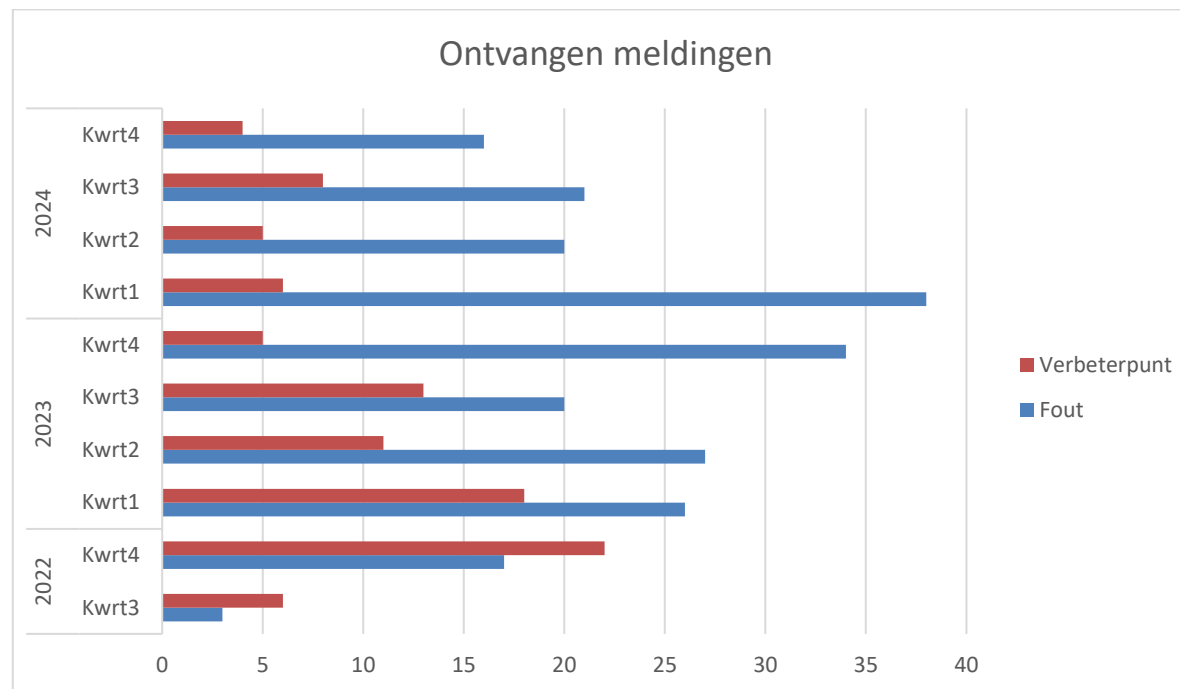


Dashboard Kwaliteit berichtenverkeer december 2024



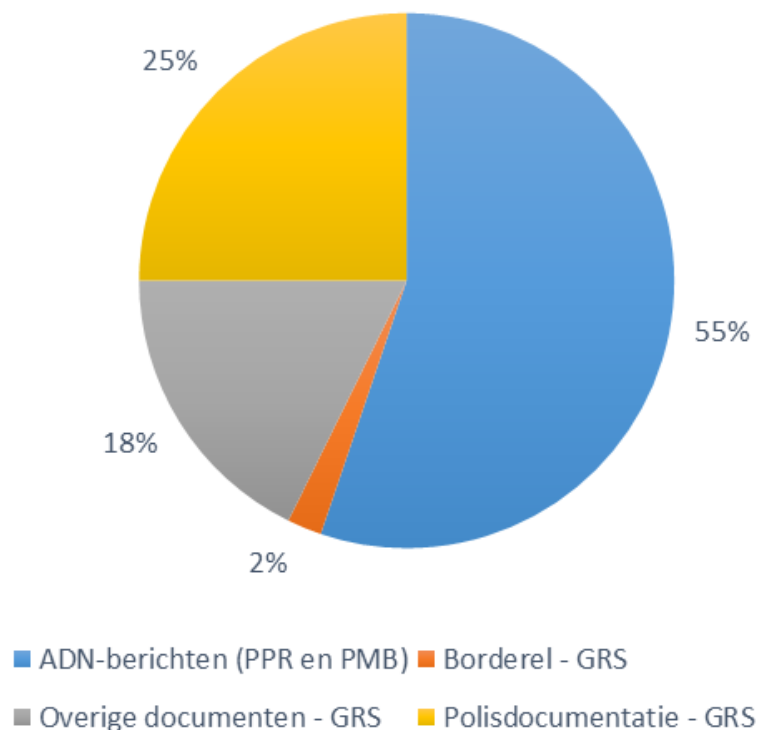
Figuur 1. Ontvangen meldingen in de tijd (n=320)

