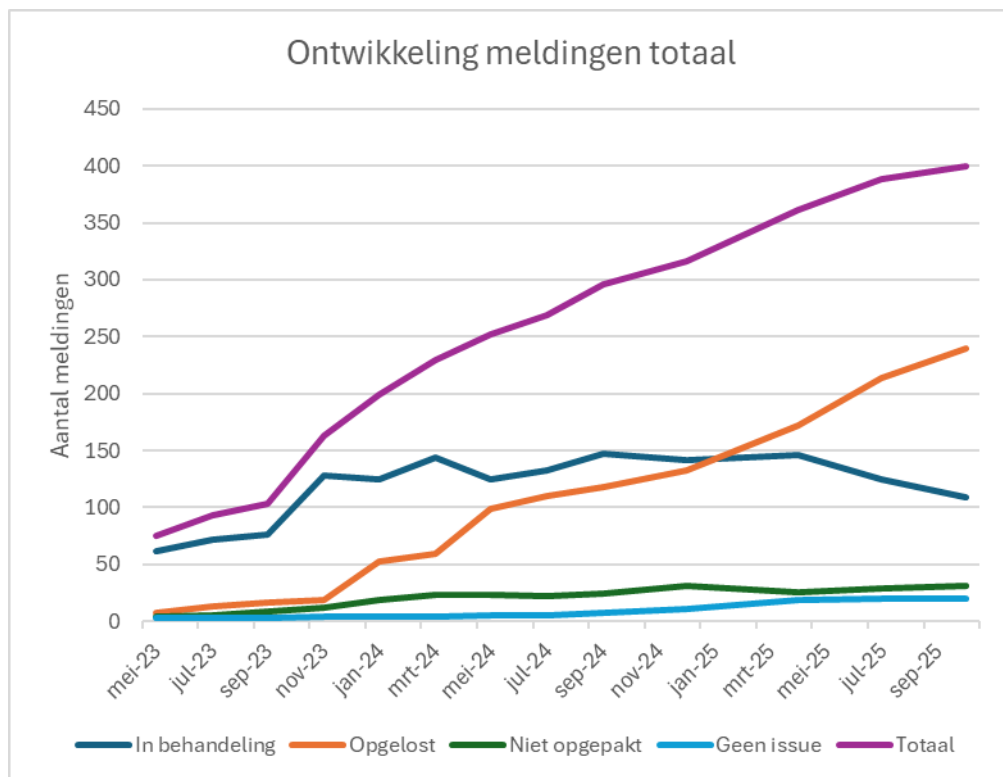
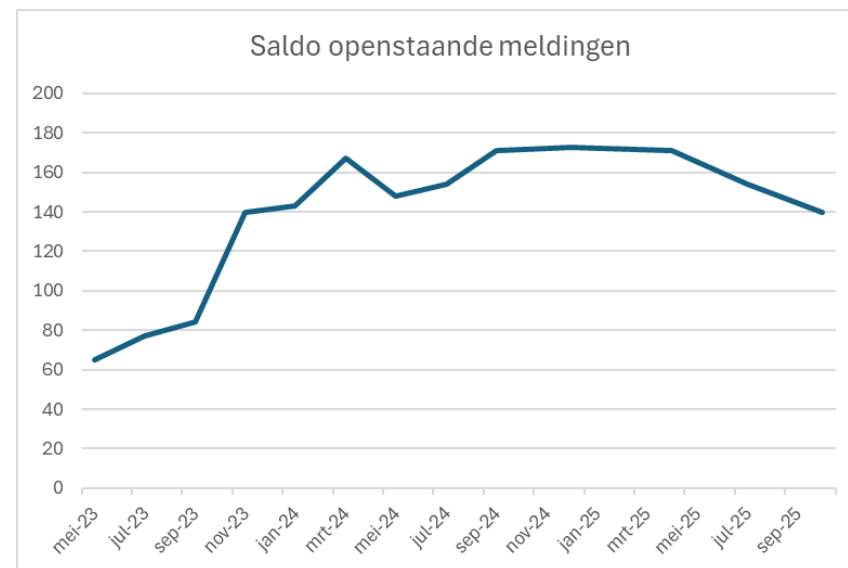


Dashbord Kwaliteit berichtenverkeer oktober 2025

(ADN-boekingsberichten en GRS-documentberichten)



