



Roadmap SIVI AFS

2025

Inhoud

1	Inleiding en leeswijzer Roadmap SIVI AFS.....	3
2	SIVI-agenda: digitaal ecosysteem.....	4
3	SIVI-domeinen.....	7
3.1	SIVI-strategie	7
3.2	Indeling in domeinen	7
3.3	Verantwoordelijkheden bij opzet en actualisering roadmap	9
4	SIVI AFS	11
4.1	Wat is SIVI AFS?.....	11
4.2	De standaarden binnen SIVI AFS	13
4.2.1	Belang en context	13
4.2.2	AFD.....	13
4.2.3	AFD-definitie Standaard.....	17
4.2.4	SIVI AFS API-raamwerk (services)	20
4.3	De protocollen binnen SIVI AFS.....	22
4.3.1	Wat is een protocol?	22
4.3.2	ADN Protocol (ADN-boekingsberichten)	23
4.3.3	Protocol Rekening-courantberichten	24
4.3.4	GRS Protocol (GRS-documentberichten)	24
4.3.5	AFD-webservice Protocol.....	25
4.3.6	SIVI Koppelingsprotocol (SKP-transactieberichten)	25
4.3.7	Protocol AFD-definities UIV	26
4.3.8	Protocol AFD-definities Registratie Polis.....	28
4.3.9	NVGA Protocol.....	29
4.4	Welke ondersteuning biedt SIVI voor SIVI AFS?	30
4.4.1	Maandelijkse uitlevering van SIVI AFS-release.....	31
4.4.2	Ontwikkeling en beheer.....	31
4.4.3	Standaard support.....	31
4.4.4	Documentatie	32
4.4.5	Tooling	33
4.4.6	SIVI AFS-API	35
4.4.7	Ondersteuning klantimplementaties	35
4.4.8	Trainingen	37
4.4.9	Webinars.....	37
4.4.10	SIVI AFS Magazine	38
5	De gebruikers van SIVI AFS.....	39
6	Marktvragen die SIVI adresseert voor SIVI AFS.....	44
6.1	Inleiding.....	44
6.2	Marktvraag 1: Lage drempels voor digitale samenwerking	45
6.2.1	Context en onderbouwing	45

6.2.2	Het perspectief van ketenpartijen	45
6.2.3	Optie 1.1 – Zorg dat SIVI AFS aansluit bij de actualiteit van product- en procesontwikkeling.....	49
6.2.4	Optie 1.2 – Een mindset creëren waarin SIVI AFS de breed gedragen standaard is	50
6.2.5	Ambitie in de tijd.....	51
6.3	Marktvraag 2: Aansluiten op de ICT-operatie	52
6.3.1	Context en onderbouwing	52
6.3.2	Het perspectief van ketenpartijen	52
6.3.3	Optie 2.1 – SIVI AFS als standaard zo toegankelijk mogelijk maken	53
6.3.4	Optie 2.2 – Doorlooptijd verzoeken en updates tot minimum beperken	54
6.3.5	Optie 2.3 – SIVI AFS aansluiten op andere standaarden.....	55
6.3.6	Ambitie in de tijd.....	56
6.4	Marktvraag 3: Geen fouten.....	57
6.4.1	Context en onderbouwing	57
6.4.2	Het perspectief van ketenpartijen	58
6.4.3	Optie 3.1 – Ondersteunen opstellen syntactisch correcte berichtspecificaties	60
6.4.4	Optie 3.2 – Ondersteunen opstellen semantisch correcte berichtspecificaties	61
6.4.5	Optie 3.3 – Ondersteunen aanbieden van een correcte API (services)	63
6.4.6	Ambitie in de tijd.....	64
7	Samenvatting en conclusie	65
7.1	Roadmap SIVI AFS	65
7.2	Waarnemingen en ontwikkelingen	66
7.2.1	Het perspectief van soort gebruiker van SIVI AFS	66
7.2.2	Het perspectief van ketenpartijen.....	68
7.3	Tot slot	70
	Bijlagen.....	71

1 Inleiding en leeswijzer Roadmap SIVI AFS

De Roadmap SIVI AFS kent vier doelen:

1. Het geven van een samenhangend beeld van de standaard SIVI AFS, haar onderdelen en de activiteiten die SIVI ontplooit rond SIVI AFS.
2. Een overzicht van de onderkende marktfragen voor het domein SIVI AFS.
3. Per onderkende markt vraag een overzicht van de op dit moment onderkende opties hier invulling aan te geven.
4. Per onderkende optie de lopende reguliere activiteiten, lopende projecten en voorgenomen projecten.

Gekoppeld aan de roadmap gaat SIVI ook periodiek een dashboard publiceren dat inzicht geeft in de voortgang van de activiteiten en het gebruik van SIVI AFS in de markt.

