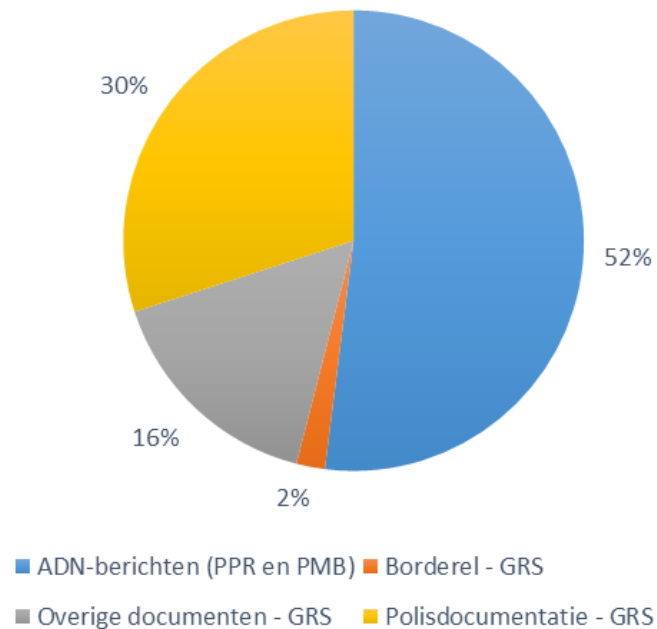


Dashboard Kwaliteit berichtenverkeer september 2024



Figuur 1. Openstaande fouten in berichtenverkeer (n=100)

Fout is aangeleverd / in behandeling 100 (49%)	Laatste 6 maanden	37%
	Tussen 6 en 12 maanden	32%
	Tussen 12 en 18 maanden	15%
	Tussen 18 en 24 maanden	16%
	Langer dan 24 maanden	0%
Fout is opgelost 91 (44%)	Binnen 6 maanden	59%
	Tussen 6 en 12 maanden	24%
	Tussen 12 en 18 maanden	13%
	Tussen 18 en 24 maanden	3%
	Langer dan 24 maanden	0%
Fout wordt niet opgepakt 11 (5%)	Binnen 6 maanden	18%
	Tussen 6 en 12 maanden	27%
	Tussen 12 en 18 maanden	27%
	Tussen 18 en 24 maanden	27%
	Langer dan 24 maanden	0%
Gemelde fout blijkt geen fout 4 (2%)	Binnen 6 maanden	25%
	Tussen 6 en 12 maanden	25%
	Tussen 12 en 18 maanden	50%
	Tussen 18 en 24 maanden	0%
	Langer dan 24 maanden	0%
Totaal 206 (100%)		