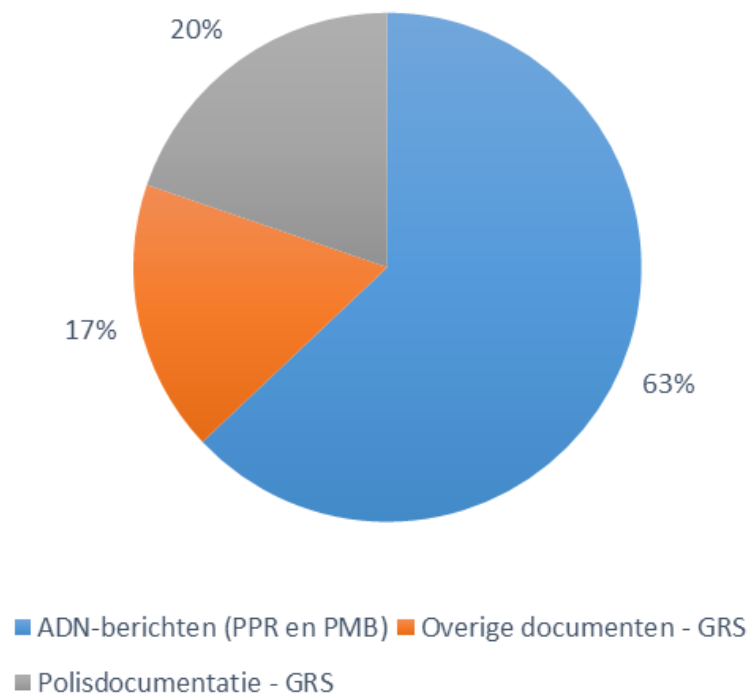
Figuur 1. Verloop status meldingen



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

Ontwikkelingen in aantallen meldingen en de afhandeling daarvan

Het afgelopen kwartaal laat positieve ontwikkelingen zien. Ten eerste zien we dat verzekeraars en serviceproviders veel aandacht hebben gehad om (soms al geruime tijd) openstaande meldingen op te lossen. Het niveau van openstaande meldingen is inmiddels teruggebracht naar dat van eind 2023. Ten tweede zien we minder nieuwe meldingen. Als dit doorzet zal SIVI in 2026 deze tendens toetsen. Is er daadwerkelijk sprake van een verbeterde kwaliteit in het berichtenverkeer van verzekeraars en serviceproviders, of vinden adviseurs het – om wat voor reden dan ook – minder noodzakelijk om fouten in het berichtenverkeer te melden?



Figuur 3. Openstaande fouten in berichtenverkeer oktober 2025 (n=82)

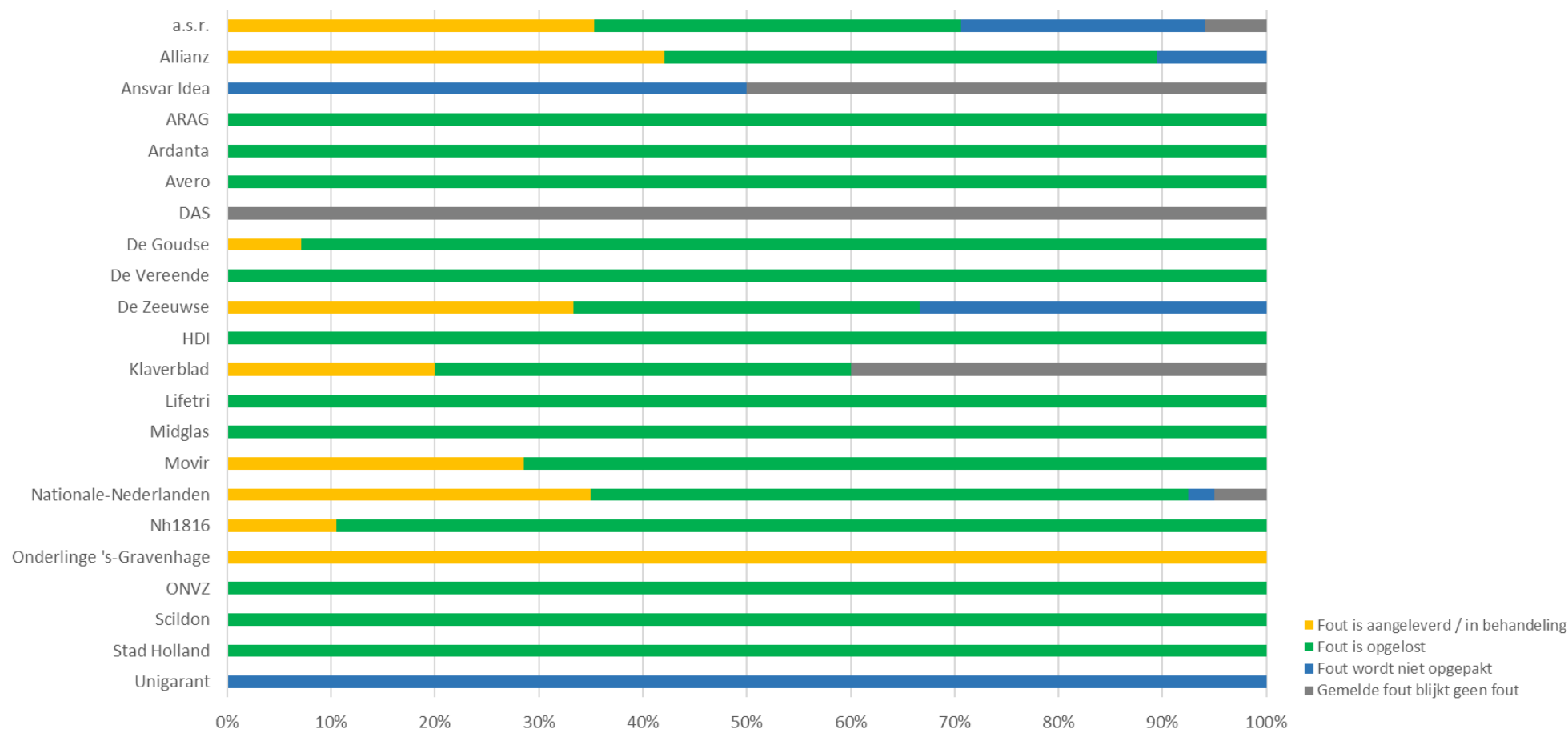
Gemiddelde doorlooptijden afhandeling fouten punt van zorg

