

Transport van waarde: **een no risk policy**

Hoe beheers je de risico's van bijvoorbeeld ruim 1,4 miljoen transportbewegingen waarbij geld van A naar B wordt gebracht?

Audit Magazine sprak met operationeel directeur Ab van Eck en security & risk manager Gert Vos van G4S Cash Solutions.



“Als een wagen een ongeluk krijgt, vormt dat meteen een veiligheidsrisico”



Wat doet G4S?

Ab van Eck (AvE): “G4S is een wereldwijde security provider met circa 570.000 medewerkers. In Nederland heeft G4S 6000 medewerkers waarvan 1250 bij Cash Solutions. We hebben 300 wagens en maken ruim 1,4 miljoen stops per jaar.

G4S heeft wereldwijd drie taken: Security & Technology, Care & Justice en Cash Solutions. Security & Technology betekent dat we mensen en technologie leveren om bijvoorbeeld de toegang van bedrijven te beveiligen. Denk daarbij aan de G4S alarmcentrale of de beveiliging op Schiphol. De tweede tak is Care & Justice waarbij we onder andere gevangenen beheren en exploiteren. Dat doen we bijvoorbeeld in Australië en Groot-Brittannië. Cash Solution levert en ontwikkelt nieuwe beveiligingsconcepten die marktpartijen als gemeenten, retailers en banken in staat stellen zorgeloos met betalingen te werken. Alle geldstromen worden gefaciliteerd om partijen te ontzorgen en te voorzien van inzichten in hun geld. Zo zorgt G4S onder andere voor het transport, het verwerken, het tellen, het sorteren en het uitleveren van alles wat waarde heeft. Dit zijn met name bankbiljetten en munten maar het kan op ad-hocbasis ook voorkomen dat het waarden zijn in de vorm van museumstukken of andere bijzondere items.

Cash Solutions omvat een aantal diensten. Allereerst de Cash In Transit. Dat wil zeggen het halen en brengen van waarden van en naar onze klanten. Dat doen we voor banken en retailers maar bijvoorbeeld ook voor ticket- en vending-machines, zoals parkeerautomaten. G4S verwerkt geld, dus we tellen en sorteren de bankbiljetten en munten van onze klanten. Al dat geld wordt gesorteerd en geselecteerd, waarbij een deel weer in recirculatie wordt gebracht. Een andere dienst is Device Management. Dit is het beheren van geldautomaten voor banken en retailers. G4S zorgt ervoor dat de automaten gevuld zijn, niet te vol en niet leeg. Ook zorgen we voor het onderhoud en verhelpen we zo snel mogelijk een storing in deze automaten. Daarnaast kunnen retailers slimme kluizen van ons kopen of huren, waarbij biljetten meteen onbereikbaar zijn voor de winkelier omdat het geld direct wordt afgestort in het apparaat. Vervolgens halen we de biljetten uit deze apparaten en voeren we het beheer uit. Dit noemen ze bij G4S CASH360, een cashmanagementoplossing voor retailers.

Over...

Operationeel directeur Ab van Eck werkt sinds 2007 in diverse rollen bij G4S, zowel in Nederland als in België. Daarvoor vervulde hij diverse functies in supply chain logistics.

Gert Vos is sinds 2009 security & risk manager bij G4S Cash Solutions. Daarvoor werkte hij onder andere bij de politie en bij enkele onderzoeksbureaus.

Verder bieden we supportservices aan waarbij G4S een totaalproject uitvoert voor de klant rondom cash management; vanaf concept, ontwikkeling, installatie en alle aansluitende services. Ten slotte bieden we onze klanten aan om hun volledige betalingsstroom, chartaal en elektronisch, voor hen te verwerken, G4S PAY genaamd. Als je bijvoorbeeld bij klant X een koffie uit een automaat haalt dan wordt de geldverwerking door G4S gedaan. Dat kan zowel met biljetten en munten, maar ook met betaalkaarten, creditcards en zelfs via de telefoon. Een ander voorbeeld is een retailer, waarbij G4S het hele beheer van alle betaalstromen voor haar rekening neemt. Ook hier biljetten, munten, alle kaarten en elektronische diensten. One Stop Shop voor de klant.”

