

KENNIS VAN FRAUDE IN BEDRIJVEN

- eindrapport -

drs. S. Dekkers
drs. G. Homburg

Amsterdam, april 2004
Regioplan publicatienr. 1166

Regioplan Beleidsonderzoek
Nieuwezijds Voorburgwal 35
1012 RD Amsterdam
Tel.: 020 - 5315315
Fax : 020 - 6265199

Onderzoek, uitgevoerd door Regioplan
Beleidsonderzoek in opdracht van Ernst & Young
Integrity Services & Investigations.

INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding	1
2	Onderzoeksopzet	3
2.1	Methode	3
2.2	Respons	3
2.3	Beschrijving onderzoeksgroep	4
3	Resultaten	5
3.1	Ernst van fraude.....	5
3.2	Ontwikkeling van fraude	6
3.3	Kennis van fraude	7
3.4	Melden van fraude	8
3.4	Conditie om te melden	9
4	Samenvatting en conclusies.....	11
	Bijlage	13

1 INLEIDING

Recentelijk hebben zich in Nederland enkele fraudeschandalen voorgedaan. Deze schandalen hebben discussies rondom fraudebestrijding, integriteit en bescherming van klokkenluiders doen opblazen. Ernst & Young Integrity Services & Investigations heeft een eigen aanpak ontwikkeld voor het opstellen van goed integriteitsbeleid. Ter onderbouwing van deze aanpak heeft Ernst & Young Integrity Services & Investigations Regioplan ingeschakeld om een representatief onderzoek naar kennis van fraude in bedrijven uit te laten voeren.

Het doel van het onderzoek is om een beeld te krijgen van kennis bij werknemers over fraude in hun werkomgeving en over de omstandigheden waaronder zij bereid zijn hierover te rapporteren. Het onderzoek moet een antwoord geven op de volgende vragen:

- Hoeveel werknemers hebben kennis van onderscheiden vormen van fraude in hun arbeidsorganisatie?
- In hoeverre melden zij hun kennis over fraude aan hun leidinggevenden of andere beleidsbepalende personen binnen of buiten hun organisatie?
- Wat zijn de redenen voor het al dan niet melden van hun kennis over fraude?

In dit rapport wordt verslag gedaan van de onderzoeksresultaten. De onderzoeksmethode is uiteengezet in hoofdstuk 2. In hoofdstuk 3 volgen de resultaten van het onderzoek. Hoofdstuk 4 is de conclusie en geeft antwoord op de bovenstaande onderzoeksvragen.

2 ONDERZOEKSOPZET

In dit hoofdstuk wordt de onderzoeksopzet uiteengezet, waarbij de methode wordt besproken (2.1), de respons wordt uitgerekend (2.2) en de onderzoeksgroep is beschreven (2.3).

2.1 Methode

Om een antwoord te kunnen geven op de (in de inleiding genoemde) onderzoeksvragen kunnen verschillende methoden gebruikt worden. In dit onderzoek is gekozen voor het enquêteren via internet. Een belangrijk voordeel van deze methode is dat respondenten de vragen rustig en in hun eigen tempo kunnen beantwoorden. Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van een panel van 1371 personen, die eerder hebben deelgenomen aan een onderzoek naar het gebruik van diverse betaalmiddelen. De steekproef was random samengesteld. Deze personen is per e-mail gevraagd om de vragenlijst via internet in te vullen. De vragenlijst is bedoeld voor mensen die in het afgelopen jaar betaald werk hebben gehad voor minstens twaalf uur per week. Alle 1371 mensen hebben twee reminders ontvangen.

Omdat nog niet voldoende respondenten gereageerd hadden, zijn er na twee weken nog een aantal personen van het panel telefonisch benaderd met de vraag of zij alsnog aan het onderzoek wilden meewerken. Het onderzoek is uitgevoerd in de maanden maart en april van 2004.

2.2 Respons

Van de 1371 personen in het panel hebben er 495 de vragenlijst via internet ingevuld. Van deze 495 respondenten behoren er 57 niet tot de doelgroep, omdat zij geen betaald werk hebben voor minstens twaalf uur per week. Aan de telefonische bevraging hebben nog eens 163 mensen meegewerkt. Van deze 163 respondenten behoren er 98 niet tot de doelgroep, omdat zij geen betaald werk hebben voor minstens twaalf uur per week.

