



## Een kijkje achter de schermen bij de VbV – helpdesk

Velen van u hebben regelmatig contact met de VbV-helpdesk. Zij staan 24 uur per dag en 7 dagen per week voor u paraat. Haar dienstverlening is zeer breed en varieert van het registreren van de diefstalmelding tot het ondersteunen bij de afwikkeling van een teruggevonden voertuig. Om u een indruk te geven wat zij voor u kunnen betekenen hebben wij alle diensten nog eens op een rijtje gezet.

- Het registreren van een vermissingsmelding in het Vermiste Auto Register (A86 signaal). Na constatering van een vermissing plaatsens zij het vermissings signaal in het RDW-Kentekenregister en adviseren zij de verzekerde over mogelijke vervolgstappen.
- Het informeren van verzekeraars over specifieke dossiers.
- Het completeren van politieregistratie met verzekeringsinformatie (verrijking).
- Het uitwisselen van informatie met het Landelijk Informatiecentrum Voertuigcriminaliteit ter verrijking van het dossier.
- Het controleren van registraties (expiraties). Een registratie door verzekeraar of verzekerde dient te worden opgevolgd door een registratie door de politie (A87-signaal) De redenen dat dit niet heeft plaatsgevonden kunnen zijn: de auto is reeds teruggevonden, waarna de registratie wordt afgevoerd. Of de auto staat nog steeds als gestolen

- geregistreerd, doordat de afmelding door politie niet goed is uitgevoerd. In dit geval zorgen zij ervoor dat dit alsnog plaatsvindt.
- Het bemiddelen bij een teruggevonden voertuig. Wanneer een voertuig door de politie wordt aangetroffen

wordt dit bij de helpdesk bekend gemaakt. Zij informeren en adviseren de belanghebbende en bieden ondersteuning bij het terugverkrijgen van een voertuig. Dit geldt zowel voor Nederlandse gestolen en/of teruggevonden voertuigen in het buitenland als voor buitenlandse voertuigen gestolen en/of teruggevonden in Nederland.

- Het behandelen van beloningsadvertenties. Verzekeraars en onderzoeksbureaus kunnen op [www.stichtingvbv.nl](http://www.stichtingvbv.nl) beloningsadvertenties plaatsen. De helpdesk controleert de advertenties op juistheid.

*In totaal ontvingen zij in 2012 bijna 32.000 telefoontjes, waarvan 47% buiten kantooruren plaatsvond.*

### Zomaar een dagje op de VbV-helpdesk

**Marije:** “'s ochtends vroeg staat de telefoon roodgloeiend. Dit is meestal het moment waarop men ontdekt dat de auto, motor of scooter gestolen is en de diefstalmelding wordt doorgegeven. Gedupeerden zijn vaak emotioneel en moeten hun verhaal kwijt. Vaak zijn de medewerkers van de helpdesk de eerste persoon die zij aan de lijn krijgen. Gelukkig zijn wij wel wat gewend, maar toch krijgen we wel eens bijzondere verhalen te horen.”

#### Anekdoten uit de praktijk

“Zo spraken we afgelopen week een dame die daklozen onderdak biedt. Eén van de bezoekers van haar huis had haar auto ‘geleend’. Gelukkig belde ze dezelfde dag nog terug om door te geven dat de auto was teruggebracht.”

“Een paar maanden geleden belde er een meneer die zo'n 80 auto's als gestolen wilde opgeven. Het waren allemaal oldtimers en ze stonden allemaal op dezelfde plek, namelijk op het terrein van een 'vriend' die de auto's niet meer terug wilde geven.

Wij hebben al deze auto's in het register gezet met een A86 signaal (vermissings signaal) en meneer heeft vervolgens uren op het politiebureau doorgebracht voor de aangifte.”

“Een meneer belde: hij had zijn Opel Vectra verkocht en de avond voordat deze zou worden afgehaald, had hij hem nog extra gewassen en gepoetst en op zijn oprit geparkeerd. Toen hij de volgende morgen wakker werd zag hij tot zijn verbijstering alleen maar een speelgoedautootje staan. Waarop hij laconiek reageerde “misschien een kwestie van te heet gewassen.”

#### Wat doen we zoal?

“Naast het registreren van de diefstalmelding verwerken wij direct alle afmeldingen van voertuigen (ontvangen vanuit het politiesysteem). Zo weten we in ieder geval zeker dat er geen eigenaren ontbreken van de weg

worden gehaald, omdat hun auto nog als vermist staat geregistreerd. Gedurende de dag variëren onze taken van het plaatsen van een vermissings signaal, het opzoeken van de juiste verzekering bij de kentekens, tot het regelen dat een teruggevonden auto door de verzekering wordt opgehaald uit het buitenland.”

#### Pilot digitale aangifte

“Sinds begin februari loopt de pilot digitale aangifte. Deze proef met het sneller signaleren van gestolen auto's omvat nu een kleine regio in Brabant waar wij in samenwerking met het Landelijk Informatiecentrum Voertuigcriminaliteit (LIV) ervoor zorgen dat er snel een digitale aangifte wordt opgemaakt. Met als doel om een gestolen auto binnen enkele uren Europees gesignaleerd te hebben, zodat de terugvindkans aanzienlijk wordt vergroot.”

