



Plan van Aanpak Register Coördinator Fraudebeheersing



Ton Haen
Bestuur RCF

Inhoudsopgave

1.	Voorwoord.....	3
2.	Missie en Visie	3
2.1.	Missie.....	3
2.2.	Visie	3
3.	Inleiding	4
3.1.	Historie	4
3.2.	Ontwikkelingen.....	4
3.3.	Speerpunten (5 V's).....	4
4.	Verbond	5
4.1.	Organisatie.....	5
4.1.1.	Toekomstbeeld	5
4.2.	Beleidsafstemming	5
4.2.1.	Toekomstbeeld	6
4.3.	Operatie.....	6
4.3.1.	Toekomstbeeld	6
5.	Verbinden	6
5.1.	Brancheorganisaties	6
5.1.1.	Toekomstbeeld	7
5.2.	Publiek Private Samenwerking	7
5.2.1.	Operationele samenwerking	7
5.2.2.	Toekomstbeeld	8
5.3.	Volmacht.....	8
5.3.1.	Toekomstbeeld	9
5.4.	Themabijeenkomsten.....	9
5.4.1.	Toekomstbeeld	9
6.	Value.....	10
6.1.	Meerwaarde RCF	10
6.1.1.	Toekomstbeeld	10
6.2.	Kosten.....	10
6.2.1.	Toekomstbeeld	10
7.	Vernieuwen	11
7.1.	PIFI	11
7.1.1.	Toekomstbeeld	11
8.	Vakbekwaamheid	12

8.1.1.	Hoe is het nu geregeld?	12
8.1.2.	Knelpunten	12
8.1.3.	Toekomstbeeld	12
8.2.1.	Hoe is het nu geregeld?	13
8.2.2.	Knelpunten	13
8.2.3.	Toekomstbeeld	13
8.3.	Actualisering en onderhoud	14
9.	Bijlagen	14
9.1.	Overzicht van commissies en werkgroepen	14
9.2.	Regelgeving RCF	14
10.	Activiteitenlijst	15

1. Voorwoord

In deze notitie beschrijft het bestuur van het Register Coördinator Fraudebeheersing haar ambities voor de beleidsplanperiode 2016-2018.

Rode draad is de behoefte en noodzaak om opnieuw invulling te geven aan de meerwaarde van het Register. Daarnaast is het beheersen van verzekeringscriminaliteit alleen mogelijk vanuit het brede spectrum van de overige financieel-economische criminaliteit. Daartoe is het noodzakelijk de doelgroep van het RCF te verbreden van verzekeraars naar het gehele scala van financiële instellingen. De nieuwe bestuurssamenstelling per 1 januari 2016 is daar overigens een voorschot op.

Last but not least vormen de activiteiten op het terrein van bevordering van vakbekwaamheid en een duidelijke positionering van het RCF een duidelijk kompas in deze beleidsplanperiode.

De beleidspunten zijn uitgewerkt in een activiteitenplan (pag. 15), waarvoor het bestuur RCF nadrukkelijk het commitment vraagt aan de Commissie Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit.

2. Missie en Visie

2.1. Missie

De missie van het RCF is om voor een zo breed mogelijk scala van financiële instellingen het ontwikkelen, borgen en onderhouden van deskundigheid van fraudecoördinatoren¹ te faciliteren.

2.2. Visie

Wij stimuleren voor financiële instellingen de deskundigheid van functionarissen veiligheidszaken en fraudespecialisten. Daartoe is het register RCF opengesteld. Hierin kunnen de functionarissen hun deskundigheid openbaar maken. Deze zichtbare deskundigheid maakt operationele samenwerking met publieke en private stakeholders eenvoudiger.

Daarnaast waarborgt de inhoudelijke en praktische vakbekwaamheid van fraudespecialisten een professionele:

- begeleiding van fraudebeheersingsprocessen
- "geborgde" samenwerking met alle bij het fraudebeheersingsproces betrokken medewerkers (binnen de afdelingen veiligheidszaken).

¹ Onder fraudecoördinatoren verstaan we in dit plan van aanpak: iedere medewerker van een financiële instelling die zich in belangrijke mate bezighoudt met het beleidsmatig, dan wel operationeel beheersen van fraude en overige financiële criminaliteit.

3. Inleiding

3.1. Historie

De oprichting van het RCF vindt haar oorsprong in het Deltaplan Aanpak Verzekeringsfraude (2006) van het Verbond van Verzekeraars, waarin de noodzaak wordt beschreven tot het ontwikkelen van opleidingen en trainingen, die in korte tijd door grote aantallen medewerkers en tegen relatief lage kosten kunnen worden gevolgd². Dit plan beoogt nadrukkelijk een professionalisering van de functie van de fraudecoördinator en deze zichtbaar te maken door registratie van fraudecoördinatoren die aantoonbaar over de gevraagde kwaliteit beschikken.³

Per 1 juli 2010 werd het Register Coördinator Fraudebeheersing (RCF) als activiteit van het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (CBV) van het Verbond van Verzekeraars, opengesteld. Bij het NIVRE werden de faciliterende werkzaamheden belegd. Gestart werd met een 5-koppig bestuur⁴. Naast de doelstelling om professionalisering te bevorderen door het ontwikkelen van opleidingen, werd nadrukkelijk ook de privacywaarborging van informatieverstrekking tussen het CBV en de RCF's genoemd. Last but not least zou de registratie als RCF leiden tot "erkenning als eerste partner in communicatie met publieke stakeholders".⁵ Als aanbieder van de opleiding werd gekozen voor het NIBE-SVV.