Ontwikkelingen in aantal meldingen en de afhandeling daarvan

SIVI registreert nu ruim twee jaar meldingen van adviseurs over problemen die zij ervaren bij het geautomatiseerd verwerken van berichten van verzekeraars en serviceproviders. SIVI probeert verzenders te bewegen om de gemelde fouten en verbeterpunten op te pakken. Twee ontwikkelingen vallen op.

1. We zien – na een duidelijke piek in Q3 van 2023 en Q1 van 2024 – in de loop van 2024 een afname in het aantal meldingen door adviseurs. Op basis van feedback in gesprekken krijgen we de indruk dat adviseurs vinden dat hun meldingen niet voldoende door verzekeraars en serviceproviders worden opgepakt en daarom het hoofd in de schoot werpen. Het kan ook betekenen dat de kwaliteit van het berichtenverkeer verbetert en er minder fouten optreden, echter voor deze conclusie hebben we te weinig aanknopingspunten.
2. Waar in 2022 en 2023 nog te zien was dat het aantal door verzekeraars en serviceproviders afgehandelde meldingen verhoudingsgewijs redelijk gelijk opging met het aantal ingediende meldingen, zien we vanaf begin 2024 een scheefgroei ontstaan. Het aantal afgehandelde meldingen blijft – ook in verhouding – duidelijk achter bij het aantal ingediende meldingen. Eind 2022 bedroeg het aantal ingediende meldingen 48, waarvan er 25 waren afgehandeld (52%). Eind 2023 was deze verhouding nagenoeg gelijk (202 om 103, 51%). Per november 2024 bedroeg het totaal aanmeldingen vs. het aantal afgehandelde meldingen echter 320 om 142 (44%).

Een relevante ontwikkeling is verder dat het aantal verzenders waarover meldingen binnenkomen, inmiddels is gegroeid naar 50. Dit komt vooral doordat steeds meer serviceproviders polis- en documentgegevens met adviseurs uitwisselen via ADN-boekingsberichten en GRS-documentberichten.



Figuur 2. Openstaande fouten in berichtenverkeer (n=96)

Doorlooptijden afhandeling fouten lopen op

Bijna 40% van de gemelde fouten staat langer dan 12 maanden open. Hoewel het aantal openstaande foutmeldingen lager is dan in het Dashboard van september (96 om 100), duurt het gemiddeld wel langer voordat verzekeraars en serviceproviders deze fouten oplossen. Onder fouten verstaan we het niet correct toepassen van standaarden en afspraken. Feitelijk moeten deze fouten direct (d.w.z. het liefst vóór de eerstvolgende prolongatie nadat de melding aan de verzender is doorgegeven) worden opgelost.

Veel gemelde fouten zijn het verkeerd aanleveren van dekkingen, het foutief behandelen van polissen binnen pakketten (bijv. een mutatiecode voor een pakketonderdeel meegeven voor het gehele pakket), verkeerde procescodes, het meegeven van foutieve documentcodes voor bijlagen of het aanleveren van lege velden. De impact van deze fouten is dat gewenste workflows niet automatisch kunnen worden uitgevoerd. Dit creëert veel extra handmatig werk voor adviseurs en is daarmee een serieus probleem.