In totaal hebben er dus 658 van de 1371 mensen aan het onderzoek meegewerkt (48%) en behoren er 155 niet tot de doelgroep. De netto-respons komt dan neer op 503 respondenten, oftewel 37 procent. De analyses die in dit rapport worden beschreven hebben betrekking op deze 503 respondenten. Er zijn respondenten die niet alle vragen hebben beantwoord, waardoor de steekproefgrootte niet altijd 503 is.

2.3 Beschrijving onderzoeksgroep

Van de onderzoeksgroep zijn twee kenmerken geanalyseerd: de sector waarin de respondenten werkzaam zijn en de mate van leidinggevende verantwoordelijkheid. De indeling van respondenten naar sector is weergegeven in de bijlage.

Van de respondenten werkt 60 procent in de profitsector en 40 procent in de non-profitsector. Ten slotte heeft 15 procent van de respondenten veel leidinggevende verantwoordelijkheid.

3 RESULTATEN

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek naar kennis van fraude in bedrijven beschreven. Dit hoofdstuk is ingedeeld in vijf paragrafen. De eerste paragraaf is gericht op de ervaren ernst van verschillende vormen van fraude. De tweede paragraaf beschrijft de vermoedens van de respondenten over de mate waarin fraude voorkomt en hoe fraude zich heeft ontwikkeld. De derde paragraaf gaat vervolgens in op de kennis van concrete gevallen van fraude in bedrijven. De vierde paragraaf gaat over het melden van fraude. Ten slotte volgen de condities voor het melden in paragraaf vijf.

3.1 Ernst van fraude

Voordat aan de respondenten is gevraagd of zij kennis hebben van fraude in bedrijven en of zij dit zouden melden, is hen eerst gevraagd hoe erg zij de verschillende vormen van fraude vinden. Het blijkt dat de respondenten niet alle vormen van fraude even ernstig vinden. Het ‘wegnemen of lenen van geld van de baas’ en ‘het wijzigen, maken of vervalsen van overboekingen of betalingen door de werkgever’ worden als de meest ernstige vormen van fraude ervaren. ‘Het accepteren van geld, goederen of gunsten van leveranciers of afnemers’ en ‘het oneigenlijk of ongeautoriseerd persoonlijk gebruik maken van een bedrijfsvoertuig’ wordt als een stuk minder ernstig ervaren. De respondenten vinden vormen van fraude waarin direct financieel voordeel wordt behaald (wegnemen van geld) ernstiger dan vormen van fraude waarin dit indirect gebeurt (door het gebruik van de bedrijfsauto geen brandstof hoeven te betalen of door het accepteren van goederen geen geld te hoeven betalen voor de aanschaf van die goederen). In tabel 3.1 staan de gemiddelde cijfers die de respondenten hebben gegeven voor de verschillende vormen van fraude. De cijfers lopen van 1 (helemaal niet erg) tot 10 (heel erg).

Tabel 3.1 Fraudevormen naar mate van ernst

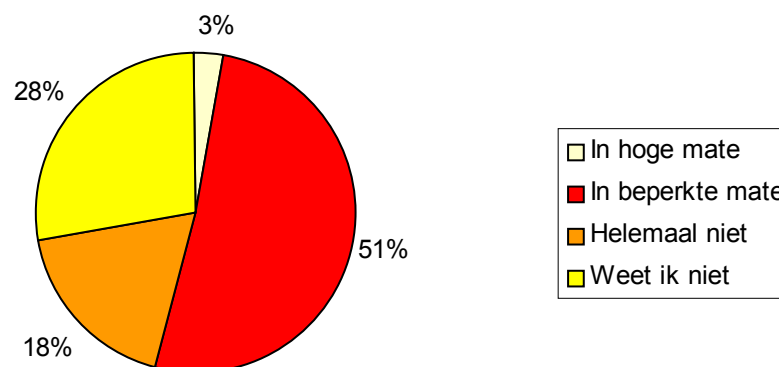
Antwoord	Cijfer
Het wegnemen of lenen van geld van de baas (uit de kas, de kassa of van contante verkopen)	9.0
Het wijzigen, maken of vervalsen van overboekingen/betalingen door uw werkgever	8.9
De boekhouding of financiële verslagen wijzigen of beter voorstellen om uit te komen met het budget of om targets te kunnen halen	8.4
Leveranciers teveel in rekening laten brengen (meer in rekening dan geleverd of tegen een te hoge prijs)	8.3
Het declareren van niet gewerkte uren of vrije tijd (dagen of uren) niet als verlof opgeven	8.0
Privé-uitgaven declareren of meer declareren dan eigenlijk is uitgegeven	7.4
Het gebruikmaken van of het zich toe-eigenen van eigendommen van uw werkgever	7.2
Oneigenlijk/ongeautoriseerd persoonlijk gebruik van een bedrijfsvoertuig	6.9
Geld, goederen of gunsten accepteren van leveranciers of afnemers	6.8