3.2. Ontwikkelingen

- In 2011⁶ werd de visie door het bestuur RCF geactualiseerd: het register RCF is hét instrument om waarborgen te scheppen voor effectieve en objectieve bestrijding van integriteitsinbreuken binnen en jegens financiële instellingen.
- Moeizame publiek-private samenwerking (PPS): Fraudemeldpunt Politie: geen daadkracht en geen bevoegdheden met een weinig betrouwbaar gebleken Overheid⁷.
- Meer belangstelling vanuit zorg-, inkomens- en levensverzekeringen en andere financiële instellingen zoals VFN en NVB.
- Meer toezicht op vakbekwaamheid en strenge(re) wetgeving voor onderzoeken.
- Doorbreken van het monopolie in opleidingen.

3.3. Speerpunten (5 V's)

De uitwerking van onze missie en visie vertaalt zich in de volgende vijf V's:

- Verbond
- Verbinden
- Value
- Vernieuwen
- Vakbekwaamheid

Bij ieder speerpunt geven we aan welk toekomstbeeld we ultimo 2018 gerealiseerd willen zien.

² Deltaplan Aanpak Verzekeringsfraude (2006), Project 5, actie 4 en 5

³ Nieuwsbrief Verbond van Verzekeraars 19 juni 2009

⁴ mr. L. Westerman, P. van Gelder, mr. A. Haen, G. Kroeze, B. Rijper.

⁵ Aftrapsessie Verbond 1 juni 2010.

⁶ Bestuursvergadering 4 maart 2011

⁷ mr. Arthur Docters van Leeuwen, Wie zich niet bindt blijft single; Over versterking van de rol van de politie in het domein van de financieel-economische criminaliteit, mei 2011

4. Verbond

4.1. Organisatie

Zoals gezegd is het RCF een initiatief van het CBV van het Verbond van Verzekeraars. Tot 2015 werd het voorzitterschap van het bestuur RCF vervuld door de senior beleidsmedewerker van het CBV. Tevens is het CBV permanent vertegenwoordigd door de beleidsmedewerker Justitiële Zaken. Hoewel meerdere leden van het bestuur RCF tevens deelnemer zijn van de Adviescommissie CBV, heeft er nimmer structureel overleg tussen beide gremia plaatsgevonden. Geen verantwoording heeft plaatsgevonden aan de Commissie CBV, noch heeft die commissie daarom gevraagd. In het visiedocument van het Verbond van Verzekeraars⁸ wordt niet met zoveel woorden melding gemaakt van het stimuleren van vakbekwaamheid en professionaliteit van de fraudecoördinator.⁹ (Thema)bijeenkomsten voor fraudecoördinatoren hebben plaatsgevonden onder de vlag van het Verbond van Verzekeraars. Daardoor is er een situatie ontstaan dat de markt het RCF niet associeert met het Verbond van Verzekeraars of CBV. Op dit moment wordt wederzijds geen duidelijke governance- en rapportagestructuur beleefd.

4.1.1. Toekomstbeeld

Het bestuur RCF voorziet dat:

1. De RCF-ingeschrevene beschikt over het bewustzijn, de deskundigheid en vindingrijkheid om fraudeurs in de eigen omgeving te herkennen, tegen te houden en schade door criminaliteit te beperken of te voorkomen met gebruik making van meer data, meer bronnen, meer analyse, meer communicatie.¹⁰
2. haar doelgroep is verbreed van verzekeraars naar alle relevante financiële instellingen, omdat dit een logisch gevolg is van breedte van het terrein van de financieel-economische criminaliteit;
3. benadrukt wordt dat het register RCF -ondanks dat dit een initiatief is van het Verbond van Verzekeraars- een verantwoordelijkheid is geworden van alle financiële instellingen.¹¹ en niet van het NIVRE;
4. er een governance is waarbinnen alle betrokken financiële instellingen hun rol kunnen invullen;
5. er een onderzoek heeft plaatsgevonden naar een beoogde samenwerking met de Insurance Academy van het Verbond van Verzekeraars.

4.2. Beleidsafstemming

Het primaat van de beleidsvorming op het terrein van fraudebeheersing ligt bij de brancheverenigingen en niet bij het RCF. Het RCF heeft daarbij ondersteunende rol op het terrein van het faciliteren en stimuleren van vakbekwaamheid en professionaliteit. De beleidsruimte van het RCF

⁸ Toekomst in de aanpak van verzekeringsfraude, Visiedocument Aanpak verzekeringsfraude 2016: Focus op maatschappelijke oplossingen en versterking van de sector Maatschappelijk en Ondernemend in 2016

⁹ Aandacht voor kennis en expertise is een verplicht onderdeel van de normen uit het Protocol Verzekeraars & Criminaliteit. Het bijhouden van de deskundigheid geldt vanuit dit Protocol als normvereiste voor verzekeraars.

