

Iedereen heeft zijn prijs

Inkoopfraude is van alledag. Wat kunnen organisaties doen als ze vermoeden dat op de inkoopafdeling wordt gemalverseerd? En wat zijn de mogelijkheden om fraude te voorkomen? *Facto Magazine* in gesprek met *Richard Franken* en *Ron Nieuwendijk*, directeur respectievelijk projectleider bij Hoffmann Bedrijfsrecherche. GERARD DESSING

Laten we wel zijn: iedereen heeft zijn prijs. Dat geldt ook voor inkopers. Als organisatie ontkom je er dan ook niet aan een pakket aan preventiemaatregelen te treffen om inkoopfraude te voorkomen.' Aan het woord is *Richard Franken*, sinds 1 februari directeur van Hoffmann Bedrijfsrecherche in Almere, met 8,5 miljoen omzet (2010) en tachtig medewerkers het grootste private recherchebureau van ons land. Begin dit jaar werd het bedrijf overgenomen door facilitair totaalaanbieder Facicom in Schiedam. Franken, oorspronkelijk afkomstig van de politie, werkt al ruim twintig jaar voor Trigion, de beveiligingsorganisatie van Facicom. Zijn huidige functie van commercieel directeur bij Trigion combineert hij met de functie bij Hoffmann, iets wat volgens hem goed valt te doen: 'Je praat over twee goed draaiende teams, met de juiste ondersteuning zijn de banen prima te combineren.'

Begrip

Hoffmann Bedrijfsrecherche is al jaren een begrip in Nederland. 49 jaar geleden opgezet door Hoffmann sr. groeide het bedrijf uit tot een gespecialiseerd bureau met drie hoofdactiviteiten: rechercheonderzoek (inclusief observatie), trainingen op het gebied van risicomangement en consultancy. Bij het bureau werken onder meer bedrijfsrechercheurs, financieel-administratieve specialisten, specialisten informatiebeveiliging en securityexperts.

Signalen

Ron Nieuwendijk, projectleider bij Hoffmann, geeft leiding aan een team

van zo'n twintig medewerkers. Hij vertelt hoe inkoopfraude meestal aan het licht komt. 'In grote lijnen kun je denken aan twee soorten signalen: mensen in de organisatie zelf merken dat zaken vreemd verlopen, of er komen klachten van leveranciers die meerdere malen net een opdracht of aanbesteding hebben misgelopen. Op grond van deze signalen zegt een organisatie dan meestal: daar moeten we iets mee.' Dát organisaties aan de bel trekken, heeft overigens niet alleen te maken met de financiële schade die de fraude oplevert. Het bewaken van de interne integriteit, het voorkomen van interne onrust, het voorkomen van mogelijke reputatieschade en het verlies van scherpte in de inkoop kunnen andere redenen zijn om de zaak in onderzoek te geven bij een extern bureau.

Klopt het wel?

Als Hoffmann vervolgens wordt ingeschakeld, is de eerste stap het vormen van een beeld van zowel de persoon als de situatie. Nieuwendijk: 'Allereerst gaan we kijken of de signalen enigszins op waarheid berusten. Het zal niet de eerste keer zijn dat een concurrent van een leverancier uit rancune allerlei onzin de wereld in brengt, daar kijk je dus eerst naar.' Op grond van deze gegevens wordt besloten of in het kader van bewijsverzameling een dieper onderzoek nodig is. Nieuwendijk: 'Wat is de verdachte voor iemand, hoe leeft hij, wat is zijn financiële reilen en zeilen, waar brengt hij zijn vakanties door, het kan om van alles gaan. Alles wat we doen is bedoeld om bewijs te vergaren.'

