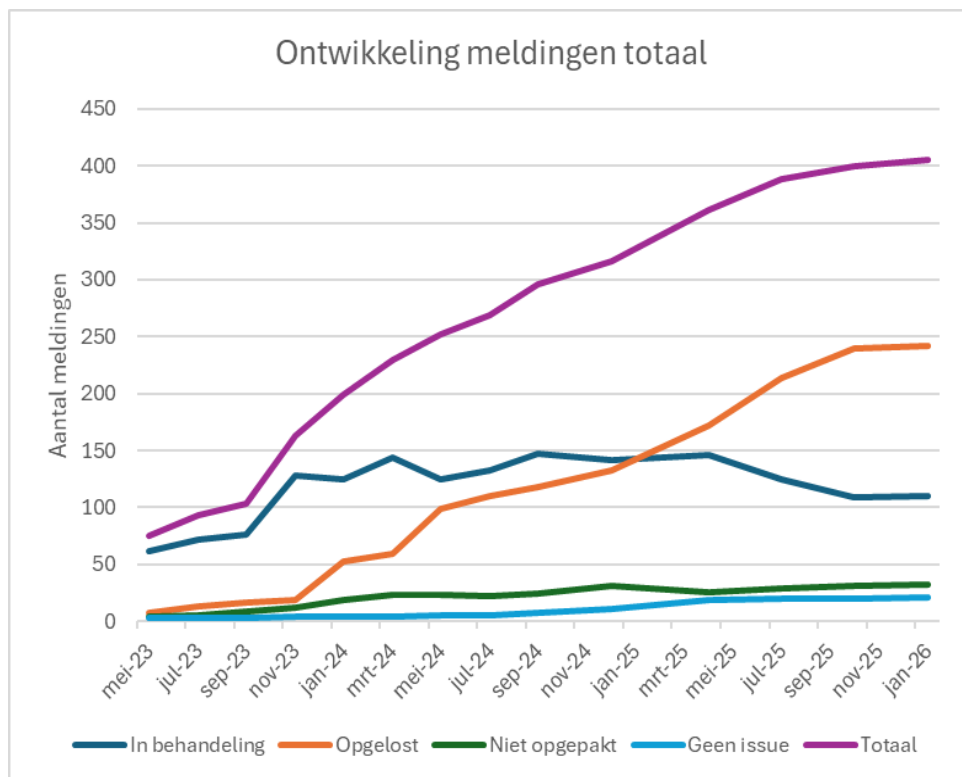
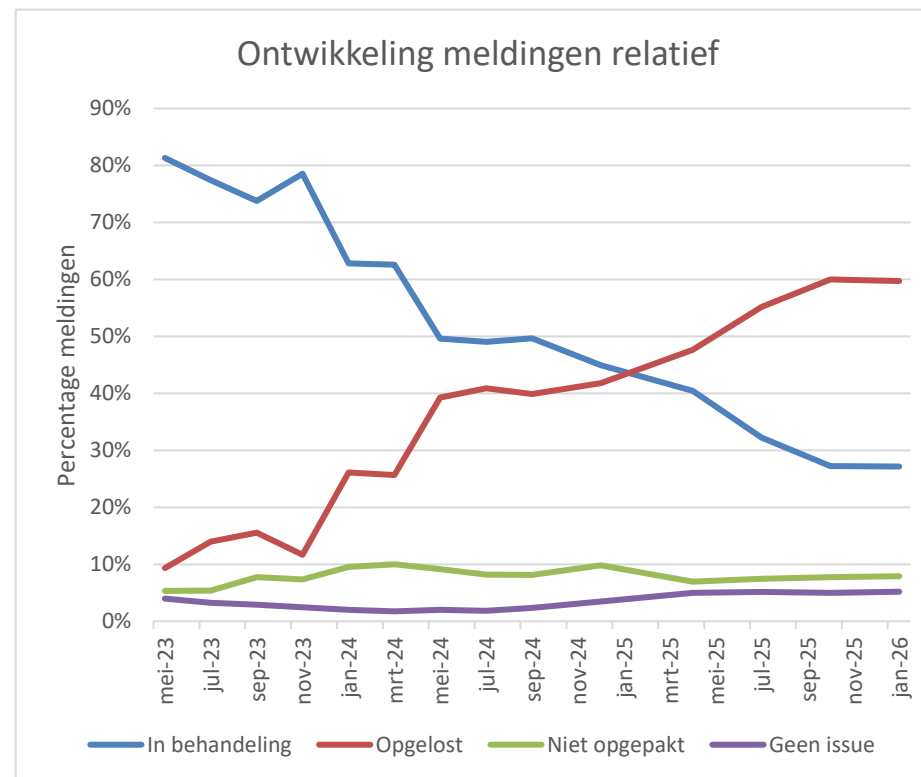


