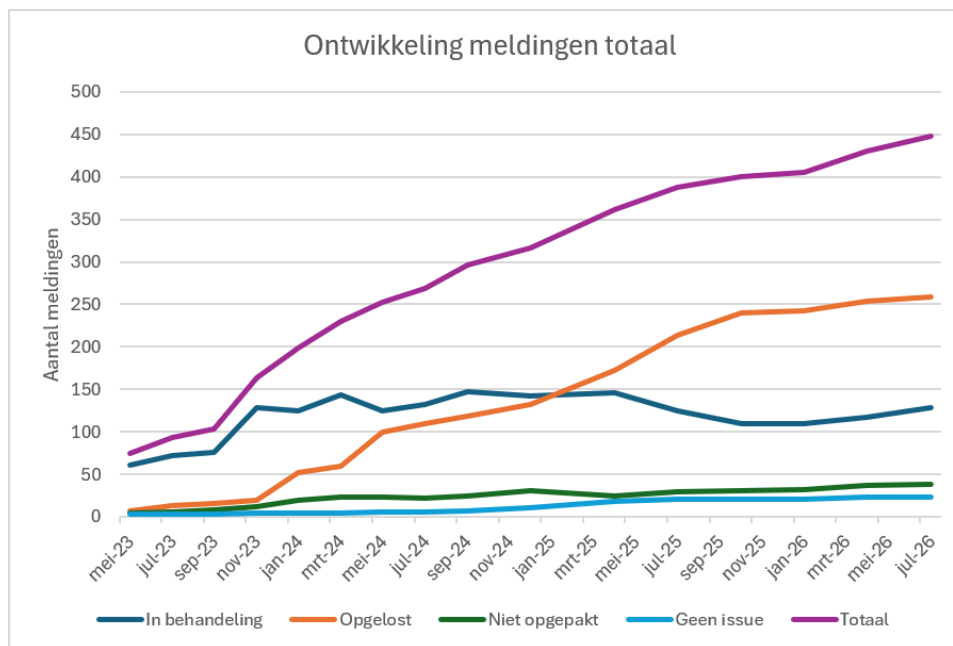
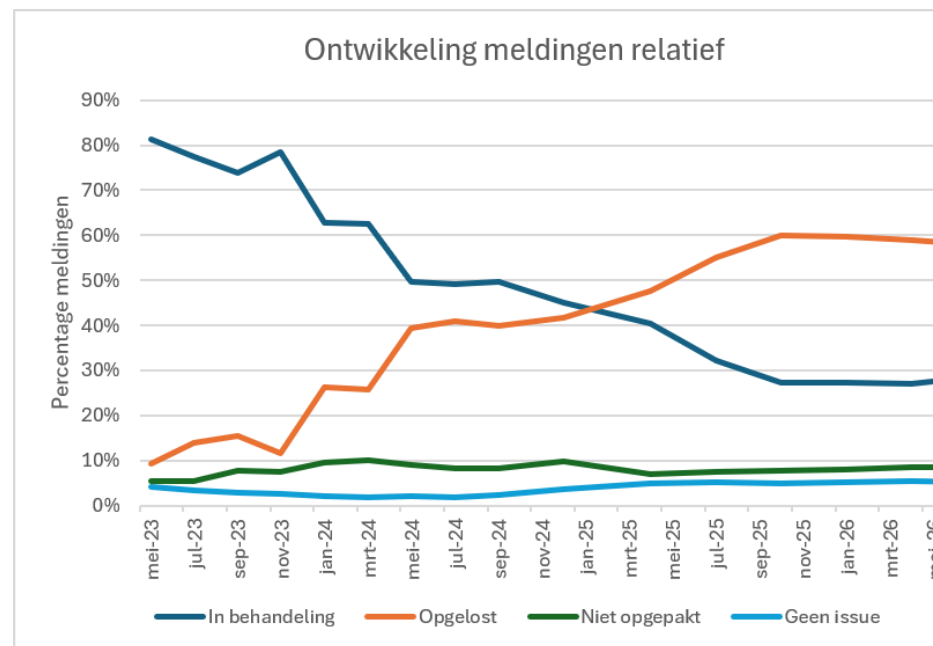


Dashboard Kwaliteit berichtenverkeer juli 2026

(ADN-boekingsberichten en GRS-documentberichten)



