



Mieke Dadema is eigenaar van Draad consultancy

## Zelfreinigend vermogen

Ik moest mijn PE-punten weer eens halen voor Gevolmachtigd Agent. Tijdens die sessie ging het over fraude door tandartsen (eerst een kies trekken, daarna vullen, dat kan niet kloppen bedacht een data-analist en het klopte ook van geen kant). En ook over fysiotherapeuten die altijd exact het aantal behandelingen nodig schijnen te hebben als het aantal behandelingen dat vergoed wordt door de verzekering. Daarna is het probleem van de klant blijkaar ineens opgelost.

Ik ging daarna nadenken. Dit geldt niet alleen voor de zorgverzekeringen, maar ook voor schadeverzekeringen. Herstellers, experts, schadebehandelaars, jij en ik. Waarom hebben we het er nooit over? Fraude door onszelf. Ik heb zelf ook een blinde vlek, bedacht ik toen ineens. Ik geef de training Inleiding fraudebeheersing. Ik heb het studieboek er ook voor geschreven. Waar gaat het over? Nou ja, over fraude en hoe je dat signaleert en wat een klant allemaal wel niet kan doen om te frauderen. Mooie opleiding hoor, maar... er gaat in het hele boek, slechts één paragraaf over fraude in de verzekeringsketen. Te veel gedeclareerde kosten, te hoge offertes voor schadeherstel, onderlinge schimmige afspraken: als ik dit naar jou stuur, krijg ik dat terug. Eén paragraaf!!!

### Fraudeonderzoek

Het Verbond publiceert elk half jaar weer cijfers over fraudeonderzoek in de markt en wat dit oplevert. Zie op de volgende pagina de tekst van najaar 2020. Waar gaat het over? De eindklant die gefraudeerd heeft. Het zijn altijd mooie cijfers en smakelijke voorbeelden, maar die gaan niet over onszelf.

Zouden we het expres doen? Niet praten over verdienmodellen, creditstroom, prijsdruk vergroten, wetende dat de schadelast vanzelf gaat stijgen, maar dat 'zien we toch niet'? Zijn wij allemaal zo netjes of vinden we het normaal? Dat een offerte standaard 15 of 25% hoger is bij hersteller A dan bij B en waar gaat dat geld dan heen? Welke creditstroom vindt daar dan plaats? Vinden we het normaal dat als jij niet met partij B samenwerkt, je geen op-

### Ontdekking verzekeringsfraude sterk gegroeid in 2019

Het aantal bewezen verzekeringsfraudes is in 2019 bijna verdubbeld. In 2019 ontdekten verzekeraars 22.376 fraudezaken, tegen 12.879 zaken in 2018. Hiermee voorkwamen verzekeraars dat een bedrag van 96 miljoen euro onterecht werd uitgekeerd aan fraudeurs. In 2018 ging het om 82 miljoen euro. Het vermelden van onwaarheden en het opzettelijk verzwijgen van informatie in de verzekeringsaanvraag waren de voornaamste oorzaken van verzekeringsfraude. Dit blijkt uit de jaarcijfers van het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (CBV) van het Verbond van Verzekeraars.

De financiële schade door verzekeringsfraude heeft invloed op de premies voor alle verzekerden in Nederland. Daarom willen verzekeraars de schadebedragen zo laag mogelijk houden. Voor het vijfde jaar op rij groeit het aantal ontdekkingen van verzekeringsfraude en andere vormen van verzekeringscriminaliteit. Hiermee voorkomen verzekeraars sterke premiestijgingen als gevolg van fraude. Lees het hele artikel op onze website.

Bron: [https://www.verzekeraars.nl/media/7947/cbv\\_factsheet\\_fraude\\_oktober-2020.pdf](https://www.verzekeraars.nl/media/7947/cbv_factsheet_fraude_oktober-2020.pdf)

drachten meer krijgt van partij A?

