



RICHTLIJN BERICHTENVERKEER PROLONGATIE INCASSERENDE ADVISEURS

Augustus 2022

Inhoudsopgave

1. INLEIDING	3
1.1 DOEL: DUIDELIJKE RICHTLIJN VOOR BERICHTENVERKEER ROND PROLONGATIE	3
1.2 DOELGROEP	5
1.3 OPZET	5
1.4 ADN EN GRS	6
2. PROLONGATIEPROCES	7
2.1 INLEIDING	7
2.2 TIJDLIJN AANLEVERING INFORMATIE T.B.V. PROLONGATIE	7
2.3 DOCUMENTEN T.B.V. PROLONGATIE	8
2.4 PROEFPROLONGATIE	9
2.5 PROLONGATIE	11
3. DOELSCENARIO	13
3.1 DOELSCENARIO AANLEVERING AAN DE ADVISEUR	13
3.2 DOELSCENARIO OUTPUTVERWERKING IN HET ADMINISTRATIEPAKKET	16
4. ALTERNATIEVE SCENARIO'S	19
4.1 ALTERNATIEVE SCENARIO'S MET GEBRUIK VAN ADN	20
4.1.1 Borderel digitaal via GRS, ADN-bericht, polis op papier (1-A)	20
4.1.2 Borderel digitaal via GRS, ADN-bericht, polis digitaal via mail (1-B)	22
4.1.3 Borderel op papier, ADN-bericht, polis digitaal via GRS (1-C)	24
4.1.4 Borderel op papier, ADN-bericht, polis op papier (1-D)	26
4.1.5 Borderel op papier, ADN-bericht, polis digitaal via mail (1-E)	28
4.1.6 Borderel digitaal via mail, ADN-bericht, polis digitaal via GRS (1-F)	30
4.1.7 Borderel digitaal via mail, ADN-bericht, polis op papier (1-G)	32
4.1.8 Borderel digitaal via mail, ADN-bericht, polis digitaal via mail (1-H)	34
4.2 ALTERNATIEVE SCENARIO'S ZONDER GEBRUIK VAN ADN	36
4.2.1 Borderel digitaal via GRS, geen ADN-bericht, polis digitaal via GRS (1-I)	36
4.2.2 Borderel digitaal via GRS, geen ADN-bericht, polis op papier (1-J)	38
4.2.3 Borderel digitaal via GRS, geen ADN-bericht, polis digitaal via mail (1-K)	40
4.2.4 Borderel op papier, geen ADN-bericht, polis digitaal via GRS (1-L)	42
4.2.5 Borderel op papier, geen ADN-bericht, polis op papier (1-M)	44
4.2.6 Borderel op papier, geen ADN-bericht, polis digitaal via mail (1-N)	46
4.2.7 Borderel digitaal via mail, geen ADN-bericht, polis digitaal via GRS (1-O)	48
4.2.8 Borderel digitaal via mail, geen ADN-bericht, polis op papier (1-P)	50
4.2.9 Borderel digitaal via mail, geen ADN-bericht, polis digitaal via mail (1-Q)	52
5. ONGEWENSTE SCENARIO'S	54
5.1 ONGEWENSTE SCENARIO'S MET GEBRUIK VAN ADN	54
5.1.1 Borderel digitaal via GRS, ADN-bericht, polis digitaal via extranet (2-A)	54
5.1.2 Borderel op papier, ADN-bericht, polis digitaal via extranet (2-B)	56
5.1.3 Borderel digitaal via mail, ADN-bericht, polis digitaal via extranet (2-C)	58
5.1.4 Borderel digitaal via extranet, ADN-bericht, polis digitaal via GRS (2-D)	60
5.1.5 Borderel digitaal via extranet, ADN-bericht, polis op papier (2-E)	62
5.1.6 Borderel digitaal via extranet, ADN-bericht, polis digitaal via mail (2-F)	64
5.1.7 Borderel digitaal via extranet, ADN-bericht, polis digitaal via extranet (2-G)	66
5.2 ONGEWENSTE SCENARIO'S ZONDER GEBRUIK VAN ADN	68
5.2.1 Borderel digitaal via GRS, geen ADN-bericht, polis digitaal via extranet (2-H)	68
5.2.2 Borderel op papier, geen ADN-bericht, polis digitaal via extranet (2-I)	70
5.2.3 Borderel digitaal via mail, geen ADN-bericht, polis digitaal via extranet (2-J)	72
5.2.4 Borderel digitaal via extranet, geen ADN-bericht, polis digitaal via GRS (2-K)	74
5.2.5 Borderel digitaal via extranet, geen ADN-bericht, polis op papier (2-L)	76
5.2.6 Borderel digitaal via extranet, geen ADN-bericht, polis digitaal via mail (2-M)	78
5.2.7 Borderel digitaal via extranet, geen ADN-bericht, polis digitaal via extranet (2-N)	80

1. INLEIDING

1.1 Doel: duidelijke richtlijn voor berichtenverkeer rond prolongatie

Een substantiële groep adviseurs incasseert zelf. Initieel kreeg men de benodigde gegevens via papieren borderellen. Inmiddels is papier vaak vervangen door Pdf-bestanden en krijgt de adviseur gegevens digitaal aangeleverd via mail, via boekingsberichten, via documentberichten en door te downloaden via extranetten. Boekingsberichten gaan op basis van het ADN-protocol. Naar schatting worden in het totaal ruim 200.000.000 ADN-berichten per jaar verzonden. Een verdeling tussen adviseurs die wel/niet incasseren is onbekend. Documentberichten gaan op basis van het GRS protocol. Naar schatting worden in het totaal ruim 10.000.000 berichten per jaar verzonden. Ook hier is de verdeling tussen adviseurs die wel/niet incasseren onbekend.

De digitalisering van de aanlevering van gegevens voor prolongatie is een goede zaak en biedt voordelen voor zowel verzenders (aanbieders¹) als ontvangers (adviseurs). Bij aanbieders volstaat voor het behalen van de besparingen in essentie het vermelden van het correcte digitale adres van de ontvanger. Om ook de adviseur in staat te stellen de voordelen te benutten moet de aanbieder zorgen voor een goede kwaliteit van de berichten; dit luistert erg nauw. Als de adviseur digitaal toegestuurde documenten niet goed kan inboeken in het klantdossier of als deze documenten kwalitatief onvoldoende zijn om in te zetten in de processen, dan gaat de besparing snel verloren. Of erger, dan zijn de kosten van verwerking veel hoger dan de verwerking van de op papier aangeleverde documenten.

Dit document bevat de richtlijn voor het inrichten van berichtenverkeer voor prolongatie voor incasserende adviseurs. In de scenariotabel (figuur 1) geeft de horizontale as het gebruikte medium voor aanlevering van de continuatiedocumenten² aan en de verticale as het gebruikte medium voor het borderel en boekingen. Op de verticale as het extra onderscheid of voor de boekingen wel of geen aanvullend gebruik wordt gemaakt van ADN.

¹ In deze richtlijn gebruiken wij de term *aanbieder* als verzamelnaam voor verzekeraars en serviceproviders.

² In deze richtlijn gebruiken wij de term *continuatiedocumenten* als verzamelnaam voor alle toegezonden documenten rond prolongatie voor incasserende adviseurs.

		Polis				
		GRS	Papier	Mail	Extranet Download	
Borderel	ADN	Doelscenario	1-A	1-B	2-A	
		Papier	1-C	1-D	1-E	2-B
		Mail	1-F	1-G	1-H	2-C
		Extranet Download	2-D	2-E	2-F	2-G
	geen ADN	GRS	1-I	1-J	1-K	2-H
		Papier	1-L	1-M	1-N	2-I
		Mail	1-O	1-P	1-Q	2-J
		Extranet Download	2-K	2-L	2-M	2-N

Figuur 1 Scenariotabel

De scenario's zijn onderverdeeld in drie hoofdgroepen, doelscenario, alternatieve scenario's en ongewenste scenario's. Deze richtlijn licht elk scenario in detail toe met daar bij een duiding van de aandachtspunten:

- *Doelscenario*
 - *Borderel digitaal via GRS met gebruik van ADN en polisdocumenten digitaal via GRS*
- *Alternatieve scenario's*
 - *met gebruik van ADN*
 - *Borderel digitaal via GRS en polisdocumenten op papier (1-A)*
 - *Borderel digitaal via GRS en polisdocumenten digitaal via mail (1-B)*
 - *Borderel op papier en polisdocumenten digitaal via GRS (1-C)*
 - *Borderel op papier en polisdocumenten op papier (1-D)*
 - *Borderel op papier en polisdocumenten digitaal via mail (1-E)*
 - *Borderel digitaal via mail en polisdocumenten digitaal via GRS (1-F)*
 - *Borderel digitaal via mail en polisdocumenten op papier (1-G)*
 - *Borderel digitaal via mail en polisdocumenten digitaal via mail (1-H)*
 - *zonder gebruik van ADN*
 - *Borderel digitaal via GRS en polisdocumenten digitaal via GRS (1-I)*
 - *Borderel digitaal via GRS en polisdocumenten op papier (1-J)*
 - *Borderel digitaal via GRS en polisdocumenten digitaal via mail (1-K)*
 - *Borderel op papier en polisdocumenten digitaal via GRS (1-L)*
 - *Borderel op papier en polisdocumenten op papier (1-M)*
 - *Borderel op papier en polisdocumenten digitaal via mail (1-N)*
 - *Borderel digitaal via mail en polisdocumenten digitaal via GRS (1-O)*
 - *Borderel digitaal via mail en polisdocumenten op papier (1-P)*
 - *Borderel digitaal via mail en polisdocumenten digitaal via mail (1-Q)*

- *Ongewenste scenario's met gebruik van extranet*
 - *met gebruik van ADN*
 - *Borderel digitaal via GRS en polisdocumenten digitaal via extranet (2-A)*
 - *Borderel op papier en polisdocumenten digitaal via extranet (2-B)*
 - *Borderel digitaal via mail en polisdocumenten digitaal via extranet (2-C)*
 - *Borderel digitaal via extranet en polisdocumenten digitaal via GRS (2-D)*
 - *Borderel digitaal via extranet en polisdocumenten op papier (2-E)*
 - *Borderel digitaal via extranet en polisdocumenten digitaal via mail (2-F)*
 - *Borderel digitaal via extranet en polisdocumenten digitaal via extranet (2-G)*
 - *zonder gebruik van ADN*
 - *Borderel digitaal via GRS en polisdocumenten digitaal via extranet (2-H)*
 - *Borderel op papier en polisdocumenten digitaal via extranet (2-I)*
 - *Borderel digitaal via mail en polisdocumenten digitaal via extranet (2-J)*
 - *Borderel digitaal via extranet en polisdocumenten digitaal via GRS (2-K)*
 - *Borderel digitaal via extranet en polisdocumenten op papier (2-L)*
 - *Borderel digitaal via extranet en polisdocumenten digitaal via mail (2-M)*
 - *Borderel digitaal via extranet en polisdocumenten digitaal via extranet (2-N)*

Het doelscenario is het gewenste scenario. Het uitgangspunt is dat partijen de uitwisseling van gegevens en documenten conform dit scenario inrichten. Dit scenario bevat de minste onnodige handmatige handelingen en maakt maximaal gebruik van het potentieel van de ADN- en GRS-standaarden.

Bij het invullen van het doelscenario, of als het echt niet anders kan een alternatief scenario, is het essentieel dat naast de systematiek van aanlevering ook de *kwaliteit* van de digitale aanlevering op orde is. Is de kwaliteit niet op orde, dan zal voor de adviseur de efficiencywinst snel geheel verloren gaan, het is dan een verslechtering ten opzichte van de klassieke papieren aanlevering. Dit is nadrukkelijk ongewenst. Het zijn kleine details, maar met een grote impact. De belangrijkste aandachtspunten rond kwaliteit zijn opgenomen in dit document. Voor meer details verwijzen wij naar de notitie 'Kwaliteit digitale aanlevering van documenten heeft uw aandacht nodig' (www.sivi.org/drempellooskoppelen) en de SIVI GRS-documentatie.

Een aanbieder is niet altijd in staat het doelscenario in te vullen. Het overzicht met alternatieve scenario's laat zien welke andere opties er zijn. In alle gevallen geldt dat ze voor de adviseur meer arbeidsintensief zijn. Voor de alternatieve scenario's heeft scenario 1-C de voorkeur.

Daarnaast is er een aantal scenario's dat niet werkbaar is voor de adviseur. Deze scenario's vragen onevenredig veel extra handelingen van de adviseur en zijn ongewenst. Bijvoorbeeld het inloggen op een extranet op polissen te downloaden die niet zijn voorzien van unieke namen. Bij grote hoeveelheden (bulk), zoals bij de prolongatie, is dit extreem arbeids- en tijdsintensief en daarmee niet werkbaar en niet gewenst. Voor de volledigheid en het gebruik bij uitzonderingsgevallen of calamiteiten zijn deze scenario's hier wel opgenomen.

1.2 Doelgroep

Dit document is bedoeld voor iedereen die betrokken is bij het inrichten, optimaliseren en automatiseren van de prolongatie van polissen voor zelf incasserende adviseurs.

1.3 Opzet

Hoofdstuk 2 behandelt het (proef)prolongatieproces met een generieke toelichting van het proces.

De uitgangspunten voor het doelscenario (het meeste optimale werkscenario voor de adviseur) zijn beschreven in hoofdstuk 3. Hierbij is een onderverdeling gemaakt in richtlijnen voor de aanlevering van gegevens en documenten door de aanbieder aan de adviseur en richtlijnen voor de outputverwerking door het administratiepakket van de adviseur.

Hoofdstuk 4 behandelt de alternatieve scenario's en hoofdstuk 5 de onwerkbare scenario's.

Voor elk scenario zijn de aandachtspunten uitgewerkt en waar van toepassing zijn bijzonderheden opgenomen.

1.4 ADN en GRS

Voor het uitwisselen van gegevens en documenten van aanbieder naar adviseur zijn twee standaarden in gebruik, te weten ADN voor boekingsberichten en GRS voor digitale documenten.

De ADN-standaard wordt gebruikt voor het toezenden van boekingsberichten van aanbieder naar adviseur. Het ADN-boekingsbericht voor prolongatie is het PPR-bericht. Het grootste deel van de ADN-berichten wordt afgehandeld via de dienst Time van Solera. De ADN-standaard is beschreven in het document “ADN-berichtenverkeer” (zie SIVI-website: www.sivi.org/standaarden/archief-documentatie-standaarden).

GRS-standaard biedt de adviseur de mogelijkheid om bestanden bij een aanbieder op te halen. In de praktijk vervult Aplaza deze rol in de meeste gevallen. Naast allerlei soorten documenten als borderellen, polissen en bescheiden kunnen op basis van de GRS-standaard ook ADN-berichten uitgewisseld worden. De GRS-standaard is beschreven in het document “GIM Resultatenservice (GRS)” (zie SIVI-website: <https://www.sivi.org/grs-protocol>).

2. PROLONGATIEPROCES

2.1 Inleiding

Dit hoofdstuk behandelt het prolongatieproces met de communicatie tussen de aanbieder en adviseur en de werkzaamheden bij de adviseur.

We behandelen in dit hoofdstuk eerst het algemene proces zonder acht te slaan op de manier van gegevensuitwisseling en welk medium is gebruikt. De navolgende hoofdstukken gaan we in op alle verschillende onderkende scenario's rond gegevensuitwisseling en medium.

Het prolongatieproces is een maandelijks herhalend proces binnen een vast tijdvak in de maand. Bij de prolongatie worden de premies, boekingen en gewijzigde verzekeringsgegevens (verzekerd bedrag, BM-trede, etc.) voor de komende periode gecontroleerd en als nodig in het administratiepakket geactualiseerd.

Er is een verschil tussen de prolongatie op premieervaldatum (tussentijds) en de prolongatie op de hoofdervaldatum. Bij elke prolongatie wordt de boeking en het te factureren bedrag gecontroleerd, echter bij de tussentijdse prolongaties zullen deze in de regel niet afwijken. De meest voorkomende uitzondering is een tussentijdse bijstelling bij van de premie (bij verzekeringen van dezelfde soort) als gevolg van schade. De adviseur gebruikt de gegevens voor controle en om de boekingen aan te maken binnen het administratiepakket.

Op de hoofdervaldatum zijn er vaak aanpassingen op de premie. Veel aanbieders verstrekken nieuwe polissen en aanvullende polisdocumenten. Naast het afhandelen van een grote documentenstroom moet de adviseur de premie binnen zijn administratie actualiseren. Vervolgens kan hij de boekingen aanmaken.

Het prolongatieproces bestaat bij de adviseur in essentie uit twee stappen, de proefprolongatie en de prolongatie. Tijdens de 'proefprolongatie' controleert de adviseur en actualiseert hij waar nodig zijn administratie. Het resultaat van de proefprolongatie is een reeks van boekingen die klaar staan voor verwerking. In de volgende stap 'prolongatie' worden de boekingen verwerkt en prolongeren de polissen. Als laatste stap wordt de output voor de eindklant samengesteld.

2.2 Tijdlijn aanlevering informatie t.b.v. prolongatie

De proefprolongatie heeft een grote impact op de werkzaamheden van de adviseur en heeft een strakke planning en inzet van resources nodig. Door de aanbieder moet de aanlevering van de benodigde gegevens voor de proefprolongatie voor een goede planning van de adviseur dan ook rond een vaste dag plaatsvinden. De 15^e van de maand of zo dicht mogelijk bij/voor de 15^e van de maand voorafgaand aan de prolongatiemaand is het uitgangspunt. De adviseur is dan in staat om omstreeks de 23^e van de maand definitief te prolongeren.



Figuur 2 Tijdlijn prolongatie

De januari-prolongatie betreft verreweg de meeste polissen. Daarnaast zijn december en januari drukke maanden met de feestdagen en jaarafsluiting. Het is nadrukkelijk niet gewenst in deze maanden proceswijzigingen of conversies door te voeren.

2.3 Documenten t.b.v. prolongatie

De op hoofdvervaldatum aangeleverde documenten bestaan uit een set voor de eindklant en een set voor de adviseur. Er is echter een grote variatie tussen de aanbieders in aanlevering van documenten voor wat betreft hoe, wat en wanneer. Niet iedere aanbieder verstrekt elk document bij continuatie en niet elk document is gewenst. In de uitwerking van de scenario's wordt dit aangegeven.

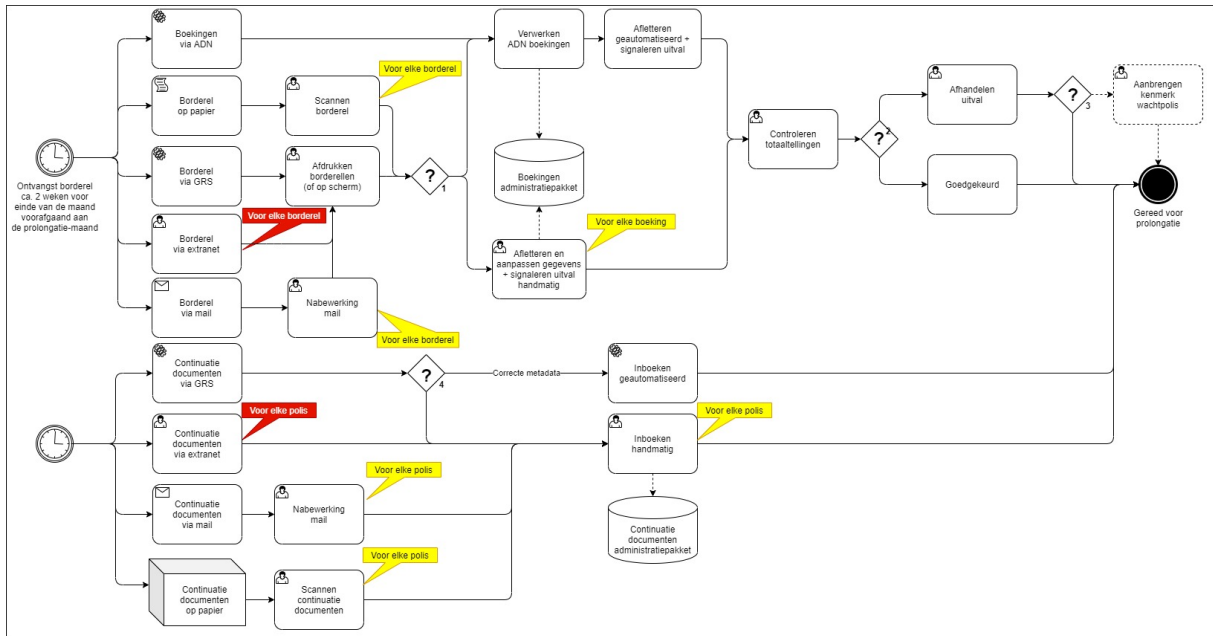
Op dit moment (augustus 2022) kan de set van continuatiedocumenten uit een combinatie van de volgende documenten (soort document) bestaan:

- Per polis
 - Voor de eindklant
 - Originele polis
 - Begeleidende brief van de aanbieder:
 - Wijzigingen in voorwaarden
 - Toelichting van polis/premie wijzigingen
 - Polisvoorwaarden
 - Groene kaart / verzekeringsbewijs
 - Factuurspecificatie
 - Voor de adviseur
 - Boekingsnota
 - (Kopie) polis
 - (Kopie) begeleidende brief
 - Adresdrager
- Over meerdere posten
 - Voor de adviseur
 - Borderel

De set van documenten verschilt per aanbieder en per aanbieder kan er ook verschil zijn per product. In het doelscenario (hoofdstuk 3) is de gewenste set van continuatiedocumenten opgenomen.

2.4 Proefprolongatie

De proefprolongatie dient voor het controleren en actualiseren van verzekeringsgegevens ter voorbereiding op de prolongatie. De adviseur ontvangt van de aanbieder voor de (proef)prolongatie, borderellen en op de hoofdvervaldatum ook de continuatiedocumenten. Er zijn meer manieren van aanlevering van documenten mogelijk. Afhankelijk van de wijze van aanlevering ontstaat bij de adviseur een proces met meer of minder werkzaamheden.



Figuur 3 Proefprolongatie

De stappen in de afbeelding zijn hieronder uitgelegd:

Boekingen via ADN	Boekingen en in optimale vorm ook gewijzigde verzekeringsgegevens komen via ADN (PPR-bericht) binnen.
Borderel via extranet	De aanbieder biedt het borderel aan via extranet aan de adviseur.
Borderel via GRS	De aanbieder levert het borderel aan de adviseur via GRS.
Borderel op papier	De aanbieder verstuurt het borderel op papier naar de adviseur.
Borderel via mail	De aanbieder verstuurt het borderel via mail naar de adviseur.
Nabewerking mail	Na het ontvangen van borderellen via mail zijn er meerdere nabewerkingen, zoals o.a. het voorzien in het uitpakken van zip-bestanden, voorzien van een unieke naam en het handmatig inboeken/archiveren van de borderel (per aanbieder).
Afdrukken borderel (of op scherm)	Afhankelijk van de manier van werken wordt het borderel afgedrukt of op het scherm getoond.
Scannen borderel	Voor digitale verwerking en archief wordt het borderel gescand.
<?> 1	Wordt er gebruik gemaakt van ADN?
Verwerken ADN-boekingen	Het administratiepakket verwerkt geautomatiseerd de binnengekomen PPR-berichten.
Afletteren geautomatiseerd + signaleren uitval	Afletteren en signaleren uitval is geautomatiseerd in het administratiepakket.

Afletteren en aanpassen gegevens + signaleren uitval handmatig	De adviseur vergelijkt de gegevens op het borderel met de gegevens uit het eigen systeem en voert de wijzigingen door in het administratiepakket. Signaleren van de uitval gebeurt handmatig. Bij handwerkposten en maatwerkverzekeringen is de premieberekening en afhandeling een handmatig proces en staan de gegevens niet altijd op het aangeleverde borderel.
Controleren totaalstellingen	Totaaltellingen moeten altijd kloppen.
<?> 2	Is er een afwijking op de polis?
Afhandelen uitval	Er zijn meerdere oorzaken van uitval: • Door een invoerfout • Door (nog) niet verwerkte mutaties • Door mutaties bij de aanbieder: ○ Die op verzoek/actie van de klant direct bij de aanbieder zijn doorgevoerd ○ Bijstelling van de premie door de aanbieder Indien de adviseur de uitval niet direct kan corrigeren wijzigt de polis in een wachtpolis.
<?> 3	Is de polis een wachtpolis?
Kenmerk wachtpolis	De polis krijgt een kenmerk dat de polis een wachtpolis is. De polis prolongeert wel, echter de continuatiedocumenten gaan niet naar de eindklant. Wanneer de wachtpolissen na de prolongatie zijn verwerkt gaan er documenten naar de eindklant.
Goedgekeurd	Bij geen afwijking is de boeking goedgekeurd.
Continuatie documenten via GRS	Verzending van continuatiedocumenten via GRS van aanbieder naar de adviseur is een geautomatiseerd proces.
<?> 4	Zijn de metagegevens correct?
Inboeken geautomatiseerd	Het inboeken gebeurt geautomatiseerd.
Inboeken handmatig	Het inboeken gebeurt handmatig, om de metagegevens goed te zetten.
Continuatie documenten via extranet	Documenten individueel ophalen van een extranet is zeer tijdrovend bij grote volumes omdat elke polis aparte behandeling vraagt (ophalen, unieke naamgeving, inboeken). Deze extra handelingen worden vermenigvuldigd met de grootte van aanlevering en zijn niet werkbaar bij grote volumes.
Continuatie documenten via mail	Documenten via mail vraagt om extra beveiligingsmaatregelen voor het veilig versturen en ontvangen van de documenten.
Nabewerking mail	De omvang van de handmatige nabewerking is afhankelijk van de genomen beveiligingsmaatregelen (bijvoorbeeld uitpakken met wachtwoord beveiligde zip-bestanden) en eventuele wijzigingen in naamgeving van documenten en/of aanmaken werkopdracht.
Continuatie documenten op papier	Documenten op papier vragen bij grote volumes veel handmatige handelingen.

Scannen

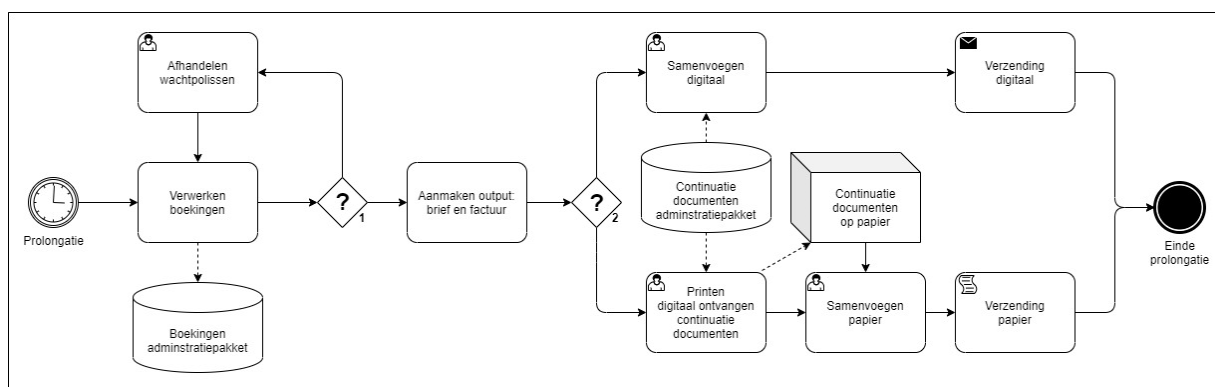
Het scannen van papieren documenten is voor verdere digitale afhandeling van de polis.