Fout is aangeleverd / in behandeling 96 (44%)	Laatste 6 maanden	41%
	Tussen 6 en 12 maanden	21%
	Tussen 12 en 18 maanden	23%
	Tussen 18 en 24 maanden	14%
	Langer dan 24 maanden	2%
Fout is opgelost 103 (47%)	Binnen 6 maanden	59%
	Tussen 6 en 12 maanden	24%
	Tussen 12 en 18 maanden	15%
	Tussen 18 en 24 maanden	2%
	Langer dan 24 maanden	0%
Fout wordt niet opgepakt 14 (6%)	Binnen 6 maanden	29%
	Tussen 6 en 12 maanden	21%
	Tussen 12 en 18 maanden	7%
	Tussen 18 en 24 maanden	43%
	Langer dan 24 maanden	0%
Gemelde fout blijkt geen fout 6 (3%)	Binnen 6 maanden	67%
	Tussen 6 en 12 maanden	17%
	Tussen 12 en 18 maanden	17%
	Tussen 18 en 24 maanden	0%
	Langer dan 24 maanden	0%
Totaal 219 (100%)		

Figuur 3. Afhandelingstermijnen fouten (n=219)



Figuur 4. Afhandeling van foutmeldingen per verzekeraar (n=122 – 24 maanden t/m 11-2024)

Afhandeling fouten door verzekeraars

Hoewel de cijfers over afhandeling van fouten door verzekeraars en serviceproviders anders doen vermoeden, vindt SIVI het bemoedigend dat enkele verzekeraars richting SIVI laten merken dat ze openstaande meldingen daadwerkelijk willen afhandelen. Bijvoorbeeld door het instellen van een regulier overleg met SIVI over de afhandeling van fouten, door het in contact treden met melders, of door overzichten op te vragen van de openstaande meldingen. Hopelijk vertaalt zich dat in een groter aantal afgehandelde meldingen bij het eerste dashboard in 2025. Verzekeraars die deze handschoen willen oppakken, worden van harte uitgenodigd om contact op te nemen met [Ruud van Bommel](#), Ketenmanager Intermediaire Distributie.

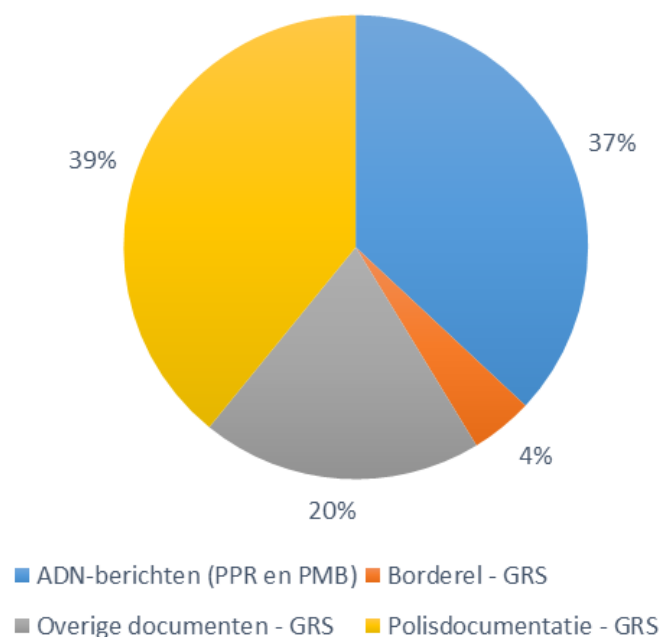
In dit dashboard is Aegon voor het laatst als individuele verzekeraar in bovenstaand overzicht opgenomen. Zoals bekend wordt de Aegon-portefeuille overgevoerd naar a.s.r. Openstaande meldingen over het berichtenverkeer van Aegon worden om voor de hand liggende redenen daarom niet meer opgepakt.



