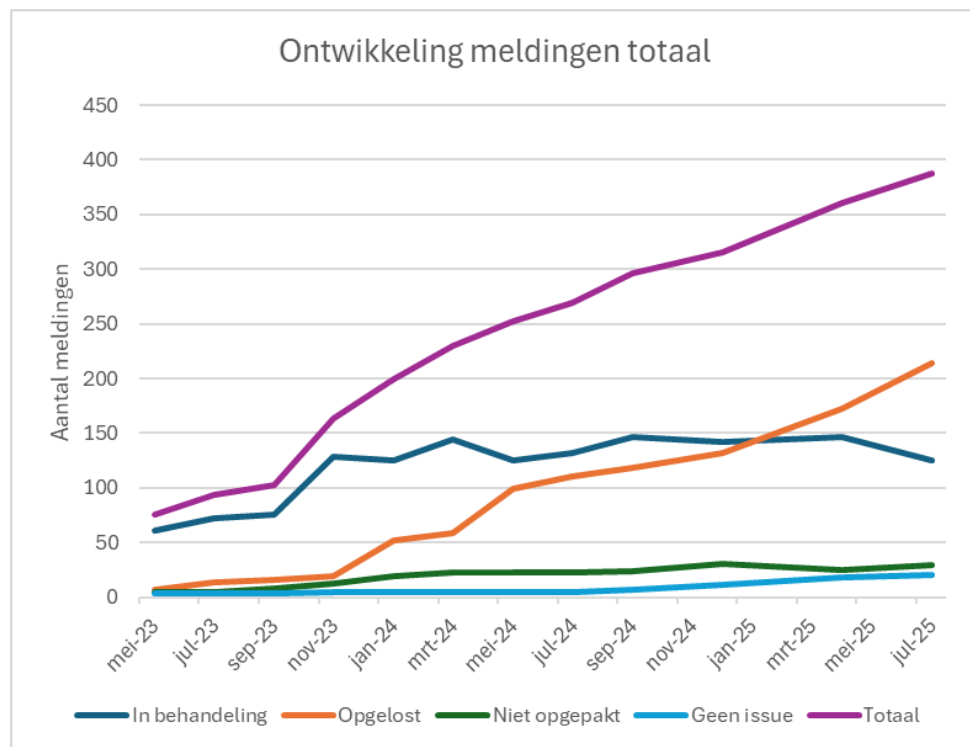
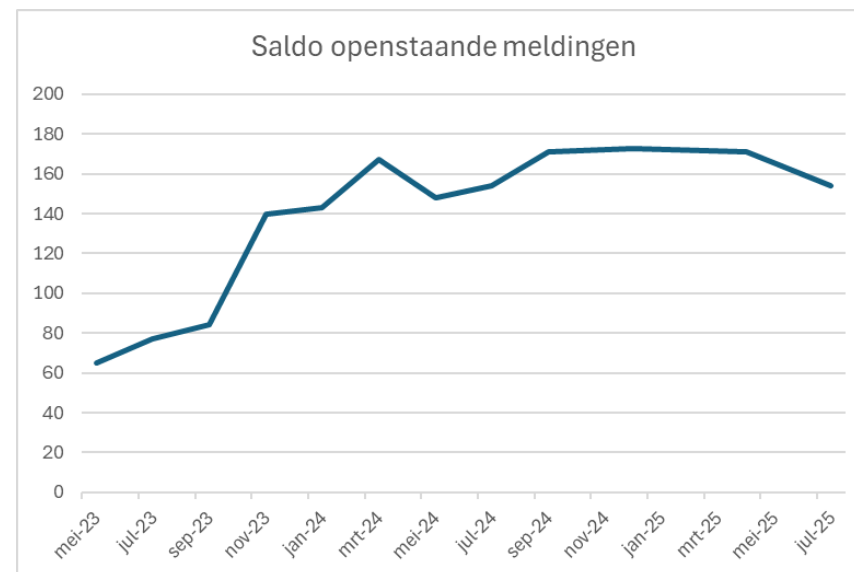


