
Betreft	Kwaliteit digitale aanlevering van documenten heeft uw aandacht nodig
Datum / Versie	1 februari 2021 / v1.1
Van	Herman Lenferink

1 Inleiding

Op basis van het SIVI *GRS Protocol* is het mogelijk om:

1. Documenten zoals polissen, offertes, brieven en borderellen digitaal te verzenden vanuit verzekeraars en service providers (*verzenders*) naar intermediairs en service providers¹ (*ontvangers*).
2. Deze documenten waar mogelijk geautomatiseerd te verwerken binnen de systemen van de ontvangers.

Met inmiddels ruim 9 miljoen berichten per jaar zien we een duidelijke groei van de digitale aanlevering van documenten. Hoewel het volume van de digitale aanlevering gestaag toeneemt is er gelijktijdig een toenemende zorg rond de kwaliteit van de aangeleverde berichten.

Deze notitie benoemt de problemen rond de kwaliteit en geeft een overzicht van de zaken waar de verzender rekening mee moeten houden bij de digitale aanlevering van documenten op basis van het GRS Protocol. Deze notitie is bedoeld voor alle personen verantwoordelijk voor / betrokken bij de inrichting van software en processen rond de digitale aanlevering van documenten op basis van het GRS Protocol.

Dit document bevat de volgende onderdelen:

<i>Hoofdstuk 2</i>	Benoemt de onderkende kwaliteitsproblemen.
<i>Hoofdstuk 3</i>	Geeft een overzicht van de aandachtspunten bij het gebruik van het GRS Protocol in relatie tot de aanlevering van digitale documenten.
<i>Hoofdstuk 4</i>	Benoemt de acties die SIVI in de komende periode van u verwacht.
<i>Hoofdstuk 5</i>	Geeft aan welke acties SIVI verder nog gaat ondernemen.
<i>Appendix 1 & 2</i>	Bevat een korte toelichting rond verzenders en ontvangers en de vraagstukken die spelen bij de digitale aanlevering van documenten op basis van het GRS protocol.
<i>Appendix 3 & 4</i>	Bevat een aanvullende toelichting bij het gebruik van het GRS Protocol.

2 Kwaliteitsproblemen bij digitale aanlevering documenten

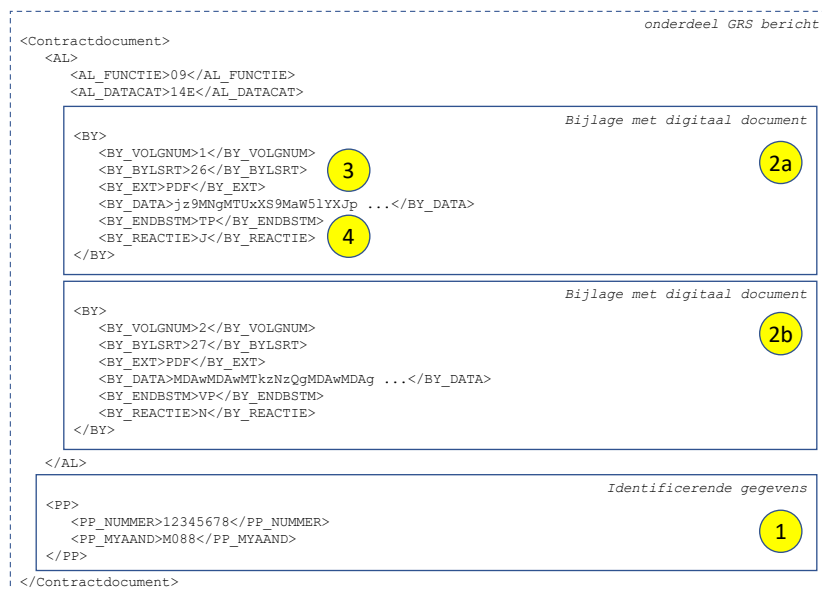
De digitale aanlevering van documenten biedt voordelen voor zowel verzenders als ontvangers. Bij verzenders volstaat voor het behalen van de besparingen in essentie het vermelden van het correcte digitale adres van de ontvanger. Om ook de ontvanger in staat te stellen de voordelen te benutten moet de verzender zorgen voor een goede kwaliteit van de berichten, dit luistert erg nauw. Als de ontvanger 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.

