



## Fact Finding bij Expertise

### Doelstelling

De training heeft als doel dat de deelnemers meer kennis en inzicht krijgen als het gaat om het herkennen en fixeren van onderzoeksindicatoren. Tevens krijgen de deelnemers handreikingen voor de wijze waarop zij een informatief gesprek moeten uitvoeren en de signalen die zij hieruit kunnen herkennen (indicatoren). Daarnaast leren de deelnemers hoe zij hun bevindingen vrij van oordeel in een verslag/rapport kunnen vastleggen.

We hebben dit verwoord in de volgende doelstelling:

- De deelnemer is kritisch bij het verzamelen van informatie;
- De deelnemer kan feiten en meningen scheiden;
- De deelnemer kent de beperkingen bij het waarnemen;
- De deelnemer weet met de juiste houding verschillende vraagtechnieken toe te passen;
- De deelnemer is in staat zijn bevindingen vrij van oordeel op schrift te zetten.

### Doelgroep

De training is bestemd voor schade-experts uit de verschillende branches (automotiv, brand/varia, aansprakelijkheid, agro).

### Inhoud van de training

Tijdens de training behandelen wij de volgende onderwerpen:

- Wat is fraude en hoe herken je indicatoren.
- De fasen bij het verzamelen van informatie (methodisch onderzoek);  
Het opbouwen van een dossier.
- Wet- en regelgeving  
Onder andere besteden wij aandacht aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen en de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek (GPO).
- Optreden op plaats waar de schade of het incident zich heeft voorgedaan (aan de hand van een praktijkoefening):
  - het uitvoeren van een goede waarneming in combinatie met het interpreteren hiervan;
  - het onderzoeken van het beschadigde object en het lezen van eventuele sporen die hierop betrekking hebben;
  - het ter plaatse interviewen van betrokkenen of getuigen.
- Consequenties van het onderzoek:
  - bewijs in civiele procedures;
  - wettige bewijsmiddelen;
  - onrechtmatig verkregen bewijs.



- Waarnemen:
  - zeven gouden W's;
  - waarnemen en beschrijven;
  - vooroordelen en interpretatie;
  - wat is de norm van een niet-verdacht persoon;
  - hoe kunnen we de afwijking opmerken;
  - wat is vreemd en wat is verdacht.
- Gesprekstechniek:
  - informatievergarend gesprek;
  - vragen stellen;
  - onderscheid face to face en via de telefoon.
- Schriftelijke vaardigheden:
  - tekststructuur passend bij de situatie: gespreksverslag of rapportage;
  - het scheiden van feiten en meningen;
  - beknopt en begrijpelijk formuleren.

### **Trainingsmethode**

De training wordt door twee trainers gegeven in de vorm van een onderwijsleergesprek, discussie, casebehandeling en praktijksimulatie. Daarbij verwachten wij van de deelnemers een grote inbreng. De trainers nemen afwisselend ook de rol van acteur op zich.

Gedurende de gehele training staat praktijksimulatie centraal. Hierdoor kan bij de verschillende onderwerpen zeer praktijkgericht worden gewerkt. De casussen die in de training behandeld worden, zijn specifiek gericht op de branche waarin de experts werkzaam zijn. Daarnaast krijgen de deelnemers diverse praktische opdrachten die zij tijdens de training moeten uitwerken.

### **Duur van de training**

De training duurt 2 dagdelen en begint om 09.00 uur en eindigt omstreeks 17.00 uur.

### **PE-punten**

Bent u als re-expert ingeschreven bij het NIVRE, dan levert deze training u 6 PE punten op.



## DeLanWa Training & Tekst

### **Groepsgrootte**

Het aantal deelnemers aan de training is gesteld op minimaal 8 en maximaal 12 personen. Bij een dergelijke groepsgrootte is het goed mogelijk onderling ervaringen uit te wisselen.

### **Boek, hand-out en certificaat**

Ter voorbereiding op de training ontvangen de deelnemers het boek Fact Finding in de aanpak van verzekeringsfraude. Bij aanvang van de training ontvangen de deelnemers een hand-out van de presentatie. Het certificaat krijgen zij na afloop uitgereikt.

### **Locatie en planning van de training**

De trainingslocatie is Hotel De Bergse Bossen te Driebergen.

Kijk voor de trainingsdata op de website [www.fact-finding.nl](http://www.fact-finding.nl)

### **Kosten voor de training**

De kosten voor deze training bedragen € 485,00 per persoon. Dit bedrag is ex. 21% btw. Bij dit bedrag is inbegrepen:

- lesmateriaal en het boek Fact Finding in de aanpak van verzekeringsfraude;
- koffie, thee, lunch.

Bij meerdere deelnemers van één organisatie wordt een korting van 10% per deelnemer toegepast.

### **Aanmelding**

Aanmelden kan via het aanmeldformulier op de website [www.fact-finding.nl](http://www.fact-finding.nl).