

“Neem niet te snel genoegen

NIBE-SW heeft samen met het NIVRE voor de branche Toedrachtsonderzoek

de module Interviewtechniek ontwikkeld. In deze training komen de

belangrijkste vaardigheden aan bod voor het uitvoeren van een

professioneel interview bij een onderzoek naar eventuele fraude.

Begin november vond de eerste training plaats.

Tekst: Pien Koome

Foto's: Shutterstock

Binnen de branche Toedrachtsonderzoek zijn veel oud-politiemensen werkzaam, weet branchevoorzitter Goos Kroeze van het NIVRE. “Zij hebben uiteraard veel ervaring met het afnemen van een verhoor, maar voor een interview met een klant gelden andere technieken: de manier van benaderen is natuurlijk volstrekt verschillend. Nadat recent de opleidingseisen van het Register voor Toedrachtsonderzoek zijn aangescherpt, vond het branche Toedrachtsonderzoek van het NIVRE het wenselijk om een nieuwe module Interviewtechniek aan te bieden als aanvulling op de instroomeisen binnen het Register. In samenwerking met het NIBE-SVV, Stokes Verhoor Strategie en Raveh Consultancy is vervolgens een training ontwikkeld van twintig uur.” De voorbereiding nam bijna twee jaar in beslag; drie deskundigen van Aegon hebben intensief veldwerk verricht. “Peter Kopp (vicevoorzitter van de branche Toedrachtsonderzoek, Piet van Gelder (onderzoeker Aegon) en Dennis Severijnse (onderzoeker Aegon) hebben de markt uitgebreid verkend om tot de juiste invulling te komen.”

Praktijkcases centraal

Begin november vond de pilot van de module plaats. Ook Goos Kroeze nam deel aan de training, die verdeeld over vijf dagdelen werd gehouden. “Ik draai al heel lang mee in het vak,



maar heb toch nieuwe methodieken geleerd die zeer bruikbaar zijn bij mijn dagelijks werk. Het is een verdiepingsslag waardoor de kennis die je al bezit, wordt aangescherpt en toegespitst op het onderzoekswerk voor verzekeraars. Aan bod komen onder andere: hoe stel je goede open vragen, hoe speel je kritisch in op bepaalde omstandigheden en blijf je toch klantsparend, hoe omsingel je bewijs en vraag je door op feiten. De training is interactief; dat zorgt voor een levendige en betrokken sfeer onder de deelnemers.”

Docent Riekje Stokes is psycholoog/verhoordeskundige en eigenaar van Stokes Verhoor Strategie. Samen met Doetse Huizinga, gastdocent aan de politieacademie en eigenaar van Raveh Consultancy (Raadgever voor Veiligheid en Handhaving) verzorgt zij de inspirerende training. “De module is een maatwerk vertaling van technieken die professionele verhoorders aan de Politieacademie worden geleerd, aangevuld met handige toepassingen uit de praktijk”, licht zij toe. “Deelnemers gaan aan de slag met een praktijkcasus; vooraf moeten

met een antwoord"

Studiedag Verzekeringsfraude

Op 24 januari organiseert NIBE-SW samen met studiecentrum Kerckebosch de studiedag Verzekeringsfraude. Op deze dag staat de aanpak van verzekeringsfraude centraal. Dagvoorzitter is mr. Leo de Boer, directeur van het Verbond van Verzekeraars.

Verzekeringsfraude omvat ruwweg 900 miljoen euro per jaar. Alleen al zorgverzekeraars hebben door controle- en fraudebeleid in 2009 bijna 200 miljoen euro aan onterechte declaraties niet uitgekeerd. De effecten van verzekeringsfraude zijn vergaand. Verzekeringsfraude kost niet alleen veel geld, maar brengt ook regelmatig mensen in gevaar, zoals bij brandstichting en opzettelijke aanrijding. Ook houdt verzekeringsfraude vaak verband met andere vormen van criminaliteit.

Samenwerking

Verzekeraars, politie en Openbaar Ministerie werken samen om beter zicht te krijgen op de aard en omvang van de verzekeringsfraude. Een samenwerking die gericht is op een integrale aanpak bestaande uit preventie, opsporing en civiel- en strafrechtelijke afhandeling. Door alle fraudemeldingen centraal te registreren en te analyseren, kunnen preventieve maatregelen worden genomen en kan fraude beter worden opgespoord. Dat leidt dan ook weer tot een grotere pakkans, die (mogelijke) plegers van verzekeringsfraude kan ontmoedigen.

Programma

- Convenant Aanpak verzekeringsfraude, door mr. Lex Westerman, *Verbond van Verzekeraars*;
- Signalering van verzekeringsfraude door de verzekeraar, door mr. Ton Haen, *Integrity officer Achmea*;
- Organisatie rond fraudebestrijding bij verzekeraars, door Goos Kroeze, *Nationale Nederlanden, voorzitter brancheregister Fraude NIVRE*;
- Met Verzekeringsfraudeconvenant strafrecht effectiever inzetten, door drs. Gerben Wijnja, *adviseur Koers en strategie Bovenregionale Recherche Noord en Oost Nederland*.