Inboeken handmatig

Er zijn geen metagegevens aanwezig, waardoor het inboeken handmatig moet gebeuren.

2.5 Prolongatie

Nadat de proefprolongatie is uitgevoerd en de boekingen klaar staan, kan het prolongatieproces starten. De prolongatie en vervolgens de verzending van documenten vindt plaats omstreeks de 23^e van de maand voorafgaand aan de prolongatiemaand. De continuatie is op de hoofdvervaldatum. De eindklant ontvangt zo de nota en bij de hoofdvervaldatum de continuatiedocumenten een week voorafgaand aan de prolongatiemaand.



Figuur 4 Prolongatie

Binnen de proefprolongatie gaat relatief veel tijd zitten in de voorbereiding van de output. Met een goede voorbereiding tijdens de proefprolongatie kan de prolongatie soepel verlopen. Nadat de boekingen verwerkt zijn, volgt de facturatie van de adviseur aan de eindklant. De output bij de facturatie kan bestaan uit een factuur, acceptgiro of een incasso aankondiging. Op hoofdvervaldatum eventueel aangevuld met polisbescheiden. Daarnaast maakt de adviseur een brief aan voor de eindklant. Afhankelijk van de wens van de eindklant wordt de output digitaal of op papier toegezonden.

De stappen in de afbeelding zijn hieronder uitgelegd:

Verwerken boeking

Het administratiepakket verwerkt de boekingen en gewijzigde gegevens, waarna de polis prolongeert.

<?> 1

Zijn er wachtpolissen?

Afhandelen wachtpolissen

Wachtpolissen worden uit het proces gehaald en na de prolongatie behandeld. De polissen zijn wel geprolongeerd maar gaan niet naar de eindklant. Als de wachtpolissen verwerkt zijn, gaan de documenten naar de eindklant.

Aanmaken output

Het administratiepakket factureert en maakt facturatie-output aan en een brief voor de eindklant.

<?> 2

Wil de eindklant fysieke of digitale documenten?

Samenvoegen digitaal

De output van het administratiepakket wordt digitaal samengevoegd met de aangeleverde continuatiedocumenten van de aanbieder.

Verzending digitaal

Digitale verzending geschiedt door het verzenden van email van de adviseur naar de eindklant en/of door het beschikbaar stellen op het klantportaal van de adviseur.

Printen documenten	De output van het administratiepakket en de aangeleverde continuatiedocumenten van de aanbieder worden geprint.
Samenvoegen papier	Per eindklant wordt een set van documenten samengevoegd en in een envelop gedaan.
Verzending papier	De documenten worden per post verzonden naar de eindklant.

3. DOELSCENARIO

Het doelscenario is het gewenste scenario. Waar redelijkerwijs mogelijk is het uitgangspunt dat partijen de uitwisseling van gegevens en documenten conform dit scenario inrichten. Dit scenario bevat de minste onnodige handmatige handelingen en maakt maximaal gebruik van het potentieel van de ADN- en GRS-standaarden.

Paragraaf 3.1 behandelt het doelscenario voor de aanlevering van gegevens en documenten door de aanbieder aan de adviseur.

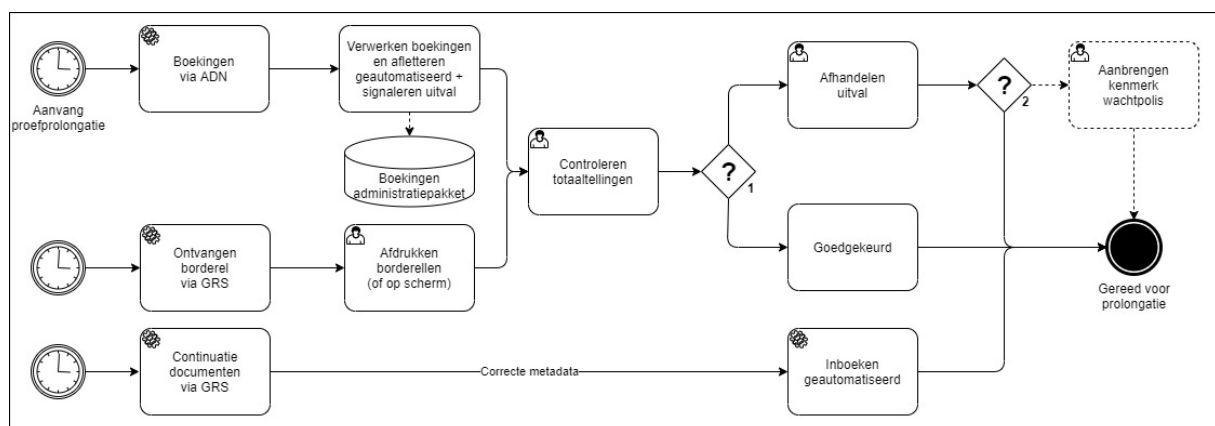
Paragraaf 3.2 behandelt het doelscenario voor de output verwerking in het administratiepakket.

3.1 Doelscenario aanlevering aan de adviseur

Het uitgangspunt is dat aanbieders de uitwisseling van gegevens en documenten conform het doelscenario inrichten. Dit scenario bevat de minste onnodige handmatige handelingen en maakt maximaal gebruik van het potentieel van de ADN- en GRS-standaarden. Alle gegevens en documenten kunnen geautomatiseerd verwerkt worden met minimale handmatige handelingen. De eindklant wordt voorzien van de juiste informatie en onderliggende stukken. Naast besparing in arbeid komt dit ten goede aan de doorlooptijd en vermindert de foutgevoeligheid. Het doelscenario is ook het meest duurzame scenario, er zijn alleen nog papieren documenten op uitdrukkelijk verzoek van de eindklant.

Bij het invullen van het doelscenario is de vereiste dat naast de *systematiek* van de digitale aanlevering ook de *kwaliteit* van de digitale aanlevering op orde is. Het is nadrukkelijk niet de bedoeling dat aanbieders wel invulling geven aan de systematiek van aanlevering en niet aan de kwaliteit.

Is de kwaliteit niet op orde, dan zal voor de adviseur de efficiencywinst snel geheel verloren gaan, het is dan een verslechtering ten opzichte van de klassieke papieren aanlevering. Dit is nadrukkelijk ongewenst. Het zijn kleine details, maar met een grote impact. De belangrijkste aandachtspunten rond kwaliteit zijn opgenomen in dit document. Voor meer details verwijzen wij naar de notitie 'Kwaliteit digitale aanlevering van documenten heeft uw aandacht nodig' (www.sivi.org/drempellooskoppelen) en de standaard SIVI GRS documentatie.



Figuur 5 Doelscenario – Borderel digitaal via GRS met gebruik van ADN en polis digitaal via GRS

De stappen in de afbeelding zijn hieronder uitgelegd:

Boekingen via ADN

Boekingen en in optimale vorm ook gewijzigde verzekeringsgegevens komen via ADN (PPR-bericht) binnen.

Verwerken boekingen en afletteren geautomatiseerd + signaleren uitval

Het administratiepakket verwerkt de binnengekomen PPR-berichten en signaleert afwijkingen geautomatiseerd.

Borderel via GRS	De aanbieder levert het borderel aan de adviseur via GRS.
Afdrukken borderel (of op scherm)	Afhankelijk van de manier van werken wordt het bordeel afgedrukt of op het scherm getoond.
Controleren totaalstellingen	Totaaltellingen moeten altijd kloppen.
<?> 1	Is er een afwijking op de polis?
Afhandelen uitval	Er zijn meerdere oorzaken van uitval: • Door een invoerfout • Door (nog) niet verwerkte mutaties • Door mutaties bij de aanbieder: ○ Die op verzoek/actie van de klant direct bij de aanbieder zijn doorgevoerd ○ Bijstelling van de premie door de aanbieder Indien de adviseur de uitval niet direct kan corrigeren wijzigt de polis in een wachtpolis.
<?> 2	Is de polis een wachtpolis?
Kenmerk wachtpolis	De polis krijgt een kenmerk dat de polis een wachtpolis is. De polis prolongeert wel, echter de continuatiedocumenten gaan niet naar de eindklant. Wanneer de wachtpolissen na de prolongatie zijn verwerkt gaan er documenten naar de eindklant.
Goedgekeurd	Bij geen afwijking is de boeking goedgekeurd.
Continuatie documenten via GRS	Verzending van continuatiedocumenten via GRS van aanbieder naar de adviseur is een geautomatiseerd proces.
Inboeken geautomatiseerd	Het inboeken gebeurt geautomatiseerd.

Aandachtspunten

ADN	
Borderel via GRS	• Opmaak polisnummers op het borderel, polis en boeking moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. • Sortering van de aangeleverde borderel gelijk aan de sortering van de aangeleverde polissen om efficiënt te kunnen afletteren. De sortering van het administratiepakket moet ook aansluiten op deze sortering. Deze sortering is op volgorde van polisnummer. • Juiste specificatie van het soort document. Zorgvuldig toekennen van het soort document is zeer belangrijk om het geautomatiseerd te kunnen verwerken. • Aanlevering als bijlage in een eigen pdf-document. Elk document komt in een eigen pdf-document. • 1 borderel per maatschappij aanleveren. Meerdere borderellen per maatschappij, bijvoorbeeld per product of branche, vraagt extra handelingen bij het controleren van de totaalstelling (optellen van de borderellen).
Boeking via ADN	• Opmaak polisnummers op het borderel, polis en boeking moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden. • Borderel in het GRS-bericht en de boekingen via ADN moeten technisch van hetzelfde moment zijn, zodat er geen mutaties tussen kunnen komen.

ADN	
Polisdocumenten via GRS	• Opmaak polisnummers op het borderel, polis en boeking moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. • Polisdocumenten in losse pdf-documenten, niet samengevoegd in 1 pdf-document, voor het samenstellen van de juiste set documenten voor de eindklant. • Polisdocumenten voorzien van goede opmaak en logo en overige maatschappijgegevens zoals op voorbedrukt papier anders is digitaal versturen en/of afdrucken niet mogelijk. • Aanlevering van de continuatiedocumenten als bijlage in een apart digitaal document, niet samenvoegen met andere documenten. • Juiste specificatie van het soort document (BY_BYLSRT/ ADNBYL). Zorgvuldige toekennen van het soort document is zeer belangrijk om het geautomatiseerd te kunnen verwerken. • Per document aangeven voor wie het document is bedoeld (BY_ENDBSTM / ADNAAG). Dit is belangrijk voor het inregelen van een workflow om zo de documenten waar mogelijk geautomatiseerd te verwerken. • Polis als origineel, niet met een kopie markerings, anders is digitaal versturen en/of afdrucken niet mogelijk. Daarbij is de markerings kopie ook, ongewenst, zichtbaar en beschikbaar voor de eindklant voor het extranet/portaal van de adviseur. • De digitale documenten voorzien van correcte metadata voor geautomatiseerd inboeken en verwerken.

Bijzonderheden

- Via ADN levert de aanbieder gestandaardiseerde digitale berichten aan de adviseur. Deze ADN-berichten bevatten de boekingsgegevens en in optimale vorm ook de complete actuele verzekeringsgegevens. Met goed gebruik van ADN-berichten zijn het afletteren en bijwerken van (boekings-)gegevens geautomatiseerd.
- Het administratiepakket actualiseert geautomatiseerd de polis- en boekingsgegevens. Het afletteren gebeurt aan de hand van een geautomatiseerd overzicht. De adviseur controleert alleen de totaal tellingen uit het overzicht.
- Bij het doelscenario is de aanlevering van de continuatie documenten en het berichtenverkeer digitaal. Hierdoor zijn enkele documenten overbodig, zoals bijvoorbeeld een kopie polis. In het doelscenario, bestaat de aanlevering van continuatiedocumenten door de aanbieder aan de adviseur uit de volgende digitale documenten:

Documenten bij het prolongatieproces

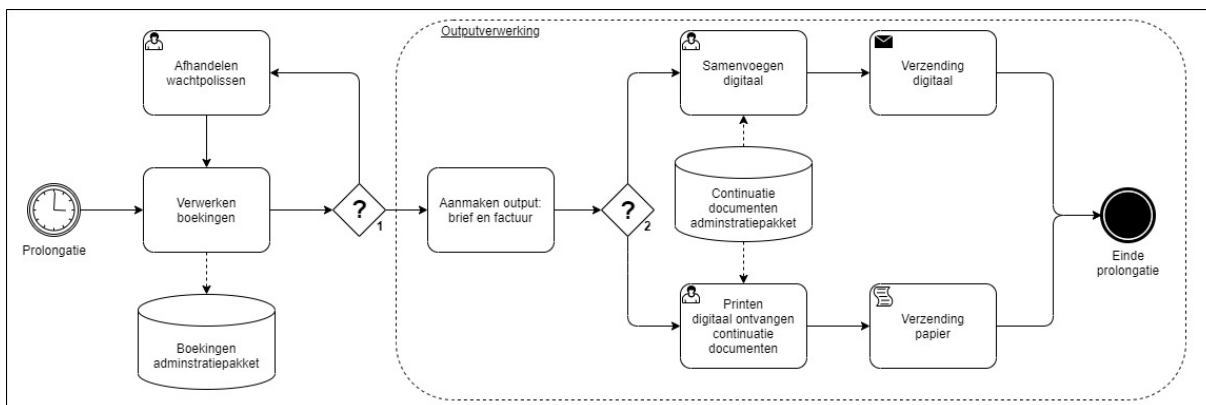
Document	Altijd / eventueel bijgesloten	Aangemaakt door aanbieder	Aangemaakt door adviseur	Bestemd voor adviseur	Bestemd voor eindklant	Bestemd voor klantmap
Per polis						
Originele polis	Eventueel	X		X	X	X
Begeleidende brief bij wijzigingen in voorwaarden of toelichting van polis- / premiewijzigingen, indien van toepassing	Eventueel	X		X	X	X
Groene kaart / verzekeringsbewijs	Eventueel	X			X	X
Boekingsnota	Altijd	X		X		
Facturatiedocumenten (factuur / acceptgiro / incasso aankondiging)	Altijd		X		X	
Begeleidende brief uit administratiepakket	Eventueel		X		X	

Document	Altijd / eventueel bijgesloten	Aangemaakt door aanbieder	Aangemaakt door adviseur	Bestemd voor adviseur	Bestemd voor eindklant	Bestemd voor klantmap
ADN Boekingsbericht (PPR)	Altijd	X		X		
Per portefeuille						
Borderel (over meerdere posten)	Altijd	X		X		

3.2 Doelscenario outputverwerking in het administratiepakket

Naast dat het belangrijk is dat aanbieders de gegevens en documenten voor prolongatie juist aanleveren, is het ook belangrijk dat deze gegevens en documenten goed binnen het administratiepakket opgepakt en verwerkt worden. De rol van het administratiepakket is essentieel voor het efficiënt en foutloos verwerken van de gegevens, het aanmaken van output, het verzamelen en samenvoegen van de benodigde documenten en de verzending.

De binnengekomen documenten en de documenten, die voorkomen uit de verwerking en facturatie, moeten door het administratiepakket voorzien zijn van de juiste codering, bestemming(en) en afdrukvolgorde. Per bestemming (eindklant en/of klantmap) is dan de juiste set van documenten samen te stellen en indien de eindklant de documenten op papier wil hebben, in de juiste volgorde af te drukken.



Figuur 6 Output prolongatie

De stappen in de afbeelding zijn hieronder uitgelegd:

Verwerken boeking	Het administratiepakket verwerkt de boekingen en gewijzigde gegevens, waarna de polis prolongeert.
<?> 1	Zijn er wachtpolissen?
Afhandelen wachtpolissen	Wachtpolissen worden uit het proces gehaald en na de prolongatie behandeld. De polissen zijn wel geprolongeerd maar gaan niet naar de eindklant. Als de wachtpolissen verwerkt zijn, gaan de documenten naar de eindklant.
Outputverwerking	De outputverwerking is in figuur 7 meer in detail uitgewerkt.

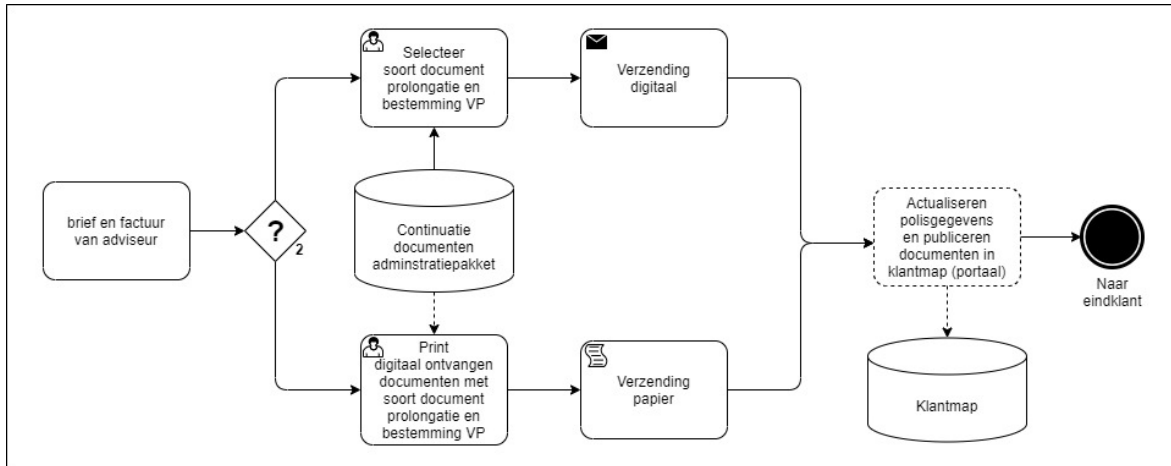
De prolongatie volgt op de proefprolongatie, nadat alle gegevens in het administratiepakket gecontroleerd en eventueel geactualiseerd zijn. Het administratiepakket verwerkt dan de boekingen en verzorgt de facturatie van de adviseur aan de eindklant. Deze stappen zijn in de vorige paragraaf in meer detail toegelicht.

In het doelscenario zorgt het administratiepakket voor een integrale afhandeling van de output. Deze bestaat uit:

- Een factuur, acceptgiro of een incasso aankondiging.

- Brief voor de eindklant.
- Samenvoeging met de continuatiedocumenten bestemd voor de eindklant.

Hieronder bekijken we de outputverwerking door de adviseur meer in detail met de aandachtsgebieden die hier van belang zijn.



Figuur 7 Outputverwerking door de adviseur

De stappen in de afbeelding zijn hieronder uitgelegd:

Brief en factuur van adviseur	Bij de prolongatie zijn facturatie-documenten en een brief aangemaakt.
<?> 2	De verzending is digitaal of fysiek, afhankelijk van de wens van de eindklant.
Selecteer soort document prolongatie en bestemming VP	Selectie van (aangeleverde continuatie) documenten die gekenmerkt zijn dat ze afkomstig zijn uit de prolongatie en bestemd zijn voor de eindklant (bestemmingscode VP).
Continuatiedocumenten administratiepakket	De continuatiedocumenten komen uit het administratiepakket.
Samenvoegen digitaal	De, door het administratiepakket van adviseur, aangemaakte documenten worden digitaal samengevoegd met de aangeleverde continuatiedocumenten van de aanbieder.
Verzending digitaal	Het administratiepakket van de adviseur verzendt de documenten digitaal naar de eindklant.
Print digitaal ontvangen continuatiedocumenten met soort document prolongatie en bestemming VP	Afdrukken van (aangeleverde continuatie-) documenten die gekenmerkt zijn dat ze afkomstig zijn uit de prolongatie en bestemd zijn voor de eindklant (bestemmingscode VP).
Verzending papier	De adviseur verzendt de documenten fysiek naar de eindklant.
Actualiseren en publiceren gegevens in klantmap	Het administratiepakket actualiseert de polisgegevens en publiceert de documenten in de klantmap (portaal) voor de eindklant, indien van toepassing.

Om bij outputverwerking de juiste documenten digitaal te kunnen selecteren moet bekend zijn (vastgelegd in de metadata van het document) wat het documentsoort is en of het document uit de prolongatie voortkomt. Daarnaast moet bekend zijn of het document bestemd is voor de eindklant. Momenteel zijn dit veelal handmatig werkzaamheden/selecties van de adviseur in het administratiepakket. Automatische selectie en samenstelling per eindklant van de documenten door het administratiepakket is het doel.

Aandachtspunten

Output	
Documenten	- Digitale documenten bevatten: - Een kenmerk of het een prolongatie- of mutatiedocument betreft. Bij aanlevering via GRS moet dit kenmerk in de metadata staan (BY_BYLSRT). Hiervoor is de AFD codelijst ADNBYL. - Een aanduiding voor wie het document is bedoeld. Bij aanlevering via GRS moet deze in de metadata staan (BY_ENDBSTM). Hiervoor is de AFD codelijst ADNAAG (adressering) met de codes: - TP – Tussenpersoon - VP – Verzekeringnemer

Bijzonderheden

- <?> 2: Afhankelijk van de wens van de eindklant is de aanlevering van de output fysiek (op papier) of digitaal (email en/of klantportaal).
- De documenten/berichten die van belang zijn bij het prolongatieproces moeten met de juiste codering door de aanbieder worden aangeleverd en door het administratiepakket worden bewaard. Voor de codering van het soort document moet in het berichtenverkeer de AFD definitie BY_BYLSRT / ADNBYL worden gebruikt. Zie onderstaande tabel:

Code	Omschrijving
08	Polis prolongatie berichten (PPR)
...	
16	Brief
52	Brief verlenging contract
...	
34	Groene kaart
54	(Kopie) Verzekeringsbewijs
...	
19	Boekingsnota
...	
46	Borderel

4. ALTERNATIEVE SCENARIO'S

Niet in alle gevallen is het voor een aanbieder mogelijk het doelscenario te volgen. Dan moet men een alternatief scenario volgen. Het is belangrijk te realiseren dat zeker bij volume deze alternatieve scenario's aanzienlijk meer handmatige handelingen vragen dan het doelscenario. Het streven moet zijn om tot het doelscenario te komen.

Bij het invullen van een alternatief scenario is de vereiste dat naast de *systematiek* van de digitale aanlevering ook de *kwaliteit* van de digitale aanlevering op orde is. Het is nadrukkelijk niet de bedoeling dat aanbieders wel invulling geven aan de systematiek van aanlevering en niet aan de kwaliteit.

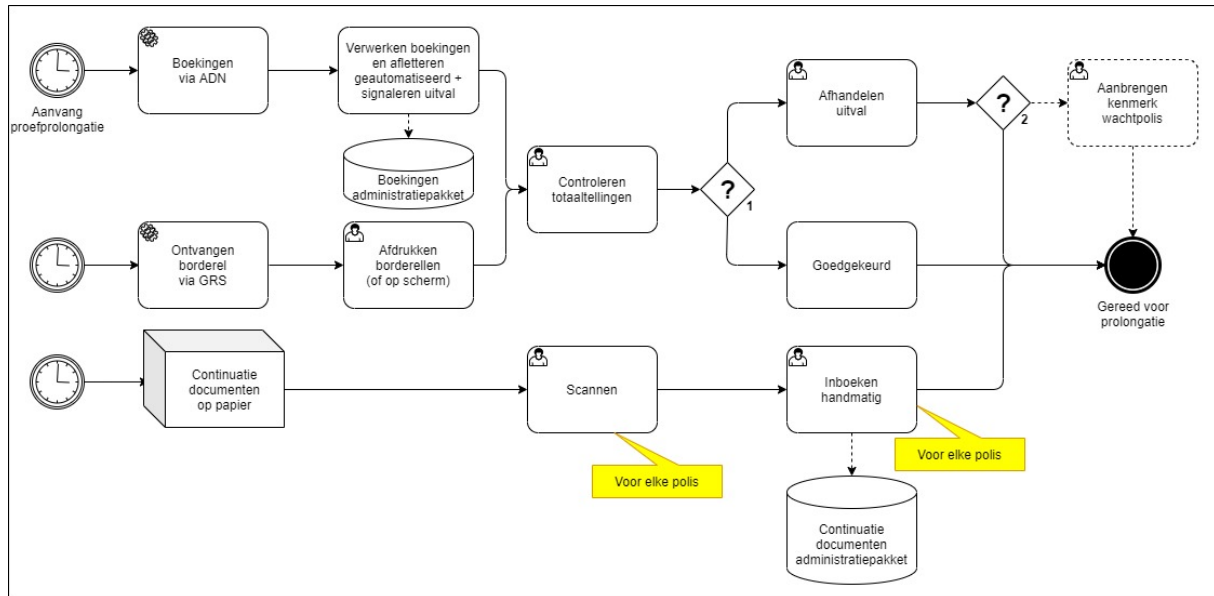
Is de kwaliteit niet op orde, dan zal voor de adviseur de efficiencywinst snel geheel verloren gaan, het is dan een verslechtering ten opzichte van de klassieke papieren aanlevering. Dit is nadrukkelijk ongewenst. Het zijn kleine details, maar met een grote impact. De belangrijkste aandachtspunten rond kwaliteit zijn opgenomen in dit document. Voor meer details verwijzen wij naar de notitie 'Kwaliteit digitale aanlevering van documenten heeft uw aandacht nodig' (www.sivi.org/drempellooskoppelen) en de standaard SIVI GRS documentatie.

Waar van toepassing zijn voor de alternatieve scenario's aandachtspunten beschreven. Deze aandachtspunten zijn vaak ook een eerste goede stap om naar het doelscenario te komen.

Van de alternatieve scenario's heeft scenario 1-C de voorkeur.

4.1 Alternatieve scenario's met gebruik van ADN

4.1.1 Borderel digitaal via GRS, ADN-bericht, polis op papier (1-A)



Figuur 8 Scenario 1-A

Aandachtspunten

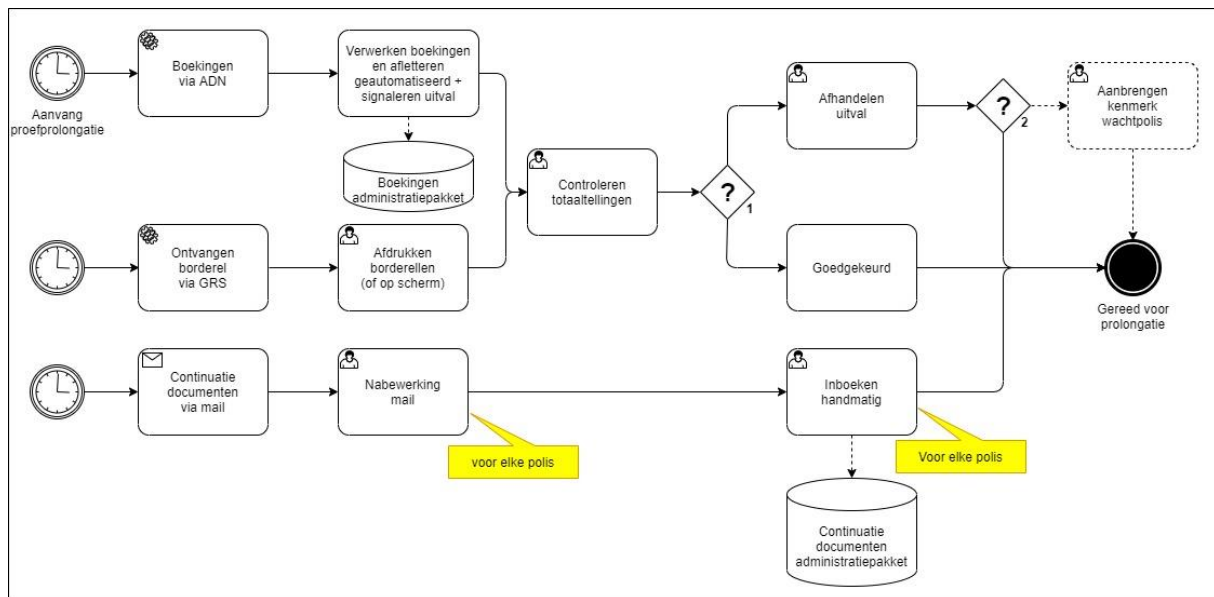
ADN	
Borderel via GRS	- Opmaak polisnummers op het borderel, polis en boeking moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Sortering van de aangeleverde borderel gelijk aan de sortering van de aangeleverde polissen om efficiënt te kunnen afletteren. De sortering van het administratiepakket moet ook aansluiten op deze sortering. Deze sortering is op volgorde van polisnummer. - Juiste specificatie van het soort document. Zorgvuldige toekennen van het soort document is zeer belangrijk om het geautomatiseerd te kunnen verwerken. - Aanlevering als bijlage in een apart digitaal document, niet samenvoegen met andere documenten. 1 borderel per maatschappij aanleveren. Meerdere borderellen per maatschappij, bijvoorbeeld per product of branche, vraagt extra handelingen bij het controleren van de totaalstelling (optellen van de borderellen).
Boeking via ADN	- Opmaak polisnummers op het borderel, polis en boeking moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden. - Borderel in het GRS-bericht en in het bericht via ADN moeten technisch van hetzelfde moment zijn, zodat er geen mutaties tussen kunnen komen.
Polis documenten op papier	- Opmaak polisnummers op het borderel, polis en boeking moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Sortering van de aangeleverde polissen gelijk aan de sortering op het aangeleverde borderel voor het opzoeken van polissen. De sortering van het administratiepakket moet ook aansluiten op deze sortering. Deze sortering is op volgorde van polisnummer. - Geen onnodige documenten, zoals: - Adresdrager - Kopie polis (origineel volstaat) Dit voorkomt verwijderen van documenten als extra handeling.

