



Roadmap Intermediaire Distributie

2024

Inhoud

1	Inleiding en leeswijzer Roadmap Intermediaire Distributie	4
2	SIVI-agenda – Digitaal Ecosysteem	5
3	SIVI-domeinen	8
3.1	SIVI-strategie	8
3.2	Indeling in domeinen	8
3.3	Verantwoordelijkheden bij opzet en actualisering Roadmap	10
4	Intermediaire Distributie: Wat en Wie?.....	12
4.1	Wat verstaan we onder Intermediaire Distributie?.....	12
4.2	Welke ketenpartijen onderscheiden we binnen de Intermediaire Distributie?	12
4.2.1	Adviseurs	12
4.2.2	Verzekeraars	13
4.2.3	Serviceproviders	13
4.2.4	Leveranciers van software & services	14
4.2.5	Derde partijen	15
4.2.6	Eindklanten.....	15
4.3	Cijfers Intermediaire Distributie	16
4.4	Verdieping intermediairs.....	17
4.4.1	1-2 FTE (ca. 3.810 kantoren).....	19
4.4.2	2,1-5 FTE (ca. 1.320 kantoren).....	20
4.4.3	5,1-10 FTE (ca. 550 kantoren).....	20
4.4.4	10,1-25 FTE (245 kantoren)	20
4.4.5	>25 FTE (175 kantoren)	21
5	SIVI-AFS: Impact op Intermediaire Distributie	22
5.1	Belang van standaarden	22
5.2	ADN-boekingsberichten	23
5.2.1	Wat is het?.....	23
5.2.2	Gebruik in de markt	23
5.2.3	Baten	24
5.3	Rekening-courantberichten	24
5.3.1	Wat is het?.....	24
5.3.2	Gebruik in de markt	24
5.3.3	Baten	24
5.4	GRS-documentberichten.....	24
5.4.1	Wat is het?.....	24
5.4.2	Gebruik in de markt	25
5.4.3	Baten	25
5.5	SKP-transactieberichten.....	25
5.5.1	Wat is het?.....	25
5.5.2	Gebruik in de markt	26
5.5.3	Baten	26
5.6	Postbus vs. Postvak.....	26
5.6.1	Wat is het?.....	26
5.6.2	Gebruik in de markt	28
5.6.3	Baten	28
5.7	Services	28
5.7.1	Wat is het?.....	28
5.7.2	Gebruik in de markt	28
5.7.3	Baten	29
6	Marktvragen die SIVI adresseert voor Intermediaire Distributie	30
6.1	Inleiding.....	30

6.2	Marktvraag 1: Digitaal als het kan	30
6.2.1	Context en onderbouwing	30
6.2.2	Het perspectief van ketenpartijen	31
6.2.3	Onderkende opties en de activiteiten die daaruit volgen	35
6.2.4	Ambitie in de tijd	39
6.3	Marktvraag 2: Geen fouten	40
6.3.1	Context en onderbouwing	40
6.3.2	Het perspectief van ketenpartijen	40
6.3.3	Onderkende opties en de activiteiten die daaruit volgen	42
6.3.4	Ambitie in de tijd	45
7	Samenvatting & Conclusie	46
7.1	Roadmap Intermediaire Distributie	46
7.2	Algemene waarnemingen	47
7.3	Perspectief verzekeraar	48
7.4	Perspectief serviceprovider	49
7.5	Perspectief adviseur	49
7.6	Perspectief eindklant	50
7.7	Perspectief leverancier van software & services	50
7.8	Perspectief van derde partij	51
7.9	Tot slot	51
	BIJLAGEN	52

1 Inleiding en leeswijzer Roadmap Intermediaire Distributie

De Roadmap Intermediaire Distributie kent drie doelen:

1. Het geven van een samenhangend beeld van het domein Intermediaire Distributie in het perspectief van ketenoptimalisatie.
2. Een overzicht van de onderkende vraagstukken binnen het domein waarvoor SIVI activiteiten heeft ontwikkeld of gaat ontwikkelen.
3. Per onderkend vraagstuk een overzicht van lopende activiteiten, lopende projecten en voorgenomen projecten.

Gekoppeld aan de Roadmap gaat SIVI ook periodiek een dashboard publiceren dat inzicht geeft in de voortgang van de activiteiten en het gebruik van standaarden in de markt.

Ons doel is met deze Roadmap voor alle ketenpartijen een aansprekend verhaal te bieden, zodat iedereen zich kan herkennen in het eigen en andermans perspectief, maar bovenal een gezamenlijk perspectief en een gezamenlijke urgentie. De SIVI-ambitie bij het opstellen van de Roadmap Intermediaire Distributie is dat in ieder geval specialisten en managers, die betrokken zijn bij de digitalisering van de Intermediaire Distributie, 'willen' weten wat er in de Roadmap Intermediaire Distributie staat en deze zien als een essentieel onderdeel van hun werk.

In deze Roadmap gebruiken we veelvuldig de term 'adviseur'. Met 'adviseur' bedoelen we (ook) 'advieskantoor'. Wanneer we spreken over 'intermediair' bedoelen we alle ketenpartijen tussen de verzekeraar en de eindklant. Daaronder vallen ook gevolmachtigde agenten en ondergevolmachtigde agenten (co-volmachten).

De waarnemingen van SIVI in deze Roadmap betreffen alle verzekeringsbranches, tenzij expliciet anders aangegeven.

In **hoofdstuk 2 en 3** eerst achtergrondinformatie. Welke agenda heeft SIVI rond ketenoptimalisatie en wat verstaan we onder SIVI-domeinen.

In **hoofdstuk 4** een uitleg rond wat we verstaan onder Intermediaire Distributie. We beschrijven de verschillende ketenpartijen en gaan in op de verschillende varianten in het intermediaire landschap. Waar mogelijk geven we kentallen ter ondersteuning van beeldvorming rond omvang en impact bij de verdere uitwerkingen in deze Roadmap. Binnen de Intermediaire Distributie neemt de adviseur een belangrijke plaats in. In de praktijk blijkt dat we veel zaken binnen de Intermediaire Distributie goed kunnen uitleggen wanneer we die bezien vanuit het perspectief van de adviseur. Vandaar dat we hier in dit hoofdstuk uitgebreid aandacht aan besteden.

Hoofdstuk 5 geeft een beeld van de huidige status rond ketenoptimalisatie binnen de Intermediaire Distributie. Het vertrekpunt voor de activiteiten binnen de Roadmap zijn de voor Intermediaire Distributie onderkende marktfragen rond ketenoptimalisatie.

Hoofdstuk 6 geeft een overzicht van de onderkende marktfragen. Per markt vraag bezien we de perspectieven van de verschillende ketenpartijen. Daarnaast geven we per markt vraag een overzicht van de doorlopende activiteiten en lopende en voorgenomen projecten.

Hoofdstuk 7 bevat een korte samenvatting alsmede enkele algemene waarnemingen en geeft per ketenpartij weer wat voor hen de belangrijkste aandachtspunten zijn in deze Roadmap.

In de **Bijlagen** geven we per lopend project een overzicht van de doelstelling en ambitie, de deliverables en de aanpak. Ook geven we een verantwoording bij de opgenomen kengetallen en een overzicht van de geraadpleegde bronnen.

In deze eerste versie van de Roadmap Intermediaire Distributie zijn de marktfragen geformuleerd op basis van de lopende activiteiten binnen SIVI. De twee geformuleerde marktfragen zijn het startpunt voor een dialoog met de markt. Op basis van verdere afstemming met het Ketenoverleg, verzoeken van individuele marktpartijen of vanuit specifieke bevindingen binnen SIVI zal de verdere uitbreiding plaatsvinden.

2 SIVI-agenda – Digitaal Ecosysteem

Binnen de financiële dienstverlening is de inzet van data en software randvoorwaardelijk voor de vormgeving van bedrijfsactiviteiten. Bij processen binnen de keten, zoals het verwerken van een aanvraag. Maar ook bij de ontwikkeling van klantbediening, zoals een vergelijker. De stip op de horizon voor SIVI is een dynamisch en flexibel ecosysteem rond digitaal zakendoen. Een digitaal ecosysteem:

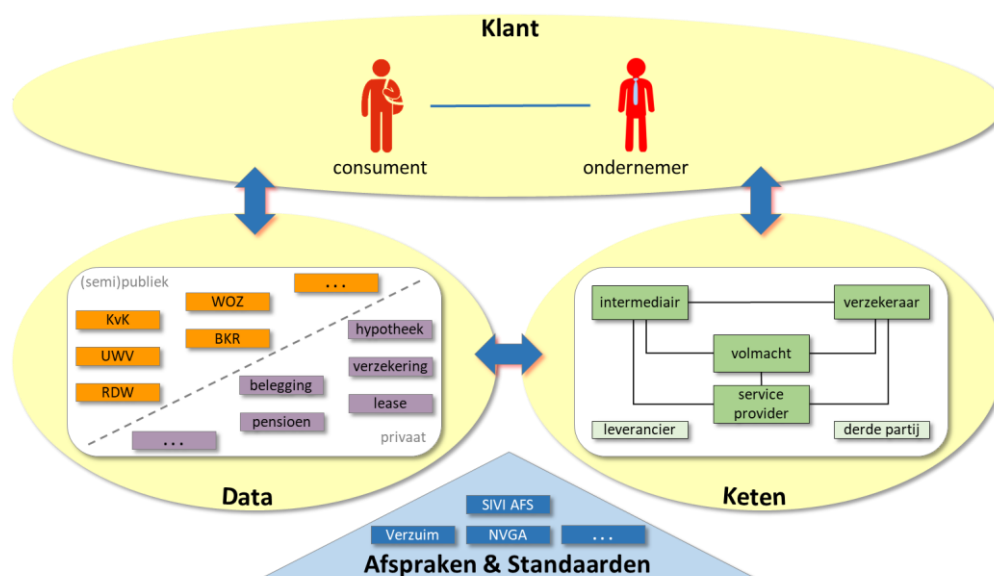
- Op basis van gedeelde uitgangspunten.
- Dat ketenpartijen (actoren) in staat stelt de klant optimaal te ondersteunen.
- Dat de verschillende distributiemodellen goed ondersteunt.
- Waar het gebruik van open standaarden zorgt voor:
 - Beperking van kosten rond interoperabiliteit.
 - Optimaal kunnen benutten van marktkansen.
 - Ruimte voor individuele verschillen.
- Waar een goed verankerde gezamenlijke governance rond functionaliteit en indien nodig kostenontwikkeling aanwezig is.
- Waar (indien nodig en relevant) gezamenlijke afspraken over transport, opslag en verwerking van data bestaan.
- Waarbinnen de kwaliteit van authenticatie en beveiliging voldoende is gegarandeerd.

Digitaal ecosysteem financiële dienstverlening

Onder het ecosysteem voor de financiële dienstverlening verstaat SIVI de werking van en de samenwerking tussen partijen betrokken bij de invulling van financiële dienstverlening. Dit zijn de primaire ketenpartijen als verzekeraars en adviseurs, maar nadrukkelijk ook alle partijen die hier een ondersteunende rol vervullen, van schadeherstellers tot leveranciers van software & services.

Onder het digitale ecosysteem verstaat SIVI de digitale werking van individuele partijen en digitale samenwerking tussen partijen binnen dit ecosysteem. De digitale werking en de digitale samenwerking vormen de primaire focus van SIVI. In functie hiervan kijkt SIVI naar de inrichting van processen.

SIVI streeft een uniform digitaal ecosysteem na, dit is niet noodzakelijk een homogeen digitaal ecosysteem. Variatie in invulling kan met name ontstaan afhankelijk van de signatuur/positionering van ketenpartijen, zoals een klein intermediair, een serviceprovider of een grote regionale volmacht. De SIVI-agenda dient dus niet één specifieke oplossingsrichting. SIVI streeft naar randvoorwaarden binnen de sector die ervoor zorgen dat de verschillende distributiemodellen en verschillende soorten spelers binnen één digitaal ecosysteem tot hun recht kunnen komen.



figuur 1 - De SIVI agenda: digitaal ecosysteem

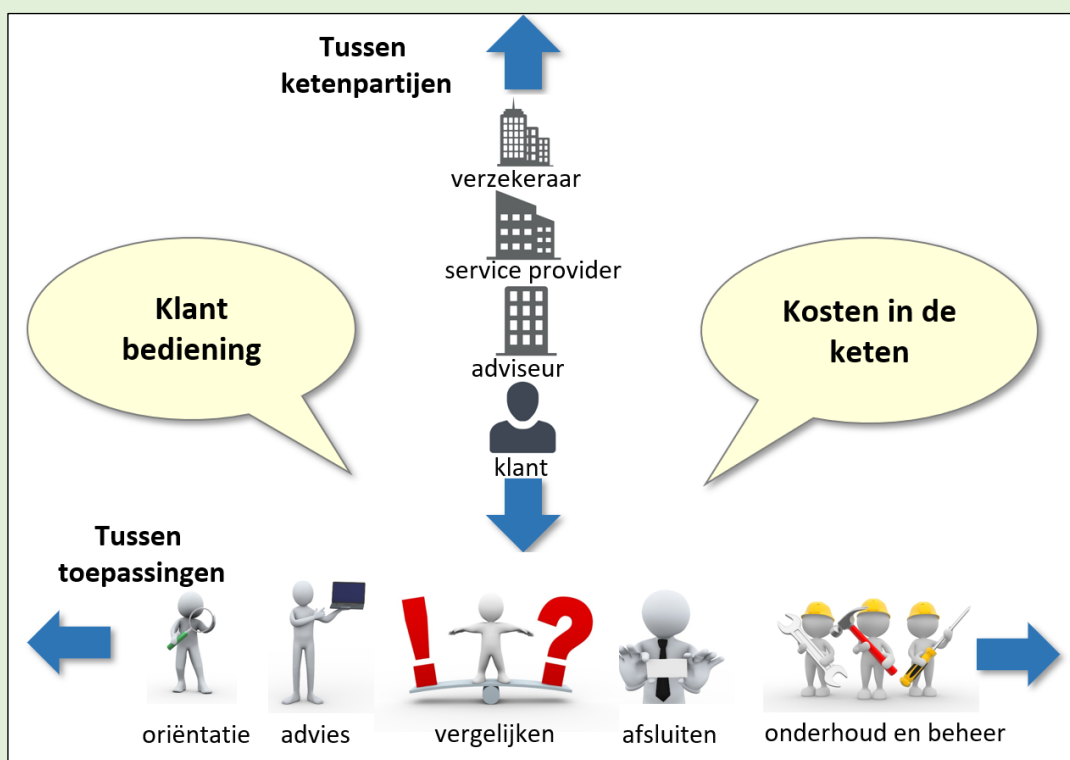
In het digitale ecosysteem (figuur 1) onderscheidt SIVI drie pijlers: klant, data en keten. Deze drie pijlers rusten op een fundament van afspraken en standaarden.

- **Klant**
Vaak is de klant het startpunt voor het inrichten van processen. Een 'particuliere klant' (in de rol van consument of deelnemer) of een 'zakelijke klant'. Bij collectieve regelingen als pensioen is er aanvullend een relatie tussen de zakelijke klant (werkgever) en de particuliere klant (deelnemer).
- **Data**
Met de focus op online dienstverlening en het inrichten van (waar mogelijk) volledig geautomatiseerde processen speelt data een cruciale rol in praktisch alle processen. Hierbij gaat de voorkeur steeds meer uit naar data uit 'bronsystemen' zodat de brouwbaarheid zo groot mogelijk is en/of de kans op fouten bij invoer zo klein mogelijk. Een deel van deze data mogen ketenpartijen autonoom raadplegen uit hoofde van hun rol (als UWV-data voor pensioen of RDW-data voor auto). Over een ander deel van de beschikbare data heeft alleen de klant de regie. Hij/zij kan zelf gegevens raadplegen en doorgeven of uit hoofde van zichzelf laten raadplegen (als het Pensioenregister). In andere situaties heeft de klant geen controle en registreren en publiceren derden (indicatieve) gegevens over de klant zelf (als sociale klasse), over wat hij doet (aard bedrijf), over de objecten in zijn eigendom (als de geschatte waarde van een woning) en over zijn directe omgeving (als de bevolkingsopbouw van een wijk).

Digitale samenwerking & ketenoptimalisatie

Als we binnen een keten van meerdere partijen in een digitaal proces samenwerken dan noemen we dat digitale samenwerking. De activiteit om digitale samenwerking binnen een keten zo optimaal mogelijk te laten verlopen noemen we ketenoptimalisatie. We zien twee vormen van ketenoptimalisatie:

1. Verticale optimalisatie, waarbij verschillende ketenpartijen digitaal samenwerken en gegevens en/of documenten uitwisselen. De ADN-berichten zijn een eerste (1985) voorbeeld hiervan. Deze vorm van digitale samenwerking heeft van oudsher de aanduiding ketenintegratie.
2. Horizontale optimalisatie, hier gaat het om de digitale samenwerking (koppelingen) tussen de toepassingen die gebruikt worden binnen de processen van een ketenpartij zelf. Bijvoorbeeld de koppeling tussen een vergelijking en een adviestoepassing of tussen een adviestoepassing en de assurantiesoftware.



figuur 2 - Verticale en horizontale ketenoptimalisatie

- *Keten*

Binnen de keten gaat het om het ondersteunen van processen. Processen die ketenpartijen in eigen regie uitvoeren en processen die ketenpartijen onder regie van een andere ketenpartij uitvoeren. Zo doet de klant bijvoorbeeld een schademelding onder regie van de adviseur of dient de adviseur een aanvraag in onder regie van een verzekeraar. Bij het uitvoeren van deze processen communiceren betrokken partijen met elkaar en maken waar nodig gebruik van diensten van derden (als expertise of schadeherstel).

Leveranciers van software of services ondersteunen deze processen als geheel of ondersteunen specifieke processtappen. Aangezien op dit moment de meeste ketenpartijen zelf geen systemen (meer) ontwikkelen, spelen de leveranciers van software & services binnen het digitale ecosysteem een essentiële rol bij het vormgeven van processen en daarmee het functioneren van de keten. In paragraaf 4.2.4 gaan we uitgebreid in op deze omvangrijke en heterogene groep.

- *Afspraken & Standaarden*

Het inrichten van processen binnen dit digitaal ecosysteem gaat over het algemeen gepaard met de inzet van systemen en/of services van meerdere ketenpartijen en/of leveranciers. Het draait daarbij zowel om het vastleggen en uitwisselen van gegevens als het uitvoeren van functies als premieberekening. Om dit beheersbaar te houden zijn afspraken en standaarden essentieel. Dit is het werkgebied van SIVI. SIVI beheert en ontwikkelt afspraken en standaarden voor het vastleggen en uitwisselen van gegevens en het doorlopen van processen of het uitvoeren van functies binnen de financiële dienstverlening.

3 SIVI-domeinen

3.1 SIVI-strategie

In 2022 heeft SIVI een nieuwe strategie geformuleerd die moet zorgen voor een betere verbinding van ketenpartijen en leveranciers met de activiteiten van SIVI. Dit wil SIVI onder meer bereiken door de SIVI-activiteiten nadrukkelijk uit te voeren vanuit de vraag. In de nieuwe SIVI-strategie maken we het vraaggedreven werken meer expliciet en maken we een splitsing tussen de 'vraag' en het 'middel':

- Vraag: vraagstukken die we collectief in de keten willen adresseren, zoals het geautomatiseerd verwerken van bescheiden ten behoeve van prolongatie.
- Middel: invulling van vraagstukken met standaarden en afspraken die nodig zijn, zoals het gebruik van het GRS-Protocol voor het verzenden van documenten en de afspraak deze documenten te voorzien van de juiste metadata voor geautomatiseerde verwerking.

De formulering van de vraag komt voort uit de gemeenschappelijke ambities en doelstellingen binnen het ecosysteem (hoofdstuk 2). Hierbij hanteren we twee invalshoeken:

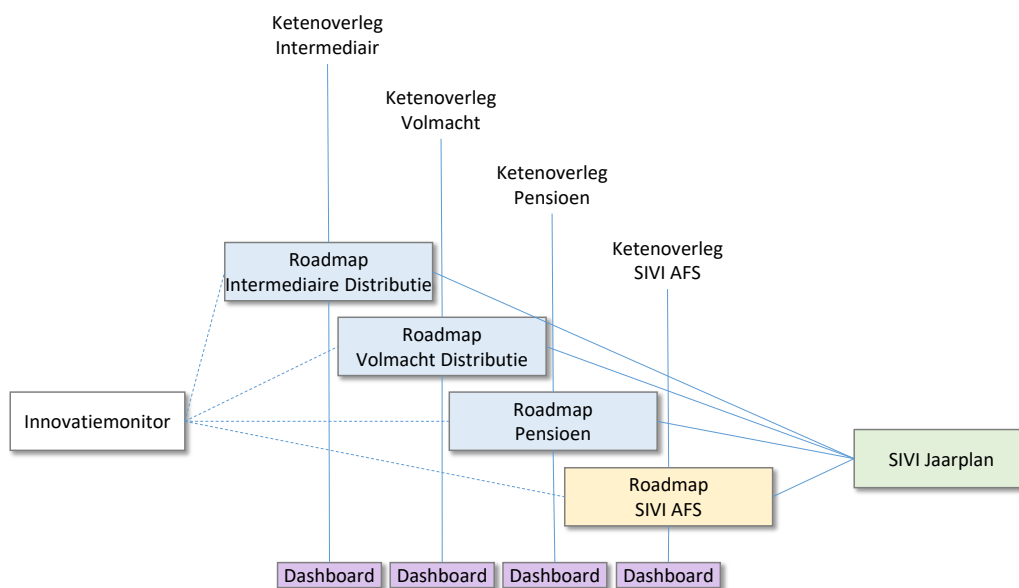
- Change the business: Procesinnovatie, zoals bijvoorbeeld directe schadeafhandeling of dialoogbesturing complexe volmachtproducten.
- Run the business: Procesverbetering of -optimalisatie, zoals bijvoorbeeld verbeteren specificaties volmachtproducten of richtlijn voor gegevensverstrekking aan incasserende adviseurs.

Het vertrekpunt is dat je ambities en doelstellingen kunt bespreken zonder in detail inhoudelijk de standaarden en afspraken te adresseren. Immers de standaarden en afspraken zijn een middel om de doelstellingen/ambities te bereiken. Hiermee moet het voor bestuurders en managers makkelijker zijn om, los van techniek, vanuit een management- en bestuurlijk perspectief stil te staan bij de voor de keten urgente en/of strategisch belangrijke vraagstukken. Voor de SIVI-activiteiten komt de situatie van de gebruiker van de standaard centraal te staan, in plaats van de standaard zelf.

Ook hebben we in de nieuwe strategie vastgesteld dat SIVI effectiever kan zijn als het een meer specifieke focus ontwikkelt op werkgebieden. Dit doen we door het inrichten van domeinen en thema's. Door te werken vanuit SIVI-domeinen is er meer focus op de werkgebiedspecifieke vraagstukken en krijgen we beter een bundeling van gelijkgestemden: ketenpartijen met dezelfde agenda, leveranciers van software & services actief in een specifiek segment.

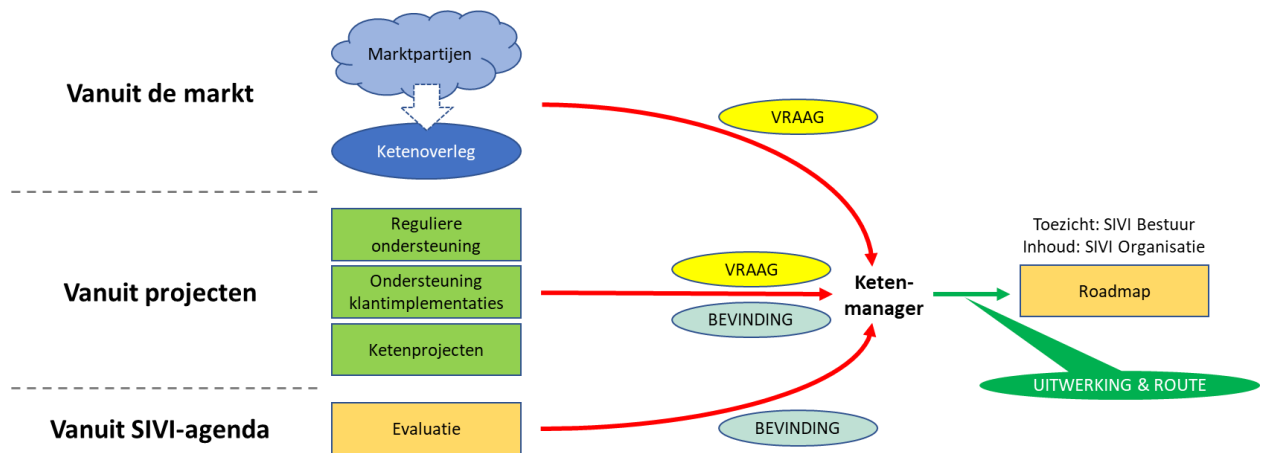
3.2 Indeling in domeinen

De nu onderkende werkgebieden (SIVI-domeinen) vanuit 'vraag' zijn Intermediaire Distributie, Volmacht Distributie en Pensioen. Het SIVI-domein SIVI AFS richt zich op het 'middel' (de standaarden).