Hoewel het GRS Protocol voorziet in de juiste specificaties voor de afhandeling van digitale documenten blijkt de toepassing in de praktijk regelmatig tekort te schieten. De belangrijkste fouten zijn:

- Combineren van meerdere documenten in 1 PDF-document.
- Ontbreken van goede opmaak van de pagina en logo.
- Foutieve specificatie van het type document.

¹ In geval van een postenbank en/of het ook ondersteunen van provinciale verzekeringen voor een intermediair is een service provider een 'ontvanger' voor provinciale verzekeringen.

3 Toelichting gebruik GRS Protocol



figuur 1 - Schematische weergave GRS-bericht met twee digitale documenten

Onderstaand een korte uitleg rond de verzending van digitale documenten. Uitvoerige informatie over het GRS Protocol is te vinden op de SIVI website (<https://www.sivi.org/grs-protocol/>).

Het GRS Protocol voorziet in afspraken om grootschalig (a) digitale documenten te distribueren en (b) documenten bij ontvangst waar mogelijk (deels) geautomatiseerd af te handelen. In figuur 1 is een schematische weergave opgenomen van het data-deel van het GRS-bericht dat de digitale documenten bevat.

1. Het GRS-bericht bevat een aantal identificerende gegevens. Met deze identificerende gegevens kan de ontvanger de bijgevoegde digitale documenten koppelen aan een klantdossier en/of meer specifiek een polis, contract of claim. In appendix 3 is een meer gedetailleerde toelichting opgenomen. Belangrijk punt van aandacht is dat de aanduidingen als polisnummer of schadenummer consequent op dezelfde wijze zijn genoteerd (dus bijv. geen voorloop nullen als dat bij de ADN PPR berichten ook niet zo is) zodat de administratiesoftware van de ontvanger de juiste koppelingen kan maken.
2. Het uitgangspunt is dat per toegezonden document een aparte digitale bijlage is opgenomen (2a en 2b). Dus bijvoorbeeld de polis, boekingsnota en begeleidende brief in drie verschillende digitale documenten en *niet* in één digitaal document. Dit is belangrijk omdat de verschillende documenten bij verwerking door de ontvanger en de opname in de klantmap een andere afhandeling/archivering kennen. Daar waar de ontvanger stukken verstrekt aan de eindklant is het van belang dat digitale documenten de volledige opmaak en het logo bevatten.
De verzender moet bij elkaar horende documenten in *één* bericht aanleveren om te voorkomen dat voor de verzender (en afhankelijk van het verrekenmodel ook voor de ontvanger) onnodig hoge kosten ontstaan als gevolg van het aantal aangeboden berichten (bericht volume). Daarnaast maakt de verzending in losse berichten de afhandeling aan de ontvangerskant onnodig complex omdat de administratiesoftware binnen een ingerichte workflow dan eerst alle bij de transactie behorende berichten moet groeperen voor een vlotte verwerking.
3. Per bijgesloten document is de bijlagesoort aangegeven. De bijlagesoort speelt voor ontvangers een belangrijke rol bij het inregelen van de workflow om zo de documenten waar mogelijk geautomatiseerd te verwerken. Dit zorgvuldig toekennen is dus *zeer* belangrijk. In appendix 4 is een overzicht van onderkende bijlagesoorten opgenomen. Indien uw bijlagesoort ontbreekt, dan kunt u deze aanvragen bij SIVI.

4. Per bijgesloten document is aangegeven voor wie dit document is bedoeld, zoals intermediair (TP) of verzekeringnemer (VP). Tevens moet de verzender aangeven of een reactie is vereist (J/N). Ook deze aanduidingen zijn voor de ontvanger belangrijk voor het inregelen van een workflow om zo de documenten waar mogelijk geautomatiseerd te verwerken.

De onderdelen (1), (3) en (4) worden *meta-data* genoemd. Dit zijn de gegevens die de bijgesloten documenten classificeren en het voor de ontvanger mogelijk maakt handmatig of geautomatiseerd de ontvangen stukken in te boeken/te verwerken binnen de administratiesoftware en/of eventuele aanpalende omgevingen.

Sinds eind 2019 certificeert SIVI AFD-berichtsspecificaties. Verzendders kunnen GRS-berichten bij SIVI ter certificering aanbieden en zo zeker stellen dat men het GRS Protocol op de juiste wijze toepast. Dit zorgt er voor dat ontvangers de via GRS-berichten aangeleverde documenten goed kunnen verwerken en dus de *hele keten* de volledige baten kan benutten.