ADN	
	De aangeleverde documenten moeten gegroepeerd zijn met documenten voor de adviseur en documenten voor de eindklant. Als deze door elkaar staan levert dat meer werk en het risico dat documenten die bestemd zijn voor de adviseur bij de eindklant terecht komen.

Bijzonderheden

- ★ Voor elke polis:
 - De adviseur scant, voor digitale aanlevering aan de eindklant en voor de eigen administratie, de polis en aanvullende documenten. Het scannen en inboeken van deze documenten zijn arbeidsintensieve handmatige handelingen voor de adviseur en zijn tijdrovend bij grote volumes zoals de bulkverwerking bij prolongaties. Deze extra handelingen worden vermenigvuldigd met de grootte van aanlevering en zijn niet wenselijk bij grote volumes.

4.1.2 Borderel digitaal via GRS, ADN-bericht, polis digitaal via mail (1-B)



Figuur 9 Scenario 1-B

Aandachtspunten

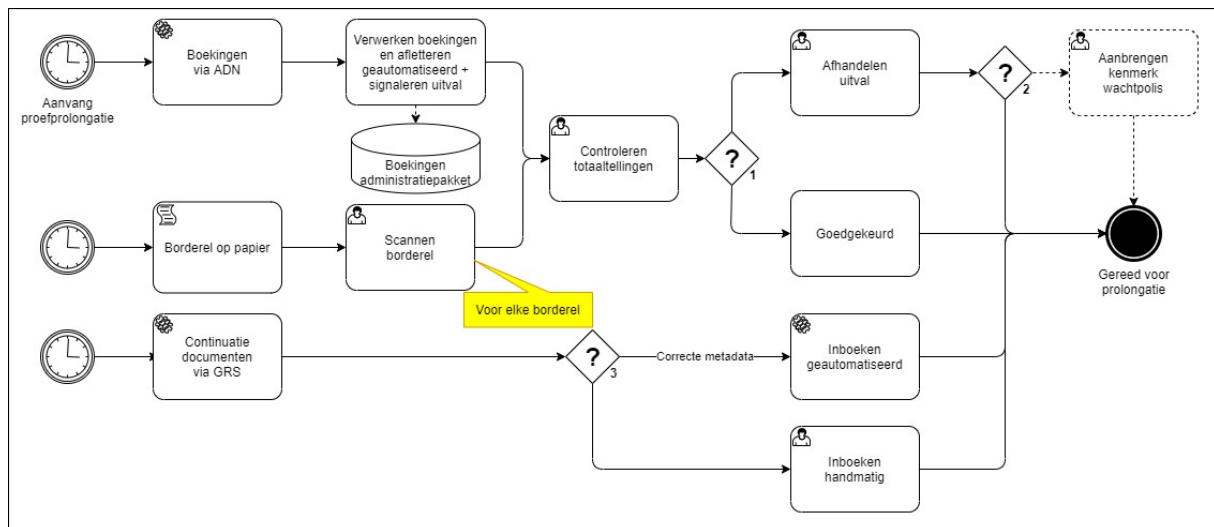
ADN	
Borderel via GRS	- Opmaak polisnummers op het borderel, polis en boeking moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Sortering van de aangeleverde borderel gelijk aan de sortering van de aangeleverde polissen om efficiënt te kunnen afletteren. De sortering van het administratiepakket moet ook aansluiten op deze sortering. Deze sortering is op volgorde van polisnummer. - Juiste specificatie van het soort document. Zorgvuldige toekennen van het soort document is zeer belangrijk om het geautomatiseerd te kunnen verwerken. - Aanlevering als bijlage in een apart digitaal document, niet samenvoegen met andere documenten. 1 borderel per maatschappij aanleveren. Meerdere borderellen per maatschappij, bijvoorbeeld per product of branche, vraagt extra handelingen bij het controleren van de totaalstelling (optellen van de borderellen).
Boeking via ADN	- Opmaak polisnummers op het borderel, polis en boeking moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden. - Borderel in het GRS-bericht en in het bericht via ADN moeten technisch van hetzelfde moment zijn, zodat er geen mutaties tussen kunnen komen.
Polisdocumenten via mail	- Opmaak polisnummers op het borderel, polis en boeking moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Polisdocumenten voorzien van een eenduidige naam: - Beginnend met: Maatschappij – Jaar - Maand - Polisnummer in zelfde notatie als op het borderel (= sortering borderel) - Soort document Bij het opslaan van meerdere documenten van meerdere polissen is de naam en soort document belangrijk. Dit voorkomt handmatig aanpassen van documentnamen, de adviseur moet de documenten voorzien van een unieke naam. Dit is zeer arbeidsintensief en heeft een grote kans op fouten. - Geen onnodige documenten, zoals: - Adresdrager

ADN	
	○ Kopie polis (origineel volstaat) Dit voorkomt verwijderen van documenten als extra handeling. • Extra beveiligingsmaatregelen zijn nodig om de documenten te versturen en ontvangen. • De samenstelling en opbouw van het onderwerp van de mail wordt gebruikt voor de routing van de mail en aanmaak van werkopdrachten. Deze samenstelling en opbouw van het onderwerp mag niet zonder notificatie veranderen.

Bijzonderheden

- ★ Voor elke polis:
 - Afhankelijk van de genomen beveiligingsmaatregelen zijn extra handelingen nodig na het ontvangen van de mail. Dit kan bijvoorbeeld het uitpakken van met wachtwoord beveiligde zip-bestanden zijn (het wachtwoord is via een ander medium ontvangen).
 - Het ontvangen van documenten via mail heeft meerdere nabewerkingen, zoals o.a. het voorzien in het uitpakken van zip-bestanden, documenten voorzien van een unieke naam en het handmatig inboeken van de documenten. Deze werkzaamheden zijn arbeidsintensief. Documenten versturen per mail kan alleen bij zeer lage volumes en in uitzonderingssituaties.

4.1.3 Borderel op papier, ADN-bericht, polis digitaal via GRS (1-C)



Figuur 10 Scenario 1-C

Aandachtspunten

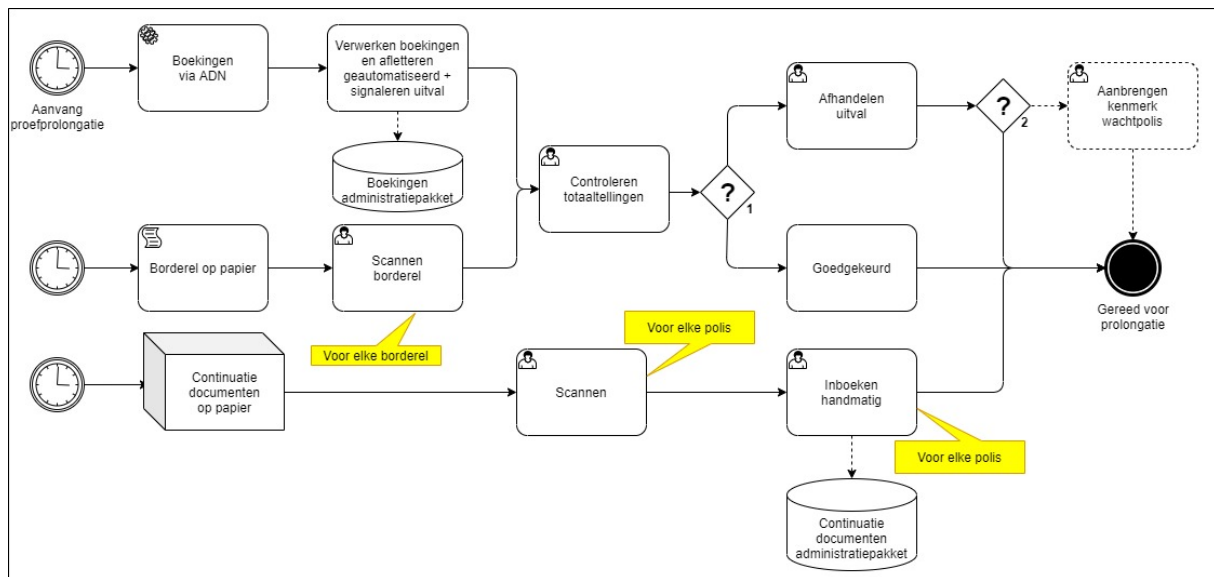
ADN	
Borderel op papier	- Opmaak polisnummers op het borderel, polis en boeking moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Sortering van het aangeleverde borderel op polisnummer. De sortering van het administratiepakket moet ook aansluiten op deze sortering. 1 borderel per maatschappij aanleveren. Meerdere borderellen per maatschappij, bijvoorbeeld per product of branche, vraagt extra handelingen bij het controleren van de totaalrekening (optellen van de borderellen).
Boeking via ADN	- Opmaak polisnummers op het borderel, polis en boeking moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden. - Borderel op papier en boekingsbericht via ADN moeten technisch van hetzelfde moment zijn, zodat er geen mutaties tussen kunnen komen.
Polisdocumenten via GRS	- Opmaak polisnummers op het borderel, polis en boeking moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Polisdocumenten in losse pdf-documenten, niet samengevoegd in 1 pdf-document, voor het samenstellen van de juiste set documenten voor de eindklant. - Polisdocumenten voorzien van goede opmaak en logo en overige maatschappijgegevens zoals op voorbedrukt papier anders is digitaal versturen en/of afdrucken niet mogelijk. - Aanlevering van de continuatiedocumenten als bijlage in een apart digitaal document, niet samenvoegen met andere documenten. - Juiste specificatie van het soort document (BY_BYLSRT/ ADNBYL). Zorgvuldige toekennen van het soort document is zeer belangrijk om het geautomatiseerd te kunnen verwerken. - Per document aangeven voor wie het document is bedoeld (BY_ENDBSTM / ADNAAG). Dit is belangrijk voor het inregelen van een workflow om zo de documenten waar mogelijk geautomatiseerd te verwerken. - Polis als origineel, niet als kopie, anders is digitaal versturen en/of afdrucken niet mogelijk. Daarbij is de kopie polis ook, ongewenst, zichtbaar en beschikbaar voor de eindklant voor het extranet/portaal van de adviseur.

ADN	
	De digitale documenten voorzien van correcte metadata voor geautomatiseerd inboeken en verwerken.

Bijzonderheden

- ★ Voor elke borderel:
 - De adviseur scant, voor digitale gebruik en archivering, het borderel. Het scannen van de borderellen zijn arbeidsintensieve handmatige handelingen voor de adviseur en zijn tijdrovend daar er vaak meerdere borderellen per maatschappij zijn, bijvoorbeeld per product of branche.
- Het doelscenario is het streven, maar van de alternatieve scenario's is dit scenario het best werkbaar als aan de aandachtspunten is voldaan.

4.1.4 Borderel op papier, ADN-bericht, polis op papier (1-D)



Figuur 11 Scenario 1-D

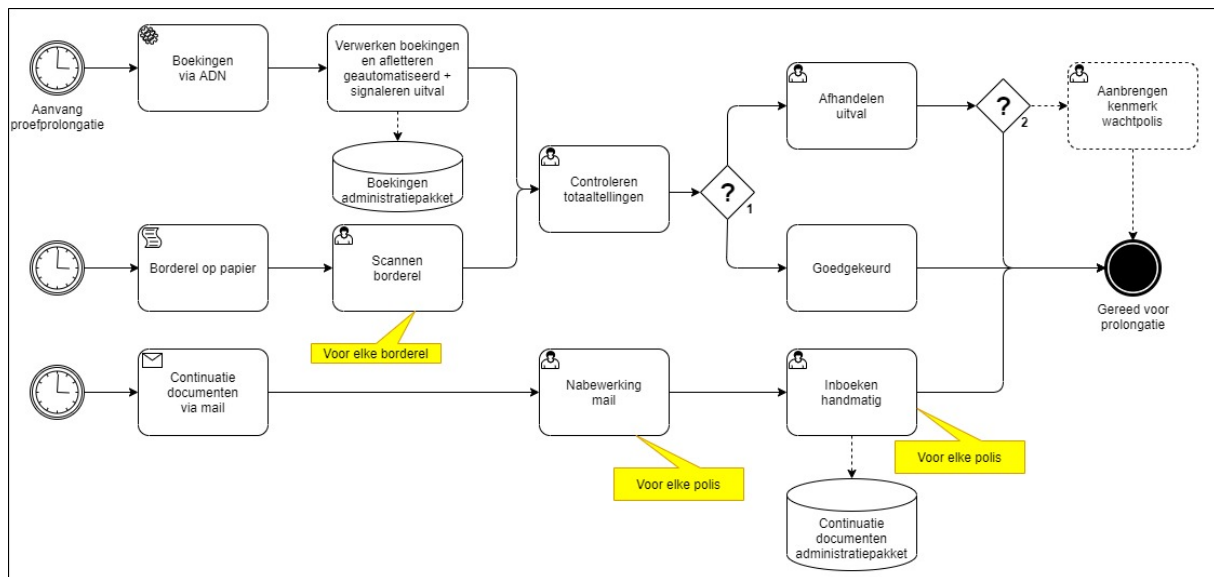
Aandachtspunten

ADN	
Borderel op papier	- Opmaak polisnummers op het borderel, polis en boeking moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Sortering van de aangeleverde borderel gelijk aan de sortering van de aangeleverde polissen om efficiënt te kunnen afletteren. De sortering van het administratiepakket moet ook aansluiten op deze sortering. Deze sortering is op volgorde van polisnummer. - Borderel op papier en boekingsbericht via ADN moeten technisch van hetzelfde moment zijn, zodat er geen mutaties tussen kunnen komen. 1 borderel per maatschappij aanleveren. Meerdere borderellen per maatschappij, bijvoorbeeld per product of branche, vraagt extra handelingen bij het controleren van de totaalrekening (optellen van de borderellen).
Boeking via ADN	- Opmaak polisnummers op het borderel, polis en boeking moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden. - Borderel op papier en boekingsbericht via ADN moeten technisch van hetzelfde moment zijn, zodat er geen mutaties tussen kunnen komen.
Polisdocumenten op papier	- Opmaak polisnummers op het borderel, polis en boeking moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Sortering van de aangeleverde polissen gelijk aan de sortering op het aangeleverde borderel voor het opzoeken van polissen. De sortering van het administratiepakket moet ook aansluiten op deze sortering. Deze sortering is op volgorde van polisnummer. - Geen onnodige documenten, zoals: - Adresdrager - Kopie polis (origineel volstaat) Dit voorkomt verwijderen van documenten als extra handeling. - De aangeleverde documenten moeten gegroepeerd zijn met documenten voor de adviseur en documenten voor de eindklant. Als deze door elkaar staan levert dat meer werk en het risico dat documenten die bestemd zijn voor de adviseur bij de eindklant terecht komen.

Bijzonderheden

- ★ Voor elke polis:
 - De adviseur scant, voor digitale aanlevering aan de eindklant en voor de eigen administratie, de polis en aanvullende documenten. Het scannen en inboeken van deze documenten zijn arbeidsintensieve handmatige handelingen voor de adviseur en zijn tijdrovend bij grote volumes zoals de bulkverwerking bij prolongaties. Deze extra handelingen worden vermenigvuldigd met de grootte van aanlevering en zijn niet wenselijk bij grote volumes.
- ★ Voor elke borderel:
 - De adviseur scant, voor digitale gebruik en archivering, het borderel. Het scannen van de borderellen zijn arbeidsintensieve handmatige handelingen voor de adviseur en zijn tijdrovend daar er vaak meerdere borderellen per maatschappij zijn, bijvoorbeeld per product of branche.

4.1.5 Borderel op papier, ADN-bericht, polis digitaal via mail (1-E)



Figuur 12 Scenario 1-E

Aandachtspunten

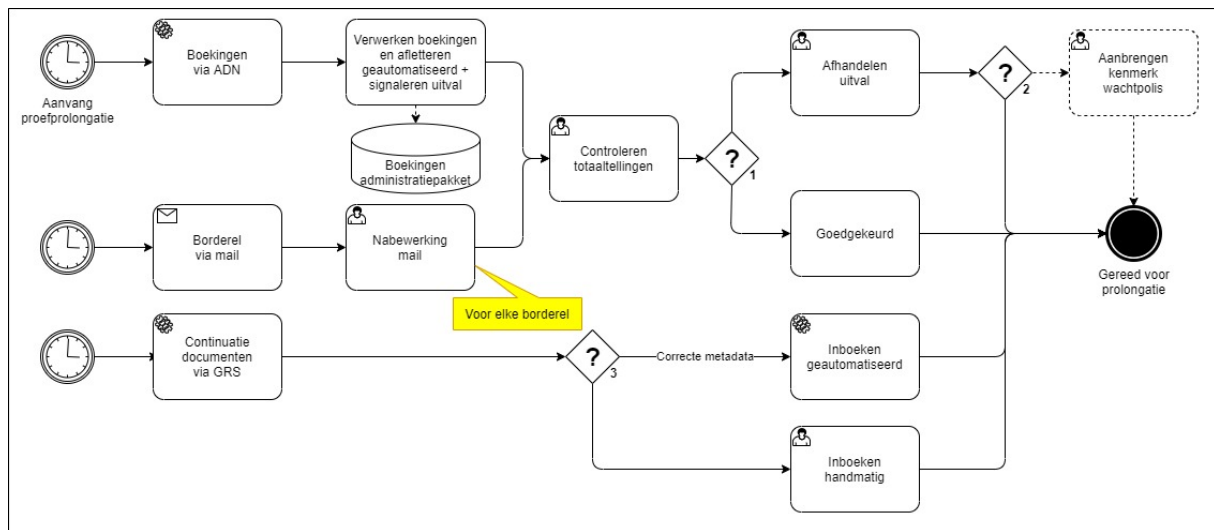
ADN	
Borderel op papier	- Opmaak polisnummers op het borderel, polis en boeking moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Sortering van de aangeleverde borderel gelijk aan de sortering van de aangeleverde polissen om efficiënt te kunnen afletteren. De sortering van het administratiepakket moet ook aansluiten op deze sortering. Deze sortering is op volgorde van polisnummer. - Borderel op papier en boekingsbericht via ADN moeten technisch van hetzelfde moment zijn, zodat er geen mutaties tussen kunnen komen. 1 borderel per maatschappij aanleveren. Meerdere borderellen per maatschappij, bijvoorbeeld per product of branche, vraagt extra handelingen bij het controleren van de totaalrekening (optellen van de borderellen).
Boeking via ADN	- Opmaak polisnummers op het borderel, polis en boeking moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden. - Borderel op papier en boekingsbericht via ADN moeten technisch van hetzelfde moment zijn, zodat er geen mutaties tussen kunnen komen.
Polisdocumenten via mail	- Opmaak polisnummers op het borderel, polis en boeking moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Polisdocumenten voorzien van een eenduidige naam: - Beginnend met: Maatschappij – Jaar - Maand - Polisnummer in zelfde notatie als op het borderel (= sortering borderel) - Soort document Bij het opslaan van meerdere documenten van meerdere polissen is de naam en soort document belangrijk. Dit voorkomt handmatig aanpassen van documentnamen, de adviseur moet de documenten voorzien van een unieke naam. Dit is zeer arbeidsintensief en heeft een grote kans op fouten. - Geen onnodige documenten, zoals: - Adresdrager - Kopie polis (origineel volstaat) Dit voorkomt verwijderen van documenten als extra handeling.

ADN	
	• Extra beveiligingsmaatregelen zijn nodig om de documenten te versturen en ontvangen. • De samenstelling en opbouw van het onderwerp van de mail wordt gebruikt voor de routing van de mail en aanmaak werkopdrachten. Deze samenstelling en opbouw van het onderwerp mag niet zonder notificatie veranderen.

Bijzonderheden

- **★ Voor elke borderel:**
 - De adviseur scant, voor digitale gebruik en archivering, het borderel. Het scannen van de borderellen zijn arbeidsintensieve handmatige handelingen voor de adviseur en zijn tijdrovend daar er vaak meerdere borderellen per maatschappij zijn, bijvoorbeeld per product of branche.
- **★ Voor elke polis:**
 - Afhankelijk van de genomen beveiligingsmaatregelen zijn extra handelingen nodig na het ontvangen van de mail. Dit kan bijvoorbeeld het uitpakken van met wachtwoord beveiligde zip-bestanden zijn (het wachtwoord is via een ander medium ontvangen).
 - Het ontvangen van documenten via mail heeft meerdere nabewerkingen, zoals o.a. het voorzien in het uitpakken van zip-bestanden, documenten voorzien van een unieke naam en het handmatig inboeken van de documenten. Deze werkzaamheden zijn arbeidsintensief. Documenten versturen per mail kan alleen bij zeer lage volumes en in uitzonderingssituaties.

4.1.6 Borderel digitaal via mail, ADN-bericht, polis digitaal via GRS (1-F)



Figuur 13 Scenario 1-F

Aandachtspunten

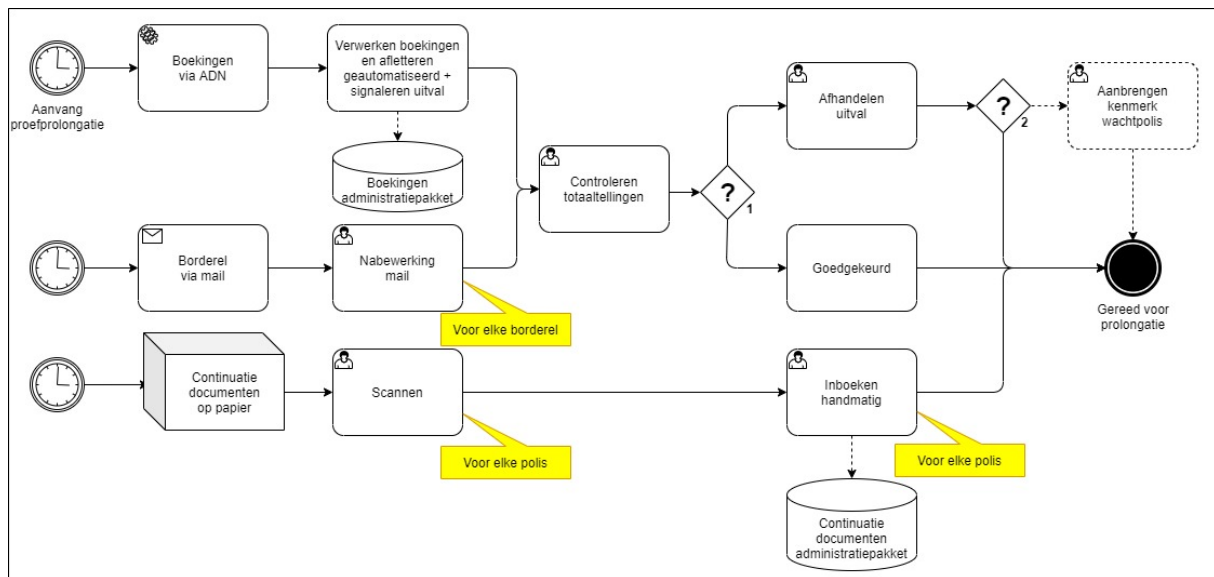
ADN	
Borderel via mail	- Opmaak polisnummers op het borderel, polis en boeking moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Borderel voorzien van eenduidige naam: - Maatschappij – jaar – maand - Als borderel voor los product of specifieke branche dan ook productnaam / branchenaam Bij het opslaan van meerdere borderellen is de naam goed. Dit voorkomt fouten en extra werk. 1 borderel per maatschappij aanleveren. Meerdere borderellen per maatschappij, bijvoorbeeld per product of branche, vraagt extra handelingen bij het controleren van de totaaltelling (optellen van de borderellen). - Extra beveiligingsmaatregelen zijn nodig om het borderel te versturen en ontvangen. - De samenstelling en opbouw van het onderwerp van de mail wordt gebruikt voor de routing van de mail en aanmaak werkopdrachten. Deze samenstelling en opbouw van het onderwerp mag niet zonder notificatie veranderen.
Boeking via ADN	- Opmaak polisnummers op het borderel, polis en boeking moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden. - Borderel op papier en boekingsbericht via ADN moeten technisch van hetzelfde moment zijn, zodat er geen mutaties tussen kunnen komen.
Polisdocumenten via GRS	- Opmaak polisnummers op het borderel, polis en boeking moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Polisdocumenten in losse pdf-documenten, niet samengevoegd in 1 pdf-document, voor het samenstellen van de juiste set documenten voor de eindklant. - Polisdocumenten voorzien van goede opmaak en logo en overige maatschappijgegevens zoals op voorbedrukt papier anders is digitaal versturen en/of afdrukken niet mogelijk. - Aanlevering van de continuatiedocumenten als bijlage in een apart digitaal document, niet samenvoegen met andere documenten.

ADN	
	• Juiste specificatie van het soort document (BY_BYLSRT/ ADNBYL). Zorgvuldige toekennen van het soort document is zeer belangrijk om het geautomatiseerd te kunnen verwerken. • Per document aangeven voor wie het document is bedoeld (BY_ENDBSTM / ADNAAG). Dit is belangrijk voor het inregelen van een workflow om zo de documenten waar mogelijk geautomatiseerd te verwerken. • Polis als origineel, niet als kopie, anders is digitaal versturen en/of afdrukken niet mogelijk. Daarbij is de kopie polis ook, ongewenst, zichtbaar en beschikbaar voor de eindklant voor het extranet/portaal van de adviseur. • De digitale documenten voorzien van correcte metadata voor geautomatiseerd inboeken en verwerken.

Bijzonderheden

- ★ Voor elke borderel:
 - Afhankelijk van de genomen beveiligingsmaatregelen zijn extra handelingen nodig na het ontvangen van de mail. Dit kan bijvoorbeeld het uitpakken van met wachtwoord beveiligde zip-bestanden zijn (het wachtwoord is via een ander medium ontvangen).
 - Het ontvangen van borderellen via mail heeft meerdere nabewerkingen, zoals o.a. het voorzien in het uitpakken van zip-bestanden, voorzien van een unieke naam en het handmatig inboeken/archiveren van het borderel (per aanbieder).