Figuur 1. Verloop status meldingen

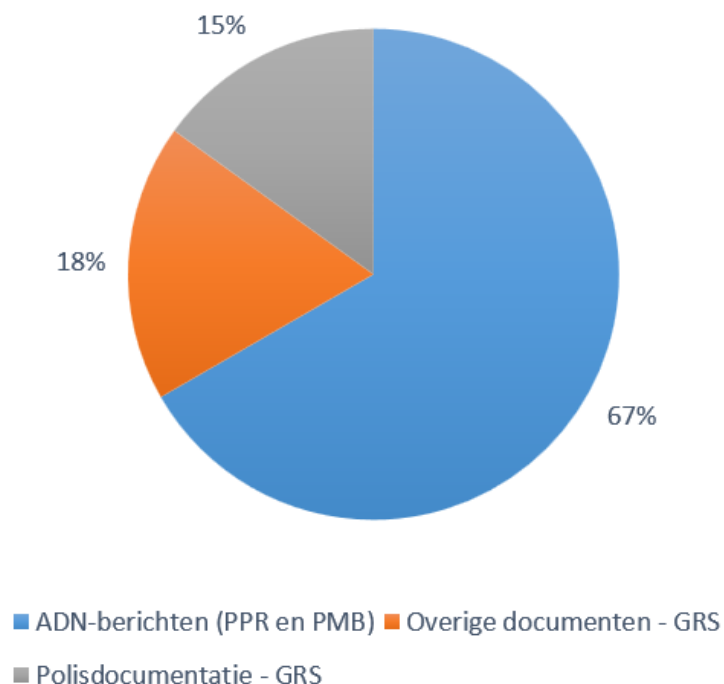


Figuur 2. Verloop openstaande meldingen verhoudingsgewijs

Ontwikkelingen in aantallen meldingen en de afhandeling daarvan

Met 8 nieuwe meldingen was het tweede kwartaal van 2026 zeer rustig. De helft van de meldingen betrof problemen met het verwerken van ADN-boekingsberichten, de andere helft ging over GRS-documentberichten. Van deze 8 meldingen is 1 melding een 'verbeterpunt', de andere 7 meldingen zijn echte fouten, bijvoorbeeld het gebruik van foutieve of te weinig specifieke branche- of dekkingscodes.

In het eerste kwartaal van dit jaar konden we 23 geregistreerde meldingen als afgerond noteren. In dit tweede kwartaal hebben zijn er slechts 5 geregistreerde meldingen afgerond.



Figuur 3. Openstaande fouten in berichtenverkeer juli 2026 (n=93)

Fout is aangeleverd / in behandeling 93 (29%)	Laatste 6 maanden	14%
	Tussen 6 en 12 maanden	12%
	Tussen 12 en 18 maanden	20%
	Tussen 18 en 24 maanden	15%
	Langer dan 24 maanden	39%
Fout is opgelost 199 (62%)	Binnen 6 maanden	53%
	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 321 (100%)		

Figuur 4. Afhandelingstermijnen fouten 2023-2026 (n=321)

Gemiddelde doorlooptijden van afhandeling fouten blijft nadrukkelijk punt van zorg

In het totaal zijn er 5 geregistreerde fouten opgelost in het afgelopen kwartaal. Van deze fouten hadden er 2 betrekking op issues die al langer dan 2 jaar openstonden en zijn opgelost door de ingebruikname van een nieuw administratiesysteem bij de betreffende verzender. Een onverkort punt van zorg blijft het feit dat bijna de helft van de gemelde fouten langer dan een half jaar open staat. Dit zijn maandelijks terugkerende onnodige kosten bij de verwerking van berichten.

Twee groepen fouten die in het oog springen:

- Foutief aangeleverde dekkings- of branchecodes. Dit verslechtert de datakwaliteit in de administratie van de adviseur als de adviseur ze niet tijdig signaleert en corrigeert. Ondermaatse datakwaliteit beperkt de adviseur in zijn mogelijkheden om selecties of analyses te maken binnen zijn portefeuille. Dit gaat ten koste van een efficiënte bedrijfsvoering en de kwaliteit van klantbediening.
- Aanleveren van prolongatiedocumenten met een verkeerde procescode. Bij adviseurs die gebruik maken van workflows voor het verwerken van documenten leidt dit tot een verkeerd pad in de workflow en daarmee onnodige kosten voor verwerking.