Ons doel is met deze roadmap voor alle ketenpartijen een aansprekend verhaal te bieden, zodat iedereen zich kan herkennen in het eigen en andermans perspectief, maar bovenal een gezamenlijk perspectief en een gezamenlijke urgentie. De SIVI-ambitie bij het opstellen van de Roadmap SIVI AFS is dat in ieder geval specialisten en managers, die betrokken zijn bij het gebruik van SIVI AFS of dit overwegen, 'willen' weten wat er in de Roadmap SIVI AFS staat en deze zien als een essentieel onderdeel van hun werk.

Hoofdstuk 2 en 3 starten met achtergrondinformatie. Welke agenda heeft SIVI rond ketenoptimalisatie en wat verstaan we onder SIVI-domeinen?

In **hoofdstuk 4** volgt een uitleg rond wat we verstaan onder SIVI AFS, wat SIVI doet voor SIVI AFS en welke clusters van gebruik we onderkennen rond SIVI AFS.

Hoofdstuk 5 geeft een beeld van de gebruikers van SIVI AFS, hun perspectief op het gebruik van SIVI AFS en hun specifieke aandachtspunten.

Hoofdstuk 6 geeft een overzicht van de onderkende marktfragen. Per markt vraag bezien we de perspectieven van de verschillende ketenpartijen of SIVI AFS gebruikers. Daarnaast geven we per markt vraag een overzicht van de onderkende opties hier invulling aan te geven en vervolgens de doorlopende activiteiten, lopende en voorgenomen projecten (backlog).

Hoofdstuk 7 bevat een korte samenvatting, enkele algemene waarnemingen en per ketenpartij de belangrijkste aandachtspunten in deze roadmap.

In de **Bijlagen** geven we per lopend project een overzicht van de doelstelling en ambitie, de deliverables en de aanpak.

In deze eerste versie van de Roadmap SIVI AFS zijn de marktfragen geformuleerd op basis van de lopende activiteiten binnen SIVI. De geformuleerde marktfragen zijn het startpunt voor een dialoog met de markt. Op basis van verdere afstemming met het Ketenoverleg, verzoeken van individuele marktpartijen of vanuit specifieke bevindingen binnen SIVI zal verdere uitbreiding plaatsvinden.

2 SIVI-agenda: digitaal ecosysteem

Binnen de financiële dienstverlening is de inzet van data en software randvoorwaardelijk voor de vormgeving van bedrijfsactiviteiten. Dit geldt voor processen binnen de keten, zoals het verwerken van een aanvraag, maar ook voor de ontwikkeling van klantbediening, zoals een vergelijker. De stip op de horizon voor SIVI is een dynamisch en flexibel ecosysteem rond digitaal zakendoen.

Dit digitaal ecosysteem kenmerkt zich door:

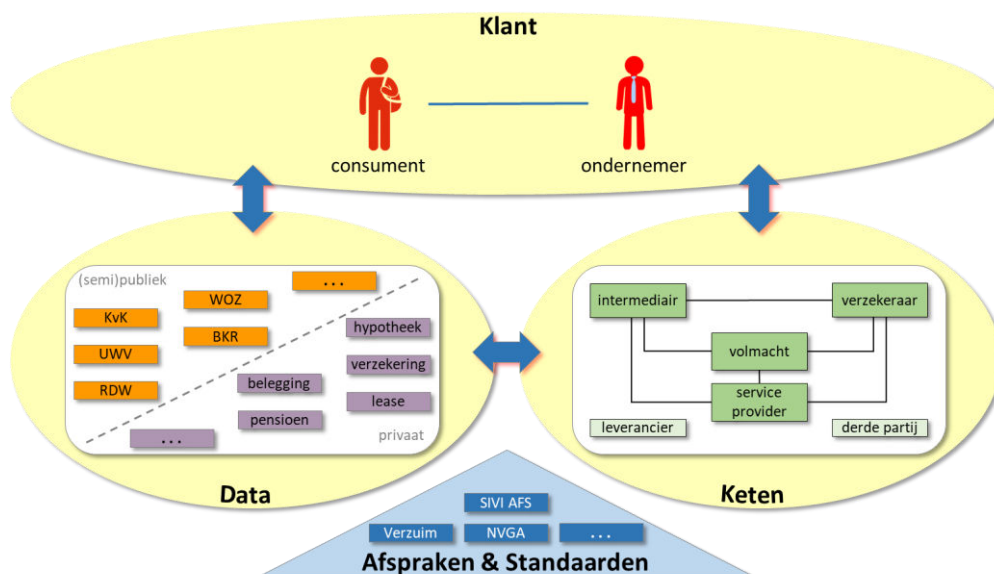
1. gedeelde uitgangspunten die als fundament dienen;
2. mogelijkheden voor ketenpartijen om klanten optimaal te ondersteunen;
3. ondersteuning van diverse distributiemodellen;
4. het gebruik van open standaarden, wat leidt tot:
 - lagere kosten voor interoperabiliteit;
 - maximale benutting van marktkansen;
 - ruimte voor individuele verschillen.
5. een gezamenlijke governance voor functionaliteit en, waar nodig, kostenontwikkeling;
6. afstemming over transport, opslag en verwerking van gegevens, waar relevant;
7. gegarandeerde kwaliteit van authenticatie en beveiliging.