3.2 Ontwikkeling van fraude

In de vorige paragraaf is de perceptie van ernst van de verschillende vormen van fraude beschreven. In deze paragraaf wordt ingegaan op hoe de respondenten aankijken tegen de ontwikkeling van fraude in bedrijven en de rol van technologie daarin.

De meerderheid van de respondenten denkt dat er in beperkte mate wordt gefraudeerd. Drie procent van de respondenten denkt dat dit in ruime mate wordt gedaan en 18 procent denkt dat fraude niet voorkomt (figuur 3.1).

Figuur 3.1 Mate van fraude (n = 503)



Respondenten die wel eens een situatie van fraude in hun werkomgeving hebben meemaakt, denken veel vaker dat fraude in hoge of beperkte mate voorkomt (respectievelijk 8 en 75%).

Ruim tweevijfde van de respondenten denkt dat de mate van fraude in de afgelopen jaren gelijk is gebleven. Ruim tien procent denkt dat de fraude sterk of enigszins is toegenomen en ook ruim tien procent denkt dat de fraude juist sterk of enigszins is afgenomen. Net als op de vraag naar de mate van fraude wordt op deze vraag door een groot deel van de respondenten (ruim eenderde) geantwoord dat zij het niet weten. Dit duidt erop dat gemiddeld eenderde van de respondenten geen zicht heeft op frauduleuze activiteiten en de mate waarin die voorkomen.

Volgens tweevijfde van de respondenten heeft technologie geen invloed op de mate van fraude. Er zijn ongeveer evenveel respondenten die denken dat technologie fraude moeilijker

maakt als respondenten die denken dat technologie fraude makkelijker maakt. Er zijn maar weinig respondenten die menen dat technologie een grote invloed op fraude heeft.

3.3 Kennis van fraude

In paragraaf 3.2 is ingegaan op de vermoedens van de respondenten over de mate waarin fraude voorkomt en hoe fraude in de loop van de tijd is ontwikkeld. Deze paragraaf zal ingaan op kennis van concrete gevallen van fraude in de werkomgeving van werknemers.

Eenderde van de respondenten heeft kennis van één of meer situaties waarin in het afgelopen jaar in zijn of haar werkomgeving fraude is gepleegd. Het gaat dan meestal om één vorm van fraude (in bijna tweevijfde van de gevallen).

Het gebruikmaken of het zich toe-eigenen van eigendommen van de werkgever is de meest voorkomende vorm van fraude die door de respondenten is geconstateerd (in 29% van de gevallen). Het gaat daarbij bijvoorbeeld om pakken papier voor thuis, een plant of een schilderij. Het gaat niet om kleinere zaken als een kladblok, een potlood of af en toe een kopietje. Verdere vormen van fraude die regelmatig door de respondenten zijn geconstateerd zijn het declareren van privé-uitgaven of meer declareren dan eigenlijk is uitgegeven (16%) en het declareren van niet gewerkte uren of vrije tijd (dagen of uren) niet als verlof opnemen (16%). Deze laatste vorm van fraude brengt veel financiële schade met zich mee. De uren worden namelijk niet alleen uitbetaald, maar leveren tegelijkertijd ook niets op omdat er niet gewerkt wordt. Het bovenstaande is weergegeven in tabel 3.2.