¹⁰ Als logisch uitvoering van het "streetwise" worden van verzekeraars.

¹¹ Waaronder in ieder geval te verstaan: Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Assurantiebedrijven, Verbond van Verzekeraars, Nederlandse Vereniging van Banken, Stichting Fraudebestrijding Hypotheken, Vereniging van Financieringsondernemingen in Nederland, Zorgverzekeraars Nederland.

beperkt zich dan ook tot die vakbekwaamheid en professionaliteit. Dit betekent dat ons beleid zich beperkt tot de volgende beleidsterreinen:

- De inhoudelijke opleidingen en trainingen voor medewerkers van financiële instellingen
- De keuze van de aanbieders van die opleidingen en de erkenning van die opleidingen als toelating voor het RCF-register.
- Het onderhouden van kennis en vaardigheden.

4.2.1. Toekomstbeeld

Er is een duidelijke verdeling van beleidsterreinen en activiteiten tussen het RCF en de financiële instellingen.

4.3. Operatie

Volgens de oorspronkelijke opzet omvatten de operationele activiteiten van het RCF:¹²

- Ondersteuning vergaderingen bestuur en commissies
- Het onderhouden van het register
- Beschermen titel en merk
- Verzorgen van studiedagen en themasessies
- Het voeren van een ledenadministratie en secretariële taken voor het bestuur.
- Beheer Extranet en financiële administratie
- Organiseren van seminars
- Controle Permanente Educatie
- Uitgeven van een vakblad

4.3.1. Toekomstbeeld

Hoewel het CBV een nadrukkelijke voortrekkersrol heeft in het organiseren van seminars/ studiebijeenkomsten, is deze activiteit belegd bij het RCF-bestuur. Dit om een invulling te kunnen geven aan een verbreding naar alle financiële instellingen.

5. Verbinden

5.1. Brancheorganisaties

Uit collegiaal operationeel overleg en vergelijking van de verschillende incidentenregisters blijkt dat binnen de gehele financiële sector dezelfde criminelen en criminele (georganiseerde) groeperingen actief zijn.

De onderlinge samenwerking en legitimiteit van uitwisseling van informatie binnen de verschillende financiële instellingen is geborgd binnen het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI). Op dit moment is het echter lastig voor de verschillende disciplines om aan te geven wanneer er informatie (en welke!) gedeeld mag worden en met wie. Zeker als dit speelt tussen

¹² Offerte oprichting RCF 2009

een bancaire instelling en een verzekeraar, maar ook tussen verzekeraars onderling. Op dit onderwerp gaan we verder in onder par. 7.1.1.

Binnen de genoemde verschillende disciplines bestaat behoefte aan duidelijkheid en uniformiteit als het gaat over het vorm geven aan (een pragmatische) samenwerking en het delen van informatie.

Binnen VFN is er een strategische fraudewerkgroep actief die de eerder genoemde initiatieven ondersteunt. Er bestaat een operationele samenwerking binnen VFN en NVB (BIO-overleg) waarbij relevante informatie, trends en ontwikkelingen gedeeld worden. Bij de verzekeraars vindt deze veelal plaats via het informatieknooppunt CBV.

De uitwisseling van informatie tussen de leden van de NVB en VFN verloopt goed. Die met verzekeraars niet.

Op initiatief van de NVB is een werkgroep actief op het gebied van kredietfraude (zakelijke- en consumenten fraude) waarbij met VFN wordt samengewerkt. Het Verbond participeert in een overleg met de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken.

5.1.1. Toekomstbeeld

- Samenwerken tussen RCF's is niet vrijblijvend. Het RCF-lidmaatschap schept ook verplichtingen in het opzoeken van de samenwerking.
- Het RCF initieert en onderhoudt contacten met brancheorganisaties, waar het gaat om de bevordering van vakbekwaamheid. Bedoelde (branche)organisaties¹³ zijn niet beperkt tot de private sector.

5.2. Publiek Private Samenwerking

5.2.1. Operationele samenwerking

Binnen de financiële sector worden, wanneer de gelegenheid zich voordoet, onderzoeksteams geformeerd waarbij zowel een publieke- als een private partij deelneemt.