Dashboard Kwaliteit berichtenverkeer januari 2026

(ADN-boekingsberichten en GRS-documentberichten)



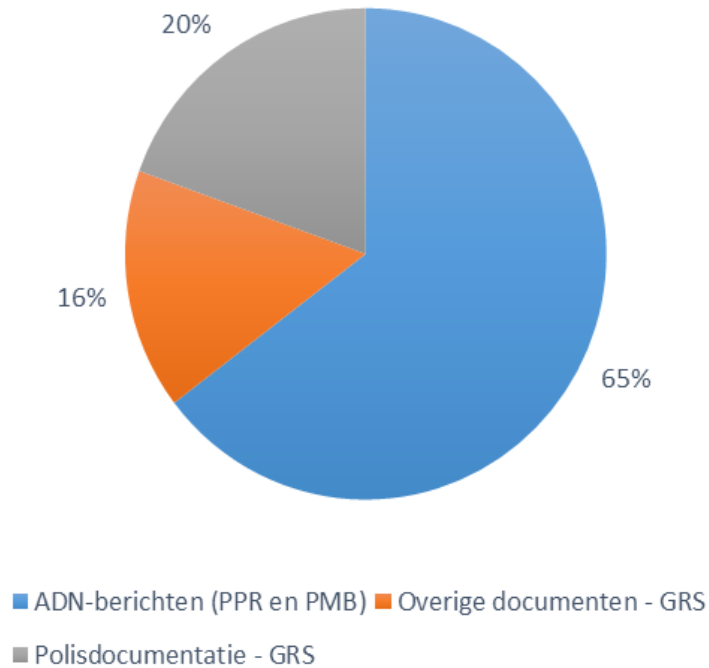
Figuur 1. Opbouw verdeling van meldingen in de tijd



Figuur 2. Procentuele verhouding meldingen per publicatie moment

Ontwikkelingen in aantallen meldingen en de afhandeling daarvan

Het afgelopen kwartaal laat weinig beweging zien. Ten eerste zijn er veel minder nieuwe meldingen dan gebruikelijk; slechts vijf meldingen in een heel kwartaal. Dat kan als positief worden uitgelegd. Ten tweede is er sprake van een stagnatie in het oplossen van openstaande issues; we konden slechts twee issues als 'opgelost' noteren. In de volgende nieuwsbrief van SIVI zullen wij weer aandacht vragen voor het melden van fouten.



Figuur 3. Aangeleverde en in behandeling zijnde fouten in berichtenverkeer januari 2026 (n=82)

