

Interne diefstal binnen het MKB in Noord-Nederland

INZICHT IN DE MATE VAN DE PROBLEMATIEK EN MOGELIJKHEDEN VOOR PREVENTIE

Shanna Mehlbaum
Gerjan Hoekstra
Sytze Freerk van der Velde



Interne diefstal binnen het MKB in Noord-Nederland

INZICHT IN DE MATE VAN DE PROBLEMATIEK EN MOGELIJKHEDEN VOOR
PREVENTIE

Shanna Mehlbaum
Gerjan Hoekstra
Sytze Freerk van der Velde

Utrecht, juni 2018

Inhoud

Aanleiding en doel onderzoek	3
1 Inleiding	5
1.1 Interne diefstal	5
1.2 RPC Noord-Nederland	5
1.3 Probleemstelling	6
1.4 Onderzoeksaanpak	6
1.5 Leeswijzer	7
2 Interne diefstal in Noord-Nederland	8
2.1 Inleiding	8
2.2 Omvang	8
2.3 Aard	9
2.4 Reactie werkgevers op de interne diefstal	10
3 Signaleren en voorkomen van interne diefstal	11
3.1 Signalen	11
3.2 Preventiemaatregelen	12
4 Interne diefstal stimuleren en ontmoedigen	13
4.1 Gelegenheid (maakt de dief)	13
4.2 Open bedrijfscultuur	13
4.3 Zicht krijgen op interne diefstal	14
5 Conclusie	16
5.1 Beantwoording onderzoeksvragen	16
Bronnen	18
Bijlage 1 Vragenlijst	19

Aanleiding en doel onderzoek

Bij interne diefstal gaat het om werknemers die stelen van hun werkgever. Naast dat het financiële gevolgen heeft voor ondernemers, kan interne diefstal ook leiden tot onrust en gebrek aan vertrouwen op de werkvloer. Er is weinig bekend over hoe groot het probleem van interne diefstal is. Landelijk onderzoek van het WODC uit 2010 wijst uit dat 5 procent van de bedrijfsvestigingen ermee in aanraking is gekomen, maar volgens experts is dit een onderschatting.

Het Verwey-Jonker Instituut onderzocht in opdracht van het Regionaal Platform Criminaliteitsbestrijding Noord-Nederland hoe groot het probleem van interne diefstal is in Noord-Nederland (Drenthe, Friesland en Groningen). We brachten de aard en omvang van het probleem in kaart. Ook keken we naar welke preventieve maatregelen kunnen worden ingezet om interne diefstal te ontmoedigen. De focus van het onderzoek ligt bij ondernemingen in het Midden- en Kleinbedrijf.

We namen vragenlijsten af onder werknemers en werkgevers in zes gemeenten in Noord-Nederland. Ook namen we vragenlijsten af onder studenten van de NHL Hogeschool, hierbij ging het om bijbanen, en interviewden we twee experts. Bij de uitvoering van het onderzoek is nauw samengewerkt met studenten van de opleiding Integrale Veiligheid van de NHL Hogeschool.

Omvang

Uit de vragenlijst onder werknemers en werkgevers bleek dat 26 procent (n=47) van de ondernemingen in de afgelopen vijf jaar te maken gehad met interne diefstal, waarvan 12 procent (n=21) in de afgelopen 12 maanden. Uit de vragenlijst onder studenten bleek dat bijna 15 procent (n=10) van hen zich schuldig heeft gemaakt aan interne diefstal. Hierbij merken we op dat het om lage absolute aantallen gaat, waardoor de bevindingen als indicatief beschouwd dienen te worden.

De meeste respondenten kunnen niet inschatten hoeveel onontdekte gevallen van interne diefstal er zijn. Bij degenen die dat wel doen, komt een inschatting tussen de 5 procent en 10 procent het meeste voor. Ongeveer 60 procent denkt dat interne diefstal vaker voorkomt dan het wordt ontdekt.

Aard

Op basis van de enquête onder werkgevers en werknemers onderscheiden we drie vormen van interne diefstal: fysieke goederen (veelal kleding of schoenen), diefstal van contant geld, en het weggeven van drinken of eten. Bedragen van schade lopen uiteen van enkele tientjes tot duizenden euro's. Het plegen van interne diefstal gebeurt meestal als werknemers alleen zijn. Het 'alleen zijn' is de omstandigheid die het meest genoemd wordt door respondenten.

Reacties van werkgevers op interne diefstal

Ontslag is de meest genoemde reactie op de ontdekking van interne diefstal. De reactie die daarna het meest wordt genoemd, is een officiële waarschuwing. Aangifte bij de politie is slechts in één geval gedaan, ook al noemt ongeveer een vijfde van alle respondenten dit als genomen maatregel binnen hun onderneming. Mogelijk komt dit door angst voor imagoschade, of vond men het niet belangrijk genoeg om er prioriteit aan te geven. Volgens respondenten worden er nauwelijks extra maatregelen genomen als reactie op interne diefstal.

Omgang ondernemers met interne diefstal

Ondernemers signaleren interne diefstal vooral op basis van hun gevoel en intuïtie. Dit wordt door bijna twee derde van de respondenten genoemd. Wat daarna het meest wordt genoemd als reden van signaleren, is als er veel foutbonnen of retouren voorkomen (36 procent), en als werknemers zich niet aan de regels houden (28 procent).

Ondernemers nemen verschillende maatregelen om interne diefstal tegen te gaan, blijkt uit de enquête. Zo heeft bijna de helft interne regels opgesteld omtrent interne diefstal. Bij 39 procent van de ondernemingen wordt steekproefsgewijs gecontroleerd of medewerkers geld of goederen mee naar huis nemen. Bij ongeveer een vijfde (22 procent) van de ondernemingen is het de regel dat er bij interne diefstal aangifte wordt gedaan.

Slechts twee respondenten noemen een positieve maatregel om interne diefstal te voorkomen, namelijk het hebben van voldoende vertrouwen en het betalen van een 'goed salaris, dan wel 'goed zijn voor het personeel'. Ook geeft 16 procent aan dat ze geen interne regels hebben en geven enkele respondenten aan dat dit niet nodig is, omdat ze met een klein en/of hecht team werken.

Mogelijkheden om interne diefstal tegen te gaan

Op basis van de bevindingen formuleren we de volgende aanknopingspunten om interne diefstal tegen te gaan.

Ten eerste is *bewustwording* onder ondernemers belangrijk. Uit de resultaten blijkt dat veel bedrijven nog geen beleid hebben opgesteld omtrent interne diefstal en dat het overgrote deel interne diefstal geen probleem vindt. Bij deze ondernemers is snel winst te halen door hen alert te maken op de mogelijke risico's van interne diefstal en manieren om dit tegen te gaan. Hoewel uiteraard kan blijken dat interne diefstal inderdaad niet speelt, kan het ook zo zijn dat dit onontdekt blijft. Stel vervolgens regels op omtrent interne diefstal en hoe te handelen bij ontdekking. Dit zijn eenvoudige maatregelen die snel in te voeren zijn, en die ook aan werknemers duidelijk maken dat je bewust bent van het risico van interne diefstal.

Door middel van *meer controle en toezicht* kan er veel gedaan worden om de gelegenheid voor interne diefstal te beperken. Het is echter ook mogelijk om interne diefstal tegen te gaan door middel van een *positievere benadering*. Hierbij gaat het om het creëren van een bedrijfscultuur waarin leidinggevenden blijvend in gesprek zijn met hun werknemers en gezamenlijk maatregelen opstellen tegen interne diefstal. Dit maakt dat werknemers sneller melding maken bij hun leidinggevende. Ook zorgt het voor een bedrijfscultuur waarin interne diefstal zowel door werknemers als werkgevers niet getolereerd wordt.