Digitaal ecosysteem financiële dienstverlening

Onder het ecosysteem voor de financiële dienstverlening verstaat SIVI de werking van en de samenwerking tussen partijen betrokken bij de invulling van financiële dienstverlening. Dit zijn de primaire ketenpartijen zoals verzekeraars en adviseurs, maar zeker ook alle partijen die hier een ondersteunende rol vervullen, van schadeherstellers tot leveranciers van software en services.

Onder het digitale ecosysteem verstaat SIVI de digitale werking van individuele partijen en digitale samenwerking tussen partijen binnen dit ecosysteem. De digitale werking en de digitale samenwerking vormen de primaire focus van SIVI. In functie hiervan kijkt SIVI naar de inrichting van processen.

SIVI streeft naar een uniform digitaal ecosysteem. Dit is echter niet noodzakelijk een homogeen ecosysteem. Variatie in invulling kan met name ontstaan afhankelijk van de signatuur/positionering van ketenpartijen, zoals een klein intermediair, een serviceprovider of een grote regionale volmacht. De SIVI-agenda dient dus niet één specifieke oplossingsrichting. SIVI streeft naar voorwaarden binnen de sector die ervoor zorgen dat de verschillende distributiemodellen en verschillende soorten spelers binnen één digitaal ecosysteem tot hun recht kunnen komen.



figuur 1 – de SIVI-agenda: digitaal ecosysteem

In het digitale ecosysteem (figuur 1) onderscheidt SIVI drie pijlers: klant, data en keten. Deze drie pijlers rusten op een fundament van afspraken en SIVI-standaarden.

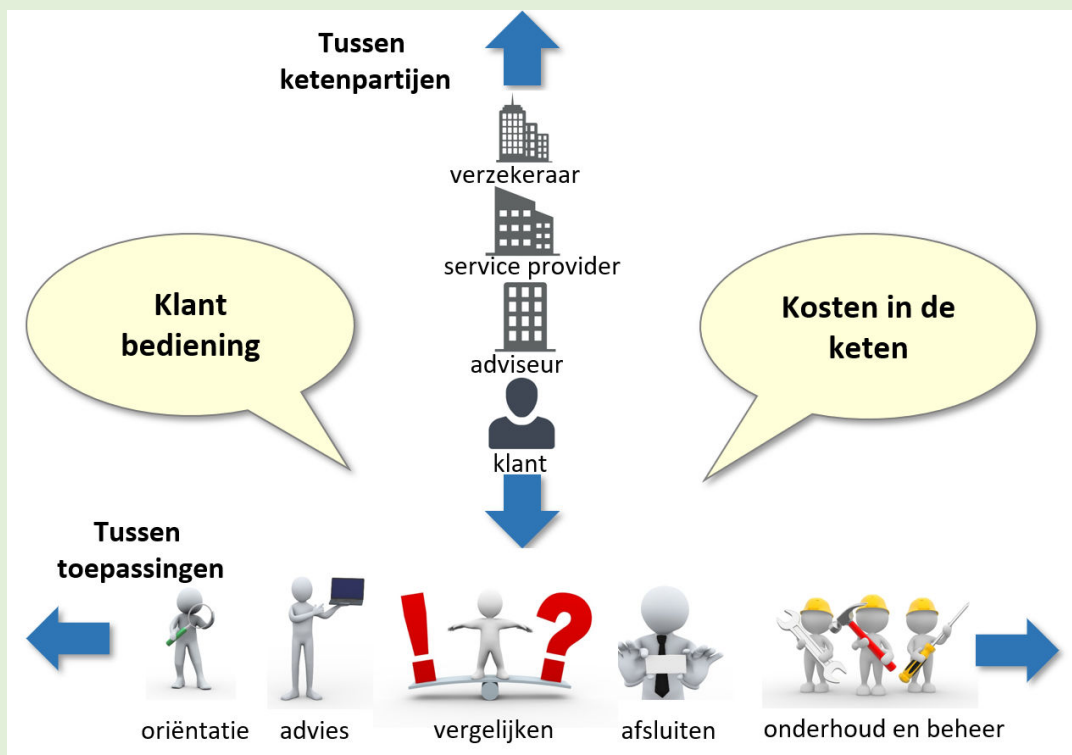
- **Klant**

Vaak is de klant het startpunt voor het inrichten van processen. Een 'particuliere klant' (in de rol van consument of deelnemer) of een 'zakelijke klant'. Bij collectieve regelingen zoals pensioen is er aanvullend een relatie tussen de zakelijke klant (werkgever) en de particuliere klant (deelnemer).