4 Wat vragen wij van u?

Met deze notitie doet SIVI een appel op u om bij te dragen aan een goed functionerende keten. Het niet goed invullen van de berichten voor de aanlevering van documenten op basis van het GRS Protocol krijgt een te grote impact. Met de groei van de digitale aanlevering van documenten op basis van het GRS Protocol is het belangrijk dat betrokken partijen binnen afzienbare termijn het protocol goed toepassen. Alleen door het goed toepassen van het GRS Protocol kunnen alle betrokken binnen de keten een maximaal effect hebben van de baten. Concreet betekent dit:

1. Verzendders controleren of de huidige verzending van berichten goed plaats vindt en plannen acties om eventuele fouten of onhandigheden op te lossen.
2. Softwareleveranciers controleren of binnen de software de afhandeling van berichten goed plaats vindt en plannen acties om eventuele fouten of onhandigheden op te lossen.
3. Verzendders certificeren de huidige GRS-berichtenstromen voor *31-12-2021*.
4. Verzendders zorgen dat nieuwe documentstromen vanaf nu goed zijn ingericht en SIVI gecertificeerd.

Onderstaand een meer specifiek overzicht van de acties afhankelijk van uw rol in de keten.

Softwareleveranciers / Software voor verzending

- Kan de verzender bij het verzenden van berichten de juiste kenmerken per opgenomen document meegeven?
- Maakt uw software de berichten en de documenten op correcte wijze aan?
- Zijn er voor de persoon die de verzending inricht voldoende duidelijke instructies rond wat deze moet doen en controleren om te komen tot een goed bericht?
Indien gewenst kan SIVI u ondersteunen bij het opstellen van deze instructies.
- Is uw software voldoende ingericht op het voorkomen van fouten?
- Ondersteunt u actief het alsnog certificeren van bestaande berichtenstromen en het certificeren van nieuwe berichtenstromen?

Softwareleveranciers / Software voor ontvangst

- Kan de gebruiker de documenten binnen een bericht op een goede en makkelijke wijze afhandelen en/of archiveren?
Er is geen norm voor goed/makkelijk. Dit hangt erg af van de positionering van uw software. Onderwerpen zijn: (1) kan men documenten wel/niet automatisch in dossiers inboeken, (2) kan men niet automatisch in te boeken documenten makkelijk afhandelen, (3) slaat u de meta-data als referentie op bij de documenten en (4) kan uw software op basis van de meta-data een workflow aansturen.
- Heeft uw software geen beperkingen ten aanzien van het gebruik van meta-data?
Meta-data waar u binnen de software niet op anticipeert moet u negeren en moet niet leiden tot fouten.
- Kan (als van toepassing) de software altijd anticiperen op de actuele lijst van AFD-coderingen voor documenttype (soort bijlage)?
SIVI publiceert maandelijks een update van het AFD: www.sivi.org/standaarden/gegevensstandaard/afd-downloads/.

Verzenders

- Voor elke huidige berichtenstroom controleert u:
 - Is het identificatienummer juist genoteerd?
 - Hebben de documenten die u verstuurt de juiste opmaak (inclusief logo)?
 - Geeft u de juiste meta-data (kenmerken) mee aan een document?
 - Zijn alle bij elkaar horende toegezonden documenten als aparte digitale bijlagen in één bericht opgenomen?
- Laat uiterlijk 31-12-2021 uw bestaande GRS-berichtenstromen certificeren door SIVI.
- Certificeer vanaf nu al uw nieuwe GRS-berichtenstromen.

Ontvangers

- Maakt u, als het kan, ook daadwerkelijk gebruik van digitale aanlevering?
Voor succes is breed gebruik gewenst. Elke ontvanger telt!
- Meldt u actief fouten zodat softwareleveranciers en verzenders verbeteringen kunnen doorvoeren om te komen tot een goed ingericht proces?
Fouten kunt u eventueel ook bij SIVI melden, wij zorgen dan voor de opvolging.

