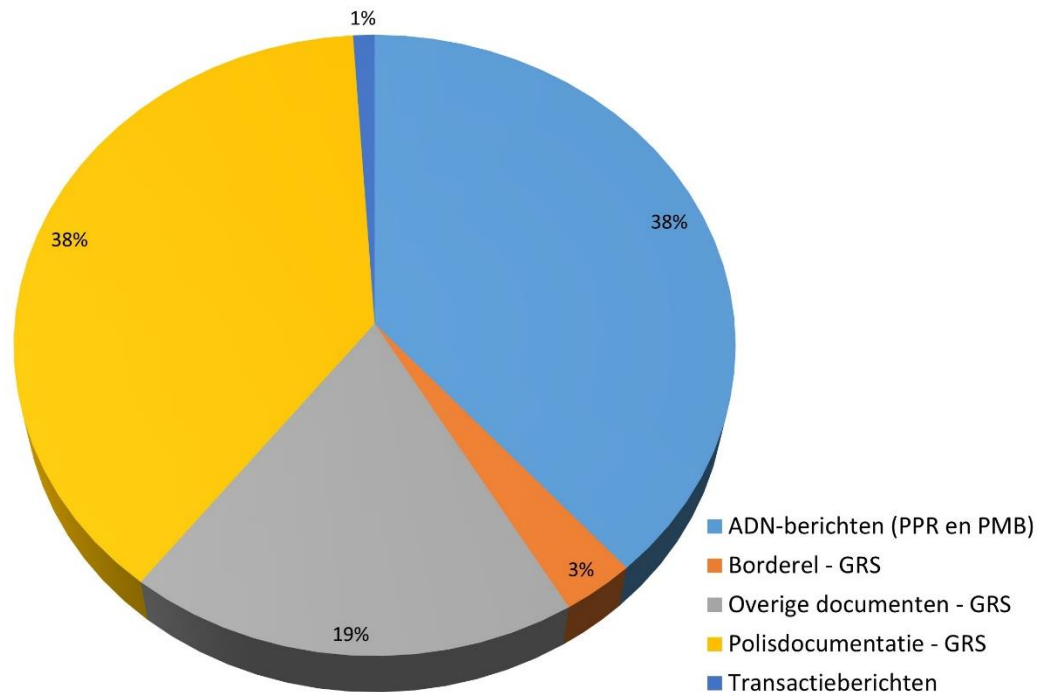


Dashboard Meldingen berichtenverkeer januari 2024



Figuur 1. Soort meldingen berichtenverkeer (n=196)

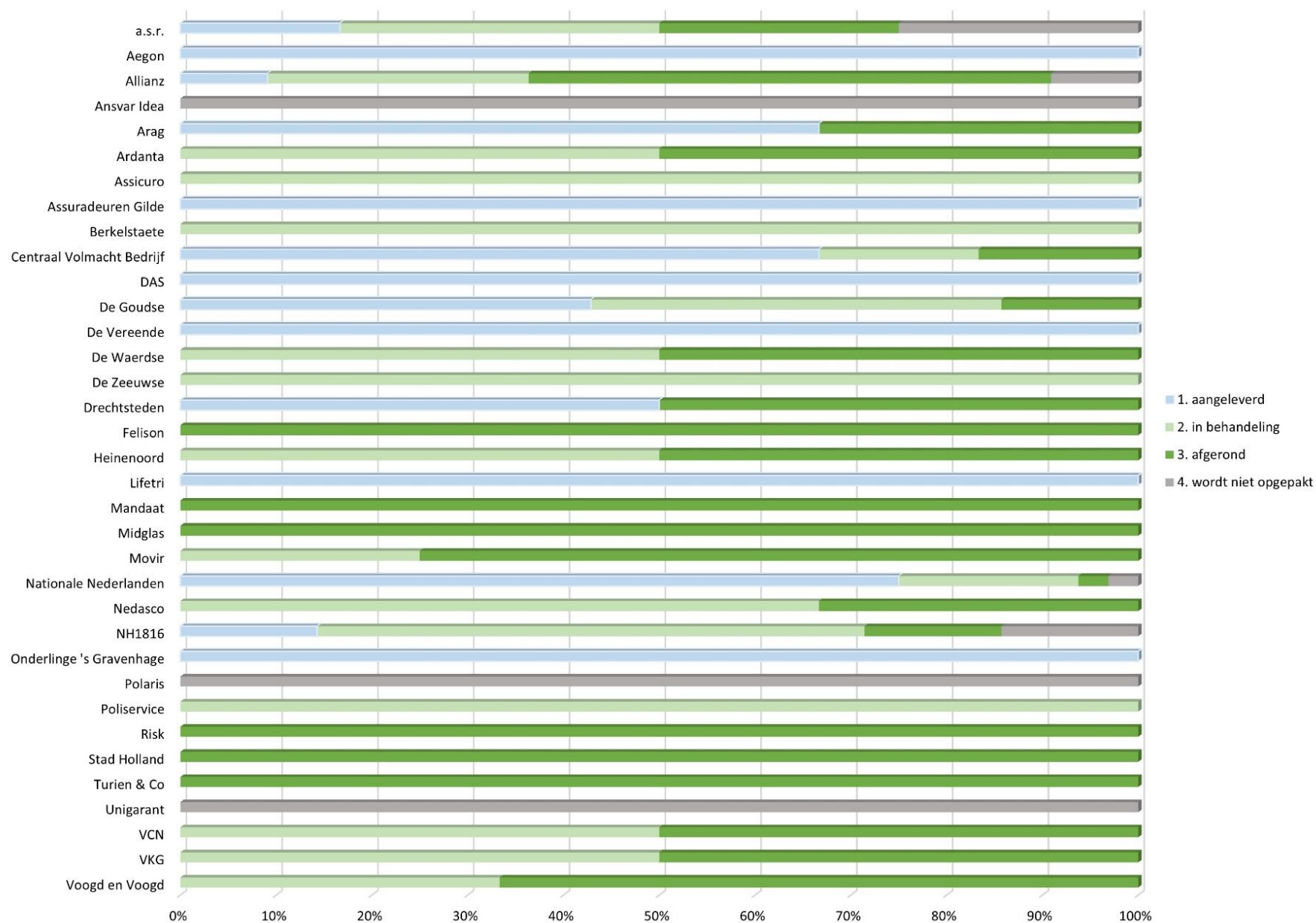
Fouten bij specificatie aangeleverde documenten hardnekkig

