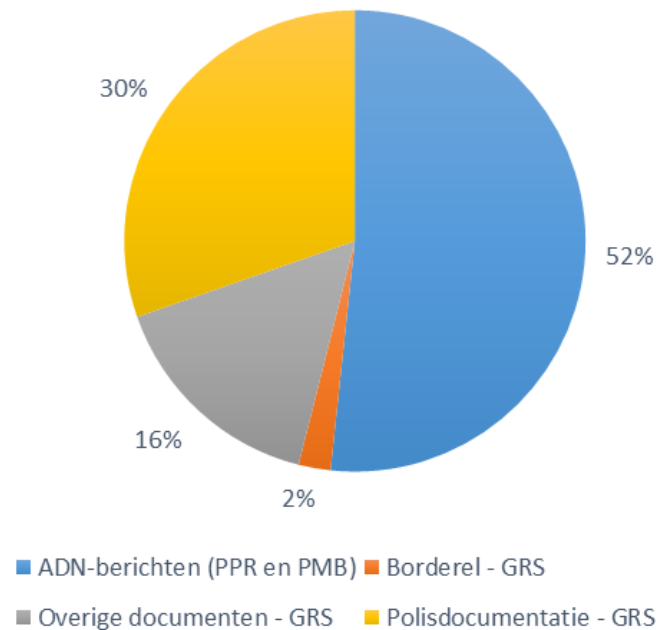


## Dashboard Kwaliteit berichtenverkeer juli 2024



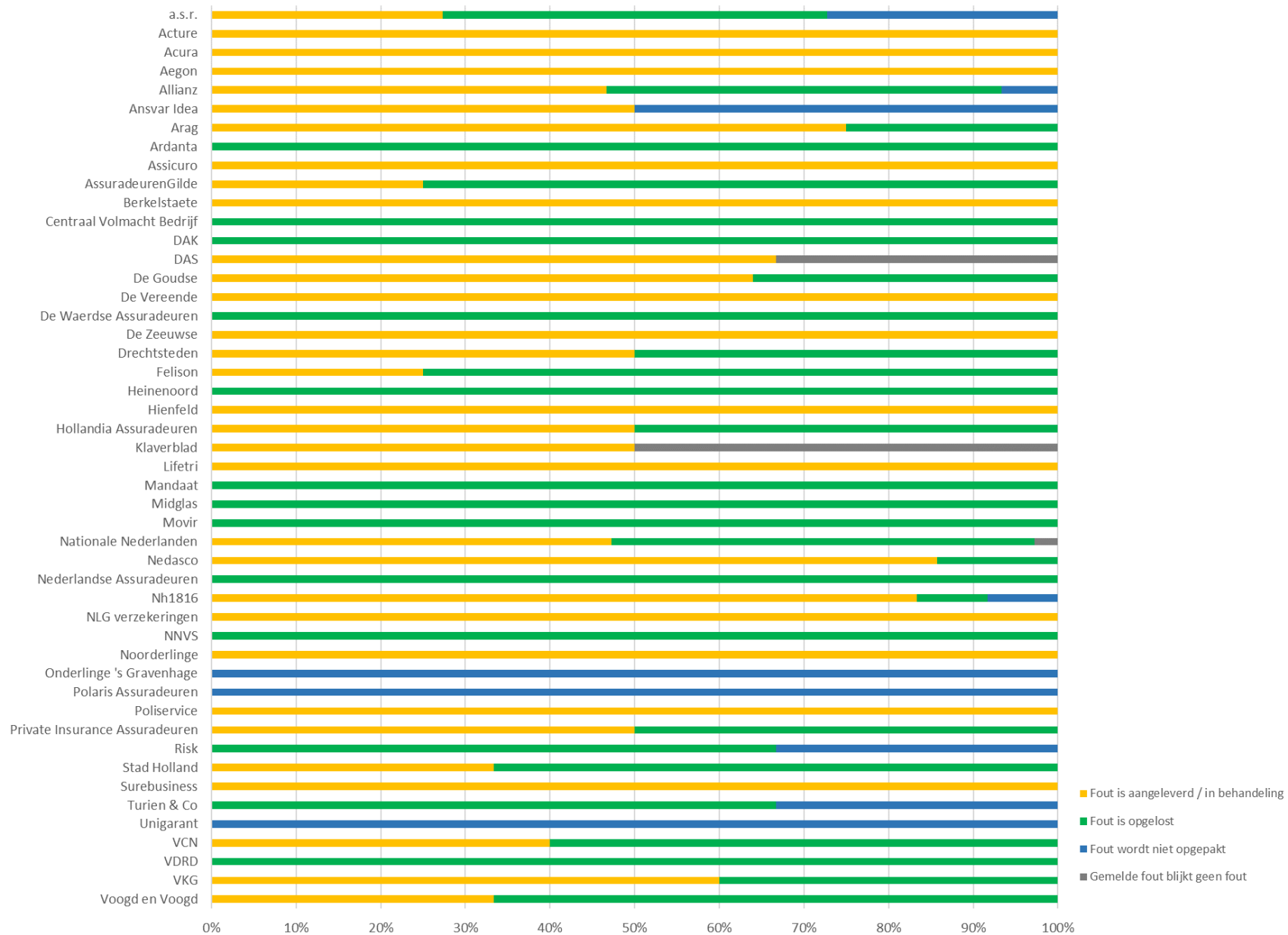
**Figuur 1.** Openstaande fouten in berichtenverkeer (n=89)