### Wie zijn de medewerkers van de VbV-helpdesk?

Vaak herinnert u zich wel de namen, maar is het ook prettig om te weten wie u aan de lijn heeft en welk gezicht erbij hoort.

**Team VbV-helpdesk**  
Vlnr: Jolet van Duren, Jeanette Vinkers,

Jeroen Damen, Francien Kampmeiner, Madeleine Ouwehand, Cora van Heukelom, Marije Witjes en Marcella Mohlmann (Connie de Ridder ontbreekt op deze foto).



De brug tussen publiek en privaat

# Nieuwsbrief



VbV breidt Registratie App 'Bootprofiel' uit voor Android

2



Beveiliging effectief tegen autodief

3



Een kijkje achter de schermen bij de VbV – helpdesk

5



## Proef sneller signaleren van gestolen auto's

Op 1 februari is, in samenwerking met verzekeraars, politie en RDW, een proef van start gegaan met als voornaamste doel: het sneller signaleren van gestolen auto's. Deze snellere registratie is noodzakelijk, omdat veel ontvreemde voertuigen vaak binnen enkele uren al het land uit zijn. Vooral de eerste uren na diefstal zijn cruciaal. In de praktijk duurt het gemiddeld nog vijf dagen, voordat de diefstal van een auto in het Kentekenregister en het Schengen staat geregistreerd.

Op 22 januari gaf Staatssecretaris Teeven van Veiligheid en Justitie het startschot voor de proef met het sneller signaleren van gestolen auto's. Hij tekende hiervoor een convenant met de RDW, de politie, het Verbond van Verzekeraars en stichting VbV.

#### Hoe werkt deze proef?

De proef met het sneller signaleren van gestolen auto's wordt gehouden bij politieregio, Eenheid Oost Brabant, maar dan alleen voor het gebied van de 'oude' regio Brabant Zuid Oost. Hoe werkt deze proef? Direct na de melding van een diefstal maakt het VbV - Vermiste Auto Register een digitale melding aan en stuurt de aangever een digitaal formulier toe. Zodra de aangever deze heeft ingevuld, stuurt VbV deze door naar het Landelijk Informatiecentrum Voertuigcriminaliteit (LIV). De Buitengewoon Opsporingsambtenaar verwerkt de digitale melding tot een aangifte in het registratiesysteem van de politie. Door de snellere signalering gaat de pakkans van autodieven omhoog. Ook krijgt de politie nauwkeurige informatie over de wijze waarop een voertuig is ontvreemd.

[Lees verder op volgende pagina >](#)

*Het Verzekeringsbureau Voertuigcriminaliteit (VbV) is een gemeenschappelijk initiatief van alle Nederlandse schadeverzekeraars om voertuig-, vaartuig-, werkmaterieel- en transportcriminaliteit te bestrijden. Het VbV werkt daarbij nauw samen met de publieke en private partners.*

### Voordelen voor eigenaar

De snellere registratie verkort ook de termijn waarin de eigenaar van een gestolen auto of een ander voertuig nog aansprakelijk kan worden gesteld. De RDW stuurt de eigenaar binnen een dag een verklaring waarin staat dat het kenteken is ingetrokken en de eigenaar niet langer aansprakelijk is. Bovendien hoeft de eigenaar van een gestolen voertuig niet meer naar het politiebureau om aangifte te doen.

### Bij succes landelijke uitrol

Het project wordt getrokken door stichting Aanpak Voertuigcriminaliteit (AVC). In Nederland worden jaarlijks circa 30.000 voertuigen gestolen met een jaarlijkse schadelast van 205 miljoen euro. Ongeveer eenderde daarvan wordt maar teruggevonden. Als projectleider van deze proef benadrukt Harry Blaauw: "als deze proef succesvol verloopt wordt deze aanpak landelijk ingevoerd. Ik verwacht dat er dan landelijk per week 10 gestolen voertuigen meer worden teruggevonden dan nu."



Bron foto: RDW

Vlnr: Wouter Verkerk (directeur VbV), Janine van den Berg (korpselectie Nationale Politie), Fred Teeven (staatssecretaris Ministerie van V&J), Johan Hakkenberg (directeur RDW) en Richard Weurding (directeur Verbond van Verzekeraars).

## VbV breidt Registratie App 'Bootprofiel' uit voor Android



Vanaf 1 maart is de Registratie App *Bootprofiel*, naast de iPhone versie, nu ook beschikbaar voor Android. Met de app 'Bootprofiel' kan de booteigenaar op een eenvoudige manier alle belangrijke gegevens van zijn boot en/of buitenboordmotor registreren.

Zo kan de eigenaar bij diefstal, door één druk op de knop, alle gegevens doorzetten naar de VbV-helppdesk, waarna de informatie kan worden toegevoegd aan de politie-aangifte. De politie kan zo snel starten met het opsporen van het gestolen object.