## Dashboard Kwaliteit berichtenverkeer juli 2025



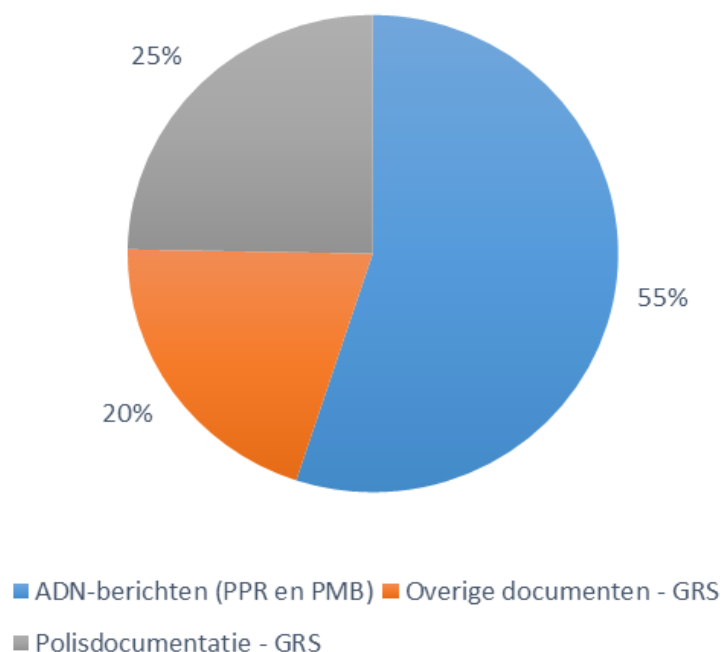
**Figuur 1.** Verloop status meldingen



**Figuur 2.** Verloop openstaande meldingen (In behandeling + Niet opgepakt)

### Ontwikkelingen in aantallen meldingen en de afhandeling daarvan

Het aantal meldingen van adviseurs over knelpunten bij de verwerking van berichten van verzekeraars en serviceproviders blijft stabiel op circa 40 per kwartaal. Sinds de jaarwisseling is een duidelijke verbetering zichtbaar in de afhandeling daarvan. Aanbieders nemen de meldingen serieus en zetten stappen om fouten te corrigeren en herhaling te voorkomen. Ook bij verbeterpunten tonen zij bereidheid om adviseurs tegemoet te komen. In sommige gevallen wordt een melding niet opgepakt, bijvoorbeeld omdat het onderliggende systeem al wordt uitgefaseerd en verdere investeringen niet opwegen tegen de baten. Toch is het aantal openstaande meldingen teruggebracht naar het niveau van het voorjaar van 2024. SIVI roept aanbieders op deze positieve lijn vast te houden.



**Figuur 3.** Openstaande fouten in berichtenverkeer (n=89)

### Gemiddelde doorlooptijden afhandeling fouten punt van zorg

Hoewel het aantal afgehandelde foutmeldingen toeneemt, staat nog altijd bijna 50% van de gemelde fouten langer dan 6 maanden open. Voor adviseurs betekent dit dat zij meer dan een half jaar geconfronteerd worden met terugkerende fouten van dezelfde aanbieder(s). Bij elke prolongatie zijn daardoor herhaalde, tijdrovende correcties nodig om de administratie sluitend te houden. Voor een goed functionerende keten is het essentieel dat fouten zo snel mogelijk worden verholpen – bij voorkeur vóór de eerstvolgende prolongatie nadat de melding is doorgegeven.

### Terugkerende issues: branchecodes en datums

Ook in het afgelopen kwartaal zijn weer meldingen binnengekomen over foutief gebruik van branchecodes. Zo worden branchelabels soms leeg gelaten, gevuld met ongeldige waarden of gekoppeld aan een onjuiste code uit de codelijst ADNBRA. Zulke fouten belemmeren adviseurs in het gebruik van voorgedefinieerde selecties, rapportages en automatische workflows.

Daarnaast leiden ook onjuiste datumtributen tot problemen. Zo bevatten losse boekingen (AL\_PFUNK = 300) incidenteel een wijzigingsdatum, wat volgens de standaard niet is toegestaan. Ook worden in datumvelden soms ongeldige waarden opgenomen (zoals "0"), waardoor de automatische verwerking van berichten stopt.

|                                                  |                         |     |
|--------------------------------------------------|-------------------------|-----|
| Fout is aangeleverd / in behandeling<br>89 (32%) | Laatste 6 maanden       | 21% |
|                                                  | Tussen 6 en 12 maanden  | 17% |
|                                                  | Tussen 12 en 18 maanden | 22% |
|                                                  | Tussen 18 en 24 maanden | 18% |
|                                                  | Langer dan 24 maanden   | 21% |
| Fout is opgelost<br>167 (60%)                    | Binnen 6 maanden        | 53% |
|                                                  | Tussen 6 en 12 maanden  | 27% |
|                                                  | Tussen 12 en 18 maanden | 13% |
|                                                  | Tussen 18 en 24 maanden | 4%  |
|                                                  | Langer dan 24 maanden   | 3%  |
| Fout wordt niet opgepakt<br>13 (5%)              | Binnen 6 maanden        | 69% |
|                                                  | Tussen 6 en 12 maanden  | 23% |
|                                                  | Tussen 12 en 18 maanden | 8%  |
|                                                  | Tussen 18 en 24 maanden | 0%  |
|                                                  | Langer dan 24 maanden   | 0%  |
| Gemelde fout blijkt geen fout<br>10 (4%)         | Binnen 6 maanden        | 70% |
|                                                  | Tussen 6 en 12 maanden  | 20% |
|                                                  | Tussen 12 en 18 maanden | 0%  |
|                                                  | Tussen 18 en 24 maanden | 10% |
|                                                  | Langer dan 24 maanden   | 0%  |
| Totaal 279 (100%)                                |                         |     |