1 Inleiding

1.1 Interne diefstal

Interne criminaliteit bij ondernemingen kan grote impact hebben op werkgevers en ondernemers. Het kost ondernemers geld, maar daarnaast kan interne diefstal ook emotionele gevolgen hebben. Op de themasite van het CCV wordt dit als volgt verwoord:¹

“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 ook dát heeft weer een negatieve invloed op het rendement.”

Het aanpakken van interne criminaliteit heeft dan ook een positieve invloed op ondernemingen en bespaart kosten. In de Monitor Criminaliteit in het Bedrijfsleven 2010 van het WODC is aandacht voor interne criminaliteit oftewel diefstal van geld of goederen door het eigen personeel. Uit dit landelijke onderzoek blijkt dat in totaal 5% van alle bedrijfsvestigingen in aanraking is gekomen met interne criminaliteit. Interne criminaliteit komt volgens dit onderzoek het meeste voor in de horeca (8%) en het minste in de zakelijke dienstverlening (2%). In de detailhandel zegt 7% van de bedrijven getroffen te zijn door interne criminaliteit, waarbij binnen deze sector vooral supermarkten eruit springen; 26% van de supermarkten geeft aan met interne criminaliteit te maken te hebben gehad. Bij deze percentages moet de kanttekening gemaakt worden dat experts van het CCV denken dat het hier om een onderschatting van de problematiek gaat.

Volgens hetzelfde onderzoek is de meest genomen maatregel om interne criminaliteit tegen te gaan het controleren van referenties bij de aanname van nieuw personeel (56% van de bedrijven). Daarnaast stelt 46% van de bedrijven regels op voor personeel m.b.t. interne criminaliteit en 40% doet standaard aangifte na het constateren van interne criminaliteit.

1.2 RPC Noord-Nederland

Volgens de stichting Fraude Aanpak Detailhandel kost interne fraude winkeliers ongeveer 190 miljoen euro per jaar². Het Regionaal Platform Criminaliteitsbestrijding (RPC) Noord-Nederland wil graag inzicht in deze problematiek in Noord-Nederland en in kaart brengen welke preventieve maatregelen winkeliers nemen en kunnen nemen. Concreet wil RPC Noord-Nederland graag weten in hoeverre interne diefstal plaatsvindt binnen het midden- en kleinbedrijf (vanaf hier MKB genoemd) in Noord-Nederland (Drenthe-Friesland-Groningen), welke maatregelen worden genomen en welke maatregelen meer aandacht verdienen.

Achterliggend doel van dit onderzoek is dat het RPC Noord-Nederland dit als een kans ziet om winkeliers en ondernemers bewust te maken van de problematiek en hen actief en structureel wil betrekken bij het tegengaan van criminaliteit en overlast in winkelcentra en op bedrijventerreinen. Inzicht in de problematiek bij de bedrijven en winkeliers, als collectief, kan mogelijk prikkelen om ook buiten het pand, bijvoorbeeld in het blok of op het gehele terrein te kijken wat er tegen overlast en criminaliteit kan worden gedaan. De aanname van RPC Noord-Nederland is dat het intern signaleren en nemen van maatregelen kan leiden tot een denkwijze die ook leidt tot extern signaleren, en indien nodig tot het nemen van collectieve maatregelen.

In dit onderzoek is in de uitvoering nauw samengewerkt met studenten van de NHL (opleiding Integrale Veiligheid) en het CCV. Binnen het CCV is al veel aandacht voor interne criminaliteit en zijn verschillende instrumenten ontwikkeld voor ondernemers, zoals een overzicht van verdachte signalen en een dilemmaspel voor ondernemers om de problematiek bespreekbaar te maken.

1 <http://www.veiligondernemenbeginthier.nl/interne-criminaliteit/>

2 Stichtingfad.nl

1.3 Probleemstelling

Dit onderzoek heeft tot doel om inzicht te krijgen in de aard en omvang van de problematiek, alsmede de – mogelijke – preventieve maatregelen.

Voor dit doel zijn de volgende onderzoeksvragen geformuleerd:

1. Wat is de omvang van interne diefstal binnen het MKB in Noord-Nederland?
 - a. Hoeveel diefstallen zijn bekend bij het MKB, in de afgelopen 5 jaar en de afgelopen 12 maanden?
 - b. Welke inschatting geven respondenten over het zogenaamde *dark number*?
2. Wat is de aard van interne diefstal binnen het MKB in Noord-Nederland?
3. Hoe reageren werknemers op de interne diefstal?
4. Welke mogelijke signalen van interne diefstal worden genoemd en herkend door ondernemers?
5. Welke preventieve maatregelen nemen ondernemers om interne diefstal tegen te gaan?
6. Welke kenmerken van een onderneming zijn te onderscheiden die interne diefstal kan stimuleren of ontmoedigen?
7. Wat zijn mogelijke interessante preventieve mogelijkheden om interne diefstal binnen het MKB tegen te gaan?

1.4 Onderzoeksaanpak

Enquête werknemers en werkgevers Noord-Nederland

Door studenten Integrale Veiligheid van de NHL Hogeschool zijn interviews afgenomen onder medewerkers en werkgevers in het MKB. De vragenlijst is opgesteld door onderzoekers van het Verwey-Jonker Instituut, waarbij de coördinatie van het afnemen en afnemen zelf is uitgevoerd door studenten. De onderzoekslocaties zijn geselecteerd in samenwerking met experts van het CCV en deze hebben het onderzoek tevens aangekondigd bij de ondernemers. Per provincie is gekozen voor een stedelijke en een landelijke locatie. Dit zijn:

- Friesland: Leeuwarden en Sneek
- Groningen: Groningen en Winschoten
- Drenthe: Assen en Heerenveen.

In totaal hebben 176 respondenten de enquête volledig ingevuld en 58 respondenten deels. Bij het bespreken van de resultaten is telkens weergegeven hoeveel respondenten de vragenlijst hebben ingevuld.

De studenten zijn per tweetal naar de onderzoekslocaties gegaan, waarbij ze drie dagen respondenten benaderd en bevraagd hebben. De digitale vragenlijsten zijn door de studenten face-to-face afgenomen en de antwoorden zijn direct ter plaatse ingevoerd.

Enquête onder studenten

Door een afstudeerstudent Integrale Veiligheid van de NHL Hogeschool zijn studenten van deze school benaderd om extra inzicht te krijgen in de aard en omvang van interne diefstal. Hierbij kregen studenten onder andere de vraag voorgelegd in hoeverre zij zelf betrokken zijn geweest bij interne diefstal. De enquête is schriftelijk en anoniem ingevuld door 70 studenten en de resultaten zijn vervolgens verwerkt in SPSS.

Interviews met experts

Om meer zicht te krijgen in mogelijkheden om interne diefstal te voorkomen zijn interviews uitgevoerd met experts uit het bedrijfsleven die werkzaam zijn bij bedrijfsrecherche en een landelijke beveiligingsbedrijf. Er is geprobeerd om interviews af te nemen met een expert van het MKB en het CCV, maar dit is helaas niet gelukt. De semi-gestructureerde interviews zijn uitgevoerd door een afstudeerstudent Integrale Veiligheid van de NHL Hogeschool, opgenomen en vervolgens getranscribeerd.

