

OPDRACHT 1: INTAKEGESPREK

U bent werkzaam als particulier onderzoeker bij PEC BV, een bedrijf dat zich bezig houdt met het doen van rechercheonderzoek.

Het onderzoeksbureau wordt gebeld door de heer Sanders, directeur van dagblad Het Haagsche Nieuws. Het Haagsche Nieuws is een gerenommeerd regionaal dagblad met enkele honderden medewerkers en 125.000 abonnees. Het hoofdkantoor is gevestigd in Den Haag. De heer Sanders vertelt u door de telefoon kort wat er aan de hand is in zijn bedrijf.

Hij heeft serieuze aanwijzingen dat er vertrouwelijke klantgegevens van Het Haagsche Nieuws uitlekken naar de concurrent. Er zijn diverse meldingen binnengekomen van vaste abonnees van Het Haagsche Nieuws dat zij worden benaderd door een bedrijf dat beschikt over hun naam, adres en telefoonnummer samen met gegevens over hun huidige abonnementsvorm en de looptijd van het abonnement. Dit bedrijf heet AboSel en verkoopt abonnementen voor het concurrerende dagblad De Leidenaar. Aan klanten van Het Haagsche Nieuws wordt een zeer interessant aanbod gedaan om een abonnement te nemen op De Leidenaar. Dit aanbod is zo voordelig dat Het Haagsche Nieuws hier niet tegenop kan en vele klanten al zijn overgestapt.

Het is de heer Sanders opgevallen dat de klanten steeds worden benaderd kort voor het moment dat hun jaarabonnement afloopt. Omdat deze gegevens alleen bekend kunnen zijn bij Het Haagsche Nieuws, heeft de heer Sanders sterk het vermoeden dat er klantgegevens van binnenuit de organisatie worden doorgespeeld aan de concurrent. Hij wil graag weten wie dit heeft gedaan en op welke wijze dit is gebeurd.

Er zijn bij Het Haagsche Nieuws het laatste halfjaar geen personeelsmutaties geweest en er bestaat geen zakelijke relatie tussen AboSel en Het Haagsche Nieuws.

Naast de financiële schade die het vertrek van klanten oplevert, wijst de heer Sanders op de imagoschade die deze zaak met zich mee brengt. Meerdere klanten hebben geklaagd over het feit dat Het Haagsche Nieuws blijkbaar niet in staat is vertrouwelijke klantgegevens te beschermen. Om deze redenen wil de heer Sanders zo spoedig mogelijk een onderzoek in laten stellen en nodigt u uit voor een intakegesprek. De heer Sanders heeft nooit eerder met een particulier onderzoeksbureau te maken gehad.

- vervolg opdracht 1 -

- U heeft **45 minuten** voor het maken van onderstaande opdrachten.
 - Geef **beknopt** antwoord. Overbodige, irrelevante informatie leidt tot puntenaftrek.
 - U mag **niet meer antwoorden geven** dan het aantal dat wordt gevraagd. Meer antwoorden geven leidt tot puntenaftrek.
 - Uw uitwerking moet in **foutloos Nederlands** zijn. Fouten leiden tot puntenaftrek.
 - De **lay-out moet overzichtelijk** zijn. Een onoverzichtelijke lay-out leidt tot puntenaftrek.
 - Uw uitwerking moet een **logische volgorde** hebben. Een onlogische volgorde leidt tot puntenaftrek.
 - Deze opdracht kan **maximaal 30 punten** opleveren.
-

U wordt door uw leidinggevende naar Het Haagsche Nieuws gestuurd om een intakegesprek te voeren met deze potentiële nieuwe klant. Gaat u er daarbij van uit dat de heer Sanders niet bekend is met de particuliere onderzoeksbranche en nooit eerder zaken heeft gedaan met PEC BV. Houdt u er ook rekening mee dat het uw taak is om de opdracht binnen te halen.

Schrijf in **korte zinnen** op wat u vertelt en wat u aan de heer Sanders vraagt.

