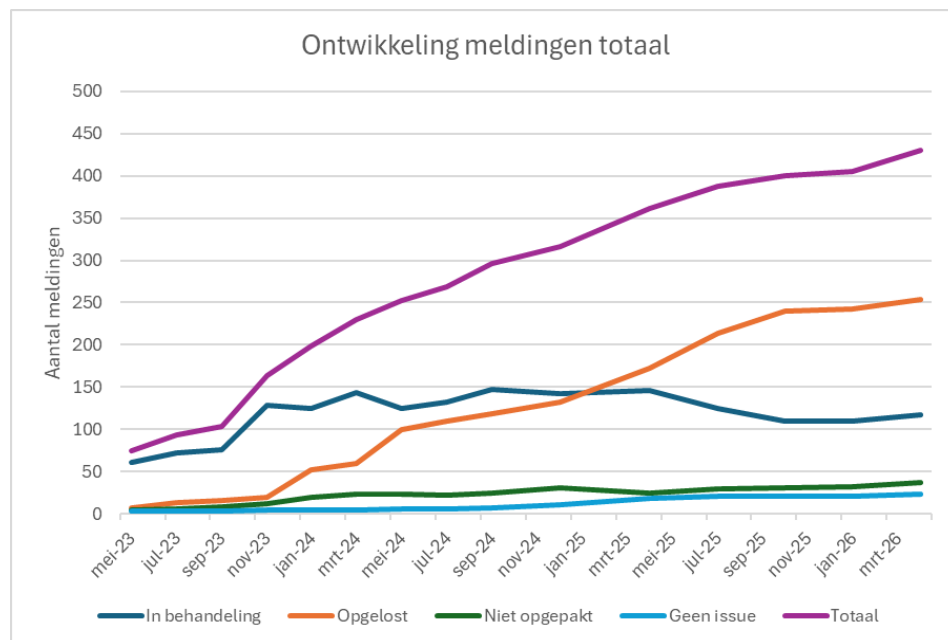
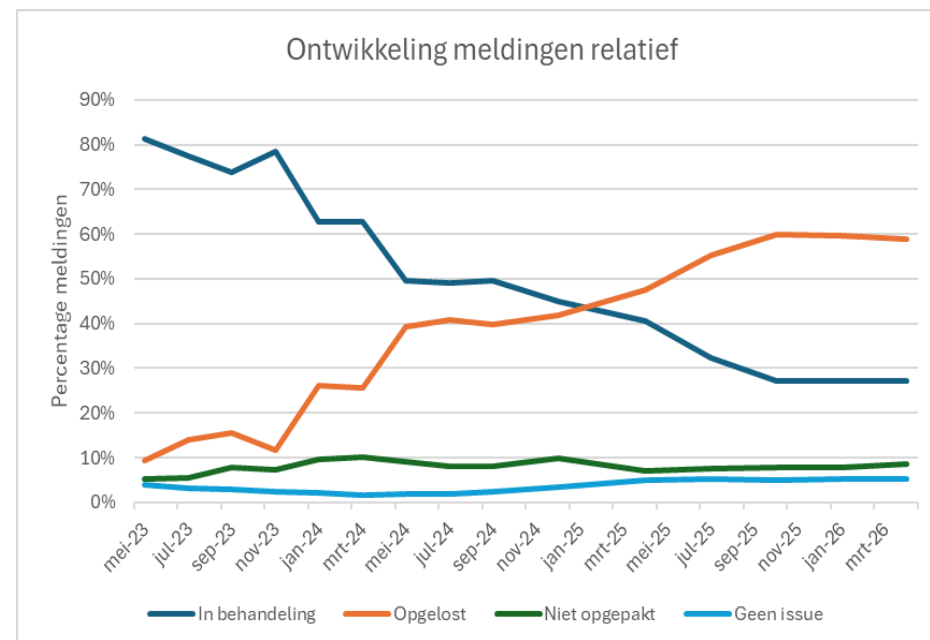


Dashboard Kwaliteit berichtenverkeer april 2026

(ADN-boekingsberichten en GRS-documentberichten)