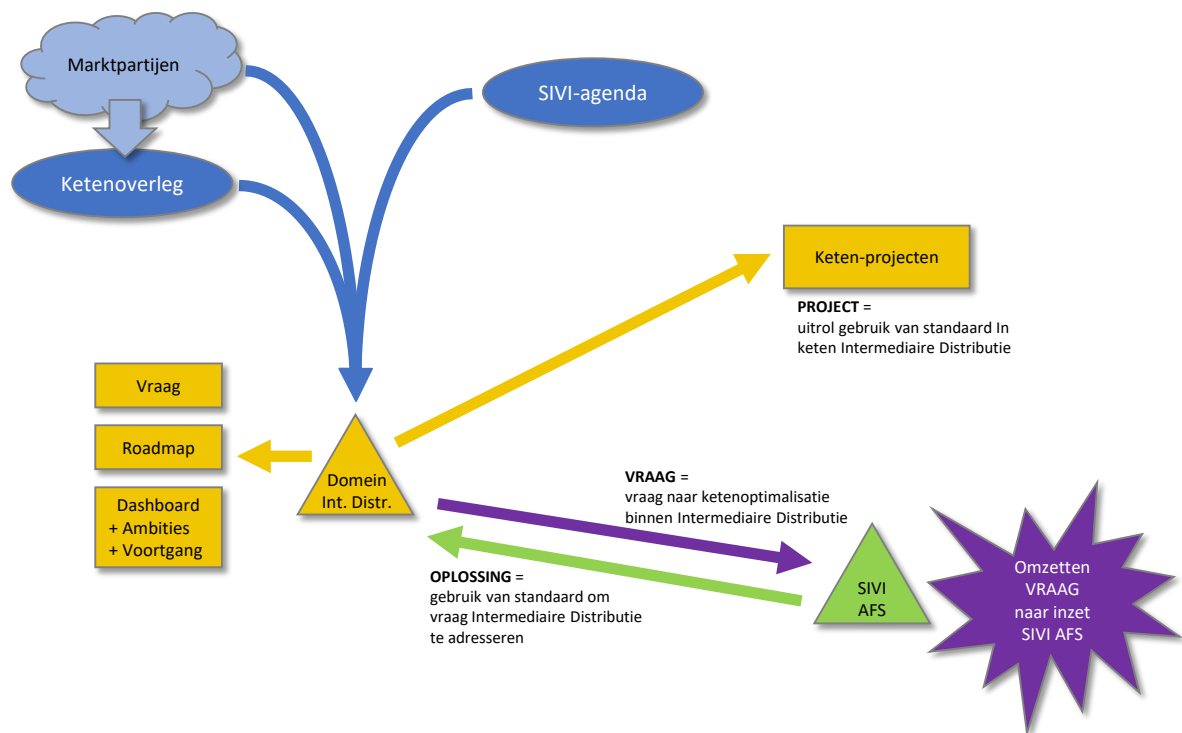
figuur 3 - Structuur rond SIVI-domeinen

Elk SIVI-domein (figuur 3) heeft een Ketenoverleg dat een belangrijke rol speelt bij de totstandkoming van de Roadmap voor dat domein. Deze Roadmap geeft partijen inzicht in doelstellingen, ambities en tijdlijnen. De Roadmap levert, naast inzicht en overzicht voor een SIVI-domein, verbinding rond de urgentie en het volgen van afspraken. In de Roadmap voor een SIVI-domein is ook de marktwerking uitgewerkt. Een Roadmap is gekoppeld aan een periodiek dashboard dat inzicht geeft in voortgang, draagvlak, benutting, etc. Elk jaar vindt een herijking van de Roadmap plaats. Voor het bepalen van toekomstige aandachtspunten speelt de SIVI Innovatiemonitor een rol als 'radar'.



figuur 4 - Totstandkoming activiteiten Roadmap

Binnen een SIVI-domein is de Ketenmanager verantwoordelijk voor het opnemen van activiteiten in de Roadmap (figuur 4). De meeste activiteiten zullen voortkomen uit marktfragen vanuit het Ketenoverleg, vanuit individuele marktpartijen of vanuit de SIVI-trajecten. De activiteiten kunnen ook plaatsvinden op basis van specifieke bevindingen vanuit SIVI zelf voortkomend uit het beheer van de standaarden en afspraken. Reguliere taken als uitbreidingsverzoeken van het AFD lopen niet via de Roadmap, maar de werkwijze rond het beheer van het AFD komt wel terug in de Roadmap SIVI AFS.



figuur 5 - SIVI-domein Intermediaire Distributie

In figuur 5 een schematische weergave van het SIVI-domein Intermediaire Distributie. De Ketenmanager Intermediaire Distributie is verantwoordelijk voor het formuleren van de vraag en het inpassen van de vraag in de Roadmap. Samen met de Ketenmanager SIVI AFS en in overleg met de keten vertaalt de Ketenmanager Intermediaire Distributie de 'vraag' naar een 'oplossing'. Vervolgens stuurt de Ketenmanager Intermediaire Distributie de ketenprojecten aan om de oplossingen binnen de keten te realiseren.

3.3 Verantwoordelijkheden bij opzet en actualisering Roadmap

In figuur 6 een overzicht van de partijen die betrokken zijn bij de ontwikkeling van de Roadmap.

Activiteit	Ketenmanager	Ketenoverleg	SIVI-bestuur	Individuele ketenpartijen	SIVI-organisatie
Signaleren ontwikkelingen	A/R	R	R	R	R
Onderkennen relevante bevindingen vanuit lopende ketenprojecten	A/R	C	-	-	R
Onderkennen relevante bevindingen vanuit klantimplementaties	A/R	I**	-	-	R
Onderkennen relevante bevindingen vanuit beheer en onderhoud	A/R	I	-	-	R
Marktanalyse	A/R	C	-	C	C
Analyse gebruik SIVI-standaarden	A/R	C	-	C	R
Formuleren marktfragen	A/R	C	-	C	C
Formuleren opties invullen marktfragen	A/R	C	-	C	C
Benoemen nieuwe ketenprojecten ter invulling opties	A/R	C	-	C	C
Prioriteren nieuwe ketenprojecten	A/R	C	-	-	C
Opstellen Roadmap	A/R	C	C	-	C
Goedkeuring Roadmap	C	C	A/R	-	C
Publicatie Roadmap	A/R	I	I	I	I

Responsible
Accountable
Consulted (als van toepassing)
Informed

**Informereren over het type bevinding, niet specifiek over de klantimplementatie zelf

figuur 6 - RACI-matrix totstandkoming Roadmap Intermediaire Distributie

Bij het signaleren van ontwikkelingen gaat het in beginsel om ontwikkelingen die een raakvlak hebben met ketenoptimalisatie en de inzet van SIVI-standaarden. De ketenmanager zorgt voor de bundeling, alle betrokken partijen hebben een eigen verantwoordelijkheid zaken in te brengen.

Voor het onderkennen van relevante bevindingen vanuit de verschillende activiteiten is de Ketenmanager verantwoordelijk. De SIVI-organisatie ondersteunt de Ketenmanager hierbij. Vanuit haar betrokkenheid bij lopende ketenprojecten heeft het Ketenoverleg een consulterende rol als het gaat om geconstateerde bevindingen. De Ketenmanager informeert het Ketenoverleg alleen op hoofdlijnen over bevindingen vanuit klantimplementaties.

De Ketenmanager houdt marktontwikkelingen in de gaten en analyseert welke consequenties die ontwikkelingen (kunnen) hebben voor de werking van het digitale ecosysteem binnen de branche in het algemeen en de Intermediaire Distributie in het bijzonder. Hij consulteert hierbij het Ketenoverleg, individuele ketenpartijen en de SIVI-organisatie.

Samen met de SIVI-organisatie analyseert de Ketenmanager het gebruik van SIVI-standaarden binnen de Intermediaire Distributie. Hij toetst de analyses bij het Ketenoverleg en individuele ketenpartijen.

Uit alle ontvangen signalen, bevindingen en analyses destilleert de Ketenmanager marktfragen. Hij consulteert hiertoe het Ketenoverleg, individuele ketenpartijen en de SIVI-organisatie.

De Ketenmanager formuleert opties voor het invullen van (delen van) de onderkende marktfragen in samenwerking met het Ketenoverleg, individuele ketenpartijen en de SIVI-organisatie. Na het vaststellen van een optie vertaalt de Ketenmanager de optie naar projecten en activiteiten.

De Ketenmanager prioriteert de vastgestelde projecten en activiteiten na consultatie van het Ketenoverleg en de SIVI-organisatie.

De Ketenmanager stelt de Roadmap op en consulteert waar nodig het Ketenoverleg, het SIVI-bestuur en de SIVI-organisatie. Het SIVI-bestuur keurt de Roadmap goed, waar nodig na consultatie van de Ketenmanager, het Ketenoverleg en/of de SIVI-organisatie.

De Ketenmanager zorgt tot slot voor publicatie van de goedgekeurde Roadmap en informeert het Ketenoverleg, het SIVI-bestuur, individuele ketenpartijen en de SIVI-organisatie daarover.

4 Intermediaire Distributie: Wat en Wie?

4.1 Wat verstaan we onder Intermediaire Distributie?

In deze Roadmap richten we ons specifiek op de Intermediaire Distributie. Andere distributievormen als Direct, Volmacht, Embedded of Point of Sale komen niet aan bod in deze Roadmap.

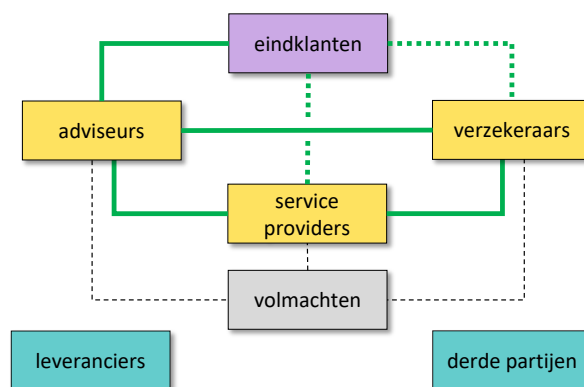
Daarnaast richten we ons specifiek op de distributie van verzekeringen en de processen die hierbij doorlopen worden: advies, vergelijken, offrenen, afsluiten, muteren, beheren en schadeafhandeling/uitkering. Het betreft alle branches voor individuele en collectieve verzekeringen voor de particuliere of zakelijke markt. De distributie van hypotheeken, financieringen, leasecontracten, etc. vertoont gelijkenissen, maar valt nu buiten de scope.

Onder de Intermediaire Distributie van verzekeringen verstaan we¹:

1. Verzekering bemiddeld door adviseur en verstrekt door verzekeraar.
2. Verzekering bemiddeld door adviseur en verstrekt via serviceprovider (op basis van postenbank).
3. Verzekering bemiddeld door adviseur en verstrekt via serviceprovider (op basis van volmacht).
4. Verzekering bemiddeld door adviseur en verstrekt via serviceprovider (op basis van beurs).

We richten ons op alle betrokken ketenpartijen en leveranciers die diensten bieden binnen de Intermediaire Distributie. De distributie van verzekeringen via banken zien we als Intermediaire Distributie: de bank treedt op als adviseur die via de eigen verzekeraar, via volmacht, via provinciaal of via beurs voorziet in het aanbod voor de klant.

4.2 Welke ketenpartijen onderscheiden we binnen de Intermediaire Distributie?



figuur 7 - Ketenpartijen Intermediaire Distributie

In figuur 7 een schematisch overzicht van de ketenpartijen binnen de intermediaire distributie van verzekeringen. De groene stippellijn staat voor het eventuele directe contact tussen eindklanten en aanbieders, bijvoorbeeld bij de afhandeling van een schade of voor het verkrijgen van een groene kaart.

In het vervolg van deze paragraaf een toelichting per ketenpartij. Hierbij hoort de kanttekening dat de omschreven partijen geen homogene groepen zijn. De Roadmap beschrijft en richt zich op de gemene delers. In de praktijk moet men rekening houden met de individuele uitzonderingen.

4.2.1 Adviseurs

Het AFM-register financiële dienstverleners bevat meer dan 6.000 registraties van kantoren in de categorie 'adviseurs en bemiddelaars'. Zij adviseren de klant bij de aanschaf van financiële producten (waaronder verzekeringen), vergelijken alternatieven voor de klant, administreren en beheren de afgesloten verzekeringen, begeleiden de klant bij schadeclaims, een substantiële groep incasseert de premies bij de klant, etc.

¹ De variant 'verzekering bemiddeld door adviseur en verstrekt door eigen volmacht' valt binnen het domein Volmacht Distributie omdat dit een eigen procesinrichting heeft met een directe samenhang met de volmachtadministratie.

De advieskantoren vormen een verre van homogene groep. Er zijn grote verschillen als het gaat om:

- **Bedrijfsomvang:** van eenmansbedrijven tot concerns met meer dan 1.000 werknemers. Waar bij kleinere kantoren een beperkt aantal medewerkers alle voorkomende werkzaamheden van een assurantiekantoor uitvoert, spitsen bij grotere advieskantoren medewerkers zich toe op specifieke werkzaamheden (verkoop, backoffice, etc.).
- **Dienstverleningspalet:** van generalisten tot pure specialisten.
- **Doelgroep:** van uitsluitend particuliere relaties tot specifieke zakelijke doelgroepen.
- **Bedieningsconcept:** van lokaal kantoor dat vaart op persoonlijk contact tot internetdienstverlener met uitsluitend digitale klantbediening.
- **Positie ten opzichte van ketenpartners:** van ‘alles in eigen hand’ tot zo veel mogelijk uitbesteden.

Deze verschillen hebben vaak grote impact op de wijze waarop men kan aansluiten bij en profiteren van ketenoptimalisatie.

Daarnaast is een gestage verbreding van het werkveld van adviseurs zichtbaar. De adviseur is allang niet meer de verzekeringsagent van vroeger. Adviesgebieden als duurzaamheid, financial planning, scheidingsadvies, afwikkeling testamenten, private lease, bancaire producten, aankoopbegeleiding, fiscaal advies, schuldhulpverlening, beleggingsadvies, etc. komen steeds meer op het bordje van de adviseur anno 2024 te liggen. Op zakelijk gebied zien we een vergelijkbare ontwikkeling; denk aan zakelijke financieringen, arbodienstverlening, broodfondsen, risicomangement, subsidie-advies, etc.

Voor met name kleinere adviseurs is het steeds lastiger om op een verantwoorde manier alle dienstverleningsvragen van hun klanten te managen. Zij gaan zich toeleggen op de rol van ‘financiële huisarts’ en verzamelen een netwerk van specialisten om zich heen dat ze als nodig kunnen inschakelen (fiscalisten, advocaten, notarissen, makelaars, financial planners, etc.).

4.2.2 Verzekeraars

Verzekeraars bieden (binnen de scope van deze Roadmap) producten aan eindklanten via adviseurs. Een variant hier op is het aanbieden van producten via serviceproviders met postenbanken (zie ook paragraaf 4.2.3).

Aanbieders

Met het oog op gegevensuitwisseling bedienen zowel **verzekeraars** als **serviceproviders** zich van dezelfde afspraken en standaarden richting de adviseur. Waar dit het geval is en het verschil niet leidt tot andere inzichten hanteren we in deze Roadmap de aanduiding ‘aanbieder’.

Binnen de Intermediaire Distributie zijn schadeverzekeraars actief (incl. zorg, inkomen en rechtsbijstand) en levensverzekeraars actief (incl. uitvaart, pensioen en bancaire diensten). Over de afgelopen 20 jaar zien we een consolidatie van het aantal Nederlandse verzekeraars. Tevens vervaagt het klassieke onderscheid tussen intermediairverzekeraars en direct writers. Intermediairverzekeraars bieden soms mogelijkheden direct een polis af te sluiten en direct writers distribueren ook via adviseurs inclusief de ondersteunende gegevensuitwisseling.

Waar eerst de focus lag op de ondersteuning van transacties via extranetten zien we nu dat verzekeraars verbreden naar het ondersteunen van processen. Bijvoorbeeld in de vorm van workflow voor het doorlopen van een aanvraag of persoonlijke ondersteuning. De aanpak verschilt per branche. Zo kan bijvoorbeeld een adviseur bij zakelijke schadeverzekeringen gebruik maken van persoonlijke ondersteuning door productspecialisten van de verzekeraar, terwijl op het gebied van individuele levensverzekeringen dezelfde adviseur alles alleen via het extranet van diezelfde verzekeraar kan regelen.

4.2.3 Serviceproviders

Serviceproviders zijn er in soorten en maten. In het kader van deze Roadmap richten we ons uitsluitend op serviceproviders die actief zijn op het gebied van verzekeringen en laten we partijen die zich alleen richten op hypotheek en kredieten buiten beschouwing.

De rol van serviceprovider is initieel ontstaan vanuit de situatie dat adviseurs een polis wilden sluiten bij een verzekeraar waarbij men geen aanstelling had. Met de opkomst van internet ontwikkelde dit door omdat ‘vergelijken’ het nieuwe normaal werd. Serviceproviders gaven de adviseur voor bijvoorbeeld autoverzekeringen snel en makkelijk toegang tot een breed assortiment. Dit is vervolgens weer doorgroeid naar de serviceproviders zoals we die vandaag kennen.

Voor de laatste jaren breiden serviceproviders hun dienstverlening uit van sec ‘productgroothandel’ naar ondersteuner van de bedrijfsvoering van de adviseur door het aanbieden van een breed scala aan software en diensten. Bijvoorbeeld

risico-inventarisatie, advies en/of klantmappen. Bij diensten gaat het naast zaken als marketingondersteuning en specialistische verzekeringskennis ook over het uitvoeren van standaardprocessen zoals prolongeren, incasseren, voeren van de financiële administratie, behandelen van schadedossiers, telefoonopvang en agendabeheer.

Serviceproviders bedienen zich van dezelfde standaarden en afspraken als verzekeraars om gegevens uit te wisselen met adviseurs. Er zijn drie uitgangspunten op basis waarvan een serviceproviders zijn 'achterkant' kan inrichten (over het algemeen in combinatie):

- **Vanuit volmacht**
Dit is het dominante model. Voornamelijk met (aangepaste) 100% maatschappij producten. Ca. 60% van het totale premievolume in volmacht loopt via serviceproviders, zie ook tabel 1.
- **Vanuit postenbank**
Veel serviceproviders ondersteunen adviseurs ook vanuit provinciale aanstellingen (postenbank). Zij fungeren hierbij als een 'provinciale groothandel' voor aangesloten adviseurs. Deels betreft dit verzekeringen die de serviceprovider niet in volmacht kan of wil voeren. Met de focus op het werken vanuit volmacht wordt dit aandeel kleiner. Deels gaat het om portefeuilles die adviseurs hebben ondergebracht bij een serviceprovider (gemak/kostenbesparing), die nog wachten op omzetting naar volmacht of waarvoor de adviseur dat niet wil.
In het vervolg van deze Roadmap behandelen we 'serviceprovider met postenbank' als een bijzondere vorm van adviseur omdat de interactie met verzekeraars dezelfde is (zie ook paragraaf 4.4.5).
- **Vanuit coassurantie**
Een aantal serviceproviders brengt namens adviseurs risico's naar de coassurantiebeurs (placing brokers). De nieuwste ontwikkeling is dit te doen op basis van een vast format (waarbij verzekeraars op basis van vooraf bepaalde randvoorwaarden standaard accepteren of gemakkelijker kunnen accepteren).

4.2.4 Leveranciers van software & services

Binnen de Intermediaire Distributie is een grote groep met leveranciers van software & services actief. Dit zijn bedrijven die software of services bieden ter ondersteuning van de processen binnen een onderneming of in de keten. SIVI biedt op haar website een uitgebreid [overzicht \(software en services\)](#). Onderstaand een overzicht van de onderkende groepen leveranciers van software & services binnen deze Roadmap:

- **Assurantiesoftware**
In de jaren '70 werden de eerste stappen gezet op het gebied van automatisering voor het intermediair. In de jaren '80 – met de opkomst van de PC – zag de assurantiesoftware het licht. Brancheorganisaties en verzekeraars waren de drijvende krachten. Vanaf de jaren '90 zijn deze pakketten onmisbaar voor de bedrijfsvoering van het intermediair.
De basisfunctionaliteiten binnen assurantiesoftware zijn het beheer van klanten, het beheer van de producten, het afhandelen van schades en de financiële afwikkeling rond een klant. Inmiddels is dit uitgebreid met o.a. ondersteuning voor de inrichting van workflows, verzorgen van correspondentie en mailingen en online klantmappen.
De belangrijke ketenintegratie-initiatieven tot nu toe hebben zich gericht op de financiële afwikkeling van producten (boekingsberichten, zie paragraaf 5.2) en het beheer van producten (document- en transactieberichten, zie resp. paragrafen 5.4 en 5.5).
De dominante beweging is dat deze leveranciers zich bewegen naar cloud-oplossingen. Voor ketenoptimalisatie is dit een kans. Omdat de lokale inrichtingsproblematiek rond koppelingen dan niet meer een rol speelt, is dit drempelverlagend voor het realiseren van koppelingen. Adviseurs lijken in deze ontwikkeling mee te gaan. Een onderzoek van Adfiz en CGA in 2022 liet zien dat nog maar 30% van de kleine kantoren een lokale oplossing wilde hebben.
De assurantiesoftware van Anva, CCS en Dias ondersteunt ook bedrijfsvoering serviceproviders. Daarnaast is er ook assurantiesoftware dat zich richt op verzekeraars. Naast ANVA en CCS zijn dit o.a. Keylane, Netaspect of SAP. Deze laatste groep is op dit moment minder goed in beeld. Deze zullen wij verder in kaart gaan brengen.
- **Berichtenverkeer**
Op dit moment zijn er twee leveranciers actief die zich richten op het end-to-end uitwisselen van berichten: Solera en Aplaza. Beide leveranciers hebben deels een overlappend en deels een verschillend aanbod van diensten. De belangrijkste berichtenuitwisseling die zij ondersteunen zijn:
 - ADN-boekingsberichten (paragraaf 5.2)
 - GRS-documentberichten (paragraaf 5.4)
 - Transactieberichten (paragraaf 5.5)

- **Adviessoftware**
Parallel met de assuratiesoftware ontstond adviessoftware. Primair voor hypotheek, pensioen en DGA. Sinds 2007 stelt de Wet op het financieel toezicht (Wft) strenge eisen aan de inhoud van een financieel advies voor complexe financiële producten. Vanaf dat moment vervult adviessoftware bij eigenlijk alle kantoren voor zowel particulier als zakelijk een belangrijke ondersteunende rol bij het opstellen van (semi-geautomatiseerde) adviesrapporten. De software vertaalt gegevens uit een inventarisatie naar adviesteksten, voert met behulp van rekenkernen de noodzakelijke berekeningen uit en brengt diverse scenario's zowel cijfermatig als grafisch in beeld. Inmiddels is de scope van adviessoftware verruimd naar o.a. arbeidsongeschiktheid, maar ook naar niet-complexe financiële producten als zakelijke schadeverzekeringen en risicomanagement en -advies. Ook omvat deze categorie de meer algemene rekensoftware en -modules (bijvoorbeeld tools om jaarruimtes te berekenen in het kader van oudedagsvoorzieningen of een maximaal leenbedrag uit te rekenen) en software om inkomens- en vermogensposities van klanten over meerdere jaren door te rekenen en grafisch in beeld te brengen. Om tot een concreet productadvies te komen koppelt adviessoftware regelmatig met (online) rekenboxen, vergelijkingssoftware of extranetten.
- **Vergelijkingssoftware**
Vergelijkingssoftware stelt een adviseur in staat een vergelijking te maken tussen verschillende financiële producten, op basis van vooraf door de adviseur in te stellen parameters en productaanbieders. Via de software kan de adviseur de in aanmerking komende producten ook ranken (goedkoopst, best passend, etc.). In een aantal gevallen kan men het uiteindelijk geselecteerde product ook direct vanuit de vergelijkingssoftware afsluiten, via een uitstapje naar een afsluitstraat of extranet van een aanbieder. Deze markt is wel aan verandering onderhevig. In principe bieden serviceproviders een vergelijker binnen de standaarddienstverlening voor de beschikbare verzekeringsproducten, particulier, zakelijk en collectief.
- **Brondata**
Steeds vaker maakt men gebruik van leveranciers die op een geautomatiseerde manier, en met een machtiging van de eindklant, direct gegevens ophalen bij bijvoorbeeld Belastingdienst, KvK, UWV, DUO, etc. Het opvragen van brondata gebeurt in de meeste gevallen op verzoek/eis van de aanbieder. Daarbij is het de adviseur die de klant assisteert bij het opvragen van de gegevens (veelal via een app), en het doorsturen van de data naar de aanbieder. Adviseurs kunnen ook zelf brondata nodig hebben om deze in te lezen in de adviessoftware, bijvoorbeeld voor een op te stellen advies / financiële planning. De verwachting is dat het gebruik van brondata zal toenemen.
- **Klantcommunicatie**
Zowel gericht op de particuliere klant als op zakelijke klant zijn er leveranciers die voorzien in software voor het inrichten van digitale klantmappen ('MijnOmgevingen'). Ook zijn er leveranciers van digitale – door de klant in te vullen – formulieren, die de adviseur vervolgens handmatig of geautomatiseerd kan verwerken. Voor collectieve regelingen zijn er omgevingen waarin werkgevers (al dan niet samen met de adviseur) deze regelingen kunnen beheren.
- **Generieke software**
Naast branchespecifieke software vindt er veel gebruik plaats van generieke software voor o.a. mailingen of bellen via VOIP. Deze software en services vallen niet binnen de scope van deze Roadmap.

4.2.5 Derde partijen

Bij de afhandeling van verzekeringen (aanvraag/mutatie, beheer of schade) kunnen op enig moment andere partijen betrokken zijn. Voorbeelden zijn experts, keuringsartsen, schadeherstellers (automotive en non-automotive), salarisverwerkers, etc. Met de toenemende digitalisering moet ook de gegevensuitwisseling met deze partijen onderdeel van deze Roadmap zijn. Op dit moment is er onvoldoende gestructureerd inzicht. De ambitie is om hier in de komende edities van de Roadmap verdere invulling aan te geven.

4.2.6 Eindklanten

Eindklanten zijn de personen en bedrijven die de verzekeringen afnemen. In de dienstverlening rond een verzekeringsproduct speelt de digitale ondersteuning van de eindklant een steeds grotere rol. Alle ketenpartijen hebben hierin een rol. De wijze waarop men die rol invult kent vele varianten en er zijn klantmappen in alle soorten en maten. Uit de meeste onderzoeken blijkt dat consumenten graag zelf regie willen hebben en in control willen zijn, en zelf de keuze tussen digitaal of fysiek willen maken. Zij willen goed geïnformeerd en in vrijheid hun keuzes kunnen maken en de onderscheiden stappen bij het afsluiten van een verzekering (oriëntatie, vergelijking, advies, aanvraag, acceptatie) kunnen volgen.