60% van de ingediende meldingen hebben betrekking op de problematische verwerking van documentberichten (polisdocumenten, borderellen en andere documenten). Binnen deze groep meldingen is te zien dat ruim de helft van de meldingen het gevolg zijn van foutieve specificaties van aangeleverde documenten. Bijvoorbeeld een premiefactuur die met de omschrijving 'polis' wordt aangeleverd. Of prolongatiestukken die als mutatiedocumenten worden verzonden. Ook het ontbreken van de juiste procescode komt met enige regelmaat voor.

Deze fouten zorgen aan de adviseurskant voor problemen als het gaat om de automatische verwerking van de documenten. Steeds meer adviseurs richten workflows in binnen hun administratiepakket. Deze workflows stellen hen in staat om – bijvoorbeeld op basis van aangeleverde documentsoorten en/of procescodes – bepaalde handelingen geautomatiseerd uit te voeren. Het laat zich raden dat wanneer een verzender hierin fouten maakt, het kostbare tijd aan de kant van het advieskantoor kost om dit te herstellen.

Onderscheid tussen 'fouten' en 'verbeterpunten'

SIVI maakt met ingang van januari 2024 onderscheid tussen enerzijds echte fouten (foutieve labels, notaties, documentspecificaties, procescodes etc., zie **figuur 2**), en anderzijds 'verbeterpunten' (geen formele fouten, maar wensen van de kant van adviseurs om berichten, documenten, etc. anders aan te leveren of in te richten, zie **figuur 3**). Niet zelden gaat een verbeterpunt gepaard met de inzet van (extra) resources aan de kant van de verzender, waarbij ruimte op de IT-agenda van de aanbieder moet worden gepland. Verbeterpunten zullen – als ze al door de aanbieder worden opgepakt – dan ook een (veel) langere doorlooptijd vergen dan het herstellen van echte fouten.



Figuur 2. Verdeling van status van *foutmeldingen* per aanbieder



Figuur 3. Verdeling van status van **verbeterpunten** per aanbieder

Ten aanzien van de verdeling van de status van meldingen per aanbieder is te zien dat er een lichte stijging waarneembaar is van het aantal aanbieders waarover meldingen zijn ontvangen.

Verheugend is te zien dat de meeste partijen ingediende meldingen inmiddels voortvarend oppakken. Dat geldt zowel voor de ingediende foutmeldingen als voor de meldingen die als verbeterpunt kunnen worden beschouwd.

Proces: Ontvangers (adviseurs) van ADN-boekingsberichten en GRS-documentberichten melden problemen via het SIVI-meldformulier [Meldingen GRS en ADN berichtenverkeer](#). SIVI zet deze binnengekomen meldingen één keer per maand door naar de desbetreffende aanbieders (verzekeraars en serviceproviders).

SIVI volgt daarbij de meldingen niet individueel op, maar wil wel graag van de aanbieders horen welke meldingen zij oppakken en welke niet.

In het dashboard zijn ook de meldingen over berichtenverkeer verwerkt die gebruikers van Aplaza – veelal via hun softwareleverancier – bij Aplaza doen (dus niet via het meldformulier). Aplaza volgt de aan haar gedane meldingen wel individueel op richting de verzenders van de betreffende berichten.

Ten aanzien van ingediende foutmeldingen geeft het dashboard de status van meldingen weer die in de 12 kalendermaanden voorafgaand aan publicatie zijn gedaan. Voor aangedragen verbeterpunten hanteren we een termijn van 24 kalendermaanden voorafgaand aan publicatie.