Het meest bekende en structurele samenwerkingsverband bestaat tussen Stichting Fraudebestrijding Hypotheken (SFH), Openbaar Ministerie Zeeland-West-Brabant en de politie Zeeland West-Brabant. Opsporingsambtenaren werken samen met afdeling veiligheidszaken van hypothecair financiers m.b.t. de uitwisseling van informatie inzake de aanpak georganiseerde hennepsteelt en de panden waar een hennepkwekerij is aangetroffen, die ontruimd werden.¹⁴

Sinds 1995 bestaat er een structureel samenwerkingsverband ten behoeve van criminaliteitsbestrijding, fraudebestrijding en schadeafwikkeling met betrekking tot gestolen of vermiste gekentekende en mobiele objecten tussen de RDW, de Politie (Landelijke eenheid/ voorheen KLPD) en de stichting Stichting Verzekeringsbureau Voertuigcriminaliteit (Vbv) ingesteld door het Verbond van Verzekeraars. De Stichting VbV heeft een coördinerende rol tussen verzekeringsmaatschappijen, autoverhuurbedrijven en autolease maatschappijen enerzijds en politie en RDW anderzijds, in

¹³ Bijvoorbeeld: IFFC, ACFE

¹⁴ Convenant aanpak Hennepsteelt tussen de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken (SFH), het Openbaar Ministerie Zeeland-West-Brabant en de politie Zeeland-West-Brabant, dat op 1 januari 2014 van kracht is gegaan.

verband met ontvreemde- en teruggevonden voertuigen. Sedert 2013 bestaat een convenant¹⁵ met als doel een snellere en kwalitatief betere registratie van voertuigdiefstal te realiseren zodat gestolen voertuigen sneller worden opgespoord en misbruik van de eigenaar/houder status in het kentekenregister te voorkomen.

Binnen de financiële sector wordt vanuit de NVB structureel samengewerkt op het gebied van digitale fraude zoals phishing, trojans en richt men zich op diverse fraudevormen binnen het betalingsverkeer, eveneens wordt vanuit Verbond gefaciliteerd met deelname van aantal verzekeraars in de opstart van Cyber Emergency Response Team.

5.2.2. Toekomstbeeld

- Indien een medewerker veiligheidszaken van een financiële instelling als RCF geregistreerd staat, kan aan de publieke partner kenbaar gemaakt worden dat zo'n medewerker –in ieder geval- over voldoende expertise (over fraudebestrijding) beschikt. Vanuit die (verzekerings- specifieke bancaire- etc.) deskundigheid kan de betreffende RCF ingezet worden bij een gezamenlijk onderzoeksteam.
- Door het RCF worden (thema)bijeenkomsten georganiseerd om te komen tot een legaal en transparant communicatietraject tussen publieke en private partners, waardoor een RCF- gecertificeerde coördinator ingezet kan worden als een betrouwbare partner bij informatiedeling.
- Het RCF brengt voor publieke en private partners vraag en aanbod bij elkaar met deskundigheidsbevordering op het terrein van beheersing van criminaliteit in de financiële sector.
- Omdat verschillende vormen van financieel-economische criminaliteit binnen het bank- en verzekeringsbedrijf een gelijke impact hebben voor deze bedrijfstakken, vraagt het RCF het Verbond om op te komen voor gelijkwaardigheid voor deze bedrijfstakken op de politieke en ministeriële agenda.

5.3. Volmacht

Het premievolume van het volmachtbedrijf vertegenwoordigt ruim 22% van de verzekeringsmarkt en is daarmee van een dusdanige omvang dat hiermee rekening moet worden gehouden. Daarvan is nu nog onvoldoende sprake.

Een volmacht verricht dezelfde handelingen als een verzekeraar in haar schade- en acceptatieproces. Volmachten worden echter niet als partij erkend onder het PIFI en zijn daardoor niet toegelaten. Hierdoor is er sprake van een hiaat in de behandeling en afhandeling van fraudebeheersing. Volmachten zijn in het fraudeproces volledig afhankelijk van de verzekeraars en daarmee ook van hun (niet uniforme) werkwijze.

Het beeld bestaat dat fraude bij volmachten minder aandacht zou hebben of wellicht minder professioneel zou (kunnen) zijn.

¹⁵ Convenant Pilot versnelde plaatsing diefstalsignaal, Staatscourant 4 februari 2013

5.3.1. Toekomstbeeld

- Volmachtbedrijven gaan onder andere als gevolg van allerlei wettelijke bepalingen steeds meer clusteren en samenwerkingsverbanden aan. Hierdoor vindt ook een verdere professionalisering plaats en gaan deze grote volmachtbedrijven meer lijken op hun volmachtgevers, zowel in omvang als in werkwijze. Een inschrijving als RCF levert voordeel op voor het volmachtbedrijf. Dit voordeel bestaat niet alleen uit toegang tot informatiedeling¹⁶, maar ook als kwaliteitskenmerk van een gevolmachtigde.
- De certificering als RCF is als voorwaarde opgenomen worden in de Voorbeeld Samenwerkingsovereenkomst Volmacht (VSV). Hiervoor bestaat overeenstemming tussen verzekeraars en de NVGA.

5.4. Themabijeenkomsten

Nu worden er thema-bijeenkomsten georganiseerd door brancheverenigingen en de branchebesturen van het NIVRE. Er is voornog geen duidelijke beleidslijn vastgesteld over de rol, doelgroep en betrokkenheid van het RCF.