5 Wat kan u verder nog van ons verwachten

1. SIVI gaat in samenwerking met Adfiz in 2021 het correct gebruik van de aanlevering van documenten op basis van het GRS Protocol actief monitoren. Voor een succesvolle keten is het belangrijk dat alle partijen (verzenders, ontvangers en leveranciers) het GRS Protocol goed toepassen.
2. De verschuiving van papieren naar digitale documenten heeft een grote impact op zelf incasserende intermediairs. Op dit moment wordt hier onvoldoende rekening mee gehouden. Onderwerpen die hier spelen zijn de timing van toezending, de vervanging van papieren borderellen, de toezending van onderliggende documenten en de samenhang met de ADN PPR en ADN PMB berichten. In de komende maanden zal SIVI in overleg met marktpartijen aanvullende werkinstructies opstellen ten behoeve van verzenders, ontvangers en de ondersteunende softwareleveranciers. Rond de zomer kunt u deze aanvulling verwachten.

Appendix 1: Toelichting bij verzenders

Voor de verzender (verzekeraar/service provider) heeft de business case voor de digitale aanlevering van documenten twee elementen, (1) het behalen van directe besparingen en (2) de impact op de dienstverlening aan de ontvanger (intermediair/service provider).

Bij de directe besparingen (*kwantitatief*) weegt de verzender de kosten voor 'papier' af tegen de kosten van 'digitaal'. Bijna altijd is het verschil substantieel. Voor de meeste verzenders van documenten begint de business case voor digitale aanlevering van documenten bij deze verschuiving van 'papier' naar 'digitaal'.

Niet alle verzenders beginnen bij hetzelfde vertrekpunt. Een verzender die haar klanten reeds documenten laat downloaden via het extranet heeft al de directe operationele besparingen (op druk en verzendkosten) behaald. Deze verzender moet de stap naar digitale aanlevering van documenten zetten op basis van alleen de kwalitatieve argumenten. Deze business case bekijkt men vaak meer vanuit een marketingperspectief.

Bij de impact op de dienstverlening (*kwalitatief*) telt voor de verzender het feit dat de ontvanger de digitaal aangeleverde documenten goed kan verwerken binnen de klantdossiers, op basis van ontvangen stukken een workflow kan activeren en/of op basis van ontvangen stukken een goede online klantmap kan inrichten. Deze impact draagt voor de verzender bij aan onder andere retentie (Ben ik een goede partij om een portefeuille bij onder te brengen?) en de NPS-score² (Willen mijn klanten naar anderen uitdragen dat zij graag met mij samenwerken?).

De inrichting van de digitale aanlevering van documenten door verzenders lijkt op het eerste gezicht eenvoudig, maar is dat lang niet altijd. Twee uitersten:

1. In de meest optimale variant staat alle benodigde informatie in één systeem. De documenten worden geprint op blanco papier (en bevatten dus alle opmaak). Het aanmaken van papieren output of PDF-output zijn gelijkwaardige, relatief eenvoudige opdrachten.
2. In de meest bewerkelijke variant is de informatie voor het aanmaken van de documenten verspreid over meerdere systemen (bijv. relatiesysteem, polissysteem en financiële administratie). Het aanmaken van documenten begint met het integreren van outputstromen. In de printstraten gebruikt men voorbedrukt papier. Een project met een ogenschijnlijk duidelijke business case is ineens veel minder aantrekkelijk door de complexiteit rond het opmaken van de verschillende digitale documenten als losse bijlagen *met* complete opmaak.

In de praktijk is het aanmaken van een digitale output stroom voor de meeste verzenders best nog bewerkelijk. Met het oog op de kosten in het traject is het erg belangrijk dat de verzender bij de eerste implementatie *direct* de GRS-berichten op de juiste wijze gebruikt. Dit omdat de verzender bij deze eerste implementatie de business case beschouwt in functie van de besparing die plaatsvindt door de verschuiving van 'papier' naar 'digitaal'. Dit geeft een concrete context om eventuele extra kosten ten behoeve van een betere kwaliteit van de dienstverlening (zoals het aanleveren van losse documenten en het toevoegen van een logo) te justificeren. Ziet men de kans, dan kiest men hiervoor. Het is dus essentieel dat een verzender bij aanvang de juiste briefing³ krijgt rond de gewenste wijze van verzending (en dus de impact bij ontvangst). De verzender kan de juiste implementatie controleren door het GRS-bericht door SIVI te laten certificeren.