Hoe aantrekkelijk is de cashmarkt?

AvE: “De markt is relatief klein. We hebben een aantal concurrenten. Het vergt enorme investeringen om deze markt te betreden. Het volume contant geld neemt redelijk af, dus dit schrikt nieuwe concurrentie af. Het nadeel van deze markt is dat we het onmiddellijk voelen zodra we een klant verliezen.”

Hoe blijven jullie criminaliteit voor?

Gert Vos (GV): “We werken met geld en dat wil iedereen graag hebben, dus dat is natuurlijk enorm aantrekkelijk. Je hoeft niets te gelde te maken en het behoudt zijn waarde. Dus we kunnen geen halve maatregelen nemen. Een belangrijke maatregel is de manier waarop we ons personeel aanpakken. Iedereen die bij G4S komt werken wordt gescreend door de politie. Het maakt niet uit of je chauffeur, receptioniste of directeur bent. Dit is een luxe want dat betekent dat de screening zeer grondig gebeurt. Als een kandidaat deze externe screening heeft doorstaan volgt een interne screeningsprocedure. Dit houdt in dat we een administratief onderzoek doen naar de kandidaat. Hierbij raadplegen we diverse openbare bronnen en de resultaten leggen we naast de informatie die we direct van de kandidaat hebben ontvangen. Vervolgens doen we ook een (aangekondigd) huisbezoek om de kandidaat mee te geven dat hij gaat werken bij een bedrijf met een speciaal karakter en om een betere indruk van de kandidaat te krijgen. Overigens weet een kandidaat van tevoren dat al deze stappen onderdeel van de procedure zijn. En als je eenmaal bent aangenomen word je vervolgens elke drie jaar gescreend.”

AvE: Ook onze leveranciers, of althans de leveranciers die bij ons binnenkomen of veel informatie kunnen verkrijgen over onze processen, worden grondig gescreend.”

GV: “Daarnaast legt de wetgeving ons een aantal verplichtingen op waar de geldtransportwagens aan moeten voldoen. Hierbij gaat het onder andere om bepantsering en de methode van toegang tot een wagen. Ook hebben we een convenant met onder andere de nationale politie en de mare-



“Vroeger was er sprake van veel geweld en grote plofkraken, nu verschuift het naar cybercriminaliteit”

chaussee. Hierin staat dat we op basis van gelijkwaardigheid (frequent) informatie met elkaar uitwisselen. We melden aan de politie zaken die wij signaleren en daarop krijgen wij terugkoppeling. Tevens informeert de politie ons over lopende onderzoeken en criminele activiteiten die plaatsvinden en voor ons interessant zouden kunnen zijn. Verder zijn onze panden beveiligd en kunnen we met één druk op de knop onze beveiligingsbeelden openzetten naar de landelijke meldkamer van de politie.”

AvE: “G4S is een lerende organisatie. Wij hebben veel medewerkers in dienst die met ons meedenken over hoe ze onze beveiligingsmaatregelen kunnen verbeteren. Dit helpt ons om onze maatregelen nog meer criminal proof te maken.”

En hoe voorkomen jullie interne fraude?

GV: “Dat doen we door een scala aan maatregelen. We maken bijvoorbeeld zoveel mogelijk gebruik van het vierogenprincipe c.q. dual control. Zo werken wij bijvoorbeeld onder cameratoezicht. Daarnaast hebben we een loonbeslag beleid. Dit houdt in dat we in het geval van loonbeslag in een gesprek met de medewerker gaan bepalen of de medewerker een potentieel risico vormt en of wij het acceptabel vinden dat de medewerker het werk kan blijven doen of wellicht tijdelijk vervangend werk krijgt.”

AvE: “Een andere maatregel is dat de chauffeurs pas’s ochtends horen wat de route van die dag is en met wie ze de route rijden. Daarnaast worden de waarden in de transportwagen in een verzegelde cassette of een sealbag vervoerd. De chauffeurs weten niet wat en hoeveel zij vervoeren. Tevens wordt bij het ontvangen van waarden het door ons intern getelde bedrag aangesloten op het bedrag dat door de klant is doorgegeven of wat de geldautomaat aangeeft. Bij verschillen volgt een onderzoek. Ook worden alle waarden administratief gevolgd en daarmee is op elk moment bij ons bekend waar welke waarde is.”