De themabijeenkomsten worden voornog georganiseerd voor eigen bloedgroepen, waarbij overigens wél kruisbestuiving mogelijk is.

5.4.1. Toekomstbeeld

- Het RCF-bestuur organiseert zelf themabijeenkomsten en heeft hiervoor budgettaire ruimte beschikbaar.
- Vanuit de basis-opleidingseisen die we als RCF stellen (= afbakening) worden jaarlijks een minimaal aantal bijeenkomsten aangeboden. Uitgangspunt daarbij is: inspireren en informeren. Bijvoorbeeld:
 - Een RCF-lid krijgt de mogelijkheid om voor zijn/haar specialisatie een peer-to-peer discussieplatform te bieden;
 - Andere sectoren aan het woord laten (bancair, forensic accountancy, gespecialiseerde advocatenkantoren etc).
 - Een wetenschappelijk criminologisch onderzoek of -ontwikkeling wordt uitgediept door een deskundige.
 - Inspelen op technologische ontwikkelingen: hoe gaat dat ons werk verder beïnvloeden? Vraagt dat verandering in kennis?
 - Podium bieden aan samenwerken tussen publiek en privaat.

¹⁶ Informatiedeling met de medewerker van de afdeling Veiligheidszaken van het Volmachtbedrijf is overigens mogelijk volgens het PIFI, omdat de volmacht deel uitmaakt van de Organisatie van de Deelnemer, zoals bedoeld in artikel 2.

6. Value

6.1. Meerwaarde RCF

De oorspronkelijk beoogde meerwaarde¹⁷ van het register is onder meer¹⁸ het waarborgen van de structuur aanpak Coördinator Fraudebeheersing en de kwaliteit Coördinator Fraudebeheersing door instroomeisen en Permanente Educatie.

De praktijk is dat de RCF-ingeschrevene de meerwaarde relateert aan de dienstverlening van het NIVRE. De RCF-er ervaart vanuit die optiek weinig meerwaarde.¹⁹ Daarnaast is er weinig animo bij volmachten voor het aanvragen van een RCF-certificering. Dit heeft niet alleen te maken met de hoge opleidingskosten, maar vooral ook met het feit dat men hier vooralsnog geen toegevoegde waarde ziet: een fraudecoördinator van een volmacht is niet opgenomen op de Verbondslijst en kan daarom zelfstandig nooit informatie opvragen over gemelde incidenten. Vanuit die opvatting heeft de certificering in de ogen van de volmachtmarkt geen toegevoegde waarde.

6.1.1. Toekomstbeeld

Vertrouwelijke informatiedeling tussen financiële instellingen enerzijds en private en publieke partners anderzijds moet beperkt blijven tot personen die daartoe gekwalificeerd zijn. Hieronder wordt in ieder geval verstaan de fraudecoördinator die in het RCF-register is ingeschreven.

6.2. Kosten

Het NIVRE biedt haar diensten (zie: 4.3) aan tegen een bijdrage van € 300,- per ingeschrevene per jaar. Veel ingeschrevenen ervaren dit bedrag als (te) hoog.²⁰ Verzekeraars neigen daarom niet alle fraudecoördinatoren in te schrijven, maar slechts enkele. Daarmee wordt geweld gedaan aan het beginsel dat niet een verzekeraar (Veiligheidszaken), maar de deskundige fraudecoördinator de ingeschrevene moet zijn.

Daarnaast vindt er geen verantwoording plaats van de gemaakte kosten. Voorwaarde voor alle activiteiten is inzicht in de financiële aspecten van het Register.

6.2.1. Toekomstbeeld

- Een transparant evenwicht tussen kosten en de feitelijke dienstverlening, óók in de beleving van de RCF-ingeschrevene.
- Bij de themabijeenkomsten is over de kosten een keuze gemaakt: is dat bij de contributie inbegrepen? Of moet juist de contributie omlaag en vragen we per sessie een kleine bijdrage, of combineren we die twee vormen?
- De meerwaarde van het RFC bestaat uit een voor de markt kenbare garantie voor de kwaliteit (van de werkzaamheden van de) fraudecoördinator.

¹⁷ Circulaire LV 2010/33 Openstelling Register Coördinator Fraudebeheersing, DH 21 juni 2010. Verbond 1 juni 2010

¹⁸ De overige doelstellingen (snellere dienstverlening en informatieverstrekking door CBV en RCF's onderling, erkenning als eerste partner in de communicatie met publieke stakeholders) worden hier niet besproken, omdat we ons hier beperken tot de kerntaak van het bevorderen van vakbekwaamheid.

¹⁹ Inspiratiesessie Verbond 2 december 2015

²⁰ Inspiratiesessie Verbond 2 december 2015

7. Vernieuwen

7.1. PIFI

Hoewel het PIFI niet onder de verantwoordelijkheid van het RCF-bestuur valt stellen we vast dat de werking van het PIFI een grote rol speelt bij de informatiedeling tussen RCF-gecertificeerden.