In de zakelijke markt geldt voor kleine ondernemingen een analoog perspectief als voor consumenten. Voor de grotere ondernemingen speelt het selfservice element vanwege de adviesrol van de adviseur rond aanvragen en mutaties minder een rol. Tegelijk blijven inzicht en overzicht belangrijk en zien we gegevensuitwisseling met derde omgevingen als salarissystemen of verzuimadministraties.

Opkomend is de inzet van Internet of Things (IOT) in relatie tot verzekeringen. Van de 'Fitbit' voor particulieren tot sensoren voor zakelijke schadeverzekeringen. In deze Roadmap gaan we niet verder in op deze ontwikkeling.

Op dit moment vindt binnen Europa besluitvorming plaats over de Financial Data Access (FiDA) regelgeving met daarbinnen afspraken over Financial Data Sharing Schemes (FDSS). Voor deze Roadmap is de directe afgeleide Open Insurance. Open Insurance is een set aan afspraken waarmee een klant met consent verzekeringsdata kan delen met andere partijen, enigszins vergelijkbaar met PSD2. Op het moment dat Open Insurance van kracht is gaat dit – in allerlei facetten – impact hebben op de dienstverlening aan klanten. Gezien de Europese besluitvorming gaat dit niet voor eind 2026 plaatsvinden. In deze versie van de Roadmap gaan we niet verder in op deze ontwikkeling.

4.3 Cijfers Intermediaire Distributie

Nederland kent een volwassen verzekeringsmarkt, die zich inmiddels een aantal jaren in een consolidatiefase bevindt.

Op dit moment zijn er 54 schadeverzekeraars, 18 levensverzekeraars (individueel en collectief), 26 inkomensverzekeraars (individueel en collectief) en 33 zorgverzekeraars actief. De meeste verzekeraars zijn in meerdere branches actief. In tabel 1 een overzicht van de premievolumes binnen de verschillende branches.

Ongeveer 55 serviceproviders bieden verzekeringsproducten en aanvullende diensten aan adviseurs. Een relevant deel van de premiestromen binnen de intermediaire distributie loopt via deze serviceproviders: naar schatting € 2,8 mld via volmacht (60% premievolume volmacht 2022). Voor premievolumes via serviceproviders met postenbanken en serviceproviders die via coassurantie werken zijn op dit moment geen duidelijke aanknopingspunten.

Adviseurs vormen in aantal de grootste groep binnen de ketenpartijen. Het Wft-vergunningenregister van de AFM telt ca. 6.100 individuele financiële dienstverleners ('adviseurs en bemiddelaars'). Met in totaal ruim 30.000 werknemers, verdeeld over ruim 7.200 vestigingen, beheren zij ongeveer 43 mln verzekeringspolissen (schatting SIVI). De geschatte totale kantooromzet in de markt van financiële dienstverlening (incl. volmacht, hypotheken en eventuele aanvullende diensten; het gaat hier dus om een aanmerkelijk breder werkveld dan zuiver de verzekeringsbemiddeling) bedraagt een kleine € 5,7 mld (provisies, courtages, abonnementen, gefactureerde omzet, etc.). In Bijlage B.1 is een onderbouwing van deze schatting te vinden.

In paragraaf 4.4 is een verdere verdieping rond adviseurs opgenomen.

In tabel 1 zijn de marktaandelen van adviseurs binnen de belangrijkste branches weergegeven. Een algemene conclusie is dat adviseurs het dominante distributiekanaal zijn in de zakelijke markt (schade zakelijk, inkomen). In de particuliere markt heeft 75% van de klanten 1 of meer financiële producten via een adviseur afgesloten, terwijl dat in de zakelijk markt ongeveer 90% is. Ongeveer 60% van het premievolume volmacht loopt via serviceproviders, vanuit het proces voor de adviseur zijn dit provinciale verzekeringen vanuit serviceprovider.

Branche	Volume 2021*	Aandeel intermediair 2021 ⁽¹⁾	Coassurantie 2021 ⁽²⁾	Volmacht verzekering ⁽³⁾ 2021	Provinciale verzekering ⁽⁴⁾ 2021
Schade particulier	7,86	3,13		1,90	1,23
Schade zakelijk	6,45	4,87	1,50	1,39	1,98
Individueel leven	5,90	3,34		0,13	3,21
Collectief leven	7,30	2,86		-	2,86
Inkomen	4,30	3,25		0,70	2,55
Totaal verzekeringen (in huidige scope SIVI)	31,81	17,45	1,50	4,12	11,83
Zorg	50,00	4,50		-	4,50
Totaal verzekeringen	81,81	21,95	1,50	4,12	16,33
Huisvolmachten ⁽⁵⁾				1,65	
Serviceproviders ⁽⁵⁾				2,47	

(1) In mld euro, Bron: Adfiz Advies in cijfers 2023-2024
(2) In mld euro, Bron: SEO rapportage VNAB 2023
(3) In mld euro, Bron: Marktrapport volmachten 2023 (aanname dat er voor Zorg geen volmacht meer is)
(4) Provinciaal vanuit verzekeraar
(5) Schatting SIVI

tabel 1 - Premievolumes verzekeringsdistributie

Binnen de intermediaire distributie zijn ca. 100 softwareleveranciers actief die diensten aanbieden aan verzekeraars, serviceproviders en adviseurs. Daarbij gaat het om software en services voor zowel de verticale keten als voor de horizontale keten (zie figuur 2). De belangrijkste groepen leveranciers zijn: assurantiesoftware (17), berichtenverkeer (2), vergelijkingssoftware (21), advies- en planningssoftware (>30), klantcommunicatie (>10), leveranciers van brondata (4). Zie voor beschrijvingen van de verschillende typen software en services paragraaf 4.2.4.

4.4 Verdieping intermediairs

Zoals aangegeven in paragraaf 4.2.1 zijn intermediairs er in vele vormen en maten. Om te sturen op de effecten van ketenoptimalisatie / digitalisering blijken onderstaande twee aspecten sterk bepalend. Ze kunnen los van elkaar staan, maar ook gecombineerd voorkomen zoals bijvoorbeeld voor een postenbank bij een serviceprovider.

1. De omvang van processen

Bijvoorbeeld bij een mutatiegraad van 15% heeft één productportefeuille van 300 polissen ongeveer 1 handeling per week. Een productportefeuille van 30.000 polissen kent dan rond de 100 handelingen per week.

Bij 1 handeling per week (300 polissen) is het makkelijk kunnen gebruiken van een extranet belangrijk. Koppelingen met de eigen administratie maken het efficiënter. Echter als het inrichten en beheren van deze koppelingen te omslachtig zijn gaat hier de winst snel verloren, terwijl dit bij 3.000 polissen wel effectief kan zijn.

Bij 100 handelingen per week (30.000 polissen) is er waarschijnlijk ook een 'sluitstraat' met volledige workflow ingericht. Hiermee krijgt men meer grip op het proces en kan men kosten besparen. In deze setting is het van belang dat er services beschikbaar zijn om de processtappen te ondersteunen (zoals tarief en aanvragen). Dit laatste zien we bij dit type portefeuille voor provinciale verzekeringen eigenlijk niet, deze portefeuilles zitten daarom altijd in de volmacht.
2. Online dienstverlening

Bij online dienstverlening is niet de omvang leidend, maar de digitalisering. Hier vinden we zowel grote als kleine partijen. Om als aanbieder een plek in het aanbod van verzekeringsproducten te krijgen is het aanbieden van services een randvoorwaarde. Ook hier is het werken vanuit volmacht een belangrijke route. Echter om hier toch ook voor provinciale verzekeringen in te voorzien biedt een deel van de verzekeraars voor specifieke (en uiteenlopende) producten services aan voor o.a. tarief en aanvragen.

Voor deze Roadmap betekent dit:

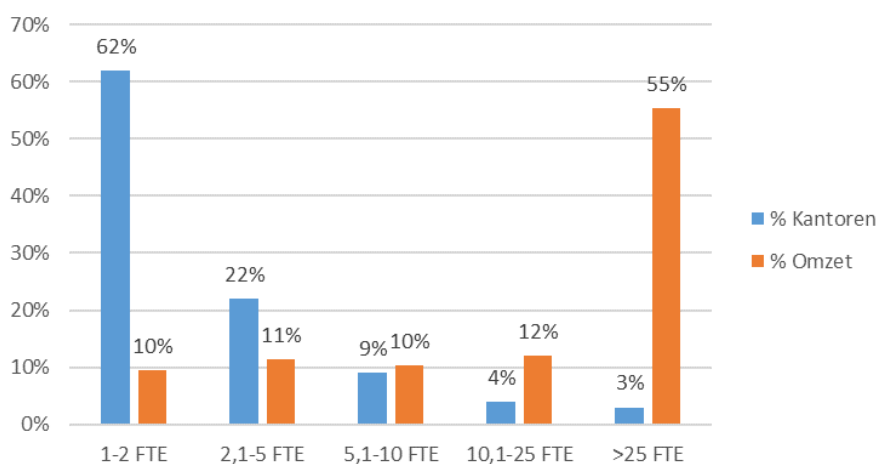
1. De omvang van processen

Bij de (verdere) digitalisering van processen is het belangrijk rekening te houden met de omvang van kantoren en omvang van portefeuilles. Is er voor de verschillende groepen voldoende ondersteuning / profiteren de verschillende groepen voldoende van ketenoptimalisatie?
2. Online dienstverlening

Hoewel veel besproken is er beperkt tot geen samenhangend inzicht in de opbouw van en specifieke vereisten voor deze groep. In de komende releases van de Roadmap zullen wij dit verder uitwerken.

In het vervolg van deze paragraaf geven we ten aanzien van de omvang van processen een beeld van de verschillende categorieën intermediairs.

Verdeling omvang kantoren & omzet



figuur 8 - Verdeling intermediairkantoren naar omvang en omzet 2023

Op basis van de AFM Marktindrukken 2023 geeft figuur 8 een overzicht van de verdeling van intermediaire kantoren naar omvang van het personeelsbestand en naar omvang van de omzet. Omzet en premievolume / aantal polissen zijn niet recht evenredig. Voor zakelijke schadeverzekeringen valt in de AFM Marktindrukken 2023 op dat het aantal afgesloten producten afneemt terwijl niet alleen de provisie-omzetten in dit marktsegment toenemen (+13%), maar ook de rechtstreeks aan klanten gefactureerde omzet (+42%). Dit laatste kan betekenen dat adviseurs zich meer toeleggen op dienstverlening die niet 1 op 1 gerelateerd is aan het aantal afgesloten polissen, bijvoorbeeld risico-inventarisaties en -adviezen.

Categorie	1 – 2 FTE			2,1 – 5 FTE		5,1 – 10 FTE		10,1 – 25 FTE	> 25 FTE
	Specialist Hypotheken	Specialist Verzekeringen	Allround	Specialist Hypotheken	Allround	Specialist Hypotheken	Allround	Allround	Allround
Totaal aantal kantoren	925	435	2.450	280	1.040	70	480	245 (4%)	175 (3%)
% totale intermediaire omzet	3810 (62%)			1320 (22%)		550 (9%)			
Omzet per FTE	€ 105.000 - € 118.900			€ 135.100		€ 135.800		€ 167.700	€ 159.000
Aantal polissen per kantoor	250-500	1.500-3.000	1.300-2.800	500-1.000	2.800-7.500	1.500 – 2.000	7.500 – 13.000	13.000-30.000	>30.000
% omzet particuliere klanten	95%	77%		90%	70%	85%	65%	55%	45%
% omzet zakelijke klanten	5%	23%		10%	30%	15%	45%	45%	55%
Aantal rekening-courantanten	<5	10 - 20	10 - 20	5 - 10	20 - 30	30 - 50		50 - 75	>75
Aantal volmachten	Geen			Geen		Geen		3 - 5	>10
Aantal service-providers	2,7			2,9		3,4		2,7	2,5
IT-beheer	Uitbesteed			Uitbesteed		Grotendeels uitbesteed		Deels uitbesteed	Grotendeels in huis
IT-kosten (% van de omzet)	9,20%			6,80%		4,90%		4,60%	4,30%

tabel 2 - Kentallen intermediair 2022-2023 (zie Bijlage B.1 voor onderbouwing)

In tabel 2 een kwantitatieve duiding van diverse aspecten van het kantorenlandschap. Als we kijken naar de omvang van de in totaal 6.100 vergunninghouders in het AFM-register van adviseurs en bemiddelaars, dan valt op dat bijna 85% van deze kantoren kleiner is dan 5 FTE. In de groep kantoren van 1 tot 10 FTE haalt 30% van de kantoren meer dan 80% van hun omzet uit een specialisatie (hypotheken of verzekeringen); die hebben we hier aangeduid met 'specialist'.

Helaas hebben we op dit moment geen harde cijfers als het gaat om de onderliggende aantallen polissen per categorie kantoren. Dat is jammer omdat inzicht in deze cijfers belangrijk is voor het bepalen van de impact van initiatieven op het gebied van ketenoptimalisatie. In 2025 gaat SIVI met de brancheorganisaties onderzoeken hoe hier verbetering in aan te brengen. Wel weten we dat hypotheekkantoren over het algemeen weinig verzekeringspolissen in beheer hebben.

Ten aanzien van de gemiddelde omzet per FTE zien we dat deze toeneemt met de groei van het kantoor. Maar bij de hele grote kantoren (groter dan 25 FTE) daalt de omzet per FTE weer. Qua omzet per FTE lijkt het optimum te liggen in de categorie 10,1 – 25 FTE. Een verklaring voor de daling van de omzet per FTE bij de grootste kantoren kan zijn dat hier veel serviceproviders onder vallen, die geen diensten aan de eindklant leveren en daar dus ook geen beloning voor ontvangen. Ook heeft de groei van de omvang van de onderneming tot gevolg dat op enig moment medewerkers functies gaan bekleden die niet per definitie direct bijdragen aan het commerciële resultaat van de onderneming (bijv. compliance officers, recruiters, ICT-mensen, etc.).

Bij de kleinere kantoren komt de omzet voornamelijk uit particuliere relaties. Naarmate het kantoor groter is verschuift het zwaartepunt naar de zakelijke markt.

Het aantal rekening-couranten geeft een indicatie van de breedte van het assortiment (aantal aanbieders) aan verzekeringsproducten dat een kantoor in portefeuille heeft. Het aantal rekening-couranten is van invloed op de omvang van administratieve werkzaamheden voor het kantoor door de versnippering die ontstaat bij zaken als het controleren van boekingen en het verwerken van borderellen. Het aantal rekening-couranten bij kleinere kantoren is beperkt, zeker bij hypotheekkantoren. Naarmate kantoren groter zijn, groeit het aantal rekening-couranten. De toename is vaak deels het gevolg van overnames van portefeuilles van andere kantoren waarbij in de eerste periode kantoren deze rekeningen aanhouden. Voor alle categorieën kantoren speelt mee dat individuele verzekeraars vaak meerdere rekening-couranten aanhouden (bijv. van eerder overgenomen verzekeringsmaatschappijen).

Omdat verzekeraars en toezichthouders steeds hogere eisen stellen aan het voeren van volmachten, schuift de ondergrens voor het verkrijgen van volmachten (afgemeten naar premieomzet) steeds verder op naar de grotere kantoren.

Als het gaat om de samenwerking met serviceproviders zien we dat de groep van 5,1-10 FTE relatief de meeste samenwerkingen noteert. Een verklaring kan zijn dat deze kantoren nog te weinig marktkracht kunnen ontwikkelen om op eigen kracht aan de steeds hogere inkoopwensen van hun klanten te kunnen voldoen, en daarom een samenwerking zoeken met serviceproviders die deze mogelijkheden wel hebben.

Qua IT-beheer zien we dat het in huis uitvoeren van IT-gerelateerde werkzaamheden toeneemt naarmate het kantoor groter is. Ten aanzien van de kosten van IT-beheer (out of pocket) zien we juist een relatieve daling naarmate het kantoor groter is. Hierbij moet we wel in ogenschouw nemen dat de kosten van de eigen IT-mensen niet altijd als IT-kosten zijn gelabeld.

4.4.1 1-2 FTE (ca. 3.810 kantoren)

Bijna een kwart van de categorie adviseurs 1-2 FTE haalt het grootste deel van de omzet uit hypotheekadvies en -bemiddeling. Veel van deze kantoren zijn onderdeel van een keten of aangesloten op basis van franchise. Binnen zo'n keten werken adviseurs over het algemeen met dezelfde (centrale online) hypotheekadviessoftware. De administratieve afhandeling (verwerken van aanvragen, mutaties, etc.) gaat altijd via centraal ingerichte (online) administratiesystemen met aansluiting op HDN, vaak met veel focus op workflows en voldoen aan wettelijke bepalingen. Deze kantoren hebben nagenoeg geen eigen aanstellingen en maken voor alle soorten financiële producten gebruik van de aanstellingen van de keten.

Wanneer een hypotheekkantoor niet is aangesloten bij een keten is het belangrijk dat de software ter ondersteuning van het advies goed functioneert en de geadviseerde hypotheektransactie snel en foutloos door de hypotheekaanvraagketen komt. Dat vindt in de regel plaats via HDN. Ook de aanvragen voor gekoppelde verzekeringen, zoals ORV, woonlastenbeschermer of opstalverzekering lopen via dit platform. De verzekeringsportefeuille is relevant met het oog op de doorlopende provisie maar geen werkgebied met eigen doelstellingen. In dat licht gebruikt men ook maatschappij-incasso.

Ongeveer 12% van de kantoren richt zich primair op verzekeringsadvies en -bemiddeling. Een deel van deze kantoren werkt geheel via één serviceprovider. Serviceproviders fungeren voor deze categorie niet uitsluitend als groothandel in verzekeringsproducten, maar leveren ondersteunende en online ICT-diensten (zoals een sublicentie voor assurantiesoftware, ook wel aangeduid als agentenmodule). Waar men werkt met aanstellingen bij verschillende verzekeraars en/of serviceproviders is soms sprake van zelf ingerichte assurantiesoftware. Op dit moment hebben we geen inzicht in de opbouw hiervan en welk aandeel administreert via zelf ingerichte Microsoft Excel en/of Acces. De mate van detail waarop men administreert verschilt. Het ene kantoor wil in de eigen omgeving detail inzicht hebben. Het andere kantoor vindt gezien het lage volume aan handelingen het opzoeken van detailinformatie op een extranet niet of minder storend.

De overige kantoren binnen deze groottecategorie (ca. 2/3) zijn allrounders, zij richten zowel op hypotheek als op verzekeringen. Deze categorie maakt vaak gebruik van de diensten van een serviceprovider. Het beeld is dat deze categorie bewuste keuzes maakt rond het hebben van aanstellingen. Het aantal serviceproviders waar deze categorie kantoren gebruik van maakt – vergeleken met de rest van de markt – is beperkt. Er is in de meeste gevallen een 'hoofd-serviceprovider' voor verzekeringen (en eventueel aanvullende diensten) en losse serviceproviders voor hypotheek, financiering en eventuele niche-producten. Concentratie van productinkoop bij een beperkt aantal serviceproviders leidt tot minder verschillende te gebruiken aanvraagstraten, te doorlopen acceptatieprocessen, etc. Dit alles komt de effectiviteit van vergelijkings-, aanvraag- en mutatieprocessen ten goede: kortere doorlooptijd en minder arbeid. Ook hier geldt dat een deel werkt met zelf ingerichte assurantiesoftware. Op dit moment hebben we geen inzicht in de opbouw hiervan.

4.4.2 2,1-5 FTE (ca. 1.320 kantoren)

Ongeveer 20% van de van de categorie adviseurs 2,1-5 FTE richt zich primair op hypotheekadvies en-bemiddeling. Het profiel van deze categorie is gelijk aan het profiel in de categorie adviseurs 1-2 FTE.

De overige kantoren in deze categorie zijn allrounders. Het profiel van deze categorie is deels gelijk aan het profiel in categorie adviseurs 1-2 FTE. Echter naarmate het aantal klanten toeneemt is de CRM-functionaliteit van de assurantiesoftware belangrijker. Er ontstaat behoefte aan een eigen registratie (database) en eigen processen (workflow). Ook deze kantoren kiezen vaak voor meerdere serviceproviders, maar met als hoofddoel de productinkoop (het assortiment) en de specialistische ondersteuning.

4.4.3 5,1-10 FTE (ca. 550 kantoren)

In deze categorie richt ruim 10% van de kantoren zich op hypotheekadvies en -bemiddeling. De verzekeringsportefeuille vertegenwoordigt hier vaak een behoorlijke waarde (doorlopende inkomsten) voor het kantoor, waardoor goed beheer en onderhoud belangrijker zijn.

De overige kantoren in deze categorie zijn allrounders. Bij een aantal kantoren zien we een specialisatie op zakelijk, op dit moment hebben we geen inzicht in de omvang hiervan. Gezien de toenemende omvang van de portefeuille in deze categorie is er met het oog op kostenbeheersing en klantbediening meer aandacht voor de inrichting van processen. Goed ingerichte workflows met agendering en standaardcorrespondentie maken het verschil.

Door de grotere verscheidenheid aan klanten en daarmee de te verzekeren risico's is er behoefte aan een grotere diversiteit van te bemiddelen producten. Vergelijken met de andere categorieën is het aantal serviceproviders waarmee kantoren samenwerken binnen deze categorie het grootst. Toch leidt dit niet tot een beperking van het aantal partijen waarbij zij producten inkopen; 50 rekening-couranten is geen uitzondering. Overigens zitten hier ook overgenomen en nog niet samengevoegde portefeuilles bij.

4.4.4 10,1-25 FTE (245 kantoren)

Voor de kantoren in deze categorie geldt dat de omvang van de portefeuille volledige inzet vereist de assurantiesoftware. Ten aanzien van CRM-functionaliteit in de assurantiesoftware is het belangrijk dat informatie over klant en producten makkelijk en snel toegankelijk is om de kosten voor klantbediening te beperken. De bedrijfs- en klantprocessen zijn waar mogelijk vertaald naar workflows in de assurantiesoftware. Hierbij is er aandacht voor het automatisch laten uitvoeren van afgebakende, planbare en veel voorkomende werkzaamheden. Voor vaste taken als inventarisatie, actualisering en naverrekening werkt men met eigen formulieren.

In deze categorie is het redelijk standaard dat een kantoor voor eindklanten (particulier en zakelijk) een 'MijnOmgeving' aanbiedt. In ieder geval met als doel inzicht te geven in de producten, het bieden van (product)informatie, het stellen van vragen en eventueel het doorgeven van mutaties. Dit soort omgevingen zijn onderdeel van de assurantiesoftware of worden (deels) geleverd door een serviceprovider.

De omvang van de portefeuille gaat vaak gepaard met het verkrijgen van agentschappen van gespecialiseerde of niche-verzekeraars, dus voor een beperkt aantal productportefeuilles. Met name voor de grotere productportefeuilles is het voor deze kantoren aantrekkelijk om vanuit de volmacht te werken. Het feit dat men daarbij geheel zelf de regie heeft bij het inrichten en doorlopen van processen maakt een groot verschil t.a.v. zowel interne kosten als klantbediening. De meeste huisvolmachten sluiten ongeveer de helft van de portefeuille in de eigen volmacht en de andere helft provinciaal.

Serviceproviders zet men in voor specifieke deelgebieden, bijvoorbeeld voor verzuimverzekeringen in verband met expertise of voor particuliere verzekeringen omdat het kantoor een focus op zakelijk heeft en alleen particulier sluit voor DGA's.

De diversiteit aan dienstverlening brengt met zich mee dat deze kantoren een reeks aan softwarepakketten of online diensten inzetten. Dit betreft – naast standaard software voor bijvoorbeeld het verzorgen van mailingen zowel voor particulier als zakelijk – het uitvoeren van vergelijkingen, risicobeoordeling, planning en collectiefbeheer, de inzet van zelf ontworpen formulieren met koppelingen naar de eigen database. Standaardkoppelingen zijn hier nog steeds beperkt aanwezig, zodat er voor juiste dossiervorming veel handmatige (onnodige) handelingen zijn.

Zakelijke adviseurs maken – buiten de aanbieder om – toenemend gebruik van externe databases. Vanuit het oogpunt van zorgplicht ter voorkoming van dekkingsproblemen zoals herbouwwaarde of hoedanigheid, maar ook voor KYC-werkzaamheden (identificatie, cliëntonderzoek, etc.).

4.4.5 >25 FTE (175 kantoren)

Ten aanzien van omvang vallen in deze categorie ook de serviceproviders. In deze paragraaf kijken we naar deze categorie als beheerder van een postenbank. Het perspectief als aanbieder is verder toegelicht in paragraaf 4.2.3.

De kantoren in deze categorie omvatten eigenlijk alle disciplines binnen de financiële dienstverlening. Naast allround-adviesorganisatie zijn ze nagenoeg allemaal volmacht of co-volmacht van meerdere verzekeraars. Vaak zijn deze volmachtportefeuilles breed (veel producten en veel aanbieders) en kan men de schadeproducten goed vanuit de volmacht faciliteren. Naast de reguliere serviceproviders biedt een deel van deze kantoren op beperkte schaal bijvoorbeeld kantoren uit de regio toegang tot hun volmachtproducten en fungeren hiermee als een soort mini-serviceprovider.

In deze categorie kantoren bevinden zich ook alle (ruim 40) coassurantiemakelaars. Vaak fungeren zij – naast beursdienstverlening voor eigen klanten – ook als placing brokers voor adviseurs. Naast de inrichting van eigen systemen maken zij gebruik van het VNAB-platform voor gegevensvastlegging en -uitwisseling. Op dit moment is er geen duidelijk inzicht wat nodig is om het proces tussen adviseur en placing broker goed te laten functioneren en welke rol SIVI daar eventueel in kan vervullen. Dit staat geagendeerd voor een volgende versie van de Roadmap.

Ten aanzien van het inrichten van klantbediening, processen en het gebruik van externe data ligt het profiel van deze categorie duidelijk in het verlengde van de categorie kantoren 10,1-25 FTE. Echter focus op kostenbeheersing is hier nog belangrijker. Hoewel niet 100% sluitend, is de lagere omzet per FTE (tabel 2) hiervoor een aanwijzing. Bij deze kantoren zien we voor het verder stroomlijnen van de interne processen buiten de assuratiesoftware om bijvoorbeeld de inzet van AWI Connect en Imago (Bugs Business) om werkprocessen verder te stroomlijnen en minder complex te maken. Een deel van deze kantoren ontgroeit de 'standaard' assuratiesoftware en kijkt meer naar deeloplossingen voor o.a. relatie, product, workflow en klantbediening.