Digitale samenwerking & ketenoptimalisatie

Als we binnen een keten van meerdere partijen in een digitaal proces samenwerken dan noemen we dat digitale samenwerking. De activiteit om digitale samenwerking binnen een keten zo optimaal mogelijk te laten verlopen noemen we ketenoptimalisatie. We zien twee vormen van ketenoptimalisatie:

1. Verticale optimalisatie, waarbij verschillende ketenpartijen digitaal samenwerken en gegevens en/of documenten uitwisselen. De ADN-berichten zijn een eerste (1985) voorbeeld hiervan. Deze vorm van digitale samenwerking heeft van oudsher de aanduiding ketenintegratie.
2. Horizontale optimalisatie, hier gaat het om de digitale samenwerking (koppelingen) tussen de toepassingen die gebruikt worden binnen de processen van een ketenpartij zelf. Bijvoorbeeld de koppeling tussen een vergelijker en een adviestoepassing of tussen een adviestoepassing en de assurantiessoftware.



figuur 2 – verticale en horizontale ketenoptimalisatie

- **Data**

Met de focus op online dienstverlening en het inrichten van (waar mogelijk) volledig geautomatiseerde processen speelt data een cruciale rol in praktisch alle processen. Hierbij gaat de voorkeur steeds meer uit naar gegevens uit bronssystemen, zodat de betrouwbaarheid zo groot mogelijk is en tegelijkertijd de kans op fouten bij invoer zo klein mogelijk. Een deel van deze gegevens mogen ketenpartijen autonoom raadplegen vanuit hun rol (zoals UWV-data voor pensioen of RDW-data voor auto). Over een ander deel van de beschikbare gegevens heeft alleen de klant de regie. De klant kan zelf gegevens raadplegen en doorgeven (zoals bij het Pensioenregister) of namens zichzelf laten

raadplegen (zoals de Vooringevulde Aangifte van de Belastingdienst). In andere situaties heeft de klant geen controle en registreren en publiceren derden (indicatieve) gegevens over de klant zelf (zoals sociale klasse), over wat deze doet (aard bedrijf), over de objecten die in eigendom zijn (zoals de geschatte waarde van een woning) en over de directe omgeving (zoals de bevolkingsopbouw van een wijk).

- *Keten*

Binnen de keten gaat het om het ondersteunen van processen. Processen die ketenpartijen in eigen regie uitvoeren en processen die ketenpartijen onder regie van een andere ketenpartij uitvoeren. Zo doet de klant bijvoorbeeld een schademelding onder regie van de adviseur of dient de adviseur een aanvraag in onder regie van een verzekeraar. Bij het uitvoeren van deze processen communiceren betrokken partijen met elkaar en maken waar nodig gebruik van diensten van derden (als expertise of schadeherstel).

Leveranciers van software en services ondersteunen deze processen als geheel of ondersteunen specifieke processtappen. Aangezien op dit moment de meeste ketenpartijen zelf geen systemen (meer) ontwikkelen, spelen de leveranciers van software en services binnen het digitale ecosysteem een essentiële rol bij het vormgeven van processen en daarmee het functioneren van de keten. In hoofdstuk 5 gaan we uitgebreid in op deze omvangrijke en heterogene groep.

- *Afspraken & SIVI-standaarden*

Het inrichten van processen binnen dit digitaal ecosysteem gaat over het algemeen gepaard met de inzet van systemen en/of services van meerdere ketenpartijen en/of leveranciers. Dit omvat zowel het vastleggen en uitwisselen van gegevens als het uitvoeren van functies, zoals premieberekening. Om dit beheersbaar te houden zijn afspraken en standaarden essentieel. Dit is het werkgebied van SIVI. SIVI beheert en ontwikkelt standaarden en afspraken voor het vastleggen en uitwisselen van gegevens, het doorlopen van processen of het uitvoeren van functies binnen de financiële dienstverlening.

3 SIVI-domeinen

3.1 SIVI-strategie

In 2022 heeft SIVI een nieuwe strategie geformuleerd die moet zorgen voor een betere verbinding van ketenpartijen en leveranciers met de activiteiten van SIVI. Dit wil SIVI onder meer bereiken door de SIVI-activiteiten nadrukkelijk uit te voeren op basis van de vraag. In de nieuwe SIVI-strategie maken we het vraaggedreven werken explicieter en maken we onderscheid tussen de 'vraag' en het 'middel':

1. Vraag: vraagstukken die we collectief in de keten willen adresseren, zoals het geautomatiseerd verwerken van polisbescheiden of documenten ten behoeve van prolongatie.
2. Middel: de invulling van vraagstukken door middel van de benodigde SIVI-standaarden en afspraken, zoals het gebruik van het GRS-Protocol voor het elektronisch verzenden van documenten en de afspraak deze documenten te voorzien van de juiste metadata voor geautomatiseerde verwerking.