De booteigenaar bepaalt zelf of hij de gegevens bewaart voor eigen administratie of verzendt naar een centrale database. Dit gebeurt in een beveiligde omgeving bij VbV; de gegevens worden dus niet aan derden ter beschikking gesteld!

De Registratie App is nu gratis te downloaden via de App Store.



Kijk voor meer informatie op [www.bootprofiel.nl](http://www.bootprofiel.nl)

## Beveiliging effectief tegen autodief

Het aantal diefstallen van jonge auto's (0-3 jaar) is in 2012 met maar liefst 8,8 % gestegen in vergelijking met 2011. In totaal werden 3178 auto's in deze categorie gestolen. Daders zijn veelal goed georganiseerde bendes, die rondtrekken en met behulp van geavanceerde technieken vooral jonge auto's van onderstaande top 10 merken stelen. Autobezitters kunnen zich hier tegen wapenen, want uit ons onderzoek blijkt dat goedgekeurde VbV-SCM beveiligingssystemen effectief werken tegen autodiefstal.

### Impact van diefstal

In Nederland worden dagelijks 38 mensen getroffen door autodiefstal. De impact hiervan is groot. Diefstal tast niet alleen het veiligheidsgevoel aan, maar veroorzaakt ook

flinke materiële schade en maakt mensen immobiel. Een auto is immers - na de hypotheek - het grootste bezit, waar vaak jarenlang voor wordt gespaard.

### Beveiliging werkt effectief tegen autodief

Slecht nieuws voor autodieven! Uit ons onderzoek blijkt dat voertuigen met een goedgekeurd VbV-SCM beveiligingssysteem 74 procent minder vaak worden gestolen. Ook worden ze 62 procent vaker teruggevonden. Zulke systemen zijn dus een effectief instrument om voertuigdiefstal tegen te gaan. Deze beveiligingssystemen zorgen ervoor dat dieven meer moeite moeten doen en daardoor meer tijd kwijt zijn. De systemen, herkenbaar aan de oranje driehoekige sticker op de ruit, schrikken dieven effectief af.



### Gestolen en definitief vermist kentekenjaar 2011 (nog géén twee jaar oud!)

Merk/Model	Catalogus-waarde Gem.	Definitief Vermist	Verkopen Aantal	Risico 1:xx
1 HONDA CR-V 2011	€ 43.990	11	297	27
2 BMW X5 2011	€ 109.715	8	431	54
3 VOLKSWAGEN SCIROCCO 2011	€ 31.527	7	418	60
4 VOLKSWAGEN GOLF 2011	€ 32.293	200	12934	65
5 VOLKSWAGEN POLO 2011	€ 19.332	226	25691	114
6 PEUGEOT RCZ 2011	€ 34.125	2	449	224
7 HONDA CIVIC 2011	€ 25.700	6	1470	245
8 VOLVO XC60 2011	€ 64.776	8	2057	257
9 VOLKSWAGEN TIGUAN 2011	€ 36.557	9	2553	284
10 AUDI A4 2011	€ 43.844	16	4620	289

Bron: VbV - Vermiste Auto Register

### Voorkomen beter dan genezen

Om jonge en diefstalgevoelige auto's beter tegen diefstal te beveiligen, adviseert VbV:

- consumenten om hun nieuwe auto van een extra 'slot' te voorzien;
- verzekeraars om beveiligingssystemen voor te schrijven op basis van diefstalrisico.

## Stabiel vernieuwd registratiesysteem 'VbVAPP'



Het VbV lanceerde medio oktober 2012 een compleet vernieuwd registratiesysteem. Helaas kwamen bij de start een aantal kinderziektes aan het licht, maar gelukkig hebben we die snel kunnen oplossen. We zijn blij dat we nu kunnen spreken over een stabiel systeem, dat voor u en VbV prettig werkt en vele voordelen biedt.

Dit systeem geeft toegang tot het register om vermissingsdossiers van alle voertuigen in te voeren en te muteren. Zoals het Vermiste Auto Register – Vermiste Mobile Objecten Register – en Gestolen lading Registratie. Door de koppelingen met systemen van de RDW, politie en anderen kan snelle signalering en informatie-uitwisseling plaatsvinden. Met als doel de kansen op het terugvinden van het gestolen object te vergroten en de schadelast voor verzekeraars te reduceren.

### Nieuwe technische infrastructuur biedt perspectief voor nieuwe ontwikkelingen

Voor de gebruiker is er in de nieuwe VbV-applicatie – 'VbV-App' – functioneel niet veel gewijzigd. De lay-out is intuïtiever geworden, maar de vernieuwingen betreffen met name technische aspecten. Zoals een procesverbetering van dagrapportages voor verzekeraars, verhoogde betrouwbaarheid technische informatie-uitwisseling met externe partijen en camerasystemen. Daarnaast geeft de nieuwe technische infrastructuur ons de mogelijkheid sneller in te spelen op veranderde wensen en eisen.