Ook hier een grote diversiteit aan dienstverlening met daarbij een reeks aan software en services ter ondersteuning. Het ontbreken van standaardkoppelingen komt hier gezien de volumes nog harder aan. Gezien de wettelijke verplichtingen voor een zorgvuldige klantbediening zijn er voor juiste dossiervorming veel (onnodig) handmatige handelingen. Wel hebben deze kantoren vaak een goed toegeruste ICT-organisatie en kunnen zij bijvoorbeeld door software robots workarounds maken. Ook hebben ze gezien hun omvang wat meer invloed op de leveranciers van software en services.

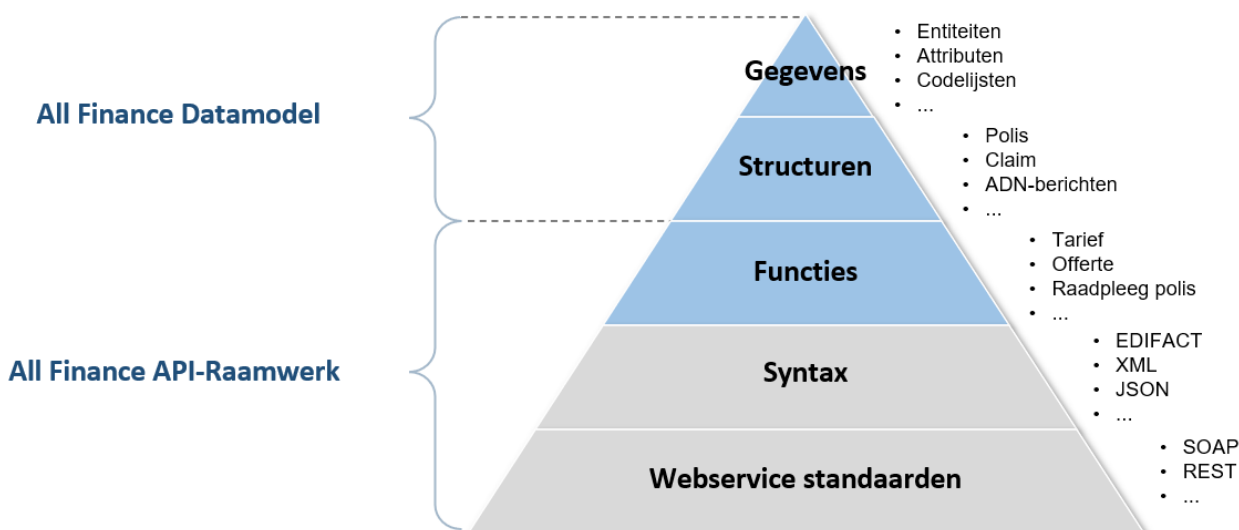
5 SIVI-AFS: Impact op Intermediaire Distributie

5.1 Belang van standaarden

In dit hoofdstuk lichten we het belang van de SIVI-standaarden voor de Intermediaire Distributie toe. Na een korte algemene toelichting rond SIVI-standaarden in de navolgende paragrafen een toelichting bij de verschillende clusters van gebruik van standaarden binnen de Intermediaire Distributie.

Op dit moment bevat dit hoofdstuk een kwalitatieve beschrijving van de baten van SIVI-standaarden. Een substantiële inspanning is nodig om een betrouwbare kwantitatieve beschrijving op te stellen. Ten eerste omdat er geen direct beschikbare detailberekeningen zijn rond de kosten in de keten bij het ontbreken van standaarden. Ten tweede omdat de keten niet over één kam geschoren kan worden, er zijn grote verschillen in de operatie op basis van omvang en soort bedrijf. Ten derde omdat de impact vaak ook erg leverancierspecifiek is. Inmiddels zijn we als SIVI gestart om in een aantal stappen de kwantitatieve baten veel concreter te maken. In de Roadmap van 2025 verwachten we de eerste resultaten.

Zoals in hoofdstuk 2 toegelicht is de inzet van data en software randvoorwaardelijk voor de vormgeving van de bedrijfsactiviteiten binnen de keten. De SIVI-standaard SIVI AFS zien we als basis voor het digitale ecosysteem waarin klanten goede service kunnen krijgen binnen de verschillende distributiekanaalen. Waar goede toegang tot data en uitwisseling van data mogelijk is en ruimte is voor individuele verschillen. Dit is een ambitieuze doelstelling die de komende jaren aandacht en inzet van de sector als geheel zal vergen. Tegelijkertijd is het ook een noodzakelijke agenda omdat een open digitaal ecosysteem binnen onze industrie een voorwaarde is voor verdere ontwikkeling en innovatie.



figuur 9 - Branchespecifieke standaarden

SIVI-AFS is een branchespecifieke standaard (figuur 9) voor de uitwisseling en vastlegging van gegevens. De oorspronkelijke doelstelling van het Assurantie Data Netwerk (1985) is kosten te besparen bij de uitwisseling van gegevens door uniforme gegevensdefinities en een gedeeld beeld bij de uit te voeren processen. Sinds +/- 2010 zien veel partijen het aanhaken bij een bestaand kader (en daarmee het voorkomen van het zelf moeten specificeren) voor de opslag van gegevens ook als een doelstelling om kosten te besparen. Voor de echt technische ICT-standaarden als een syntax-standaard (JSON) of een webservice-standaard (REST) volgt SIVI de gangbare marktstandaarden. Voor een echte inhoudelijke toelichting van SIVI AFS verwijzen we naar hoofdstuk 1 van het [online SIVI AFS handboek](#) op de SIVI-website. Op deze plaats volstaan we met het benoemen van de drie belangrijkste bouwstenen binnen SIVI AFS:

- **Gegevens**

Hier gaat het ten eerste over de semantiek. Bijvoorbeeld wat verstaan we onder een hoofdvervaldatum? Daarna gaat het over typering. Is het gegeven een datum, een tekst, een bedrag, een getal of een codelijst? Vervolgens of er waardebeperkingen van toepassing zijn. Bijvoorbeeld het verzekerd bedrag kostbaarheden mag niet groter zijn dan €100.000, of alleen hybride en elektrisch zijn toegestane brandstoffen.

- **Structuren**
Als je gegevens wilt uitwisselen of vastleggen, dan is het handig ze te ordenen. Het eerste niveau van ordening noemen we een entiteit. Bijvoorbeeld alle gegevens bij elkaar gegroepeerd voor het object auto, of alle gegevens bij elkaar gegroepeerd voor de partij verzekeringnemer. Het tweede niveau is een bericht (of een structuur), dit is een verzameling van entiteiten met een doel. Bijvoorbeeld de ordening van entiteiten voor een ADN-boekingsbericht, voor een premieberekening of voor een polis-structuur in een unstructured database.
- **Functies**
Als partijen berichten uitwisselen heeft dat een doel (functie). Een functie gaat altijd hand in hand met procesafspraken hoe zo'n functie toe te passen. Zo kennen we bijvoorbeeld de functie premieberekening en daarbinnen weer specifieke afspraken voor wat te doen bij een nieuwe polis, een mutatie en een prolongatie.

Sinds +/- 1995 is in Nederland voor SIVI en haar voorgangers bij standaardisatie het uitgangspunt om te 'uniformeren'. Dat betekent dat we op een eenduidige manier data willen vastleggen dan wel uitwisselen. Dus voor een bericht over een polis gaan we allemaal uit van dezelfde structuur en als we brandstof opnemen in een bericht gebruiken we allemaal dezelfde coderingen. De keuze ten aanzien van welke gegevens we opnemen in een bericht staat in principe voor iedereen vrij. Als verzekeraar A de kleur van de buitenspiegel van een auto als gegeven wil opnemen, dan mag dit. We zeggen niet als sector dat dit niet kan omdat dit te veel afwijkend en dus ongewenst is. Toch zijn er ook uitzonderingen. Zo bestaat een ADN-boekingsbericht voor een groot deel uit verplichte gegevens en hebben het Verbond en de NVGA recent afspraken gemaakt over het harmoniseren van de slotvragen voor een aanvraag. We harmoniseren alleen als er een gedragen gemeenschappelijk belang is.

5.2 ADN-boekingsberichten

5.2.1 Wat is het?

Ketenintegratie begon in 1985 met het ADN (Assurantie Data Netwerk) met als doel een minder bewerkelijk en kwalitatief beter incassoproces voor adviseurs. Initieel alleen ingezet door verzekeraars en sinds ongeveer 20 jaar ook door serviceproviders. Op dit moment spreken we van het ADN Protocol en kunnen partijen ADN-berichten op verschillende uitwisselen.

Op dit moment zijn alleen de ADN-boekingsberichten nog in gebruik. Het meest gebruikte bericht is het prolongatiebericht (PPR) dat aanbieders versturen in de frequentie van de betaaltermijnen. Voorafgaand aan de hoofdvervaldatum bevat dit bericht eventueel nieuw geïndexeerde gegevens als BM trede of herbouwwaarde. PPR-berichten bevatten maar beperkt polisgegevens. Daarnaast is er een mutatiebericht (PMB) waarin aanbieders gegevens versturen voor een nieuwe of gemuteerde polis. Naast boekingsgegevens kan het PMB-bericht meer polisgegevens bevatten.

Binnen de gangbare assuratiesoftware zijn processen ingericht om de verwerking van deze berichten te ondersteunen en de registratie van polissen waar nodig te actualiseren. De ADN-boekingsberichten zijn essentieel voor adviseurs die zelf incasseren. Het bespaart hen het afletteren van borderellen en voorkomt fouten. Een deel van de adviseurs die maatschappij-incasso hanteren gebruikt de berichten om de eigen administratie te actualiseren en eventueel controles uit te voeren.

5.2.2 Gebruik in de markt

Inmiddels gebruiken zowel verzekeraars als serviceproviders de ADN-boekingsberichten. Vooral in het serviceprovider segment zien we de laatste jaren nog groei omdat het een goed en betrouwbaar middel is om de administratie van een aangesloten adviseur te actualiseren.

Exacte data is op dit moment niet voorhanden. De schatting is dat tussen de 100 en 150 aanbieders jaarlijks rond de 200 miljoen ADN-boekingsberichten versturen naar rond de 3.000 adviseurs en de serviceproviders met postenbanken. Bij 12 prolongatieberichten (PPR-berichten) per polis per jaar en rond de 15% mutaties (PMB-berichten) zijn dit circa 16.000.000 polissen². Niet voor al deze polissen vindt TP-incasso plaats, ook waar sprake is van maatschappij-incasso gebruikt men ADN-boekingsberichten om polisinformatie door te geven.

De leveranciers die ADN-boekingsberichten afhandelen zijn Solera (TIME) en Aplaza. Zo'n 17 leveranciers van assuratiesoftware ondersteunen de verwerking van de ADN-boekingsberichten.

² Berichten = (12 * Polissen) + (0.15 * Polissen)

5.2.3 Baten

Bij de start leverden de ADN-boekingsberichten verzekeraars grote besparingen aan portokosten op. Rond 2005 werd dit aanzienlijk minder belangrijk omdat aanbieders borderellen digitaal (PDF) konden verspreiden via GRS-documentberichten, via mail of via extranet. Twee andere baten zijn voor aanbieders nog steeds zeer actueel. Ten eerste de kwaliteit van het incassoproces door het aanleveren van automatisch te verwerken gegevens. Ten tweede het geautomatiseerd actualiseren van de administratie van de adviseur, wat duidelijk meetelt in de waardering die adviseurs geven aan de dienstverlening van aanbieders.

Voor adviseurs levert de geautomatiseerde verwerking van boekingen en de bijgevoegde polisgegevens een substantiële besparing op. De adviseurs die zelf premies incasseren hebben minder uitval/fouten in het incassoproces. Zowel de adviseurs die incasseren als de adviseurs die niet incasseren, hebben minder arbeid om de eigen registratie te actualiseren en zijn beter in staat vanuit de eigen systemen hun klant te bedienen. Voorwaarde voor de efficiencywinst voor adviseurs is de aanlevering van foutloze berichten. Dit is op onderdelen een punt van aandacht, in paragraaf 6.2.4 een verdere toelichting.

5.3 Rekening-courantberichten

5.3.1 Wat is het?

Naast de boekingsberichten kunnen aanbieders via het bericht Rekening Courant Interface (INSPRI) rekening-courantoverzichten versturen aan adviseurs.

Rekening-courantberichten bieden de verzekeraar of serviceprovider de mogelijkheid om de mutaties die plaats hebben gevonden in de rekening-courantverhouding met de met hen samenwerkende agenten, elektronisch te verzenden.

Het rekening-courantbericht bestaat uit twee delen:

1. Een deel met de basisgegevens van het bericht (o.m. boekingsmaand, begin- en eindsaldo);
2. Een deel dat aangeeft welke boekingen er in de rekening-courant gemaakt zijn. Het bericht kan 99.999 boekingen bevatten. De minimaal per boeking verstrekte gegevens zijn het soort boeking, de boekdatum, en het boekingsbedrag.

5.3.2 Gebruik in de markt

Meer dan 50 verzekeraars/serviceproviders versturen rekening-courantberichten. Dit zijn vooral serviceproviders. Meer dan 1800 intermediairs ontvangen rekening-courantberichten. Het is niet bekend of zij daadwerkelijk met behulp van deze berichten hun rekening-couranten geautomatiseerd controleren. Per maand versturen aanbieders ongeveer 100.000 rekening-courantberichten.

5.3.3 Baten

Rekening-courantberichten stellen adviseurs in staat om geautomatiseerd hun rekening-couranten te controleren, zonder deze handmatig (regel voor regel, post voor post) te hoeven afletteren. Dit scheelt hen enorm veel tijd.

5.4 GRS³-documentberichten

5.4.1 Wat is het?

Aanbieders (verzekeraars en serviceproviders) zetten de GRS-Documentberichten met name in om de bij het prolongatieproces behorende documenten digitaal te verzenden naar intermediairs en serviceproviders met postenbanken (ontvangers). Voor de eindklant kunnen dit bijvoorbeeld zijn:

- Polis
- Begeleidende brief van de aanbieder
- Polisvoorwaarden
- Groene kaart / verzekeringsbewijs
- Factuurspecificatie

Voor de adviseur kunnen dit aanvullend zijn:

- Boekingsnota
- Borderel

³ GIM Resultaten Service

Een beperkt aantal aanbieders gebruikt de GRS-documentberichten ook voor het versturen van offertes.

De GRS-documentberichten waren in 2004 onderdeel van het GRS Protocol (zie paragraaf 5.6). Op dit moment worden ze los van elkaar beschouwd.

Het GRS-documentbericht bevat één of meer digitale documenten (veelal PDF-formaat) en afhankelijk van de situatie aanvullend een aantal identificerende gegevens zoals POR-code aanbieder, polisnummer, naam van verzekeringnemer, offertenummer, naam klant, etc. Met deze identificerende gegevens kan de assurantiesoftware van de ontvanger de in het bericht bijgevoegde digitale documenten koppelen aan een te nemen actie binnen een workflow of inboeken in een klantdossier en koppelen aan een offerte, polis of claim.

5.4.2 Gebruik in de markt

In 2023 werden ruim 18 miljoen GRS-documentberichten uitgewisseld. De laatste jaren zien we weer een duidelijke groei (in 2019 waren het 9 miljoen berichten). De bulk van het volume bestaat uit documenten die nodig zijn bij de prolongatie van polissen per hoofdvervaldatum.

In een beperkt aantal gevallen wisselen aanbieders en ontvangers direct GRS-documentberichten op basis van het GRS Protocol (naar schatting 1 miljoen berichten). Voor de overige 17 miljoen berichten faciliteert Aplaza de uitwisseling voor 65 aanbieders en ruim 1.500 ontvangers bij 17 leveranciers van assurantiesoftware.

5.4.3 Baten

Net als bij ADN-boekingsberichten geldt dat bij de start verzekeraars grote besparingen aan portokosten behaalden. Inmiddels kan men documenten ook makkelijk digitaal (PDF) verspreiden via mail of extranet. De belangrijkste meerwaarde om documenten via GRS-documentberichten te versturen is dat de adviseur de documenten verregaand geautomatiseerd kan verwerken binnen zijn administratie en dit duidelijk meetelt in de waardering van de dienstverlening van aanbieders.

Voor adviseurs levert de geautomatiseerde verwerking van GRS-documentberichten een substantiële besparing. De adviseurs die incasseren zijn in staat grotendeels geautomatiseerd de verzending van facturen en onderliggende stukken uit te voeren. Zowel de adviseurs die incasseren als de adviseurs die niet incasseren hebben minder arbeid om de eigen registratie te actualiseren, kunnen waar nodig automatisch workflows activeren voor de opvolging en zijn beter in staat vanuit de eigen systemen hun klant te bedienen. Ook hier is de aanlevering van foutloze en goed verwerkbaar berichten een voorwaarde. Dit is op onderdelen een punt van aandacht, in paragraaf 6.2.4 een verdere toelichting.

5.5 SKP⁴-transactieberichten

5.5.1 Wat is het?

De adviseur gebruikt bij zijn dagelijkse werkzaamheden een reeks van toepassingen. Toepassingen ter ondersteuning van het proces (advies, vergelijking, schademelding) en toepassingen gericht op het uitvoeren van specifieke transacties (offerte, aanvraag, mutatie). Deze toepassingen worden aangeboden door leveranciers, serviceproviders, verzekeraars en derden in de keten. De diversiteit op het bureau van de adviseur is groot. De insteek is dat als de adviseur digitaal een transactie in gang zet hij – als bevestiging van die transactie – een bericht retour krijgt met data en/of document met daarin de specificaties van de transactie (zoals advies, vergelijking of schademelding). De doelstelling van SIVI is dat het overnemen van data en het inboeken van stukken bij het gebruik van toepassingen naast elkaar geautomatiseerd moeten plaatsvinden. De adviseur bereikt hiermee een tijdsbesparing, minder fouten en is beter in staat een centraal klantdossier te beheren. De aanbieders van SKP-koppelingen (leveranciers, serviceproviders, verzekeraars en derden in de keten) voorzien in een meer efficiënte keten en dragen bij aan een goede zorg voor de klant.

SKP is geïntroduceerd in 2018 en richt zich op alle in gebruik zijnde software en omgevingen. SKP is de doorontwikkeling van het GIM Protocol (2006). Het protocol kent drie niveaus:

1. SKP-BASIS: koppeling vanuit bijvoorbeeld een extranet met alleen een PDF-document retour naar bijvoorbeeld de assurantiesoftware.
2. SKP-UITGEBREID: koppeling vanuit bijvoorbeeld een extranet met data (en optioneel PDF-document) retour naar bijvoorbeeld de assurantiesoftware. Ook bekend als 'Start extranet'.

⁴ SIVI Koppelingsprotocol

3. SKP-COMPLEET: koppeling vanuit bijvoorbeeld de assurantiesoftware naar bijvoorbeeld een extranet waarbij initiële data vanuit de assurantiesoftware wordt doorgegeven aan het extranet en waarbij data (en optioneel een PDF-document) retour gaat naar de assurantiesoftware. Ook bekend als GIM.

5.5.2 Gebruik in de markt

Hoewel na de introductie van GIM (de voorloper van SKP) in 2006 het aantal beschikbare koppelingen snel groeide, trad vanaf 2009 een duidelijke stagnatie en daarna een daling op. De complexiteit van de GIM-koppeling op dat moment in de tijd en beperkte prioritering van marktpartijen waren de belangrijkste redenen.

In 2018 is de opvolger SKP geïntroduceerd met als inzet dat het voorzien in SKP-BASIS een hygiënefactor moet zijn. Handmatig inboeken van stukken moet tot het verleden behoren. In ruim 1,5 jaar is met ruim 70 partijen gesproken. In nagenoeg alle gesprekken hebben partijen aangegeven dat het gebruik van SKP-BASIS een winst is voor de keten en technisch niet complex. Toch zijn uiteindelijk maar een beperkt aantal partijen overgegaan tot de implementatie van SKP-BASIS. Twee argumenten waren hier leidend: (financiële) drempels om over te gaan tot het versturen van berichten en gestelde prioriteiten. Op dit moment stuurt SIVI niet actief op het gebruik van SKP-BASIS. Dit zien we als ongewenst en gaan ons beraden op nadere acties omdat de markt hier een groot efficiëncypotentieel laat liggen.

Op dit moment faciliteert alleen Aplaza de SKP-UITGEBREID en SKP-COMPLEET koppelingen. Na een terugval tot zo'n 150.000 SKP-transactieberichten in 2022 is er inmiddels weer meer belangstelling voor het gebruik van deze koppelingen. Op dit moment bieden 5 aanbieders deze koppelingen aan en genereren bijna 1.300 adviseurs ruim 320.000 berichten per jaar.

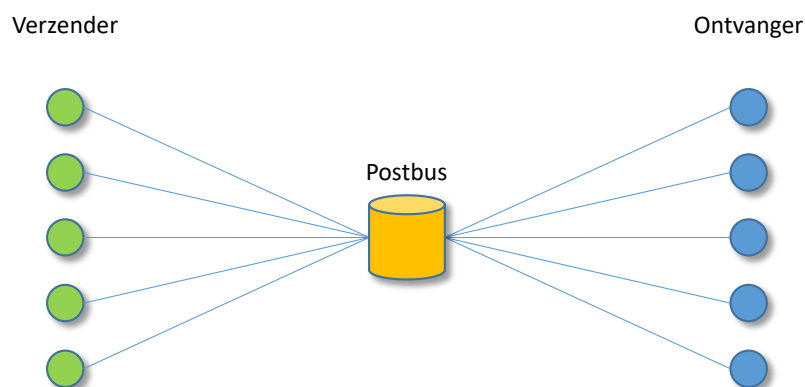
5.5.3 Baten

De adviseur gebruikt afhankelijk van de specialisaties een reeks aan softwareomgevingen. Lokaal geïnstalleerd of online. In eigen beheer of via verzekeraar, serviceproviders of derde dienstverleners. Tenzij de adviseur gebruik maakt van een serviceprovider die in alles voorziet, betekent dit dat er vele momenten zijn in de verschillende processen dat een adviseur gegevens of documenten moeten overnemen van de ene omgeving naar de andere. Hoewel dit elke keer maar enkele minuten is, telt dit voor een heel kantoor (zeker bij meer omvangrijke portefeuilles) snel op. Daarnaast is er het risico het handmatig overnemen uit te stellen en daarmee te vergeten of fouten te maken bij het overnemen van gegevens of het inboeken van documenten. Met oog op een ordentelijk klantdossier i.v.m. zorgplicht is dit ongewenst. Het gebruik van SKP in één van de drie gradaties zorgt voor substantiële besparingen in een kantoor. Zowel de verticale ketenoptimalisatie als de horizontale ketenoptimalisatie (zie figuur 2) werpen dan echt hun vruchten af.

5.6 Postbus vs. Postvak

5.6.1 Wat is het?

Het domein Postbus/Postvak betreft een Machine – Machine interactie waarbij een toepassing van de verzender (Machine) op een onafhankelijk tijdstip van de ontvanger een bericht klaarzet en de toepassing van de ontvanger (Machine) op een onafhankelijk tijdstip van de verzender het bericht ophaalt. Een bericht kan geplaatst worden op basis van een specifiek verzoek (bijvoorbeeld maatwerkofferte) of autonoom (bijvoorbeeld prolongatieboekingen n.a.v. maandwerk).

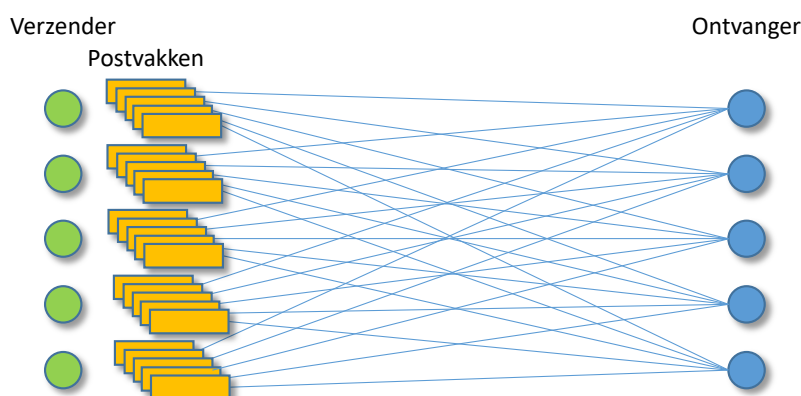


figuur 10 - Postbusarchitectuur

Bij een postbusarchitectuur (figuur 10) nemen verzenders van berichten en ontvangers van berichten beiden diensten af bij een centrale partij die een digitale postbus faciliteert. Dit heet een middle man architectuur. Het principe van een digitale postbus is dat op één plek berichten afgeleverd kunnen worden voor meerdere geadresseerden.

Geadresseerden kunnen vervolgens op één plek berichten ophalen van meerdere verzenders. Voor zowel verzenders als ontvangers geldt dus een overzichtelijke 1:1 distributie. Over het algemeen hoeven verzenders en ontvangers maar beperkt voorzieningen te treffen om gebruik te maken van een postbus en betalen zij voor het gebruik een vergoeding aan de leverancier van de postbus (middle man). Een postbusomgeving heeft een beperkte complexiteit in techniek en beheer, beperkte operationele risico's t.a.v. beschikbaarheid en levert daarmee een lage cost of ownership voor de gehele keten.

Het oorspronkelijke ADN-berichtenverkeer is op basis van deze architectuur ontwikkeld. Bij de verkoop van ABZ aan ADP⁵ in 2004 zijn de standaarden (afspraken over berichten) ondergebracht bij SIVI en is de infrastructuur een proprietary oplossing van ABZ geworden. Er is dus geen postbus meer onder regie van de sector.