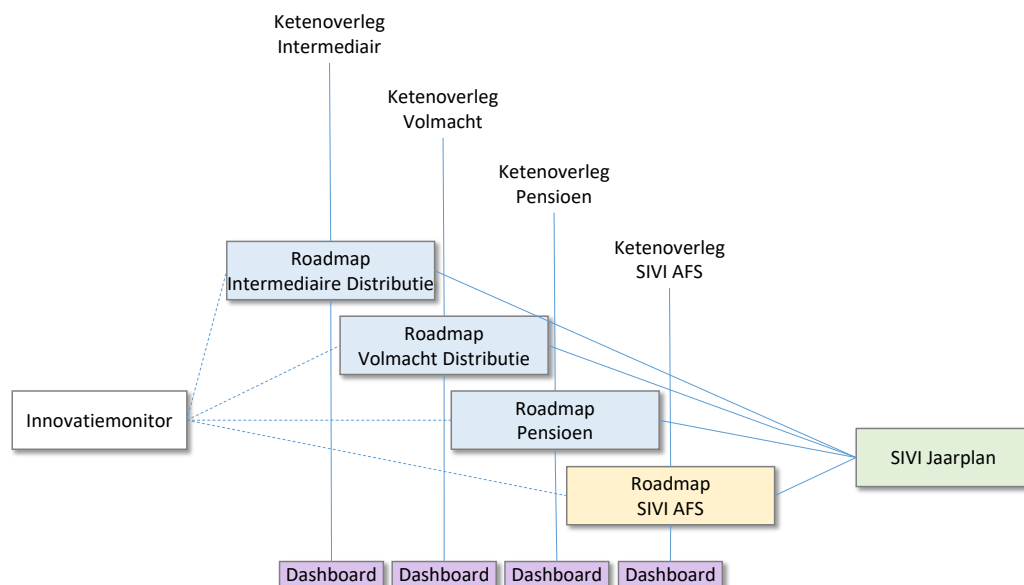
De formulering van de vraag komt voort uit de gemeenschappelijke ambities en doelstellingen binnen het ecosysteem (hoofdstuk 2). Hierbij hanteren we twee invalshoeken:

- Change the business: Procesinnovatie, zoals bijvoorbeeld directe schadeafhandeling of dialoogbesturing voor complexe volmachtproducten.
- Run the business: Procesverbetering of -optimalisatie, zoals bijvoorbeeld verbeteren specificaties volmachtproducten of richtlijn voor gegevensverstrekking aan incasserende adviseurs.

Het uitgangspunt is dat ambities en doelstellingen besproken kunnen worden, zonder in detail inhoudelijk de SIVI-standaarden en afspraken te adresseren. Immers de SIVI-standaarden en afspraken zijn een middel om de doelstellingen/ambities te bereiken. Los van techniek kunnen bestuurders en managers stilstaan bij de urgente en/of strategisch belangrijke vraagstukken voor de keten, vanuit een management- en bestuurlijk perspectief. Voor de SIVI-activiteiten komen de behoeften van de gebruiker van de SIVI-standaard centraal te staan, in plaats van de standaard zelf.

Ook hebben we in de nieuwe strategie vastgesteld dat SIVI effectiever kan zijn als het een specifieke focus ontwikkelt op werkgebieden. Dit doen we door het inrichten van domeinen en thema's. Door te werken vanuit SIVI-domeinen is er meer focus op de werkgebiedspecifieke vraagstukken en krijgen we een betere bundeling van gelijkgestemden: ketenpartijen met dezelfde agenda, leveranciers van software & services actief in een specifiek segment.

