

Een beveiligde zaak

De horeca is openbaar. Als ondernemer moet je er maar op vertrouwen dat de gasten goede bedoelingen hebben. Toch is het vaak niet de gast, maar het personeel waar de ondernemer extra op moet letten. Maar gelukkig is fraude volgens het Almeerse recherchebureau Hoffmann Bedrijfsrecherche goed te voorkomen.

“Soms komen bedrijven naar ons toe omdat er in hun zaak fraude is gepleegd. Dan gaan we de situatie onderzoeken en adviseren we de ondernemer over hoe hij dat in het vervolg kan voorkomen. Maar het is natuurlijk altijd beter als we de ondernemer kunnen adviseren voordat er iets misgaat”, begint Jos Meekel, operationeel directeur van Hoffmann Bedrijfsrecherche. Hij vervolgt: “Veel ondernemers denken: dat overkomt mij niet, maar het komt vaker voor dan men denkt.”

Hoffmann Bedrijfsrecherche doet onderzoek naar specifieke gevallen van fraude in onder andere horecabedrijven en adviseert over hoe een ondernemer zijn personeel en eigendommen het beste kan beveiligen. Meekel: “De horeca is een vrije werkplek. Geldlades staan vaak open, mensen lopen met volle portemonnees over het terras, dat alles maakt het voor mensen die kwaad willen extra gemakkelijk.”

Eten en drinken tijdens de dienst

Meekel geeft een voorbeeld: “Bij bedrijven die nog werken met handgeschreven bonnen en een apart kassasysteem, kan je met gemak een fles wijn verkopen en deze vervolgens niet aanslaan. Op die manier kan de medewerker het geld van de fles in zijn eigen zak stoppen. Zulke dingen zijn goed te voorkomen door te werken met een systeem waarbij alles in een computer moet worden aangeslagen en is te herleiden naar de individuele medewerker.”



Jos Meekel: “Werk met een kassasysteem dat is te herleiden naar de individuele medewerker.”

Ook wijst Meekel ondernemers vaak op hun eigen rol bij potentiële fraude: “In de horeca heeft het personeel de neiging zelf te consumeren zonder dat dit ergens wordt genoteerd. Soms gaat het zelfs zover dat ook de vrienden van het personeel worden getrakteerd op eten en drinken. Dat kan natuurlijk niet, maar als je als ondernemer regelmatig biertjes voor jezelf tapt, of weggeeft, dan is dat natuurlijk ook geen goed voorbeeld.”

Open geldlades

Communicatie met je personeel is belangrijk als je als ondernemer je eigendommen veilig wilt stellen. “Praat met ze”, begint Meekel. “Leg uit waarom je bepaalde regels hebt opgesteld en

bespaart

geef het goede voorbeeld. Maak afspraken over hoeveel er op een avond gedronken en gegeten mag worden en laat het personeel opschrijven wat ze nuttigen. Maak alles bespreekbaar, vraag je medewerkers bijvoorbeeld wat ze zouden doen als ze zien dat een collega zich niet aan de regels houdt.”

Om te voorkomen dat iemand geld achterover drukt, kan de ondernemer tijdens een dienst kascontroles doen. “Ik kom wel eens in cafés waar op een drukke avond de geldlade non-stop openstaat”, vertelt Meekel. “Als personeel een eigen code krijgt waarmee de lade geopend kan worden, ligt de drempel om iets te ontvreemden hoger. Als je dan ook nog regelmatig het geld telt valt te voorkomen dat je personeel de fout ingaat.”

Verborgen camera's

Als er vermoedens zijn van fraude start Hoffmann een onderzoek. Meekel: “Elke keer gaan we weer op een andere manier te werk. Soms spitten we de hele administratie door. Dan kijken we of we rare dingen zien, als er bijvoorbeeld op honderd liter ingekocht bier maar tachtig officieel is verkocht. Uit de uitvoerige analyse van de administratie blijkt vaak precies wat er fout gaat en nog belangrijker: waar en wanneer.”

Het recherchebureau werkt met mystery guests: “Dan gaan we langs, zonder ons bekend te maken. Op zulke dagen krijgen we veel te weten. We zien hoe er wordt gewerkt, of alles goed wordt ingeslagen, of het personeel zich houdt aan de gemaakte afspraken, noem maar op. Soms kiezen we er voor om verborgen camera's op te hangen, maar dat mag alleen als de ondernemer zijn personeel daar ook van op de hoogte heeft gesteld.”

Nooit alleen sluiten

Gewapende overvallen komen volgens Meekel (nog) niet veel voor in de Nederlandse horeca, maar ook hier geldt: beter voorkomen, dan genezen. “Zorg dat je een goed alarmsysteem hebt. Investeer daarin. Koop een goede kluis waarbij iedere gebruiker een eigen unieke code en sleutel heeft. Geef slechts een paar medewerkers een sleutel van de zaak en zorg ervoor dat niemand ooit de zaak in zijn eentje sluit. En dat geldt niet alleen voor vrouwen, een man alleen is net zo kwetsbaar.”

Grote bedrijven kunnen overwegen hun geld professioneel te laten transporteren: “Dat is natuurlijk veiliger dan je personeel elke dag met een dikke envelop over straat te sturen. Als je er dan toch voor kiest om het zelf naar de bank te brengen, zorg dan in ieder geval dat medewerker Marietje niet elke dag, op hetzelfde tijdstip met een grote plastic tas de deur uitloopt richting de bank. Dat gaat opvallen.”



BEVEILIGINGSTIPS

- Werk met een kassasysteem dat is te herleiden naar de individuele medewerker
- Investeer in een goed alarmsysteem.
- Koop een goede kluis. Geef iedere medewerker een eigen, unieke code en sleutel.
- Sluit de zaak nooit alleen af.

VOLGENS MEEKEL BEGINT EEN BEVEILIGD BEDRIJF BIJ DE ONDERNEMER:

- “Steek tijd in een sollicitatiegesprek. Vraag door: wat is de achtergrond van iemand, waarom wil hij of zij de horeca in, vraag om originele getuigschriften en diploma's.
- Communiceer met het personeel. Geef het goede voorbeeld. Stel duidelijke regels en leg uit waarom die er zijn.
- Spreek af hoeveel er tijdens een dienst geconsumeerd mag worden per personeelslid en hou jezelf daar ook aan.
- Frauderend personeel is het vaak niet eens met het salaris en met de arbeidsomstandigheden. Laat daarom regelmatig je gezicht zien, zodat je weet wat er speelt op de werkvloer.”