Fout is aangeleverd / in behandeling 89 (48%)	Laatste 6 maanden	42%
	Tussen 6 en 12 maanden	27%
	Tussen 12 en 18 maanden	27%
	Tussen 18 en 24 maanden	4%
	Langer dan 24 maanden	0%
Fout is opgelost 84 (45%)	Binnen 6 maanden	54%
	Tussen 6 en 12 maanden	26%
	Tussen 12 en 18 maanden	18%
	Tussen 18 en 24 maanden	2%
	Langer dan 24 maanden	0%
Fout wordt niet opgepakt 11 (6%)	Binnen 6 maanden	27%
	Tussen 6 en 12 maanden	36%
	Tussen 12 en 18 maanden	36%
	Tussen 18 en 24 maanden	0%
	Langer dan 24 maanden	0%
Gemelde fout blijkt geen fout 3 (2%)	Binnen 6 maanden	33%
	Tussen 6 en 12 maanden	33%
	Tussen 12 en 18 maanden	33%
	Tussen 18 en 24 maanden	0%
	Langer dan 24 maanden	0%
Totaal 187 (100%)		

**Figuur 2.** Doorlooptijden bij de afhandeling van fouten

### Stijging aantal meldingen over kwaliteit berichten

Eind mei van dit jaar hebben SIVI, Adfiz en Aplaza in een persbericht nadrukkelijk de aandacht gevraagd voor het melden van fouten in berichten. Om de verborgen kosten door fouten in de keten terug te dringen is het belangrijk dat we deze fouten benoemen. Naast het doen van meldingen via de SIVI-website kunnen adviseurs voortaan voor berichten die zij via Aplaza ontvangen ook de fouten bij hun softwareleverancier melden. Aplaza volgt deze foutmeldingen dan op. SIVI verwerkt ook de Aplaza-meldingen in dit Dashboard zodat een integraal overzicht ontstaat. Het persbericht heeft geleid tot een kortstondige stijging van het aantal meldingen.

