



ACTION LEARNING RESULTS

Verzekeringsfraude is aan de orde van de dag. Aangenomen wordt dat 5 tot 10% van de claims die worden ingediend een frauduleus karakter heeft. Dit bezorgt de Nederlandse verzekeringsmaatschappijen jaarlijks een schade van minstens een miljard euro. Geneviève Meerburg is manager operations schadebehandeling bij ABN AMRO Verzekeringen (een joint venture van Delta Lloyd Groep en ABN AMRO Bank). Zij vertelt in de volgende bijdrage hoe haar Action Learning project voor Operations Management leidt tot besparing in de schadelast.

Gezond portie wantrouwen

Aantrekkelijk delict

Verzekeringsfraude behoort net als belasting- en uitkeringsfraude, tot de strafbare feiten waartegen slechts een geringe morele weerstand bestaat. Bijna niemand kan zich voorstellen hoe het is om zelf te gaan inbreken, laat staan om een bank te overvallen. Maar onzichtbaar geknoei voor een individuele financieringsstrategie vormt voor vele mensen nauwelijks een 'moral issue'. Je benadeelt immers geen personen, maar een abstract collectief. Hetgeen verzekeringsfraude tot een aantrekkelijk delict lijkt te maken. "Die maatschappijen zijn rijk zat", zo wordt geredeneerd. De hoge schadelast komt niet tot stand door heel omvangrijke fraudes, maar juist door het grote aantal plegers.

"Wat maakt het uit?"

Om het wat dichterbij huis te brengen; kent u de gedachte: "ach ik betaal al jaren premie, wat maakt het uit dat ik die ene zonnebril een keertje declareer? Ik ben dat ding echt kwijtgeraakt. Tsjaj, niet op vakantie...". Het groter maken van het schadebedrag en het verzinnen van voorvallen is voor een aantal mensen 'normaal' gedrag geworden.

Besparing op de schadelast

De doelstelling van het Action Learning project voor de core course Operations Management was om bij de schadeafhandeling op structurele wijze rekening te houden met de fraude-indicator en daarmee een besparing op de schadelast te realiseren.

Alertheid

De eerste stap was het doorlichten van de schadeketen, het huidige proces. Hierdoor werd duidelijk dat bij het behandelen van een claim en het hierin signaleren van mogelijke fraude, een sleutelrol wordt vervuld door de schadebehandelaar. De claim komt als eerste bij deze persoon terecht en afhankelijk van zijn of haar 'alерtheid' ontstaat al dan niet een vermoeden van fraude. Indien dit vermoeden bestaat, volgt de rest van het verzekeringsonderzoek, met alle specialistische activiteiten van fraudebestrijding van dien.

Lerende organisatie

Het project heeft ertoe geleid dat fraudebestrijding tot een expliciete taak van de schadebehandelaar is gemaakt. Enerzijds is dit doorvertaald naar outputprestaties in de beoordeling van schadebehandelingen. Anderzijds is een leertraject fraudebestrijding uitgezet voor de medewerkers. Er is hierbij gekozen voor een gefaseerde aanpak voor de hele afdeling schadebehandeling. Het leerproces van de eerste groep schadebehandelaars kan dan als uitstekende

bron voor verbetering en verfijning van de vervolgaanpak dienen. Hiermee wordt maximaal gebruik gemaakt van het lerend vermogen van de organisatie, in feite ook de essentie van action learning in een organisatie!

Verantwoordelijkheid bij de behandelaar

Fraudeaanpak wordt hiermee een integraal onderdeel van het takenpakket van de behandelaar. Het maakt de behandelaar verantwoordelijk voor schadelastbeheersing en dat spreekt tot diens verbeelding. Een schadebehandelaar begeeft zich immers op het spanningsvlak van klantgericht handelen (dekking toekennen, claim snel en volledig afhandelen) en verzekeringsgerechtigheid (heeft de klant recht op uitkering). Dat brengt ook zijn of haar toegevoegde waarde naar voren, omdat dat menselijk en vakkundig handelen en beslissen vereist. Borging van deze verantwoordelijkheid gebeurt in dashboardrapportages.

Results!

Met het uitwerken van dit Action Learning Project en het in gang zetten van de voorgestelde activiteiten, ben ik ervan overtuigd dat de organisatie in een periode van drie jaar enkele procenten van de schadelast bespaart. Dit door het tijdig signaleren van frauduleuze claims.

Geneviève Meerburg