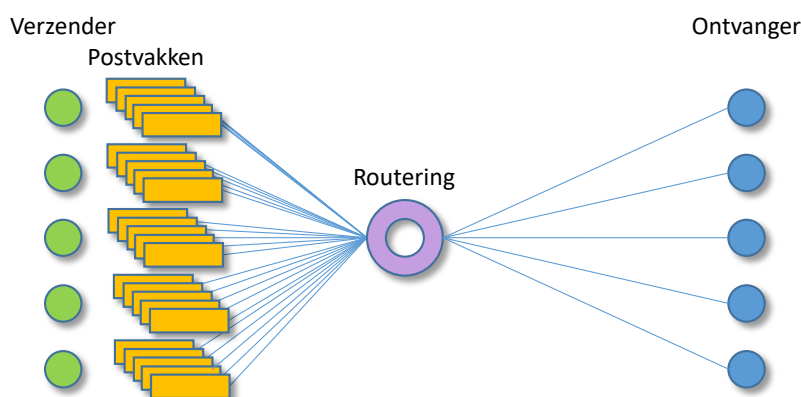
figuur 11 - Postvakarchitectuur

Bij een postvakarchitectuur (figuur 11) is sprake van een point-to-point architectuur: De aanbieder van berichten richt voor elke ontvanger een postvak in. De ontvanger raadpleegt het postvak voor het ophalen van berichten (en eventueel ook het afleveren van berichten). Deze wijze van werken appelleert erg aan het API-denken en geeft partijen maximale onafhankelijkheid. Er is geen middle man in dit scenario. Bij het koppelen via services (API) is het vanuit een brancheperspectief ongewenst dat er voor elke aanbieder van een postvak een andere werkwijze voor de koppeling via een service is. Daarom is bij deze manier van werken een branchestandaard van belang. Het SIVI GRS Protocol is een standaard voor deze architectuur. Ook andere sectoren (o.a. netbeheerders en gemeenten) kennen dit type afspraken.

Het GRS Protocol is ontwikkeld gedurende de internet hype rond 2004. De 'webservice' veroverde de wereld en iedereen kon met iedereen koppelen. Op dat moment was de opinie dat iedereen zijn eigen 'stekker' moest maken, maar wel op basis van dezelfde uitgangspunten. Dit, gecombineerd met de op dat moment hoge kosten van het ADN-berichtenverkeer, waren voor verzekeraars en brancheorganisaties de aanleiding nadrukkelijk te kiezen voor een oplossing voor berichtenuitwisseling zonder middle man.

De GRS-koppelingen moeten worden ingericht op basis van SOAP/XML services met TLS/SSL-certificaten. In 2007 bleek dat zowel aanbieders van postvakken als leveranciers van assurantiesoftware, die moeten voorzien in het legen van de postvakken, aanliepen tegen de feitelijke complexiteit van deze werkwijze en zij deinsden terug voor de mogelijke beheerlasten en beheercomplexiteit. Dit was erg gedreven door de techniek van dat moment. Op dit moment (2024) in het API-tijdperk met REST/JSON zou dit gezien de eenvoud van zo'n koppeling niet gebeuren. Modernisering van het GRS-Protocol staat op de agenda van de Roadmap (paragraaf 6.2.3).

⁵ ADP heeft in 2006 ABZ verkocht aan Solera.



figuur 12 - Aplaza transformeert GRS postvakarchitectuur naar postbusarchitectuur

Uiteindelijk biedt Aplaza een oplossing door een andere invulling te geven aan de uitvoering van het GRS Protocol. Aplaza zit tussen de aanbieders van postvakken en de leveranciers van assurantiesoftware die deze postvakken moeten legen. Stel er zijn 30 partijen die postvakken aanbieden en 10 leveranciers van assurantiesoftware die postvakken legen. Dan zorgt Aplaza ervoor dat bij de aanbieders van postvakken 1 partij in plaats 10 partijen de postvakken leegt en bij de assurantiesoftware 1 partij moeten worden geraadpleegd in plaats van 30.

Aplaza handelt verreweg het grootste deel van de berichten op basis van het GRS Protocol af. Een beperkt aantal partijen koppelt wel direct met de aanbieders met GRS-postvakken.

5.6.2 Gebruik in de markt

Asynchrone berichten hebben voor het merendeel een beheersperspectief (informatieverstrekking) en daarmee een procesdynamiek waarbij directe verwerking niet noodzakelijk/wenselijk is.

Met 200.000.000 ADN-boekingsberichten, 18.000.000 GRS-documentberichten en ruim 300.000 SKP-transactieberichten is centrale afhandeling van berichten binnen de Intermediaire Distributie een belangrijke voorziening.

5.6.3 Baten

Het principe van een digitale postbus is: op één plek berichten kunnen afleveren of ophalen voor meerdere partijen. Voor alle partijen geldt een overzichtelijke 1:1 distributie en geen 1:n distributie. Dit levert t.o.v. services door minder complexiteit in techniek en beheer een lagere cost of ownership en daarmee lagere kosten in de keten.

5.7 Services

5.7.1 Wat is het?

Bij services gaat het om Machine – Machine interacties waarbij een toepassing van de verzender (Machine) via internet een bericht voor een specifieke functie stuurt naar de toepassing van de ontvanger (Machine). Als dit bijvoorbeeld de functie premieberekening is, dan berekent de ontvanger de premie op basis van de gegevens in het ontvangen bericht en stuurt direct een bericht met de berekende premie terug. Organisaties bieden services aan via een API (Application Programming Interface), dit is een generieke standaard voor de het aanbieden van services.

Naast dat we het gebruik van services zien voor de primaire processen als tariefberekening, vergelijking, offerte, aanvraag, mutatie/beheer en claim zien we services voor de ondersteuning van deze processen. Bijvoorbeeld het raadplegen van voertuigdata, opstaldata, schadeafhandeling, etc.

Als standaard voor het aanbieden van services heeft SIVI voor AFD 1.0 in 2004 het AFD Webservice Protocol ontwikkeld dat uitgaat van SOAP/XML. In 2020 heeft SIVI het SIVI AFS API-raamwerk gepubliceerd dat uitgaat van AFD 2.0 en REST/JSON.

5.7.2 Gebruik in de markt

Binnen de Volmacht Distributie zijn collectieve afspraken gemaakt voor o.a. services voor premieberekening. Het resultaat is een zeer ruim aanbod van deze services en toepassingen die hier goed mee kunnen omgaan, wat resulteert in meer dan 60.000.000 transacties per jaar. Inmiddels zien we dat verzekeraars voor provinciale producten beperkt op dezelfde wijze tarieven aanbieden. Echter we zien binnen de Intermediaire Distributie géén collectieve afspraken rond

het gebruik van services voor provinciale polissen en daarmee dus ook geen georganiseerd gebruik. Het komen tot een collectieve agenda rond services voor provinciale polissen is een hoge prioriteit binnen deze Roadmap. Dit betekent overigens niet dat aanbieders geen services beschikbaar stellen. Individuele aanbieders bieden voor hun producten of diensten services aan op basis van AFD 1.0 en SOAP/XML (AFD Webservice Protocol) of op basis van AFD 2.0 en REST/JSON (SIVI AFS API-raamwerk). Daarnaast kiezen aanbieders ervoor om eigen uitgangspunten te hanteren bij het inrichten van services. In alle gevallen betekent dit dat partijen bilateraal afspraken maken en vaak intensieve afstemming hebben rond het gebruik.

Op basis van o.a. de wijzigingsverzoeken voor AFD 1.0 zien we als SIVI dat partijen services inrichten/beheren, maar we hebben geen zicht op het aantal in de markt aangeboden services. Voor het nieuwe AFD 2.0 en het API-raamwerk hebben we dat inzicht beter. Van de bij SIVI bekende AFD 2.0 projecten (mei 2024) hebben 16 projecten betrekking op services rond provinciale verzekeringen bij aanbieders.

5.7.3 Baten

Voor organisaties die digitaal willen of moeten samenwerken met andere organisaties vervullen API's de sleutelrol in o.a. het aanbieden van functies, het toegang bieden tot data, het distribueren van content of het ontsluiten van een workflow. API's zijn randvoorwaardelijk voor digitaal zakendoen.

Elke API of daarbinnen elke functie (service) heeft zijn eigen specifieke business case. Bij collectieve afspraken zijn er ook voordelen voor de keten. Bijvoorbeeld bij premieberekening voor volmachten kunnen verzekeraars met zicht op kwaliteit sneller en grootschaliger producten uitrollen, volmachten kunnen bij de ontwikkeling en gebruik van software op een zeer uniforme wijze tarieven van veel producten en verzekeraars raadplegen.

Het gebruik van de SIVI-standaarden AFD Webservice Protocol (AFD 1.0) en SIVI AFS API-raamwerk (AFD 2.0):

- Biedt een verzameling functies/services waarvoor afspraken zijn gemaakt met het oog op eenduidige werking.
- Borgt aanvullend eventuele procesafspraken rond het gebruik van deze functies.
- Stelt eventueel normen voor beveiliging, authenticatie, performance en beschikbaarheid.
- Maakt co-creatie mogelijk waarbij derden (alleen of een groep) toepassingen kunnen ontwikkelen in het verlengde van aangeboden webservices.

6 Marktvragen die SIVI adresseert voor Intermediaire Distributie

6.1 Inleiding

Vraaggedreven werken

In de nieuwe SIVI-strategie willen we het vraaggedreven werken meer expliciet maken. Hiervoor maken we in de uitvoering van de werkzaamheden een nadrukkelijke splitsing tussen de 'vraag' en het 'middel':

- Vraag: vraagstukken die we collectief in de keten willen adresseren.
- Middel: invulling van vraagstukken met standaarden en afspraken die nodig zijn.

Activiteiten gedefinieerd in het kader van marktvragen

In deze Roadmap vertalen we de vragen naar requirements, verwoord vanuit het perspectief van aanbieders, adviseurs en leveranciers. In onderstaande tabel de op dit moment gedefinieerde marktvragen voor Intermediaire Distributie. De marktvragen in deze eerste versie van Roadmap zijn geformuleerd op basis van de lopende projecten en het huidige inzicht. Zie hoofdstuk 3 voor een toelichting rond de voorziene werkwijze.

#	Marktvraag	Doel
1	'Digitaal als het kan'. Het is essentieel dat de Intermediaire Distributie aansluit bij de digitalisering van vandaag. Daarom mogen ketenpartijen onderling en ketenpartijen en leveranciers van elkaar verwachten dat zij hier invulling en prioriteit aan geven.	Digitalisering Intermediaire Distributie
2	'Geen fouten'. Als adviseur maak ik door foute of incomplete berichten onnodige kosten en kan ik mijn klanten niet de service verlenen die nodig is, daarom wil ik foutloze berichten, met daarin foutloze data en documenten.	Verbeterde kwaliteit van data en berichten

tabel 3 - Overzicht geformuleerde marktvragen

6.2 Marktvraag 1: Digitaal als het kan

Het is essentieel dat de Intermediaire Distributie aansluit bij de digitalisering van vandaag. Daarom mogen ketenpartijen onderling en ketenpartijen en leveranciers van elkaar verwachten dat zij hier invulling en prioriteit aan geven.

6.2.1 Context en onderbouwing

Grote stappen gemaakt met digitalisering en tegelijk beperkingen

Digitalisering vindt plaats in de gehele Intermediaire Distributie om redenen van kostenbesparingen, maar ook om betere en nieuwe dienstverlening te bieden. Sinds 2000 zijn enorme slagen gemaakt. Opvallende ontwikkelingen daarbij zijn de dominante inzet van extranetten en het aanbieden van online diensten voor de eindklant. Ook procesinhoudelijk zijn er grote ontwikkelingen zoals de verschuiving richting maatschappij-incasso en het op grote schaal inzetten van productvergelijkers.

Voor online diensten aan eindklanten als aanvragen, mutaties, etc. is er in binnen de Volmacht Distributie wel ruimte voor de adviseur om dit aan te bieden. Binnen de Intermediaire Distributie zien we voor provinciale polissen wel online klantmapping voor het raadplegen van polissen, maar eigenlijk geen opties voor het aanbieden van aanvragen en mutaties door adviseurs. Het is procesmatig niet mogelijk of de kosten zijn te hoog.

De Intermediaire Distributie moet nog grote stappen zetten als het gaat om het realtime en on demand delen van informatie. Het gaat hierbij in eerste instantie om het delen van polisinformatie. De asynchrone uitwisseling van gegevens dekt niet meer de volledige behoefte van adviseurs af. Zij hebben voor hun dienstverlening belang bij actuele informatie binnen de context van hun eigen werkomgeving. In tweede instantie gaat het om statusinformatie rond

bijvoorbeeld een aanvraag of een schadedossier. We zien individuele aanbieders wel stappen maken met de ontwikkeling van services, er is evenwel geen sprake van een collectieve agenda.

Voor provinciale producten versturen aanbieders meer dan 1.500 verschillende ADN-boekingsberichten, GRS-documentberichten en SKP-transactieberichten aan adviseurs. Specificaties voor deze berichten ontbreken. Voor leveranciers van assuratiesoftware is hierdoor het aanbod van provinciale producten niet transparant. Het effect hiervan is dat men binnen de software niet tot zeer beperkt kan anticiperen op een goede registratie van deze producten en een goede ondersteuning voor deze producten bij de klantbediening.

Wel een gedeeld beeld, maar geen collectieve agenda

Ten aanzien van de doorontwikkeling van digitalisering en standaardisatie zien wij in de keten wel een gedeeld beeld bij de hierboven benoemde knelpunten, maar geen duidelijke collectieve agenda om hier als keten acties te ondernemen. Aanbieders in de Intermediaire Distributie hebben grote stappen gemaakt op vlakken als databeheer, creditmanagement, procesefficiëntie en compliance. De vraag rijst echter of die positieve impact ook een op een geldt voor de overige ketenpartners.

6.2.2 Het perspectief van ketenpartijen

6.2.2.1 Het perspectief van de aanbieder

Aanbieders algemeen

Binnen de Intermediaire Distributie wordt digitalisering gedomineerd door de inzet van extranetten op de as aanbieder – adviseur. Elke aanbieder probeert hierbij een voor de adviseur zo goed mogelijke werkomgeving te creëren in relatie tot de diensten die zij levert. Er zijn ter ondersteuning van de prolongatie- en mutatieprocessen twee belangrijke breed gebruikte berichtenstandaarden voor aanbieders. De ADN-boekingsberichten ondersteunen de afhandeling van boekingen bij prolongaties en mutaties. De GRS-documentberichten voorzien in de digitale aanlevering van met name voor prolongatie relevante documenten.

We zien flinke onderlinge verschillen in welke digitale ondersteuning aanbieders leveren en wat de uitvoering hiervan is. De focus op kwaliteit en klantbehoeften wordt beïnvloed door de commerciële strategie/houding, rentabiliteit van het product, non-selling producten, gebruik van legacy systemen of overgenomen portefeuilles. Voorbeelden van verschillen zijn:

- Niet alle aanbieders leveren voor alle producten ADN-boekingsberichten aan. Bij het ontbreken van ADN-boekingsberichten verstrekt men voor prolongatie alleen borderellen die de adviseur moet verwerken.
- Binnen het prolongatieproces zien we over de aanbieders heen momenteel 32 verschillende varianten van aanlevering van benodigde gegevens (zoals polisdata, documenten en boekingsdata) én dit gebeurt beperkt volgens het als ideaal bestempelde scenario, waarbij de adviseurs alles digitaal en geautomatiseerd kunnen verwerken (Zie: [Richtlijn berichtenverkeer prolongatie incasserende adviseurs](#)).
- Ten aanzien van koppelingen met extranetten is er beperkte activiteit. Ongeveer 5 aanbieders hebben SKP-koppelingen vanuit hun extranet naar de assuratiesoftware van de adviseur (zie paragraaf 5.5). Vaak betreft het koppelingen voor maar een deel van de selling producten. Er is weinig dynamiek in de markt ten aanzien van deze koppelingen. Een van de gevolgen is dat een belangrijk efficiëncypotentieel aan de kant van adviseurs onbenut blijft.

Verzekeraars

Veel verzekeraars kijken naar de digitale ondersteuning van de bedrijfsvoering van de adviseur in het directe perspectief van de producten die zij voeren en hebben geen overkoepelende agenda ten aanzien van efficiency.

Serviceproviders

Serviceproviders kijken in het perspectief van de portefeuille-ondersteuning voor deelnemende adviseurs en hebben in tegenstelling tot verzekeraars een focus op marktbrede ondersteuning. Het gebruik van de provinciale standaarden is belangrijk voor het synchroon houden van de administraties van de deelnemende adviseurs. Het belang dit goed uit te voeren is groter dan voor verzekeraars omdat het actueel houden van de administratie van de deelnemende adviseur een onderdeel is van de propositie waar de deelnemende adviseur een vergoeding voor betaalt.

Serviceproviders

Voor serviceproviders kennen we in deze Roadmap twee rollen.

1. Rol van dienstverlener aan adviseurs. In deze rol ondersteunt de serviceprovider aangesloten adviseurs bij het voeren van een portefeuille met een reeks van diensten waaronder het voeren van een portefeuille. Voor dit deel maken serviceproviders gebruik van standaarden zoals ook verzekeraars doen voor de provinciale portefeuille. Voor deze rol bekijken we in deze Roadmap serviceproviders en verzekeraars grotendeels door dezelfde bril.
2. Rol van beheerder van een postenbank. Hoewel serviceproviders primair vanuit volmacht werken, leveren ze deels ook diensten op basis van een provinciale portefeuille. Dit kan zijn op basis van eigen aanstelling op het moment dat de service provider dit product niet in de volmacht kan of wil voeren. Het kan ook op basis van de aanstelling van de aangesloten adviseur, dan faciliteert de serviceprovider alleen het proces. Voor deze rol bekijken we serviceproviders en adviseurs grotendeels door dezelfde bril.

6.2.2.2 Het perspectief van de adviseur

Processen, data en datakwaliteit

Adviseurs en serviceproviders met postenbanken zijn de afgelopen decennia druk bezig geweest met het digitaliseren en automatiseren van interne processen en service aan klanten. Zo zijn dossiers gedigitaliseerd en verwerkt men boekingen en documentberichten van aanbieders geautomatiseerd binnen ingerichte workflows. Richting eindklanten biedt men services aan voor processen als e-facturatie en krijgen klanten toegang tot online omgevingen met o.a. klantmappen. Klantmappen worden uitgebreid en bijvoorbeeld ook in app-vorm aangeboden.

Om deze ingerichte processen en ondersteuning optimaal uit te nutten is ten eerste een goede verwerking van ADN-berichten en GRS-documentberichten belangrijk. Ten tweede is het belangrijk dat meer data wordt ontsloten, meer polisgegevens en ook zaken als status van uitstaande offertes, aanvragen en schades of nieuwe polisvoorwaarden. Het moeten verzamelen van gegevens op vele verschillende plekken om vragen van eindklanten te beantwoorden is foutgevoelig, tijdrovend en simpelweg vervelend om te doen.

Verwachting bij gebruik extranetten kan niet altijd ingevuld worden

Het gebruik van extranetten heeft veel verbeteringen gebracht zoals het direct raadplegen van gegevens, het maken van berekeningen en het afhandelen van aanvragen. Toch zijn er ook voorbeelden – zoals het moeten downloaden van documenten voor prolongatie – waarbij de transitie naar het extranet de adviseur meer werk oplevert, al was het alleen maar omdat ieder extranet anders is ingericht en adviseurs de weg moeten weten binnen al die extranetten. Een deel van de aanbieders zet binnen de extranetten in op STP (straight through processing). Voor uitval ontstaat dan een handmatig proces. Afhankelijk van de aanbieder ligt het initiatief hier invulling aan te geven bij de adviseur of bij de aanbieder. Het blijkt in de praktijk regelmatig lastig voor een aanbieder de afhandeling van de uitval goed te dimensioneren. In die gevallen ervaren adviseurs dat het lastig is om bijvoorbeeld snel het juiste aanspreekpunt te vinden of is de wachttijd lang. Het effect is mindere service aan eindklanten en een stroevere samenwerking: de belofte van het extranet wordt niet ingevuld. Serviceproviders worden hier harder op afgerekend dan verzekeraars.

Anno 2024 – het tijdperk waarin digitalisering de norm is – te veel handmatig en dubbel invoerwerk

In de rol van bemiddelaar en adviseur is het goed en efficiënt kunnen vergelijken van verschillende aanbieders en producten essentieel. Er bestaat software die dit vergelijken ondersteunt. Maar regelmatig zijn niet alle producten beschikbaar of kan de adviseur vanuit een gemaakte productvergelijking niet meteen 'doorschakelen' naar het extranet van een aanbieder. Daardoor blijft er bijvoorbeeld te veel handmatig en dubbel invoerwerk voor adviseurs nodig bij het opvragen en vergelijken van offertes of het doen van een aanvraag. Op vergelijkbare wijze speelt dit bij het overnemen van gegevens uit opgemaakte offertes binnen adviezen. Meer algemeen: er is te veel handwerk bij werkzaamheden als het inboeken en afhandelen van dossiers en het afhandelen van processen voor offerte, aanvraag, mutatie, uitkering en schadeafhandeling. Digitale overdracht van gegevens is te veel een uitzondering. Koppelingen van en naar extranetten zijn beperkt beschikbaar, het aanbieden van services via een API vindt nagenoeg niet plaats. Hier is nog veel ruimte om onnodige kosten weg te nemen door meer collectieve focus.

Adviseur ziet zich geconfronteerd met versnipperde ondersteuning

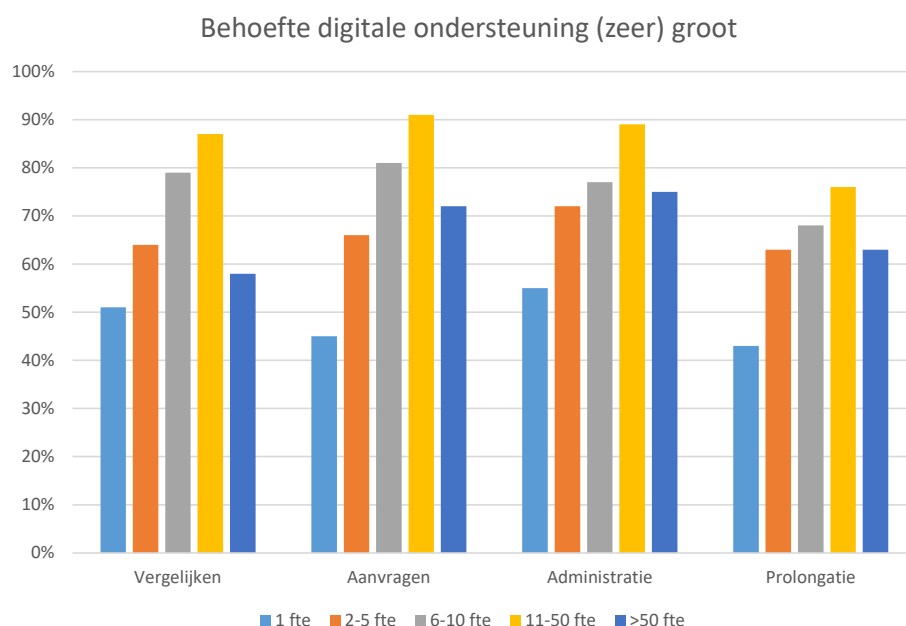
Het is voor adviseurs en serviceproviders met postenbanken erg lastig om portefeuillebreed efficiëntiewinst te pakken uit de digitalisering voor provinciale polissen. De onderlinge verschillen in focus, strategie en wendbaarheid van aanbieders confronteert de adviseur met versnipperde ondersteuning en processen. Er zijn voor de adviseur drie routes om hier beduidend verbetering in aan te brengen:

1. Samenwerken met een zeer beperkt aantal aanbieders en bij de selectie te letten op goede digitale ondersteuning.
2. Samenwerken met één serviceprovider die zorgt voor een gebundeld aanbod van (groothandelsfunctie) en ondersteuning voor een reeks van producten.
3. Werken vanuit de volmacht en daarmee zelf regie nemen voor het inrichten van processen.

Welke keuzes een adviseur hier kan maken hangt erg af van zijn omvang en het type producten dat hij voert.

Kleine adviseurs kunnen makkelijker omgaan met gebreken procesondersteuning

Voor adviseurs is er over de aanbieders heen geen eenduidig niveau van dienstverlening op basis waarvan adviseurs eenduidig processen kunnen inrichten. Kleine adviseurs kunnen het extra werk dat hieruit volgt eenvoudiger oppakken, vanwege de beperkte omvang van de portefeuille. Ook kan de samenwerking met een serviceprovider hier sneller een oplossing bieden.



figuur 13 - Behoefte aan digitale ondersteuning bij adviseurs (Bron: Adfiz/CGA 2022)

In figuur 13 – in functie van omvang – het percentage aan adviseurs dat ondersteuning bij werkzaamheden nodig heeft waarbij SIVI-standaarden een grote rol spelen. Opvallend is dat de groep vanaf 11 tot 50 medewerkers bij alle in aanmerking komende werkzaamheden de grootste behoefte heeft aan digitale ondersteuning door andere ketenpartijen (verzekeraars, serviceproviders, leveranciers). Hier is de impact van ‘onnodige werkzaamheden’ duidelijk te voelen.

Bij provinciale portefeuilles van enige omvang gaat kostenniveau knellen

Adviseurs met portefeuilles van enige omvang en serviceproviders met postbanken ervaren problemen:

- De proceskosten voor provinciaal zijn te hoog.
- Het gewenste bedieningsniveau voor de klant kan niet gehaald worden.

Dit betreft zowel de processen rond het afsluiten/muteren van een polis als de informatieverstrekking t.b.v. de eindklant (polis- en schadegegevens). Deze partijen zetten in op vergelijkingen, sluitstraten en klantmappen. Het standaard gebruik van extranetten voor provinciale polissen sluit hierbij niet aan. Vanuit verzekeraars is er voor provinciaal nagenoeg geen ondersteuning in de vorm van rekenboxen en bouwstenen voor het afsluiten en muteren van polissen. De mate van eigen regie bij het inrichten van processen is mede een drijfveer voor het onderbrengen van verzekeringen in de volmacht. Het ontbreken van bouwstenen om zelf processen in te richten heeft al een forse impact gehad op de particuliere schadeverzekeringen (verschuiving naar volmacht). Ook bij de zakelijke schadeverzekeringen zijn de eerste brede voorbeelden zichtbaar en ontwikkelt zich nu snel een soortgelijke setting. Overigens ontstaan er ook workarounds. Zo werken meerdere adviseurs/serviceproviders met robots voor het overnemen van gegevens vanuit extranetten naar de eigen systemen. Denk hierbij aan het vullen van klantmappen met gegevens of het aanroepen van verschillende extranetten voor het vergelijken van offertes. Dit leidt zeker tot individuele optimalisaties, maar is voor de keten als geheel kostenverhogend en negatief voor de wendbaarheid / weerbaarheid.