Figuur 1. Verloop status meldingen

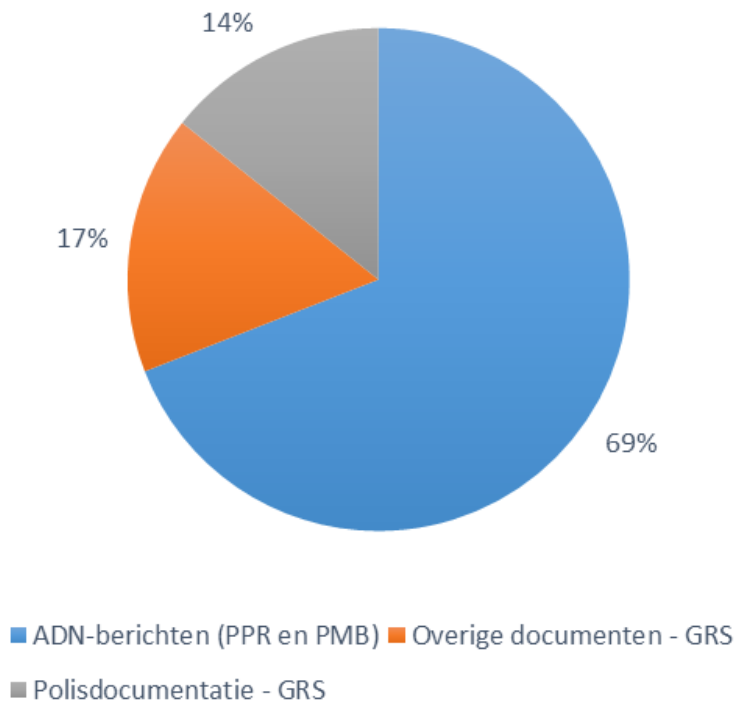


Figuur 2. Verloop openstaande meldingen verhoudingsgewijs

Ontwikkelingen in aantallen meldingen en de afhandeling daarvan

Na het rustige laatste kwartaal van 2025 met nog geen handvol nieuwe meldingen van de kant van adviseurs, beleefde 2026 een vliegende start met maar liefst 21 nieuwe meldingen. 14 daarvan gingen over fouten in – met name – in ADN-boekingsberichten en 7 meldingen betroffen verbeterpunten.

Naast veel nieuwe meldingen konden we echter ook 23 bestaande meldingen sluiten. 14 van deze sluitingen betroffen daadwerkelijke oplossingen van aangedragen fouten of verbeterpunten. Bij 6 meldingen gaf de betreffende verzender – gemotiveerd – aan dat zij de melding niet ging oppakken. Hierbij ging het bijvoorbeeld om een situatie dat het huidige administratiesysteem van de verzender wordt uitgefaseerd waardoor het kostentechnisch niet verantwoord is om nog wijzigingen aan te brengen in berichten die het systeem genereert. In 3 situaties bleek de aanleiding voor de melding buiten de invloedssfeer van de verzender te liggen. Een voorbeeld is dat instellingen in de software van de adviseur voor problemen zorgt.



Figuur 3. Openstaande fouten in berichtenverkeer april 2026 (n=84)

Fout is aangeleverd / in behandeling 84 (27%)	Laatste 6 maanden	14%
	Tussen 6 en 12 maanden	23%
	Tussen 12 en 18 maanden	17%
	Tussen 18 en 24 maanden	19%
	Langer dan 24 maanden	27%
Fout is opgelost 195 (63%)	Binnen 6 maanden	52%
	Tussen 6 en 12 maanden	24%
	Tussen 12 en 18 maanden	12%
	Tussen 18 en 24 maanden	5%
	Langer dan 24 maanden	7%
Fout wordt niet opgepakt 16 (5%)	Binnen 6 maanden	56%
	Tussen 6 en 12 maanden	19%
	Tussen 12 en 18 maanden	6%
	Tussen 18 en 24 maanden	19%
	Langer dan 24 maanden	0%
Gemelde fout blijkt geen fout 13 (4%)	Binnen 6 maanden	62%
	Tussen 6 en 12 maanden	15%
	Tussen 12 en 18 maanden	23%
	Tussen 18 en 24 maanden	0%
	Langer dan 24 maanden	0%
Totaal 308 (100%)		

Figuur 4. Afhandelingstermijnen fouten 2023-2026 (n=308)

Gemiddelde doorlooptijden van afhandeling fouten punt van zorg

Veel van de hiervoor genoemde 23 gesloten meldingen betroffen situaties die al lange tijd open stonden. We zien weinig vooruitgang als het gaat om verkorting van afhandelingstermijnen. Nog steeds staat bijna de helft van de gemelde fouten langer dan een half jaar open. Dit blijft dan ook onverkort een punt van zorg.

Ook in dit kwartaal hadden verschillende meldingen betrekking op verkeerd aangeleverde dekkingen of branchecodes. Deze hebben grote invloed op de datakwaliteit in de administratie van de adviseur als de adviseur ze niet tijdig signaleert en corrigeert. Daarnaast betroffen diverse meldingen in het afgelopen kwartaal 'slordigheden'. Denk aan schrijffouten in de benaming van een label (DL_DRTMND in plaats van DL_DRTDMND), het geven van een omschrijving met meer tekens (70) dan is toegestaan, etc. Deze voorbeelden zorgen er voor dat de software van de adviseur de verwerking afbreekt.