1.5 Leeswijzer

Bij het bespreken van de bevindingen in de volgende hoofdstukken zijn de resultaten uit de verschillende bronnen met elkaar gecombineerd, waarbij de volgorde van de onderzoeksvragen is aangehouden. Hoofdstuk 2 gaat in op de aard en omvang van interne diefstal in Noord-Nederland en de wijze waarop ondernemers hiermee omgaan. In Hoofdstuk 3 komen signalen een maatregelen van ondernemers aan bod. Vervolgens staat in hoofdstuk 4 centraal hoe interne diefstal ontmoedigd kan worden (of gestimuleerd), waarna hoofdstuk 5 antwoord geeft op de onderzoeksvragen.

2 Interne diefstal in Noord-Nederland

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zijn de resultaten beschreven op basis van de antwoorden op de vragenlijst. Achtereenvolgens komen de omvang, aard en omstandigheden, en reactie van de werkgevers aan bod.

2.2 Omvang

De respondenten is gevraagd in hoeverre de vestiging waar zij werkzaam zijn in de afgelopen vijf jaar te maken heeft gehad met interne diefstal. Deze vraag is door 181 respondenten beantwoord.

2.2.1 Interne diefstal de afgelopen vijf jaar en 12 maanden

In eerste instantie is de respondenten gevraagd of zij in de afgelopen 5 jaar slachtoffer zijn geweest van interne diefstal. Hierop gaf 26% ja aan, zoals te zien in tabel 2.1. Van de 47 respondenten die hier ja op hebben geantwoord, geven er 29 aan dat ze weten *hoe vaak* in deze periode sprake is geweest van interne diefstal. In ongeveer de helft van deze gevallen gaat het om één enkel geval (n=15). Negen respondenten geven aan dat dit in de afgelopen vijf jaar 2 tot 5 keer is gebeurd. De overige respondenten spreken van 'meerdere keren/niet heel vaak' (n=3), 'dagelijks' (n=1) of '2-3 keer per week' (n=1).

Van de 47 respondenten die in de afgelopen vijf jaar te maken hebben gehad met interne diefstal, geven er 21 aan dat dit de afgelopen 12 maanden heeft plaatsgevonden. Ten opzichte van het totaal aantal respondenten (en ondernemingen), is dit 12%.

Tabel 2.1. - Heeft uw vestiging de afgelopen 5 jaar te maken gehad met interne diefstal?

	Regio			Totaal
	Groningen	Friesland	Drenthe	
Ja	13	21	13	47 (26%)
Nee (voor zover ik weet)	31	56	33	120 (66%)
Weet niet	5	4	5	14 (8%)
Totaal	49	81	51	181

Aan de respondenten is tevens gevraagd in hoeverre zij denken dat interne diefstal een probleem is. Het merendeel van de respondenten (82%) geeft aan dat interne diefstal in hun onderneming geen probleem is. Slechts 14% van de respondenten vindt interne diefstal in hun bedrijf een 'ernstig probleem (4%)' of 'enigszins een probleem (10%)'. De overige respondenten geven aan dat zij dit niet weten (4%).

Uit de enquête die is afgenomen onder studenten van de NHL hogeschool blijkt dat bijna 15% van de studenten (n=10) zich weleens schuldig heeft gemaakt aan interne diefstal. Daarnaast weet 53% af van interne diefstal bij het bedrijf waar zij werkzaam zijn.

2.2.2 Dark number

Het vermoeden bij interne diefstal is dat dit vaak onzichtbaar blijft voor de ondernemer, evenals bij de politie. Ongeveer 60% van de respondenten denkt dat interne diefstal vaker voorkomt, dan dat het wordt ontdekt. Het merendeel van deze respondenten waagt zich echter niet aan een schatting van het percentage interne diefstal dat *niet* aan het licht komt in hun vestiging.

De 24 respondenten die dit wel doen, geven schattingen die uiteenlopen van 0,1% tot 98%. De meeste respondenten (n=12) denken dat 5% tot 10% niet aan het licht komt. Zeven respondenten denken dat het gaat om een percentage onder de 5% van niet-ontdekte interne diefstal en 5 respondenten noemen een hoger percentage, respectievelijk 25%, 30%, 50%, 60% en 98%.

2.3 Aard

2.3.1 Type goed

Aan de respondenten waarbij in de laatste 12 maanden diefstal heeft plaatsgevonden (n=21) is gevraagd naar de aard van de interne diefstal op basis van het laatste voorval dat zij zich kunnen herinneren (zie tabel 2.2).³

Tabel 2.2. - Aard van gestolen goed.

Aard	Aantal
Fysiek goed	13
Diefstal van contant geld	8
Totaal	21

In meer dan de helft van de gevallen (n=13) gaat het om een fysiek goed dat gestolen is. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om een paar schoenen, sokken of een riem. Buiten de categorie kleding gaat voornamelijk het om het weggeven van drinken of eten (zoals bier of meer extra kipnuggets). Bij diefstal van contant geld (n=8) gaat het om zaken als geld uit de kassa nemen, maar ook fooi in eigen zak stoppen. Kennelijk wordt dat door de respondenten ook als interne diefstal beschouwd. Het gaat hierbij om uiteenlopende bedragen. In drie gevallen lichten respondenten toe dat het gaat om 20 euro tot 'een paar tientjes'. In twee gevallen het om respectievelijk 200 en 600 euro, in één geval gaat het om 10.000 euro en in één geval om '20.0000 euro over een langere periode'. Eén respondent weet niet om hoeveel geld het ging.

2.3.2 Ontdekking

In dertien van de 21 gevallen is de diefstal ontdekt door een medewerker of leidinggevende van het bedrijf zelf. In 6 gevallen is de diefstal ontdekt door camerabeelden en in één geval is dit onbekend.

2.3.3 Omstandigheden

Aan de respondenten is ook een aantal omstandigheden voorgelegd om te vragen of dit van toepassing was ten tijde van de diefstal. Tabel 2.3 laat zien dat de meest gekozen opties zijn dat de plegers hebben gewacht tot anderen niet in de buurt waren (n=6), dan wel dat ze alleen waren ten tijde van de interne diefstal (n=5). In drie gevallen was er een klant betrokken bij de diefstal.

Tabel 2.3. - Omstandigheden interne diefstal

Omstandigheid	Aantal keer van toepassing
Pleger(s) heeft/hebben gewacht totdat anderen niet in de buurt waren	6
Pleger(s) was/waren zoals gewoonlijk alleen op dat moment	5
Er was een klant betrokken bij de interne diefstal	3
Goederen stonden onbewaakt in de winkel	2
Goederen stonden onbewaakt in het magazijn	2
Het voorval vond plaats na sluitingstijd	1
Er was geen cameratoezicht	1

2.3.4 Aantal betrokken medewerkers

Slechts 16 respondenten weten hoeveel medewerkers betrokken waren bij de interne diefstal. In 12 gevallen is de diefstal gepleegd door één medewerker. Daarnaast worden 2,3 en 4 medewerkers ook één keer genoemd. In één geval ging het om de betrokkenheid van 10 medewerkers. In dit laatste geval ging het om voedselwaren, zoals blikjes energydrink die meerdere keren per week gestolen werden.

In 9 van deze gevallen ging het om tijdelijke medewerkers, in 6 gevallen om vaste medewerkers, in 3 gevallen om een combinatie en in één geval om een leidinggevende.

Van de 10 studenten die aangeven zelf schuldig te zijn aan interne diefstal werd deze in 7 gevallen alleen uitgevoerd.

3 Vanwege de lage absolute aantallen is hierbij geen onderscheid gemaakt naar provincie.

2.4 Reactie werkgevers op de interne diefstal

De meest voorkomende reactie van de werkgever op interne diefstal is ontslag (n=11), gevolgd door een officiële waarschuwing. Slechts in één geval is de interne diefstal gevolgd door aangifte bij de politie.

