

'Identiteitsfraude draait ook om awareness'

Alle documenten controleren met Keesing Reference Systems

Identiteitsfraude is een toenemend probleem in de retailsector en kosten de ondernemer niet alleen handen vol geld, ze zorgen ook voor veel administratieve rompslomp. Enkele voorbeelden van deze vorm van fraude zijn verhuurde apparatuur wat niet wordt terug gebracht of mobiele telefoonrekeningen die niet worden betaald. Bij nader onderzoek blijken de identiteitspapieren die de klant bij zich had dikwijls niet in orde te zijn en is de klant niet meer te achterhalen en is het product en het geld weg. Met Keesing Reference Systems is hier iets tegen te doen. Dit bedrijf heeft alle identiteitspapieren en bankbiljetten ter wereld verzameld met alle controle mogelijkheden, zodat medewerkers altijd en overal deze documenten en biljetten op echtheid kunnen controleren.

Henk-Jan Engelhardt is General Manager bij Keesing Reference Systems en legt uit hoe zijn bedrijf retailers kan helpen bij het voorkomen van fraude. "In 1923 zijn we door Interpol gevraagd om een boek te maken waarmee banken konden controleren of bankbiljetten echt of vals waren. Later zijn we ook de identiteitsbewijzen er bij gaan doen. Deze boeken maken we nog steeds, maar ze staan nu ook allemaal online in ons internetprogramma Keesing Documentchecker. Bedrijven kunnen een abonnement bij ons nemen en hebben dan toegang tot dit systeem. We merken dat onze klanten, bijvoorbeeld telecombedrijven, steeds meer nationaliteiten over de vloer krijgen en ze weten lang niet altijd waar ze op moeten letten. In Keesing Documentchecker kunnen ze het identiteitsbewijs of paspoort opzoeken en kunnen ze kijken waar ze op moeten controleren."

Keesing Documentchecker is het meest complete programma wat er op dit gebied is. Engelhardt vertelt dat het bedrijf veel moeite doet om up-to-date te blijven. "Ieder jaar komen er tientallen nieuwe paspoorten en identiteitskaarten uit. Dat betekent niet dat oude documenten niet langer geldig zijn. In Nederland hebben we verschillende series paspoorten die geldig zijn, maar dat geldt voor andere landen ook. De afgelopen jaren kwamen er gemiddeld per jaar ruim 150 nieuwe paspoorten

uit, waar ook een retailer in Nederland mee te maken kan krijgen. In ons systeem zitten al deze verschillende paspoorten en identiteitskaarten, met hun specifieke echtheidskenmerken, zodat medewerkers van een winkel weten waar ze op moeten letten."

De techniek maakt steeds meer dingen mogelijk en Keesing Reference Systems maakt hier graag gebruik van. Een andere dienst van Keesing is Keesing Documentscan. Deze gaat volgens Engelhardt nog verder dan Keesing Documentchecker. "Met Keesing Documentscan maakt de winkel een scan van het paspoort. Deze scan wordt via internet vergeleken met een database van alle paspoorten. Hier staan ook alle gestolen en vermiste paspoorten in. Medewerkers kunnen binnen een minuut controleren of het paspoort echt is en of het ook niet gestolen is. Want het komt natuurlijk ook voordat het document wel geldig is, maar dat het gestolen is en dat de aanbieder erg lijkt op de persoon op de foto. Mocht iemand na zelf zijn huiswerk te hebben gedaan, nog steeds twijfelen aan het getoonde paspoort, dan kan dit aangeklikt worden en gaat het bestand onmiddellijk naar de Koninklijke Marechaussee die dan een extra controle van het paspoort doet. De controle is op deze manier veel malen beter dan het was."

Voor retailers is een goede

uitvoering van deze controles belangrijk, vervolgt Engelhardt. Niet alleen klanten kunnen worden gecontroleerd, ook het personeel kan via deze scan gecontroleerd worden. "Werkgevers zijn niet alleen wettelijk verplicht om de identiteit van het personeel te controleren met kans op een boete van 8.000 Euro door de Arbeidsinspectie bij niet-naleving, een groot gedeelte van de fraude binnen een bedrijf wordt door de eigen werknemers gepleegd. Uit een zeer recent onderzoek van Pricewaterhouse Coopers blijkt dat meer dan helft van de Europese bedrijven in de retail- en consumentensector de fraude heeft met fraude. In bijna de helft van de gevallen komen de daders uit het eigen bedrijf. Een goede controle bij het aannemen van het personeel is dan natuurlijk een belangrijk preventiemiddel."

