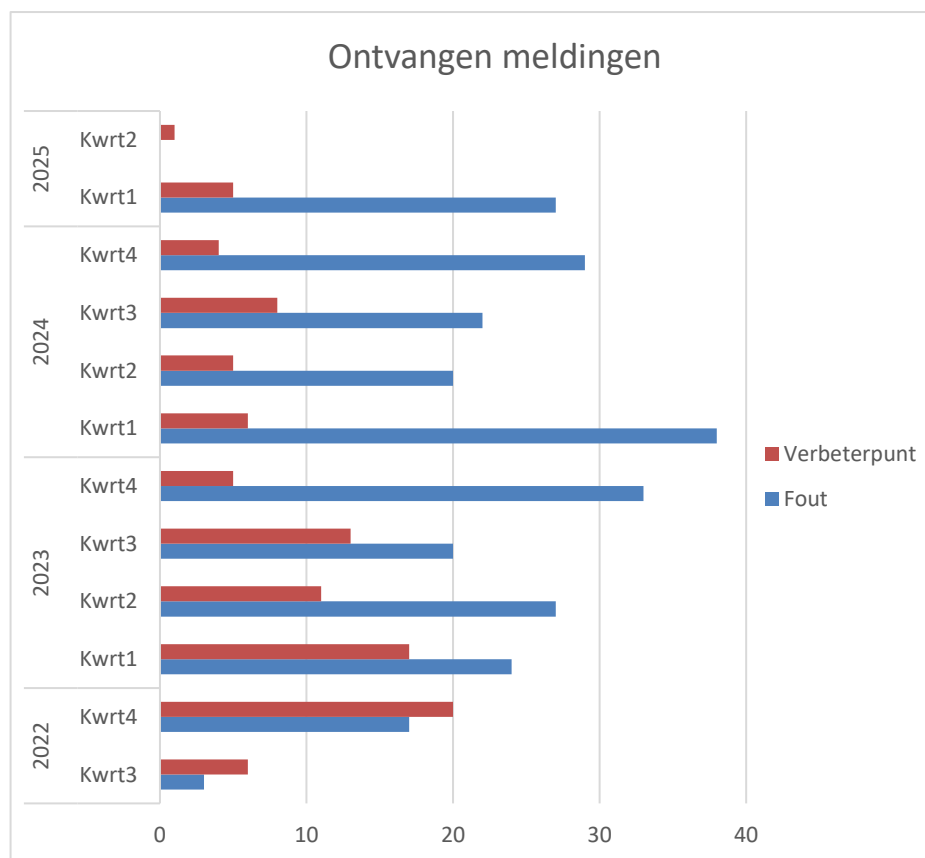
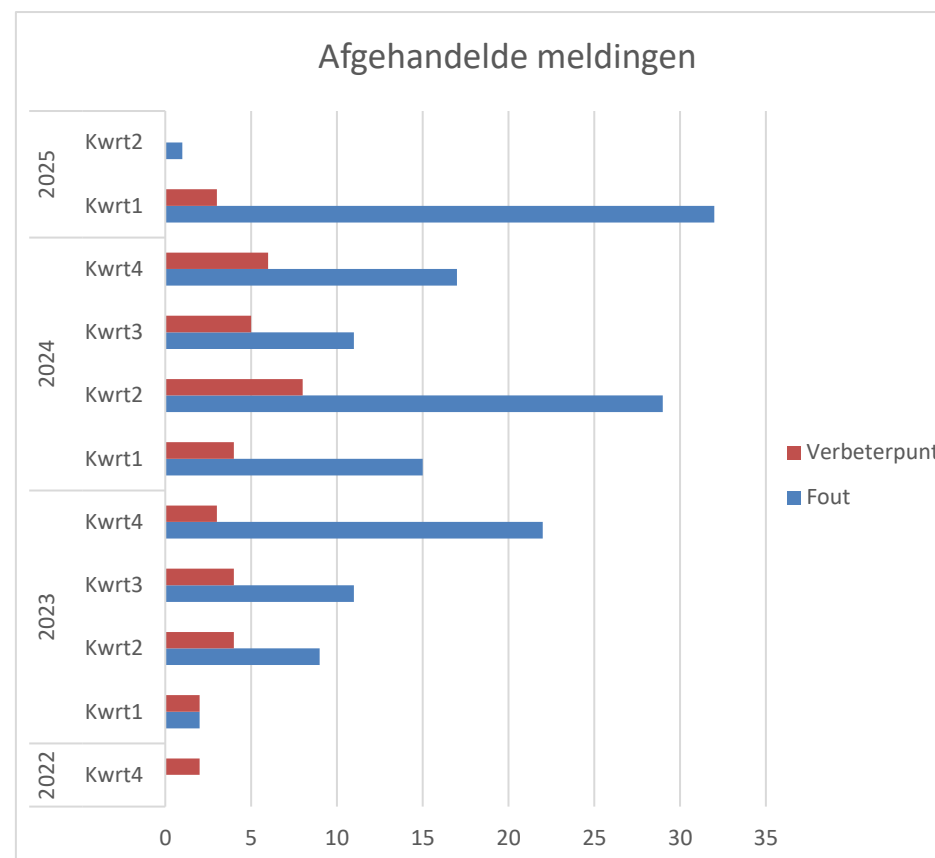