Tabel 3.2 Geconstateerde vormen van fraude

Antwoord	Percentage
Het gebruikmaken van of het zich toe-eigenen van eigendommen van uw werkgever	29
Privé-uitgaven declareren of meer declareren dan eigenlijk is uitgegeven	16
Het declareren van niet gewerkte uren of vrije tijd (dagen of uren) niet als verlof opgeven	16
Oneigenlijk/ongeautoriseerd persoonlijk gebruik van een bedrijfsvoertuig	11
Geld, goederen of gunsten accepteren van leveranciers of afnemers	9
Het wegnemen of lenen van geld van de baas (uit de kas, de kassa of van contante verkopen)	8
De boekhouding of financiële verslagen wijzigen of beter voorstellen om uit te komen met het budget of om targets te kunnen halen	5
Leveranciers teveel in rekening laten brengen (meer in rekening dan geleverd of tegen een te hoge prijs)	3
Het wijzigen, maken of vervalsen van overboekingen/betalingen door uw werkgever	1
Anders, namelijk ^a	3

^a De respondenten hebben bij deze optie onder andere geantwoord: 'klanten gratis goederen geven', 'valse salarisstroom maken voor lening' en 'voor jezelf werken in de baas zijn tijd'.

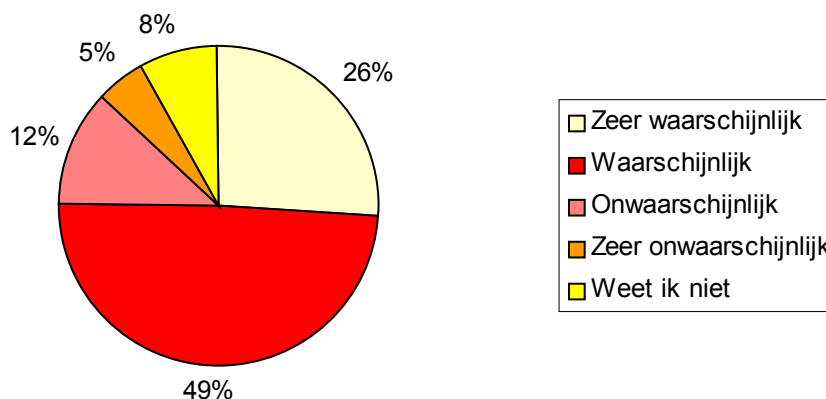
De fraude die is geconstateerd, is volgens de respondenten vaker gepleegd door werknemers met leidinggevende verantwoordelijkheden (47 procent tegenover 23 procent werknemers zonder leidinggevende verantwoordelijkheden).

3.4 Melden van fraude

In de vorige paragraaf is uiteengezet dat eenderde van de respondenten kennis heeft van fraude in bedrijven. In deze paragraaf is aan de orde of deze fraude ook gemeld wordt.

Allereerst is aan alle respondenten gevraagd of zij fraude zouden melden wanneer zij weten dat een van hun collega's zich daar schuldig aan maakt. Bijna de helft van de respondenten zegt fraude waarschijnlijk te zullen melden en een kwart zegt fraude zelfs zeer waarschijnlijk te zullen melden (figuur 3.2). Er zijn veel respondenten met leidinggevende verantwoordelijkheden die zeggen (zeer) waarschijnlijk te melden (92 procent tegenover 65 procent van de respondenten met weinig of geen leidinggevende verantwoordelijkheden).

Figuur 3.2 Melden respondenten? (n = 502)



Wanneer de respondenten die kennis hebben van concrete gevallen van fraude echter gevraagd worden of zij die gevallen van fraude ook persoonlijk gemeld hebben, antwoordt slechts 14 procent dat zij alle gevallen gemeld hebben. Een kwart heeft sommige gevallen gemeld en 60 procent heeft de gevallen van fraude niet gemeld.

Kortom, veel respondenten zeggen fraude te zullen melden wanneer zij daar in hun werkomgeving kennis van nemen, maar in concrete gevallen wordt dit niet altijd gedaan. De redenen hiervoor komen in de volgende paragraaf aan de orde.

3.5 Conditie om te melden

De respondenten die niet of niet alle gevallen hebben gemeld, is gevraagd waarom zij dat niet hebben gedaan. De voornaamste oorzaak is dat zij bezorgd waren over de reacties van hun collega's (tabel 3.3). Ruim viervijfde van de respondenten weet waar fraude gemeld moet worden. Het niet weten waar gemeld moet worden vormt dan ook geen obstakel voor het melden (in 2 procent van de gevallen genoemd als reden om niet te melden).

Tabel 3.3 Redenen om niet te melden (percentage)

Antwoord	Percentage
Omdat ik bezorgd was over de reacties van mijn collega's	22
Omdat iemand anders het gemeld heeft	14
Omdat ik bezorgd was over mijn positie in het bedrijf	11
Omdat ik niet wist bij wie ik de fraude moest melden	2
Weet ik niet	16
Anders, namelijk ^a	35

^a De respondenten hebben bij deze optie onder andere geantwoord: 'de fraude is te klein om je druk over te maken' 'de fraudeur heb ik persoonlijk aangesproken' en 'het ging om de directie'.