De opkomst van de technologie zorgt er voor dat er steeds meer mogelijk is. Een snelle scanner zorgt er voor dat via Keesing Documentscan een paspoort binnen een minuut gecontroleerd is. Bovendien wordt de technologie door alle vindingen steeds beter en goedkoper, waardoor het voor meer bedrijven interessant wordt om een abonnement op het systeem te nemen. De service wordt steeds beter. Toch is een bedrijf er niet alleen met het in huis halen van de nieuwste technologie. Volgens Engelhardt is

het vooral belangrijk hoe het personeel er mee om gaat in de winkel. "Wij geven ook voorlichting aan personeel om uit te leggen hoe ze met de systemen om moeten gaan. We willen hiermee ook een stuk awareness creëren. We laten niet alleen zien hoe we het doen, maar leggen ook uit waarom ze iets moeten doen. We maken bijvoorbeeld ook onderleggers voor op de balie met alle punten waar personeel op moet letten, maar dan moeten zij deze ook gebruiken. Dat is een erg belangrijke ontwikkeling waar mensen in een winkel doorheen moeten. Want als je voor het eerst ski's koopt moet je nog steeds leren skiën. Dat geldt natuurlijk ook voor onze systemen. Werknemers moeten zich realiseren waarom ze de controle uit moeten voeren en leren hoe ze dit snel en goed moeten doen. Dat leggen wij ze graag uit. En dit leidt tot resultaat. Wij hebben klanten waar het percentage paspoorten dat niet in orde was in korte tijd van 10% tot vrijwel 0 werd gereduceerd. Daarnaast heeft een goede controle ook een preventieve werking. Uiteindelijk levert dat een stevige besparing op; minder diefstal en minder boetes."

Bron: Keesing Reference Systems B.V. ©

Foto:
Keesing Reference Systems BV



Keesing Reference Systems heeft een aantal aanwijzingen en tips opgesteld die er voor moeten zorgen dat de controle in de winkel door het personeel beter verloopt.

Algemene aanwijzingen

Controleer altijd originele identiteitsdocumenten, accepteer nooit kopieën. Maak zelf een kopie of scan t.b.v. uw administratie en vraag daarbij altijd om toestemming aan de houder van het document. Volg altijd dezelfde werkwijze van controleren en let op details. Controleer altijd op meerdere echtheidskenmerken.

10 praktische tips

- Vergelijk de foto op het document heel goed met degene wie het document aan u heeft gegeven. Let daarbij op de afstandverhoudingen tussen ogen, oren, lippen en kin en niet op bijvoorbeeld de lengte en kleur van het haar.
- Vraag de leeftijd van de persoon en vergelijk dat met de geboortedatum op het document.
- Controleer de geldigheidsduur van het document.
- Controleer het document op beschadigingen, insnijdingen en lijmresten.
- Controleer het aantal pagina's, de volgorde en de nummering. Alle pagina's moeten doorlopend genummerd zijn. Op alle pagina's moet hetzelfde documentnummer staan.
- Houd het document tegen het licht en controleer het watermerk.
- Houd het document onder een UV lamp. Echte documenten blijven donker onder UV licht, het watermerk mag nooit zichtbaar worden onder UV licht.
- Alle Nederlandse documenten van kunststof hebben een tweede foto, die aangebracht is in gaatjes. Houd het document tegen het licht en controleer of dit dezelfde foto is als die op het document staat afgebeeld (dit geldt ook het nieuwe rijbewijs credit card model en het kunststof verblijfsdocument voor vreemdelingen).
- De tweede foto bij deze kunststof documenten wordt zichtbaar als een lichte vlek onder de UV lamp.
- Bij deze kunststof documenten wordt tevens bij kanten een hologram (kinegram) zichtbaar welke gedeeltelijk over de foto loopt.

Omzetstijging Primera in derde kwartaal

De goederomzet van Primera steeg in het derde kwartaal met vier procent. Deze stijging is mede te danken aan de assortimentboeken (stijging van 27 procent) en rokersbenodigdheden (stijging van 16 procent). Ook het nieuwe private label zoetwaren zorgde voor een stijging van vijf procent. Deze stijgingen zijn met name te danken aan de commerciële aanpak in het eerste half jaar. Het assortiment in de winkels wordt beter gepresenteerd en meer zichtbaar gemaakt. De volumeacties en de vernieuwde aanpak zorgden voor een drukere winkel.