4.1.7 Borderel digitaal via mail, ADN-bericht, polis op papier (1-G)



Figuur 14 Scenario 1-G

Aandachtspunten

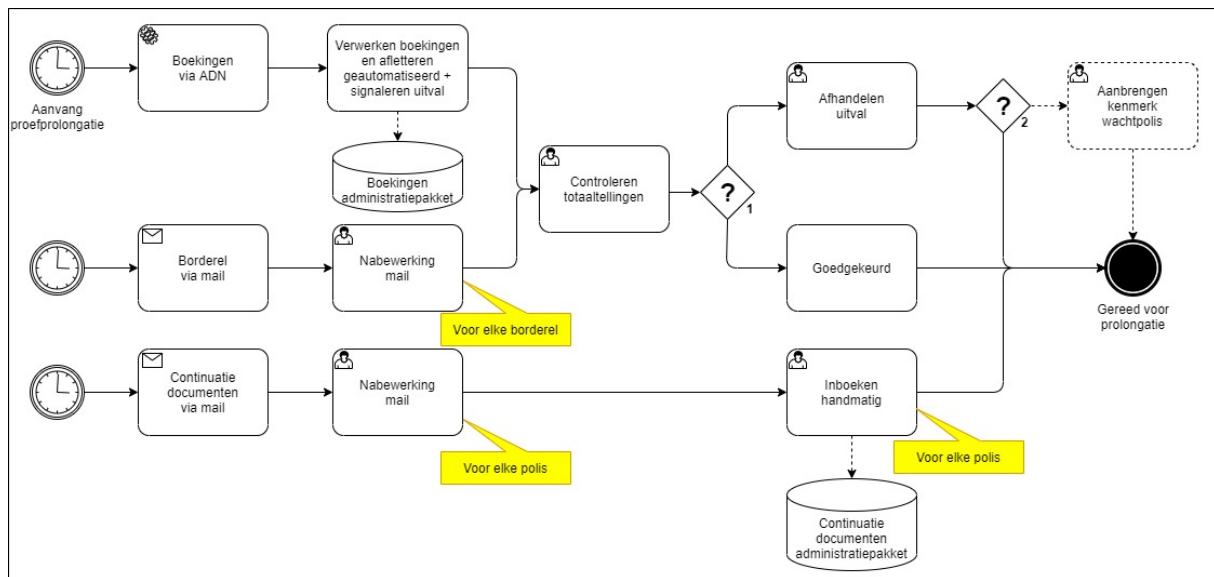
ADN	
Borderel via mail	- Opmaak polisnummers op het borderel, polis en boeking moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Borderel voorzien van eenduidige naam: - Maatschappij – jaar – maand - Als borderel voor los product of specifieke branche dan ook productnaam / branchenaam - Bij het opslaan van meerdere borderellen is de naam goed. Dit voorkomt fouten en extra werk. - Borderel op papier en boekingsbericht via ADN moeten technisch van hetzelfde moment zijn, zodat er geen mutaties tussen kunnen komen. 1 borderel per maatschappij aanleveren. Meerdere borderellen per maatschappij, bijvoorbeeld per product of branche, vraagt extra handelingen bij het controleren van de totaalstelling (optellen van de borderellen). - Extra beveiligingsmaatregelen zijn nodig om het borderel te versturen en ontvangen. - De samenstelling en opbouw van het onderwerp van de mail wordt gebruikt voor de routing van de mail en aanmaak werkopdrachten. Deze samenstelling en opbouw van het onderwerp mag niet zonder notificatie veranderen.
Boeking via ADN	- Opmaak polisnummers op het borderel, polis en boeking moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden. - Borderel op papier en boekingsbericht via ADN moeten technisch van hetzelfde moment zijn, zodat er geen mutaties tussen kunnen komen.
Polisdocumenten op papier	- Opmaak polisnummers op het borderel, polis en boeking moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Sortering van de aangeleverde polissen gelijk aan de sortering op het aangeleverde borderel voor het opzoeken van polissen. De sortering van het administratiepakket moet ook aansluiten op deze sortering. Deze sortering is op volgorde van polisnummer. - Geen onnodige documenten, zoals: - Adresdrager

ADN	
	○ Kopie polis (origineel volstaat) - Dit voorkomt verwijderen van documenten als extra handeling. • De aangeleverde documenten moeten gegroepeerd zijn met documenten voor de adviseur en documenten voor de eindklant. Als deze door elkaar staan levert dat meer werk en het risico dat documenten die bestemd zijn voor de adviseur bij de eindklant terecht komen.

Bijzonderheden

- ★ Voor elke polis:
 - De adviseur scant, voor digitale aanlevering aan de eindklant en voor de eigen administratie, de polis en aanvullende documenten. Het scannen en inboeken van deze documenten zijn arbeidsintensieve handmatige handelingen voor de adviseur en zijn tijdrovend bij grote volumes zoals de bulkverwerking bij prolongaties. Deze extra handelingen worden vermenigvuldigd met de grootte van aanlevering en zijn niet wenselijk bij grote volumes.
- ★ Voor elke borderel:
 - Afhankelijk van de genomen beveiligingsmaatregelen zijn extra handelingen nodig na het ontvangen van de mail. Dit kan bijvoorbeeld het uitpakken van met wachtwoord beveiligde zip-bestanden zijn (het wachtwoord is via een ander medium ontvangen).
 - Het ontvangen van borderellen via mail heeft meerdere nabewerkingen, zoals o.a. het voorzien in het uitpakken van zip-bestanden, voorzien van een unieke naam en het handmatig inboeken/archiveren van het borderel (per aanbieder).

4.1.8 Borderel digitaal via mail, ADN-bericht, polis digitaal via mail (1-H)



Figuur 15 Scenario 1-H

Aandachtspunten

ADN	
Borderel via mail	- Opmaak polisnummers op het borderel, polis en boeking moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Borderel voorzien van eenduidige naam: - Maatschappij – jaar – maand - Als borderel voor los product of specifieke branche dan ook productnaam / branchenaam Bij het opslaan van meerdere borderellen is de naam goed. Dit voorkomt fouten en extra werk. - Borderel op papier en boekingsbericht via ADN moeten technisch van hetzelfde moment zijn, zodat er geen mutaties tussen kunnen komen. 1 borderel per maatschappij aanleveren. Meerdere borderellen per maatschappij, bijvoorbeeld per product of branche, vraagt extra handelingen bij het controleren van de totaalrekening (optellen van de borderellen). - Extra beveiligingsmaatregelen zijn nodig om het borderel te versturen en ontvangen. - De samenstelling en opbouw van het onderwerp van de mail wordt gebruikt voor de routing van de mail en aanmaak werkopdrachten. Deze samenstelling en opbouw van het onderwerp mag niet zonder notificatie veranderen.
Boeking via ADN	- Opmaak polisnummers op het borderel, polis en boeking moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden. - Borderel op papier en boekingsbericht via ADN moeten technisch van hetzelfde moment zijn, zodat er geen mutaties tussen kunnen komen.
Polisdocumenten via mail	- Opmaak polisnummers op het borderel, polis en boeking moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Polisdocumenten voorzien van een eenduidige naam: - Beginnend met: Maatschappij – Jaar - Maand - Polisnummer in zelfde notatie als op het borderel (= sortering borderel) - Soort document

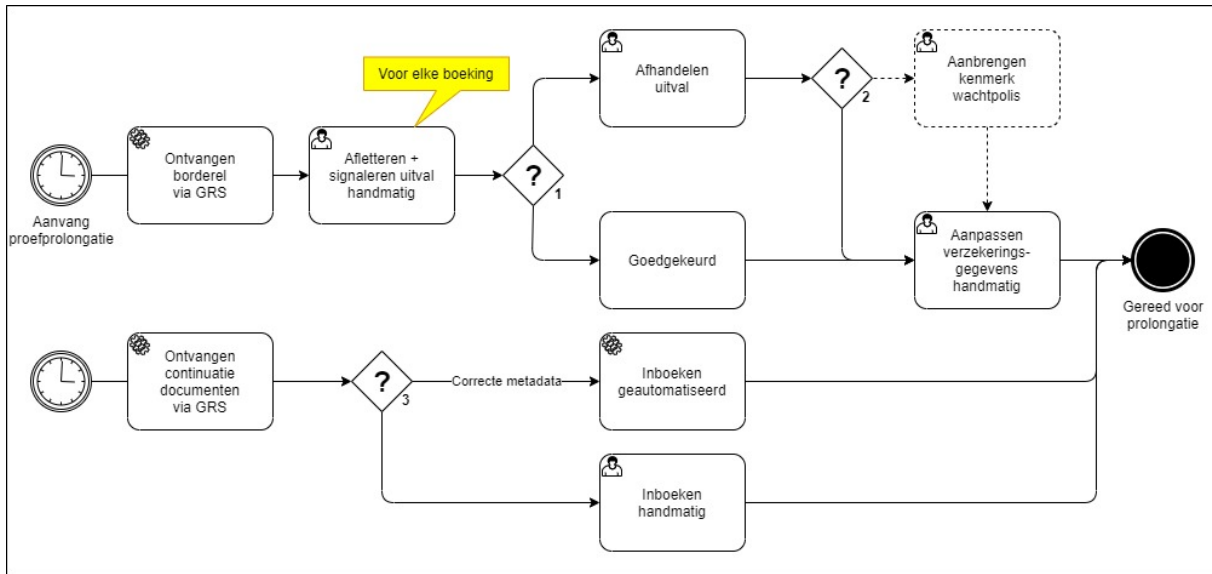
ADN	
	Bij het opslaan van meerdere documenten van meerdere polissen is de naam en soort document belangrijk. Dit voorkomt handmatig aanpassen van documentnamen, de adviseur moet de documenten voorzien van een unieke naam. Dit is zeer arbeidsintensief en heeft een grote kans op fouten. • Geen onnodige documenten, zoals: ○ Adresdrager ○ Kopie polis (origineel volstaat) Dit voorkomt verwijderen van documenten als extra handeling. • De aangeleverde documenten moeten gegroepeerd zijn met documenten voor de adviseur en documenten voor de eindklant. Als deze door elkaar staan levert dat meer werk en het risico dat documenten die bestemd zijn voor de adviseur bij de eindklant terecht komen. • Extra beveiligingsmaatregelen zijn nodig om de documenten te versturen en ontvangen. • De samenstelling en opbouw van het onderwerp van de mail wordt gebruikt voor de routing van de mail en aanmaak werkopdrachten. Deze samenstelling en opbouw van het onderwerp mag niet zonder notificatie veranderen.

Bijzonderheden

- ★ voor elke polis:
 - Afhankelijk van de genomen beveiligingsmaatregelen zijn extra handelingen nodig na het ontvangen van de mail. Dit kan bijvoorbeeld het uitpakken van met wachtwoord beveiligde zip-bestanden zijn (het wachtwoord is via een ander medium ontvangen).
 - Het ontvangen van documenten via mail heeft meerdere nabewerkingen, zoals o.a. het voorzien in het uitpakken van zip-bestanden, documenten voorzien van een unieke naam en het handmatig inboeken van de documenten. Deze werkzaamheden zijn arbeidsintensief. Documenten versturen per mail kan alleen bij zeer lage volumes en in uitzonderingssituaties.
- ★ Voor elke borderel:
 - Afhankelijk van de genomen beveiligingsmaatregelen zijn extra handelingen nodig na het ontvangen van de mail. Dit kan bijvoorbeeld het uitpakken van met wachtwoord beveiligde zip-bestanden zijn (het wachtwoord is via een ander medium ontvangen).
 - Het ontvangen van borderellen via mail heeft meerdere nabewerkingen, zoals o.a. het voorzien in het uitpakken van zip-bestanden, voorzien van een unieke naam en het handmatig inboeken/archiveren van het borderel (per aanbieder).

4.2 Alternatieve scenario's zonder gebruik van ADN

4.2.1 Borderel digitaal via GRS, geen ADN-bericht, polis digitaal via GRS (1-I)



Figuur 16 Scenario 1-I

Aandachtspunten

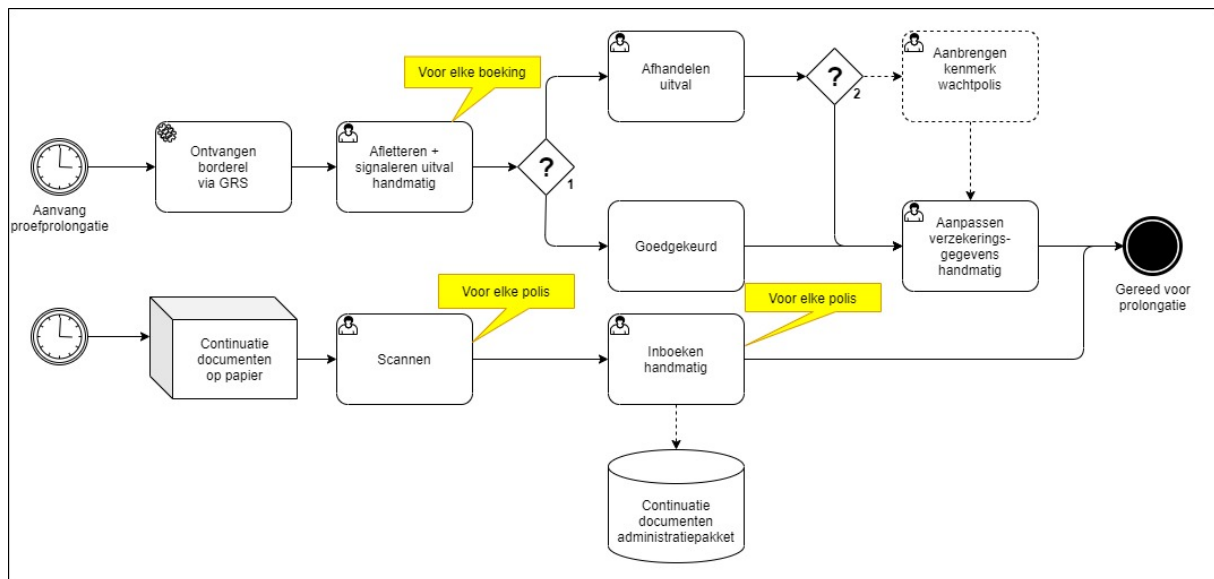
Geen ADN	
Borderel via GRS	- Opmaak polisnummers op het borderel, polis en boeking moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Sortering van de aangeleverde borderel gelijk aan de sortering van de aangeleverde polissen om efficiënt te kunnen afletteren. De sortering van het administratiepakket moet ook aansluiten op deze sortering. Deze sortering is op volgorde van polisnummer. - Juiste specificatie van het soort document. Zorgvuldige toekennen van het soort document is zeer belangrijk om het geautomatiseerd te kunnen verwerken. - Aanlevering als bijlage in een apart digitaal document, niet samenvoegen met andere documenten. 1 borderel per maatschappij aanleveren. Meerdere borderellen per maatschappij, bijvoorbeeld per product of branche, vraagt extra handelingen bij het afletteren, omdat de polis portefeuille over meerdere borderellen verspreid is.
Polisdocumenten via GRS	- Opmaak polisnummers op het borderel, polis en boeking moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Polisdocumenten in losse pdf-documenten, niet samengevoegd in 1 pdf-document, voor het samenstellen van de juiste set documenten voor de eindklant - Polisdocumenten voorzien van goede opmaak en logo en overige maatschappijgegevens zoals op voorbedrukt papier anders is digitaal versturen en/of afdrukken niet mogelijk. - Aanlevering van de continuatiedocumenten als bijlage in een apart digitaal document, niet samenvoegen met andere documenten. - Juiste specificatie van het soort document (BY_BYLSRT/ ADNBYL). Zorgvuldige toekennen van het soort document is zeer belangrijk om het geautomatiseerd te kunnen verwerken. - Per document aangeven voor wie het document is bedoeld (BY_ENDBSTM / ADNAAG). Dit is belangrijk voor het inregelen van een workflow om zo de documenten waar mogelijk geautomatiseerd te verwerken.

Geen ADN	
	• Polis als origineel, niet als kopie, anders is digitaal versturen en/of afdrukken niet mogelijk. Daarbij is de kopie polis ook, ongewenst, zichtbaar en beschikbaar voor de eindklant voor het extranet/portaal van de adviseur. • De digitale documenten voorzien van correcte metadata voor geautomatiseerd inboeken en verwerken.

Bijzonderheden

- ★ Voor elke boeking:
 - Zonder gebruik van ADN zijn boekingen en eventueel de gewijzigde verzekeringsgegevens niet geautomatiseerd te verwerken. Het afletteren én het aanpassen van de gegevens zijn dan handmatige werkzaamheden die extra tijd kosten. Bij bulkverwerking met grote volumes zoals bij prolongatie is het handmatig invoeren van premies, provisies, verzekerde bedragen, etc., zeer arbeidsintensief en onwenselijk.

4.2.2 Borderel digitaal via GRS, geen ADN-bericht, polis op papier (1-J)



Figuur 17 Scenario 1-J

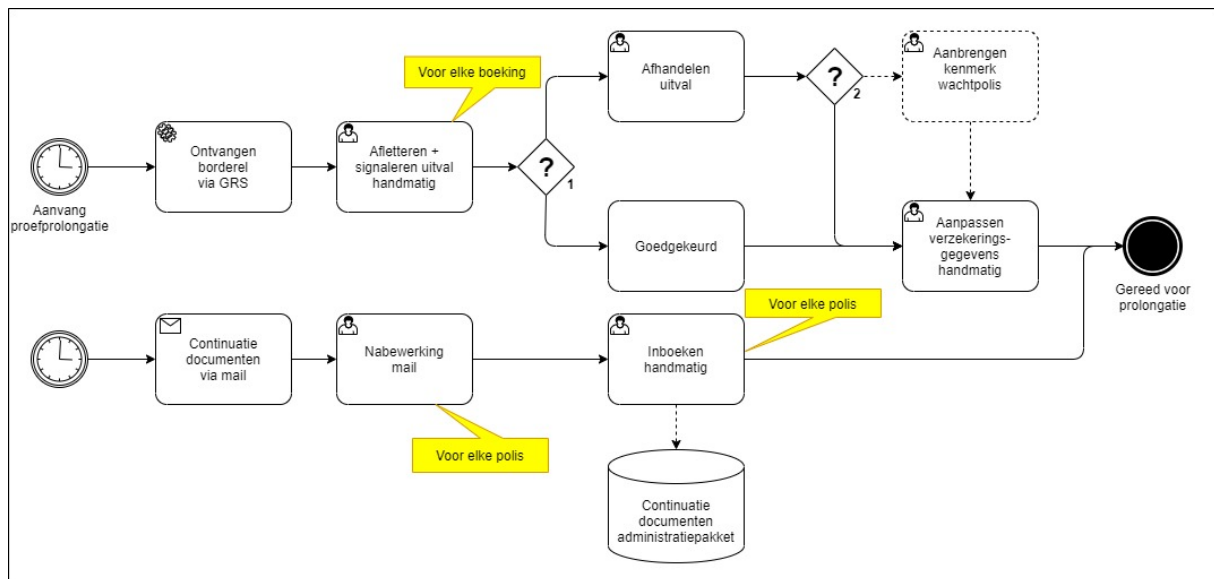
Aandachtspunten

Geen ADN	
Borderel via GRS	- Opmaak polisnummers op het borderel, polis en boeking moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Sortering van de aangeleverde borderel gelijk aan de sortering van de aangeleverde polissen om efficiënt te kunnen afletteren. De sortering van het administratiepakket moet ook aansluiten op deze sortering. Deze sortering is op volgorde van polisnummer. - Juiste specificatie van het soort document. Zorgvuldige toekennen van het soort document is zeer belangrijk om het geautomatiseerd te kunnen verwerken. - Aanlevering als bijlage in een apart digitaal document, niet samenvoegen met andere documenten. 1 borderel per maatschappij aanleveren. Meerdere borderellen per maatschappij, bijvoorbeeld per product of branche, vraagt extra handelingen bij het afletteren, omdat de polis portefeuille over meerdere borderellen verspreid is.
Polisdocumenten op papier	- Opmaak polisnummers op het borderel en polis moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Sortering van de aangeleverde polissen gelijk aan de sortering op het aangeleverde borderel voor het opzoeken van polissen. De sortering van het administratiepakket moet ook aansluiten op deze sortering. Deze sortering is op volgorde van polisnummer. - Geen onnodige documenten, zoals: - Adresdrager - Kopie polis (origineel volstaat) Dit voorkomt verwijderen van documenten als extra handeling. - Bij een begeleidende brief van de aanbieder is ook een (kopie) exemplaar voor de adviseur nodig om te bewaren in de klantmap en te kunnen achterhalen wat de reden van premie aanpassing is. - De aangeleverde documenten moeten gegroepeerd zijn met documenten voor de adviseur en documenten voor de eindklant. Als deze door elkaar staan levert dat meer werk en het risico dat documenten die bestemd zijn voor de adviseur bij de eindklant terecht komen.

Bijzonderheden

- ★ Voor elke polis:
 - De adviseur scant, voor digitale aanlevering aan de eindklant en voor de eigen administratie, de polis en aanvullende documenten. Het scannen en inboeken van deze documenten zijn arbeidsintensieve handmatige handelingen voor de adviseur en zijn tijdrovend bij grote volumes zoals de bulkverwerking bij prolongaties. Deze extra handelingen worden vermenigvuldigd met de grootte van aanlevering en zijn niet wenselijk bij grote volumes.
- ★ Voor elke boeking:
 - Zonder gebruik van ADN zijn boekingen en eventueel de gewijzigde verzekeringsgegevens niet geautomatiseerd te verwerken. Het afletteren én het aanpassen van de gegevens zijn dan handmatige werkzaamheden die extra tijd kosten. Bij bulkverwerking met grote volumes zoals bij prolongatie is het handmatig invoeren van premies, provisies, verzekerde bedragen, etc., zeer arbeidsintensief en onwenselijk.

4.2.3 Borderel digitaal via GRS, geen ADN-bericht, polis digitaal via mail (1-K)



Figuur 18 Scenario 1-K

Aandachtspunten

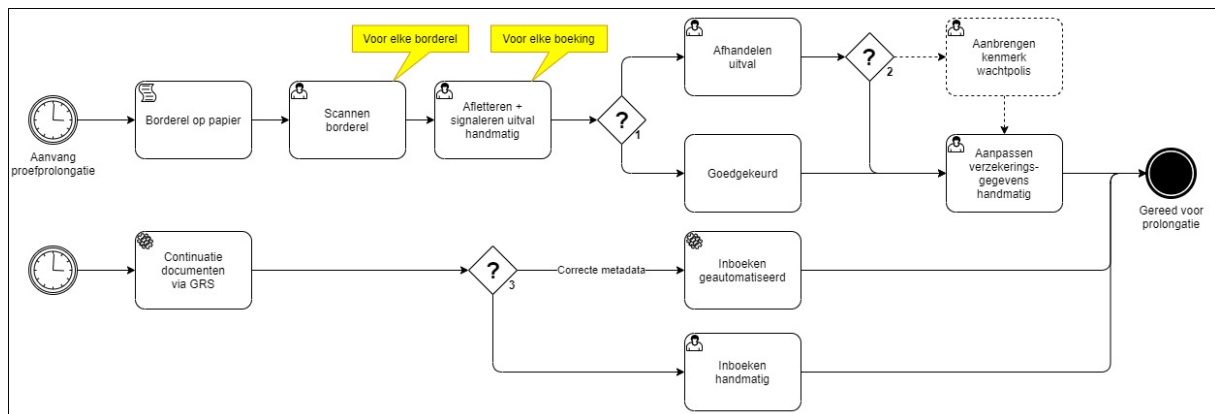
Geen ADN	
Borderel via GRS	- Opmaak polisnummers op het borderel, polis en boeking moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Sortering van de aangeleverde borderel gelijk aan de sortering van de aangeleverde polissen om efficiënt te kunnen afletteren. De sortering van het administratiepakket moet ook aansluiten op deze sortering. Deze sortering is op volgorde van polisnummer. - Juiste specificatie van het soort document. Zorgvuldige toekennen van het soort document is zeer belangrijk om het geautomatiseerd te kunnen verwerken. - Aanlevering als bijlage in een apart digitaal document, niet samenvoegen met andere documenten. 1 borderel per maatschappij aanleveren. Meerdere borderellen per maatschappij, bijvoorbeeld per product of branche, vraagt extra handelingen bij het afletteren, omdat de polis portefeuille over meerdere borderellen verspreid is.
Polisdocumenten via mail	- Opmaak polisnummers op het borderel en polis moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Polisdocumenten voorzien van een eenduidige naam: - Beginnend met: Maatschappij – Jaar - Maand - Polisnummer in zelfde notatie als op het borderel (= sortering borderel) - Soort document Bij het opslaan van meerdere documenten van meerdere polissen is de naam en soort document belangrijk. Dit voorkomt handmatig aanpassen van documentnamen, de adviseur moet de documenten voorzien van een unieke naam. Dit is zeer arbeidsintensief en heeft een grote kans op fouten. - Geen onnodige documenten, zoals: - Adresdrager - Kopie polis (origineel volstaat) Dit voorkomt verwijderen van documenten als extra handeling. - Bij een begeleidende brief van de aanbieder is ook een (kopie) exemplaar voor de adviseur nodig om te bewaren in de klantmap en te kunnen achterhalen wat de reden van premie aanpassing is.

Geen ADN	
	• De aangeleverde documenten moeten gegroepeerd zijn met documenten voor de adviseur en documenten voor de eindklant. Als deze door elkaar staan levert dat meer werk en het risico dat documenten die bestemd zijn voor de adviseur bij de eindklant terecht komen. • Extra beveiligingsmaatregelen zijn nodig om de documenten te versturen en ontvangen. • De samenstelling en opbouw van het onderwerp van de mail wordt gebruikt voor de routing van de mail en aanmaak werkopdrachten. Deze samenstelling en opbouw van het onderwerp mag niet zonder notificatie veranderen.

Bijzonderheden

- ★ Voor elke polis:
 - Afhankelijk van de genomen beveiligingsmaatregelen zijn extra handelingen nodig na het ontvangen van de mail. Dit kan bijvoorbeeld het uitpakken van met wachtwoord beveiligde zip-bestanden zijn (het wachtwoord is via een ander medium ontvangen).
 - Het ontvangen van documenten via mail heeft meerdere nabewerkingen, zoals o.a. het voorzien in het uitpakken van zip-bestanden, documenten voorzien van een unieke naam en het handmatig inboeken van de documenten. Deze werkzaamheden zijn arbeidsintensief. Documenten versturen per mail kan alleen bij zeer lage volumes en in uitzonderingssituaties.
- ★ Voor elke boeking:
 - Zonder gebruik van ADN zijn boekingen en eventueel de gewijzigde verzekeringsgegevens niet geautomatiseerd te verwerken. Het afletteren én het aanpassen van de gegevens zijn dan handmatige werkzaamheden die extra tijd kosten. Bij bulkverwerking met grote volumes zoals bij prolongatie is het handmatig invoeren van premies, provisies, verzekerde bedragen, etc., zeer arbeidsintensief en onwenselijk.