Figuur 5. Afhandeling van foutmeldingen per verzekeraar (n=171)

Afhandeling fouten door verzekeraars

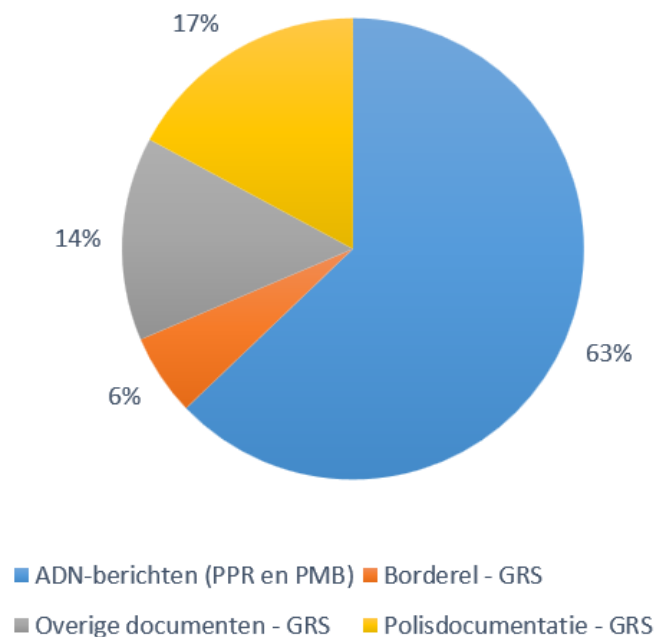
SIVI heeft met steeds meer verzekeraars (periodiek) overleg over de afhandeling van gemelde fouten. Wilt u als verzekeraar ook een dergelijk overleg? Neem contact op met [Ruud van Bommel](#), Ketenmanager Intermediaire Distributie.



Figuur 6. Afhandeling van foutmeldingen per serviceprovider (n=150)

Afhandeling fouten door serviceproviders

SIVI heeft met steeds meer serviceproviders (periodiek) overleg over de afhandeling van gemelde fouten. Wilt u als serviceprovider ook een dergelijk overleg? Neem contact op met [Ruud van Bommel](#), Ketenmanager Intermediaire Distributie.



Figuur 7. Openstaande verbeterpunten in berichtenverkeer juli 2026 (n=35)

Verbeterpunt is aangeleverd / in behandeling 35 (28%)	Laatste 6 maanden	20%
	Tussen 6 en 12 maanden	3%
	Tussen 12 en 18 maanden	23%
	Tussen 18 en 24 maanden	14%
	Langer dan 24 maanden	40%
Verbeterpunt is doorgevoerd 60 (47%)	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	33%
Verbeterpunt wordt niet opgepakt 22 (17%)	Binnen 6 maanden	45%
	Tussen 6 en 12 maanden	32%
	Tussen 12 en 18 maanden	5%
	Tussen 18 en 24 maanden	5%
	Langer dan 24 maanden	14%
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 127 (100%)		

Figuur 8. Doorlooptijden bij de afhandeling van verbeterpunten 2023-2026 (n=127)

Adviseurs zien vooral verbeterpunten in aanlevering van meer polisgegevens

Verbeterpunten hebben de laatste tijd steeds vaker betrekking op situaties waarin adviseurs méér polisgegevens aangeleverd willen krijgen dan zij op dit moment via de reguliere PPR- of PMB-berichten ontvangen. Met name grotere adviesorganisaties willen met behulp van BI- en/of AI-tools op product- of dekkningsniveau analyses kunnen maken van provinciale portefeuilles. Dit kan alleen echt goed als de polisgegevens zo uitgebreid mogelijk in de eigen database beschikbaar zijn. Wanneer een verzender de bij haar beschikbare polisgegevens via PPR- of PMB-berichten aanlevert, hoeft de adviseur ze niet op te zoeken en handmatig in te vullen. Dit scheelt een adviseur heel veel tijd.

Andere aangedragen verbeterpunten gaan over niet op dezelfde dag versturen van boekingsnota's, mutatieberichten en polisbladen. Hierdoor moet een adviseur een dossier meerdere keren ter hand nemen, terwijl het veel efficiënter is om mutaties, boekingen en documenten in één behandeling te verwerken. Of hij moet eerst wachten tot alle berichten en documenten voor de polis binnen zijn, wat de agendering van de verwerking ingewikkelder maakt en tot fouten kan leiden.

Een ander genoemd verbeterpunt is het aanleveren van te algemene dekkingscodes (bijvoorbeeld 'brand overig') terwijl er specifiekere codes beschikbaar zijn. Te algemene coderingen zorgen bij adviseurs voor extra werk om tot voldoende detaillering in klantoverzichten en portefeuille-analyses te kunnen komen.

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 zijn afgehandeld.
2. Via Aplaza: In dit dashboard zijn ook de meldingen verwerkt die gebruikers van Aplaza – via hun softwareleverancier – bij Aplaza doen over ADN-boekingsberichten en GRS-documentberichten. 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](#).