Als een verzender in tweede instantie de inhoud van het GRS-bericht of de opmaak van de verzonden documenten moet aanpassen, dan zijn de harde besparingen al ingeboekt. Voor de verzender is het nu een vraagstuk rond klanttevredenheid. Dit is niet zozeer een operationeel maar meer een productmanagement/marketing vraagstuk. Met de vele operationele besparingsdoelstellingen die er op dit moment binnen onze industrie zijn en de grote druk op zowel beschikbare ICT-capaciteit als beschikbare verandercapaciteit zijn dit vaak lastige projecten om op te starten.

² Net Promoter Score

³ Hier doet SIVI ook een nadrukkelijk beroep op leveranciers om verzenders hierbij te ondersteunen.

In één keer goed is bij de digitale aanlevering van documenten op basis van het GRS Protocol een zeer belangrijke doelstelling!

Merk op: veel verzenders ontwikkelen zelf geen software voor de afhandeling van berichten en/of zorgen zelf niet voor de inrichting en/of uitrol van de digitale aanlevering van documenten. In die gevallen hebben (software)leveranciers grote invloed op de kwaliteit van de dienstverlening. Het is op dat moment ook nadrukkelijk aan de betreffende leveranciers om te borgen dat de verzending goed is ingericht en de betrokken partijen te begeleiden bij en waar nodig aan te spreken op het juist hanteren van het GRS Protocol.

Appendix 2: Toelichting bij ontvangers

Het proces van ophalen en verwerken bij ontvangers van digitale documenten met het GRS Protocol bestaat uit 3 stappen:

1. De ontvanger kan op basis van het GRS Protocol direct of via een leverancier GRS-berichten ophalen bij een verzender. Afhankelijk van hoe de ontvanger zijn werkprocessen inricht en afhankelijk van welke verzenders de ontvanger de GRS-berichten afneemt kan dit in een frequentie van éénmaal per dag tot meerdere malen per uur.
2. De meta-data in het GRS-bericht maakt het mogelijk de documenten in een GRS-bericht te koppelen aan het juiste klantdossier bij de ontvanger.
3. De ontvanger verwerkt op basis van de meta-data de documenten automatisch in een ingerichte workflow binnen de administratiesoftware of verwerkt deze handmatig als dit niet kan.

De achilleshiel in dit proces is de koppeling van het digitale document aan het juiste klantdossier bij de ontvanger. Als dit volledig automatisch kan, dan zijn de belangrijkste baten:

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

Belangrijk is te onderkennen dat veel ontvangers de ontvangen documenten ook inzetten bij de bediening van de (eind)klant. Dit kan in de vorm van een digitaal dossier ten behoeve van het intermediair (in geval van service provider) en/of een digitaal dossier ten behoeve van de eindklant. Met name als een eindklant een exemplaar van zijn polis wil, is het lastig als deze polis in één digitaal document zit met de prolongatie nota en de standaard brief aan de adviseur, of als er op de polis geen logo van de aanbieder staat.

Voor het behalen van de voordelen door de ontvanger speelt het verstrekken van de juiste meta-data en de kwaliteit van de aangeleverde stukken een essentiële rol.

Verreweg de meeste ontvangers ontwikkelen zelf geen software. Voor een goede afhandeling van de digitale aanlevering van documenten spelen de leveranciers van de administratiesoftware van de ontvangers een essentiële rol. De administratiesoftware moet ondersteunen dat het op basis van de meta-data de documenten aan klantdossiers koppelt en eventueel acties uitvoert of agendeert. Als men deze automatische koppeling niet wil of kan ondersteunen moet de handmatige afhandeling eenvoudig zijn. Het is van belang dat de administratiesoftware flexibel met de coderingen van de meta-data kan omgegaan. Naast de vaste afspraken rond meta-data (zie appendix 3) is het van belang dat de verzenders en ontvangers zelf meta-data kunnen koppelen aan attributen binnen de inrichting van het klantdossier of de inrichting van producten binnen de administratiesoftware. De ontvanger kan dan zelf processen met derden inrichten. Nieuwe AFD-coderingen voor o.a. 'soort bijlage' moet de ontvanger kunnen toepassen in een workflow zonder dat dit gepaard moet gaan met grote updates van de administratiesoftware. In alle gevallen moet de software de attributen binnen het bericht waarop ze niet anticipeert negeren. Voor intermediairs die zelf incasseren is het van belang dat zij tijdens de prolongatie documenten van een bepaalde soort en uit een bepaalde periode makkelijk bij de factuur kunnen voegen zodat zij dit digitaal kunnen verzenden of eventueel printen.