Eén van de gesproken experts geeft aan dat bedrijven vaak niet staan te springen om aangifte te doen, vanwege het risico op reputatieschade. Daarnaast is het voor de ondernemer belangrijk dat zijn core business gewoon door blijft gaan, en kan een diepgravend politieonderzoek de dagelijkse gang van zaken verstoren. Hoewel stelende werknemers vervelend zijn, heeft dit vaak geen prioriteit voor de ondernemer.

Wel zit hierin verschil tussen sectoren, volgens de experts. Zo zal een bank meer risico lopen op imagoschade, dan bijvoorbeeld een grote supermarkt. Deze laatste zal dan ook sneller aangifte doen.

Tabel 2.4: Reactie werkgever op interne diefstal

Reactie	Aantal keer van toepassing
Met ontslag	11
Met een officiële waarschuwing	8
Er is een schadevergoeding geëist	2
Andere sancties, namelijk aangifte	1
Met een boete	0

Aan de respondenten is vervolgens gevraagd of er naar aanleiding van de interne diefstal maatregelen zijn genomen om dit in de toekomst tegen te gaan. Slechts in vier gevallen was dit het geval. Hierbij gaat het om cameratoezicht (n=1), meer alertheid (n=1), meer controle en wantrouwen (n=1) en het gebruik van alarmlabels op producten (n=1).

3 Signaleren en voorkomen van interne diefstal

In dit hoofdstuk kijken we naar mogelijkheden om interne diefstal te signaleren en voorkomen, waarbij we ons baseren op de uitkomsten van de enquête onder werknemers en werkgevers.

3.1 Signalen

Aan de respondenten is gevraagd wat voor hen signalen zijn voor interne diefstal, waarbij meerdere antwoorden mogelijk waren. De signalen zijn gebaseerd op een overzicht samengesteld door het CCV.⁴

Deze vraag is beantwoord door 180 respondenten. In tabel 3.1. zijn de antwoorden van de respondenten weergegeven. Hierin is af te lezen dat de meeste mensen op hun gevoel afgaan wat betreft signalen van interne diefstal (65%). Veel foutbonnen/retouren (36%) en het zich niet aan de regels houden (28%) zijn vervolgens het meest genoemd door respondenten.

Tabel 3.1. – Wat zijn voor u mogelijke signalen van interne diefstal?

Signaal	Aantal	Percentage (n=180)
Gevoel/intuïtief	117	65%
Veel foutbonnen/retouren	65	36%
Niet houden aan regels	50	28%
Non-verbaal	46	26%
Verstopte goederen	45	25%
Plotseling vertrek	31	17%
Smoezen verzinnen	31	17%
Tips van klanten: Geen/foutieve bon	30	17%
Geopende verpakkingen in het magazijn	24	13%
Sparen en/of aantekeningen in kassa	24	13%
Als eerste komen, als laatste vertrekken	22	12%
Werken zonder collega's of altijd met dezelfde	22	12%
Nooit kasverschil	18	10%
Leveranciers die orders misssen	14	8%
Vaak schade aan bepaalde artikelen	14	8%
Vaste patronen in de pauze	13	7%
Ongebruikelijke leveringen	12	7%
Hoog ziekteverzuim	11	6%
Heimelijke telefoongesprekken	8	4%

In de categorie 'overige, namelijk..' gaven respondenten verder nog aan:

- Kasverschil (n=2)
- Losse kaartjes verstoppen tussen kleding (n=1)
- Stiekem gedoe (n=1)
- Vaak naar achter lopen (n=1)

4 Zie: www.veiligondernemenbeginthier.nl

3.2 Preventiemaatregelen

Werkgevers kunnen verschillende preventiemaatregelen nemen om interne diefstal te voorkomen. Aan de respondenten, zowel werkgevers als werknemers zijn deze voorgelegd, waarbij ze ook de mogelijkheid hadden om andere maatregelen te noemen (tabel 3.2.).

Tabel 3.2. – Welke preventiemaatregel is genomen op uw vestiging?

Maatregel	Aantal	Percentage (n=179)
Opstellen van regels voor het personeel m.b.t. interne criminaliteit.	82	46%
Steekproefsgewijs controleren of werknemers geld of goederen mee naar huis nemen.	69	39%
Controleren van referenties bij aanname personeel.	45	25%
Standaard aangifte doen van interne criminaliteit bij de politie.	40	22%
Controleren of werknemers antecedenten hebben, bijvoorbeeld door te vragen naar een verklaring van goed gedrag.	23	13%
Er zijn geen maatregelen getroffen ter voorkoming van interne criminaliteit.	21	12%
Anders, nl. algemene regels vanuit het hoofdkantoor.	7	4%
Anders, nl. cameratoezicht (ter controle van kassaverschil).	5	3%
Anders, nl. goederenlijsten controleren/voorraadbeheer.	3	2%
Anders, nl. 4-ogen-principe.	2	1%
Anders, nl. vertrouwen en goed betalen/goed voor personeel.	2	1%
Anders, nl. tassencontrole bij elke werknemer.	1	1%
Anders, nl. niet zelf afrekenen, bonnetje meenemen.	1	1%
Anders, nl. beveiliging.	1	1%

In de tabel is af te lezen dat bijna de helft van de ondernemingen interne regels heeft opgesteld omtrent interne diefstal en bij 39% van de ondernemingen wordt steekproefsgewijs gecontroleerd of medewerkers geld of goederen mee naar huis nemen. Bij ongeveer een vijfde (22%) van de ondernemingen is het de regel dat er bij interne diefstal aangifte wordt gedaan.

Andere maatregelen die zijn aangedragen door respondenten: cameratoezicht op personeel (3%) en controle van voorraad en goederen (2%). Het 'vier-ogen-principe', waarbij medewerkers niet alleen retouren afhandelen, maar altijd in aanwezigheid van een collega, wordt door twee respondenten genoemd.

Opvallend is dat slechts twee respondenten een positieve maatregel noemen om interne diefstal te voorkomen, namelijk het hebben van voldoende vertrouwen en het betalen van een 'goed salaris, dan wel 'goed zijn voor het personeel'. Drie andere respondenten hebben toegelicht dat ze geen regels hebben, omdat ze dit niet nodig vinden voor een klein bedrijf en/of hecht team.

4

Interne diefstal stimuleren en ontmoedigen

Op basis van interviews met experts (van bedrijfsrecherche en beveiligingsbureau), enquêtes onder studenten en literatuuronderzoek is gekeken welke factoren invloed hebben op interne diefstal.

Omdat te weinig respondenten uit de steekproef zelf te maken hebben gehad met interne diefstal, kunnen we op basis hiervan geen uitspraken doen over kenmerken van bedrijven die interne diefstal stimuleren of ontmoedigen.

4.1 Gelegenheid (maakt de dief)

De gesproken experts geven eenduidig aan dat gelegenheid de belangrijkste factor is bij het voorkomen van interne diefstal:

Het bekende spreekwoord 'gelegenheid maakt de dief' gaat bijna altijd op. Werknemers zoeken altijd de grenzen op. Ze gaan op zoek naar wat ze wel en niet kunnen doen, voordat zij gestraft worden. Krijgt de werknemer niet de ruimte om iets te stelen of te jatten, dan gebeurt dat ook in mindere mate. (respondent bedrijfsrecherche)

Dit sluit aan bij de bevindingen in hoofdstuk 2, waarbij het 'alleen zijn' van de werknemer ten tijde van de interne diefstal als meest genoemde kenmerk naar voren kwam. Ook uit de enquête onder studenten blijkt dat 7 van de 10 alleen waren ten tijde van de interne diefstal. Tevens geven de studenten aan dat er in hun bedrijf verschillende mogelijkheden zijn om interne diefstal te plegen, waarbij doorgaans sprake lijkt te zijn van weinig toezicht. Zoals dit voorbeeld van een student: "Je werktas staat in het magazijn, dus daar kun je zo dingen in je tas stoppen"

Uit eerder onderzoek blijkt dat met name de combinatie van veel vertrouwen en werknemers die met veel geld werken gezien kan worden als een 'gevaarlijke combinatie' (Hilterman & Hilterman, 2007).