4.2.4 Borderel op papier, geen ADN-bericht, polis digitaal via GRS (1-L)



Figuur 19 Scenario 1-L

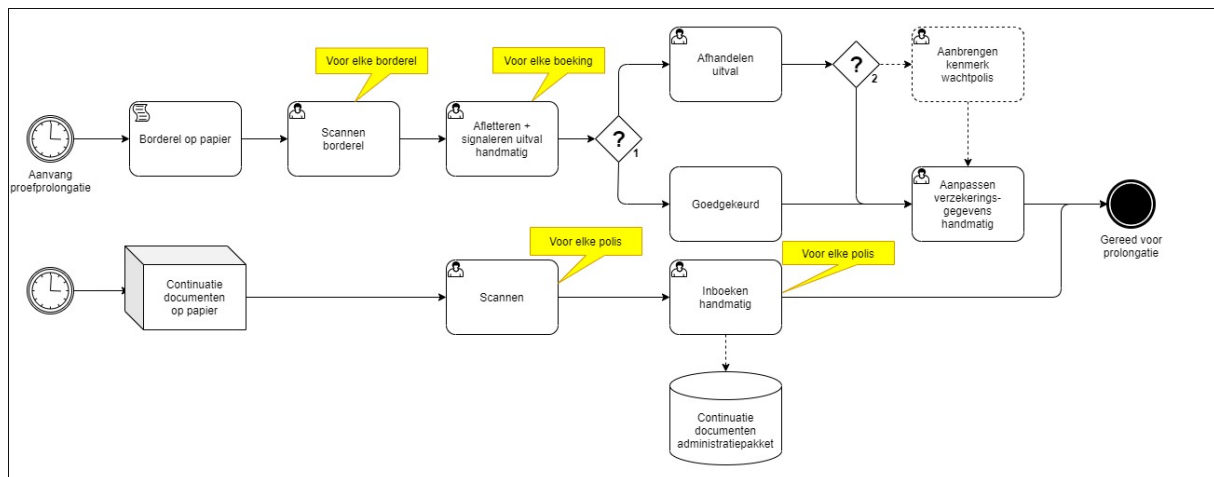
Aandachtspunten

Geen ADN	
Borderel op papier	- Opmaak polisnummers op het borderel en polis moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Sortering van het aangeleverde borderel op polisnummer. De sortering van het administratiepakket moet ook aansluiten op deze sortering. - Afletteren en aanpassen van verzekeringsgegevens zijn zonder ADN veel handmatige werkzaamheden. 1 borderel per maatschappij aanleveren. Meerdere borderellen per maatschappij, bijvoorbeeld per product of branche, vraagt extra handelingen bij het afletteren, omdat de polis portefeuille over meerdere borderellen verspreid is.
Polisdocumenten via GRS	- Opmaak polisnummers op het borderel, polis en boeking moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Polisdocumenten in losse pdf-documenten, niet samengevoegd in 1 pdf-document, voor het samenstellen van de juiste set documenten voor de eindklant. - Polisdocumenten voorzien van goede opmaak en logo en overige maatschappijgegevens zoals op voorbedrukt papier anders is digitaal versturen en/of afdrukken niet mogelijk. - Aanlevering van de continuatiedocumenten als bijlage in een apart digitaal document, niet samenvoegen met andere documenten. - Juiste specificatie van het soort document (BY_BYLSRT/ ADNBYL). Zorgvuldige toekennen van het soort document is zeer belangrijk om het geautomatiseerd te kunnen verwerken. - Per document aangeven voor wie het document is bedoeld (BY_ENDBSTM / ADNAAG). Dit is belangrijk voor het inregelen van een workflow om zo de documenten waar mogelijk geautomatiseerd te verwerken. - Polis als origineel, niet als kopie, anders is digitaal versturen en/of afdrukken niet mogelijk. Daarbij is de kopie polis ook, ongewenst, zichtbaar en beschikbaar voor de eindklant voor het extranet/portaal van de adviseur. - De digitale documenten voorzien van correcte metadata voor geautomatiseerd inboeken en verwerken.

Bijzonderheden

- ★ Voor elke borderel:
 - De adviseur scant, voor digitale gebruik en archivering, het borderel. Het scannen van de borderellen zijn arbeidsintensieve handmatige handelingen voor de adviseur en zijn tijdrovend daar er vaak meerdere borderellen per maatschappij zijn, bijvoorbeeld per product of branche.
- ★ Voor elke boeking:
 - Zonder gebruik van ADN zijn boekingen en eventueel de gewijzigde verzekeringsgegevens niet geautomatiseerd te verwerken. Het afletteren én het aanpassen van de gegevens zijn dan handmatige werkzaamheden die extra tijd kosten. Bij bulkverwerking met grote volumes zoals bij prolongatie is het handmatig invoeren van premies, provisies, verzekerde bedragen, etc., zeer arbeidsintensief en onwenselijk.

4.2.5 Borderel op papier, geen ADN-bericht, polis op papier (1-M)



Figuur 20 Scenario 1-M

Aandachtspunten

Geen ADN	
Borderel op papier	- Opmaak polisnummers op het borderel en polis moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Sortering van de aangeleverde borderel gelijk aan de sortering van de aangeleverde polissen om efficiënt te kunnen afletteren. De sortering van het administratiepakket moet ook aansluiten op deze sortering. Deze sortering is op volgorde van polisnummer. 1 borderel per maatschappij aanleveren. Meerdere borderellen per maatschappij, bijvoorbeeld per product of branche, vraagt extra handelingen bij het afletteren, omdat de polis portefeuille over meerdere borderellen verspreid is. - Afletteren en aanpassen van verzekeringsgegevens zijn zonder ADN veel handmatige werkzaamheden.
Polisdocumenten op papier	- Opmaak polisnummers op het borderel en polis moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Sortering van de aangeleverde polissen gelijk aan de sortering op het aangeleverde borderel voor het opzoeken van polissen. De sortering van het administratiepakket moet ook aansluiten op deze sortering. Deze sortering is op volgorde van polisnummer. - Geen onnodige documenten, zoals: - Adresdrager - Kopie polis (origineel volstaat) Dit voorkomt verwijderen van documenten als extra handeling. - Bij een begeleidende brief van de aanbieder is ook een (kopie) exemplaar voor de adviseur nodig om te bewaren in de klantmap en te kunnen achterhalen wat de reden van premie aanpassing is. - De aangeleverde documenten moeten gegroepeerd zijn met documenten voor de adviseur en documenten voor de eindklant. Als deze door elkaar staan levert dat meer werk en het risico dat documenten die bestemd zijn voor de adviseur bij de eindklant terecht komen.

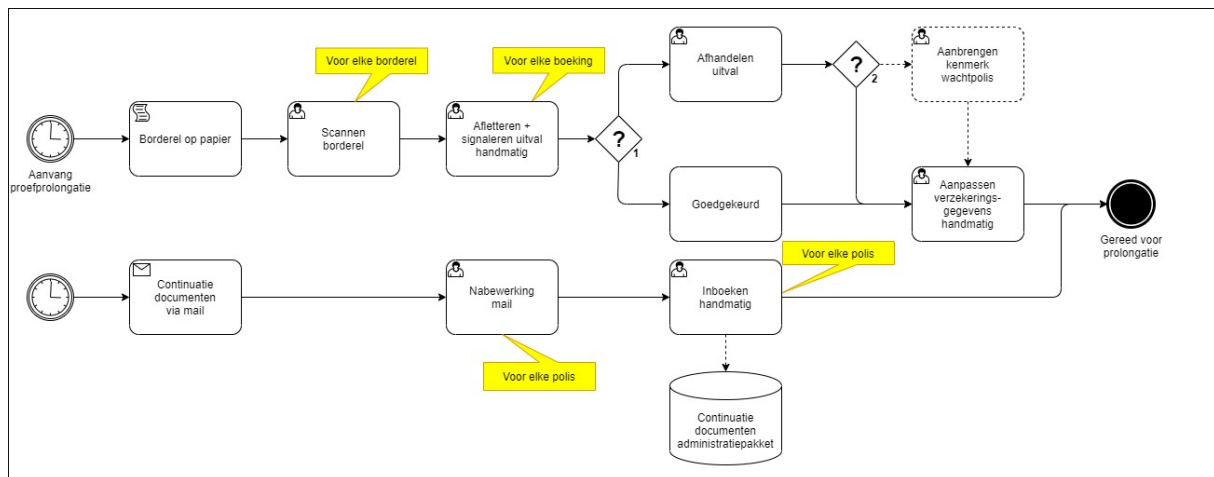
Bijzonderheden

- ★ Voor elke polis:
 - De adviseur scant, voor digitale aanlevering aan de eindklant en voor de eigen administratie, de polis en aanvullende documenten. Het scannen en inboeken van deze documenten zijn arbeidsintensieve

handmatige handelingen voor de adviseur en zijn tijdrovend bij grote volumes zoals de bulkverwerking bij prolongaties. Deze extra handelingen worden vermenigvuldigd met de grootte van aanlevering en zijn niet wenselijk bij grote volumes.

- **★ Voor elke borderel:**
 - De adviseur scant, voor digitale gebruik en archivering, het borderel. Het scannen van de borderellen zijn arbeidsintensieve handmatige handelingen voor de adviseur en zijn tijdrovend daar er vaak meerdere borderellen per maatschappij zijn, bijvoorbeeld per product of branche.
- **★ Voor elke boeking:**
 - Zonder gebruik van ADN zijn boekingen en eventueel de gewijzigde verzekeringsgegevens niet geautomatiseerd te verwerken. Het afletteren én het aanpassen van de gegevens zijn dan handmatige werkzaamheden die extra tijd kosten. Bij bulkverwerking met grote volumes zoals bij prolongatie is het handmatig invoeren van premies, provisies, verzekerde bedragen, etc., zeer arbeidsintensief en onwenselijk.

4.2.6 Borderel op papier, geen ADN-bericht, polis digitaal via mail (1-N)



Figuur 21 Scenario 1-N

Aandachtspunten

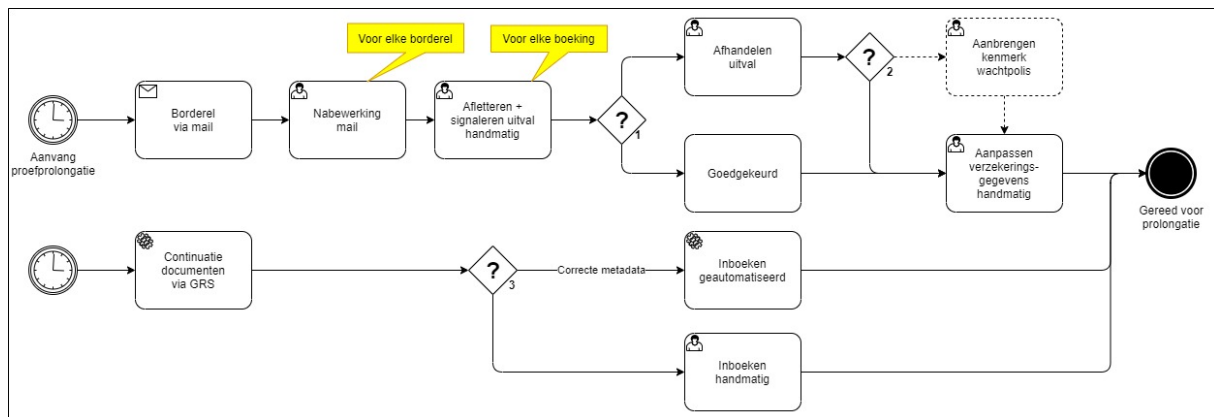
Geen ADN	
Borderel op papier	- Opmaak polisnummers op het borderel en polis moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Sortering van de aangeleverde borderel gelijk aan de sortering van de aangeleverde polissen om efficiënt te kunnen afletteren. De sortering van het administratiepakket moet ook aansluiten op deze sortering. Deze sortering is op volgorde van polisnummer. 1 borderel per maatschappij aanleveren. Meerdere borderellen per maatschappij, bijvoorbeeld per product of branche, vraagt extra handelingen bij het afletteren, omdat de polis portefeuille over meerdere borderellen verspreid is. - Afletteren en aanpassen van verzekeringsgegevens zijn zonder ADN veel handmatige werkzaamheden.
Polisdocumenten via mail	- Opmaak polisnummers op het borderel en polis moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Polisdocumenten voorzien van een eenduidige naam: - Beginnend met: Maatschappij – Jaar - Maand - Polisnummer in zelfde notatie als op het borderel (= sortering borderel) - Soort document - Bij het opslaan van meerdere documenten van meerdere polissen is de naam en soort document belangrijk. Dit voorkomt handmatig aanpassen van documentnamen, de adviseur moet de documenten voorzien van een unieke naam. Dit is zeer arbeidsintensief en heeft een grote kans op fouten. - Geen onnodige documenten, zoals: - Adresdrager - Kopie polis (origineel volstaat) - Dit voorkomt verwijderen van documenten als extra handeling. - Bij een begeleidende brief van de aanbieder is ook een (kopie) exemplaar voor de adviseur nodig om te bewaren in de klantmap en te kunnen achterhalen wat de reden van premie aanpassing is. - De aangeleverde documenten moeten gegroepeerd zijn met documenten voor de adviseur en documenten voor de eindklant. Als deze door elkaar staan levert dat meer werk en het risico dat documenten die bestemd zijn voor de adviseur bij de eindklant terecht komen.

Geen ADN	
	• Extra beveiligingsmaatregelen zijn nodig om de documenten te versturen en ontvangen. • De samenstelling en opbouw van het onderwerp van de mail wordt gebruikt voor de routing van de mail en aanmaak werkopdrachten. Deze samenstelling en opbouw van het onderwerp mag niet zonder notificatie veranderen.

Bijzonderheden

- ★ Voor elke borderel:
 - De adviseur scant, voor digitale gebruik en archivering, het borderel. Het scannen van de borderellen zijn arbeidsintensieve handmatige handelingen voor de adviseur en zijn tijdrovend daar er vaak meerdere borderellen per maatschappij zijn, bijvoorbeeld per product of branche.
- ★ Voor elke boeking:
 - Zonder gebruik van ADN zijn boekingen en eventueel de gewijzigde verzekeringsgegevens niet geautomatiseerd te verwerken. Het afletteren én het aanpassen van de gegevens zijn dan handmatige werkzaamheden die extra tijd kosten. Bij bulkverwerking met grote volumes zoals bij prolongatie is het handmatig invoeren van premies, provisies, verzekerde bedragen, etc., zeer arbeidsintensief en onwenselijk.
- ★ Voor elke polis:
 - Afhankelijk van de genomen beveiligingsmaatregelen zijn extra handelingen nodig na het ontvangen van de mail. Dit kan bijvoorbeeld het uitpakken van met wachtwoord beveiligde zip-bestanden zijn (het wachtwoord is via een ander medium ontvangen).
 - Het ontvangen van documenten via mail heeft meerdere nabewerkingen, zoals o.a. het voorzien in het uitpakken van zip-bestanden, documenten voorzien van een unieke naam en het handmatig inboeken van de documenten. Deze werkzaamheden zijn arbeidsintensief. Documenten versturen per mail kan alleen bij zeer lage volumes en in uitzonderingssituaties.

4.2.7 Borderel digitaal via mail, geen ADN-bericht, polis digitaal via GRS (1-O)



Figuur 22 Scenario 1-O

Aandachtspunten

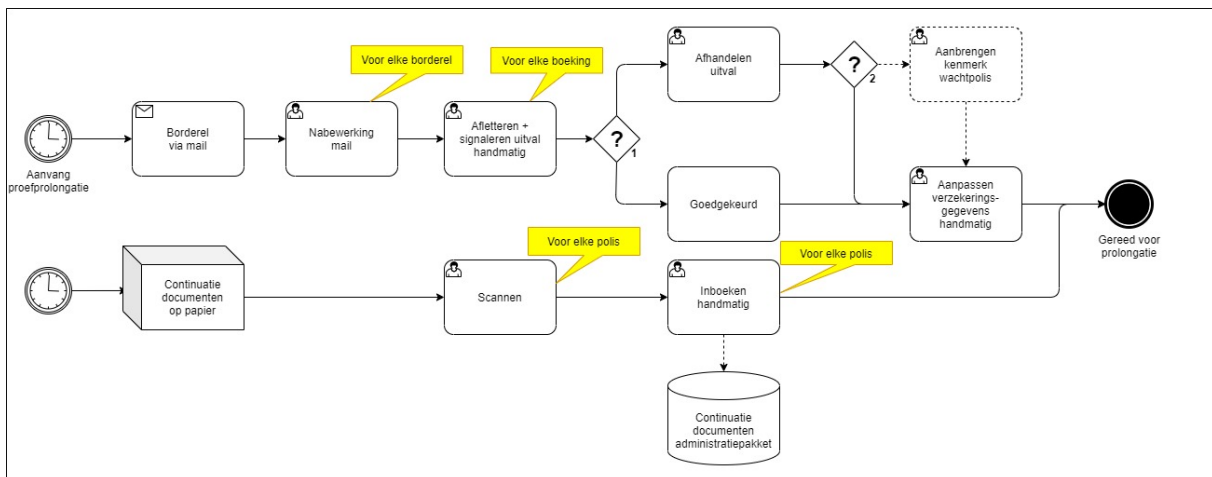
Geen ADN	
Borderel via mail	- Opmaak polisnummers op het borderel en polis moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Borderel voorzien van eenduidige naam: - Maatschappij – jaar – maand - Als borderel voor los product of specifieke branche dan ook productnaam / branchenaam Bij het opslaan van meerdere borderellen is de naam goed. Dit voorkomt fouten en extra werk. - Afletteren en aanpassen van verzekeringsgegevens zijn zonder ADN veel handmatige werkzaamheden. 1 borderel per maatschappij aanleveren. Meerdere borderellen per maatschappij, bijvoorbeeld per product of branche, vraagt extra handelingen bij het afletteren, omdat de polis portefeuille over meerdere borderellen verspreid is. - Extra beveiligingsmaatregelen zijn nodig om de documenten te versturen en ontvangen. - De samenstelling en opbouw van het onderwerp van de mail wordt gebruikt voor de routing van de mail en aanmaak werkopdrachten. Deze samenstelling en opbouw van het onderwerp mag niet zonder notificatie veranderen.
Polisdocumenten via GRS	- Opmaak polisnummers op het borderel, polis en boeking moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Polisdocumenten in losse pdf-documenten, niet samengevoegd in 1 pdf-document, voor het samenstellen van de juiste set documenten voor de eindklant. - Polisdocumenten voorzien van goede opmaak en logo en overige maatschappijgegevens zoals op voorbedrukt papier anders is digitaal versturen en/of afdrucken niet mogelijk. - Aanlevering van de continuatiedocumenten als bijlage in een apart digitaal document, niet samenvoegen met andere documenten. - Juiste specificatie van het soort document (BY_BYLSRT/ ADNBYL). Zorgvuldige toekennen van het soort document is zeer belangrijk om het geautomatiseerd te kunnen verwerken. - Per document aangeven voor wie het document is bedoeld (BY_ENDBSTM / ADNAAG). Dit is belangrijk voor het inregelen van een workflow om zo de documenten waar mogelijk geautomatiseerd te verwerken.

Geen ADN	
	• Polis als origineel, niet als kopie, anders is digitaal versturen en/of afdrukken niet mogelijk. Daarbij is de kopie polis ook, ongewenst, zichtbaar en beschikbaar voor de eindklant voor het extranet/portaal van de adviseur. • De digitale documenten voorzien van correcte metadata voor geautomatiseerd inboeken en verwerken.

Bijzonderheden

- ★ Voor elke borderel:
 - Afhankelijk van de genomen beveiligingsmaatregelen zijn extra handelingen nodig na het ontvangen van de mail. Dit kan bijvoorbeeld het uitpakken van met wachtwoord beveiligde zip-bestanden zijn (het wachtwoord is via een ander medium ontvangen).
 - Het ontvangen van borderellen via mail heeft meerdere nabewerkingen, zoals o.a. het voorzien in het uitpakken van zip-bestanden, voorzien van een unieke naam en het handmatig inboeken/archiveren van het borderel (per aanbieder).
- ★ Voor elke boeking:
 - Zonder gebruik van ADN zijn boekingen en eventueel de gewijzigde verzekeringsgegevens niet geautomatiseerd te verwerken. Het afletteren én het aanpassen van de gegevens zijn dan handmatige werkzaamheden die extra tijd kosten. Bij bulkverwerking met grote volumes zoals bij prolongatie is het handmatig invoeren van premies, provisies, verzekerde bedragen, etc., zeer arbeidsintensief en onwenselijk.

4.2.8 Borderel digitaal via mail, geen ADN-bericht, polis op papier (1-P)



Figuur 23 Scenario 1-P

Aandachtspunten

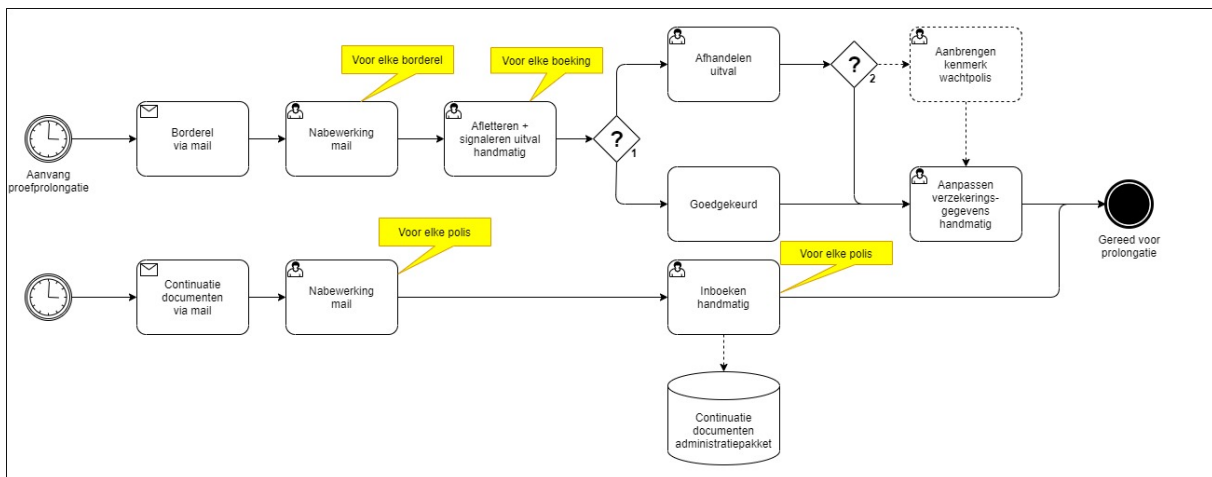
Geen ADN	
Borderel via mail	- Opmaak polisnummers op het borderel en polis moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Borderel voorzien van eenduidige naam: - Maatschappij – jaar – maand - Als borderel voor los product of specifieke branche dan ook productnaam / branchenaam Bij het opslaan van meerdere borderellen is de naam goed. Dit voorkomt fouten en extra werk. 1 borderel per maatschappij aanleveren. Meerdere borderellen per maatschappij, bijvoorbeeld per product of branche, vraagt extra handelingen bij het afletteren, omdat de polis portefeuille over meerdere borderellen verspreid is. - Afletteren en aanpassen van verzekeringsgegevens zijn zonder ADN veel handmatige werkzaamheden. - Extra beveiligingsmaatregelen zijn nodig om de documenten te versturen en ontvangen. - De samenstelling en opbouw van het onderwerp van de mail wordt gebruikt voor de routing van de mail en aanmaak werkopdrachten. Deze samenstelling en opbouw van het onderwerp mag niet zonder notificatie veranderen.
Polisdocumenten op papier	- Opmaak polisnummers op het borderel en polis moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Sortering van de aangeleverde polissen gelijk aan de sortering op het aangeleverde borderel voor het opzoeken van polissen. De sortering van het administratiepakket moet ook aansluiten op deze sortering. Deze sortering is op volgorde van polisnummer. - Geen onnodige documenten, zoals: - Adresdrager - Kopie polis (origineel volstaat) Dit voorkomt verwijderen van documenten als extra handeling. - Bij een begeleidende brief van de aanbieder is ook een (kopie) exemplaar voor de adviseur nodig om te bewaren in de klantmap en te kunnen achterhalen wat de reden van premie aanpassing is. - De aangeleverde documenten moeten gegroepeerd zijn met documenten voor de adviseur en documenten voor de eindklant. Als deze door elkaar staan levert dat meer

Geen ADN	
	werk en het risico dat documenten die bestemd zijn voor de adviseur bij de eindklant terecht komen.

Bijzonderheden

- ★ Voor elke polis:
 - De adviseur scant, voor digitale aanlevering aan de eindklant en voor de eigen administratie, de polis en aanvullende documenten. Het scannen en inboeken van deze documenten zijn arbeidsintensieve handmatige handelingen voor de adviseur en zijn tijdrovend bij grote volumes zoals de bulkverwerking bij prolongaties. Deze extra handelingen worden vermenigvuldigd met de grootte van aanlevering en zijn niet wenselijk bij grote volumes.
- ★ Voor elke borderel:
 - Afhankelijk van de genomen beveiligingsmaatregelen zijn extra handelingen nodig na het ontvangen van de mail. Dit kan bijvoorbeeld het uitpakken van met wachtwoord beveiligde zip-bestanden zijn (het wachtwoord is via een ander medium ontvangen).
 - Het ontvangen van borderellen via mail heeft meerdere nabewerkingen, zoals o.a. het voorzien in het uitpakken van zip-bestanden, voorzien van een unieke naam en het handmatig inboeken/archiveren van het borderel (per aanbieder).
- ★ Voor elke boeking:
 - Zonder gebruik van ADN zijn boekingen en eventueel de gewijzigde verzekeringsgegevens niet geautomatiseerd te verwerken. Het afletteren én het aanpassen van de gegevens zijn dan handmatige werkzaamheden die extra tijd kosten. Bij bulkverwerking met grote volumes zoals bij prolongatie is het handmatig invoeren van premies, provisies, verzekerde bedragen, etc., zeer arbeidsintensief en onwenselijk.

4.2.9 Borderel digitaal via mail, geen ADN-bericht, polis digitaal via mail (1-Q)



Figuur 24 Scenario 1-Q

Aandachtspunten

Geen ADN	
Borderel via mail	- Opmaak polisnummers op het borderel en polis moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Borderel voorzien van eenduidige naam: - Maatschappij – jaar – maand - Als borderel voor los product of specifieke branche dan ook productnaam / branchenaam Bij het opslaan van meerdere borderellen is de naam goed. Dit voorkomt fouten en extra werk. 1 borderel per maatschappij aanleveren. Meerdere borderellen per maatschappij, bijvoorbeeld per product of branche, vraagt extra handelingen bij het afletteren, omdat de polis portefeuille over meerdere borderellen verspreid is. - Afletteren en aanpassen van verzekeringsgegevens zijn zonder ADN veel handmatige werkzaamheden. - Extra beveiligingsmaatregelen zijn nodig om de documenten te versturen en ontvangen. - De samenstelling en opbouw van het onderwerp van de mail wordt gebruikt voor de routing van de mail en aanmaak werkopdrachten. Deze samenstelling en opbouw van het onderwerp mag niet zonder notificatie veranderen.
Polisdocumenten via mail	- Opmaak polisnummers op het borderel en polis moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Polisdocumenten voorzien van een eenduidige naam: - Beginnend met: Maatschappij – Jaar - Maand - Polisnummer in zelfde notatie als op het borderel (= sortering borderel) - Soort document Bij het opslaan van meerdere documenten van meerdere polissen is de naam en soort document belangrijk. Dit voorkomt handmatig aanpassen van documentnamen, de adviseur moet de documenten voorzien van een unieke naam. Dit is zeer arbeidsintensief en heeft een grote kans op fouten. - Geen onnodige documenten, zoals: - Adresdrager - Kopie polis (origineel volstaat) Dit voorkomt verwijderen van documenten als extra handeling.

