



## Fact Finding in de aanpak van verzekeringsfraude

### Doelstelling

De training heeft als doel dat de deelnemers meer kennis en inzicht krijgen als het gaat om de eerste aanpak van onderzoeksindicatoren. Bovendien krijgen de deelnemers handreikingen voor de wijze waarop zij een informatief interview moeten uitvoeren en de signalen die zij hieruit kunnen herkennen (indicatoren). Verder leren de deelnemers hoe zij een dossier moeten opbouwen en hoe zij een eenvoudig verslag/rapport kunnen samenstellen.

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 om zorgvuldig een dossier op te bouwen.

### Doelgroep

De training is bestemd voor de volgende medewerkers van verzekeringsmaatschappijen en volmachten: acceptanten, schadebehandelaars, letselschadebehandelaars, schade-experts, fraudecontactpersonen.

### 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);  
Zorgvuldige opbouw van een dossier.
- Wet- en regelgeving  
Desgewenst kunnen wij onderwerpen toevoegen omtrent Strafrecht, Strafvordering, Burgerlijk recht, dan wel andere relevante wetgeving die van belang is bij de werkzaamheden van deelnemers.  
Onder andere besteden wij aandacht aan de Privacy Gedragscode 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.



- Onderzoeksbureaus:
  - opdrachtformulering;
  - aansturing en afspraken.
- 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;
  - interviewtechniek;
  - vragen stellen;
  - houding van de interviewer;
  - omgevingsfactoren;
  - voorbereiding van een interview;
  - tactische wenken voor een interview.
- Schriftelijke vaardigheden:
  - tekststructuur passend bij de situatie: gespreksverslag of rapportage;
  - het scheiden van feiten en meningen;
  - beknopt en aantrekkelijk 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 casus die als rode draad door de training loopt, is specifiek gericht op de verzekeringsbranche. Daarnaast krijgen de deelnemers diverse praktische opdrachten die zij tijdens de training moeten uitwerken.

### **Duur van de training**

De training duurt vijf dagdelen. De tijdsindeling is als volgt:

- Dag 1 begint om 09.00 uur en eindigt omstreeks 21.00 uur.
- Dag 2 begint om 09.00 uur en eindigt omstreeks 16.30 uur.

### **PE-punten**

Bent u als rcf (Register Coördinator Fraudebeheersing) ingeschreven bij het NIVRE, dan levert deze training u 6 PE punten op. (nieuwe PE-regeling september 2014)



## DeLanWa Training & Tekst

### **Groepsgrootte**

Het aantal deelnemers aan de training is gesteld op minimaal 6 en maximaal 10 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. Bij aanvang van de training ligt er voor de deelnemers een map klaar met daarin een hand-out van de presentatie. Het certificaat krijgen zij na afloop uitgereikt.

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

De training vindt plaats bij het SPV in Vaassen. Overnachting is in een hotel in Apeldoorn. 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 € 1.285,00 per persoon. Dit bedrag is ex. 21% btw. Bij dit bedrag inbegrepen zijn:

- lesmateriaal en het boek Fact Finding;
- 2 x lunch, diner en overnachting en ontbijt.

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).