**Figuur 4.** Afhandelingstermijnen fouten (n=279)



**Figuur 5.** Afhandeling van foutmeldingen per verzekeraar (n=151)

### Afhandeling fouten door verzekeraars

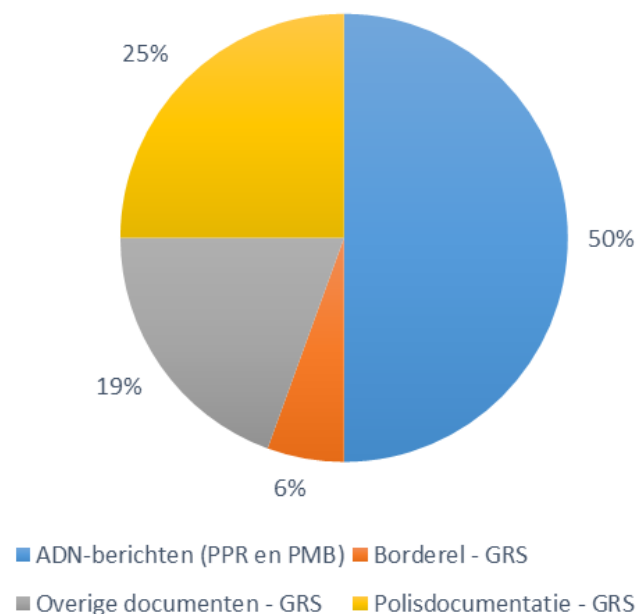
Bij verzekeraars is sprake van toenemende inzet om openstaande foutmeldingen op te lossen. Dit vertaalt zich in de grafiek in een groter aandeel 'groene' meldingen – oftewel: succesvol afgehandeld. Met een aantal verzekeraars voert SIVI inmiddels structureel bilateraal overleg over de voortgang en het wegnemen van knelpunten. Verzekeraars op deze manier die actief willen bijdragen aan een beter functionerend berichtenverkeer worden uitgenodigd om contact op te nemen met [Ruud van Bommel](#), Ketenmanager Intermediaire Distributie bij SIVI.



**Figuur 6.** Afhandeling van foutmeldingen per serviceprovider (n=124)

### Afhandeling fouten door serviceproviders

Het aantal serviceproviders dat boekings- en documentberichten verzendt naar adviseurs blijft toenemen. In gevallen waar serviceproviders samenwerken met Aplaza, worden in de opstartfase steekproeven uitgevoerd. De daarbij geconstateerde issues worden doorgaans voortvarend opgepakt en opgelost. Deze werkwijze draagt zichtbaar bij aan een snellere en effectievere foutafhandeling.



**Figuur 7.** Openstaande verbeterpunten in berichtenverkeer (n=36)

### Forse toename afgehandelde verbeterpunten

Het afgelopen kwartaal is een duidelijke toename zichtbaar in de afgehandelde verbeterpunten. In totaal zijn 15 verbeterpunten – vaak al langere tijd openstaand – opgepakt en doorgevoerd door verzekeraars en serviceproviders. Deze inhaalslag onderstreept de bereidheid in de keten om daadwerkelijk te verbeteren op basis van signalen uit de praktijk.

### Evenwicht tussen meldingen over ADN- en GRS-berichten

Waar eerder de meldingen over GRS-documentberichten duidelijk de overhand hadden, is het aantal meldingen over ADN-boekingsberichten nu vrijwel gelijk. Deze verschuiving suggereert een bredere aandacht voor kwaliteit over de hele keten heen.

### Signaal: ontbrekende verzekerde bedragen bij cascoverzekeringen

Recent zijn meldingen ontvangen over aanbieders die bij motorrijtuigenverzekeringen geen verzekerde bedragen aanleveren. Hoewel dit formeel geen fout is binnen de scope van dit dashboard, leidt het in de praktijk wel tot belemmeringen voor adviseurs. Zij hebben deze informatie nodig voor een volledige en

|                                                          |                         |      |
|----------------------------------------------------------|-------------------------|------|
| Verbeterpunt is aangeleverd / in behandeling<br>36 (33%) | Laatste 6 maanden       | 19%  |
|                                                          | Tussen 6 en 12 maanden  | 11%  |
|                                                          | Tussen 12 en 18 maanden | 8%   |
|                                                          | Tussen 18 en 24 maanden | 19%  |
|                                                          | Langer dan 24 maanden   | 42%  |
| Verbeterpunt is doorgevoerd<br>47 (43%)                  | Binnen 6 maanden        | 23%  |
|                                                          | Tussen 6 en 12 maanden  | 28%  |
|                                                          | Tussen 12 en 18 maanden | 15%  |
|                                                          | Tussen 18 en 24 maanden | 15%  |
|                                                          | Langer dan 24 maanden   | 19%  |
| Verbeterpunt wordt niet opgepakt<br>16 (15%)             | Binnen 6 maanden        | 56%  |
|                                                          | Tussen 6 en 12 maanden  | 31%  |
|                                                          | Tussen 12 en 18 maanden | 6%   |
|                                                          | Tussen 18 en 24 maanden | 6%   |
|                                                          | Langer dan 24 maanden   | 0%   |
| Verbeterpunt blijkt geen issue<br>10 (9%)                | 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 109 (100%)                                        |                         |      |

**Figuur 8.** Doorlooptijden bij de afhandeling van verbeterpunten (n=109)

zorgvuldige klantbediening.

**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](#).