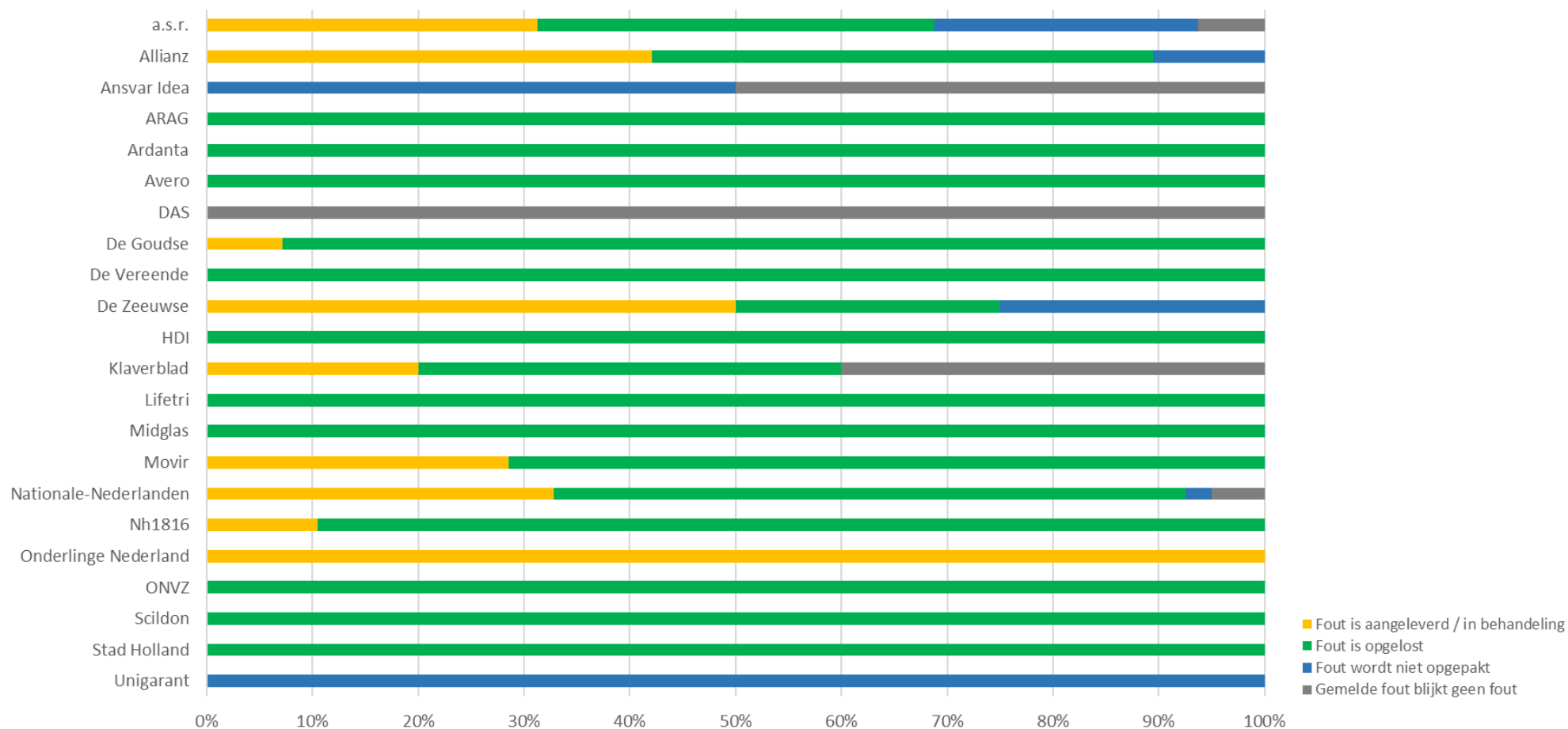
Gemiddelde doorlooptijden afhandeling fouten punt van zorg

Nu er weinig beweging zit in het afhandelen van gemelde fouten door verzenders, is de logische consequentie dat de gemiddelde doorlooptijden voor afhandeling daarvan oplopen. 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. En niet ruim twee jaar opstaan, zoals nu in bijna een kwart van het aantal openstaande issues het geval is.

Gemelde fouten in het afgelopen kwartaal hebben betrekking op het verkeerd aanleveren van dekkingsgegevens in ADN-boekingsberichten en het aanleveren van niet-passende documentcodes in GRS-documentberichten. In de eerste situatie zien adviseurs de verkeerde dekkingen in hun polisschermen, wat natuurlijk funest is voor een adequate klantbediening. In de tweede situatie kunnen adviseurs de digitale bijlagen in de berichten niet geautomatiseerd verwerken. Ze moeten in die gevallen de ontvangen documenten handmatig de gewenste behandeling geven. Dit kost onnodig tijd en draagt niet bij aan de waardering van adviseurs voor de dienstverlening van de betreffende aanbieder(s).