Geen ADN	
	• Bij een begeleidende brief van de aanbieder is ook een (kopie) exemplaar voor de adviseur nodig om te bewaren in de klantmap en te kunnen achterhalen wat de reden van premie aanpassing is. • De aangeleverde documenten moeten gegroepeerd zijn met documenten voor de adviseur en documenten voor de eindklant. Als deze door elkaar staan levert dat meer werk en het risico dat documenten die bestemd zijn voor de adviseur bij de eindklant terecht komen. • Extra beveiligingsmaatregelen zijn nodig om de documenten te versturen en ontvangen. • De samenstelling en opbouw van het onderwerp van de mail wordt gebruikt voor de routing van de mail en aanmaak werkopdrachten. Deze samenstelling en opbouw van het onderwerp mag niet zonder notificatie veranderen.

Bijzonderheden

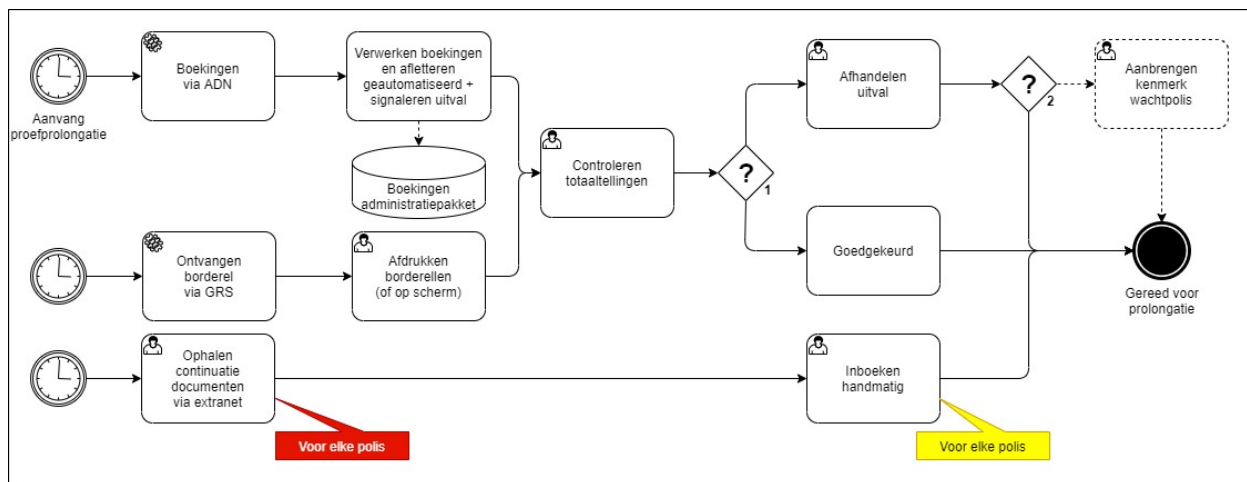
- **★ Voor elke polis:**
 - Afhankelijk van de genomen beveiligingsmaatregelen zijn extra handelingen nodig na het ontvangen van de mail. Dit kan bijvoorbeeld het uitpakken van met wachtwoord beveiligde zip-bestanden zijn (het wachtwoord is via een ander medium ontvangen).
 - Het ontvangen van documenten via mail heeft meerdere nabewerkingen, zoals o.a. het voorzien in het uitpakken van zip-bestanden, documenten voorzien van een unieke naam en het handmatig inboeken van de documenten. Deze werkzaamheden zijn arbeidsintensief. Documenten versturen per mail kan alleen bij zeer lage volumes en in uitzonderingssituaties.
- **★ Voor elke borderel:**
 - Afhankelijk van de genomen beveiligingsmaatregelen zijn extra handelingen nodig na het ontvangen van de mail. Dit kan bijvoorbeeld het uitpakken van met wachtwoord beveiligde zip-bestanden zijn (het wachtwoord is via een ander medium ontvangen).
 - Het ontvangen van borderellen via mail heeft meerdere nabewerkingen, zoals o.a. het voorzien in het uitpakken van zip-bestanden, voorzien van een unieke naam en het handmatig inboeken/archiveren van het borderel (per aanbieder).
- **★ Voor elke boeking:**
 - Zonder gebruik van ADN zijn boekingen en eventueel de gewijzigde verzekeringsgegevens niet geautomatiseerd te verwerken. Het afletteren én het aanpassen van de gegevens zijn dan handmatige werkzaamheden die extra tijd kosten. Bij bulkverwerking met grote volumes zoals bij prolongatie is het handmatig invoeren van premies, provisies, verzekerde bedragen, etc., zeer arbeidsintensief en onwenselijk.

5. ONGEWENSTE SCENARIO'S

Er zijn ook scenario's die (eigenlijk) niet werkbaar zijn voor de adviseur. Deze scenario's vragen onevenredig veel extra handelingen van de adviseur. Bij een bulk aanlevering, zoals bij de prolongatie, is de impact van deze extra werkzaamheden recht evenredig met het volume van het aantal polissen. Werkzaamheden van enkele minuten per polis worden bij aanlevering van bijvoorbeeld 500 of 1000 polissen, werkzaamheden van vele uren of dagen. Voor de uitleg waarom ze niet werkbaar zijn, de volledigheid en het gebruik bij uitzonderingsgevallen of calamiteiten zijn deze scenario's hier opgenomen.

5.1 Ongewenste scenario's met gebruik van ADN

5.1.1 Borderel digitaal via GRS, ADN-bericht, polis digitaal via extranet (2-A)



Figuur 25 Scenario 2-A

Aandachtspunten

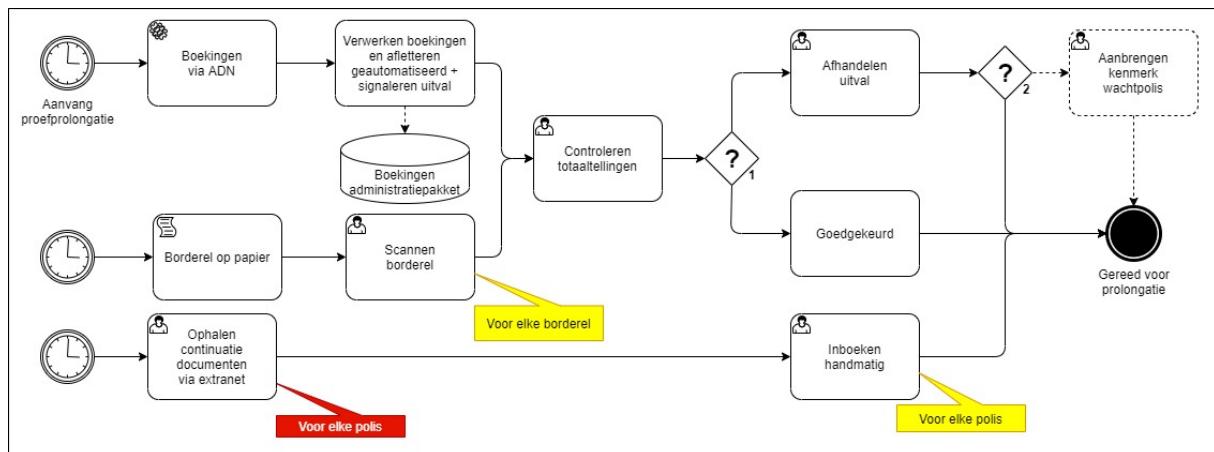
ADN	
Borderel via GRS	- Opmaak polisnummers op het borderel, polis en boeking moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Sortering van de aangeleverde borderel gelijk aan de sortering van de aangeleverde polissen om efficiënt te kunnen afletteren. De sortering van het administratiepakket moet ook aansluiten op deze sortering. Deze sortering is op volgorde van polisnummer. - Juiste specificatie van het soort document. Zorgvuldige toekennen van het soort document is zeer belangrijk om het geautomatiseerd te kunnen verwerken. - Aanlevering als bijlage in een apart digitaal document, niet samenvoegen met andere documenten. 1 borderel per maatschappij aanleveren. Meerdere borderellen per maatschappij, bijvoorbeeld per product of branche, vraagt extra handelingen bij het controleren van de totaalrekening (optellen van de borderellen).
Boeking via ADN	- Opmaak polisnummers op het borderel, polis en boeking moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden. - Borderel in het GRS-bericht en in het bericht via ADN moeten technisch van hetzelfde moment zijn, zodat er geen mutaties tussen kunnen komen.
Polisdocumenten via extranet	- Opmaak polisnummers op het borderel, polis en boeking moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Polisdocumenten in losse pdf-documenten, niet samengevoegd in 1 pdf-document, voor het samenstellen van de juiste set documenten voor de eindklant.

ADN	
	- Polisdocumenten voorzien van een eenduidige naam: ○ Beginnend met: Maatschappij – Jaar - Maand ○ Polisnummer in zelfde notatie als op het borderel (= sortering borderel) ○ Soort document Bij het opslaan van meerdere documenten van meerdere polissen is de naam en soort document belangrijk. Dit voorkomt handmatig aanpassen van documentnamen, de adviseur moet de documenten voorzien van een unieke naam. Dit is zeer arbeidsintensief en heeft een grote kans op fouten. - Polisdocumenten voorzien van goede opmaak en logo en overige maatschappijgegevens zoals op voorbedrukt papier anders is digitaal versturen en/of afdrukken niet mogelijk. - Polis als origineel, niet als kopie, anders is digitaal versturen en/of afdrukken niet mogelijk. Daarbij is de kopie polis ook, ongewenst, zichtbaar en beschikbaar voor de eindklant voor het extranet/portaal van de adviseur. - Elke polis individueel ophalen vanaf een extranet vraagt veel handelingen en tijd per polis. Dit is voor het prolongatieproces met vele polissen zeer intensief en niet werkbaar voor de adviseur. Het is wel geschikt als back-up en uitwijk bij incidenten of calamiteiten en voor individuele verwerking/naslag.

Bijzonderheden

- ★ Voor elke polis:
 - Documenten individueel ophalen van een extranet is zeer tijdrovend bij grote volumes omdat elke polis een aparte behandeling vraagt (ophalen, unieke naamgeving, inboeken). Deze extra handelingen worden vermenigvuldigd met de grootte van aanlevering en zijn niet werkbaar bij grote volumes. Indien een enkele polis ophalen, voorzien van een unieke naam en het inboeken 2 tot 4 minuten duurt, is dat bij 1000 polissen 1 tot 3 dagen voordat de werkzaamheden van de proefprolongatie kunnen beginnen.

5.1.2 Borderel op papier, ADN-bericht, polis digitaal via extranet (2-B)



Figuur 26 Scenario 2-B

Aandachtspunten

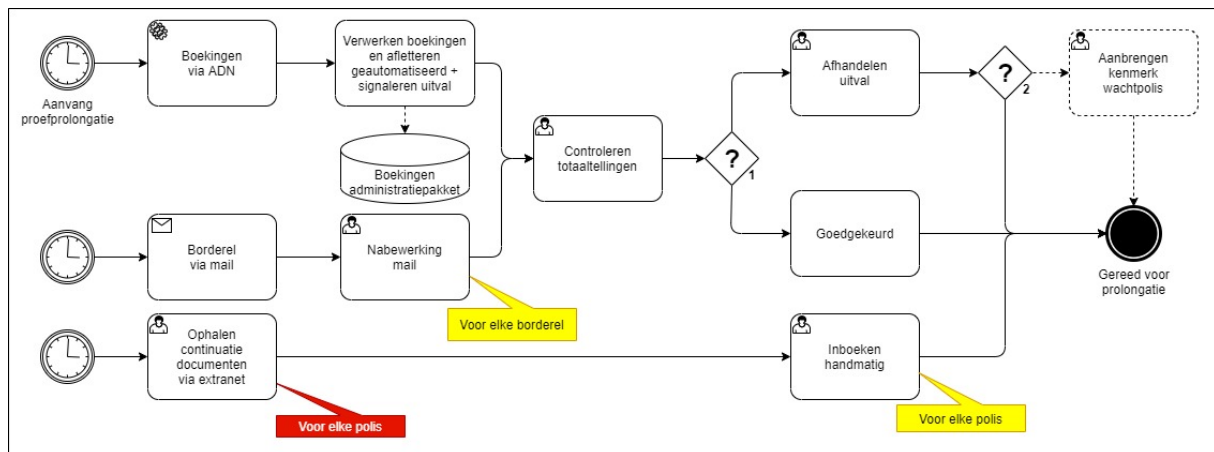
ADN	
Borderel op papier	- Opmaak polisnummers op het borderel, polis en boeking moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Sortering van de aangeleverde borderel gelijk aan de sortering van de aangeleverde polissen om efficiënt te kunnen afletteren. De sortering van het administratiepakket moet ook aansluiten op deze sortering. Deze sortering is op volgorde van polisnummer. 1 borderel per maatschappij aanleveren. Meerdere borderellen per maatschappij, bijvoorbeeld per product of branche, vraagt extra handelingen bij het controleren van de totaalrekening (optellen van de borderellen).
Boeking via ADN	- Opmaak polisnummers op het borderel, polis en boeking moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden. - Borderel op papier en boekingsbericht via ADN moeten technisch van hetzelfde moment zijn, zodat er geen mutaties tussen kunnen komen.
Polisdocumenten via extranet	- Opmaak polisnummers op het borderel, polis en boeking moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Polisdocumenten in losse pdf-documenten, niet samengevoegd in 1 pdf-document, voor het samenstellen van de juiste set documenten voor de eindklant. - Polisdocumenten voorzien van een eenduidige naam: - Beginnend met: Maatschappij – Jaar - Maand - Polisnummer in zelfde notatie als op het borderel (= sortering borderel) - Soort document Bij het opslaan van meerdere documenten van meerdere polissen is de naam en soort document belangrijk. Dit voorkomt handmatig aanpassen van documentnamen, de adviseur moet de documenten voorzien van een unieke naam. Dit is zeer arbeidsintensief en heeft een grote kans op fouten. - Polisdocumenten voorzien van goede opmaak en logo en overige maatschappijgegevens zoals op voorbedrukt papier anders is digitaal versturen en/of afdrukken niet mogelijk. - Polis als origineel, niet als kopie, anders is digitaal versturen en/of afdrukken niet mogelijk. Daarbij is de kopie polis ook, ongewenst, zichtbaar en beschikbaar voor de eindklant voor het extranet/portaal van de adviseur. - Elke polis individueel ophalen vanaf een extranet vraagt veel handelingen en tijd per polis. Dit is voor het prolongatieproces met vele polissen zeer intensief en niet

ADN	
	werkbaar voor de adviseur. Het is wel geschikt als back-up en uitwijk bij incidenten of calamiteiten en voor individuele verwerking/naslag.

Bijzonderheden

-  Voor elke polis:
 - Documenten individueel ophalen van een extranet is zeer tijdrovend bij grote volumes omdat elke polis een aparte behandeling vraagt (ophalen, unieke naamgeving, inboeken). Deze extra handelingen worden vermenigvuldigd met de grootte van aanlevering en zijn niet werkbaar bij grote volumes. Indien een enkele polis ophalen, voorzien van een unieke naam en het inboeken 2 tot 4 minuten duurt, is dat bij 1000 polissen 1 tot 3 dagen voordat de werkzaamheden van de proefprolongatie kunnen beginnen.
-  Voor elke borderel:
 - De adviseur scant, voor digitale gebruik en archivering, het borderel. Het scannen van de borderellen zijn arbeidsintensieve handmatige handelingen voor de adviseur en zijn tijdrovend daar er vaak meerdere borderellen per maatschappij zijn, bijvoorbeeld per product of branche.

5.1.3 Borderel digitaal via mail, ADN-bericht, polis digitaal via extranet (2-C)



Figuur 27 Scenario 2-C

Aandachtspunten

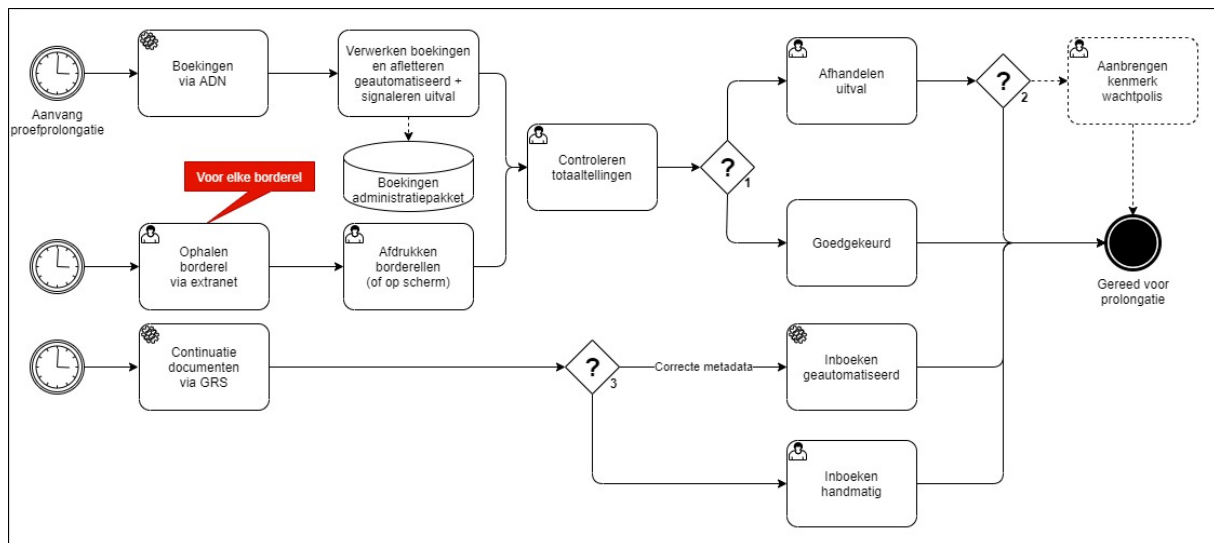
ADN	
Borderel via mail	- Opmaak polisnummers op het borderel, polis en boeking moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Borderel voorzien van eenduidige naam: - Maatschappij – jaar – maand - Als borderel voor los product of specifieke branche dan ook productnaam / branchenaam Bij het opslaan van meerdere borderellen is de naam goed. Dit voorkomt fouten en extra werk. 1 borderel per maatschappij aanleveren. Meerdere borderellen per maatschappij, bijvoorbeeld per product of branche, vraagt extra handelingen bij het controleren van de totaalrekening (optellen van de borderellen). - Extra beveiligingsmaatregelen zijn nodig om de documenten te versturen en ontvangen. - De samenstelling en opbouw van het onderwerp van de mail wordt gebruikt voor de routing van de mail en aanmaak werkopdrachten. Deze samenstelling en opbouw van het onderwerp mag niet zonder notificatie veranderen.
Boeking via ADN	- Opmaak polisnummers op het borderel, polis en boeking moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden. - Borderel op papier en boekingsbericht via ADN moeten technisch van hetzelfde moment zijn, zodat er geen mutaties tussen kunnen komen.
Polisdocumenten via extranet	- Opmaak polisnummers op het borderel, polis en boeking moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Polisdocumenten in losse pdf-documenten, niet samengevoegd in 1 pdf-document, voor het samenstellen van de juiste set documenten voor de eindklant. - Polisdocumenten voorzien van een eenduidige naam: - Beginnend met: Maatschappij – Jaar - Maand - Polisnummer in zelfde notatie als op het borderel (= sortering borderel) - Soort document Bij het opslaan van meerdere documenten van meerdere polissen is de naam en soort document belangrijk. Dit voorkomt handmatig aanpassen van documentnamen, de adviseur moet de documenten voorzien van een unieke naam. Dit is zeer arbeidsintensief en heeft een grote kans op fouten.

ADN	
	• Polisdocumenten voorzien van goede opmaak en logo en overige maatschappijgegevens zoals op voorbedrukt papier anders is digitaal versturen en/of afdrukken niet mogelijk. • Polis als origineel, niet als kopie, anders is digitaal versturen en/of afdrukken niet mogelijk. Daarbij is de kopie polis ook, ongewenst, zichtbaar en beschikbaar voor de eindklant voor het extranet/portaal van de adviseur. • Elke polis individueel ophalen vanaf een extranet vraagt veel handelingen en tijd per polis. Dit is voor het prolongatieproces met vele polissen zeer intensief en niet werkbaar voor de adviseur. Het is wel geschikt als back-up en uitwijk bij incidenten of calamiteiten en voor individuele verwerking/naslag.

Bijzonderheden

-  Voor elke polis:
 - Documenten individueel ophalen van een extranet is zeer tijdrovend bij grote volumes omdat elke polis een aparte behandeling vraagt (ophalen, unieke naamgeving, inboeken). Deze extra handelingen worden vermenigvuldigd met de grootte van aanlevering en zijn niet werkbaar bij grote volumes. Indien een enkele polis ophalen, voorzien van een unieke naam en het inboeken 2 tot 4 minuten duurt, is dat bij 1000 polissen 1 tot 3 dagen voordat de werkzaamheden van de proefprolongatie kunnen beginnen.
-  Voor elke borderel:
 - Afhankelijk van de genomen beveiligingsmaatregelen zijn extra handelingen nodig na het ontvangen van de mail. Dit kan bijvoorbeeld het uitpakken van met wachtwoord beveiligde zip-bestanden zijn (het wachtwoord is via een ander medium ontvangen).
 - Het ontvangen van borderellen via mail heeft meerdere nabewerkingen, zoals o.a. het voorzien in het uitpakken van zip-bestanden, voorzien van een unieke naam en het handmatig inboeken/archiveren van het borderel (per aanbieder).

5.1.4 Borderel digitaal via extranet, ADN-bericht, polis digitaal via GRS (2-D)



Figuur 28 Scenario 2-D

Aandachtspunten

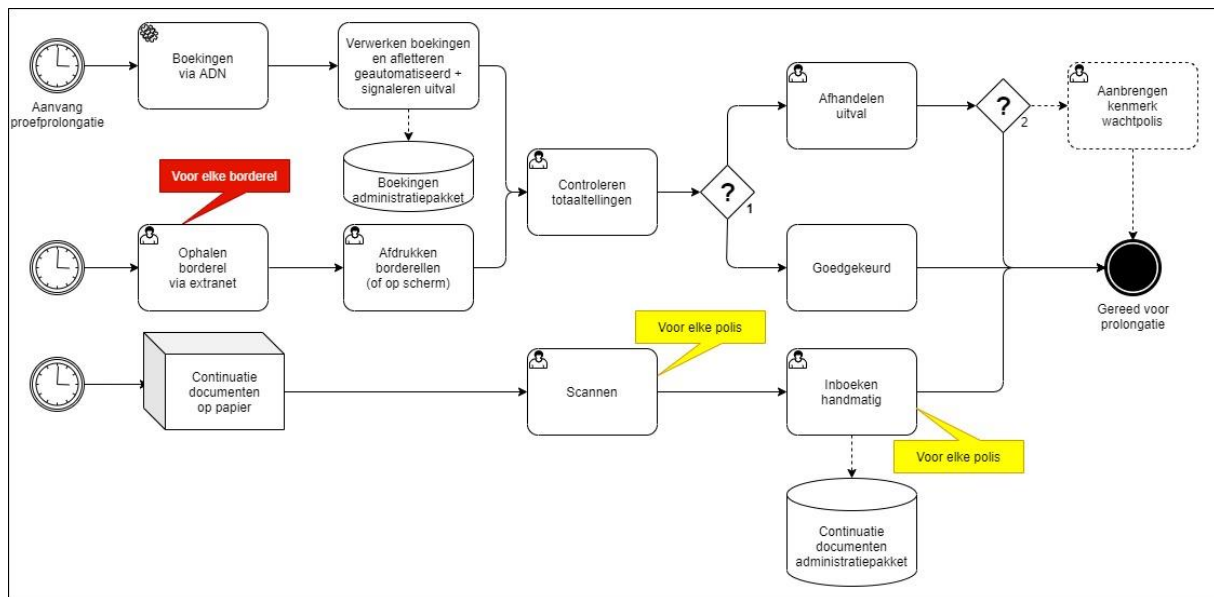
ADN	
Borderel via extranet	- Opmaak polisnummers op het borderel, polis en boeking moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Sortering van de aangeleverde borderel gelijk aan de sortering van de aangeleverde polissen om efficiënt te kunnen afletteren. De sortering van het administratiepakket moet ook aansluiten op deze sortering. Deze sortering is op volgorde van polisnummer. - Borderel voorzien van eenduidige naam: - Maatschappij – jaar – maand - Als borderel voor los product of specifieke branche dan ook productnaam / branchenaam Bij het opslaan van meerdere borderellen is de naam goed. Dit voorkomt fouten en extra werk. - Elke borderel individueel ophalen vanaf een extranet vraagt veel handelingen en tijd per borderel. Dit is voor het prolongatieproces met meerdere borderellen (zeker bij meerdere borderellen per maatschappij) intensief en slecht werkbaar voor de adviseur. Het is wel geschikt als back-up en uitwijk bij incidenten of calamiteiten. 1 borderel per maatschappij aanleveren. Meerdere borderellen per maatschappij, bijvoorbeeld per product of branche, vraagt extra handelingen bij het controleren van de totaalrekening (optellen van de borderellen).
Boeking via ADN	- Opmaak polisnummers op het borderel, polis en boeking moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden. - Borderel in het bericht op extranet en in het bericht via ADN moeten technisch van hetzelfde moment zijn, zodat er geen mutaties tussen kunnen komen.
Polisdocumenten via GRS	- Opmaak polisnummers op het borderel, polis en boeking moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Polisdocumenten in losse pdf-documenten, niet samengevoegd in 1 pdf-document, voor het samenstellen van de juiste set documenten voor de eindklant. - Polisdocumenten voorzien van goede opmaak en logo en overige maatschappijgegevens zoals op voorbedrukt papier anders is digitaal versturen en/of afdrukken niet mogelijk.

ADN	
	• Aanlevering van de continuatiedocumenten als bijlage in een apart digitaal document, niet samenvoegen met andere documenten. • Juiste specificatie van het soort document (BY_BYLSRT/ ADNBYL). Zorgvuldige toekennen van het soort document is zeer belangrijk om het geautomatiseerd te kunnen verwerken. • Per document aangeven voor wie het document is bedoeld (BY_ENDBSTM / ADNAAG). Dit is belangrijk voor het inregelen van een workflow om zo de documenten waar mogelijk geautomatiseerd te verwerken. • Polis als origineel, niet als kopie, anders is digitaal versturen en/of afdrukken niet mogelijk. Daarbij is de kopie polis ook, ongewenst, zichtbaar en beschikbaar voor de eindklant voor het extranet/portaal van de adviseur. • De digitale documenten voorzien van correcte metadata voor geautomatiseerd inboeken en verwerken.

Bijzonderheden

-  Voor elke borderel:
 - Borderellen individueel ophalen van een extranet is zeer tijdrovend zeker als bij grote volumes meerdere borderellen per portefeuille zijn. Dit komt omdat elke borderel een aparte behandeling vraagt (aanloggen, ophalen, unieke naamgeving). Deze extra handelingen worden vermenigvuldigd met de grootte van aanlevering en zijn niet werkbaar bij grote volumes.