Om gelegenheden voor interne diefstal te voorkomen zijn er verschillende maatregelen mogelijk, zoals:

- Zorg dat op kritieke punten minimaal twee werknemers aanwezig zijn (vierogen-principe).
- Controle op voorraad.
- Elektronische en/of digitale beveiliging.
- (Steekproefsgewijs) controleren tassen.

4.2 Open bedrijfscultuur

4.2.1 Relatie werknemers-werkgever

Een tweede belangrijke factor die genoemd wordt door experts heeft niet zozeer te maken met procedures en fysieke maatregelen, maar met de relatie tussen werkgevers en werknemers. De experts benoemen dat een emotionele gebeurtenis de *trigger* kan zijn voor interne diefstal. Het creëren van een open cultuur, waarbij werknemers en werkgevers hierover in gesprek kunnen gaan heeft volgens de experts een positieve invloed op interne diefstal, maar ook op de bedrijfscultuur in algemene zin. Dit wordt ondersteund door eerder onderzoek van Hilterman & Hilterman (2007). Zij noemen onduidelijkheid en een verkeerde mentaliteit binnen een organisatie als factoren die bijdragen aan interne diefstal. Ook het CCV noemt de betrokkenheid van medewerkers. Ze geven aan dat het geven van medeverantwoordelijkheid aan medewerkers het belangrijkste handvat is om interne criminaliteit aan te pakken.⁵

⁵ Zie: www.veiligondernemenbeginthier.nl

4.2.2 Goede arbeidsomstandigheden

Een goede werkgever zijn werd slechts door twee respondenten uit de enquête genoemd als maatregel om interne diefstal te voorkomen. Echter lijken de uitkomsten van eerder onderzoek uit te wijzen dat de hoogte van het salaris positief samenhangt met de mate van interne diefstal (Greenberg, 1990). Het gaat hierbij om een experiment in een productiehal, waarbij de ene groep 15% meer loon kreeg dan de andere. Uit dit experiment bleek dat de groep die minder betaald werd zich vaker schuldig maakte aan interne diefstal.

Maatregelen die werkgevers kunnen nemen om een open bedrijfscultuur te bevorderen zijn onder andere:

- Blijf in gesprek met je werknemer en weet wat er leeft op de werkvloer.
- Zorg voor goede arbeidsomstandigheden en een prettige sfeer (geef complimenten).
- Stel duidelijk beleid op en betrek medewerkers hierbij.
- Hou regelmatig werkoverleg en functioneringsgesprekken.

4.3 Zicht krijgen op interne diefstal

Naast de bovengenoemde maatregelen, zijn er ook dingen die werknemers kunnen doen om meer zicht te krijgen op interne diefstal. Zoals in Hoofdstuk 2 is besproken, blijven veel gevallen waarschijnlijk onontdekt, het zogenaamde *dark number*.

Het meer zicht krijgen op interne diefstal is volgens experts geen eenvoudige taak, omdat het hiervoor nodig is dat diefstal vaker aan het licht komt. Hiertoe zijn twee mogelijkheden: self-reportstudie onder mogelijke plegers en meer (heterdaad) ontdekkingen.

4.3.1 Self-reportstudie

Bij self-reportstudies nemen onderzoekers anonieme gestructureerde vragenlijsten af, waarbij aan respondenten gevraagd wordt of ze zich schuldig hebben gemaakt aan een bepaald delict. Bij wijze van experiment is dit voor dit onderzoek op kleine schaal uitgevoerd onder studenten van de NHL. Aangezien deze vaak een bijbaantje hebben

in de detailhandel of horeca is dit een voor dit onderzoek interessante doelgroep. De uitkomsten laten zien dat studenten rapporteren over daderschap, al is mogelijk sprake van onderrapportage.

4.3.2 Vaker constateren

De tweede manier betreft het vaker constateren van interne diefstal, zodat dit niet onopgemerkt blijft. Zoals in hoofdstuk 2 beschreven geloven veel respondenten dat interne diefstal vaak niet opgemerkt wordt, waarbij de meeste respondenten een schatting maken van tussen de 5 en 10% onopgemerkte interne diefstallen.

De gesproken experts noemen twee omstandigheden die er in hun ervaring voor zorgt dat interne diefstal vaker aan het licht komt.

De eerste factor betreft *situatieverandering* binnen een onderneming. Wanneer er bijvoorbeeld een nieuwe collega komt die zich bekend maakt met de interne werkwijze, kan deze constateren dat bepaalde zaken niet kloppen. Deze ‘frisse ogen’ kunnen er ook voor zorgen dat werknemers niet te comfortabel worden en het alleenrecht op bepaalde taken houden. Dit is tevens een factor die preventief werkt.

De tweede omstandigheid is de al eerder genoemde *open bedrijfscultuur*. Volgens de experts is het belangrijk dat leidinggevendenden zich hardop uitspreken tegen interne diefstal, zodat dit de norm wordt binnen het bedrijf onder werknemers. Dit maakt de kans groter dat werknemers zich melden bij de werkgever wanneer zij dit constateren. Dat hier nog wat te winnen valt, blijkt uit de self-report study waarbij 53% van de studenten aangeeft dat zij afweten van interne diefstal.

4.3.3 Registreren

Tot slot blijkt uit dit onderzoek dat er weinig zicht is op interne diefstal. Landelijk onderzoek naar de mate waarin dit voorkomt ontbreekt. In het verleden werd door het WODC een vragenlijst afgenomen die hier enig zicht op gaf, ook al was hierbij mogelijk sprake van een onderschatting.

Politieciijfers over aangiften zijn op basis van de bevindingen geen goede graadmeter om zicht te krijgen op interne diefstal, omdat interne diefstal niet altijd opgemerkt wordt en werkgevers vaak geen aangifte doen. Er is wel een code waaronder interne diefstal bij de politie geregistreerd kan worden, maar deze wordt niet altijd gebruikt.

Het uitvoeren van slachtoffer- en/of daderenquêtes (self-reportstudie) lijkt dan ook het meest geschikte middel om meer zicht te krijgen in de omvang, aard en ontwikkeling van interne diefstal.

5 Conclusie

Bij interne diefstal gaat het om diefstal door werknemers bij hun bedrijf. Naast financiële gevolgen kan dit ook negatieve gevolgen hebben voor de werksfeer- en cultuur. Over de aard en omvang van interne diefstal is weinig bekend op basis van eerder onderzoek.

Om hier meer zicht op te krijgen is in opdracht van RPC Noord-Nederland onderzoek gedaan in de provincies Friesland, Groningen en Drenthe. Door studenten Integrale Veiligheid van de NHL Hogeschool zijn vragenlijsten afgenomen bij werkgevers, werknemers en studenten. Daarnaast is de – beperkte- literatuur bestudeerd en zijn twee experts uit het bedrijfsleven geïnterviewd.