Middelen

Bij het onderzoek staan Hoffmann diverse middelen en methoden ter beschikking; zie hiervoor ook www.hoffmannbv.nl. Het plaatsen van verborgen camera's, het doen van observaties, het uitvoeren van telefoontaps en het volgen van personen en/of e-mailverkeer, het is allemaal – overigens altijd binnen de spelregels van de Nederlandse wetgeving – mogelijk. De laatste jaren speelt digitaal onder-

zoek een steeds belangrijkere rol, vertelt Nieuwendijk: 'Het kan interessant zijn het mailverkeer tussen de inkoper en de leverancier in de gaten te houden. Hoe communiceren ze met elkaar, hoe onderhandelen ze, houdt iemand zich wel aan de afspraken en regels enzovoort. Voor dit digitaal onderzoek hebben we wel de medewerking nodig van het hoofd ICT van de opdrachtgever, die moet dus gekend worden en ons toegang tot het computersysteem verlenen.' Zeer belangrijk bij het digitaal onderzoek is dat de ter beschikking gestelde data eerst forensisch worden verzegeld en veiliggesteld. Dat is cruciaal om in een latere procedure te voorkomen dat de advocaat van de verdachte het bewijsmateriaal in twijfel trekt.

Confronterend gesprek

Is eenmaal het beeld compleet, dan volgt een confronterend gesprek met de betrokken persoon. Dit kunnen soms urenlange gesprekken zijn waarbij de betrokkene volgens een bepaalde opbouw wordt geconfronteerd met de feiten.

Signalen van inkoopfraude

Enkele voorbeelden van signalen van inkoopfraude:

- » Bewust niet handelen conform het inkoopprotocol
- » Bewust kiezen voor bepaalde (vaste) leveranciers
- » Omwille van 'tijdsdruk' slechts één offerte aanvragen (in plaats van meerdere)
- » Inkoper wil absoluut niet dat collega's contact hebben/onderhouden met bepaalde leveranciers
- » Niet-functionele afspraken buiten de deur met bepaalde leveranciers
- » Inkoper wil tijdens vakantie/verlof/afwezigheid niet dat zijn taken worden overgenomen

Nieuwendijk 'Het belangrijkste voor ons in zo'n gesprek is dat we de vluchtdeuren dichtgooien. Een mens is van nature geneigd excuses aan te dragen of zaken te bagatelliseren. We moeten dus in het verhoorplan de mogelijke scenario's bedenken zodat we met de juiste argumenten kunnen voorkomen dat mensen weggelopen met smoesjes en mooie verhalen en dergelijke.' In zulke gesprekken is wel inlevingsvermogen vereist, zegt Franken: 'Een fraudeur wordt niet als zodanig geboren. Mensen gaan soms frauderen

omdat ze in financiële problemen zijn geraakt. Daar moet je rekening mee houden, want echt niet iedereen fraudeert om er zelf beter van te worden. Je zou misschien wel kunnen zeggen dat we in bepaalde gevallen zelfs begrip voor de verdachte kunnen opbrengen.' Na het confronterende gesprek kunnen zich enkele scenario's voordoen. In ieder geval wordt een rapport opgesteld met de bevindingen en feiten. Op basis van dit rapport kan de opdrachtgever vervolgens besluiten om arbeidsrechtelijke maatregelen te treffen en/of aangifte bij de politie te doen.

Preventie

Als de zaak is afgehandeld, is het werk nog niet af. Een andere belangrijke vraag moet dan nog beantwoord worden: hoe kan de fraude in de toekomst worden voorkomen? *Screenen* van mensen op sleutelposities kan een van de maatregelen zijn. Nieuwendijk: 'Nieuwe mensen op sleutelposities screenen is 1, maar ik geef als tip: herhaal het eens in de zoveel tijd, zeker als er bijzondere omstandigheden zijn.' Franken: 'Misschien moet je het wel eens in de vijf jaar doen, dat kan volgens mij geen kwaad.' Ook is het zaak de procedures nader onder de loep te nemen en een strak *inkoopprotocol* op te stellen waarvan de nakoming serieus wordt gecontroleerd. Organisaties kunnen ook een abonnement op *Meldmistandenlijn.nl* nemen, een soort *telefonische klokkenluiderslijn* waar medewerkers anoniem vermoedens van fraude kunnen doorgeven, zodat Hoffmann daarmee aan de slag kan. Tot slot is het verzorgen van een trainingsprogramma met *dilemmasessies* een mogelijkheid, dit ter bevordering van een stuk bewustzijn. «



Richard Franken (links) en Ron Nieuwendijk,

directeur respectievelijk projectleider bij Hoffman Bedrijfsrecherche in Almere.