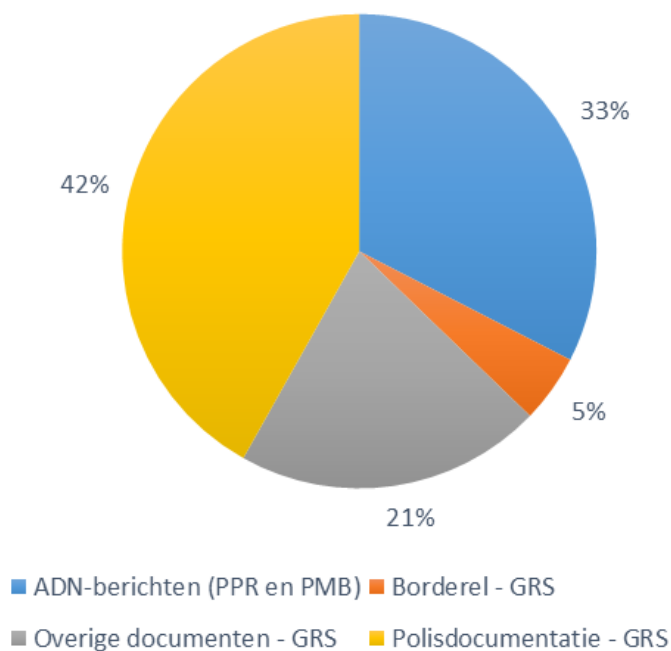


**Figuur 3.** Afhandeling van foutmeldingen per aanbieder (n=188 – 24 maanden t/m 07-2024)

### Stijging meldingen over aanleveren dekkingen

Verhoudingsgewijs zijn de meeste meldingen ontvangen over ADN-berichten (PPR en PMB). Opvallend is de stijging van meldingen over foutief aangeleverde dekkingen. Een verkeerde dekking in het polisscherm van de adviseur is funest voor diens dienstverlening: klanten krijgen op basis van deze informatie verkeerde antwoorden op vragen en bij het maken van selecties voor bijv. nazorgacties ontstaan storende fouten. Het handmatig aanpassen van dekkingen kost adviseurs handenvol tijd. Eerder maakten we al melding van partijen die XD-dekkingen aanleveren, terwijl er reguliere dekkingsentiteiten beschikbaar zijn. Dit is niet toegestaan. Administratiepakketten van adviseurs kunnen deze XD-dekkingen niet automatisch verwerken in de polisschermen. Gevolg is dat adviseurs veel tijd kwijt zijn (als ze al voldoende kennis van ADN-labels hebben om te kunnen bepalen welke dekking dan wél in het polisscherm moet staan) om dit handmatig te corrigeren.

In figuur 3 het overzicht van de status van foutmeldingen per verzender. Doordat meer meldingen zijn ontvangen is er een toename van het aantal verzekeraars en serviceproviders. Het is mooi om te zien dat verzenders meer meldingen sneller afhandelen. Dit komt deels doordat ANVA en CCS een belangrijke update hebben uitgebracht waardoor verzenders hun berichten konden verbeteren.



**Figuur 4.** Openstaande verbeterpunten in berichtenverkeer (n=43)

Verbeterpunt is aangeleverd / is in behandeling 43 (52%)	Laatste 6 maanden	14%
	Tussen 6 en 12 maanden	21%
	Tussen 12 en 18 maanden	30%
	Tussen 18 en 24 maanden	35%
	Langer dan 24 maanden	0%
Verbeterpunt is doorgevoerd 26 (32%)	Binnen 6 maanden	38%
	Tussen 6 en 12 maanden	27%
	Tussen 12 en 18 maanden	23%
	Tussen 18 en 24 maanden	12%
	Langer dan 24 maanden	0%
Verbeterpunt wordt niet opgepakt 11 (13%)	Binnen 6 maanden	0%
	Tussen 6 en 12 maanden	9%
	Tussen 12 en 18 maanden	55%
	Tussen 18 en 24 maanden	36%
	Langer dan 24 maanden	0%
Verbeterpunt blijkt geen issue 2 (2%)	Binnen 6 maanden	100%
	Tussen 6 en 12 maanden	0%
	Tussen 12 en 18 maanden	0%
	Tussen 18 en 24 maanden	0%
	Langer dan 24 maanden	0%
Totaal 82 (100%)		

**Figuur 5.** Doorlooptijden bij de afhandeling van verbeterpunten

## Verbeterpunten

Bij de geregistreerde verbeterpunten zien we een bemoedigende ontwikkeling. Relatief veel verbeterpunten zijn in de afgelopen periode door verzenders doorgevoerd. We zien duidelijk een verschil in urgentie tussen een gesignaleerde fout en een gesignaleerd verbeterpunt; de afhandeling van verbeterpunten laat in de meeste gevallen langer op zich wachten. Anders dan bij de meldingen over fouten (waar de meldingen min of meer gelijk verdeeld zijn over ADN-berichten en GRS-berichten) zien we dat verbeterpunten in ruim 2/3 van de gevallen betrekking hebben op GRS-documentberichten. Adviseurs hebben vaak veel last (kosten) van deze onvolkomenheden, bijvoorbeeld het handmatig moeten routeren van documenten die voor de klant bestemd zijn of het handmatig afletteren van borderellen.

Regelmatig hebben verbeterpunten impact op de inrichting van de administratie of de organisatie van het outputproces. Dergelijke aanpassingen vergen bij de verzender vaak meer IT-capaciteit, vragen daardoor meer voorbereiding en zijn gevoeliger voor de interne afwegingen rond prioriteiten.

### Hoe stelt SIVI dit dashboard samen?

In dit dashboard komen twee stromen van meldingen samen:

1. Via SIVI: Ontvangers (adviseurs) van ADN-boekingsberichten en GRS-documentberichten melden problemen via het SIVI-meldformulier [Meldingen GRS en ADN berichtenverkeer](#). SIVI zet deze binnengekomen meldingen één keer per maand door naar de desbetreffende verzenders van berichten (verzekeraars en serviceproviders). SIVI volgt deze meldingen niet individueel op, maar wil wel graag van de verzenders horen welke meldingen zij hebben afgehandeld.
2. Via Aplaza: In dit dashboard zijn ook de meldingen over ADN-boekingsberichten en GRS-documentberichten verwerkt die gebruikers van Aplaza – via hun softwareleverancier – bij Aplaza doen. Aplaza volgt de aan haar gedane meldingen over fouten individueel op richting de verzenders van de betreffende berichten.

SIVI publiceert dit dashboard tweemaandelijks op de [SIVI-website](#).