5.1 Beantwoording onderzoeksvragen

1. Wat is de omvang van interne diefstal binnen het MKB in Noord-Nederland?

Op basis van de vragenlijst onder werknemers en werkgevers heeft 26% van de ondernemingen in de afgelopen vijf jaar te maken gehad met interne diefstal, waarvan 12% in de afgelopen 12 maanden. Op basis van de vragenlijst onder studenten heeft bijna 15% zich schuldig gemaakt aan interne diefstal. Hierbij merken we op dat het om lage absolute aantallen gaat, waardoor de bevindingen als indicatief beschouwd dienen te worden.

Wanneer het gaat om het inschatten van het aantal gevallen van interne diefstal dat onontdekt blijft (*dark number*), dan wagen de meeste respondenten zich niet aan een inschatting. Bij degene die dat wel doen, komt een inschatting tussen de 5% en 10% onontdekte gevallen het meeste voor. Ongeveer 60% denkt dat interne diefstal vaker voorkomt dan het wordt ontdekt.

2. Wat is de aard van interne diefstal binnen het MKB in Noord-Nederland

De interne diefstallen kunnen op basis van de enquête onder werkgevers en werknemers onderscheiden worden in: fysieke goederen (veelal kleding of schoenen), diefstal van contant geld, en het weggeven van drinken of eten. Bedragen van schade lopen uiteen van enkele tientjes tot duizenden euro's.

Interne diefstal wordt meestal alleen gepleegd door werknemers en het 'alleen zijn' is tevens de omstandigheid die het meest genoemd wordt door respondenten.

3. Hoe reageren werknemers op de interne diefstal?

De meeste genoemde maatregel die respondenten noemen is ontslag, gevolgd door een officiële waarschuwing. Aangifte is slechts in één geval gedaan na ontdekking van interne diefstal, ook al noemt ongeveer een vijfde van alle respondenten dit als genomen maatregel binnen hun onderneming. Volgens experts komt dit, omdat interne diefstal bij bedrijven meestal geen prioriteit heeft en ze tevens het risico lopen op imagoschade. Ook het nemen van extra maatregelen als reactie op de interne diefstal gebeurt volgens de respondenten nauwelijks.

4. Welke mogelijke signalen van interne diefstal worden genoemd en herkend door ondernemers?

Ondernemers vertrouwen vooral op hun gevoel en intuïtie om interne diefstal te signaleren, dit wordt door bijna tweederde van de respondenten genoemd. Veel foutbonnen/retouren (36%) en het zich niet aan de regels houden (28%) zijn vervolgens het meest genoemd door respondenten.

5. Welke preventieve maatregelen nemen ondernemers om interne diefstal tegen te gaan?

Ondernemers nemen verschillende maatregelen om interne diefstal tegen te gaan, blijkt uit de enquête. Zo heeft bijna de helft interne regels opgesteld omtrent interne diefstal en bij 39% van de ondernemingen wordt steekproefsgewijs gecontroleerd of medewerkers geld of goederen mee naar huis nemen. Bij ongeveer een vijfde (22%) van de ondernemingen is het de regel dat er bij interne diefstal aangifte wordt gedaan.

Slechts twee respondenten noemen een positieve maatregel om interne diefstal te voorkomen, namelijk het hebben van voldoende vertrouwen en het betalen van een 'goed salaris, dan wel 'goed zijn voor het personeel'. Ook geeft 16% aan dat ze geen interne regels hebben en geven enkele respondenten aan dat dit niet nodig is, omdat ze met een klein en/of hecht team werken.

6. Welke kenmerken van een onderneming zijn te onderscheiden die interne diefstal kan stimuleren of ontmoedigen?

Op basis van literatuuronderzoek en interviews met experts zijn er twee hoofdkenmerken te onderscheiden om interne diefstal te ontmoedigen of te stimuleren.

In de eerste plaats is de *gelegenheid* voor interne diefstal van belang. Hoe minder gelegenheid, hoe minder vaak interne diefstal plaats kan vinden. Maatregelen die hierbij passen zijn het ervoor zorgen dat werknemers niet alleen zijn op kritieke punten (zoals kassa opmaken), controle op voorraad en controle op tassen van werknemers.

In de tweede plaats is de *bedrijfscultuur* van belang. Het bevorderen van een open bedrijfscultuur, waarbij leidinggevend en werknemers zich duidelijk uitspreken tegen interne diefstal draagt hieraan bij. Het zorgen voor een goede relatie tussen werknemers en werkgevers, waarbij deze met elkaar in gesprek (kunnen) gaan en de leidinggevende benaderbaar en betrokken is hoort hier ook bij. Daarnaast zorgt het actief betrekken van werknemers bij preventieve maatregelen voor draagvlak en medeverantwoordelijkheid.

7. Wat zijn mogelijke interessante preventieve mogelijkheden om interne diefstal binnen het MKB tegen te gaan?

Op basis van de bevindingen zijn er een aantal aanknopingspunten geformuleerd om interne diefstal tegen te gaan.

Het eerste punt **bewustwording** onder ondernemers. Uit de resultaten blijkt dat veel bedrijven nog geen beleid hebben opgesteld omtrent interne diefstal en dat het overgrote deel interne diefstal geen probleem vindt. Bij deze ondernemers is snel winst te halen door hen alert te maken op de mogelijke risico's van interne diefstal en manieren om dit tegen te gaan. Hoewel uiteraard kan blijken dat interne diefstal inderdaad niet speelt, kan het ook zo zijn dat dit onontdekt blijft. Eenvoudige maatregelen als het opstellen van regels omtrent interne diefstal en hoe te handelen bij ontdekking, zijn snel in te voeren en maakt ook aan werknemers duidelijk dat men bewust is van dit risico.

Hoewel er veel gedaan kan worden om de gelegenheid te beperken, door middel van **meer controle en toezicht**, is het ook mogelijk om interne diefstal tegen te gaan met een **positievere benadering**. Hierbij gaat het om het creëren van een bedrijfscultuur waarin leidinggevende blijvend in gesprek zijn met hun werknemers en gezamenlijk maatregelen opstellen tegen interne diefstal. Dit maakt dat werknemers sneller melding maken bij hun leidinggevende en zorgt voor een bedrijfscultuur waarin interne diefstal zowel door werknemers als werkgevers niet getolereerd wordt.

Tot slot wijzen we erop dat het CCV **verschillende tools** heeft ontwikkeld die ondernemers kunnen gebruiken om het risico op interne diefstal te verkleinen. Hieronder valt een e-learningmodule, een huishoudelijk reglement en het Dilemmaspel 'Praten of laten' om het onderwerp op de werkvloer bespreekbaar te maken. De tools zijn vrij beschikbaar via www.veiligondernemenbeginhier.nl

Bronnen

Greenberg, J. (1990, 5 november). *Employee Theft as a Reaction to Underpayment Inequity: The Hidden Cost of Pay Cuts*. Geraadpleegd van <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.691.4250&rep=rep1&type=pdf>

Hiltermann, G., & Hiltermann, E. (2007). *Jatten van de baas*. Almere, Nederland: Grafimedia almere.

WODC. (2014, 5 maart). *Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven 2010*. Geraadpleegd van https://www.wodc.nl/binaries/samenvatting_tcm28-71344.pdf

Het CCV, Interne criminaliteit, Geraadpleegd van <https://www.veiligondernemenbe-ginther.nl/interne-criminaliteit/>.

Bijlage 1 Vragenlijst

1. Hartelijk dank voor uw deelname!

Het Regionaal Platform Criminaliteitsbeheersing Noord-Nederland (RPC) i.o. wil graag meer inzicht krijgen in interne diefstal binnen het MKB, de gevolgen hiervan en mogelijke preventieve maatregelen. Bij interne diefstal gaat het om diefstal door personeel.