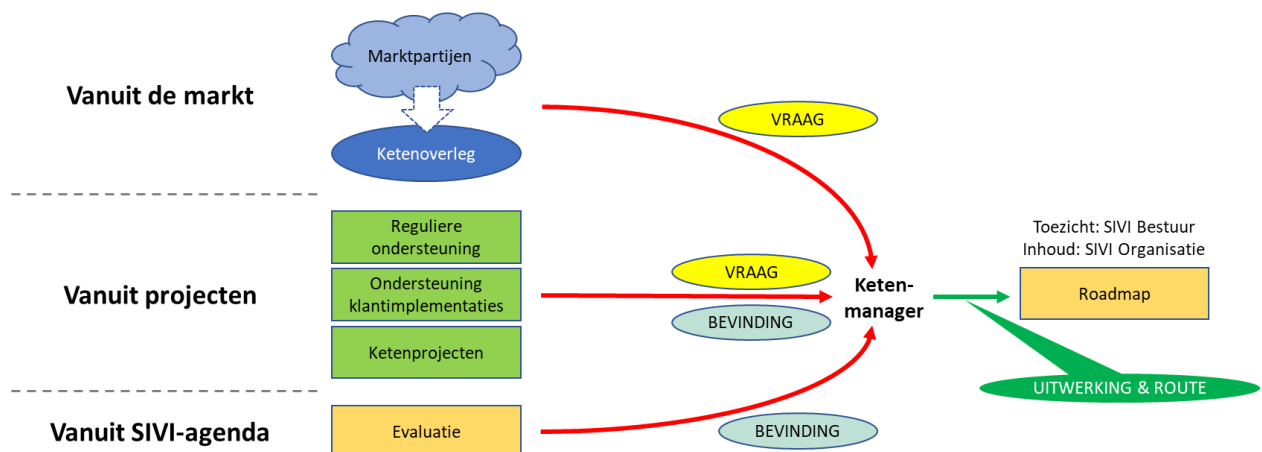
3.2 Indeling in domeinen



figuur 3 – structuur rond SIVI-domeinen

De nu geïdentificeerde SIVI-domeinen (werkgebieden) vanuit 'vraag' zijn Intermediaire Distributie, Volmacht Distributie en Pensioen. Het SIVI-domein SIVI AFS richt zich op het 'middel', namelijk de SIVI-standaarden.

Elk SIVI-domein (figuur 3) heeft een Ketenoverleg dat een belangrijke rol speelt bij de doorontwikkeling van de Roadmap voor dat domein. Deze Roadmap geeft partijen inzicht in doelstellingen, ambities en tijdlijnen. De Roadmap zorgt, naast inzicht en overzicht voor een SIVI-domein, voor samenhang rondom urgentie en naleving van afspraken. In de Roadmap voor een SIVI-domein is ook het beeld rond de marktwerking uitgewerkt. Een Roadmap is gekoppeld aan een periodiek dashboard dat inzicht geeft in voortgang, draagvlak, benutting, etc. Elk jaar vindt een herijking van de Roadmap plaats. Voor het bepalen van toekomstige aandachtspunten speelt de SIVI Innovatiemonitor¹ een rol als 'radar'.