Ontbreken goede machtigingsstructuren

In de branches Pensioen en Leven, waar privacygevoelige informatie van klanten goed beveiligd moet zijn en blijven, ontbreekt een goede centrale machtigingsstructuur die daarop aansluit. Dit maakt dat verzekeringsnemers adviseurs niet of moeilijk kunnen machtigen om namens hen informatie in te winnen en een goed advies te kunnen vormen. Daarmee zijn er onnodige drempels voor de klant en verliest de adviseur een belangrijk deel van zijn rol en bijdrage, waar hij deze feitelijk (qua kennis en positie in de markt) juist zou kunnen toevoegen.

Serviceproviders die postenbanken beheren, ervaren problemen met machtigingen voor of namens aangesloten adviseurs. Het effect is vergelijkbaar, de serviceprovider kan ondanks zijn goede positie hiervoor, niet de service verlenen die hij beoogt en zijn klanten verwachten. Daarmee is het beheren van postenbanken zowel voor de uitvoerder als voor de afnemer minder interessant.

6.2.2.3 Het perspectief van de eindklant

Hoewel eindklanten zeker geen homogene groep vormen, leidt digitalisering bij veel eindklanten (particulier en zakelijk) wel tot een reële verwachting t.a.v. eenvoudige online toegang tot hun portefeuille en mogelijkheden om zelf digitaal wijzigingen af te kunnen handelen. Voor provinciale verzekeringen vanuit verzekeraars zijn er voor de adviseur eigenlijk geen opties. Een aantal serviceproviders voorziet wel in dergelijke voorzieningen.

In de zakelijke portefeuille geldt dat extranetten (denk aan o.a. employee benefits platformen of portals voor het beheren van wagenparken) een duidelijke meerwaarde bieden voor zowel de verzekeraar, de adviseur als de zakelijke relatie. In het grootzakelijke segment is de online ondersteuning van eindklanten zelfs een randvoorwaarde voor het aangaan en voortbestaan van de klantrelatie.

Naast dat online omgevingen voor eindklanten de adviseur beter in staat stellen de klant te bedienen zorgen deze omgevingen ook voor een meer veilige vorm van gegevensuitwisseling dan via reguliere mailprogramma's.

6.2.2.4 Het perspectief van de leverancier van software & services

Assurantiesoftware

Voor de inrichting van het kantoor van de adviseur speelt assurantiesoftware een belangrijke rol. De geboden ondersteuning gaat van rudimentair tot geavanceerd. De inzet van deze software is eigenlijk standaard. Een deel van (met name) de kleine adviseurs maakt geen gebruik van externe assurantiesoftware en maakt gebruik van de faciliteiten die een serviceprovider biedt.

Wij hebben op dit moment geen inzicht of en zo ja hoeveel kantoren die sec provinciale polissen afhandelen gebruik maken van zelf ontwikkelde software. Voor adviseurs die hun administratie niet ondergebracht hebben bij een serviceprovider zijn de leveranciers van assurantiesoftware bepalend voor hoe zij processen kunnen digitaliseren. Hoewel leveranciers in allerlei zaken voorzien, blijkt vaak dat adviseurs de mogelijkheden om de software geheel zelf in te richten niet ten volle gebruiken. Soms omdat de expertise die hiervoor nodig is ontbreekt. Vaak omdat het onderwerp onvoldoende prioriteit heeft. De standaardinrichting van de assurantiesoftware en het gemak om kantoor specifieke instellingen door te voeren hebben dus grote impact op de performance (en daarmee het rendement) van de adviseur. Niet alle leveranciers hebben hier dezelfde focus. Bijvoorbeeld bij de verwerking van ADN-boekingsberichten en GRS-documentberichten is er sprake van verschillen tussen leveranciers als het gaat om de mogelijkheden om gegevens over te nemen uit berichten, documenten automatisch in te boeken, te routeren in een workflow of de omgang met uitval. Bij een portefeuille van 600 polissen is dit minder relevant, maar bij een portefeuille van 6.000 polissen beginnen de effecten zeker op te tellen.

Koppelingen zijn hier zeer beperkt beschikbaar. Deels omdat leveranciers en aanbieders hier geen prioriteit aan geven, deels omdat een aantal leveranciers van assurantiesoftware financiële voorwaarden stellen aan koppelingen. Ook met het oog op dossiervorming op één plek zijn koppelingen voor PDF-documenten te beperkt beschikbaar. Voor de adviseur betekent dit veel dubbele invoer en apart inboeken van stukken. Dit levert naast onnodig werk veel kansen op fouten bij het vormen van een integraal klantdossier.

Overige software en services

Er is een groep leveranciers die in aanvulling op de assurantiesoftware aanvullende software of services aan adviseurs leveren. Deze groep is divers, binnen de Intermediaire Distributie zijn de belangrijkste werkgebieden: inventarisatie, datadiensten, risicoanalyse, advies en vergelijking. Deze software is gericht op het ondersteunen van deeltaken binnen het adviesbedrijf. Voor de adviseur betekent de inzet o.a. tijdsbesparing en empowerment in de vorm van kwaliteit en betere klantbediening. Effectieve inzet van deze software staat of valt met het gebruik van betrouwbare data. Een deel van deze data komt uit de assurantiesoftware en uit extranetten van aanbieders. Koppelingen zijn ook hier zeer beperkt

beschikbaar. Deels omdat leveranciers en aanbieders hier geen prioriteit aan geven, deels omdat een aantal softwareleveranciers financiële voorwaarden stellen aan koppelingen. Voor de adviseur betekent dit veel dubbele invoer. Dit levert naast onnodig werk veel kansen op fouten bij het vormen van een integraal klant dossier.

Berichtenverkeer

Binnen de Intermediaire Distributie speelt met name rond het prolongatieproces de uitwisseling van berichten een belangrijke rol. Op basis van ADN-boekingsberichten en GRS-documentberichten wisselen aanbieders en adviseurs gegevens en documenten uit. Er is een beperkt aantal leveranciers die in dit domein diensten aanbieden. Veel partijen maken hier gebruik van.

Ten aanzien van koppelingen met extranetten is er beperkte activiteit. Een beperkt aantal partijen ondersteunt SKP-koppelingen (transacties). Er is weinig dynamiek in de markt ten aanzien van koppelingen op basis van het SKP-protocol. Een van de gevolgen is dat een belangrijk efficiëncypotentieel aan de kant van adviseurs onbenut blijft.

6.2.2.5 [Het perspectief van derde partij](#)

Binnen de Intermediaire Distributie (en de scope van deze Roadmap) zijn er ook derde partijen die diensten leveren. In een aantal gevallen heeft naast de verzekeraar ook de adviseur contact met deze partijen. Op dit moment bestaat hier geen duidelijk overzicht over. Een voorgenomen actie voor deze Roadmap is een analyse van dit werkgebied en de behoefte aan (sturing op) digitalisering.

6.2.3 [Onderkende opties en de activiteiten die daaruit volgen](#)

In deze paragraaf een overzicht van de op dit moment onderkende opties om de marktvraag 'Digitaal als het kan' in te vullen. Voor een optie onderscheiden we drie scenario's:

1. We geven invulling aan de optie. Dan volgt – als aanwezig – een overzicht van de doorlopende activiteiten, lopende projecten en de backlog.
2. De optie is onderkend, de prioriteit is wel of niet vastgesteld en de verdere uitwerking moeten we nog inplannen. Dan volgt alleen een korte toelichting.
3. De optie is onderkend en in de verdere uitwerking wordt niet voorzien als gevolg van gebrek aan draagvlak of gebrek aan middelen. Dan volgt een korte toelichting rond zowel de inhoud als het niet opvolgen.

<p>Optie (marktvraag ‘Digitaal als het kan’)</p> <p>Goede aandacht geven aan bestaande standaarden en de drempels voor het gebruik ervan waar mogelijk verlagen.</p>	<p>Doorlopende activiteiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Op verzoek toelichting rond afspraken en standaarden Intermediaire Distributie <p>Lopende projecten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inrichten domein Intermediaire Distributie op SIVI-website • AFD-definitie Registratie polis • Richtlijn berichtenverkeer rond prolongaties <p>Backlog</p> <ul style="list-style-type: none"> • -
<p>Context</p> <p>Het volgen van bestaande afspraken en standaarden moet binnen de Intermediaire Distributie een hygiënefactor zijn. Digitalisering is noodzakelijk voor een wendbare keten. De agenda bij deze optie is te zorgen dat het gebruik van standaarden binnen de keten goed over het voetlicht komt en waar mogelijk te zorgen voor het verlagen van drempels voor het gebruik van de standaarden.</p> <p>Doorlopende activiteiten</p> <p>In gesprekken met individuele marktpartijen besteedt SIVI doorlopend aandacht aan het werken conform marktafspraken en -standaarden. Het gaat hierbij zowel om geplande gesprekken met specifieke marktpartijen als om spontane gesprekken tijdens marktevents. Ook tijdens de verschillende SIVI-trainingen is er doorlopend aandacht besteed voor het correcte gebruik van marktafspraken en -standaarden. In komende edities van deze Roadmap zullen we nadrukkelijker ingaan op gestructureerde en planmatige marktwerking als het gaat om het gebruik van standaarden binnen de Intermediaire Distributie.</p> <p>Lopende projecten</p> <p>De start van het domein Intermediaire Distributie is ook aanleiding om op de SIVI-website gericht aandacht aan dit onderwerp te geven. Op dit moment vindt de ontwikkeling van nieuwe content plaats.</p> <p>In het totaal versturen aanbieders meer dan 1.500 verschillende berichten met polisgegevens naar adviseurs. Met de AFD-definitie Registratie Polis stellen we aanbieders in staat om leveranciers te voorzien van de specificaties van hun verzekeringsproducten zodat leveranciers gemakkelijker productschermen kunnen inrichten. Hiermee stellen we leveranciers in staat betere ondersteuning te geven en krijgen adviseurs een betere administratie.</p> <p>Ondanks dat er standaarden zijn, ziet de adviseurs zich geconfronteerd met een oerwoud aan aanleverwijzen van gegevens en documenten rond prolongatie. Achteraf hebben we als sector bij de doorontwikkeling van dit proces na 2000 onvoldoende afspraken gemaakt over de invulling van het proces. Adviseurs maken hierdoor te veel kosten binnen het prolongatieproces. De ‘Richtlijn berichtenverkeer rond prolongaties’ geeft duiding rond de gewenste werkwijze. Het project heeft tot doel hier breed de aandacht voor te vragen.</p> <p>Backlog</p> <p>Op dit moment zijn er geen projecten in de backlog.</p>	

<p>Optie (marktvraag ‘Digitaal als het kan’)</p> <p>Doorlopende aandacht voor de doorontwikkeling van afspraken en standaarden met het oog op nieuwe kansen en noodzakelijke vernieuwing.</p>	<p>Doorlopende activiteiten</p> <ul style="list-style-type: none"> - <p>Lopende projecten</p> <ul style="list-style-type: none"> Marktbrede uitrol service raadpleegPolis Onderzoek naar standaard voor het vastleggen en uitwisselen klantgegevens t.b.v. KYC/CDD <p>Backlog</p> <ul style="list-style-type: none"> Bouwstenen ondersteuning provinciale portefeuille Onderzoek toekomst ADN-boekingsberichten Vernieuwing GRS Protocol / afhandeling GRS-documentberichten Onderzoek toekomst ADN-rekeningcourantberichten (INSPRI) Onderzoek toekomst SKP-transactieberichten
<p>Context</p> <p>Digitalisering staat niet stil. Het is een continu proces van zowel nieuwe kansen als technologische noodzaak voor vernieuwing. De agenda bij deze optie is (1) binnen de keten nieuwe kansen te identificeren en te vertalen naar concrete acties en (2) te zorgen dat we de technologie die we inzetten op het juiste moment actualiseren.</p> <p>Doorlopende activiteiten</p> <p>Op dit moment zijn er geen doorlopende activiteiten.</p> <p>Lopende projecten</p> <p>Er is op dit moment geen collectieve agenda rond de ontwikkeling van services voor het adviesbedrijf (provinciale verzekeringen). Met de service raadpleegPolis maakt SIVI een eerste stap om deze collectieve agenda vorm te geven. Het doel is dat adviseurs vanuit de eigen assurantiesoftware realtime actuele polisgegevens bij de aanbieder kunnen ophalen. SIVI gaat een kopgroep vormen van aanbieders en leveranciers die deze service willen ontwikkelen en aanbieden aan adviseurs.</p> <p>Alle ketenpartijen worstelen met uit te voeren controles en vervolgens met het vastleggen en uitwisselen van gegevens rondom screenings van personen en bedrijven in het kader van Know Your Customer (KYC) en Customer Due Diligence (CDD). SIVI onderzoekt of, en zo ja op welke manier procesafspraken en standaarden kunnen bijdragen aan een efficiëntere uitvoering van de poortwachtersfunctie van ketenpartijen.</p> <p>Backlog</p> <p>Hoewel individuele verzekeraars al in meer of mindere mate services voor de ondersteuning van provinciale verzekeringen aanbieden, is hier geen collectieve afspraak. Binnen de volmachtmarkt is die er wel en zet men SIVI-standaarden in voor o.a. premieberekening en acceptatie. De software binnen de Volmacht Distributie is hier op ingericht. Op analoge wijze moeten we kijken wat nodig is binnen de Intermediaire Distributie. Zeker omdat de verzekeraars voor provinciale en volmachtverzekeringen dezelfde uitgangspunten hanteren is aansluiting bij de werkwijze in de volmachtketen gewenst om extra investeringen te beperken en een snelle impact te bewerkstelligen.</p> <p>De huidige standaarden stammen uit 1985 (ADN) en 2004 (GRS/SKP) en vereisen inmiddels een modernisering. De kosten voor gebruik worden te hoog, dan wel er zijn te weinig professionals met de juiste expertise of de wil om met de oude technologie te werken.</p>	

<p>Optie (marktvraag 'Digitaal als het kan') Harmonisatie polisgegevens.</p>	<p>Doorlopende activiteiten</p> <ul style="list-style-type: none"> - <p>Lopende projecten</p> <ul style="list-style-type: none"> - <p>Backlog</p> <ul style="list-style-type: none"> Onderzoek naar wensen voor harmonisatie
<p>Context</p> <p>Bij herhaling vragen adviseurs om aandacht voor harmonisering rond producten. Bijvoorbeeld t.a.v. de vereiste gegevens voor een aanvraag of t.a.v. hoe men omgaat met objecten en dekkingen. Grote verschillen maken het voor een adviseur lastig(er) voorzieningen in te richten voor bijvoorbeeld registratie, vergelijkingen of online aanvragen. Tegelijk zijn er ook veel adviseurs die deze verschillen juist een als een kans zien. Op dit moment is er geen draagvlak bij aanbieders voor acties rond harmonisering.</p> <p>Doorlopende activiteiten</p> <p>Op dit moment zijn er geen doorlopende activiteiten.</p> <p>Lopende projecten</p> <p>Op dit moment zijn er geen lopende projecten.</p> <p>Backlog</p> <p>Omdat de roep om harmonisatie steeds terugkomt en er verschillende beelden zijn bij wat we er onder verstaan, wil SIVI op basis van een reeks interviews een kort onderzoek uitvoeren naar de onderliggende problematiek. Het doel is binnen de keten te komen tot een eenduidig beeld bij het begrip harmonisatie en meer context te bieden voor de afweging wat wel of niet mogelijk is.</p>	

6.2.4 Ambitie in de tijd

Voor waar dat op dit moment mogelijk is, is in onderstaande tabel het overzicht van de belangrijkste voorgenomen resultaten in Q3 2025 opgenomen.

Marktvraag 1: Digitaal als het kan	
Optie	Resultaat Q3 2025
Goede aandacht geven aan bestaande standaarden en de drempels voor het gebruik ervan waar mogelijk verlagen.	<ul style="list-style-type: none"> • Goed ingericht domein Intermediaire Distributie op SIVI-website. • Tussen 7 en 14 aanbieders ondersteunen hun selling producten via AFD-definities Registratie Polis. • Grote aanbieders (tezamen min. 75% premievolume) zijn individueel benaderd over de Richtlijn berichtenverkeer prolongaties incasserende tussenpersonen.
Doorlopende aandacht voor de doorontwikkeling van afspraken en standaarden met het oog op nieuwe kansen en noodzakelijke vernieuwing.	<ul style="list-style-type: none"> • Kopgroep voor service raadpleegPolis (bestaande uit verzekeraars, serviceproviders en leveranciers) is actief, eerste opleveringen hebben plaatsgevonden of er is concreet zicht op de eerste opleveringen. • KYC: afgerond onderzoek naar standaard voor berichten ter ondersteuning huidige werkwijze en concrete invulling van de vervolgstappen. • KYC: analyse met lange-termijnsenario's t.b.v. besluitvorming binnen sector. • Specificaties vernieuwd GRS-protocol opgesteld en uitgerold. • Analyse vervolgsenario's ADN-boekingsberichten t.b.v. besluitvorming.
Harmonisatie polisgegevens.	<ul style="list-style-type: none"> • Inventarisatie van problematiek rondom harmonisatie afgerond.

6.3 Marktvrage 2: Geen fouten

Als adviseur of serviceprovider met postenbank maak ik door foute of incomplete berichten onnodige kosten binnen mijn processen en kan ik mijn klanten niet de service verlenen die nodig is. Daarom wil ik foutloze berichten, met daarin foutloze data en documenten.

6.3.1 Context en onderbouwing

Voor verzekeraars en serviceproviders biedt het digitaal verzenden van ADN-boekingsberichten en GRS-documentberichten een zelf te beheersen besparing. Zeker voor GRS-documentberichten is een correct digitaal adres van de ontvanger (in essentie) de enige randvoorwaarde. Om ook de adviseur of serviceprovider met postenbank in staat te stellen de voordelen te benutten moet de verzender zorgen voor een goede kwaliteit van de berichten, dit luistert erg nauw. Als de ontvanger de ontvangen berichten niet kan verwerken, dan gaat de besparing snel verloren. Of erger, dan zijn de kosten van verwerking veel hoger dan de verwerking van op papier aangeleverde gegevens en documenten.

Ten aanzien van SKP-transactieberichten is er op dit moment beperkt inzicht in de kwaliteit van deze berichtenstroom en eventuele issues. Dit is een onderwerp voor de verdere uitwerking van deze Roadmap.

6.3.2 Het perspectief van ketenpartijen

6.3.2.1 Het perspectief van de aanbieder

Aanbieders algemeen

Voor de verzender (verzekeraar/service provider) heeft de business case voor de digitale aanlevering van berichten drie elementen: (1) het behalen van directe besparingen rond output, (2) het efficiënt en effectief uitvoeren van administratieve processen en (3) de impact op de dienstverlening aan de ontvanger (intermediair/service provider met postenbank).

Ten aanzien van ADN-boekingsberichten hebben verzenders bij incasserende adviseurs zelf ook belang bij kwalitatief goede berichten. Immers fouten frustreren het incassoproces bij de adviseurs. In de praktijk zijn deze effecten niet of nauwelijks merkbaar voor aanbieders omdat de adviseur zelf ook belang heeft bij een tijdige incassostroom.

Voor GRS-documentberichten weegt de verzender voor directe besparingen (kwantitatief) de kosten voor 'papier' af tegen de kosten van 'digitaal'. Gemeten over een termijn van 2 tot 3 jaar is dit verschil bijna altijd substantieel. Voor de meeste verzenders van documenten begint de business case voor digitale aanlevering van documenten bij deze verschuiving van 'papier' naar 'digitaal'. Maar niet alle verzenders beginnen bij dit vertrekpunt. Een verzender die haar klanten reeds documenten laat downloaden via het extranet heeft al de directe operationele besparingen (op druk- en verzendkosten) behaald. Deze verzender moet de stap naar digitale aanlevering van documenten zetten op basis van alleen de kwalitatieve argumenten. Deze business case bekijkt men vaak meer vanuit een marketingperspectief.

Bij de impact op de dienstverlening (kwalitatief) telt voor de verzender het feit dat de ontvanger (de adviseur of serviceprovider met postenbank) de digitaal aangeleverde berichten goed kan verwerken binnen de klantdossiers, op basis van ontvangen berichten een workflow kan activeren en/of op basis van ontvangen berichten een goede online klantmap kan inrichten. Deze impact draagt voor de verzender bij aan onder andere retentie (Ben ik een goede partij om een portefeuille bij onder te brengen?) en de NPS-score (Willen mijn klanten naar anderen uitdragen dat zij graag met mij samenwerken?).

Als verzenders berichten versturen en verderop in de tijd constateren ontvangers fouten in berichten, dan zijn bij verzenders de harde besparingen al ingeboekt. Voor veel verzenders is het op dat moment niet langer een operationeel issue maar een issue rond klanttevredenheid. Met de vele operationele prioriteiten die er op dit moment binnen onze industrie zijn en de grote druk op zowel beschikbare ICT-capaciteit als beschikbare verandercapaciteit zijn dit (zeker bij enige omvang) voor verzenders vaak lastige projecten om op te starten. *In één keer goed* is bij het verzenden van berichten een zeer belangrijke doelstelling!

Wanneer er sprake is van non-selling producten die aanbieders beheren vanuit bevroren portefeuilles of backoffice systemen, blijken er in de praktijk grote drempels om fouten of onvolkomenheden in berichten nog aan te passen. Dit terwijl polissen nog geruime tijd kunnen doorlopen en dus onnodige kosten genereren bij de adviseur.

Verzekeraars vs. serviceproviders

De focus bij verzenders op de kwaliteit van verzonden berichten is verschillend. Van invloed is de commerciële strategie, maar ook de inrichting van de taken, verantwoordelijkheden en de onderliggende systemen. Dat maakt sommige aanbieders wendbaarder dan anderen. In de praktijk is er bij verzekeraars een groot verschil tussen 'belangrijk' en 'urgent'. Omdat kwaliteit een element is binnen de vergoeding van de adviseur voor een serviceprovider is er voor een serviceprovider een meer 'natuurlijke' drive om fouten in het berichtenverkeer te vermijden respectievelijk op te lossen. Voor een serviceprovider is dit een relatief eenvoudige wijze om retentie of groei te beïnvloeden.

6.3.2.2 Het perspectief van de adviseur

Op het moment dat een adviseur of serviceprovider met postenbank foute berichten ontvangt dan heeft dit impact op één of meerdere van de beoogde baten:

- Besparing in behandel- en doorlooptijden.
- Werkverdeling: documenten komen direct op de juiste plek in de organisatie.
- Kleinere kans dat documenten zoekraken.
- Automatische signalering binnen en behandeling vanuit de werkvoorraad.
- Verhoging van de service richting de eindklant.

Regelmatig is hierbij de corrigerende actie van de adviseur arbeidsintensiever dan de traditionele verwerking van toegezonden stukken per post. Vaak omdat men eerst moet uitzoeken wat nu eigenlijk het probleem is of omdat de corrigerende actie bewerkelijk is (uitzoekwerk, correcties en handmatige invoer).

Adviseurs maken bij hoge uitzondering SLA-achtige afspraken met verzekeraars over de aan te leveren berichten. Dit gaat dan eerder over welke soorten berichten, dan over de kwaliteit. Bij een grote groep adviseurs zien we op dit moment een gelatenheid rond het melden van fouten binnen het berichtenverkeer omdat men niet het gevoel heeft dat dit echt impact heeft. Met het dashboard rond fouten willen we hier verandering in brengen (zie projecten).

Een veel gehoorde klacht vanuit ontvangers is het ontbreken van vaste of duidelijke aanspreekpunten bij aanbieders die kunnen handelen bij issues in het berichtenverkeer.

Niet zelden creëren adviseurs workarounds om eventuele problemen met de verwerking van ontvangen berichten zelf op te lossen. Kleinere advieskantoren hebben over het algemeen minder diepgaande IT- of proceskennis. Ook maken ze in mindere mate gebruik van de volledige functionaliteit van hun assurantiesoftware, waarmee men mogelijke issues rondom ontvangen berichten kan oplossen. De door hen gecreëerde workarounds zijn onnodig omslachtig in vergelijking met de workarounds die grotere kantoren (met meer IT-kennis of -capaciteit) inzetten. Dit kost onnodig tijd en leidt af.

6.3.2.3 Het perspectief van de eindklant

Fouten in het berichtenverkeer hebben niet alleen impact op de adviseur, maar hebben ook impact op de dienstverlening aan de gemeenschappelijke (aanbieder – adviseur) eindklant. Denk bijvoorbeeld aan een meer complexe interactie bij het beantwoorden van vragen, vertraging in het ontvangen van informatie, ontbrekende of foutieve gegevens of documenten in klantmappen.

6.3.2.4 Het perspectief van de leverancier van software & services

Assurantiesoftware

Leveranciers van assurantiesoftware moeten vaak onnodige supportkosten maken door fouten in berichten. In veel gevallen zoekt de gebruiker eerst contact met de leverancier, zeker als het een fout is die nog niet is voorgekomen of niet frequent voorkomt. Bijvoorbeeld als een aanbieder voor een product samenwerkt met 1.000 adviseurs dan kan een nieuwe fout zo maar zorgen voor meer dan 500 support calls bij leveranciers. Ten eerste om de fout te onderkennen, ten tweede om eventueel te bespreken hoe men de fout kan omzeilen zodat bijvoorbeeld een boekingsproces toch doorgang kan vinden met zo min mogelijk extra handelingen. De softwareleveranciers die zijn aangesloten bij Aplaza hebben afspraken met Aplaza gemaakt over de signalering en opvolging van fouten in het berichtenverkeer dat via Aplaza verloopt. Leveranciers kunnen zelf de wind uit de zeilen nemen door te voorzien in duidelijke foutmeldingen en instructies over wat te doen om de fouten te herstellen.