Het PIFI²¹ vereist dat de uitwisseling van informatie van gegevens uit het Incidentenregister strikt vertrouwelijk behandeld wordt. Dit brengt met zich mee dat de gegevens in het Incidentenregister alleen toegankelijk zijn voor Veiligheidszaken.²² De gegevens uit het Incidentenregister mogen tevens worden uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte, coördinatiefuncties van de NVB, Verbond, VFN, ZN en SFH (de fraudeloketten).²³

Het PIFI stelt niet de eis dat informatieuitwisseling uitsluitend kan plaatsvinden tussen RCF-gecertificeerde coördinatoren. Iedere groep van financiële instellingen hanteert een eigen lijst van geautoriseerde functionarissen. Een fraudecoördinator/-contactpersoon van een volmacht is niet opgenomen op de Verbondslijst en kan daarom zelfstandig nooit informatie opvragen over EVR's.²⁴ Deze lijsten worden onderling niet gedeeld.

7.1.1. Toekomstbeeld

- Hanteren van één lijst van functionarissen Veiligheidszaken door alle ondertekenaars van het PIFI. Het CBV en brancheverenigingen hebben -bij wijze van zelfregulering- hun leden geadviseerd om bij voorkeur RCF-gecertificeerde medewerkers op deze lijst te plaatsen.
- De ondertekenaars van het PIFI hebben ook de functionarissen Veiligheidszaken van volmachtbedrijven toegang gegeven tot de informatiedeling onder het PIFI.

Omdat deze onderwerpen niet liggen op de beleidsterreinen van het RCF-bestuur, zal het RCF-bestuur deze wens nadrukkelijk onder de aandacht van betrokken partijen brengen.

²¹ Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2013 (PIFI), art. 2.

²² PIFI, art. 4.2.1.

²³ PIFI, art. 4.2.3.

²⁴ Het Verbond neemt op dit moment een initiatief om door middel van een pilot informatiedeling met volmachten mogelijk te maken.

8. Vakbekwaamheid

8.1. Opleidingen

8.1.1. Hoe is het nu geregeld?

Voor inschrijving in het Register Coördinator Fraudebeheersing moet aan een aantal criteria worden voldaan. Eén van die criteria is het behalen van een door het bestuur RCF erkende opleiding, zoals:

- Coördinator Fraudebeheersing Verzekeringen (NIBE SVV);
- Fraudebeheersing in de zorg, Fraudebeheersing Financiële Instellingen (SPV), of
- een andere door het Bestuur RCF erkende opleiding.

In het Erkenningsreglement en toetsingsmatrix RCF zijn de vereisten opgenomen waaraan een opleiding of verzameling van deelopleidingen moet voldoen, wil(len) deze erkend worden voor het Register Coördinator Fraudebeheersing. De opleidingen en toetsingsmatrix kennen een voor de verzekeringsbranche uniforme (basis)set van vereiste kennis en vaardigheden. Naast een algemeen gedeelte heeft een aantal onderwerpen een specifiek of facultatief karakter die specifiek van toepassing zijn voor de cursisten van zorgverzekeraars of cursisten van schade-, leven en inkomensverzekeraars.

8.1.2. Knelpunten

- Erkende opleidingen zijn alleen gericht op schade- zorg, leven- en inkomensverzekeraars. Dit sluit niet aan bij de wens om de doelgroep te verbreden.
- Beperkt aanbod van erkende opleidingen. Hierdoor is er ook te weinig onderlinge concurrentie.
- Beperkt aantal (potentiële) deelnemers. Niet alle Coördinatoren Fraudebeheersing binnen de verzekeringsbranche volgen de opleiding en registreren zich. De doelgroep is beperkt.

Bovengenoemde punten hangen sterk met elkaar samen. Door het beperkte aantal deelnemers worden er minder (op meerdere branches gerichte) opleidingen aangeboden. En vice versa. Dit kan in de toekomst leiden tot te weinig stimulans om (meer en bredere) opleidingen te ontwikkelen, in stand te houden en te verbeteren.

- De opleidingen sluiten niet altijd aan bij de opleidingsbehoeften van de deelnemers.

8.1.3. Toekomstbeeld

- We bieden erkende opleidingen aan voor een brede doelgroep. Er is één uniforme (basis)set van opleidingseisen waar meerdere aanbieders één of meerdere (basis)opleidingen voor aanbieden. Daarnaast zijn er branchespecifieke aanvullingen, zodat meer doelgroepen kunnen worden bediend.
- Periodiek vindt een evaluatie en aanpassing plaats van de toetsingsmatrix RCF.
- Aanbod aantal erkende opleidingen verhogen. Als de verbreding en aansluiting van de nieuwe doelgroep een feit is, wordt een uitbreiding van het aanbod (basis en branche specifiek) verder uitgewerkt. Een belangrijk punt hierbij is om de doelgroepen te overtuigen van de meerwaarde van het RCF. De behoefte aan opleidingen wordt bij de verschillende doelgroepen geïnventariseerd.
- Aantal (potentiële) deelnemers verhogen. We vinden aansluiting bij de uitwerking van het punt Verbinden (en daarmee dus ook het vaststellen van de doelgroep, het verbreden).