Algemene informatie:

- A. Wat vertelt u over uzelf in relatie tot uw functie en over het onderzoeksbureau waar u werkzaam bent? Beschrijf **vijf aspecten** over uzelf en **vijf aspecten** met betrekking tot het onderzoeksbureau.
- B. Wat vertelt u over de particuliere onderzoeksbranche? Behandel **vijf verschillende onderwerpen**.
- C. Welke algemene achtergrondinformatie vraagt u over Het Haagsche Nieuws? Schrijf **vijf verschillende** vragen op.

Specifieke informatie:

- D. Noteer **tien inhoudelijk relevante vragen** die specifiek voor de uitvoering van dit onderzoek van belang zijn.
-

OPDRACHT 2: PLAN VAN AANPAK

Tijdens het intakegesprek dat u in opdracht 1 heeft gevoerd met de heer Sanders heeft hij antwoord gegeven op uw vragen en u voorzien van aanvullende informatie.

Het Haagsche Nieuws is een regionaal dagblad dat 50 jaar bestaat. Het Haagsche Nieuws is een besloten vennootschap met inkomsten uit advertentiegelden en de verkoop van losse kranten en abonnementen. Het kantoor van Het Haagsche Nieuws staat in Den Haag waar Het Haagsche Nieuws ook wordt gedrukt. Via vijf vaste distributiekkanalen wordt Het Haagsche Nieuws verspreid door Zuid-Holland.

De directie van Het Haagsche Nieuws bestaat uit de algemeen directeur de heer Sanders en de financieel directeur de heer Van Velzen. Beiden zijn op de hoogte van de huidige problemen en het gesprek met het recherchebureau. Verder is niemand op de hoogte en dat wil de directie voorlopig zo houden. De directie wil weten wie verantwoordelijk is voor het uitlekken en misbruik maakt van klantgegevens. De directie wil dat het probleem zo snel mogelijk wordt opgelost. De directie geeft de voorkeur aan een civielrechtelijke procedure. Alle medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht en de commerciële medewerkers ook een concurrentie- en relatiebeding.

Bij Het Haagsche Nieuws werken 218 mensen. 150 daarvan zijn in dienst bij Het Haagsche Nieuws, de overige 68 zijn freelance journalisten. Alle 218 medewerkers beschikken over een toegangspas en kunnen het pand dag en nacht betreden. Bij de ingang zit dag en nacht een beveiliging. De beveiligers worden ingehuurd via een particulier beveiligingsbedrijf. De klantenservice van Het Haagsche Nieuws wordt uitbesteed aan een callcenter dat gebruik maakt van uitzendkrachten. Dit callcenter is gevestigd in het pand van Het Haagsche Nieuws.

Gemiddeld groeit het klantenbestand van Het Haagsche Nieuws ieder jaar met 5%. Over het afgelopen jaar is het klantenbestand echter met 10% gedaald. Opvallend hierbij is dat klanten met een jaarabonnement dit niet verlengen. Daarnaast is het opmerkelijk dat vaste abonnees hun abonnement opzeggen.

Bij het callcenter zijn meldingen binnengekomen van klanten die zijn benaderd door AboSel. Alle in- en uitgaande telefoongesprekken van het callcenter worden digitaal opgenomen. De leidinggevende van het callcenter, die overigens wel in dienst is bij Het Haagsche Nieuws, heeft bij de directie gemeld dat er iets mis lijkt te zijn. De eerste meldingen dateren van ongeveer een jaar geleden. Het Haagsche Nieuws heeft een aantal van deze klanten opgebeld om te vragen naar de reden van opzegging. Veel van deze mensen bleken inderdaad te zijn benaderd door AboSel waarna zij een abonnement hebben genomen op De Leidenaar. Sommige van deze klanten gaven aan dat zij op een agressieve manier waren benaderd door AboSel.

