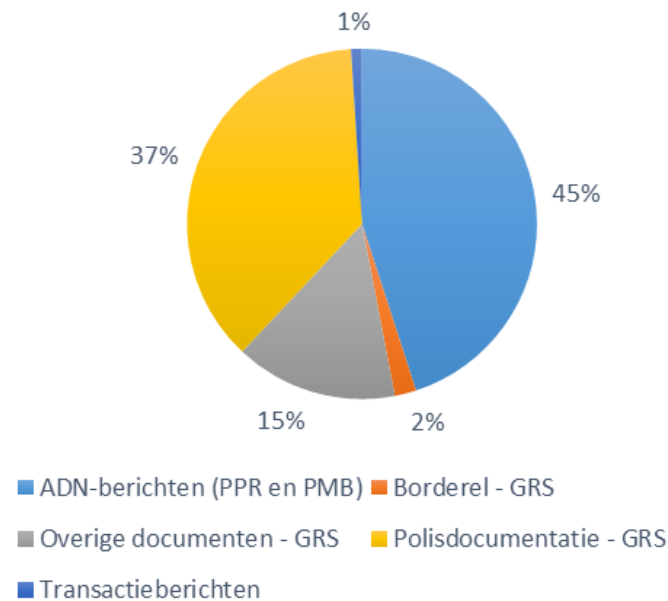


Dashboard Kwaliteit berichtenverkeer

maart 2024



Figuur 1. Openstaande fouten in berichtenverkeer (n=100)

Fout is aangeleverd / in behandeling 100 (62%)	Laatste 6 maanden	46%
	Tussen 6 en 12 maanden	27%
	Tussen 12 en 18 maanden	27%
	Tussen 18 en 24 maanden	0%
	Langer dan 24 maanden	0%
Fout is opgelost 46 (29%)	Binnen 6 maanden	59%
	Tussen 6 en 12 maanden	30%
	Tussen 12 en 18 maanden	11%
	Tussen 18 en 24 maanden	0%
	Langer dan 24 maanden	0%
Fout wordt niet opgepakt 13 (8%)	Binnen 6 maanden	38%
	Tussen 6 en 12 maanden	38%
	Tussen 12 en 18 maanden	23%
	Tussen 18 en 24 maanden	0%
	Langer dan 24 maanden	0%
Gemelde fout blijkt geen fout 2 (1%)	Binnen 6 maanden	50%
	Tussen 6 en 12 maanden	50%
	Tussen 12 en 18 maanden	0%
	Tussen 18 en 24 maanden	0%
	Langer dan 24 maanden	0%
Totaal 161 (100%)		

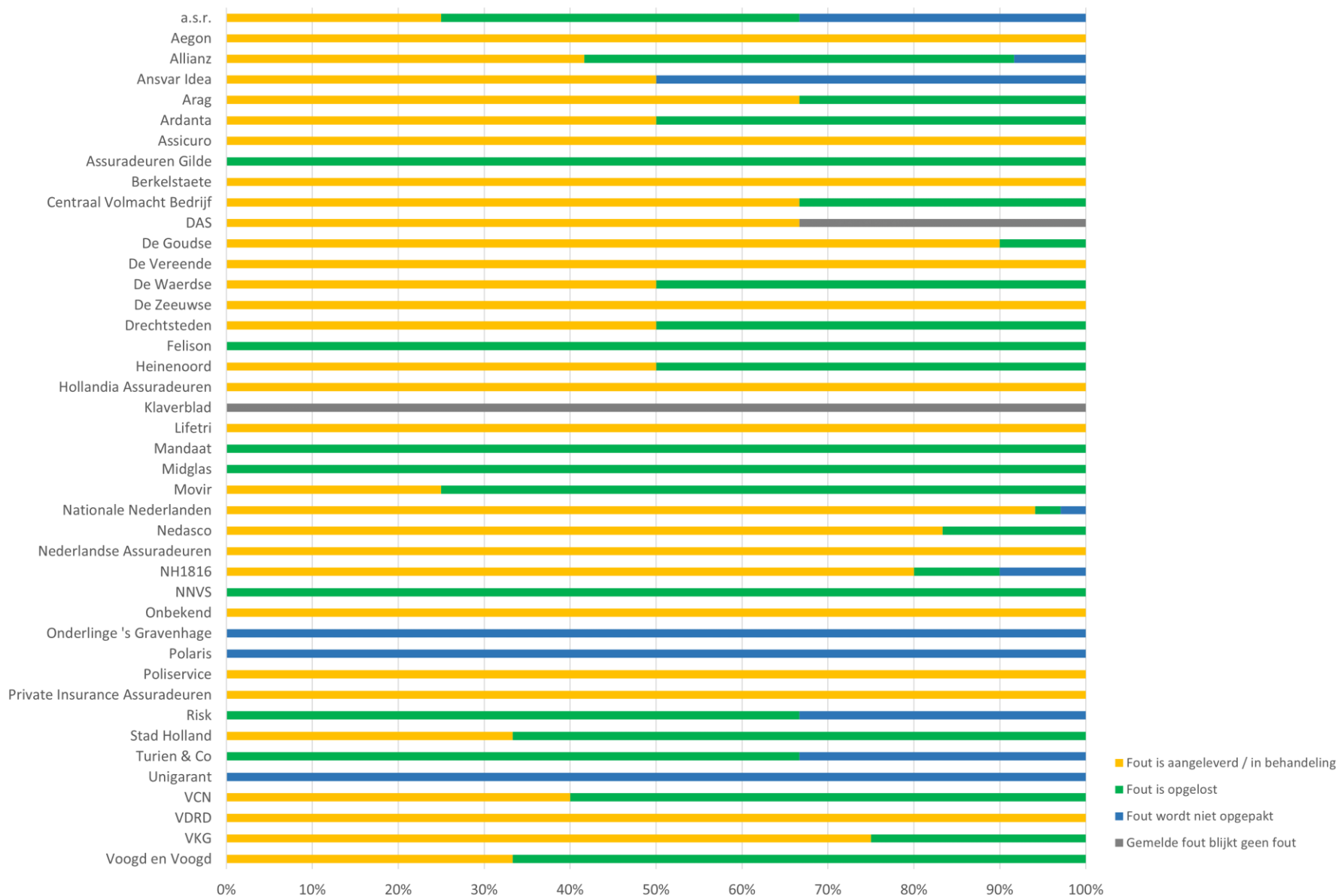
Figuur 2. Doorlooptijden bij de afhandeling van fouten