Figuur 5. Afhandeling van foutmeldingen per serviceprovider (n=96 – 24 maanden t/m 11-2024)

Afhandeling fouten door serviceproviders

Zoals op pagina 1 aangegeven gaan steeds meer serviceproviders er toe over om hun boekings- en documentberichten te versturen naar adviseurs. Door de samenwerking met Aplaza vindt bij aanvang een steekproefsgewijze controle plaats van berichten van de betreffende serviceprovider door Aplaza. Dat vertaalt zich in een kortstondige piek in het aantal fouten door de betreffende serviceprovider. De ervaring leert dat de betrokken serviceproviders deze issues snel oplossen.



Figuur 6. Openstaande verbeterpunten in berichtenverkeer (n=46)

Verbeterpunt is aangeleverd / in behandeling 46 (47%)	Laatste 6 maanden	22%
	Tussen 6 en 12 maanden	9%
	Tussen 12 en 18 maanden	24%
	Tussen 18 en 24 maanden	37%
	Langer dan 24 maanden	9%
Verbeterpunt is doorgevoerd 29 (30%)	Binnen 6 maanden	38%
	Tussen 6 en 12 maanden	34%
	Tussen 12 en 18 maanden	17%
	Tussen 18 en 24 maanden	10%
	Langer dan 24 maanden	0%
Verbeterpunt wordt niet opgepakt 17 (18%)	Binnen 6 maanden	18%
	Tussen 6 en 12 maanden	24%
	Tussen 12 en 18 maanden	6%
	Tussen 18 en 24 maanden	41%
	Langer dan 24 maanden	12%
Verbeterpunt blijkt geen issue 5 (5%)	Binnen 6 maanden	100%
	Tussen 6 en 12 maanden	0%
	Tussen 12 en 18 maanden	0%
	Tussen 18 en 24 maanden	0%
	Langer dan 24 maanden	0%
Totaal 97 (100%)		

Figuur 7. Doorlooptijden bij de afhandeling van verbeterpunten (n=97)

Afhandeling verbeterpunten nog steeds mondjesmaat

Regelmatig geven adviseurs via een melding wensen door die impact hebben op de inrichting van de administratie of de organisatie van het outputproces bij verzenders. Dergelijke aanpassingen vergen bij verzenders vaak meer IT-capaciteit en meer voorbereiding, en zijn daardoor gevoeliger voor interne afwegingen rond prioriteiten. Deze meldingen registreren we als verbeterpunten: het zijn geen echte fouten, maar adviseurs kunnen er in hun dagelijkse werkzaamheden wel veel last van hebben. Net zoals bij de vorige editie van dit dashboard het geval was, is in de afgelopen twee maanden wederom slechts één verbeterpunt doorgevoerd. De pluim gaat deze keer naar De Vereende; de maatschappij levert voortaan, na individueel verzoek van adviseurs, prolongatieborderellen via de Aplaza-postbus aan.

Anders dan bij de meldingen over fouten (die min of meer gelijk verdeeld zijn over ADN-boekingsberichten en GRS-documentberichten) zien we dat gemelde verbeterpunten in bijna 2/3 van de gevallen betrekking hebben op het aanleveren van documenten en documentberichten. Nog steeds zijn er partijen die documenten, die bestemd zijn voor eindklanten, op papier en per fysieke post aanleveren bij adviseurs, ook al hebben die adviseurs aangegeven de betreffende documenten digitaal te willen ontvangen om ze digitaal ter beschikking van hun eindklant te kunnen stellen.

Hoe stelt SIVI dit dashboard samen?

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 ADN-boekingsberichten en GRS-documentberichten verwerkt die gebruikers van Aplaza – via hun softwareleverancier – bij Aplaza doen. Aplaza volgt de aan haar gedane meldingen over fouten individueel op richting de verzenders van de betreffende berichten.

SIVI publiceert dit dashboard tweemaandelijks op de [SIVI-website](#). Met ingang van 2025 publiceert SIVI het dashboard per kwartaal.