Het onderzoek biedt gemeenten, politie, bedrijven en winkeliers kennis over de aard en omvang van interne diefstal binnen het MKB, en over mogelijke preventieve maatregelen.

Het onderzoek wordt in opdracht van het RPC i.o. uitgevoerd door het Verwey-Jonker Instituut in samenwerking met studenten van de NHL Hogeschool.

Wij vragen u om de vragenlijst voor dit onderzoek in te vullen. Het invullen van deze vragenlijst neemt ongeveer 10 minuten in beslag en deelname aan het onderzoek is anoniem.

Alvast hartelijk dank voor uw deelname!

Meer informatie over het RPC i.o. kunt u vinden op de site van RPC Noord-Nederland: www.rpcnoord.nl

2. In welke regio is uw onderneming gevestigd?

(State one answer only)

Groningen

☐

Friesland

☐

Drenthe

☐

3. Wilt u of een collega deelnemen aan dit onderzoek? Deelname aan dit onderzoek is anoniem en neemt ongeveer 10 minuten van uw tijd in beslag.

(State one answer only)

- ☐ Ja, maar ik vul hem later zelf in - Go to 39
- ☐ Ja, ik vul hem nu in - Go to 5
- ☐ Nee, ik vul hem in als de studenten langskomen - Go to 39
- Nee, ik doe niet mee aan het onderzoek - Go to 4

4. Mogen wij u dan alleen nog een korte vraag stellen, die minder dan een minuut van uw tijd in beslag neemt? Bent u of uw bedrijf de afgelopen 12 maanden slachtoffer geworden van: - Go to 39

(Multiple answers allowed)

- ☐ Diefstal van goederen door werknemers
- ☐ Diefstal van geld door werknemers
- ☐ Diefstal van (bedrijfs)informatie door werknemers
- ☐ Ongeoorloofde korting gegeven door werknemers
- ☐ Andere criminaliteit gepleegd door werknemers
- ☐ Nee, geen van deze
- ☐ Weet niet
- ☐ Geen antwoord

5. Blok 1: Algemene kenmerken

Om te beginnen willen wij u een aantal algemene achtergrondvragen stellen.

6. Bent u werknemer bij dit bedrijf of de eigenaar/directeur?

(State one answer only)

Eigenaar/directeur

☐

Werknemer

☐

Wil niet zeggen

☐

7. Kunt u mij zeggen hoeveel personen er op dit moment gewoonlijk 15 uur of meer per week bij deze vestiging werkzaam zijn?

De eigenaren/directeuren, en eventuele meewerkende gezinsleden, mits 15 uur of meer per week werkzaam, tellen ook mee.

(State one answer only)

- ☐ Geen - Go to 8
- ☐ 1 persoon - Go to 9

- ☐ 2-4 personen - Go to 9
- ☐ 5-9 personen - Go to 9
- ☐ 10-19 personen - Go to 9
- ☐ 20-49 personen - Go to 9
- ☐ 50-99 personen - Go to 9
- ☐ 100 of meer personen - Go to 9
- ☐ weet ik niet - Go to 9

- Go to 39

Dit onderzoek richt zich op interne diefstal door werknemers. Omdat u geen personeel heeft, valt u buiten de doelgroep voor dit onderzoek. U kunt doorklikken om de vragenlijst af te sluiten.

9. In welke sector valt uw onderneming?

(State one answer only)

- ☐ Bouw
- ☐ Detailhandel
- ☐ Horeca
- ☐ Transport
- ☐ Zakelijke dienstverlening

Anders, namelijk

10. Kunt u de aard van de huidige locatie van deze vestiging aanduiden? U kunt kiezen uit een aantal mogelijkheden. Is dit een.....

(State one answer only)

- ☐ Kantorencomplex
- ☐ Handelscentrum of verzamelgebouw
- ☐ Winkelcentrum
- ☐ Bedrijfs- of industrieterrein
- ☐ Afzonderlijk kantoorgebouw of bedrijfspand
- ☐ Bedrijf in woonhuis
- ☐ Weet niet
- ☐ Wil niet zeggen

Anders, namelijk

11. Is deze vestiging gevestigd:

(State one answer only)

- ☐ In het centrum van een stad
- ☐ Aan de rand van een stad
- ☐ In het centrum van een dorp
- ☐ In een buitengebied (rand van een dorp, platteland)
- ☐ Weet niet
- ☐ Wil niet zeggen

Anders, namelijk

12. Blok 2: Incidenten en delicten

De volgende vragen gaan over de aard en omvang van interne diefstal. Hiermee bedoelen we diefstal van geld of goederen door eigen personeel.

13. Is interne diefstal voor deze vestiging in het algemeen:

(State one answer only)

- ☐ Een ernstig probleem
- ☐ Enigszins een probleem
- ☐ Geen probleem
- ☐ Weet niet
- ☐ Wil niet zeggen

14. Denkt u dat interne diefstal vaker voorkomt, dan dat het ontdekt wordt?

(State one answer only)

- ☐ Ja
- ☐ Nee - Go to 16
- ☐ Weet niet
- ☐ Wil niet zeggen

15. Indien ja, kunt u een schatting maken van het percentage interne diefstal in uw vestiging dat niet aan het licht komt?

(State one answer only)

Nee

☐

Weet niet

☐

Wil niet zeggen

☐

Ja, namelijk (percentage)

16. Heeft uw vestiging de afgelopen 5 jaar te maken gehad met interne diefstal?

(State one answer only)

Ja - Go to 17

☐

Nee, voor zover ik weet niet - Go to 32

☐

Weet niet - Go to 32

☐

Wil niet zeggen - Go to 32

☐

17. Indien ja, kunt u aangeven hoe vaak er sprake is geweest van interne diefstal?

(State one answer only)

Weet niet

☐

Wil niet zeggen

☐

Aantal, namelijk

18. Heeft uw vestiging de afgelopen 12 maanden te maken gehad met interne diefstal?

(State one answer only)

☐ Ja

☐ Nee - Go to 32

☐ Weet niet - Go to 32

☐ Wil niet zeggen - Go to 32

19. Indien ja, kunt u aangeven hoe vaak interne diefstal in de afgelopen 12 maanden is voorgekomen?

(State one answer only)

Weet niet

☐

Wil niet zeggen

☐

Aantal, namelijk

20. Kunt u aangeven wat de financiële gevolgen zijn van interne diefstal voor uw onderneming per jaar? U mag hier een schatting geven.

(State one answer only)

Weet niet

☐

Wil niet zeggen

☐

Ja, namelijk (bedrag in euro's)

21. Het laatste voorval in de afgelopen 12 maanden

De volgende vragen gaan over het laatste voorval van de afgelopen 12 maanden die u zich kunt herinneren.