Waar we een stijging zien van het aantal afgehandelde fouten, zien we nog geen echte vermindering in de doorlooptijden voor de afhandeling van gemelde fouten. Bijna 50% van de gemelde fouten staat langer dan 6 maanden open. Fouten kosten de adviseur (veel) tijd. Daarom dringt SIVI er in zijn algemeenheid bij aanbieders op aan om fouten zo spoedig mogelijk op te lossen. Voor een goed functionerende keten en het voorkomen van onnodig tijdsverlies moeten fouten zo snel als mogelijk na het doorgegeven worden opgelost.

Ook afgelopen kwartaal deden zaken we relatief veel meldingen over het gebruik van branchecodes. Fouten met branchecodes maken het voor adviseurs *onmogelijk* om voorgedefinieerde selecties of rapportages te gebruiken, of om automatisch workflows aan te roepen. We zien dat attributen soms leeg zijn, met een niet toegestane waarde gevuld of het gebruik van een verkeerde code uit de AFD-codelijst ADNBRA. Opvallend in het afgelopen kwartaal zijn de meldingen als gevolg van 'slordigheden': niet toegestane tekens in een veld, foutieve notaties van bedragen en het gebruik van spaties waar dat niet is toegestaan. Op basis hiervan de oproep om meer aandacht te besteden aan het zorgvuldig testen. Hou er rekening meer dat wijzigingen binnen de polisadministratie kunnen leiden tot fouten in ADN-boekingsberichten en/of GRS-documentberichten zonder dat software voor het opstellen van deze berichten is aangepast.

Fout is aangeleverd / in behandeling 82 (28%)	Laatste 6 maanden	34%
	Tussen 6 en 12 maanden	7%
	Tussen 12 en 18 maanden	22%
	Tussen 18 en 24 maanden	21%
	Langer dan 24 maanden	16%
Fout is opgelost 183 (64%)	Binnen 6 maanden	52%
	Tussen 6 en 12 maanden	26%
	Tussen 12 en 18 maanden	13%
	Tussen 18 en 24 maanden	4%
	Langer dan 24 maanden	4%
Fout wordt niet opgepakt 13 (5%)	Binnen 6 maanden	62%
	Tussen 6 en 12 maanden	23%
	Tussen 12 en 18 maanden	8%
	Tussen 18 en 24 maanden	8%
	Langer dan 24 maanden	0%
Gemelde fout blijkt geen fout 10 (3%)	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 288 (100%)		

Figuur 4. Afhandelingstermijnen fouten 2023-2025 (n=288)



Figuur 5. Afhandeling van foutmeldingen per verzekeraar (n=153)