5.1.5 Borderel digitaal via extranet, ADN-bericht, polis op papier (2-E)



Figuur 29 Scenario 2-E

Aandachtspunten

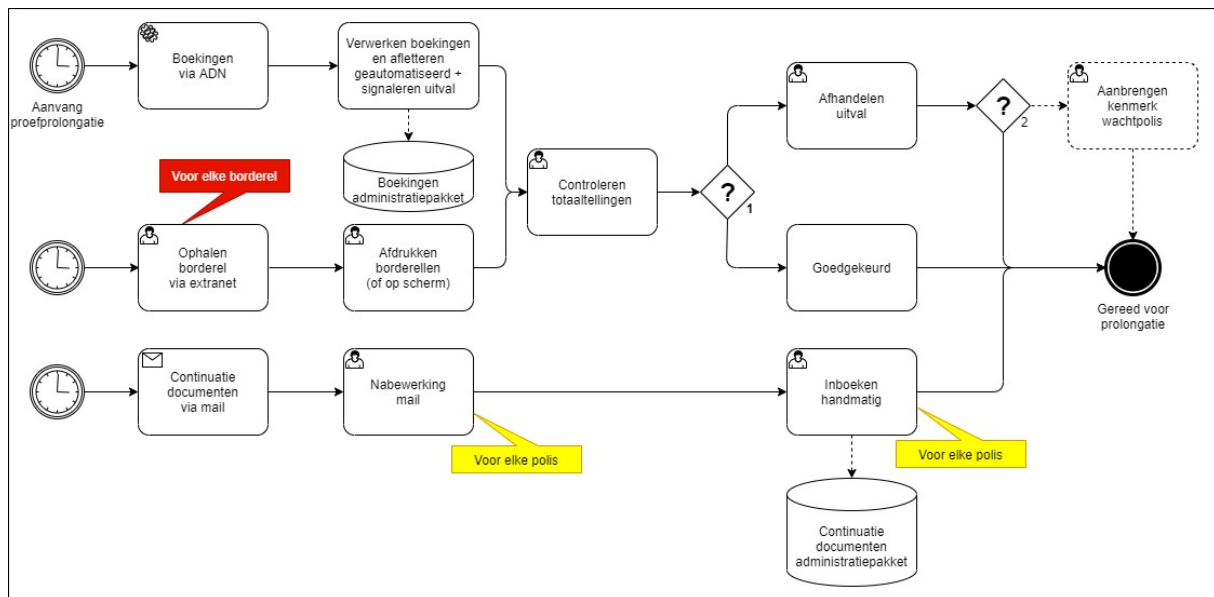
ADN	
Borderel via extranet	- Opmaak polisnummers op het borderel, polis en boeking moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Sortering van de aangeleverde borderel gelijk aan sortering van de aangeleverde polissen. De sortering van het administratiepakket moet ook aansluiten op deze sortering. Deze sortering is op volgorde van polisnummer. - Borderel voorzien van eenduidige naam: - Maatschappij – jaar – maand - Als borderel voor los product of specifieke branche dan ook productnaam / branchenaam Bij het opslaan van meerdere borderellen is de naam goed. Dit voorkomt fouten en extra werk. - Elke borderel individueel ophalen vanaf een extranet vraagt veel handelingen en tijd per borderel. Dit is voor het prolongatieproces met meerdere borderellen (zeker bij meerdere borderellen per maatschappij) intensief en slecht werkbaar voor de adviseur. Het is wel geschikt als back-up en uitwijk bij incidenten of calamiteiten. 1 borderel per maatschappij aanleveren. Meerdere borderellen per maatschappij, bijvoorbeeld per product of branche, vraagt extra handelingen bij het controleren van de totaalrekening (optellen van de borderellen).
Boeking via ADN	- Opmaak polisnummers op het borderel, polis en boeking moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden. - Borderel in het bericht op extranet en in het bericht via ADN moeten technisch van hetzelfde moment zijn, zodat er geen mutaties tussen kunnen komen.
Polisdocumenten op papier	- Opmaak polisnummers op het borderel, polis en boeking moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Sortering van de aangeleverde polissen gelijk aan de sortering op het aangeleverde borderel voor het opzoeken van polissen. De sortering van het administratiepakket moet ook aansluiten op deze sortering. Deze sortering is op volgorde van polisnummer. - Geen onnodige documenten, zoals:

ADN	
	○ Adresdrager ○ Kopie polis (origineel volstaat) Dit voorkomt verwijderen van documenten als extra handeling. • Bij een begeleidende brief van de aanbieder is ook een (kopie) exemplaar voor de adviseur nodig om te bewaren in de klantmap en te kunnen achterhalen wat de reden van premie aanpassing is. • De aangeleverde documenten moeten gegroepeerd zijn met documenten voor de adviseur en documenten voor de eindklant. Als deze door elkaar staan levert dat meer werk en het risico dat documenten die bestemd zijn voor de adviseur bij de eindklant terecht komen.

Bijzonderheden

-  Voor elke polis:
 - De adviseur scant, voor digitale aanlevering aan de eindklant en voor de eigen administratie, de polis en aanvullende documenten. Het scannen en inboeken van deze documenten zijn arbeidsintensieve handmatige handelingen voor de adviseur en zijn tijdrovend bij grote volumes zoals de bulkverwerking bij prolongaties. Deze extra handelingen worden vermenigvuldigd met de grootte van aanlevering en zijn niet wenselijk bij grote volumes.
-  Voor elke borderel:
 - Borderellen individueel ophalen van een extranet is zeer tijdrovend zeker als bij grote volumes meerdere borderellen per portefeuille zijn. Dit komt omdat elke borderel een aparte behandeling vraagt (aanloggen, ophalen, unieke naamgeving). Deze extra handelingen worden vermenigvuldigd met de grootte van aanlevering en zijn niet werkbaar bij grote volumes.

5.1.6 Borderel digitaal via extranet, ADN-bericht, polis digitaal via mail (2-F)



Figuur 30 Scenario 2-F

Aandachtspunten

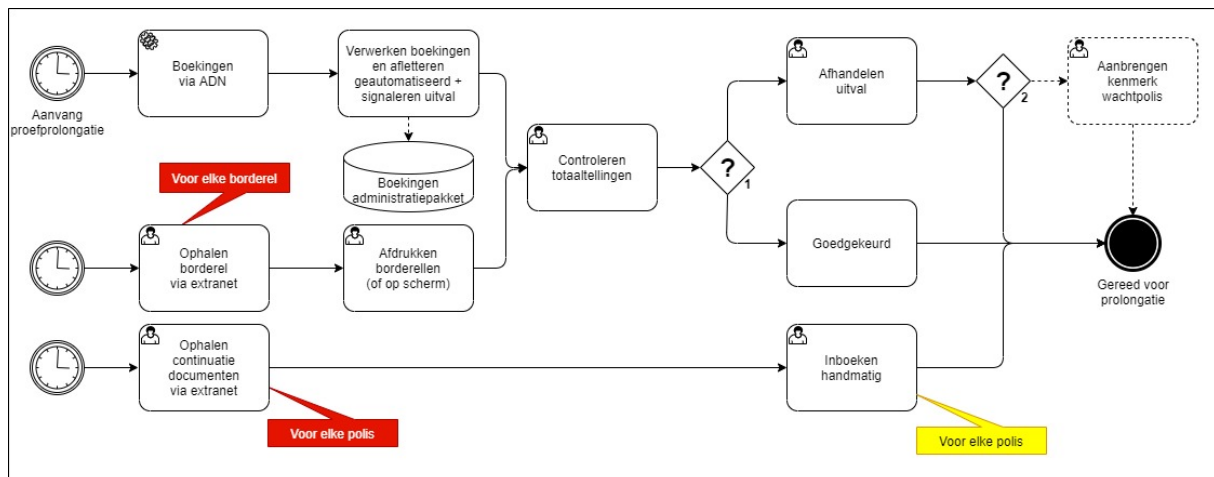
ADN	
Borderel via extranet	- Opmaak polisnummers op het borderel, polis en boeking moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Sortering van de aangeleverde borderel gelijk aan sortering van de aangeleverde polissen. De sortering van het administratiepakket moet ook aansluiten op deze sortering. Deze sortering is op volgorde van polisnummer. - Borderel voorzien van eenduidige naam: - Maatschappij – jaar – maand - Als borderel voor los product of specifieke branche dan ook productnaam / branchenaam Bij het opslaan van meerdere borderellen is de naam goed. Dit voorkomt fouten en extra werk. - Elke borderel individueel ophalen vanaf een extranet vraagt veel handelingen en tijd per borderel. Dit is voor het prolongatieproces met meerdere borderellen (zeker bij meerdere borderellen per maatschappij) intensief en slecht werkbaar voor de adviseur. Het is wel geschikt als back-up en uitwijk bij incidenten of calamiteiten. 1 borderel per maatschappij aanleveren. Meerdere borderellen per maatschappij, bijvoorbeeld per product of branche, vraagt extra handelingen bij het controleren van de totaalrekening (optellen van de borderellen).
Boeking via ADN	- Opmaak polisnummers op het borderel, polis en boeking moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden. - Borderel in het bericht op extranet en in het bericht via ADN moeten technisch van hetzelfde moment zijn, zodat er geen mutaties tussen kunnen komen.
Polisdocumenten via mail	- Opmaak polisnummers op het borderel, polis en boeking moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Polisdocumenten voorzien van een eenduidige naam: - Beginnend met: Maatschappij – Jaar - Maand - Polisnummer in zelfde notatie als op het borderel (= sortering borderel) - Soort document

ADN	
	Bij het opslaan van meerdere documenten van meerdere polissen is de naam en soort document belangrijk. Dit voorkomt handmatig aanpassen van documentnamen, de adviseur moet de documenten voorzien van een unieke naam. Dit is zeer arbeidsintensief en heeft een grote kans op fouten. • Geen onnodige documenten, zoals: ○ Adresdrager ○ Kopie polis (origineel volstaat) Dit voorkomt verwijderen van documenten als extra handeling. • Bij een begeleidende brief van de aanbieder is ook een (kopie) exemplaar voor de adviseur nodig om te bewaren in de klantmap en te kunnen achterhalen wat de reden van premie aanpassing is. • De aangeleverde documenten moeten gegroepeerd zijn met documenten voor de adviseur en documenten voor de eindklant. Als deze door elkaar staan levert dat meer werk en het risico dat documenten die bestemd zijn voor de adviseur bij de eindklant terecht komen. • Extra beveiligingsmaatregelen zijn nodig om de documenten te versturen en ontvangen. • De samenstelling en opbouw van het onderwerp van de mail wordt gebruikt voor de routing van de mail en aanmaak werkopdrachten. Deze samenstelling en opbouw van het onderwerp mag niet zonder notificatie veranderen.

Bijzonderheden

-  Voor elke polis:
 - Afhankelijk van de genomen beveiligingsmaatregelen zijn extra handelingen nodig na het ontvangen van de mail. Dit kan bijvoorbeeld het uitpakken van met wachtwoord beveiligde zip-bestanden zijn (het wachtwoord is via een ander medium ontvangen).
 - Het ontvangen van documenten via mail heeft meerdere nabewerkingen, zoals o.a. het voorzien in het uitpakken van zip-bestanden, documenten voorzien van een unieke naam en het handmatig inboeken van de documenten. Deze werkzaamheden zijn arbeidsintensief. Documenten versturen per mail kan alleen bij zeer lage volumes en in uitzonderingssituaties.
-  Voor elke borderel:
 - Borderellen individueel ophalen van een extranet is zeer tijdrovend zeker als bij grote volumes meerdere borderellen per portefeuille zijn. Dit komt omdat elke borderel een aparte behandeling vraagt (aanloggen, ophalen, unieke naamgeving). Deze extra handelingen worden vermenigvuldigd met de grootte van aanlevering en zijn niet werkbaar bij grote volumes.

5.1.7 Borderel digitaal via extranet, ADN-bericht, polis digitaal via extranet (2-G)



Figuur 31 Scenario 2-G

Aandachtspunten

ADN	
Borderel via extranet	- Opmaak polisnummers op het borderel, polis en boeking moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Sortering van de aangeleverde borderel gelijk aan de sortering van de aangeleverde polissen om efficiënt te kunnen afletteren. De sortering van het administratiepakket moet ook aansluiten op deze sortering. Deze sortering is op volgorde van polisnummer. - Borderel voorzien van eenduidige naam: - Maatschappij – jaar – maand - Als borderel voor los product of specifieke branche dan ook productnaam / branchenaam Bij het opslaan van meerdere borderellen is de naam goed. Dit voorkomt fouten en extra werk. - Elke borderel individueel ophalen vanaf een extranet vraagt veel handelingen en tijd per borderel. Dit is voor het prolongatieproces met meerdere borderellen (zeker bij meerdere borderellen per maatschappij) intensief en slecht werkbaar voor de adviseur. Het is wel geschikt als back-up en uitwijk bij incidenten of calamiteiten. 1 borderel per maatschappij aanleveren. Meerdere borderellen per maatschappij, bijvoorbeeld per product of branche, vraagt extra handelingen bij het controleren van de totaalstelling (optellen van de borderellen).
Boeking via ADN	- Opmaak polisnummers op het borderel, polis en boeking moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden. - Borderel in het bericht op extranet en in het bericht via ADN moeten technisch van hetzelfde moment zijn, zodat er geen mutaties tussen kunnen komen.
Polisdocumenten via extranet	- Opmaak polisnummers op het borderel, polis en boeking moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Polisdocumenten in losse pdf-documenten, niet samengevoegd in 1 pdf-document, voor het samenstellen van de juiste set documenten voor de eindklant. - Polisdocumenten voorzien van een eenduidige naam: - Beginnend met: Maatschappij – Jaar - Maand - Polisnummer in zelfde notatie als op het borderel (= sortering borderel) - Soort document

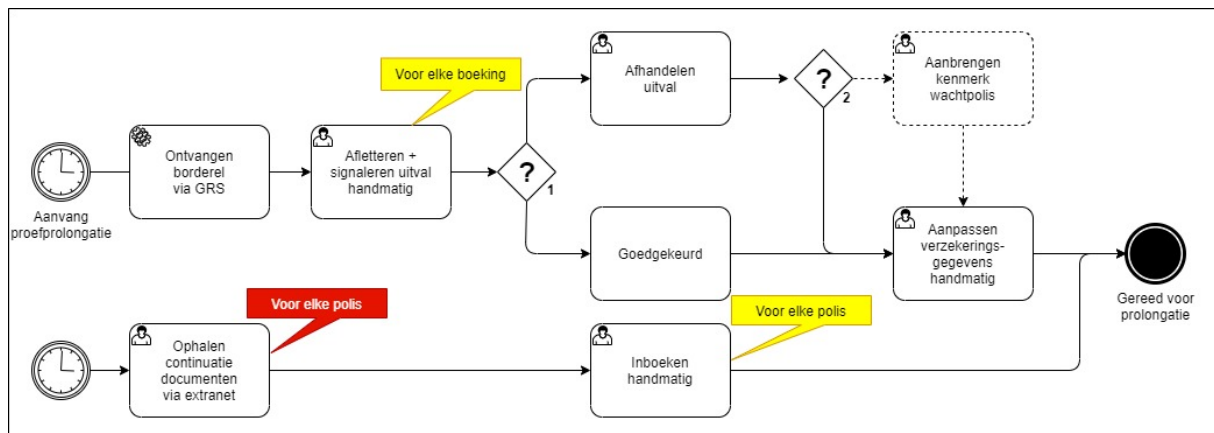
ADN	
	Bij het opslaan van meerdere documenten van meerdere polissen is de naam en soort document belangrijk. Dit voorkomt handmatig aanpassen van documentnamen, de adviseur moet de documenten voorzien van een unieke naam. Dit is zeer arbeidsintensief en heeft een grote kans op fouten. • Polisdocumenten voorzien van goede opmaak en logo en overige maatschappijgegevens zoals op voorbedrukt papier anders is digitaal versturen en/of afdrukken niet mogelijk. • Polis als origineel, niet als kopie, anders is digitaal versturen en/of afdrukken niet mogelijk. Daarbij is de kopie polis ook, ongewenst, zichtbaar en beschikbaar voor de eindklant voor het extranet/portaal van de adviseur. • Elke polis individueel ophalen vanaf een extranet vraagt veel handelingen en tijd per polis. Dit is voor het prolongatieproces met vele polissen zeer intensief en niet werkbaar voor de adviseur. Het is wel geschikt als back-up en uitwijk bij incidenten of calamiteiten en voor individuele verwerking/naslag.

Bijzonderheden

-  Voor elke polis:
 - Documenten individueel ophalen van een extranet is zeer tijdrovend bij grote volumes omdat elke polis aparte behandeling vraagt (ophalen, unieke naamgeving, inboeken). Deze extra handelingen worden vermenigvuldigd met de grootte van aanlevering en zijn niet werkbaar bij grote volumes. Indien een enkele polis ophalen, voorzien van een unieke naam en het inboeken 2 tot 4 minuten duurt, is dat bij 1000 polissen 1 tot 3 dagen voordat de werkzaamheden van de proefprolongatie kunnen beginnen.
-  Voor elke borderel:
 - Borderellen individueel ophalen van een extranet is zeer tijdrovend zeker als bij grote volumes meerdere borderellen per portefeuille zijn. Dit komt omdat elke borderel een aparte behandeling vraagt (aanloggen, ophalen, unieke naamgeving). Deze extra handelingen worden vermenigvuldigd met de grootte van aanlevering en zijn niet werkbaar bij grote volumes

5.2 Ongewenste scenario's zonder gebruik van ADN

5.2.1 Borderel digitaal via GRS, geen ADN-bericht, polis digitaal via extranet (2-H)



Figuur 32 Scenario 2-H

Aandachtspunten

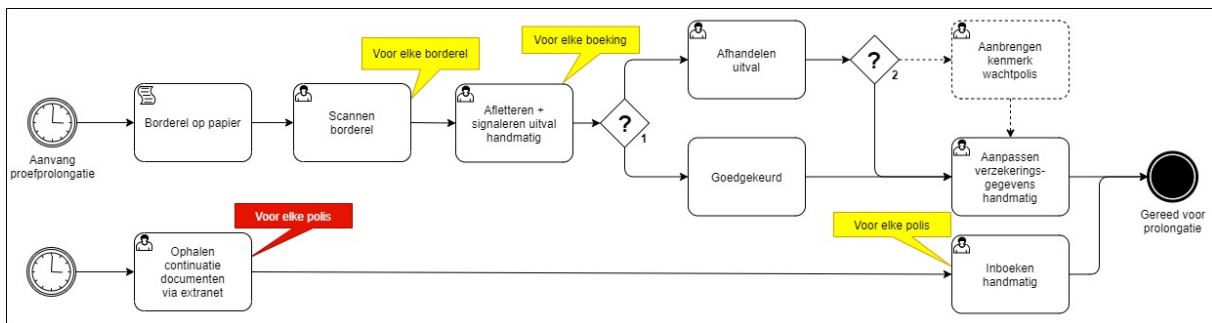
Geen ADN	
Borderel via GRS	- Opmaak polisnummers op het borderel, polis en booking moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Sortering van de aangeleverde borderel gelijk aan de sortering van de aangeleverde polissen om efficiënt te kunnen afletteren. De sortering van het administratiepakket moet ook aansluiten op deze sortering. Deze sortering is op volgorde van polisnummer. - Juiste specificatie van het soort document. Zorgvuldige toekennen van het soort document is zeer belangrijk om het geautomatiseerd te kunnen verwerken. - Aanlevering als bijlage in een apart digitaal document, niet samenvoegen met andere documenten. 1 borderel per maatschappij aanleveren. Meerdere borderellen per maatschappij, bijvoorbeeld per product of branche, vraagt extra handelingen bij het afletteren, omdat de polis portefeuille over meerdere borderellen verspreid is.
Polisdocumenten via extranet	- Opmaak polisnummers op het borderel en polis moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Polisdocumenten in losse pdf-documenten, niet samengevoegd in 1 pdf-document, voor het samenstellen van de juiste set documenten voor de eindklant. - Polisdocumenten voorzien van een eenduidige naam: - Beginnend met: Maatschappij – Jaar - Maand - Polisnummer in zelfde notatie als op het borderel (= sortering borderel) - Soort document - Bij het opslaan van meerdere documenten van meerdere polissen is de naam en soort document belangrijk. Dit voorkomt handmatig aanpassen van documentnamen, de adviseur moet de documenten voorzien van een unieke naam. Dit is zeer arbeidsintensief en heeft een grote kans op fouten. - Polisdocumenten voorzien van goede opmaak en logo en overige maatschappijgegevens zoals op voorbedrukt papier anders is digitaal versturen en/of afdrucken niet mogelijk. - Polis als origineel, niet als kopie, anders is digitaal versturen en/of afdrucken niet mogelijk. Daarbij is de kopie polis ook, ongewenst, zichtbaar en beschikbaar voor de eindklant voor het extranet/portaal van de adviseur.

Geen ADN	
	• Elke polis individueel ophalen vanaf een extranet vraagt veel handelingen en tijd per polis. Dit is voor het prolongatieproces met vele polissen zeer intensief en niet werkbaar voor de adviseur. Het is wel geschikt als back-up en uitwijk bij incidenten of calamiteiten en voor individuele verwerking/naslag.

Bijzonderheden

-  Voor elke boeking:
 - Zonder gebruik van ADN zijn boekingen en eventueel de gewijzigde verzekeringsgegevens niet geautomatiseerd te verwerken. Het afletteren én het aanpassen van de gegevens zijn dan handmatige werkzaamheden die extra tijd kosten. Bij bulkverwerking met grote volumes zoals bij prolongatie is het handmatig invoeren van premies, provisies, verzekerde bedragen, etc., zeer arbeidsintensief en onwenselijk.
-  Voor elke polis:
 - Documenten individueel ophalen van een extranet is zeer tijdrovend bij grote volumes omdat elke polis aparte behandeling vraagt (ophalen, unieke naamgeving, inboeken). Deze extra handelingen worden vermenigvuldigd met de grootte van aanlevering en zijn niet werkbaar bij grote volumes. Indien een enkele polis ophalen, voorzien van een unieke naam en het inboeken 2 tot 4 minuten duurt, is dat bij 1000 polissen 1 tot 3 dagen voordat de werkzaamheden van de proefprolongatie kunnen beginnen.

5.2.2 Borderel op papier, geen ADN-bericht, polis digitaal via extranet (2-I)



Figuur 33 Scenario 2-I

Aandachtspunten

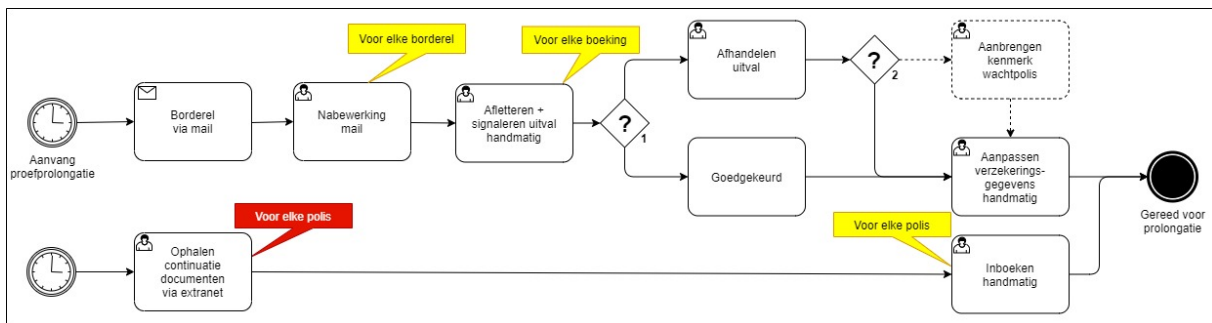
Geen ADN	
Borderel op papier	- Opmaak polisnummers op het borderel en polis moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Sortering van de aangeleverde borderel gelijk aan de sortering van de aangeleverde polissen om efficiënt te kunnen afletteren. De sortering van het administratiepakket moet ook aansluiten op deze sortering. Deze sortering is op volgorde van polisnummer. - Afletteren en aanpassen van verzekeringsgegevens zijn zonder ADN veel handmatige werkzaamheden. 1 borderel per maatschappij aanleveren. Meerdere borderellen per maatschappij, bijvoorbeeld per product of branche, vraagt extra handelingen bij het afletteren, omdat de polis portefeuille over meerdere borderellen verspreid is.
Polisdocumenten digitaal via extranet	- Opmaak polisnummers op het borderel en polis moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Polisdocumenten in losse pdf-documenten, niet samengevoegd in 1 pdf-document, voor het samenstellen van de juiste set documenten voor de eindklant. - Polisdocumenten voorzien van een eenduidige naam: - Beginnend met: Maatschappij – Jaar - Maand - Polisnummer in zelfde notatie als op het borderel (= sortering borderel) - Soort document Bij het opslaan van meerdere documenten van meerdere polissen is de naam en soort document belangrijk. Dit voorkomt handmatig aanpassen van documentnamen, de adviseur moet de documenten voorzien van een unieke naam. Dit is zeer arbeidsintensief en heeft een grote kans op fouten. - Polisdocumenten voorzien van goede opmaak en logo en overige maatschappijgegevens zoals op voorbedrukt papier anders is digitaal versturen en/of afdrukken niet mogelijk. - Polis als origineel, niet als kopie, anders is digitaal versturen en/of afdrukken niet mogelijk. Daarbij is de kopie polis ook, ongewenst, zichtbaar en beschikbaar voor de eindklant voor het extranet/portaal van de adviseur. - Elke polis individueel ophalen vanaf een extranet vraagt veel handelingen en tijd per polis. Dit is voor het prolongatieproces met vele polissen zeer intensief en niet werkbaar voor de adviseur. Het is wel geschikt als back-up en uitwijk bij incidenten of calamiteiten en voor individuele verwerking/naslag.

Bijzonderheden

- ★ Voor elke boeking:

- Zonder gebruik van ADN zijn boekingen en eventueel de gewijzigde verzekeringsgegevens niet geautomatiseerd te verwerken. Het afletteren én het aanpassen van de gegevens zijn dan handmatige werkzaamheden die extra tijd kosten. Bij bulkverwerking met grote volumes zoals bij prolongatie is het handmatig invoeren van premies, provisies, verzekerde bedragen, etc., zeer arbeidsintensief en onwenselijk.
-  Voor elke polis:
 - Documenten individueel ophalen van een extranet is zeer tijdrovend bij grote volumes omdat elke polis aparte behandeling vraagt (ophalen, unieke naamgeving, inboeken). Deze extra handelingen worden vermenigvuldigd met de grootte van aanlevering en zijn niet werkbaar bij grote volumes. Indien een enkele polis ophalen, voorzien van een unieke naam en het inboeken 2 tot 4 minuten duurt, is dat bij 1000 polissen 1 tot 3 dagen voordat de werkzaamheden van de proefprolongatie kunnen beginnen.
-  Voor elke borderel:
 - De adviseur scant, voor digitale gebruik en archivering, het borderel. Het scannen van de borderellen zijn arbeidsintensieve handmatige handelingen voor de adviseur en zijn tijdrovend daar er vaak meerdere borderellen per maatschappij zijn, bijvoorbeeld per product of branche.