- vervolg opdracht 2 -

Een aantal afdelingen heeft toegang tot klantgegevens, bijvoorbeeld het callcenter en de afdeling verkoop. De werknemers die niets met die gegevens te maken hebben uit hoofde van hun functie, zoals journalisten, hebben geen toegang tot de klantendatabase. Het is niet mogelijk om van buitenaf in deze bestanden te komen.

De distributiekkanalen en de bezorgers beschikken alleen over de adresgegevens van de klanten waaraan moet worden bezorgd. Zij beschikken niet over telefoongegevens of abonnementgegevens van deze klanten. Bovendien is uit eigen onderzoek van de heer Sanders gebleken dat de benaderde klanten zich in regio's bevinden van verschillende distributiekkanalen.

Over het bedrijf AboSel is niet veel bekend bij de heer Sanders. Uit de gegevens van de Kamer van Koophandel blijkt AboSel een klein bedrijf te zijn.

Uit het geruchtencircuit heeft hij echter wel vernomen dat er mogelijk een oud-werknemer of een vriend van een werknemer van Het Haagsche Nieuws bij AboSel werkt. De heer Sanders heeft een niet onderbouwd vermoeden van betrokkenheid van één specifieke medewerker. Diens werkstation is voor het onderzoek beschikbaar.

De heer Sanders kent de directie van De Leidenaar goed. Hij heeft inmiddels ook een vertrouwelijk overleg gehad met de directie van De Leidenaar. De Leidenaar beschikt zelf niet over een afdeling die klanten werft. Deze werkzaamheden worden volledig uitbesteed aan AboSel. De zakelijke relatie die bestaat tussen De Leidenaar en AboSel is ontstaan door een toevallige ontmoeting op een beurs. De directie van De Leidenaar heeft toegezegd volledig mee te werken aan een eventueel onderzoek omdat De Leidenaar niet via oneerlijke praktijken haar klanten wil werven.

In het bedrijfsreglement van Het Haagsche Nieuws staat vermeld dat in voorkomende gevallen gebruik kan worden gemaakt van het inzetten van verborgen camera's. Ook wordt in dit reglement gemeld dat er een visitatieregeling van kracht is. Het Haagsche Nieuws beschikt over een ondernemingsraad.

Thuiswerken is niet gebruikelijk voor de medewerkers van de afdelingen die werken met de klantgegevens. Het is dan ook niet toegestaan om bedrijfsgegevens mee naar huis te nemen, tenzij dit expliciet is afgesproken met de leidinggevende.

In het pand zijn diverse registratiesystemen aanwezig zoals:

- geregistreeerde toegangscontrole door middel van passen (tot 3 maanden terug)
- geregistreeerde toegangscontrole door middel van inschrijving van bezoekers en werknemers van derden (tot meer dan een jaar terug)
- een zichtbaar camera observatiesysteem op alle in- uitgangen (tot 24 uur terug)
- registratie van inkomend en uitgaand telefoonverkeer via de eigen telefooncentrale (vaste telefoon tot 1 jaar terug)
- digitale opnames van alle telefoongesprekken van het callcenter (tot 24 uur terug)
- korte rapportages n.a.v. de telefoongesprekken, opgesteld door de callcenter medewerker (tot 1 jaar terug)

- vervolg opdracht 2 -

- U heeft **45 minuten** voor het maken van onderstaande opdrachten.
 - Geef **beknopt** antwoord. Overbodige, irrelevante informatie leidt tot puntenaftrek.
 - U mag **niet meer antwoorden geven** dan het aantal dat wordt gevraagd. Meer antwoorden geven leidt tot puntenaftrek.
 - Uw uitwerking moet in **foutloos Nederlands** zijn. Fouten leiden tot puntenaftrek.
 - De **lay-out moet overzichtelijk** zijn. Een onoverzichtelijke lay-out leidt tot puntenaftrek.
 - Uw uitwerking moet een **logische volgorde** hebben. Een onlogische volgorde leidt tot puntenaftrek.
 - Deze opdracht kan **maximaal 20 punten** opleveren.
-

De heer Sanders overhandigt u:

- een uittreksel van de Kamer van Koophandel van AboSel (bijlage 1)
- een organogram met daarop aangekruist de afdelingen die toegang hebben tot klantgegevens (bijlage 2)

De heer Sanders verwacht van u een plan van aanpak. Op basis van dit plan van aanpak zal hij een beslissing nemen over het verstrekken van de opdracht.