Workshops:

- Mensschade (inkomensverzekeringen, personenschade), door Hanneke Rossino, *manager Group Integrity/Fraude & Criminaliteit Bestrijding Delta Lloyd*;
- Bewijsproblematiek, door mr. Hanco Arnold, *partner bij Ekelmans en Meijer Advocaten*;
- Brandschade, door Ab te Water Mulder, *senior technisch onderzoeker bij Delta Lloyd Groep*;
- Interview en verhoortechnieken, door Roos van Velzen, *recherchekundige Zaanstreek Waterland*.

Onderwerpen

Vragen en specifieke aspecten die tijdens de praktijkdag aan de orde komen:

- stroomlijning van het informatie-uitwisselingsproces, aangiftes en strafrechtelijke afdoening;
- integrale aanpak bij preventie, opsporing en civiel- en strafrechtelijke afhandeling;
- scheiding lichte verzekeringsfraude met zware gevallen;
- privaatrechtelijke maatregelen versus publiekrechtelijke;
- organisatie rond fraudebestrijding bij verzekeraars;
- aanpak en registratie veelplegers;
- welke fraudes kosten de samenleving het meeste geld?
- samenwerking en knelpunten bij brandschadeonderzoek;
- bewijsproblematiek bij verzekeringsfraude;
- interview- en verhoortechnieken bij verzekeringsfraudeurs.

Locatie: Postillion Hotel in Bunnik

Kosten: € 495,- exclusief btw

Aanmelden: www.kerckebosch.nl



ze zich hier thuis op voorbereiden. Doetse en ik brengen de personen in de casus tot leven door middel van de scriptmethode die we zelf ontwikkeld hebben. Hierbij spelen we scènes uit waarbij een getuige en de verzekerde uit de casus worden geïnterviewd. Op een speelse manier komen alle interviewtechnieken aan bod, inclusief alle valkuilen. Vervolgens krijgen de deelnemers oefeningen om de getoonde do's en dont's te doorgronden." De docenten kozen er bewust voor om geen rollenspellen te introduceren.

De docenten kozen er bewust voor om geen rollenspellen te introduceren

"De module is kort en krachtig, daar past de scriptmethode veel beter bij. Elke deelnemer is hierbij actief, terwijl dat bij een rollenspel meestal slechts enkele enthousiastelingen zijn. Werken aan de hand van een casus is ook meteen herkenbaar voor deelnemers; een prima kapstok om ook van elkaar te leren."

Vaardigheden en valkuilen

Bij de module Interviewtechniek worden twee modellen behandeld: hoe ondervraag je een verzekerde en hoe hoor je getuigen rondom deze verzekerde. "Beide modellen zijn zo gemaakt dat direct zichtbaar is wat de verschillen en overeenkomsten zijn", legt Riekje Stokes uit. "De stof is op zich niet compleet nieuw, maar deelnemers worden zich weer bewust van hun vaardigheden en valkuilen. Wel nieuw is dat een casus niet alleen zaakgericht kan worden behandeld,

maar ook persoonsgericht. Dan komen behalve de inhoudelijke feiten ook zaken ter sprake die te maken hebben met de motieven van fraudeurs. De markt wordt steeds complexer; naast financieel gewin frauderen sommigen puur om het spel. Enig psychologisch inzicht is zeer bruikbaar om tijdens een gesprek iemands

motief te ontrafelen en eventuele fraude bloot te leggen."

Omsingelen

Eén van de deelnemers aan de module was Peter van Dinter, register coördinator fraudebeheersing bij ASR Team Speciale Zaken. De scriptmethode sprak hem zeer aan. "Door de training leer je de juiste vragen te stellen op de juiste manier. Doorvragen is belangrijk; vragen mogen niet vrijblijvend zijn, maar je moet ook niet te snel op je doel af gaan. Dan geef je de ondervraagde ontsnapingsmogelijkheden. Beter is iemand te 'omsingelen'." Het uitspelen van de scènes door de docenten werkte volgens Van Dinter goed. "Rollenspellen leveren vaak lacherige situaties op omdat mensen onzeker zijn over hun bijdrage. Dan gaat het vaak meer over de vorm dan over de inhoud. Door interactief te reageren op wat goed en fout ging tijdens de scènes, werden we actief bij het geheel betrokken zonder dat we ons druk hoefden te maken over het spelen van een rol. De module sluit goed aan op het werk in de dagelijkse praktijk."

Info: www.nibesvv.nl/opleiding/interviewtechniek ●



De Wittenhagen 1-3 3843 GE Harderwijk telefoon: (0341) 430110 telefax: (0341) 412944
e-mail: info@sennema.com internet: www.sennema.com