5.2.3 Borderel digitaal via mail, geen ADN-bericht, polis digitaal via extranet (2-J)



Figuur 34 Scenario 2-J

Aandachtspunten

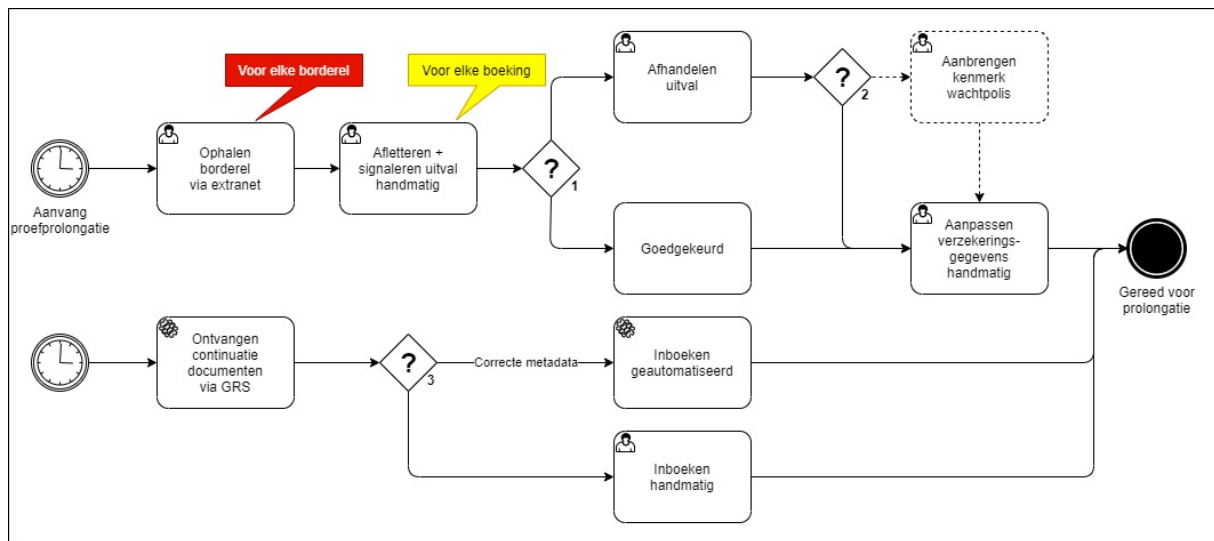
Geen ADN	
Borderel via mail	- Opmaak polisnummers op het borderel en polis moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Borderel voorzien van eenduidige naam: - Maatschappij – jaar – maand - Als borderel voor los product of specifieke branche dan ook productnaam / branchenaam Bij het opslaan van meerdere borderellen is de naam goed. Dit voorkomt fouten en extra werk. - Afletteren en aanpassen van verzekeringsgegevens zijn zonder ADN veel handmatige werkzaamheden. 1 borderel per maatschappij aanleveren. Meerdere borderellen per maatschappij, bijvoorbeeld per product of branche, vraagt extra handelingen bij het afletteren, omdat de polis portefeuille over meerdere borderellen verspreid is. - Extra beveiligingsmaatregelen zijn nodig om de documenten te versturen en ontvangen. - De samenstelling en opbouw van het onderwerp van de mail wordt gebruikt voor de routing van de mail en aanmaak werkopdrachten. Deze samenstelling en opbouw van het onderwerp mag niet zonder notificatie veranderen.
Polisdocumenten digitaal via extranet	- Opmaak polisnummers op het borderel en polis moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Polisdocumenten in losse pdf-documenten, niet samengevoegd in 1 pdf-document, voor het samenstellen van de juiste set documenten voor de eindklant. - Polisdocumenten voorzien van een eenduidige naam: - Beginnend met: Maatschappij – Jaar - Maand - Polisnummer in zelfde notatie als op het borderel (= sortering borderel) - Soort document Bij het opslaan van meerdere documenten van meerdere polissen is de naam en soort document belangrijk. Dit voorkomt handmatig aanpassen van documentnamen, de adviseur moet de documenten voorzien van een unieke naam. Dit is zeer arbeidsintensief en heeft een grote kans op fouten. - Polisdocumenten voorzien van goede opmaak en logo en overige maatschappijgegevens zoals op voorbedrukt papier anders is digitaal versturen en/of afdrukken niet mogelijk. - Polis als origineel, niet als kopie, anders is digitaal versturen en/of afdrukken niet mogelijk. Daarbij is de kopie polis ook, ongewenst, zichtbaar en beschikbaar voor de eindklant voor het extranet/portaal van de adviseur.

Geen ADN	
	• Elke polis individueel ophalen vanaf een extranet vraagt veel handelingen en tijd per polis. Dit is voor het prolongatieproces met vele polissen zeer intensief en niet werkbaar voor de adviseur. Het is wel geschikt als back-up en uitwijk bij incidenten of calamiteiten en voor individuele verwerking/naslag.

Bijzonderheden

- **★** Voor elke boeking:
 - Zonder gebruik van ADN zijn boekingen en eventueel de gewijzigde verzekeringsgegevens niet geautomatiseerd te verwerken. Het afletteren én het aanpassen van de gegevens zijn dan handmatige werkzaamheden die extra tijd kosten. Bij bulkverwerking met grote volumes zoals bij prolongatie is het handmatig invoeren van premies, provisies, verzekerde bedragen, etc., zeer arbeidsintensief en onwenselijk.
- **★** Voor elke borderel:
 - Afhankelijk van de genomen beveiligingsmaatregelen zijn extra handelingen nodig na het ontvangen van de mail. Dit kan bijvoorbeeld het uitpakken van met wachtwoord beveiligde zip-bestanden zijn (het wachtwoord is via een ander medium ontvangen).
 - Het ontvangen van borderellen via mail heeft meerdere nabewerkingen, zoals o.a. het voorzien in het uitpakken van zip-bestanden, voorzien van een unieke naam en het handmatig inboeken/archiveren van het borderel (per aanbieder).
- **★** Voor elke polis:
 - Documenten individueel ophalen van een extranet is zeer tijdrovend bij grote volumes omdat elke polis aparte behandeling vraagt (ophalen, unieke naamgeving, inboeken). Deze extra handelingen worden vermenigvuldigd met de grootte van aanlevering en zijn niet werkbaar bij grote volumes. Indien een enkele polis ophalen, voorzien van een unieke naam en het inboeken 2 tot 4 minuten duurt, is dat bij 1000 polissen 1 tot 3 dagen voordat de werkzaamheden van de proefprolongatie kunnen beginnen.

5.2.4 Borderel digitaal via extranet, geen ADN-bericht, polis digitaal via GRS (2-K)



Figuur 35 Scenario 2-K

Aandachtspunten

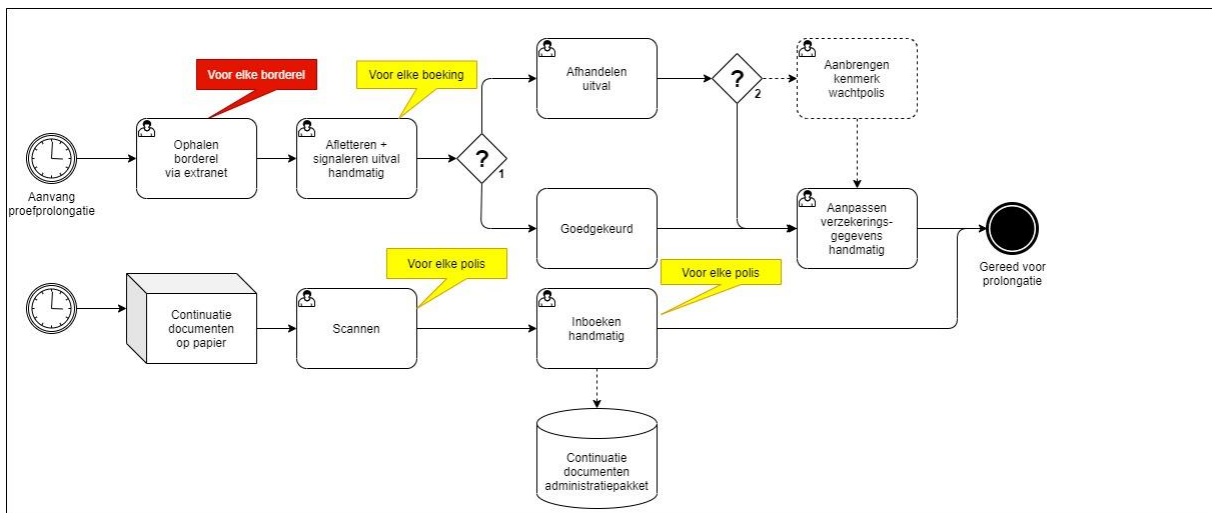
Geen ADN	
Borderel via extranet	- Opmaak polisnummers op het borderel en polis moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Sortering van de aangeleverde borderel gelijk aan de sortering van de aangeleverde polissen om efficiënt te kunnen afletteren. De sortering van het administratiepakket moet ook aansluiten op deze sortering. Deze sortering is op volgorde van polisnummer. - Borderel voorzien van eenduidige naam: - Maatschappij – jaar – maand - Als borderel voor los product of specifieke branche dan ook productnaam / branchenaam Bij het opslaan van meerdere borderellen is de naam goed. Dit voorkomt fouten en extra werk. - Elke borderel individueel ophalen vanaf een extranet vraagt veel handelingen en tijd per borderel. Dit is voor het prolongatieproces met meerdere borderellen (zeker bij meerdere borderellen per maatschappij) intensief en slecht werkbaar voor de adviseur. Het is wel geschikt als back-up en uitwijk bij incidenten of calamiteiten. - Afletteren en aanpassen van verzekeringsgegevens zijn zonder ADN veel handmatige werkzaamheden. 1 borderel per maatschappij aanleveren. Meerdere borderellen per maatschappij, bijvoorbeeld per product of branche, vraagt extra handelingen bij het afletteren, omdat de polis portefeuille over meerdere borderellen verspreid is.
Polisdocumenten via GRS	- Opmaak polisnummers op het borderel, polis en boeking moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Polisdocumenten in losse pdf-documenten, niet samengevoegd in 1 pdf-document, voor het samenstellen van de juiste set documenten voor de eindklant. - Polisdocumenten voorzien van goede opmaak en logo en overige maatschappijgegevens zoals op voorbedrukt papier anders is digitaal versturen en/of afdrukken niet mogelijk. - Aanlevering van de continuatiedocumenten als bijlage in een apart digitaal document, niet samenvoegen met andere documenten.

Geen ADN	
	• Juiste specificatie van het soort document (BY_BYLSRT/ ADNBYL). Zorgvuldige toekennen van het soort document is zeer belangrijk om het geautomatiseerd te kunnen verwerken. • Per document aangeven voor wie het document is bedoeld (BY_ENDBSTM / ADNAAG). Dit is belangrijk voor het inregelen van een workflow om zo de documenten waar mogelijk geautomatiseerd te verwerken. • Polis als origineel, niet als kopie, anders is digitaal versturen en/of afdrukken niet mogelijk. Daarbij is de kopie polis ook, ongewenst, zichtbaar en beschikbaar voor de eindklant voor het extranet/portaal van de adviseur. • De digitale documenten voorzien van correcte metadata voor geautomatiseerd inboeken en verwerken.

Bijzonderheden

-  Voor elke boeking:
 - Zonder gebruik van ADN zijn boekingen en eventueel de gewijzigde verzekeringsgegevens niet geautomatiseerd te verwerken. Het afletteren én het aanpassen van de gegevens zijn dan handmatige werkzaamheden die extra tijd kosten. Bij bulkverwerking met grote volumes zoals bij prolongatie is het handmatig invoeren van premies, provisies, verzekerde bedragen, etc., zeer arbeidsintensief en onwenselijk.
-  Voor elke borderel:
 - Borderellen individueel ophalen van een extranet is zeer tijdrovend zeker als bij grote volumes meerdere borderellen per portefeuille zijn. Dit komt omdat elke borderel een aparte behandeling vraagt (aanloggen, ophalen, unieke naamgeving). Deze extra handelingen worden vermenigvuldigd met de grootte van aanlevering en zijn niet werkbaar bij grote volumes.

5.2.5 Borderel digitaal via extranet, geen ADN-bericht, polis op papier (2-L)



Figuur 36 Scenario 2-L

Aandachtspunten

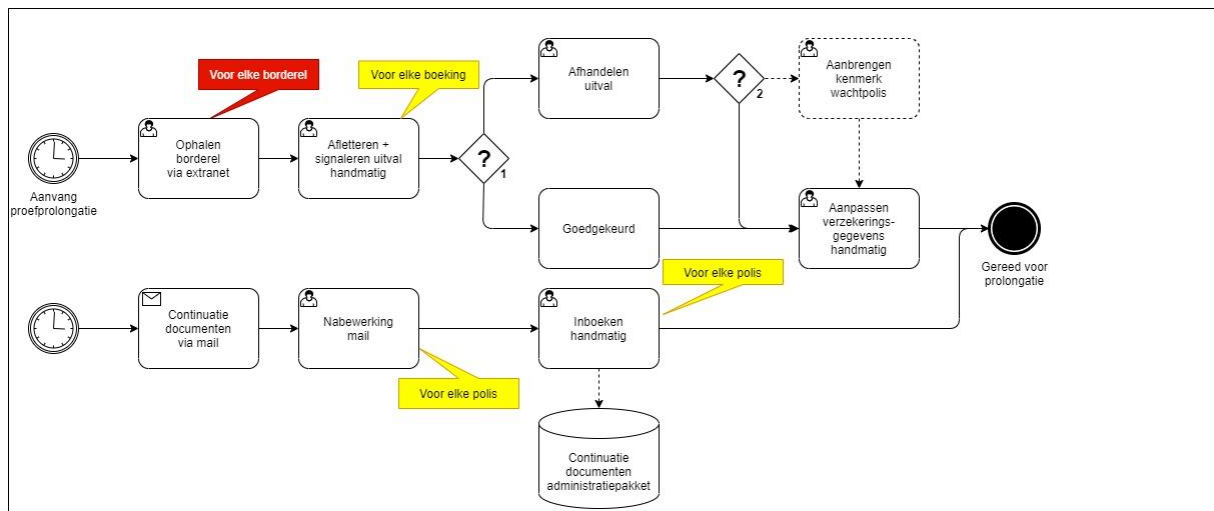
Geen ADN	
Borderel via extranet	- Opmaak polisnummers op het borderel en polis moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Sortering van de aangeleverde borderel gelijk aan sortering van de aangeleverde polissen om efficiënt te kunnen afletteren. De sortering van het administratiepakket moet ook aansluiten op deze sortering. Deze sortering is op volgorde van polisnummer. - Borderel voorzien van eenduidige naam: - Maatschappij – jaar – maand - Als borderel voor los product of specifieke branche dan ook productnaam / branchenaam Bij het opslaan van meerdere borderellen is de naam goed. Dit voorkomt fouten en extra werk. - Elke borderel individueel ophalen vanaf een extranet vraagt veel handelingen en tijd per borderel. Dit is voor het prolongatieproces met meerdere borderellen (zeker bij meerdere borderellen per maatschappij) intensief en slecht werkbaar voor de adviseur. Het is wel geschikt als back-up en uitwijk bij incidenten of calamiteiten. - Afletteren en aanpassen van verzekeringsgegevens zijn zonder ADN veel handmatige werkzaamheden. 1 borderel per maatschappij aanleveren. Meerdere borderellen per maatschappij, bijvoorbeeld per product of branche, vraagt extra handelingen bij het afletteren, omdat de polis portefeuille over meerdere borderellen verspreid is.
Polis op papier	- Opmaak polisnummers op het borderel en polis moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Sortering van de aangeleverde polissen gelijk aan de sortering op het aangeleverde borderel voor het opzoeken van polissen. De sortering van het administratiepakket moet ook aansluiten op deze sortering. Deze sortering is op volgorde van polisnummer. - Geen onnodige documenten, zoals: - Adresdrager - Kopie polis (origineel volstaat) Dit voorkomt verwijderen van documenten als extra handeling.

Geen ADN	
	• Bij een begeleidende brief van de aanbieder is ook een (kopie) exemplaar voor de adviseur nodig om te bewaren in de klantmap en te kunnen achterhalen wat de reden van premie aanpassing is. • De aangeleverde documenten moeten gegroepeerd zijn met documenten voor de adviseur en documenten voor de eindklant. Als deze door elkaar staan levert dat meer werk en het risico dat documenten die bestemd zijn voor de adviseur bij de eindklant terecht komen.

Bijzonderheden

- **★ Voor elke polis:**
 - De adviseur scant, voor digitale aanlevering aan de eindklant en voor de eigen administratie, de polis en aanvullende documenten. Het scannen en inboeken van deze documenten zijn arbeidsintensieve handmatige handelingen voor de adviseur en zijn tijdrovend bij grote volumes zoals de bulkverwerking bij prolongaties. Deze extra handelingen worden vermenigvuldigd met de grootte van aanlevering en zijn niet wenselijk bij grote volumes.
- **★ Voor elke boeking:**
 - Zonder gebruik van ADN zijn boekingen en eventueel de gewijzigde verzekeringsgegevens niet geautomatiseerd te verwerken. Het afletteren én het aanpassen van de gegevens zijn dan handmatige werkzaamheden die extra tijd kosten. Bij bulkverwerking met grote volumes zoals bij prolongatie is het handmatig invoeren van premies, provisies, verzekerde bedragen, etc., zeer arbeidsintensief en onwenselijk.
- **★ Voor elke borderel:**
 - Borderellen individueel ophalen van een extranet is zeer tijdrovend zeker als bij grote volumes meerdere borderellen per portefeuille zijn. Dit komt omdat elke borderel een aparte behandeling vraagt (aanloggen, ophalen, unieke naamgeving). Deze extra handelingen worden vermenigvuldigd met de grootte van aanlevering en zijn niet werkbaar bij grote volumes.

5.2.6 Borderel digitaal via extranet, geen ADN-bericht, polis digitaal via mail (2-M)



Figuur 37 Scenario 2-M

Aandachtspunten

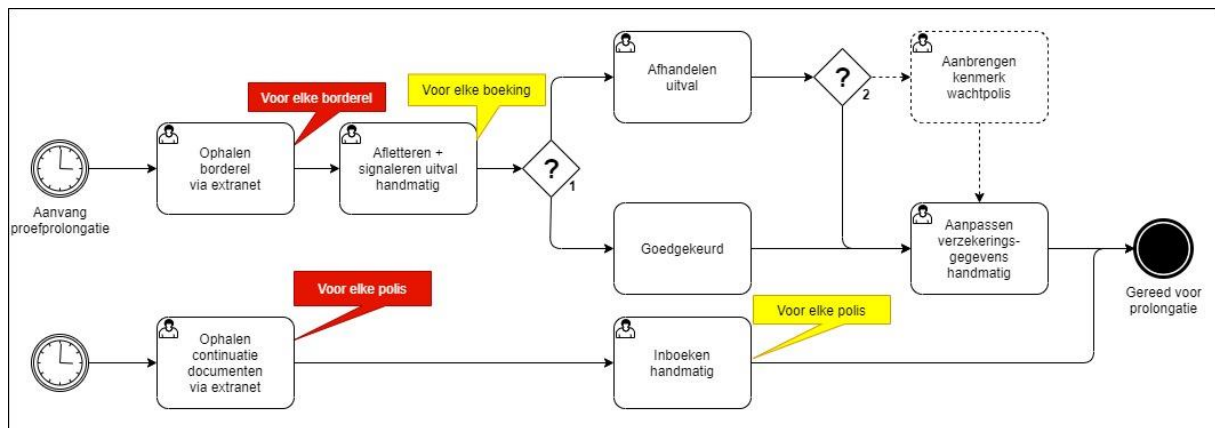
Geen ADN	
Borderel via extranet	- Opmaak polisnummers op het borderel en polis moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Sortering van de aangeleverde borderel gelijk aan sortering van de aangeleverde polissen om efficiënt te kunnen afletteren. De sortering van het administratiepakket moet ook aansluiten op deze sortering. Deze sortering is op volgorde van polisnummer. - Borderel voorzien van eenduidige naam: - Maatschappij – jaar – maand - Als borderel voor los product of specifieke branche dan ook productnaam / branchenaam Bij het opslaan van meerdere borderellen is de naam goed. Dit voorkomt fouten en extra werk. - Elke borderel individueel ophalen vanaf een extranet vraagt veel handelingen en tijd per borderel. Dit is voor het prolongatieproces met meerdere borderellen (zeker bij meerdere borderellen per maatschappij) intensief en slecht werkbaar voor de adviseur. Het is wel geschikt als back-up en uitwijk bij incidenten of calamiteiten. - Afletteren en aanpassen van verzekeringsgegevens zijn zonder ADN veel handmatige werkzaamheden. 1 borderel per maatschappij aanleveren. Meerdere borderellen per maatschappij, bijvoorbeeld per product of branche, vraagt extra handelingen bij het afletteren, omdat de polis portefeuille over meerdere borderellen verspreid is.
Polis op via mail	- Opmaak polisnummers op het borderel en polis moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Polisdocumenten voorzien van een eenduidige naam: - Beginnend met: Maatschappij – Jaar - Maand - Polisnummer in zelfde notatie als op het borderel (= sortering borderel) - Soort document Bij het opslaan van meerdere documenten van meerdere polissen is de naam en soort document belangrijk. Dit voorkomt handmatig aanpassen van documentnamen, de adviseur moet de documenten voorzien van een unieke naam. Dit is zeer arbeidsintensief en heeft een grote kans op fouten. - Geen onnodige documenten, zoals: - Adresdrager

Geen ADN	
	○ Kopie polis (origineel volstaat) Dit voorkomt verwijderen van documenten als extra handeling. • Bij een begeleidende brief van de aanbieder is ook een (kopie) exemplaar voor de adviseur nodig om te bewaren in de klantmap en te kunnen achterhalen wat de reden van premie aanpassing is. • De aangeleverde documenten moeten gegroepeerd zijn met documenten voor de adviseur en documenten voor de eindklant. Als deze door elkaar staan levert dat meer werk en het risico dat documenten die bestemd zijn voor de adviseur bij de eindklant terecht komen. • Extra beveiligingsmaatregelen zijn nodig om de documenten te versturen en ontvangen. • De samenstelling en opbouw van het onderwerp van de mail wordt gebruikt voor de routing van de mail en aanmaak werkopdrachten. Deze samenstelling en opbouw van het onderwerp mag niet zonder notificatie veranderen.

Bijzonderheden

- ★ Voor elke polis:
 - Afhankelijk van de genomen beveiligingsmaatregelen zijn extra handelingen nodig na het ontvangen van de mail. Dit kan bijvoorbeeld het uitpakken van met wachtwoord beveiligde zip-bestanden zijn (het wachtwoord is via een ander medium ontvangen).
 - Het ontvangen van documenten via mail heeft meerdere nabewerkingen, zoals o.a. het voorzien in het uitpakken van zip-bestanden, documenten voorzien van een unieke naam en het handmatig inboeken van de documenten. Deze werkzaamheden zijn arbeidsintensief. Documenten versturen per mail kan alleen bij zeer lage volumes en in uitzonderingssituaties.
- ★ Voor elke boeking:
 - Zonder gebruik van ADN zijn boekingen en eventueel de gewijzigde verzekeringsgegevens niet geautomatiseerd te verwerken. Het afletteren én het aanpassen van de gegevens zijn dan handmatige werkzaamheden die extra tijd kosten. Bij bulkverwerking met grote volumes zoals bij prolongatie is het handmatig invoeren van premies, provisies, verzekerde bedragen, etc., zeer arbeidsintensief en onwenselijk.
- ★ Voor elke borderel:
 - Borderellen individueel ophalen van een extranet is zeer tijdrovend zeker als bij grote volumes meerdere borderellen per portefeuille zijn. Dit komt omdat elke borderel een aparte behandeling vraagt (aanloggen, ophalen, unieke naamgeving). Deze extra handelingen worden vermenigvuldigd met de grootte van aanlevering en zijn niet werkbaar bij grote volumes.

5.2.7 Borderel digitaal via extranet, geen ADN-bericht, polis digitaal via extranet (2-N)



Figuur 38 Scenario 2-N

Aandachtspunten

Geen ADN	
Borderel via extranet	- Opmaak polisnummers op het borderel en polis moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Sortering van de aangeleverde borderel gelijk aan sortering van de aangeleverde polissen om efficiënt te kunnen afletteren. De sortering van het administratiepakket moet ook aansluiten op deze sortering. Deze sortering is op volgorde van polisnummer. - Borderel voorzien van eenduidige naam: - Maatschappij – jaar – maand - Als borderel voor los product of specifieke branche dan ook productnaam / branchenaam Bij het opslaan van meerdere borderellen is de naam goed. Dit voorkomt fouten en extra werk. - Elke borderel individueel ophalen vanaf een extranet vraagt veel handelingen en tijd per borderel. Dit is voor het prolongatieproces met meerdere borderellen (zeker bij meerdere borderellen per maatschappij) intensief en slecht werkbaar voor de adviseur. Het is wel geschikt als back-up en uitwijk bij incidenten of calamiteiten. - Afletteren en aanpassen van verzekeringsgegevens zijn zonder ADN veel handmatige werkzaamheden. 1 borderel per maatschappij aanleveren. Meerdere borderellen per maatschappij, bijvoorbeeld per product of branche, vraagt extra handelingen bij het afletteren, omdat de polis portefeuille over meerdere borderellen verspreid is.
Polisdocumenten via extranet	- Opmaak polisnummers op het borderel en polis moeten dezelfde notatie hebben om de polissen te kunnen herleiden en op dezelfde manier te sorteren. - Polisdocumenten in losse pdf-documenten, niet samengevoegd in 1 pdf-document, voor het samenstellen van de juiste set documenten voor de eindklant. - Polisdocumenten voorzien van een eenduidige naam: - Beginnend met: Maatschappij – Jaar - Maand - Polisnummer in zelfde notatie als op het borderel (= sortering borderel) - Soort document Bij het opslaan van meerdere documenten van meerdere polissen is de naam en soort document belangrijk. Dit voorkomt handmatig aanpassen van documentnamen, de adviseur moet de documenten voorzien van een unieke naam. Dit is zeer arbeidsintensief en heeft een grote kans op fouten.

Geen ADN	
	• Polisdocumenten voorzien van goede opmaak en logo en overige maatschappijgegevens zoals op voorbedrukt papier anders is digitaal versturen en/of afdrukken niet mogelijk. • Polis als origineel, niet als kopie, anders is digitaal versturen en/of afdrukken niet mogelijk. Daarbij is de kopie polis ook, ongewenst, zichtbaar en beschikbaar voor de eindklant voor het extranet/portaal van de adviseur. • Elke polis individueel ophalen vanaf een extranet vraagt veel handelingen en tijd per polis. Dit is voor het prolongatieproces met vele polissen zeer intensief en niet werkbaar voor de adviseur. Het is wel geschikt als back-up en uitwijk bij incidenten of calamiteiten en voor individuele verwerking/naslag.

Bijzonderheden

-  Voor elke boeking:
 - Zonder gebruik van ADN zijn boekingen en eventueel de gewijzigde verzekeringsgegevens niet geautomatiseerd te verwerken. Het afletteren én het aanpassen van de gegevens zijn dan handmatige werkzaamheden die extra tijd kosten. Bij bulkverwerking met grote volumes zoals bij prolongatie is het handmatig invoeren van premies, provisies, verzekerde bedragen, etc., zeer arbeidsintensief en onwenselijk.
-  Voor elke polis:
 - Documenten individueel ophalen van een extranet is zeer tijdrovend bij grote volumes omdat elke polis aparte behandeling vraagt (ophalen, unieke naamgeving, inboeken). Deze extra handelingen worden vermenigvuldigd met de grootte van aanlevering en zijn niet werkbaar bij grote volumes. Indien een enkele polis ophalen, voorzien van een unieke naam en het inboeken 2 tot 4 minuten duurt, is dat bij 1000 polissen 1 tot 3 dagen voordat de werkzaamheden van de proefprolongatie kunnen beginnen.
-  Voor elke borderel:
 - Borderellen individueel ophalen van een extranet is zeer tijdrovend zeker als bij grote volumes meerdere borderellen per portefeuille zijn. Dit komt omdat elke borderel een aparte behandeling vraagt (aanloggen, ophalen, unieke naamgeving). Deze extra handelingen worden vermenigvuldigd met de grootte van aanlevering en zijn niet werkbaar bij grote volumes