Figuur 2. Doorlooptijden bij de afhandeling van fouten

Stijging aantal meldingen over fouten zet door

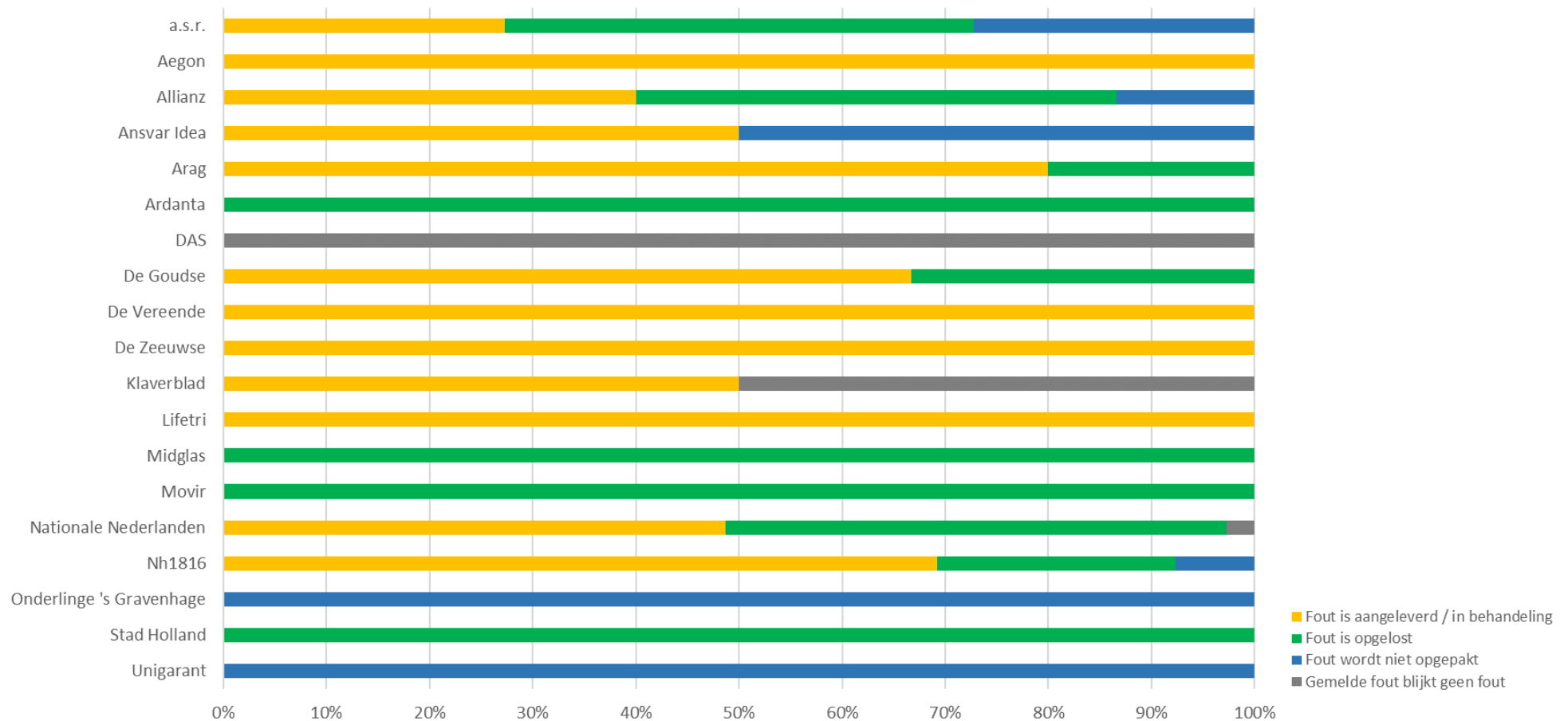
De stijging van het aantal meldingen door adviseurs over problemen bij het verwerken van berichten en documenten van aanbieders zet vooralsnog door. In vergelijking met het vorige dashboard is weliswaar een aantal fouten opgelost, maar het aantal gemelde nieuwe fouten en verbeterpunten is aanmerkelijk hoger. Opvallend is het regelmatig voorkomen van min of meer principiële fouten in ADN-berichten (bijv. het meegeven van een wijzigingsdatum, een mutatierealen of een verwerkingscode 'Nieuw' in een prolongatiebericht; al deze zaken zijn niet toegestaan). Ook zien we serviceproviders labels aanleveren die uitsluitend voor een gevolmachtigde van belang zijn, en niet voor een adviseur. Veel van deze fouten zorgen er voor dat het administratiepakket van de adviseur de ADN-berichten niet (goed) kan verwerken. Tijdrovende en daardoor kostbare handmatige prolongatie is dan het enige alternatief.

Ook de aangeleverde documentspecificaties in GRS-documentberichten blijven problemen voor adviseurs opleveren. Een foutieve documentspecificatie verhindert vaak het aanroepen van de juiste workflow in het administratiepakket. Ook hier moet de adviseur de te nemen actie dan handmatig uitvoeren.

Verschillen tussen verzekeraars en serviceproviders bij het afhandelen van gemelde fouten

In deze editie van het Dashboard zoomen we in op verschillen tussen verzekeraars en serviceproviders als het gaat om het afhandelen van gemelde fouten. Qua nominale aantallen zijn de verschillen als volgt: 118 gemelde fouten bij 19 verzekeraars (figuur 3) vs. 88 gemelde fouten bij 29 serviceproviders (figuur 4). Gemiddeld melden adviseurs dus ruim twee keer zoveel fouten door verzekeraars (6,21 meldingen per verzekeraar) in vergelijking met het aantal door adviseurs gemelde fouten door serviceproviders (3,03 meldingen per serviceprovider). Voor een deel kunnen we dit verklaren door de gemiddeld grotere polisvolumes bij verzekeraars, maar het verschil is desondanks significant.