Fout is aangeleverd / in behandeling 82 (28%)	Laatste 6 maanden	32%
	Tussen 6 en 12 maanden	6%
	Tussen 12 en 18 maanden	16%
	Tussen 18 en 24 maanden	22%
	Langer dan 24 maanden	24%
Fout is opgelost 185 (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 (4%)	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 11 (4%)	Binnen 6 maanden	73%
	Tussen 6 en 12 maanden	18%
	Tussen 12 en 18 maanden	0%
	Tussen 18 en 24 maanden	9%
	Langer dan 24 maanden	0%
Totaal 291 (100%)		

Figuur 4. Afhandelingstermijnen fouten 2023-2026 (n=291)



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

Afhandeling fouten door verzekeraars

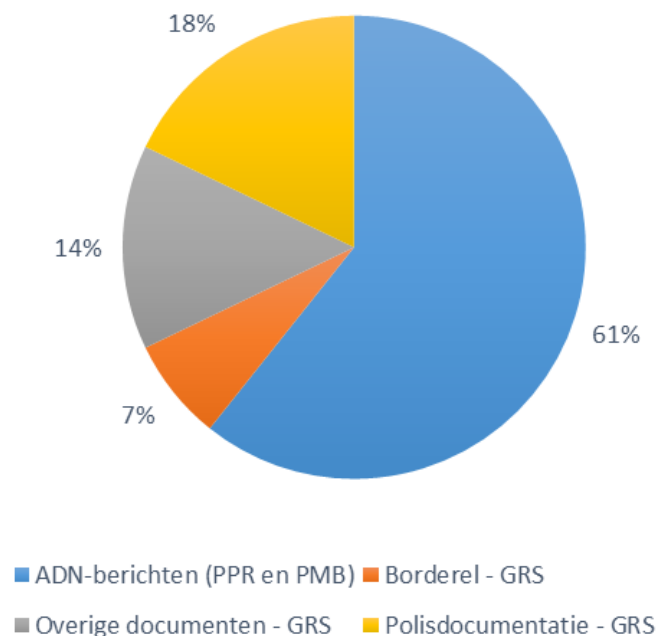
Met steeds meer verzekeraars heeft SIVI een constructief en soms zelfs periodiek overleg heeft over de afhandeling van gemelde fouten. Helaas nog niet met alle verzekeraars. Wij willen graag met alle verzekeraars in gesprek en kijken naar de beste route. Maar wacht niet op SIVI, neem vooral ook zelf contact op met [Ruud van Bommel](#), Ketenmanager Intermediaire Distributie. De kwaliteit van de berichten is belangrijk voor uw adviseurs.



Figuur 6. Afhandeling van foutmeldingen per serviceprovider (n=134)

Afhandeling fouten door serviceproviders

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



Figuur 7. Aangeleverde en in behandeling zijnde verbeterpunten in berichtenverkeer januari 2026 (n=28)

Verbeterpunt is aangeleverd / in behandeling 28 (25%)	Laatste 6 maanden	25%
	Tussen 6 en 12 maanden	11%
	Tussen 12 en 18 maanden	18%
	Tussen 18 en 24 maanden	4%
	Langer dan 24 maanden	43%
Verbeterpunt is doorgevoerd 57 (50%)	Binnen 6 maanden	19%
	Tussen 6 en 12 maanden	23%
	Tussen 12 en 18 maanden	12%
	Tussen 18 en 24 maanden	12%
	Langer dan 24 maanden	33%
Verbeterpunt wordt niet opgepakt 19 (17%)	Binnen 6 maanden	53%
	Tussen 6 en 12 maanden	37%
	Tussen 12 en 18 maanden	5%
	Tussen 18 en 24 maanden	5%
	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 114 (100%)		

Figuur 8. Doorlooptijden bij de afhandeling van verbeterpunten 2023-2026 (n=114)

Adviseurs zien verbeterpunten in aanlevering van meer polisgegevens

Verbeterpunten hebben de laatste tijd in toenemende mate betrekking op situaties waarin adviseurs méér polisgegevens aangeleverd willen krijgen dan zij via de reguliere PPR- of PMB-berichten ontvangen. Zo worden meldingen gedaan over het niet stelselmatig aanleveren van objecten of dekkingen 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 overigens wel dat de aangesproken verzekeraars en serviceproviders steeds meer genegen zijn deze wensen van adviseurs op te pakken. Na een moeizame start is toch inmiddels 50% van de verbeterpunten doorgevoerd.

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 vraagt 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](#).