Veel verzenders ontwikkelen zelf geen software voor de afhandeling van berichten en/of zorgen zelf niet voor de inrichting en/of uitrol van het verzenden van berichten. In die gevallen hebben leveranciers grote invloed op de kwaliteit van de dienstverlening, en daarmee op het effectueren van de voordelen van ketenoptimalisatie voor alle ketenpartijen. Het is op dat moment ook nadrukkelijk aan de betreffende leveranciers om te borgen dat de verzending goed is ingericht. Als zij actief betrokken zijn bij de verzending van berichten kunnen ze verzenders waar nodig aanspreken op het juist

hanteren van de standaarden. Als zij niet actief betrokken zijn door te zorgen dat er zeer duidelijke documentatie is die ook inhoudelijk voldoende ingaat op de uitgangspunten rond de correcte inhoud van berichten.

Overige software en services

Het berichtenverkeer voor ADN-boekingsberichten en GRS-documentberichten wordt verwerkt binnen de assuratiesoftware en raakt de leveranciers van overige van software en services niet.

Berichtenverkeer

De leveranciers die zorgen voor de afhandeling van het berichtenverkeer (Solera en Aplaza) hebben ieder een eigen kijk op hun rol rond de kwaliteit van het berichtenverkeer. Solera beperkt zich tot de beoordeling of berichten in technische zin voldoen, terwijl Aplaza – als gevraagd – ook monitort of de inhoud van de berichten conform marktafspraken en -standaarden zijn opgesteld.

6.3.2.5 [Het perspectief van een derde partij](#)

Het berichtenverkeer voor ADN-boekingsberichten en GRS-documentberichten raakt derde partijen niet.

6.3.3 [Onderkende opties en de activiteiten die daaruit volgen](#)

In deze paragraaf een overzicht van de op dit moment onderkende opties om de marktvraag 'Geen fouten' te beantwoorden. Voor een optie onderscheiden we drie scenario's:

1. We geven invulling aan de optie. Dan volgt – als aanwezig – een overzicht van de doorlopende activiteiten, lopende projecten en de backlog.
2. De optie is onderkend, de prioriteit is wel of niet vastgesteld en de verdere uitwerking moeten we nog inplannen. Dan volgt alleen een korte toelichting.
3. De optie is onderkend en in de verdere uitwerking wordt niet voorzien als gevolg van gebrek aan draagvlak of gebrek aan middelen. Dan volgt een korte toelichting rond zowel de inhoud als het niet opvolgen.

<p>Optie (markt vraag 'Geen fouten')</p> <p>Doorlopende focus op kwaliteit van berichten.</p>	<p>Doorlopende activiteiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dashboard meldingen berichtenverkeer <p>Lopende projecten</p> <ul style="list-style-type: none"> • - <p>Backlog</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificering berichten
<p>Context</p> <p>Kwaliteit vraagt continu aandacht. Binnen de keten is het lastig inzicht te krijgen in kwaliteit en ontbreekt een onafhankelijk toetsingskader. Er zijn op dit moment twee sporen voorzien: dashboard voor inzicht en certificering.</p> <p>Doorlopende activiteiten</p> <p>SIVI heeft samen met Adfiz een meldingsformulier ontwikkeld, waarmee adviseurs issues bij de verwerking van ontvangen boekings- of documentberichten kunnen melden bij SIVI. SIVI zet de ontvangen meldingen door aan de betreffende verzenders en vraagt aan hen feedback over de status van afhandeling van de meldingen.</p> <p>SIVI publiceert tweemaandelijks over de status van afhandeling van meldingen in de vorm van een dashboard op de website van SIVI. Hierin betrekken we ook de meldingen die adviseurs bij Aplaza indienen. Voor deze meldingen geldt echter dat Aplaza communiceert met de verzendende partijen voor wie de meldingen zijn ontvangen.</p> <p>Lopende projecten</p> <p>Op dit moment zijn er geen lopende projecten.</p> <p>Backlog</p> <p>In 2022 heeft SIVI een evaluatie van het berichtenverkeer uitgevoerd. Hierbij bleek dat veel marktpartijen het toejuichen als SIVI zich gaat richten op het certificeren van berichten om zo te voorkomen dat berichten met structurele fouten in het proces komen. SIVI gaat hiervoor een proces inrichten.</p>	

<p>Optie (marktvraag ‘Geen fouten’)</p> <p>Zorg voor goede instructie en goed toegankelijke documentatie.</p>	<p>Doorlopende activiteiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • SIVI-training AFD 1.0 Basis • Webinars <p>Lopende projecten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Update ADN-handleiding • Instructie kwaliteit GRS-documentberichten • SIVI-training AFD 1.0 Foundation <p>Backlog</p> <ul style="list-style-type: none"> • -
<p>Context</p> <p>Bij verzenders zijn gebrek aan diepgaande kennis bij medewerkers die berichten opstellen en wisselende bemensing belangrijke oorzaken voor fouten in berichtenverkeer. De leercurve voor de verschillende berichten is steil. Een deel van de documentatie is inmiddels 30 tot 20 jaar oud.</p> <p>Doorlopende activiteiten</p> <p>Het overgrote deel van de inhoud van de verzonden digitale berichten is (nog) gebaseerd op AFD 1.0. Door het volgen van de SIVI-training AFD 1.0 Basis kunnen deelnemers snel inzicht krijgen in de basis van AFD 1.0. Hiermee zijn zij beter in staat de documentatie rond de verschillende berichten te gebruiken.</p> <p>Daarnaast geeft SIVI webinars over diverse onderwerpen: SIVI AFS, Checklist Onbemenste Toepassingen, AFD-definities Registratie Polis.</p> <p>Lopende projecten</p> <p>Waar van toepassing is het doel de documentatie rond berichten opnieuw in te richten en waar nodig op punten aan te passen. De nieuwe documentatie publiceren we op de SIVI-website en via een mailing en webinars brengen we dit onder de aandacht van belangstellenden.</p> <p>Een eerder uitgebrachte notitie rond de kwaliteit van GRS-documentberichten gaan we actualiseren en in de vorm van een instructie opnieuw uitbrengen en publiceren op de SIVI-website. Ook hier gaan we dit via een mailing en webinars onder de aandacht brengen van belangstellenden.</p> <p>In de in ontwikkeling zijnde training AFD 1.0 Foundation staan we meer uitgebreid stil bij het opstellen van berichten. Dit moet medewerkers van verzenders en leveranciers beter in staat stellen correcte berichten op te stellen.</p> <p>Backlog</p> <p>Op dit moment zijn er geen projecten in de backlog.</p>	

6.3.4 Ambitie in de tijd

Voor waar dat op dit moment mogelijk is, is in onderstaande tabel het overzicht van de belangrijkste voorgenomen resultaten in Q3 2025 opgenomen.

Marktvraag 2: Geen fouten	
Optie	Resultaat Q3 2025
Doorlopende focus op kwaliteit van berichten.	<ul style="list-style-type: none"> • Om meer adviseurs te doordringen van het belang van het geven van feedback op fouten in berichtenverkeer, heeft SIVI actief het bereik van haar communicatie op dit punt onder adviseurs vergroot. Daarnaast is de termijn waarbinnen aanbieders gemelde issues afhandelen aantoonbaar verkort. • Het proces voor certificeren van berichten is beschreven en afgestemd met ketenpartijen. De uitrol is reeds in gang gezet of vindt binnen afzienbare termijn plaats.
Zorg voor goede instructie en goed toegankelijke documentatie.	<ul style="list-style-type: none"> • De nieuwe ADN-handleiding is gepubliceerd en actief aan de aanbieders aangeboden. • De instructie voor het opstellen van documentberichten is gereed, gepubliceerd, aan aanbieders aangeboden en via webinars ondersteund. • De SIVI-training AFD 1.0 Foundation is in productie.

7 Samenvatting & Conclusie

7.1 Roadmap Intermediaire Distributie

Digitaal ecosysteem financiële dienstverlening

Onder het ecosysteem voor de financiële dienstverlening verstaat SIVI de werking van en de samenwerking tussen partijen betrokken bij de invulling van financiële dienstverlening. Omdat het in deze Roadmap specifiek over verzekeringen gaat, zijn verzekeraars, serviceproviders en adviseurs de primaire ketenpartijen. Maar nadrukkelijk zijn ook alle partijen in beeld die hier een ondersteunende rol vervullen, zoals leveranciers van software & services en derde partijen zoals bijvoorbeeld schadeherstellers.

SIVI streeft een digitaal ecosysteem na waar uitwisseling van data tussen ketenpartijen binnen het ecosysteem is gebaseerd op een stelsel van afspraken en standaarden. Het uitgangspunt hierbij is dat deze randvoorwaarden binnen de sector ervoor zorgen dat de verschillende distributiemodellen en verschillende soorten spelers binnen het ecosysteem tot hun recht kunnen komen.

Binnen het digitale ecosysteem zien we twee vormen van ketenoptimalisatie:

1. Verticale optimalisatie, waarbij verschillende ketenpartijen digitaal samenwerken en gegevens en/of documenten uitwisselen. De ADN-berichten zijn een eerste (1985) voorbeeld hiervan. Deze vorm van digitale samenwerking heeft van oudsher de aanduiding ketenintegratie.
2. Horizontale optimalisatie, hier gaat het om de digitale samenwerking (koppelingen) tussen de toepassingen die gebruikt worden binnen de processen van een ketenpartij zelf. Bijvoorbeeld de koppeling tussen een vergelijkings- en een adviestoepassing of tussen een adviestoepassing en de assurantiesoftware.

SIVI-domeinen

SIVI kan effectiever zijn als zij een meer specifieke focus ontwikkelt op werkgebieden. Door te werken vanuit SIVI-domeinen is er meer focus op de werkgebiedspecifieke vraagstukken en krijgen we beter een bundeling van gelijkgestemden: ketenpartijen met dezelfde agenda, leveranciers van software & services actief in een specifiek segment. De nu onderkende werkgebieden (SIVI-domeinen) vanuit 'vraag' zijn Intermediaire Distributie, Volmacht Distributie en Pensioen. Het SIVI-domein SIVI AFS richt zich op het 'middel' (de standaarden).

Elk SIVI-domein heeft een Ketenoverleg dat een belangrijke rol speelt bij de totstandkoming van de Roadmap voor dat domein. De Roadmap, die elke jaar wordt herijkt, is gekoppeld aan een Dashboard dat inzicht geeft in voortgang, draagvlak, benutting. Binnen elke domein is een Ketenmanager verantwoordelijk voor het formuleren van marktfragen en het inpassen daarvan in de Roadmap. Input voor (nieuwe) activiteiten kan afkomstig zijn uit de markt, uit projecten of uit de SIVI-agenda.

Ketenpartijen binnen de Intermediaire Distributie

Onder de Intermediaire Distributie van verzekeringen verstaan we:

1. Verzekering bemiddeld door adviseur en verstrekt door verzekeraar.
2. Verzekering bemiddeld door adviseur en verstrekt via serviceprovider (op basis van postenbank).
3. Verzekering bemiddeld door adviseur en verstrekt via serviceprovider (op basis van volmacht of op basis van beurs).

We richten ons op alle betrokken ketenpartijen en leveranciers die diensten bieden binnen de Intermediaire Distributie. Belangrijke ketenpartijen binnen de Intermediaire Distributie zijn adviseurs (ca. 6.100), verzekeraars (ca. 70), serviceproviders (ca. 55) en softwareleveranciers (ca. 100).

Voor de adviseurs vormen een erg heterogene ketenpartij. De werking van en de issues binnen het digitale ecosysteem hebben op uiteenlopende manieren impact op de verschillende categorieën adviseurs. De vraagstukken waarvoor een klein advieskantoor zich gesteld ziet, zijn van een heel andere orde dan de vraagstukken die spelen bij grote kantoren. Het is dan ook niet verwonderlijk dat er grote verschillen bestaan tussen de digitale dienstverleningsbehoeften van advieskantoren.

Maar ook softwareleveranciers vormen een uitermate heterogene ketenpartij. Voor de digitale werking van de keten vormen de 17 leveranciers van assurantiesoftware een belangrijke basis. Voor de batchgewijze afhandeling van berichten zijn 2 leveranciers actief. Categorieën die voor adviseurs wel een belangrijke rol spelen, maar minder essentieel zijn voor de gegevensuitwisseling binnen de keten (adviessoftware, vergelijkingssoftware, klantcommunicatie) bevatten veel meer spelers.

SIVI AFS

SIVI-AFS is een branchespecifieke standaard voor de uitwisseling en vastlegging van gegevens binnen het digitale ecosysteem. Belangrijkste bouwstenen binnen SIVI AFS zijn afspraken over gegevens (semantiek, typering, waardebeperkingen), over structuren (ordering van entiteiten en attributen) en over de ondersteuning van branchespecifieke functies (bijv. een aanvraag of een premieberekening). Voor de echt technische ICT-standaarden als een syntax-standaard (JSON) of een webservice-standaard (REST) volgt SIVI de gangbare marktstandaarden.

De belangrijkste brancheafspraken op transactieniveau zijn:

- ADN-boekingsberichten (prolongatie- en mutatieberichten), per jaar ca. 200 mln berichten aan 3.000 adviseurs;
- Rekening-courantberichten; per jaar ca. 100.000 berichten aan 1.800 adviseurs;
- GRS-documentberichten; per jaar ca. 18 mln berichten aan 1.500 adviseurs;
- SKP-transactieberichten ('Start-extranet'); per jaar ca. 320.000 berichten aan 1.300 adviseurs.

Er zijn binnen de Intermediaire Distributie, anders dan binnen Volmacht Distributie, (nog) geen branchebrede afspraken gemaakt over gegevensuitwisseling via webservices / API's. Wel bieden individuele aanbieders services aan voor hun producten.

Marktvragen

SIVI heeft voor de eerste versie van deze Roadmap op basis van de lopende activiteiten twee marktvragen voor het domein Intermediaire Distributie onderkend.

Marktvraag 1: 'Digitaal als het kan.' Het is essentieel dat de intermediaire distributie aansluit bij de digitalisering van vandaag. Daarom mogen ketenpartijen onderling en ketenpartijen en leveranciers van elkaar verwachten dat zij hier invulling en prioriteit aan geven. De onderstaande opties zijn voor de invulling verder uitgewerkt:

- Goede aandacht geven aan bestaande standaarden en de drempels voor het gebruik ervan waar mogelijk verlagen.
- Doorlopende aandacht voor de doorontwikkeling van afspraken en standaarden met het oog op nieuwe kansen en noodzakelijke vernieuwing.
- Een beter inzicht verkrijgen in de knelpunten rond harmonisatie van polisgegevens.

Marktvraag 2: 'Geen fouten.' Als adviseur of serviceprovider maak ik door foute of incomplete berichten onnodige kosten binnen mijn processen en kan ik mijn klanten niet de service verlenen die nodig is, daarom wil ik foutloze berichten, met daarin foutloze data en documenten. De onderstaande opties zijn voor de invulling verder uitgewerkt:

- Doorlopende focus op kwaliteit van berichten.
- Zorg voor goede instructie en goed toegankelijke documentatie.

7.2 Algemene waarnemingen

Ecosysteem wordt groter, diverser en technisch complexer

De verbreding van het werkveld van adviseurs leidt tot een uitbreiding van aantal 'derde partijen' binnen het financiële ecosysteem. Het aantal mogelijke verbindingen waarlangs partijen data uitwisselen zal daardoor toenemen. Enerzijds leidt dit vervolgens weer tot uitbreidingen binnen SIVI AFS (nieuwe gegevens, structuren en functies). Anderzijds is de realiteit dat niet iedereen dezelfde focus heeft op standaardisatie en we als sector doorlopend hier aandacht voor moeten vragen om onnodige/vermijdbare kosten in de keten te voorkomen.

Tegelijkertijd zien we dat technische ontwikkelingen voor nieuwe standaarden zorgen, terwijl de oude technische standaarden nog lang niet zijn uitgefaseerd. Syntax-formaten als EDIFACT, XML en JSON bestaan naast elkaar. Ook zijn in de loop der tijd verschillende protocollen voor gegevensuitwisseling ontwikkeld: GRS in 2004 en SKP in 2018. Door verschillen in prioriteiten, tempo en focus tussen ketenpartijen zullen deze verschillende formaten, protocollen en standaarden naar verwachting nog wel enige tijd naast elkaar blijven bestaan.

Standaardisatie niet overal top of mind

Verzekeraars, volmachten en adviseurs hebben in hun bedrijfsvoering eigen (vaak bedrijfsspecifieke) prioriteiten. Leveranciers proberen hier binnen hun software invulling aan te geven. Dat heeft vaak tot gevolg dat de digitaliseringsagenda van de branche zich moet voegen naar de prioriteiten van klanten van de leveranciers. Daarnaast speelt mee dat binnen alle geledingen van ketenpartijen consolidaties en integraties plaatsvinden, wat ertoe leidt dat prioriteiten (in ieder geval tijdelijk) elders komen te liggen. Standaardisatie krijgt dan niet altijd de aandacht in de agenda's van individuele verzekeraars, serviceproviders, adviseurs en softwareleveranciers die noodzakelijk is voor ketenoptimalisatie. Dit hindert de ontwikkeling van een krachtige distributie van provinciale verzekeringen.

Grote verschillen IT-mogelijkheden en -vaardigheden adviseurs

Grote intermediairs hebben zelf inkoopkracht en middelen om zaken zelf te organiseren of af te dwingen. Ook is bij

grotere intermediairorganisaties veel meer kennis en IT-capaciteit beschikbaar om zelfstandig systemen te beheren, koppelingen of services te bouwen, workarounds in te richten of – met de juiste kennis van zaken – onderzoek te doen naar passende externe IT-oplossingen.

Kleinere kantoren hebben deze middelen en kennis over het algemeen veel minder, waardoor zij in the end het risico lopen met suboptimale oplossingen te werken. Dat leidt er weer toe dat onvolkomenheden in IT-processen van verzekeraars en serviceproviders bij hen dubbel zo hard doorwerken als het gaat om handmatige correcties en aanvullingen. Verzekeraars en serviceproviders kunnen via goede digitale ondersteuning en foutloze aanlevering van boekings- en documentberichten voorkomen dat kleine adviseurs op dit punt op achterstand raken.

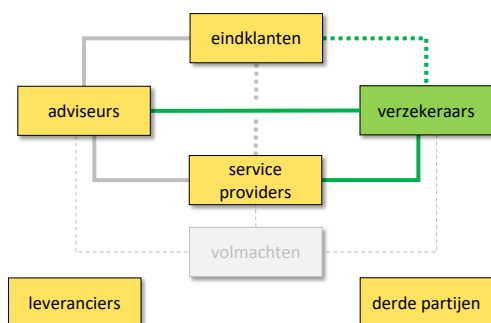
Provinciaal marktaandeel onder druk door achterblijvende digitale ondersteuning adviseurs

Intermediairs hebben een dominante positie op de zakelijke markt (schade, inkomen). Dit zal toenemen gelet op de bereidheid van zakelijke klanten om adviseurs extra te betalen voor (aanvullende) dienstverlening. Vooral grotere advieskantoren leggen zich in toenemende mate toe op het verlenen van diensten aan de zakelijke markt. Deze grote intermediairs zijn daarbij nagenoeg altijd ook gevolmachtigden. Op enig moment gaat voor deze grote adviseurs het voeren van provinciale producten zodanig knellen dat zij er voor kiezen om de productie over te hevelen naar de eigen volmacht. Volmachten kunnen daarbij ook gebruik maken van tekencapaciteit die beschikbaar komt vanuit buitenlandse aanbieders, die op de Nederlandse markt uitsluitend via de volmacht werken.

Kleinere advieskantoren hebben zelden eigen volmachten. Maar ook zij kunnen bepaalde keuzes maken wanneer verzekeraars hun behoefte aan digitale ondersteuning niet in voldoende mate invullen. Deze kleinere kantoren gaan steeds vaker intensief samenwerken met serviceproviders die niet alleen dienen als inkoopkanaal voor verzekeringsproducten en de expert-rol, maar daarnaast ook als leverancier van uiteenlopende diensten (IT-infrastructuur, binnendienstwerkzaamheden, etc.). De serviceprovider zal vervolgens deze portefeuille graag snel onderbrengen in, of oversluiten naar, de eigen volmachten.

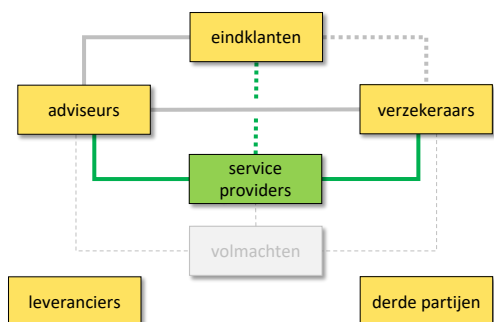
Door deze ontwikkelingen erodeert het provinciale kanaal vanuit verzekeraars. Voor het behoud van hun provinciale marktaandelen is het voor Nederlandse verzekeraars dan ook van belang om de provinciaal werkende adviseurs goed te bedienen via webservices, first time right acceptatie, SKP-koppelingen, foutloze berichten en digitale verzending van documenten, borderellen en rekening-courantoverzichten.

7.3 Perspectief verzekeraar



- Door gebruik te maken van standaarden kunnen verzekeraars tegen lage kosten gegevens uitwisselen met ketenpartijen.
- Of deze inzet van standaarden leidt tot besparingsmogelijkheden van adviseurs hangt af van de kwaliteit van de verstuurd boekings- en documentberichten.
- Kennis van de standaarden en het gebruik daarvan binnen de keten zijn essentieel voor een goede kwaliteit.
- Veel verzekeraars benutten nog niet het volledige potentieel van de bestaande standaarden. Belangrijke aandachtspunten:
 - Lever prolongatiebescheiden digitaal aan volgens het ideale scenario.
 - Faciliteer SKP-koppelingen vanuit het eigen extranet.
- Steeds meer verzekeraars ontwikkelen eigen API's op basis van de SIVI AFS-standaard.
- SIVI start met de eerste collectieve afspraak rond het gebruik van API's; de service raadpleegPolis voor het op elk moment ophalen van polisinformatie.

7.4 Perspectief serviceprovider



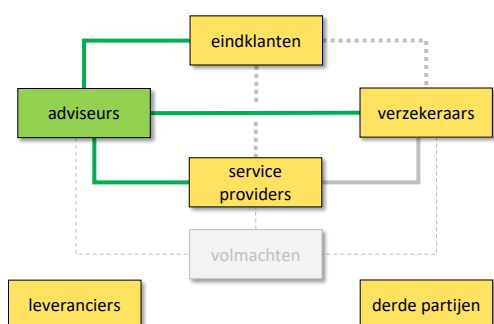
Serviceprovider als leverancier van diensten aan adviseurs

- Binnen deze Roadmap hebben serviceproviders in deze rol dezelfde aandachtspunten als verzekeraars.
- Door gebruik te maken van standaarden kunnen serviceproviders tegen lage kosten gegevens uitwisselen met ketenpartijen.
- Of deze inzet van standaarden leidt tot besparingsmogelijkheden van adviseurs hangt af van de kwaliteit van de verstuurd boekings- en documentberichten.
- Kennis van de standaarden en het gebruik daarvan binnen de keten zijn essentieel voor een goede kwaliteit.
- Veel serviceproviders benutten nog niet het volledige potentieel van de bestaande standaarden. Belangrijke aandachtspunten:
 - Lever prolongatiebescheiden digitaal aan volgens het ideale scenario.
 - Faciliteer SKP-koppelingen vanuit het eigen extranet.
- SIVI start met de eerste collectieve afspraak rond het gebruik van API's. De service raadpleegPolis voor het op elk moment ophalen van polis informatie

Serviceprovider als beheerder van een postenbank

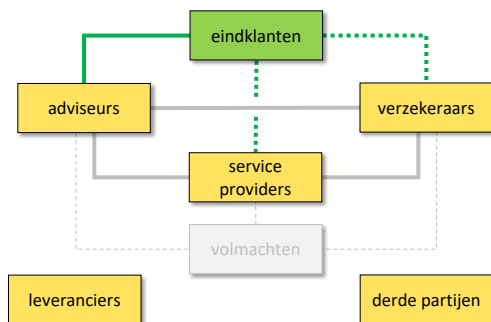
- Serviceproviders kunnen voor postenbanken niet de dienstverlening inrichten die ze standaard willen bieden door gebrek aan geschikte ICT-ondersteuning voor o.a. premieberekeningen en mutaties/aanvragen.
- Veel focus op prolongaties, mutaties zijn vaak aanleiding voor oversluiten.

7.5 Perspectief adviseur



- Het gebruik van standaarden kan leiden tot grote besparingen bij de adviseur. In dat perspectief heeft de adviseur wat te kiezen; hij kan zich bij de inkoop van verzekeringsproducten voor klanten en diensten voor de eigen bedrijfsvoering richten op partijen die op een goede wijze invulling geven aan digitale standaarden.
- Tegelijk kan men voor grote provinciale portefeuilles niet de dienstverlening inrichten die men standaard wil bieden door gebrek aan geschikte ICT-ondersteuning voor o.a. premieberekeningen en mutaties/aanvragen. De volmacht is dan de dominante route.
- Adviseurs lijken murw geworden voor het melden van problemen door het gebrek aan opvolging. Dit is ernstig, want feedback is noodzakelijk voor kwaliteitsverbetering. Vanuit SIVI nadrukkelijk het appèl om problemen te (blijven) melden, hiervoor hebben we een [meldroute en dashboard](#) ingericht.
- Ondersteuning vanuit verzekeraars en serviceproviders voor provinciale polissen is in de praktijk erg versnipperd.

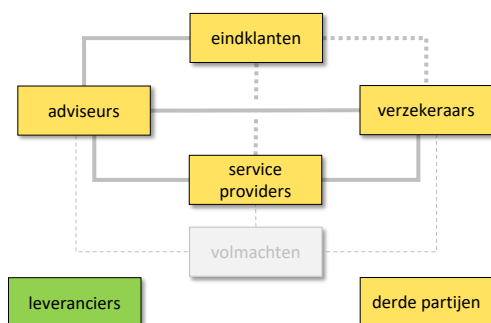
7.6 Perspectief eindklant



- Voor kleine adviseurs komt de versnippering extra hard aan. Voor een efficiënt proces is samenwerken met één serviceprovider op dit moment de beste oplossing.
- Goede inrichting van assurantiesoftware is essentieel voor het goed functioneren van het kantoor en het vermijden van arbeidsintensieve workarounds. Niet elk kantoor is hiertoe in staat.