Appendix 3: Identificerende gegevens

Onderstaand een overzicht op hoofdlijnen, meer uitvoerige informatie is te vinden op de SIVI website (<https://www.sivi.org/grs-protocol/>). Bij vragen over het gebruik graag contact opnemen met SIVI.

Voor elk type document kan men meta-data (identificerende gegevens in de vorm van AFD-attributen) in het GRS-bericht toevoegen. Voor het polis- en schadedossier zijn hier vaste afspraken voor gemaakt. Voor ander type documentberichten kan men dit zelf invullen in lijn met de afspraken hieronder (bijv. offertenummer).

- Losse polis
 - Bij een losse polis zijn de identificerende gegevens:
 - Contractnummer (PP_NUMMER)
 - Maatschappij aanduiding (PP_MYAAND)
 - Pakketpolis
 - Bij een bijlage voor een pakket op pakketniveau zijn de identificerende gegevens:
 - Contractnummer van het pakket in de mantel (PK_NUMMER).
 - Bij een bijlage voor een pakket op polisniveau (pakketonderdeel) zijn de identificerende gegevens:
 - Contractnummer van het pakket in de mantel en in de onderdelen (PK_NUMMER)
 - Contractnummer van een onderdeel in het onderdeel (PP_NUMMER)
 - Maatschappij-aanduiding in de pakketmantel (PK_MYAAND) en de pakket onderdelen (PK_MYAAND en PP_MYAAND). Echter indien de pakketpolis onderdelen bevat van verschillende werkmaatschappijen moet men het rekeningcourantnummer (PK_RCAAND) vullen in plaats van de maatschappijaanduiding (PK_MYAAND).
- NB: In geval van een pakketpolis met bijlagen voor zowel het pakket (bijv. pakketblad) als voor een pakketonderdeel (bijv. de groene kaart voor auto-onderdeel) moet men de pakketbijlage in de mantel aanleveren en de onderdeelbijlage in het betreffende onderdeel.
- In geval van een schadedossier zijn de identificerende gegevens:
 - Schadenummer maatschappij (SD_SCHNRVM)
 - Contractnummer (PP_NUMMER)
 - Bij documenten die geen betrekking hebben op een polis, pakket, pakketonderdeel of schade moet men de data doorgeven in de polisstructuur zonder polisnummer maar wel (indien mogelijk) met de maatschappij aanduiding (PP_MYAAND).

Met deze verplichte identificerende gegevens kan de administratiesoftware van de ontvanger een automatische koppeling met een polis of claim realiseren. Het is essentieel dat de aanduidingen voor polisnummer of schadenummer consequent op dezelfde wijze zijn genoteerd (dus bijv. geen voorloophullens als dat bij de ADN PPR berichten ook zo is), zodat de administratiesoftware van de ontvanger de juiste koppelingen kan maken. Is een koppeling op basis van het nummer niet mogelijk, dan moet men het document kunnen openen en handmatig koppelen. Op dat moment is het voor de verwerking ook handig als de naam de klant in het bericht is opgenomen, daarom adviseren wij deze standaard op te nemen.

Appendix 4: Onderkende bijlagen

Voor soorten bijlagen is in het AFD de codelijst ADNBYL opgenomen. Voor een actueel overzicht van deze codelijst verwijzen wij naar <https://www.sivi.org/standaarden/gegevensstandaard/afd-online/>. Ontbrekende coderingen voor bijlagen kunt u bij SIVI aanvragen. Ook als u twijfelt over de keuze van de juiste bijlagesoort kunt u contact met SIVI opnemen.

Merk op: code 35 (Polisbescheiden) en code 42 (kopie verzekeringsbescheiden) mag u *niet* gebruiken omdat deze code verwijst naar meerdere documenten terwijl u één document per soort digitale bijlage moet opnemen.