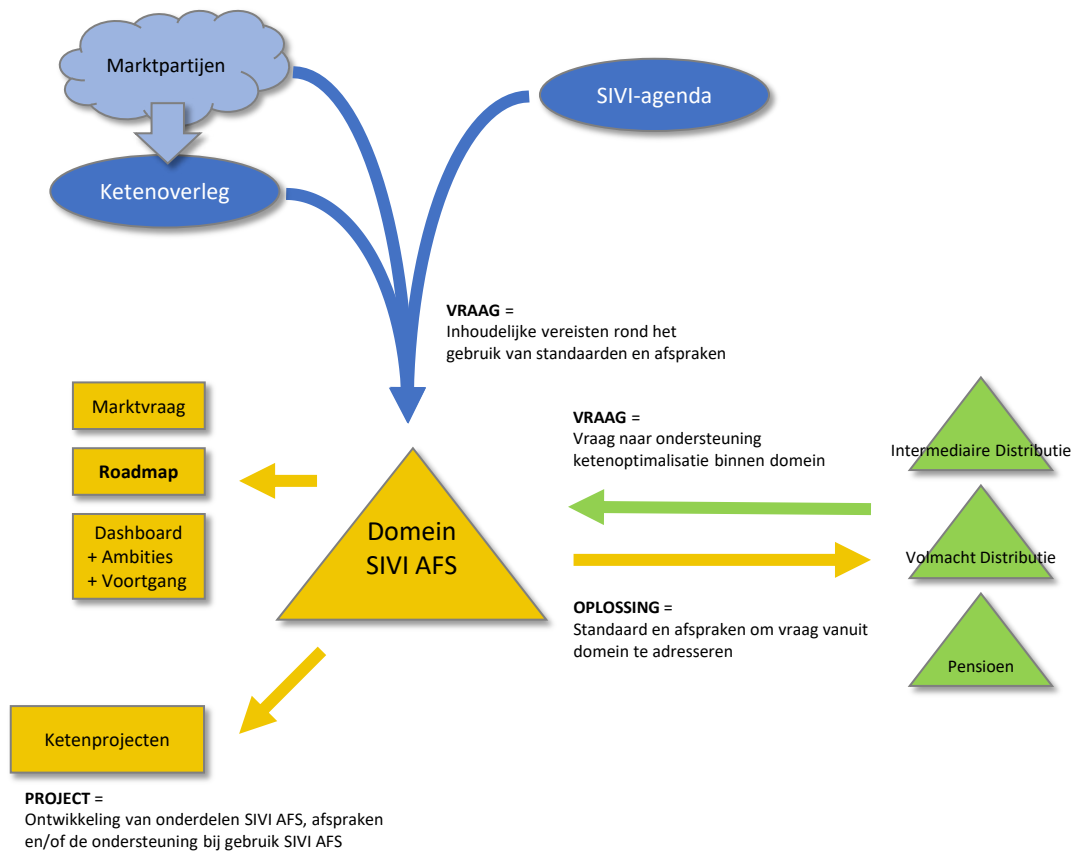


figuur 4 – totstandkoming activiteiten roadmap

Binnen een SIVI-domein is de Ketenmanager verantwoordelijk voor het opnemen van activiteiten in de roadmap (figuur 4). De meeste activiteiten zullen voortkomen uit marktvragen vanuit het Ketenoverleg, vanuit individuele marktpartijen of vanuit de SIVI-trajecten. De activiteiten kunnen ook plaatsvinden op basis van specifieke bevindingen vanuit SIVI zelf, voortkomend uit het beheer van de SIVI-standaarden en afspraken. Reguliere taken zoals uitbreidingsverzoeken van het AFD lopen niet via de roadmap, maar de werkwijze rond het beheer van het AFD komt wel terug in de Roadmap SIVI AFS.

In figuur 5 een schematische weergave van het SIVI-domein SIVI AFS. De Ketenmanager SIVI AFS heeft twee verantwoordelijkheden. Ten eerste is de ketenmanager SIVI AFS verantwoordelijk om de ketenmanagers van de 'inhoudelijke' domeinen te voorzien van goede ondersteuning vanuit SIVI AFS om de marktvragen uit deze domeinen te adresseren. De betreffende marktvragen zijn uitgewerkt in de roadmaps van deze domeinen. De ketenmanager SIVI AFS is verantwoordelijk voor het voorzien in de ondersteunende technologie (SIVI-standaarden etc.) en de instructies hoe deze te gebruiken. Ten tweede is de ketenmanager SIVI AFS verantwoordelijk voor het formuleren van de marktzaak met betrekking tot de ontwikkeling en het beheer van SIVI AFS zelf. Hierbij luistert de ketenmanager zorgvuldig naar de vraag vanuit de ontwikkelaars, analisten en managers direct betrokken bij het gebruik van SIVI AFS: het feitelijk gebruik van de standaarden en afspraken. De ketenmanager SIVI AFS vertaalt beide perspectieven naar marktvragen binnen de Roadmap SIVI AFS en waar van toepassing, naar ketenprojecten.

¹ SIVI richt zich bij haar activiteiten in eerste instantie op geadopteerde processen en technologieën. Wetgeving (bijv. AVG) of collectieve afspraken (bijv. directe schadeafhandeling) zijn uitzonderingen. Het doel van de SIVI Innovatiemonitor is periodiek inzicht te geven in de 'pijplijn' van ontwikkelingen en nieuwe onderwerpen te identificeren die voor SIVI relevant worden.



figuur 5 – SIVI-domein SIVI AFS

3.3 Verantwoordelijkheden bij opzet en actualisering roadmap

In figuur 6 een overzicht van de partijen die betrokken zijn bij de ontwikkeling van de roadmap.

Activiteit	Ketenmanager	Ketenoverleg	SIVI-bestuur	Individuele ketenpartijen	SIVI-organisatie
Signaleren ontwikkelingen	A/R	R	R	R	R
Onderkennen relevante bevindingen vanuit lopende ketenprojecten	A/R	C	-	-	R
Onderkennen relevante bevindingen vanuit klantimplementaties	A/R	I**	-	-	R
Onderkennen relevante bevindingen vanuit beheer en onderhoud	A/R	I	-	-	R
Marktanalyse	A/R	C	-	C	C
Analyse gebruik SIVI-standaarden	A/R	C	-	C	R
Formuleren marktfragen	A/R	C	-	C	C
Formuleren opties invullen marktfragen	A/R	C	-	C	C
Benoemen nieuwe ketenprojecten ter invulling marktfragen	A/R	C	-	C	C
Prioriteren nieuwe ketenprojecten	A/R	C	-	-	C
Opstellen Roadmap	A/R	C	C	-	C
Goedkeuring Roadmap	C	C	A/R	-	C
Publicatie Roadmap	A/R	I	I	I	I

Responsible
Accountable
Consulted (als van toepassing)
Informed

**Informereren over het type bevinding, niet specifiek over de klantimplementatie zelf

figuur 6 – RACI-matrix totstandkoming Roadmap SIVI AFS

Bij het signaleren van ontwikkelingen gaat het in beginsel om ontwikkelingen die een raakvlak hebben met ketenoptimalisatie en de inzet van SIVI AFS. De ketenmanager zorgt voor de bundeling van signalen en bevindingen; alle betrokken partijen hebben een eigen verantwoordelijkheid zaken in te brengen.