Ook is er een stijging van vier procent waar te nemen bij diensten. Vooral de omzet in de kansspelen blijft toenemen. Dit is de danken aan de hoge jackpotstanden. Gemiddeld geeft de klant meer uit in dit derde kwartaal, er is een stijging van zes procent waargenomen.

Deze groei heeft betrekking op de 350 primera-winkels die meer dan een jaar open zijn. Dit jaar zijn er meer dan twintig nieuwe winkels bijgekomen. Verwacht wordt dat de omzet aan het einde van 2007 de grens van 400 miljoen ruimschoots zal overschrijden.

Bron: Marketing Tribune

Dervingspercentage Nederlandse retail stijgt

Na jaren van daling is het dervingspercentage vorig jaar voor het eerst weer gestegen. In Nederland leden retailers vorig jaar door winkeldiefstal een totaal verlies van bijna 1,2 miljard euro. Per huishouden is dit 166,20 euro. In 2006 bedroeg het verlies nog 886 miljoen euro.

Het dervingspercentage is vorig jaar dan ook weer gestegen. In 2006 was het verlies nog 1,20 procent van de omzet, nu is dit 1,24 procent. Het Europese gemiddelde ligt op 1,26 procent. Dit blijkt uit de Global Retail Theft Barometer (GRTB). Dit is de eerste wereldwijde studie naar winkeldiefstal en derving in de retailsector.

De eerste editie van de Global Retail Theft Barometer, is een uitbreiding van de European Retail Theft Barometer, een jaarlijkse Europese studie naar winkeldiefstal en derving in de retailsector. De GRTB onthult nieuwe feiten over actuele dervingniveaus en criminaliteit binnen de retail in 32 landen, voor het eerst wereldwijd.

De belangrijkste bron van derving in Nederland is diefstal door klanten, dit is namelijk goed voor 47,5 procent van de diefstallen. Het gaat hier om een totaalbedrag van 560 miljoen euro. Ook hier ligt het cijfer net iets onder het Europese gemiddelde. De Nederlandse retail had vorig jaar een kostenpost van 315 miljoen euro door de diefstal door het eigen personeel. Dit is 26,7 procent van de totale derving.

De artikelen die volgens het onderzoek het meest worden gestolen zijn alcoholische dranken, cosmetica, huidverzorgingsproducten en dameskleding.

Ronald Baars, Directeur Checkpoint Systems Benelux benadrukt dat preventieve maatregelen en winkelbeveiliging de belangrijkste wapens vormen in de strijd tegen winkeldiefstal: "Het fenomeen derving moet serieus genomen worden tegen de achtergrond van een wereldwijde economie. Dervingkosten hebben een directe impact op de marges van de wereldwijde detailhandel. Overal ter wereld komen retailers tot dezelfde conclusie: investeren

in oplossingen voor dervingbeheer wordt beschouwd als een prioriteit en kan een aanzienlijke ROI opleveren."

Bron: Checkpoint Systems

Aantal winkellovervallen stijgt

Het aantal overvallen op winkels is dit jaar fors gestegen. Tijdens de eerste negen maanden van 2007 werden bijna vijfhonderd winkeliers overvallen. Dit is een stijging van 16,5% ten opzichte van diezelfde periode vorig jaar. De meeste overvallen worden gepleegd in de grote steden en in het bijzonder in Amsterdam en Rotterdam.

De cijfers komen uit een grondige analyse van de detailhandel. De stijging van het aantal overvallen is een trendbreuk met de afgelopen jaren, waarin steeds minder winkels werden overvallen. Vorig jaar werden 424 winkels in de eerste negen maanden overvallen. In 2007 werden er tot en met september 494 overvallen geregistreerd.

Staatssecretaris Frank Heemkerk van Economische Zaken meldde onlangs dat door goede samenwerking tussen overheid en winkeliers de winkelcriminaliteit en het aantal overvallen afnemen. Actuele cijfers wijzen helaas op een tegenovergestelde trend. Uit een internationaal onderzoek blijkt dat Nederlandse winkeliers in 2007 gezamenlijk 30 miljoen euro meer kwijt zijn aan winkelcriminaliteit.