AFD codelijst ADNBYL (Soort bijlage)	
02	Audatex calculatierapport
03	Samenvatting calculatierapport
04	Foto
05	Politie rapport
06	Polis Informatie Berichten (PBI)
07	Polis aanvraag-/mutatie bevestiging bericht (PMB)
08	Polis prolongatie berichten (PPR)
09	Rekening courant berichten (PRI)
10	Elektronische standaard brieven (ESB)
11	Offerte
12	(Pakket) Polis
13	Prolongatienota
14	Royementsverklaring
15	Voorwaarden
16	Brief
19	Boekingsnota
25	Aanvraag
26	Kopie (Pakket) Polis
27	(Kopie) Factuur klant
28	Prolongatie batch volmachten
29	Volmacht prolongatie bericht
30	Werknemersoverzicht
31	Bevestiging schadevergoeding
32	Schade aangifte
33	Voorlopige dekking
34	Groene kaart
35	Polisbescheiden
36	Kopie identiteitsbewijs
38	Opzegkaart ARBO dienst
40	Aankoopnota
42	Kopie verzekeringsbescheiden
44	Rekening-courant
45	Provisieoverzicht
46	Borderel
47	Polisaanhangsel, Clausuleblad
48	Brief Model de Ruiter
49	Compensatiebrief
50	Rappelbrief
51	Aanbiedingsbrief
52	Brief verlenging contract
53	Brief nieuwe rekening
54	(Kopie) Verzekeringsbewijs
55	(Kopie) Verzekeringsoverzicht
56	Brief incassowijziging
57	Brief overlijdensmelding
58	Brief afwijzing aanvraag
59	Brief verhoogd risico
60	Brief premievrijmaking
61	Brief adreswijziging
62	Schadespecificatie
63	Brief acceptatiebevestiging
64	ARBO Rapportage
65	Gezondheidsverklaring
66	Fiscale opgave
67	Brief jaarlijkse check
68	Bevestiging vervallen aanvraag/mutatie
69	Brief betaalachterstand
70	Correspondentiebatch
71	Machtigingsformulier elektronisch wijzigen
72	Aanvullende informatie
74	Kostenstructuur overzicht
75	Startbrief
76	Pensioenreglement
77	Wettelijke wijziging
78	Brief afkoopwaarde
79	Uitvoeringsovereenkomst
81	Overzicht pensioenaanspraken
83	Diensten overzicht
85	Verzoek tot uitbetaling schade
86	BTW overzicht
87	Garantie verklaring
88	Brief voorwaarden- en/of premiewijziging
89	Laatste kennisgeving
90	Winstbrief
91	Naverrekeningsformulier
92	Naverrekeningsaanhangsel
93	Verzekeringskaart
94	Reispas
95	Slotverklaring
96	Privacy statement
97	Internationaal Verzekeringscertificaat (boten)
98	Italië-certificaat (boten)
A1	Aansprakelijkstelling
A2	Adviesbrief aan klant
A3	Bevestiging ontvangen schademelding
A4	Bevestiging sluiten schadedossier
A5	Bevestiging afkoop
A6	Bevestiging arbeidsongeschiktheid
A7	Brief opvragen stukken
A8	Brief m.b.t. beëindiging contract
A9	Brief vrijval kapitaal
B1	Betalingsherinnering
B2	Eerste aanmaning
B3	Tweede aanmaning
B4	Brief wijziging persoonlijke omstandigheden
B5	Brief wijziging contractgegevens
C1	Bevestiging ontvangen contract aanvraag
C2	Bevestiging ontvangen contract mutatie aanvraag
C3	Bevestiging ontvangen premie aanvraag
C4	Premieberekening resultaat
C5	Ontvangstbevestiging
D1	Machtiging voor inzage
D2	Intrekken machtiging voor inzage
D3	Collectieve contractafspraken
D4	Naverrekeningsspecificatie
D5	Mailing, initiatief tussenpersoon
D6	Brief bevestiging uitkering
D7	Expertiserapport
D8	Proces verbaal
D9	Getuigenverklaring
E1	Akte van cessie
E2	Vaststellingsovereenkomst
E3	Opzegkaart
E4	Waardecoupon
E5	Rentespecificatie
E6	Overzicht incasso status
E7	Inventarisatieoverzicht
E8	Vergelijkingsoverzicht
E9	Adviesrapport
F1	Premieoverzicht/-specificatie
F2	Statusbericht
F3	Brief conversie polisbestand
F4	Conversiebestand polisgegevens
F5	SEPA incasso machtigingsformulier
F6	UBO verklaring
F7	Inboedelwaardemeter
F8	Herbouwwaardemeter
F9	Preventiebrochure
G1	Brief m.b.t. opschorting contract