Ruim tweevijfde van de respondenten is minder geneigd fraude te melden als zij zichzelf daarbij bekend moeten maken. Vooral respondenten zonder leidinggevende verantwoordelijkheden zijn dan minder geneigd om fraude te melden (49 procent tegenover 29 procent bij respondenten met veel leidinggevende verantwoordelijkheden). Voor ruim de helft van de respondenten zou het geen verschil maken of zij zichzelf bekend moeten maken of niet. Daarentegen zou tweevijfde juist meer geneigd zijn om fraude (vaker) te melden als er een manier zou zijn om fraude te melden zonder kans op negatieve gevolgen voor de positie in het bedrijf.

Het bovenstaande maakt duidelijk dat het aantal meldingen van fraude het grootst zal zijn als de melders van fraude zichzelf niet bekend hoeven te maken en als er manieren zijn om te melden zonder negatieve gevolgen voor de positie van de melder.

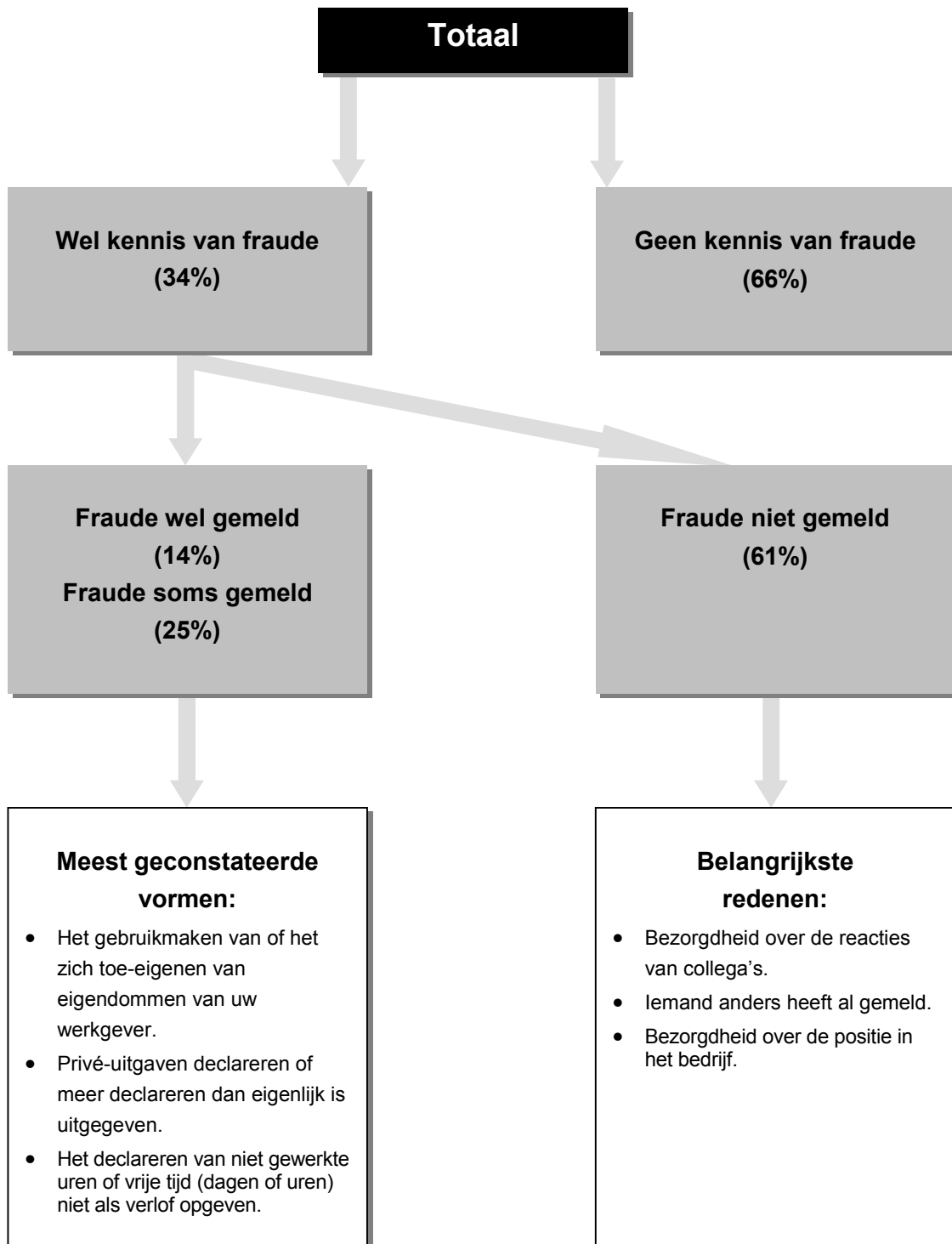
4 SAMENVATTING EN CONCLUSIES

In dit hoofdstuk wordt een antwoord gegeven op de (in de inleiding genoemde) onderzoeksvragen. Allereerst is hieronder een korte opsomming gegeven van de belangrijkste onderzoeksresultaten.

- De respondenten vinden vormen van fraude waarin direct financieel voordeel wordt behaald (wegnemen van geld) ernstiger dan vormen van fraude waarin dit indirect gebeurt (door het gebruik van de bedrijfsauto geen brandstof hoeven te betalen of door het accepteren van goederen geen geld te hoeven betalen voor de aanschaf daarvan).
- De meerderheid van de respondenten (51%) denkt dat fraude in beperkte mate in de eigen werkomgeving voorkomt. Drie procent denkt dat dit in hoge mate voorkomt.
- Ruim tien procent van de respondenten denkt dat fraude in de eigen werkomgeving in de afgelopen paar jaar sterk is toegenomen.
- Van de respondenten heeft eenderde kennis van fraude in de eigen werkomgeving.
- De kennis die de respondenten hebben over fraude gaat vooral over het gebruikmaken van of het zich toe-eigenen van eigendommen van de werkgever, privé-uitgaven declareren of meer declareren dan eigenlijk is uitgegeven en het declareren van niet gewerkte uren of vrije tijd niet als verlof opgeven. Deze laatste vorm brengt veel financiële schade met zich mee doordat de uren enerzijds worden uitbetaald en anderzijds niets opleveren.