22. Wat is het laatste voorval van interne diefstal dat u zich kunt herinneren?

23. Om welk type interne diefstal betrof het bij dit laatste voorval?

(State one answer only)

☐

Diefstal van een fysiek goed

☐

Diefstal van contant geld - Go to 25

☐

Fraude (vervalsing van documenten) - Go to 26

☐

Ongeoorloofde korting - Go to 26

☐

Diefstal (bedrijfs)informatie - Go to 26

Overig, namelijk - Go to 26

24. Indien een fysiek goed, kunt u beschrijven om welk goed dit ging? - Go to 26

25. Indien contant geld, kunt u aangeven hoe hoog het geldbedrag was? U mag hier ook een schatting van maken.

26. Kunt u aangeven hoe dit laatste delict aan het licht gekomen is?

(State one answer only)

☐

Ontdekking door medewerker of leidinggevende

☐

Ontdekking door camerabeelden

☐

Ontdekking door informatie van derden (klanten of bekenden)

☐

Pleger heeft het zelf opgebiecht

Overig, namelijk

27. Kunt u aangeven of onderstaande kenmerken op het voorval van toepassing zijn? Meerdere antwoorden mogelijk.

(Multiple answers allowed)

- ☐ Goederen stonden onbewaakt in de winkel
- ☐ Goederen stonden onbewaakt in het magazijn
- ☐ Het voorval vond plaats na sluitingstijd
- ☐ Pleger(s) was/waren zoals gewoonlijk alleen op dat moment
- ☐ Pleger(s) heeft/hebben gewacht totdat anderen niet in de buurt waren
- ☐ Er was geen cameratoezicht
- ☐ Er was een klant/derde betrokken bij de interne diefstal
- ☐ Weet niet

Anders, namelijk

28. Kunt u aangeven hoeveel medewerkers er bij dit laatste voorval betrokken waren?

(State one answer only)

Weet niet

Wil niet zeggen

☐☐

Ja, namelijk

29. Was/waren dit:

(State one answer only)

- ☐ Vaste medewerker(s)
- ☐ Tijdelijke medewerker(s)
- ☐ Leidinggevende(n)
- ☐ Combinatie van bovenstaande
- ☐ Weet niet
- ☐ Wil niet zeggen

30. Hoe is door de werkgever gereageerd op dit laatste voorval? Meerdere antwoorden mogelijk.

(Multiple answers allowed)

- ☐ Met ontslag
- ☐ Met een officiële waarschuwing
- ☐ Met een boete
- ☐ Er is een schadevergoeding geëist

Er zijn andere sancties genomen tegen de pleger, namelijk

31. Zijn er naar aanleiding van dit voorval algemene maatregelen genomen tegen interne diefstal?

(State one answer only)

Nee

Weet niet

☐☐

Ja, namelijk

32. Blok 3: Signalering en preventie

De volgende vragen gaan over het signaleren van interne criminaliteit en maatregelen die genomen kunnen worden ter preventie.

33. Wat zijn voor u signalen van interne diefstal? (Meerdere antwoorden mogelijk)

(Multiple answers allowed)

- ☐ Plotseling vertrek van een medewerker zonder specifieke reden
- ☐ Gevoel, intuïtief; 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 (bijvoorbeeld eerder naar huis)
- ☐ Hoog ziekteverzuim
- ☐ Niet houden aan regels en procedures
- ☐ Een levensstijl van de medewerker die niet overeenkomt met zijn inkomen
- ☐ Bewust werken zonder collega's die mee kunnen kijken, of altijd met dezelfde collega
- ☐ Heimelijke telefoongesprekken
- ☐ Veelvuldig foutbonnen, retouren of kassatekort bij dezelfde mensen
- ☐ Sparen in de kassa, aantekeningen in de kassa
- ☐ Tips van klanten; geen bon, datum klopt niet, bon bedrag klopt niet
- ☐ Nooit kasverschil

- ☐ Leveranciers die aangeven orders te missen
- ☐ Ongebruikelijke leveringen
- ☐ Open gemaakte verpakkingen in het magazijn
- ☐ Vaak schade aan bepaalde artikelen
- ☐ Verstopte goederen in personeelsruimte of kluisjes
- ☐ Weet niet
- ☐ Wil niet zeggen

Overig, namelijk

34. Kunt u aangeven welke maatregelen u hebt getroffen om interne diefstal te voorkomen? Meerder antwoorden mogelijk. - Go to 36

(Multiple answers allowed)

Niet van toepassing, ik ben geen leidinggevende	Controlleren of potentiële werknemers antecedenten hebben, bijvoorbeeld door te vragen naar een Verklaring Omtrent Gedrag	Controlleren van referenties bij aanname van personeel	Opstellen van regels voor het personeel m.b.t. interne criminaliteit	Steekproefsgewijs controleren of uw werknemers geld of goederen mee naar huis nemen	Standaard aangifte doen van interne criminaliteit bij de politie	Er zijn geen maatregelen getroffen ter voorkoming van interne criminaliteit	Niet van toepassing, vestiging heeft geen personeel	Weet niet	Wil niet zeggen
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Andere maatregelen, namelijk

35. Kunt u aangeven welke maatregelen zijn getroffen op uw vestiging? (Meerdere antwoorden mogelijk) - Go to 36

(Multiple answers allowed)

- ☐ Niet van toepassing, ik ben geen werknemer
- ☐ Controleren of potentiële werknemers antecedenten hebben, bijvoorbeeld door te vragen naar een Verklaring Omtrent Gedrag
- ☐ Controleren van referenties bij aanname van personeel
- ☐ Opstellen van regels voor het personeel m.b.t. interne criminaliteit
- ☐ Steekproefsgewijs controleren of uw werknemers geld of goederen mee naar huis nemen

- ☐ Standaard aangifte doen van interne criminaliteit bij de politie
- ☐ Er zijn geen maatregelen getroffen ter voorkoming van interne criminaliteit
- ☐ Weet niet
- ☐ Wil niet zeggen
- ☐ Andere maatregelen, namelijk

36. Kunt u aangeven waarom voor deze maatregelen zijn gekozen?

37. Wat is volgens u een goede en/of efficiënte manier om interne diefstal tegen te gaan?

38. Heeft u ook maatregelen genomen, waarvan u gemerkt heeft dat ze niet of minder goed werken? Zo ja, welke en kunt u dit toelichten?

39. Afsluiting

Hartelijk dank voor uw deelname aan dit onderzoek. De resultaten hiervan worden gedeeld via RPC Noord-Nederland i.o. Het onderzoek is naar verwachting in september afgerond.

Colofon

Opdrachtgever
Auteurs

MKB-Noord
Drs. S. Mehlbaum
Gerjan Hoekstra
Sytze Freerk van der Velde
Ontwerppartners, Breda
Ikon Images, Andy Baker
Verwey-Jonker Instituut
Kromme Nieuwegracht 6
3512 HG Utrecht
T (030) 230 07 99
E secr@verwey-jonker.nl
I www.verwey-jonker.nl

Omslag
Foto
Uitgave

De publicatie kan gedownload worden via onze website:
<http://www.verwey-jonker.nl>.

ISBN 978-90-5830-984-8

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2018.

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut.

Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute. Partial reproduction of the text is allowed, on condition that the source is mentioned.

Het Verwey-Jonker Instituut heeft een onderzoek uitgevoerd naar interne diefstal binnen het Midden- en Kleinbedrijf in Noord-Nederland. Bij interne diefstal gaat het om werknemers die stelen van hun werkgever. We deden onderzoek naar de aard en omvang van dit probleem. Ook brachten we mogelijkheden voor preventie in kaart.

Uit het onderzoek komt onder andere naar voren dat ongeveer een kwart van de ondernemingen de afgelopen vijf jaar te maken heeft gehad met interne diefstal. Dit aantal kan in werkelijkheid hoger liggen: zestig procent van de ondervraagden denkt dat interne diefstal vaker voorkomt dan het wordt ontdekt. Veel ondernemers ervaren interne diefstal echter niet als een groot probleem. Bij ontdekking wordt zelden aangifte gedaan.

Naast dat we de aard en omvang van interne diefstal in kaart brachten, onderzochten we ook hoe het voorkomen kan worden. Hierbij besteedden we zowel aandacht aan manieren om de gelegenheid voor interne diefstal te verminderen, als aan de invloed van de bedrijfscultuur.

Het onderzoek is uitgevoerd in opdracht van het Regionaal Platform Criminaliteitsbestrijding Noord-Nederland, en in samenwerking met studenten van de opleiding Integrale Veiligheid van de NHL Hogeschool en Het CCV.