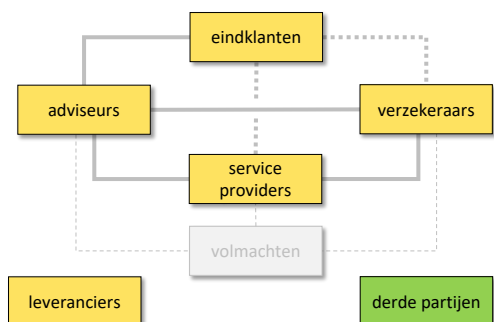
- Eindklanten zijn er in alle soorten en maten. Toch is duidelijk dat een toenemend aantal eindklanten (zowel particulier als zakelijk) een digitale bediening wil.
- Het gebruik van brondata is een belangrijke nieuwe route, waarbij het goed omgaan met consent en betrouwbare verwerking van gegevens een verantwoordelijkheid van de sector is.
- Het gebruik van klantmappen door particulieren heeft een hoge attentiewaarde op het moment dat de klant een transactie wil doorvoeren en verder eigenlijk niet.
- Klantmappen voor zakelijke eindklanten worden wel nadrukkelijk ingezet, met name rond het beheren van collectieve contracten.
- Voor provinciale verzekeringen via verzekeraars zijn er voor de adviseur geen mogelijkheden voor de eindklant om online aanvragen en mutaties te ondersteunen vanuit de eigen klantmap.

7.7 Perspectief leverancier van software & services



- De meeste adviseurs maken gebruik van meer dan één leverancier van software & services. Leveranciers hebben onderling beperkte aandacht voor het optimaal inrichten van werkprocessen (lees: voorzien in koppelingen zoals SKP).
- De regie voor koppelingen met extranetten ligt op dit moment in de praktijk bij Aplaza, en in het verlengde daarvan bij verzekeraars en serviceproviders.
- De geïntroduceerde werkwijze met AFD-definities Registratie Polis stelt leveranciers van assurantiesoftware in staat hun software beter in te richten voor de verschillende verzekeringsproducten.
- Het is niet voor alle adviseurs even gemakkelijk om het volle potentieel van hun software te benutten. Aandacht voor zowel het tijd nemen als goede instructies / trainingen / documentatie zodat adviseurs de software optimaal kunnen gebruiken is belangrijk.
- Leveranciers helpen de keten door issues bij het verwerken van ADN-boekings- en GRS-documentberichten te adresseren richting SIVI of Aplaza.

7.8 Perspectief van derde partij



- In komende Roadmap besteedt SIVI meer aandacht aan derde partijen in het digitale ecosysteem.

7.9 Tot slot

Digitalisering binnen de Intermediaire Distributie is een wezenlijk thema, noodzakelijk voor een efficiënte en effectieve samenwerking tussen ketenpartijen én een goede bediening van de eindklant tegen goed verdedigbare kosten.

In deze eerste versie van de Roadmap Intermediaire Distributie zijn de marktvragen geformuleerd op basis van de lopende activiteiten binnen SIVI. De twee geformuleerde marktvragen zijn het startpunt voor een dialoog met de markt. Op basis van verdere afstemming met het Ketenoverleg, verzoeken van individuele marktpartijen of vanuit specifieke bevindingen binnen SIVI zal de verdere uitbreiding plaatsvinden. Jaarlijks vindt een formele update van de Roadmap plaats.

Om inzicht te geven in de voortgang van deze Roadmap gaat SIVI de komende maanden het Dashboard Intermediaire Distributie ontwikkelen.

BIJLAGEN

Bijlage A Overzicht van lopende projecten

Bijlage A.1 Digitaal als het kan – Inrichten domein Intermediaire Distributie op SIVI-website

Doelstelling & Impact

Met de keuze om in domeinen te werken heeft SIVI ook de keuze gemaakt om meer domeinspecifieke communicatie in te richten op de [website van SIVI](#). Bezoekers van de SIVI-website moeten snel een overzicht krijgen van de SIVI-prioriteiten binnen de Intermediaire Distributie, en wanneer ze op zoek zijn naar informatie over specifieke onderwerpen moeten ze die snel kunnen vinden. Naast alle inhoudelijke content moeten ook managers op de SIVI-website een goede indruk kunnen krijgen ten aanzien van wat er speelt en wat het is.

Deliverables

Op de SIVI-website wordt alle informatie die belangrijk is voor de Intermediaire Distributie toegankelijk gemaakt via een speciale landingspagina voor het domein Intermediaire Distributie. De landingspagina zelf legt uit wat we verstaan onder het domein Intermediaire Distributie en geeft een eerste indruk van de belangrijkste activiteiten. De pagina bevat verwijzingen naar onderliggende pagina's met de verdiepingen.

Aanpak

Bestaande content wordt geactualiseerd en herschikt. Waar van toepassing wordt nieuwe content geschreven. Ontwikkeling van de content in het design van de nieuwe SIVI-website.

Bijlage A.2 Digitaal als het kan – AFD-definitie Registratie polis

Doelstelling & Impact

Adviseurs en serviceproviders met postenbanken ontvangen bij elkaar miljoenen digitale berichten aanbieders. Het gaat hier om ADN-boekingsberichten, GRS-documentberichten en SKP-transactieberichten. Deze berichten bevatten belangrijke gegevens die de adviseur in zijn dagelijks klantcontact gebruikt. Voor alle aanbieders bij elkaar zijn dit meer dan 1.500 verschillende berichten waarvoor softwareleveranciers op dit moment geen duidelijke specificaties ontvangen. Voor de adviseur betekent dit dat polisgegevens uit berichten regelmatig niet óf verkeerd op polisschermen komen. Dit leidt tot extra werk bij de afhandeling van klantvragen en bij het aanbieden van digitale klantmappen. Eindklanten kunnen onvolkomenheden ervaren in de gesprekken met de adviseur of onjuistheden aantreffen in hun digitale klantmap. Dit levert aanbieders onnodige klachten op rond de kwaliteit van de in berichten aangeleverde polisgegevens.

Om de inrichting van polisschermen voor provinciale verzekeringen te vereenvoudigen, is SIVI gestart met het uitrollen van het gebruik van AFD-definities voor provinciale productspecificaties (AFD-definities 'Registratie Polis'). Deze AFD-definitie bevat de specificaties van de polisgegevens die een softwareleverancier kan registreren voor een polis op basis van de door de verzekeraar toegezonden berichten. Softwareleveranciers kunnen de specificaties in een AFD-definitie (geautomatiseerd) verwerken en zo zorgen dat de door de verzekeraar toegezonden polisgegevens goed terechtkomen in de polisschermen.

Aanbieders vergroten hun wendbaarheid doordat zij nieuwe of gewijzigde berichten en producten sneller goed kunnen uitrollen en ze verbeteren hun niveau van dienstverlening aan adviseurs. Leveranciers krijgen grip op specificaties van toegezonden berichten en de mogelijkheid om deze (deels) geautomatiseerd te verwerken. Adviseurs zien de beste weergave van producten in hun schermen.

Deliverables

- Dashboard rond aanbod en gebruik AFD-definities Registratie Polis (Q4 2024).
- Breed gebruik van AFD-definities Registratie Polis bij het opstellen van berichten in de Intermediaire Keten (eind 2025).

Aanpak

Na de marktintroductie met Nh1816 in 2023 ligt op dit moment de focus op marktwerking. SIVI verzorgt webinars en initieert individuele gesprekken met ketenpartijen over het gebruik van AFD-definitie Registratie Polis. Verdere stappen om meer aandacht voor dit onderwerp te vragen moeten genomen worden.

Bijlage A.3 Digitaal als het kan – Richtlijn berichtenverkeer prolongatie incasserende adviseurs

Doelstelling & Impact

Voor adviseurs en serviceproviders met postenbanken is de prolongatie een belangrijk proces. Naar schatting tussen de 10% en 30% van het totale aantal provinciaal werkende adviseurs incasseert voor een of meerdere portefeuilles de verzekeringspremies voor aanbieders. Omdat het in de meeste gevallen om de grotere portefeuilles gaat, ligt het hiermee gemoeide premievolume hoger dan 10-30%. Ook adviseurs die maatschappij-incasso volgen doorlopen het prolongatieproces om hun data actualiseren en controles uit te voeren.

Bij een inventarisatie in 2022 bleek dat er ruim 32 varianten zijn waarop adviseurs en serviceproviders met postenbanken prolongatiegegevens krijgen aangeleverd. Tegelijk is er ook een doelscenario onderkend dat binnen de keten de minste kosten genereert: borderel digitaal via GRS-documentberichten, boekingen via ADN-boekingsberichten en polisdocumenten via GRS-documentberichten.

Jaarlijks verzenden verzekeraars en serviceproviders miljoenen ADN-boekingsberichten en GRS-documentberichten (zie ook hoofdstuk 5). Adviseurs en serviceproviders met postenbanken gebruiken deze berichten voor het verwerken van polisinformatie, onderliggende documentatie en boekingen. Fouten en onnauwkeurigheden in deze berichten leiden tot onnodige kosten bij verwerking door de adviseur. Daarnaast is er veel variatie in de wijze waarop aanbieders bescheiden toezenden.

De Richtlijn Berichtenverkeer Prolongaties Incasserende Adviseurs doet een appèl op de gedeelde verantwoordelijkheid van ketenpartners binnen de Intermediaire Distributie. Het doel is een impuls te geven aan kwaliteitsverbetering bij de verzending van berichten rond prolongatie. De Richtlijn biedt een overzicht van alle huidige varianten van verzending (scenario's) en onderscheidt daarbij drie groepen: ideaal (doelscenario), second-best en ongewenst. De SIVI-agenda is dat verzekeraars en serviceproviders berichten verzenden zonder fouten en – waar aan de orde – ongewenste scenario's omzetten naar het doelscenario (of als dat echt niet gaat naar een alternatief scenario).

Deliverables

- Plan voor marktwerking en de uitvoering hiervan (eind 2024).
- Dashboard met overzicht van actuele inrichting t.o.v. doelscenario's berichtenverkeer rondom prolongaties (nader te bepalen).

Aanpak

De richtlijn Berichtenverkeer prolongatie incasserende adviseurs is in 2022 door SIVI gepubliceerd. Vanaf dat moment is er veel aandacht geweest voor de kwaliteit van berichten en beperkt voor de te gebruiken scenario's. Met nu een goede aanpak rond de kwaliteit van berichten op de rit gaat nu de focus naar de scenario's. Door aandacht te vragen bij aanbieders voor het volgen van de juiste scenario's kunnen we nog veel onnodige kosten uit de keten halen. Stap 1 is een plan voor marktwerking.

Bijlage A.4 Digitaal als het kan – Marktbrede uitrol service raadpleegPolis

Doelstelling & Impact

Naar een nieuw paradigma: van 'dupliceren van data' naar 'toegang tot data als nodig'. Veel marktpartijen geven aan SIVI aan hier een start mee te willen maken. Het is een traject waar we direct aan kunnen beginnen en dat tegelijk een lange adem zal vergen. Services (API) voor 'raadplegen polis' (data, documenten, status) kan men op basis van 'events' breed inzetten binnen de bedrijfsvoering van de adviseur en de serviceprovider met postenbanken. Zij kunnen hiermee naar eigen keuze data actualiseren of raadplegen vanuit de eigen administratie of vanuit de klantmap. Dit geeft een veel grotere vrijheid bij het inrichten van de eigen processen.

Deliverables

- Projectvoorstel waarop deelnemers van de kopgroep kunnen intekenen (2024)
- Samenstellen Kopgroep (Q4 2024/ Q1 2025)
- Roadmap voor de brede uitrol van de service 'raadplegen polis' (Q2 2025)
- Rapportage voortgang (Q4 2024)

Aanpak

SIVI gaat een kopgroep formeren voor de brede uitrol van de service 'raadplegen polis' (data, documenten, status) op basis van het SIVI AFS API-raamwerk. Deelnemers aan de kopgroep hebben 'echt' commitment, d.w.z. bereidheid tot investering en tempo. Men durft te leren van gemaakte fouten en herstelt die snel.

Het voorkomen van een kip-ei setting bij de uitrol is belangrijk. Er moet een duidelijke strategie zijn waar zowel aanbod als gebruik tot hun recht komen. Hierbij moeten we sturen op het behalen van zowel voldoende diepte (data, documenten, status) als voldoende breedte (voldoende relevante koppelingen in voldoende korte tijd). Een Roadmap gaat partijen inzicht geven in de tijdlijnen, ambities en deelnemers.

Bijlage A.5 Digitaal als het kan – Inzet/ontwikkeling standaarden vastleggen en uitwisselen gegevens KYC/CDD

Doestelling & Impact

Op grond van de Sanctiewet 1977 en de Wet ter voorkoming van witwassen en financiering van terrorisme (Wwft) moeten verzekeraars, gevolmachtigden en adviseurs klanten bij aanvang screenen en daarna periodiek monitoren. De resultaten daarvan moeten reproduceerbaar zijn, zodat zij kunnen aantonen dat de verplichte onderzoeken daadwerkelijk zijn uitgevoerd. Als gevolg daarvan verzamelen ketenpartijen individueel en herhaaldelijk veel dezelfde gegevens (soms van lage kwaliteit) van dezelfde relaties. Dit leidt tot veel dubbel werk voor verzekeraars, serviceproviders, adviseurs en relaties. Alleen al voor de Sanctiewet screenen aanbieders via Stichting CIS ruim 800 miljoen keer per jaar de Nederlandse relaties. Met een gemiddelde uitval van 4% levert dat meer dan 30 miljoen te beoordelen alerts op die zeer zelden leiden tot een werkelijke hit.

Daarnaast moet men bij zakelijke relaties bij iedere aanvraag, mutatie en schade-uitkering weer opnieuw UBO-gegevens opvragen, vastleggen en delen. Ook hier gaat het naar schatting om tientallen miljoenen bevestigingen per jaar. Binnen de Intermediaire Distributie is dit een werkzaamheid die adviseurs (meestal handmatig) uitvoeren. Adviseurs doen dit óf omdat ze daartoe zelf verplicht zijn (bijv. op grond van de Wwft, bij levensverzekeringen), of op grond van afspraken in de samenwerkingsovereenkomsten met verzekeraars en serviceproviders (bij alle andere verzekeringen). Het delen van UBO-informatie door adviseurs met verzekeraars en serviceproviders is (ook weer) bewerkelijk. Er is geen standaardwijze waarop ketenpartijen UBO-gegevens uitwisselen.

De problemen zijn er niet alleen op formeel-juridisch vlak (denk aan privacy issues, ontbrekende toegang tot centrale registers), maar ook op IT-gebied (niet aanwezige koppelingen voor uitwisseling en vastlegging van gegevens) of op praktisch gebied (ontbreken markt afspraken over hergebruik data en documenten). Er zijn voor deze screenings geen databases aanwezig die (laagdrempelig) voor alle ketenpartijen beschikbaar zijn. Werkwijzen variëren van volledig geautomatiseerd tot volledig handmatig. Door dit alles maakt men onnodige kosten in de keten. Vooral voor kleinere adviseurs geldt dat de uitvoering en vastlegging van verplichte onderzoeken dermate bewerkelijk zijn, dat men ze in veel gevallen in het geheel niet uitvoert.

SIVI gaat deze marktbrede problematiek in kaart brengen en mogelijke oplossingsrichtingen onderzoeken. Dit is overigens een domeinoverstijgend project; de geschetste problemen spelen niet alleen binnen de Intermediaire Distributie, maar zeker ook binnen de Volmacht Distributie.

Deliverables

- Opstellen notitie met een analyse van de praktische problematiek rond KYC/CDD-processen binnen de totale intermediaire distributie (2024)
- Uitwerking mogelijke oplossingsrichtingen (2025)

Aanpak

In 2024 voeren we gesprekken met diverse marktpartijen (verzekeraars, serviceproviders, gevolmachtigden, adviseurs, leveranciers, brancheorganisaties) over dit onderwerp, maken een analyse en verwerken de resultaten in een notitie.

De notitie stemmen we af met Adfiz en NVGA en op basis hiervan maken we een uitwerking van de mogelijke oplossingsrichtingen (2025).

Bijlage A.6 Geen fouten – Update Handleiding ADN-berichtenverkeer

Doelstelling & Impact

Verzekeraars en serviceproviders versturen ADN-boekingsberichten voor het doorgeven van boekingsinformatie en beperkte polisgegevens aan adviseurs en subagenten (zie ook 'Richtlijn Berichtenverkeer Prolongatie Incasserende Adviseurs' hierboven). In de loop der jaren is de SIVI-documentatie rond deze berichten versnipperd en deels gedateerd geraakt. Voor een goede ondersteuning aan de markt is besloten de relevante specificaties te bundelen en waar nodig te actualiseren in één document.

Deliverables

- Publicatie op SIVI-website van herziene Handleiding ADN-boekingsberichten (Q2 2024)
- Mailing naar alle verzenders van berichten (aanbieders) rond de controle op juistheid van berichten (H2 2024)

Aanpak

SIVI heeft alle SIVI-documentatie rond PPR-/PMB-berichten opnieuw gebundeld en waar nodig geactualiseerd of aangevuld met de laatste inzichten en gebruik in de praktijk. Na oplevering brengt SIVI deze documentatie onder de aandacht van alle partijen die ADN-berichten verzenden en vraagt hen om met dit document als aanleiding de kwaliteit van deze berichten te controleren.

Bijlage A.7 Geen fouten – Instructie kwaliteit GRS-documentberichten

Doelstelling & Impact

De GRS-documentberichten maken het mogelijk om:

- Documenten zoals polissen, offertes, brieven en borderellen digitaal te verzenden vanuit verzekeraars en serviceproviders (aanbieders) naar adviseurs en serviceproviders met postbanken (ontvangers).
- Deze documenten waar mogelijk geautomatiseerd te verwerken binnen de systemen van de ontvangers.

We zien een duidelijke groei van de digitale aanlevering van documenten; inmiddels ruim 18 miljoen documenten per jaar. Hoewel het volume van de digitale aanlevering gestaag toeneemt is er gelijktijdig een toenemende zorg rondom de kwaliteit van de aangeleverde berichten. Het niet goed invullen van de berichten voor de aanlevering van documenten op basis van het GRS-Protocol heeft een te grote impact op de ontvangers. Ontvangers ervaren dat fouten in deze berichten leiden tot uitval bij de geautomatiseerde verwerking van de ontvangen documenten. Handmatige verwerking en correcties kosten te veel tijd en in het slechtste geval zelfs meer tijd dan de papieren aanlevering.

Met de groei van de digitale aanlevering van documenten is het ook belangrijk dat betrokken partijen het protocol goed toepassen. Alleen door het goed toepassen van het GRS-Protocol kunnen alle betrokken binnen de keten een maximaal effect hebben van de baten.

Deliverables

- Nadere analyse kwaliteitsissues GRS-documentberichten (H2 2024)
- Update eerdere notitie over dit onderwerp (H2 2024)
- Mailing aan en webinar(s) voor verzenders en verwerkers van GRS-documentberichten (H2 2024)

Aanpak

SIVI heeft in 2021 de notitie 'Kwaliteit digitale aanlevering van documenten heeft uw aandacht nodig' gepubliceerd. Deze notitie benoemt de problemen rond de kwaliteit en geeft een overzicht van de zaken waar de verzender rekening mee moeten houden bij de digitale aanlevering van documenten op basis van het GRS-Protocol. Bij de publicatie is ook gestart met een meldformulier voor fouten in GRS-documentberichten. Dit formulier is inmiddels opgegaan in het Meldformulier: Meld fouten bij GRS en ADN berichtenverkeer

In de tweede helft van 2024 actualiseren we de notitie en brengen deze daarna nogmaals onder de aandacht van aanbieders/verzenders. De inzet op marktbrede certificering van o.a. GRS-documentberichten nemen we mee in het project Certificering.

Bijlage B Gebruikte bronnen

Bijlage B.1 Toelichting (berekeningen) kentallen intermediair

In tabel 2 een overzicht van voor SIVI relevante kentallen van de intermediaire markt. Een belangrijke bron voor dit overzicht vormt Marktindrukken 2023, de uitgave van de AFM waarin zij op basis van een analyse van ingevulde Marktmonitoren enkele benchmarks met de markt heeft gedeeld.

- Het totaal aantal kantoren geeft het aantal zelfstandige vergunninghoudende kantoren weer, onderverdeeld naar omvang van werkzame personen binnen de onderneming. De categorie-indeling is door SIVI gemaakt, maar wel op basis van de constatering van de AFM dat bepaalde kantoren meer dan 80% van hun inkomsten in één branche behalen.
- Het aantal beheerde polissen per kantoor betreft inschattingen die gebaseerd zijn op marktcijfers van Bureau DFO. Helaas hebben we op dit moment geen concreet inzicht in de onderliggende aantallen polissen. Dat is jammer omdat inzicht in deze cijfers belangrijk is voor het bepalen van de impact van ketenoptimalisatie-initiatieven. In 2025 gaat SIVI met de brancheorganisaties onderzoeken hoe hier verbetering in aan te brengen.
- De weergegeven omzetten per FTE zijn afkomstig uit Marktindrukken 2023 van de AFM.
- De onderverdelingen naar particuliere resp. zakelijke relaties zijn gebaseerd op cijfers uit diverse door Bureau DFO uitgevoerde marktonderzoeken en het Rapport Onderzoek Digitalisering 2022 (Adfiz/CGA)..
- Indicaties over het aantal rekening-couranten per kantoor zijn voornamelijk gebaseerd op in het verleden door Solera gegeven informatie over aantallen verzonden INSPRI-berichten, en getoetst in individuele gesprekken met adviseurs.
- Het gemiddeld aantal weergegeven volmachten is een inschatting op basis van premievolumes en analyse van de in het AFM-vergunningenregister geregistreerde volmachten.
- Het gemiddeld aantal serviceproviders waarmee kantoren samenwerken is gebaseerd op het Performance Onderzoek Serviceproviders 2023 van Bureau DFO.
- De gegevens over de uitvoering van IT-beheer en de IT-kosten (out of pocket) als percentage van de omzet zijn gebaseerd op het Rapport Onderzoek Digitalisering 2022 (Adfiz/CGA).
- De bedrijfsomzetten van de grootste 100 intermediaire organisaties zijn door AM gepubliceerd. Deze omzetten zijn opgeteld en geëxtrapoleerd naar de nummers 101 t/m 175. Deze extrapolaties zijn aannames. De totaalomzet van de nummers 1 t/m 175 bedraagt volgens de AFM 55,3% van de totale intermediaire markt. Daardoor kunnen we benaderen wat het totaal is van de bedrijfsomzetten in de intermediaire markt.

Nrs	Omzet x 1.000.000	
1-10	€ 1.591,7	AM Top 100 intermediair
11-20	€ 507,0	
21-30	€ 271,4	
31-40	€ 185,7	
41-50	€ 142,0	
51-60	€ 100,4	
61-70	€ 74,0	
71-80	€ 50,4	
81-90	€ 36,3	
91-100	€ 30,7	
101-110	€ 26,0	
111-120	€ 22,8	
121-130	€ 20,6	
131-140	€ 18,9	
141-150	€ 17,6	
151-160	€ 16,5	
161-170	€ 15,5	
171-175	€ 7,4	
	€ 3.135,0	55,3% omzet totale markt Marktindrukken AFM 2023
Totaal intermediaire omzet	€ 5.669,0	

Premievolume schade particulier en zakelijk	8.000.000.000 Adfiz
Gemiddelde premie per polis	€ 233,39 Schatting SIVI
Aantal polissen intermediair	34.276.750
Premievolume inkomen	3.250.000.000 Adfiz
Gemiddelde premie per polis	€ 4.827,24 Schatting SIVI
Aantal polissen intermediair	673.263
Premievolume zorg	4.500.000.000 Adfiz
Gemiddelde premie per polis	€ 2.058,00 Schatting SIVI
Aantal polissen intermediair	2.186.589
Premievolume individueel leven	3.340.000.000 Adfiz
Gemiddelde premie per polis	€ 548 Schatting SIVI
Aantal polissen intermediair	6.094.891
Premievolume collectief leven	2.860.000.000 Adfiz
Aantal polissen intermediair	50.000 Verbond
Totaal polissen intermediair	43.281.493

Bijlage B.2 Overzicht gebruikte bronnen

Adfiz

- Rapport Onderzoek Digitalisering 2022 (samen met CGA)
- Advies in cijfers 2023-2024

Adviesbureau Fred de Jong

- Serviceorganisaties maken steeds meer de dienst uit (InFinance maart 2020)
- Digitaliseringsgraad intermediair (2022)

AFM

- Marktindrukken 2023

AM

- Jaarboek 2023

Aplaza

- Website Aplaza

Bureau DFO

- Performance Serviceproviders 2023
- Vakpaper Serviceproviders 2023
- Website Serviceproviders
- Interne analyse markt cijfers (2023)

Capgemini

- Insurance Top Trends 2024 (2023)

Contactgroep Automatisering (CGA)

- Rapport Onderzoek Digitalisering 2022 (samen met Adfiz)
- CGA in cijfers (2023)
- Website CGA

Deloitte

- De Nederlandse Insurance Outlook 2023
- De digitale snelweg van intermediaire distributie (2023)

DNB

- Verzekeraars in een veranderende wereld (2022)

Marshberry

- Insurance Distribution Market Report – Europe (2023)

NMa

- Co-assurantie voordelig bij concurrentie? (2012)

NVGA

- Marktrapport Volmachten 2023 (samen met Verbond van Verzekeraars)

PwC

- Insurance Reimagined: Insurance 2025 and beyond (2022)

Ratinginstituut Financiële Dienstverleners (RIFD)

- Marktflitsen Intermediaire Adviesmarkt 2021-2023

SIVI

- Ketenmonitor Schadeverzekeringen (2016)
- Overzicht software & services SIVI-website
- Verschillende interne notities

Verbond van Verzekeraars

- Financieel jaarverslag verzekeringsbranche 2022
- Marktrapport Volmachten 2023 (samen met NVGA)

VNAB

- SEO Rapportage 2023