Dashboard Kwaliteit berichtenverkeer april 2025



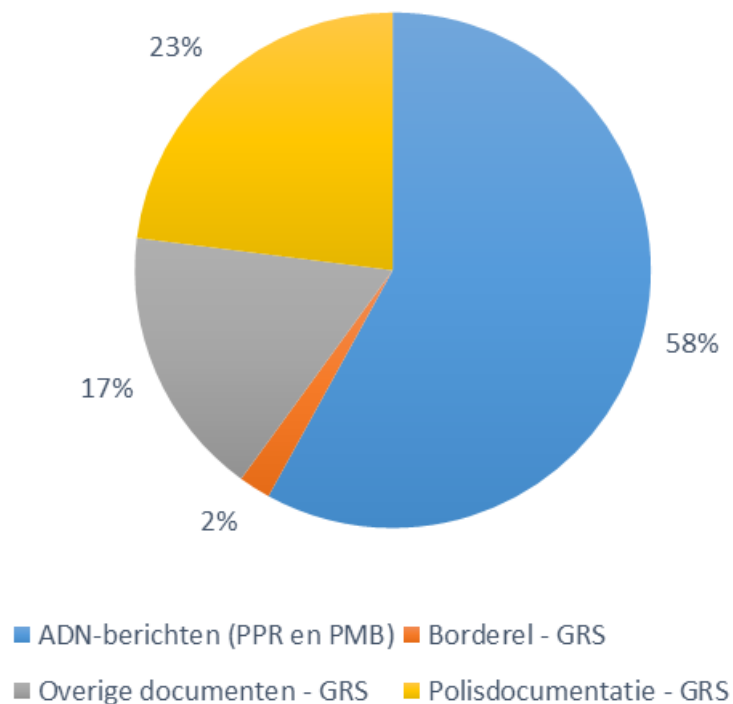
Figuur 1. Ontvangen meldingen berichtenverkeer (n=361)



Figuur 2. Afgehandelde meldingen berichtenverkeer (n=190)

Ontwikkelingen in aantallen meldingen en de afhandeling daarvan

Waar SIVI in de loop van 2024 een daling waarnam van het aantal meldingen van adviseurs met betrekking tot problemen die zij ervaren bij de verwerking van berichten van verzekeraars en serviceproviders, zien we nu een bestendiging van het aantal meldingen die adviseurs indienen bij SIVI en Aplaza. Aantallen ontvangen meldingen blijven schommelen tussen de 30 en 40 per kwartaal. Belangrijker is dat het aantal afgehandelde meldingen in het eerste kwartaal van 2025 fors is gestegen. Voor het eerst in de afgelopen 2½ jaar is het aantal opgeloste meldingen in een kwartaal groter dan het aantal nieuw ontvangen meldingen in hetzelfde kwartaal. Met name het oplossen van foutmeldingen in ADN-boekingsberichten is fors toegenomen.



Figuur 3. Openstaande fouten in berichtenverkeer (n=100)