Daarnaast is het interessant te kijken of er verschillen zijn in het tempo van oppakken en afhandelen van gemelde fouten. Daarbij zien we dat serviceproviders gemiddeld alerter reageren: 48% van de bij hen gemelde fouten is inmiddels opgelost, terwijl dit bij verzekeraars 41% is. Ook geven verzekeraars vaker – gemotiveerd – aan dat zij gemelde fouten niet oppakken (8% bij verzekeraar vs. 2% bij serviceproviders).



Figuur 3. Afhandeling van foutmeldingen per verzekeraar (n=118 – 24 maanden t/m 09-2024)



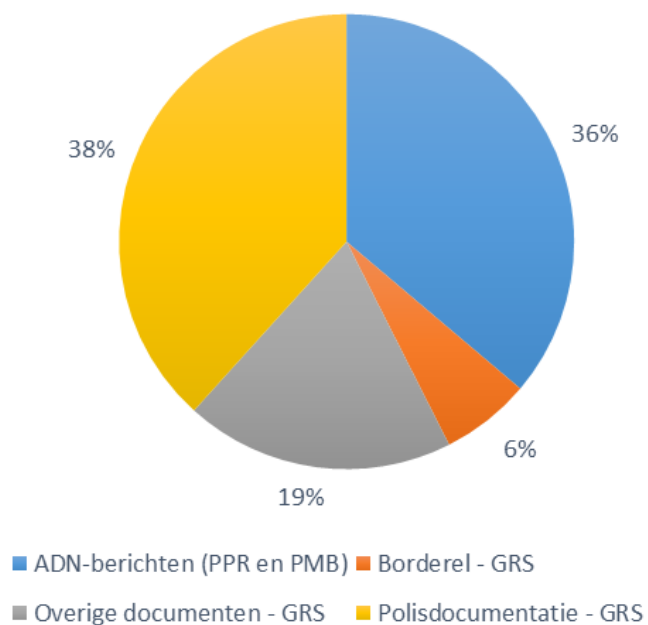
Figuur 4. Afhandeling van foutmeldingen per serviceprovider (n=88 – 24 maanden t/m 09-2024)

Verbeterpunten

Waar het vorige dashboard nog een bemoedigende stijging van het aantal doorgevoerde verbeterpunten te zien gaf, is in de afgelopen twee maanden slechts één verbeterpunt doorgevoerd; Klaverblad levert, op verzoek van adviseurs, landmaterieelpolissen nu als pakketpolissen aan.

Anders dan bij de meldingen over fouten (die min of meer gelijk verdeeld zijn over ADN- en GRS-berichten) zien we dat gemelde verbeterpunten in bijna 2/3 van de gevallen betrekking hebben op GRS-documentberichten. Adviseurs hebben vaak veel last (kosten) van deze onvolkomenheden, doordat ingerichte workflows niet kunnen worden doorlopen door het niet duidelijk of foutief aangeven voor welke partij een document bestemd is, of het handmatig moeten afletteren van op papier aangeleverde borderellen.

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



Figuur 5. Openstaande verbeterpunten in berichtenverkeer (n=47)

Verbeterpunt is aangeleverd / in behandeling 47 (52%)	Laatste 6 maanden	17%
	Tussen 6 en 12 maanden	11%
	Tussen 12 en 18 maanden	23%
	Tussen 18 en 24 maanden	49%
	Langer dan 24 maanden	0%
Verbeterpunt is doorgevoerd 27 (30%)	Binnen 6 maanden	37%
	Tussen 6 en 12 maanden	26%
	Tussen 12 en 18 maanden	22%
	Tussen 18 en 24 maanden	15%
	Langer dan 24 maanden	0%
Verbeterpunt wordt niet opgepakt 13 (14%)	Binnen 6 maanden	8%
	Tussen 6 en 12 maanden	15%
	Tussen 12 en 18 maanden	23%
	Tussen 18 en 24 maanden	54%
	Langer dan 24 maanden	0%
Verbeterpunt blijkt geen issue 3 (3%)	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 90 (100%)		

Figuur 6. Doorlooptijden bij de afhandeling van verbeterpunten

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](#).