Afhandeling fouten door verzekeraars

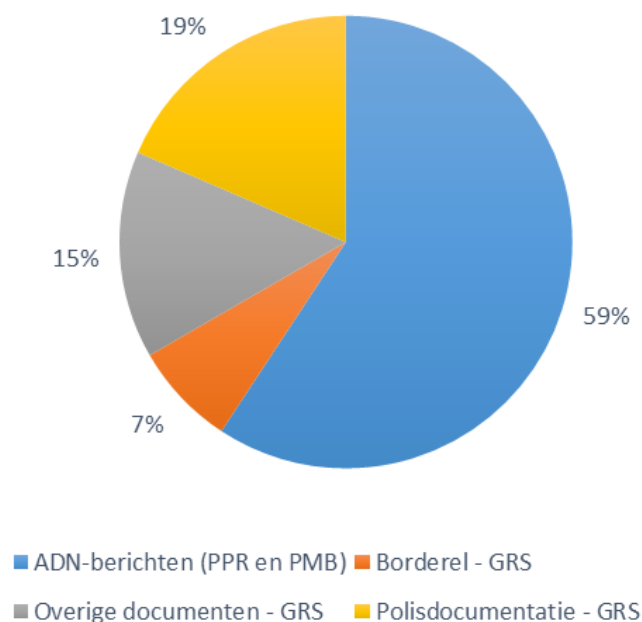
Bij verzekeraars zien we toenemende aandacht om openstaande meldingen op te lossen ('meer groen' in bovenstaande figuur). Zo hebben De Goudse en ARAG de afgelopen tijd (bijna) al hun openstaande fouten opgepakt en afgehandeld. Met steeds meer verzekeraars heeft SIVI inmiddels zeer constructief overleg over de afhandeling van gemelde fouten. SIVI zal verzekeraars, met wie een dergelijk overleg nog niet plaatsvindt, hiertoe benaderen. Wilt u hier als verzekeraar niet op wachten, neem dan contact op met [Ruud van Bommel](#), Ketenmanager Intermediaire Distributie.



Figuur 6. Afhandeling van foutmeldingen per serviceprovider (n=132)

Afhandeling fouten door serviceproviders

We zien nog steeds een groei van serviceproviders die ADN-boekingsberichten en GRS-documentberichten naar adviseurs versturen. Het testtraject en de steekproeven die deze serviceproviders uitvoeren met Aplaza werpen over het algemeen hun vruchten af, in de zin dat men fouten snel onderkent en herstelt.



Figuur 7. Openstaande verbeterpunten in berichtenverkeer oktober 2025 (n=27)

Verbeterpunt is aangeleverd / in behandeling 27 (24%)	Laatste 6 maanden	33%
	Tussen 6 en 12 maanden	4%
	Tussen 12 en 18 maanden	19%
	Tussen 18 en 24 maanden	7%
	Langer dan 24 maanden	37%
Verbeterpunt is doorgevoerd 57 (51%)	Binnen 6 maanden	21%
	Tussen 6 en 12 maanden	23%
	Tussen 12 en 18 maanden	11%
	Tussen 18 en 24 maanden	12%
	Langer dan 24 maanden	33%
Verbeterpunt wordt niet opgepakt 18 (16%)	Binnen 6 maanden	56%
	Tussen 6 en 12 maanden	33%
	Tussen 12 en 18 maanden	6%
	Tussen 18 en 24 maanden	6%
	Langer dan 24 maanden	0%
Verbeterpunt blijkt geen issue 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 112 (100%)		

Figuur 8. Doorlooptijden bij de afhandeling van verbeterpunten 2023-2025 (n=112)

Inhaalslag afhandeling verbeterpunten

Ook het afgelopen kwartaal liet weer een behoorlijke daling zien van openstaande verbeterpunten. Complimenten gaan naar De Goudse: zij loste, bij de migratie naar een nieuw systeem voor het aanmaken en versturen van documenten, alle voor haar openstaande meldingen over GRS-documentberichten op. Hierdoor hebben voor het eerst, voor wat de verbeterpunten betreft, meldingen over ADN-boekingsberichten de overhand.

Opvallend zijn recente meldingen over aanbieders (zowel verzekeraars als serviceproviders) die in sommige gevallen geen objecten of dekkingen aanleveren in de branche motorrijtuigen. Dit zijn strikt genomen geen fouten, een aanbieder bepaalt immers zelf welke gegevenselementen hij wil aanleveren. Maar adviseurs hebben er wel last van dat ze deze gegevens niet ontvangen. Ze hebben deze gegevens nodig om hun klanten goed van dienst te kunnen zijn. We merken dat de aangesproken verzekeraars en serviceproviders steeds meer genegen zijn deze punten op te pakken.

Hoe stelt SIVI dit dashboard samen?

In dit dashboard komen twee stromen van meldingen over ADN-boekingsberichten en GRS-documentberichten 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 per melding op, maar vragen wel periodiek welke meldingen zij hebben afgehandeld.
2. Via Aplaza: In dit dashboard zijn ook de meldingen verwerkt over ADN-boekingsberichten en GRS-documentberichten die gebruikers van Aplaza – via hun softwareleverancier – bij Aplaza doen. Aplaza volgt de aan haar gedane meldingen over fouten per melding op richting de verzenders van de betreffende berichten.

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