### Eindklant betaalt

Waarom moet ik per se werken met die expert? Welke prikkel ligt daaraan ten grondslag? Waarom stuur ik een expert van 250 euro naar een schade van 500 euro? Wie betaalt dat? De verzekeraar betaalt wel, uiteraard, maar uiteindelijk betaalt de eindklant via zijn premie. Ik heb niks tegen het verdienen van een goede boterham voor iedereen in de verzekeringsketen. Maar laten we niet wegglijken van wat er onder onze neuzen plaatsvindt. Waarom moet er een nieuwe deur in een auto, als hij ook uitgeduikt en gespoten kan worden? Waarom moet ook de muur worden geverfd die geen waterschade had? Er worden deals gemaakt, er worden afspraken over marges gemaakt, er worden aanbestedingen gedaan, die partijen winnen door onder de marktprijs aan te bieden. Waar wordt dan de winst gemaakt? Vraagt niemand bij een verzekeraar zich dat af? Als het 100 euro kost om iets te maken, waarom zou ik dat dan voor 80 euro aanbieden? Ga ik werken tegen verlies? Of zoek ik elders in de notastroom mijn winst door bijvoorbeeld meer uren te schrijven dan dat er zijn besteed? En is dat dan oké?

### Niet oké

Nee, dat is niet oké, helemaal niet oké zelfs. Ik heb geen bewijs, er is geen openbaar onderzoek, er zijn geen getallen, maar we weten het allemaal. En niemand doet iets. Ook ik niet. Ik schrijf een mooie opleiding over fraude en zeg niets over onszelf. Verzekeraars weten het ook, maar toon het maar eens aan. En als het wel bekend wordt, dan staan we er weer als sector slecht op in de pers. En krijgen we de toezichthouder weer achter ons aan. Daar heb-

## Het grote geheel, dat laten we ongemoeid

ben we al helemaal geen zin in en dus verdwijnt het in de bureaula. En de expert of schadehersteller die het wel netjes doet zoals het hoort, die zegt er ook niks van. Je wil toch niet bekend staan als degene die preekt voor eigen parochie? Je hebt het gewoon minder goed voor elkaar dan de anderen, dus je moet gewoon je mond houden.

En de klant? Die weet het vaak niet eens. Geen idee of het schilderwerk nu 800 euro kostte of 900 euro. En ach, die 100 euro, dat maakt toch ook niks uit? En als een klant dan wel eens belt en zegt: ik vind dit echt een belachelijk hoog bedrag voor het herstel van mijn schade, dan onderzoeken we dat geval wel en krijgt die ene hersteller vast een waarschuwing of we stoppen met de samenwerking, maar daar blijft het dan wel bij. Maar het grote geheel, dat laten we ongemoeid.

Gaan we er wat aan doen, of is het te ongemakkelijk? Staan er te veel belangen op het spel? De één verdient er goed aan, de ander heeft er last van en de derde wil het eigenlijk gewoon niet weten. Ook ik niet, ook ik stond niet op toen ik zag dat er in de autoschadeherstelketen rare dingen gebeurden. Ik heb wel vragen gesteld, maar kreeg geen antwoorden en heb het gelaten.

Ook ik zag dat de gemiddelde schadelast bij hersteller A altijd hoger was dan bij hersteller B, maar het onderzoek leidde tot niets aantoonbaars. Het onderbuikgevoel verdween echter nooit. Maar ik deed niks. Hebben we wel zelfreinigend vermogen in onze sector? Zijn we kritisch genoeg op onszelf en de partners waar we mee samenwerken? Of voelt het niet als fraude, is het normaal geworden en noemen we dat dan een 'verdienmodel'. Dat klinkt heel oké, toch?

### Blinde vlekken aanpakken

Ik ga in elk geval proberen mijn blinde vlekken aan te pakken. Ik start bij het toevoegen van een hoofdstuk aan de opleiding fraudebeheersing, in plaats van een alinea. Een hoofdstuk over fraude door onszelf. Ik ga mijzelf afvragen wat is 'normaal' en wat kan niet door de beugel. Wanneer ga ik een grens over? En ja, ik ga al een grens over door wel iets te zien, maar niets te doen. Mond open trekken en zeggen: dit is niet oké en dit moet iedereen weten. De vraag moet zijn: hoe zit het met mijn eigen zelfreinigend vermogen? En, hoe zit het met dat van jou? Ga jij wat doen, of blijf je stil?

NB: Op 3 augustus kwam in het nieuws dat een schadebehandelaar zeven jaar lang fraudeerde, voor bijna 600.000 euro. Ik ben blij dat dit zo transparant wordt gecommuniceerd en in de pers komt!