Ook zijn er meldingen over het aanleveren van prolongatiedocumenten met de procescode 'Incasso' i.p.v. 'Prolongatie'. Bij adviseurs die gebruik maken van workflows voor het routeren van documenten kan dit er toe leiden dat de software een verkeerde workflow aanroept.



Figuur 5. Afhandeling van foutmeldingen per verzekeraar (n=163)

Afhandeling fouten door verzekeraars

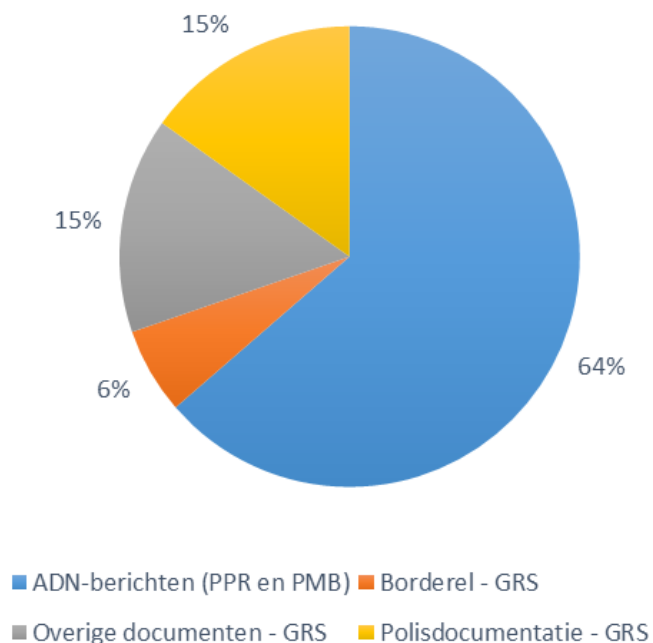
SIVI heeft met steeds meer verzekeraars constructief en soms zelfs periodiek overleg over de afhandeling van gemelde fouten. Wanneer u als verzekeraar ook behoefte hebt aan dergelijk overleg, neem dan contact op met [Ruud van Bommel](#), Ketenmanager Intermediaire Distributie.



Figuur 6. Afhandeling van foutmeldingen per serviceprovider (n=144)

Afhandeling fouten door serviceproviders

SIVI heeft met steeds meer serviceproviders constructief en soms zelfs periodiek overleg over de afhandeling van gemelde fouten. Wanneer u als serviceprovider ook behoefte hebt aan dergelijk overleg, neem dan contact op met [Ruud van Bommel](#), Ketenmanager Intermediaire Distributie.



Figuur 7. Openstaande verbeterpunten in berichtenverkeer april 2026 (n=33)

Verbeterpunt is aangeleverd / in behandeling 33 (27%)	Laatste 6 maanden	21%
	Tussen 6 en 12 maanden	18%
	Tussen 12 en 18 maanden	9%
	Tussen 18 en 24 maanden	18%
	Langer dan 24 maanden	33%
Verbeterpunt is doorgevoerd 59 (48%)	Binnen 6 maanden	25%
	Tussen 6 en 12 maanden	20%
	Tussen 12 en 18 maanden	10%
	Tussen 18 en 24 maanden	12%
	Langer dan 24 maanden	32%
Verbeterpunt wordt niet opgepakt 21 (17%)	Binnen 6 maanden	48%
	Tussen 6 en 12 maanden	33%
	Tussen 12 en 18 maanden	5%
	Tussen 18 en 24 maanden	5%
	Langer dan 24 maanden	10%
Verbeterpunt blijkt geen issue 10 (8%)	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 123 (100%)		

Figuur 8. Doorlooptijden bij de afhandeling van verbeterpunten 2023-2026 (n=123)

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 op dit moment via de reguliere PPR- of PMB-berichten ontvangen. Dit zijn strikt genomen geen fouten; een aanbieder bepaalt immers zelf welke gegevenselementen hij wil aanleveren. Maar met name grotere adviesorganisaties willen op product- of soms zelfs dekkingsniveau analyses kunnen maken van provinciale portefeuilles, bijvoorbeeld met behulp van BI- en/of AI-tools. Daarvoor is het noodzakelijk dat polisgegevens zo uitgebreid mogelijk in de eigen database van de adviseur beschikbaar zijn.

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](#).