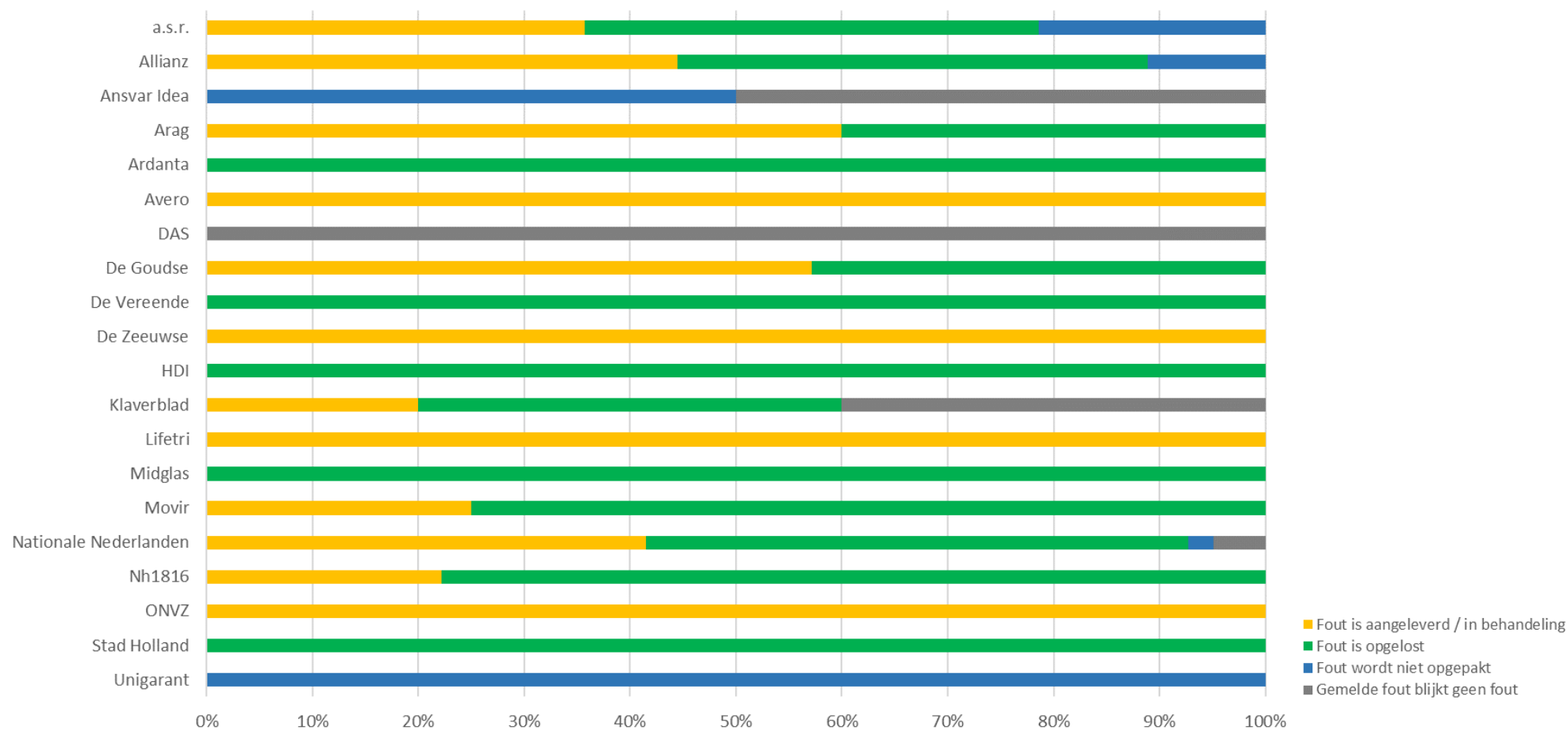
Fout is aangeleverd / in behandeling 100 (38%)	Laatste 6 maanden	27%
	Tussen 6 en 12 maanden	25%
	Tussen 12 en 18 maanden	25%
	Tussen 18 en 24 maanden	11%
	Langer dan 24 maanden	12%
Fout is opgelost 140 (54%)	Binnen 6 maanden	59%
	Tussen 6 en 12 maanden	26%
	Tussen 12 en 18 maanden	11%
	Tussen 18 en 24 maanden	4%
	Langer dan 24 maanden	1%
Fout wordt niet opgepakt 11 (4%)	Binnen 6 maanden	45%
	Tussen 6 en 12 maanden	18%
	Tussen 12 en 18 maanden	9%
	Tussen 18 en 24 maanden	9%
	Langer dan 24 maanden	18%
Gemelde fout blijkt geen fout 9 (3%)	Binnen 6 maanden	67%
	Tussen 6 en 12 maanden	22%
	Tussen 12 en 18 maanden	0%
	Tussen 18 en 24 maanden	11%
	Langer dan 24 maanden	0%
Totaal 260 (100%)		

Figuur 4. Afhandelingstermijnen fouten (n=260)

Gemiddelde doorlooptijden afhandeling fouten lopen nog steeds op

Ondanks de mooie stijging van het aantal afhandelingen van gemelde fouten, staat nog steeds bijna de helft van de gemelde fouten langer dan 12 maanden open. Voor adviseurs betekent dit dat ze langer dan één jaar te maken hebben met dezelfde fout(en) door dezelfde aanbieder(s), waarbij zij bij elke prolongatie weer dezelfde (tijdrovende) handelingen moeten verrichten om hun administratie op orde te krijgen. Voor een goed functionerende keten moeten deze fouten zo snel als mogelijk (het liefst vóór de eerstvolgende prolongatie nadat de melding aan de verzender is doorgegeven) worden opgelost.

