

# Persbericht

## Adfiz, Aplaza en SIVI roepen adviseur op om melding te maken van fouten in berichten

**Utrecht, 23 mei 2024 – Binnen de intermediaire distributie gaan jaarlijks honderden miljoenen digitale berichten en documenten van verzekeraars en serviceproviders naar adviseurs. Ondanks alle inspanningen van de verzenders ondervinden adviseurs nog steeds onnodige problemen bij de verwerking van die berichten in hun administratie. Adfiz, Aplaza en SIVI roepen adviseurs op om daarvan melding te maken.**

Ieder assurantiekantoor dat elektronische berichten van verzekeraars en serviceproviders verwerkt, weet dat zelfs een kleine fout in een bericht grote problemen kan opleveren. Als de geautomatiseerde verwerking van berichten mislukt, dan heeft dat tijdrovende handmatige handelingen tot gevolg. Of het nu gaat om een ontbrekend gegeven, een verkeerde proces- of documentcode of simpelweg foutieve data: het zorgt ervoor dat de administratiesoftware van de adviseur de berichten niet meer geautomatiseerd kan verwerken. De adviseur moet deze berichten dan handmatig verwerken en/of corrigeren. Dat leidt tot kosten, verhoogt de kans op fouten en gaat ten koste van de efficiency binnen de intermediaire keten. Terwijl het onnodig is.

Waar Adfiz en SIVI eerder al een [meldingsformulier voor fouten](#) hebben ontwikkeld, heeft Aplaza nu ook een eigen meldingsproces ingericht. In dit proces spelen softwareleveranciers een belangrijke rol. *Marco Hendrickx*, directeur van Aplaza: “Een adviseur die via Aplaza een bericht ontvangt dat hij niet goed kan verwerken, kan dit melden bij zijn softwareleverancier. Wanneer die concludeert dat er sprake is van een fout in het bericht, neemt de leverancier contact op met Aplaza. Aplaza gaat vervolgens in gesprek met de verzendende partij om ervoor te zorgen dat herhaling van de fout in de toekomst niet meer voorkomt. De softwareleveranciers waarmee Aplaza samenwerkt hebben commitment afgegeven om op deze manier bij te dragen aan de verbetering van de kwaliteit van het berichtenverkeer.”

*Peter Mols*, directeur SIVI, geeft aan: “Tijdens reguliere overleggen van SIVI met Adfiz en Aplaza bleek dat ook bij Aplaza met enige regelmaat meldingen binnenkwamen van adviseurs die problemen hadden met het verwerken van berichten van verzekeraars en serviceproviders. Daarop hebben we het besluit genomen om de ontvangen meldingen te bundelen en deze in gezamenlijkheid onder de aandacht van verzenders te brengen. Samen bereiken we meer, meer awareness, meer verbeteringen, minder fouten in berichten voor adviseurs!”

SIVI verwerkt alle ontvangen meldingen (inclusief de meldingen via Aplaza) in een Dashboard. Naast een overzicht van de soorten meldingen, geeft het dashboard inzicht of meldingen zijn afgehandeld en hoelang meldingen openstaan. Eén keer per twee maanden actualiseert SIVI het Dashboard op: <https://www.sivi.org/provinciale-distributie/kwaliteit-berichtenverkeer/>.

Adfiz-directeur *Enno Wiertsema* vult aan: “Waar verzekeraars en serviceproviders in het verleden begrijpelijkerwijs aangaven dat ze niet voor één foutmelding hun hele werkwijze konden aanpassen, zien we verandering in de focus van verzenders. Eén melding betekent immers niet dat het ook maar op één plek misgaat. Het loont daarom voor een adviseur om te melden. De keten als geheel heeft er profijt van als fouten in berichten worden gesignaleerd. Een geoptimaliseerde keten zorgt voor lagere kosten en heel veel minder ergernis. Bovendien ontstaat er meer ruimte om goede dingen te doen. Dit alles wordt alleen mogelijk als we de aandacht, focus en zelfs discipline hebben om nu, in het proces daarnaartoe, te melden wat er nog niet goed gaat.”

Melden van fouten in berichten kunnen adviseurs doen via de SIVI-website (<https://www.sivi.org/provinciale-distributie/kwaliteit-berichtenverkeer/>) of via hun softwareleverancier.

---

Over SIVI:

### **Kennis- en standaardisatie-instituut voor de financiële dienstverlening**

De wereld van de financiële dienstverlening krijgt een steeds sterkere digitale kern. Het contact met klanten en tussen ketenpartners onderling kan niet meer zonder online verkeer, met alle data, berekeningen en toepassingen die daarbij horen. De digitale trein dendert voort! En waar in de trein u zich ook bevindt, u heeft behoefte aan houvast en overzicht, aan handvatten om de onbegrensde mogelijkheden daadwerkelijk te kunnen benutten.

Wij zijn SIVI en wij ontwikkelen en beheren standaarden voor digitaal zakendoen in de financiële dienstverlening, met specifieke aandacht voor de verzekeringsindustrie, de pensioenbranche en de verzuimsector. Wij helpen ketens te optimaliseren, kosten te verlagen en processen te versnellen. Onafhankelijk en deskundig. Met als opbrengst: probleemloze dienstverlening aan tevreden klanten. Voor iedereen in de sector. En dus is het zaak dat steeds meer verzekeraars, intermediairs, arbodiensten, pensioenfondsen, softwareleveranciers en andere ketenpartners zich bij onze standaarden aansluiten. Om samen een nog sterker fundament te leggen onder de digitale toekomst, van onze sector en onze klanten.

Nu al verlopen jaarlijks honderden miljoenen transacties via onze standaarden. Maar wil de financiële sector meekunnen met de digitale eisen die klanten, toezichthouders, en ketenpartners onderling aan elkaar stellen, dan moet er echt nog een tandje bij. Op weg naar een volwaardig ecosysteem waarbinnen alle data, alle producten, systemen en betrokken partijen doorlopend met elkaar verbonden zijn. Om transacties nog soepeler te laten verlopen, maar ook om samen verder te groeien en klanten nog beter te bedienen. Nieuwe diensten te ontwikkelen en alles wat vanzelfsprekend zou moeten zijn, ook echt vanzelfsprekend te maken. Dat ecosysteem kunnen we bouwen op het fundament van onze ‘All Finance Standaard’, SIVI AFS.

Vanuit de filosofie van het ecosysteem brengen wij partijen uit de distributie- en de supportketen bij elkaar. Bijvoorbeeld om samen op het juiste moment dezelfde ontwikkel- en implementatiebesluiten te nemen, of steeds meer partijen de gelegenheid te bieden om zich bij standaarden aan te sluiten. Met oog voor elkaars belangen en afwegingen, zodat de digitale trein daadwerkelijk iedereen vooruitbrengt.

### **SIVI maakt digitaal zakendoen standaard**

Voor de redactie (niet voor publicatie):

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Walter Mosterd:  
[walter.mosterd@sivi.org](mailto:walter.mosterd@sivi.org)