- Verbeteren inhoud en kwaliteit opleidingen.
 - Het aanbod van de opleidingen laten aansluiten bij de wensen van de deelnemers;
 - Aansluiting opleiding op de praktijk;
 - Evalueren welke kennis en vaardigheden aanwezig moeten zijn bij RCF;
 - Hoe deze kennis en vaardigheden op peil moet worden gehouden (zie methodiek PE)
 - Wijze van overbrengen kennis en vaardigheid (aanhaken didactisch onderlegd persoon?);
 - Wijze van toetsing en terugkoppeling van resultaten;
 - Vragen van feedback op de opleiding en verwerken daarvan.
- Opzetten van een kennisbank fraudebeheersing

8.2. Ontwikkelen

8.2.1. Hoe is het nu geregeld?

Met de instelling van Permanente Educatie wordt de kwaliteit van het Register gewaarborgd. Alle ingeschrevenen in het Register moeten binnen een bepaalde periode een aantal opleidingspunten halen. Deze punten kunnen worden verkregen door op het betreffende vakgebied seminars, lezingen, opleidingen, congressen, etc. te volgen of door deelname aan vakgerichte commissies of besturen. Dit wordt georganiseerd door verschillende aanbieders. De PE is nader geregeld in het Reglement Permanente Educatie (RCF).

8.2.2. Knelpunten

- Doelgroep is betrekkelijk klein en onduidelijk is wie de doelgroep is. Er zijn relatief weinig RCF-ers. Niet elke verzekeraar laat alle Coördinatoren Fraudebeheersing registreren. Ook is het RCF tot nu toe vooral gericht op schade- en zorgverzekeraars. Dit sluit niet aan bij de wens om het RCF te verbreden.
- PE aanbod is te beperkt en niet innoverend genoeg. Denk hierbij aan:
 - PE aanbod is te algemeen en richt zich te weinig op specifieke branches;
 - Te weinig samenwerking en kennisoverdracht met andere instituties (bijvoorbeeld ACFE maar ook de verschillende branches);
 - Te groot tijdsbeslag voor behalen PE-punten;
 - Onvoldoende spreiding en duidelijkheid vooraf van het PE-aanbod over het jaar (en aanbod verschilt sterk in aantal per jaar);
 - Basiskennis en –vaardigheden wordt te weinig onderhouden (te weinig aanbod update opleiding);
 - Vaardigheidstrainingen zijn beperkt, een groep RCF-ers heeft ‘alles al gedaan’;
 - Te weinig vakkundigheid en meerwaarde in kader van PPS.
- Geen toets op kwaliteit van de behaalde kennis. Slechts inspanning wordt beloond.
- Verantwoordelijkheid aanbod PE niet duidelijk belegd. Het is onvoldoende duidelijk bij wie de verantwoordelijkheid van het aanbod van de PE ligt.
- Toekenning PE-punten laat soms lang op zich wachten. Hierdoor kan het zijn dat iemand laat wordt geconfronteerd met een afwijzing en mogelijk puntentekort.

8.2.3. Toekomstbeeld

- Verbreding doelgroep, bankensector en andere financiële ondernemingen.

Duidelijkheid en uitbreiding van de doelgroep maakt dat het aanbod van PE daarop aangepast kan worden. Ook kan de samenwerking met andere organisaties en tussen de branches worden versterkt.

- PE aanbod uitbreiden en vernieuwen.
Verdieping en verbreding aanbod (kennis, vaardigheden, jaarlijkse update opleiding (toets/e-learning?), branche specifiek). Meer opties benoemen van PE-punten binnen eigen werkzaamheden van RCF. PE aanbod ook meer richten op samenwerking. Vernieuwen wijze waarop PE wordt aangeboden, denk aan intervisie, webinars en e-learnings, ook om het tijdsbeslag te verlagen. Jurisprudentieregister en Actualiteitenblad? (gaat over meerwaarde).
- Verantwoordelijkheid PE duidelijk beleggen.
RCF heeft een voortrekkersrol in het behouden van de kwaliteit en professionaliteit van de RCF en dus in het organiseren van seminars/studiebijeenkomsten/themasessies. We denken aan een opleidingsportaal/overzicht zodat het aanbod van PE grotendeels voorafgaand aan het jaar helder is. Overleg met de aanbieders is daarvoor noodzakelijk met meer toezicht op vakbekwaamheid en toetsingsvormen.
- Transparante uniforme weging. Duidelijke weging.
- Automatische toekenning van PE-punten door NIVRE-Extranet²⁵.

8.3. Actualisering en onderhoud

- Het bestuur RCF zal dit plan ultimo 2018 evalueren en waar nodig bijstellen.