Opvallend dit kwartaal is het aantal meldingen voor meerdere aanbieders rondom het gebruik van de attributen PP_BRANCHE en PK_BRANCHE. Deze labels worden soms leeg gelaten, met een niet toegestane waarde gevuld of van een verkeerde code uit de codelijst ADNBRA voorzien. Fouten met branchecodes maken het voor adviseurs onmogelijk om voorgedefinieerde selecties of rapportages te gebruiken, of om automatisch workflows aan te roepen.



Figuur 5. Afhandeling van foutmeldingen per verzekeraar (n=141)

Afhandeling fouten door verzekeraars

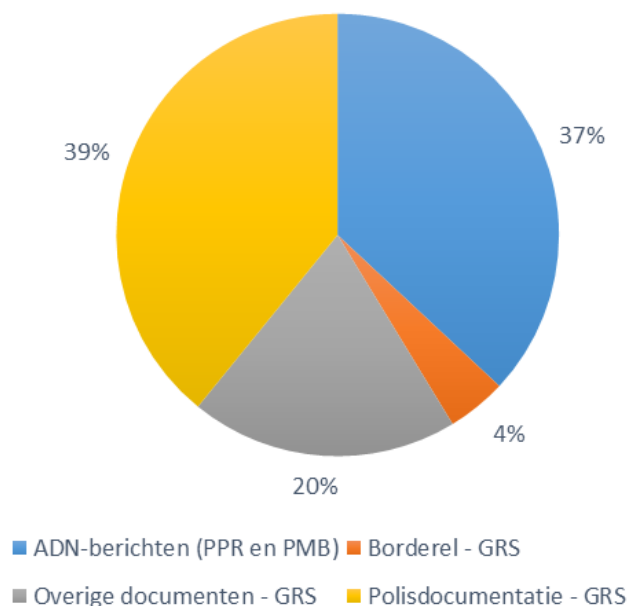
Bij verzekeraars zien we toenemende aandacht om openstaande meldingen op te lossen. Met een aantal verzekeraars heeft SIVI inmiddels regulier overleg over de afhandeling van fouten. Verzekeraars die deze handschoen willen oppakken, worden van harte uitgenodigd om contact op te nemen met [Ruud van Bommel](#), Ketenmanager Intermediaire Distributie.



Figuur 6. Afhandeling van foutmeldingen per serviceprovider (n=116)

Afhandeling fouten door serviceproviders

We zien nog steeds een groei van serviceproviders die boekings- en documentberichten naar adviseurs versturen. Wanneer serviceproviders daarin samenwerken met Aplaza, vinden in de eerste periode steekproeven plaats waarna gevonden issues over het algemeen snel worden opgelost.



Figuur 7. Openstaande verbeterpunten in berichtenverkeer (n=46)

Afhandeling verbeterpunten nog steeds mondjesmaat

We zagen bij de afhandeling van fouten (pagina 2) dat er opvallend veel fouten worden gemaakt rondom branchecodes. Aanvullend zien we een toename van meldingen rondom het gebruik van – uitsluitend – hoofdbranches i.p.v. specifiekere subbranches. Met zo specifiek mogelijke branche-aanduidingen zijn adviseurs beter in staat om bijvoorbeeld zorgplicht- of marketingacties voor te bereiden of workflows in te richten. Aanbieders zijn formeel vrij om hoofd- danwel subbranches te gebruiken, echter adviseurs worden enorm geholpen met het zo precies mogelijk aangeven van branchecoderingen.

Anders dan bij de meldingen over fouten (die voor het merendeel over ADN-boekingsberichten gaan) 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 aanbieders 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.

Verbeterpunt is aangeleverd / in behandeling 46 (46%)	Laatste 6 maanden	11%
	Tussen 6 en 12 maanden	17%
	Tussen 12 en 18 maanden	7%
	Tussen 18 en 24 maanden	28%
	Langer dan 24 maanden	37%
Verbeterpunt is doorgevoerd 32 (32%)	Binnen 6 maanden	38%
	Tussen 6 en 12 maanden	31%
	Tussen 12 en 18 maanden	16%
	Tussen 18 en 24 maanden	13%
	Langer dan 24 maanden	3%
Verbeterpunt wordt niet opgepakt 14 (14%)	Binnen 6 maanden	21%
	Tussen 6 en 12 maanden	29%
	Tussen 12 en 18 maanden	7%
	Tussen 18 en 24 maanden	0%
	Langer dan 24 maanden	43%
Verbeterpunt blijkt geen issue 9 (9%)	Binnen 6 maanden	89%
	Tussen 6 en 12 maanden	11%
	Tussen 12 en 18 maanden	0%
	Tussen 18 en 24 maanden	0%
	Langer dan 24 maanden	0%
Totaal 101 (100%)		

Figuur 8. Doorlooptijden bij de afhandeling van verbeterpunten (n=101)

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 driemaandelijks op de [SIVI-website](#).