Winkels hebben de afgelopen jaren fors geïnvesteerd in maatregelen om de buit te beperken, zoals kluizen met tijdsloten, buizenpost en professioneel waardetransport. Maar ondanks deze maatregelen blijft de winkelcriminaliteit stijgen. Criminalen blijken vooral toe te slaan

Jong geleerd, oud gedaan

Ouderen begeven zich steeds vaker op het criminele pad. Direct komt bij mij het beeld op van een éminence grise die licht gebogen met een grote boodschappentas door de winkelpaden schuifelt. Hij speurt de schappen af of er iets van zijn gading bij is. Verontschuldigend en enigszins opgelaten stoot hij tegen een vakkenvuller aan. Die lispelt iets van uitkijken en gaat druk verder om zijn rolcontainer leeg te krijgen.

Ondertussen schuifelt de bejaarde man verder. Van onder zijn borstelige wenkbrauwen de omgeving scherp observerend. Met een spiedend oog kijkt hij bijna onopvallend naar het plafond, op zoek naar

de (verborgen) beveiligingscamera's. Tja, die ervaring heeft hij al. De laatste keer dat hij werd betrapt, hadden ze hem gefilmd. Nou ja, ze hadden hem beelden laten zien dat hij een pak koffie in zijn binnenzak stak. Erg flauw natuurlijk om stiekem opnamen te maken.

Het meest had hij zich nog geërgerd aan die politiemensen. Twee van die jonge meiden die hem kleinerend aanspraken alsof hij niet goed bij zijn hoofd was. Om de dooie dood niet, hij wist donders goed wat hij aan doen was. Hij deed het voor de kick, net zoals vroeger.

Ja vroeger, dat was een mooie

november 2007

tijd. Je liep gewoon met de spullen onder je jas de winkel uit. En bij de meest luxe zaken hield men zelfs de deur voor je open.

De twee bieftukken die in de koeling lagen, waren ondertussen in de binnenzak van zijn jas verdwenen. Hij liep naar de kassa om de andere boodschappen af te rekenen. In een spiegelende vitrinekast keek hij zichzelf aan. Hij rechte zijn rug en zuchtte: "Jong geleerd, oud gedaan." Hij hoorde het zijn moeder zeggen.



Door Jos W.Th. Meekel
Operationeel Directeur Hoffmann Bedrijfsrecherche BV,
Almere

rond het openen en sluiten van de winkels.

De Raad Nederlandse Detailhandel (RND) is uiteraard zeer verontrust over deze ontwikkeling. "De RND maakt zich grote zorgen over toenemende belemmeringen bij het bestrijden van criminaliteit. Het lijkt erop dat goede initiatieven verzanden in bureaucratie. Zo worden alarm-systemen voor winkeliers fors duurder door nieuwe eisen van de politie en wordt uitbreiding van het waarschuwingsregister tegen fraude door het College Bescherming Persoonsgegevens geblokkeerd", aldus Pieter Wal-

raven, secretaris winkelcriminaliteit van de RND.

De RND roept de overheid op om prioriteit te geven aan de aanpak van winkeldiefstal, het voorkomen van overvallen en de bestrijding van fraude. Daarvoor pleit de organisatie voor een fors maatregelenpakket. Zo wil het orgaan het succesvolle waarschuwingsregister uitbreiden, winkeliers (financieel) steunen bij het voorkomen van criminaliteit, extra aandacht in achterstandswijken door de politie de onbeperkte mogelijkheid te geven preventief te fouilleren en het opzetten van een landelijke

database voor bendes. "In een aantal winkelgebieden hebben politie en winkeliers succesvol geëxperimenteerd met een dergelijke database. De RND vindt het daarom tijd voor het landelijk uitrollen van dit systeem", aldus Walraven.

Bron: RND

Olvarit komt met culinaire babyhap

Nutricia komt met een nieuw concept op het gebied van babyvoeding: Olvarit à la Carte. Dit nieuwe assortiment is bedoeld om baby's al in een vroeg sta-



ALMERE
GRONINGEN
MONTFOORT

Full service bedrijf voor grafische afwerking

Printservice ~ Mailservice ~ Folieverpakken ~ Couverteren ~ Vergaren

Vouwen ~ Snijden ~ Boren ~ Wire-O ~ Opslag ~ Voorraadbeheer

Handmatige verwerking

Nog sneller en goedkoper: printen aan de rol!

Pré bv

Operetteweg 43
1323 VK Almere
Telefoon 036 529 5852
Fax 036 540 4966

Antillenstraat 9a
9714 JT Groningen
Telefoon 050 547 4231
Fax 050 547 4258

Waardsedijk-Oost 1
3417 XJ Montfoort
Telefoon 0348 479 544
Fax 0348 479 504

www.PREBV.nl
e-mail: info@PREBV.nl



Pré werkt aan de basis van uw succes!