9. Bijlagen

9.1. Overzicht van commissies en werkgroepen

- Commissie Erkenning Opleidingen
- Commissie Permanente Educatie
- Vertrouwenscommissie

9.2. Regelgeving RCF

- Reglement Register Coördinator Fraudebeheersing, 30 mei 2012
- Reglement Permanente Educatie Register Coördinator Fraudebeheersing 1 september 2014
- Opleidingsmatrix Fraudebeheersing, 20 april 2015
- Reglement Vertrouwenscommissie

²⁵ Vooralsnog alleen voor activiteiten die georganiseerd zijn door het NIVRE

10. Activiteitenlijst

	Toekomstbeeld	Welke actie nodig?	Bron
Organisatie	Naar de markt toe wordt benadrukt dat het register een verantwoordelijkheid is van financiële instellingen en niet van het NIVRE	Nog te benoemen	4.1.1
	Er is een governance waarbinnen alle betrokken financiële instellingen hun rol kunnen invullen.	Nog te benoemen	
Beleid	Er is een duidelijke verdeling van beleidsterreinen en activiteiten tussen het RCF en de financiële instellingen.	Nog te benoemen	4.2.1
	(nog in te vullen PPS)	Nog te benoemen	5.2.2
Thema bijeenkomsten	Het organiseren van seminars studiebijeenkomsten, wordt belegd bij het RCF-bestuur. Dit om een invulling te kunnen geven aan alle financiële instellingen.	Nog te benoemen	4.1.1
	Jaarlijks worden een minimaal aantal bijeenkomsten aangeboden. Uitgangspunt daarbij is: inspireren en informeren.	Nog te benoemen	5.4.1
Branche organisatie	Er wordt samengewerkt met relevante branche organisaties, bijvoorbeeld in kennisdeling en opleidingen	Nog te benoemen	5.1.1
Volmacht	Een inschrijving als RCF levert voordeel op voor het volmachtbedrijf. Dit bestaat niet alleen uit toegang tot informatiedeling ²⁶ , maar ook als kwaliteitskenmerk van een gevolmachtigde.	Nog te benoemen	5.3.1
	Registratie RCF wordt opgenomen in de samenwerkingsovereenkomsten tussen verzekeraars en gevolmachtigden.	Nog te benoemen	5.3.1
Meerwaarde RCF	Vertrouwelijke informatiedeling tussen financiële instellingen enerzijds en private en publieke partners anderzijds moet beperkt blijven tot personen die daartoe gekwalificeerd zijn. De RCF-ingeschrevene is dat bij uitstek.	Nog te benoemen	6.1.1

²⁶ Informatiedeling met de medewerker van de afdeling Veiligheidszaken van het Volmachtbedrijf is overigens mogelijk volgens het PIFI, omdat de volmacht deel uitmaakt van de Organisatie van de Deelnemer, zoals bedoeld in artikel 2.

Kosten	<ul style="list-style-type: none"> • Een transparant evenwicht tussen kosten en de feitelijke dienstverlening, óók in de beleving van de RCF-ingeschrevene. • Bij de themabijeenkomsten is over de kosten een keuze gemaakt. • De meerwaarde van het RFC bestaat uit een voor de markt kenbare garantie voor de kwaliteit (van de werkzaamheden van de) fraudecoördinator. 	Nog te benoemen	6.2.1
PIFI	<ul style="list-style-type: none"> • Hanteren van één lijst van functionarissen Veiligheidszaken door alle ondertekenaars van het PIFI. Het CBV en andere brancheverenigingen hebben -bij wijze van zelfregulering- hun leden geadviseerd om uitsluitend RCF-gecertificeerde medewerkers op deze lijst te plaatsen. • De ondertekenaars van het PIFI hebben ook de functionarissen Veiligheidszaken van volmachtbedrijven toegang gegeven tot de informatiedeling onder het PIFI. 	Omdat deze onderwerpen niet liggen op de beleidsterreinen van het RCF-bestuur, zal het RCF-bestuur deze wens nadrukkelijk onder de aandacht van betrokken partijen brengen.	7.1.1
Opleidingen	<p>Erkende opleidingen aanbieden voor bredere doelgroep. De wens is dat er één uniforme (basis)set van opleidingseisen komt waar meerdere aanbieders één of meerdere (basis)opleidingen voor aanbieden.</p> <p>Aanbod aantal erkende opleidingen verhogen</p> <p>Aantal (potentiële) deelnemers verhogen</p> <p>Verbeteren inhoud en kwaliteit opleidingen</p>	Uitwerking door een werkgroep (draagvlak achterban). Hierin zal een afvaardiging aanwezig zijn van verschillende branches. De werkgroep zal met de wensen en het aanbod van de verschillende stakeholders op elkaar afstemmen.	8.1.3
Ontwikkelen	<p>Verbreiding doelgroep, bankensector en andere financiële ondernemingen</p> <p>PE aanbod uitbreiden en vernieuwen.</p> <p>Wijzigen van aanbod en wijze van toetsen kennis</p> <p>Verantwoordelijkheid PE duidelijk beleggen</p> <p>Transparante uniforme weging</p> <p>Automatische toekenning van PE-punten door NIVRE-Extranet</p>	Nog te benoemen	8.2.3
	Opzetten van een kennisbank fraudebeheersing	Nog te benoemen	8.1.3