Zowel nominaal als relatief forse stijging aantal fouten bij ADN-berichten

In vergelijking met de rapportage van januari jl. is – als gevolg van de samenwerking met Aplaza – een opvallende stijging te zien in het aantal meldingen rondom ADN-berichten (PPR en PMB). Een groot aantal nieuwe meldingen heeft te maken met berichten rondom pakketten (ontbrekende PK-entiteit of PP-entiteit, mutatiedatums binnen een pakket komen niet overeen met de door verzekeraar aangeleverde boekingsdatums voor dat pakket, notatiefouten met hoofdletters/kleine letters, aantal toegestane tekens overschreden, losse polis wordt als pakket aangeleverd, etc.). Als deze fouten al in technische zin door het systeemhuispakket kunnen worden geaccepteerd, leiden ze tot foutieve informatie in de administratie van de adviseur.

Ook wordt door verschillende aanbieders gezondigd tegen afspraken rondom het gebruik van XD-dekkingen (een XD-entiteit is uitsluitend toegestaan wanneer geen passende dekkingentiteit voorhanden is). Systeemhuispakketten kunnen in de meeste gevallen niets met aangeleverde XD-entiteiten.

Verder blijven fouten in documentberichten voor problemen zorgen. Ondanks in het verleden gemaakte afspraken (zie [‘Kwaliteit digitale aanlevering van documenten heeft uw aandacht nodig’](#)) stoppen veel aanbieders nog steeds meerdere documenten, die niet zelden verschillende functies of eindbestemmingen hebben, in één pdf-document. De adviseur moet deze documenten dan vervolgens handmatig scheiden en routeren; dit kost de adviseur tijd en dus geld.



Figuur 3. Afhandeling van foutmeldingen per aanbieder (n=161 – 24 maanden t/m 03-2024)

Toenemende aandacht voor het afhandelen van fouten

Figuur 3 geeft een overzicht van de status van foutmeldingen per verzender. Verheugend is te zien dat de meeste verzenders de gemelde fouten inmiddels voortvarend oppakken. Ook nu is weer een stijging te zien van het aantal verzenders waarover meldingen zijn ontvangen.

Verbeterpunten

Met dit dashboard wil SIVI primair urgentie creëren voor het oplossen van fouten binnen het berichtenverkeer, immers fouten leiden tot verstoring van processen en onnodige kosten. Tegelijk ontvangen we ook veel verbeterpunten. Verbeterpunten zijn niet urgent. We zien dat het krijgen van prioriteit en resources bij verzenders veel lastiger is. De realiteit is dat verbeterpunten – als ze al door de verzender worden opgepakt – een (veel) langere doorlooptijd hebben dan het herstellen van echte fouten. Figuur 4 geeft een overzicht van de doorlooptijden voor het afhandelen van verbeterpunten door verzekeraars en serviceproviders.

Verbeterpunt is aangeleverd / in behandeling 44 (64%)	Laatste 6 maanden	16%
	Tussen 6 en 12 maanden	25%
	Tussen 12 en 18 maanden	59%
	Tussen 18 en 24 maanden	0%
	Langer dan 24 maanden	0%
Verbeterpunt is doorgevoerd 13 (19%)	Binnen 6 maanden	38%
	Tussen 6 en 12 maanden	46%
	Tussen 12 en 18 maanden	15%
	Tussen 18 en 24 maanden	0%
	Langer dan 24 maanden	0%
Verbeterpunt wordt niet opgepakt 10 (14%)	Binnen 6 maanden	10%
	Tussen 6 en 12 maanden	20%
	Tussen 12 en 18 maanden	70%
	Tussen 18 en 24 maanden	0%
	Langer dan 24 maanden	0%
Verbeterpunt blijkt geen issue 2 (3%)	Binnen 6 maanden	0%
	Tussen 6 en 12 maanden	0%
	Tussen 12 en 18 maanden	100%
	Tussen 18 en 24 maanden	0%
	Langer dan 24 maanden	0%
Totaal 69 (100%)		

Figuur 4. Doorlooptijden bij de afhandeling van verbeterpunten

Hoe wordt dit dashboard samengesteld?

In dit dashboard komen twee stromen van meldingen samen:

1. Via SIVI: 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 verzenders van berichten (verzekeraars en serviceproviders). SIVI volgt deze meldingen niet individueel op, maar wil wel graag van de verzenders horen welke meldingen zij hebben afgehandeld.
2. Via Aplaza: In dit dashboard zijn ook de meldingen over berichtenverkeer verwerkt die gebruikers van Aplaza – veelal via hun softwareleverancier – bij Aplaza doen. Aplaza volgt de aan haar gedane meldingen over fouten wel individueel op richting de verzenders van de betreffende berichten.