GV: “Ten slotte houden de collega’s elkaar in de gaten en wordt gemeld wanneer er sprake is van afwijkend gedrag.”

Wordt ook gecontroleerd of de medewerkers zich houden aan afspraken?

GV: “Jazeker, mijn afdeling voert controles op de weg uit. Wij volgen verschillende geldtransporten en stellen zo vast of onze medewerkers zich houden aan de afspraken. Hier gaat een preventieve werking van uit, want medewerkers weten dat dit kan gebeuren. Zij worden achteraf geconfronteerd met onze bevindingen. Zoals eerder aangegeven doen wij onderzoeken naar verschillen tussen wat geteld is en wat administratief aangetroffen zou moeten worden, waarbij we precies nagaan waar in het proces iets niet goed gegaan is. Is dit bij de klant, bij het tellen of bij het transport? Mocht er sprake zijn van verdenking van fraude dan voeren we een intern onderzoek uit. Dit bestaat uit een administratief onderzoek en het afnemen van interviews. We doen indien nodig aangifte bij de politie. We voeren overigens ook onderzoeken uit voor andere organisaties. Hiervoor beschikken we over een recherchevergunning.”

AvE: “Naast de afdeling Security & riskmanagement voert ook ons operationeel management zelf controles uit door de route van hun medewerkers steekproefsgewijs te volgen. En onze afdeling Finance voert verificaties uit van waarden. Tevens kunnen externe auditors de geldvoorraden van de klanten controleren.”

Jullie vertelden over wetgeving wat betreft jullie auto’s. Bevat de wet nog meer regels over waardevervoer?

GV: “Wettelijk mogen onze chauffeurs geen wapens dragen. Dat is ook niet iets wat wij als G4S willen. Wapens voorkomen geen overval, maar vergroten wel aanzienlijk het risico dat er slachtoffers vallen. In andere landen is dit overigens anders en dragen waardevervoerders wel wapens. Heel krom is dat de wet van alles voorschrijft omtrent het transport van waarden maar niets omtrent de locatie waar de waarden voor of na het transport zijn. Het is onze wens dat de wet ook hierover regels bevat. Wel hebben we met onze partners een convenant opgesteld waar minimale voorwaarden in zijn vastgelegd over het bewaren en verwerken van waarden. Deze voorwaarden zijn in het keurmerk Geld- en waardetransport opgenomen. Daarnaast blijven we het wetgevingsproces volgen en proberen daar waar nodig invloed uit te oefenen.”

Wat zien jullie als jullie grootste risico?

AvE: “We hebben zoals eerder gezegd, iets in handen wat iemand anders graag wil hebben. Daarmee zit het grootste risico in de externe dreiging, de criminaliteit. We zien de criminaliteit veranderen. Waar er vroeger sprake was van veel geweld en grote plofkraken, worden criminelen geavanceerder en verschuift het naar cybercriminaliteit. Tegenwoordig is er het risico dat geldautomaten ‘uitgelezen’ worden door criminelen die, zonder fysiek geweld, geld ontvreemden. Tevens lopen we in de interne organisatie risico’s, we moeten beducht blijven op interne fraude.”

Wat maakt de branche bijzonder?

GV: “We moeten blijven controleren. Enerzijds om onze medewerkers steeds er weer bewust van te maken dat ze gecontroleerd worden, maar ook het controleren van processen an sich blijft belangrijk. We moeten kritisch blijven en dat uitspreken naar elkaar. We praten over beveiligingsmaatregelen met elkaar, we testen ze door middel van oefeningen en we leren door het proberen te kraken van de maatregelen en evalueren dit.”

AvE: “Daarnaast is het effect uiteraard groot als een van onze wagens stil komt te staan of een ongeluk krijgt. Dit kan natuurlijk iedereen gebeuren maar bij ons vormt dat meteen een veiligheidsrisico. De wagen kan niet lang stil blijven staan, laat staan weggesleept worden naar een garage. De politie komt erbij, inclusief helikopter, de weg moet worden afgezet en er moet een veilige plek gecreëerd worden uit het zicht van het publiek om de waarden over te hevelen naar een andere wagen.” <<