- De fraude die is geconstateerd is volgens de respondenten vaker gepleegd door werknemers met leidinggevende verantwoordelijkheden.
- Veel respondenten zeggen te zullen melden wanneer zij fraude constateren in hun werkomgeving, maar in concrete gevallen wordt dit toch niet zo vaak gedaan.
- De belangrijkste reden van de respondenten om niet te melden is dat ze bezorgd zijn voor de reacties van hun collega's.
- Ruim 80 procent van de respondenten weet waar fraude gemeld moet worden.
- Als de respondenten zich bekend moeten maken bij het melden van fraude is tweevijfde van hen minder geneigd om te melden.
- Tweevijfde van de respondenten is juist meer geneigd om fraude te melden als er een manier zou zijn om dat te doen zonder kans op negatieve gevolgen voor de positie in het bedrijf.

De belangrijkste conclusies uit dit rapport zijn samengevat in onderstaand schema.

Schema 4.1 Belangrijkste conclusies



BIJLAGE

INDELING RESPONDENTEN NAAR SECTOR

Tabel b.1 Indeling respondenten naar sector (n = 482)

Antwoord	Percentage
Landbouw, jacht en bosbouw	3
Visserij	1
Winning van delfstoffen	0
Industrie	12
Productie en distributie van elektriciteit, gas en water	1
Bouwnijverheid	5
Reparatie van consumentenartikelen en handel	5
Horeca	4
Vervoer, opslag en communicatie	7
Financiële instellingen	9
Exploitatie van en handel in onroerend goed, verhuur en zakelijke dienstverlening	5
Openbaar bestuur en defensie; verplichte sociale verzekeringen	6
Onderwijs	10
Gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening	21
Milieudienstverlening, cultuur, recreatie en overige dienstverlening	5
Particuliere huishoudens met personeel in loondienst	1
Extraterritoriale organisaties en lichamen	1
Weet niet/geen antwoord	4
Totaal	100

De indeling naar sectoren komt grotendeels overeen met de landelijk cijfers van het CBS. De respondenten zijn enigszins oververtegenwoordigd in de sector industrie en enigszins ondervertegenwoordigd in de sectoren ‘reparatie van consumentenartikelen en handel’ en ‘exploitatie van en handel in onroerend goed, verhuur en zakelijke dienstverlening’.