- A. Stel op basis van de beschikbare informatie een plan van aanpak op. Vermeld de onderdelen die in het plan van aanpak aan de orde komen in een overzichtelijke lay-out en doe dit in een logische volgorde. Vergeet niet dat het stappenplan een onderdeel is van het plan van aanpak. In het stappenplan beschrijft u hoe u het onderzoek gaat starten en verder uitvoert. U kunt in het stappenplan vermelden welke aanvullende informatie u nog nodig heeft. Motiveer dit. U hoeft in uw plan van aanpak geen begroting op te nemen.
-

OPDRACHT 3: ANALYSE EN RAPPORTAGE

- U heeft **90 minuten** voor het maken van onderstaande opdrachten.
 - Geef **beknopt** antwoord. Overbodige, irrelevante informatie leidt tot puntenaftrek.
 - U mag **niet meer antwoorden geven** dan het aantal dat wordt gevraagd. Meer antwoorden geven leidt tot puntenaftrek.
 - Uw uitwerking moet in **foutloos Nederlands** zijn. Fouten leiden tot puntenaftrek.
 - De **lay-out moet overzichtelijk** zijn. Een onoverzichtelijke lay-out leidt tot puntenaftrek.
 - Uw uitwerking moet een **logische volgorde** hebben. Een onlogische volgorde leidt tot puntenaftrek.
 - Deze opdracht kan **maximaal 50 punten** opleveren.
-

Op basis van het door u opgestelde plan van aanpak en een door uw bureau opgestelde begroting heeft de heer Sanders u de opdracht verstrekt. Dit betekent dat u van start kunt gaan met het onderzoek.

U heeft de heer Sanders gevraagd om verschillende uitdraaien van systemen en hij heeft deze aan u overhandigd. Controleert u nu of u de volgende informatie heeft gekregen:

- een uittreksel van de Kamer van Koophandel van het bedrijf AboSel (bijlage 1).
 - een organogram met daarop aangekruist de afdelingen die toegang hebben tot klantgegevens (bijlage 2).
 - een namenlijst met alle medewerkers van de afdelingen die met klantgegevens werken (bijlage 3).
 - een uitdraai van de inkomende en uitgaande telefoongesprekken uit de eigen telefooncentrale van de betreffende afdelingen over de periode 1 t/m 18 januari 2013 (bijlage 4).
- A. Analyseer de beschikbare gegevens. Tot welke **vijf bevindingen** bent u gekomen? Op basis van welke combinatie van gegevens bent u tot uw bevindingen gekomen?
- B. Om aan uw bevindingen (bij vraag A) bewijskracht toe te kennen, dient u nader onderzoek te verrichten. Bepaal de **twee meest geschikte** methoden van onderzoek voor dit specifieke probleem. Motiveer uw keuze. Leg uit in welke volgorde u deze methoden gaat toepassen en per methode met welk doel.
- C. Stel dat op basis van het tot zover verrichte onderzoek blijkt dat één van de medewerkers verantwoordelijk zou kunnen zijn voor het uitlekken van de klantgegevens. In overleg met de heer Sanders voert u een interview met de mogelijke betrokkene. U confronteert de betrokkene met uw bevindingen. Maak een gespreksverslag van **maximaal twee pagina's** van dit interview. Ga er vanuit dat u dit verslag maakt in de aanwezigheid van de betrokkene met het doel hem/haar dit verslag te laten ondertekenen. Let daarbij op de vormvereisten voor het vastleggen van interviews.
-