Voor het onderkennen van relevante bevindingen vanuit de verschillende activiteiten is de Ketenmanager verantwoordelijk. De SIVI-organisatie ondersteunt de Ketenmanager hierbij. Vanuit haar betrokkenheid bij lopende ketenprojecten heeft het Ketenoverleg een consulterende rol als het gaat om geconstateerde bevindingen. De Ketenmanager informeert het Ketenoverleg alleen in termen van SIVI AFS over bevindingen vanuit klantimplementaties.

De Ketenmanager houdt marktontwikkelingen in de gaten en analyseert welke consequenties die ontwikkelingen (kunnen) hebben voor de werking van het digitale ecosysteem binnen de branche in het algemeen en voor SIVI AFS in het bijzonder. De Ketenmanager consulteert hierbij het Ketenoverleg, individuele ketenpartijen en de SIVI-organisatie.

Samen met de SIVI-organisatie analyseert de Ketenmanager het gebruik van SIVI-standaarden. De Ketenmanager toetst de analyses bij het Ketenoverleg en individuele ketenpartijen.

Uit alle ontvangen signalen, bevindingen en analyses destilleert de Ketenmanager markt vragen. De Ketenmanager raadpleegt hiervoor het Ketenoverleg, individuele ketenpartijen en de SIVI-organisatie.

De Ketenmanager formuleert opties voor het invullen van (delen van) de onderkende markt vragen in samenwerking met het Ketenoverleg, individuele ketenpartijen en de SIVI-organisatie. Na het vaststellen van een optie vertaalt de Ketenmanager de optie naar projecten en activiteiten.

De Ketenmanager prioriteert de vastgestelde projecten en activiteiten na consultatie van het Ketenoverleg en de SIVI-organisatie.

De Ketenmanager stelt de roadmap op en consulteert waar nodig het Ketenoverleg, het SIVI-bestuur en de SIVI-organisatie. Het SIVI-bestuur keurt de roadmap goed, waar nodig na consultatie van de Ketenmanager, het Ketenoverleg en/of de SIVI-organisatie.

De Ketenmanager zorgt tot slot voor publicatie van de goedgekeurde roadmap en informeert het Ketenoverleg, het SIVI-bestuur, individuele ketenpartijen en de SIVI-organisatie daarover.

4 SIVI AFS

4.1 Wat is SIVI AFS?

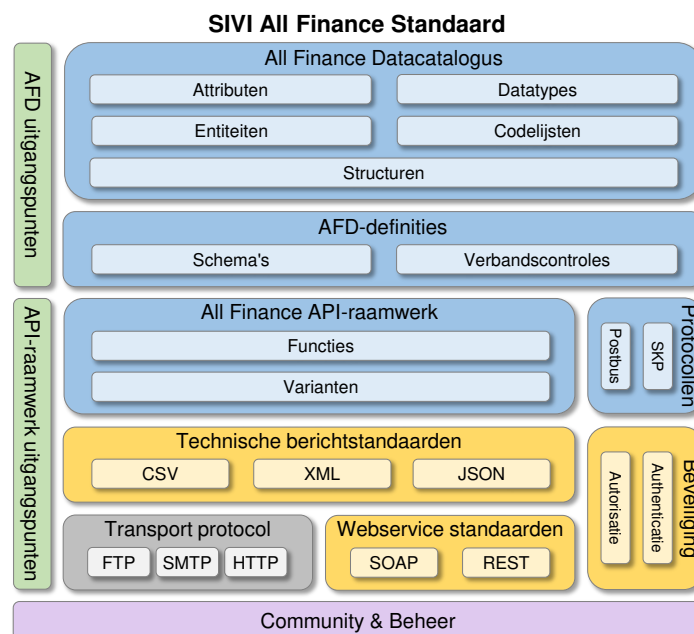
De SIVI All Finance Standard (SIVI AFS) is in 2020 door SIVI gelanceerd als de volgende stap in de digitalisering van onze sector. De eerste stap in 1985 stond in het teken van “elektronische berichtenuitwisseling (ADN)”. De tweede stap, in 2004, werd gekenmerkt door de opkomst van “internet”, en de huidige stap draait vooral om “API’s”. Deze laatste groeistap omvat veel: zoals de modernisering van het AFD, de introductie van AFD-definities, het SIVI AFS API-raamwerk, tooling en uitgebreide documentatie ter ondersteuning.

Hoewel elke groeistap een nieuwe manier van werken met zich meebrengt, is er altijd sprake geweest van een duidelijke continuïteit in bestaande afspraken en standaarden. In 1985 werden in het verlengde van de POR-overeenkomst de eerste ADN-boekingsberichten ontwikkeld. In 2004 was de ADN-datacatalogus het startpunt voor het AFD. En bij de start van SIVI AFS in 2020 waren dat AFD 1.0 en het AFD webservice protocol. Zo blijft de sector zich vernieuwen terwijl recht gedaan wordt aan bestaande processen en afspraken.

SIVI AFS is voor SIVI de basis voor het digitaal ecosysteem voor de financiële dienstverlening (zie ook hoofdstuk 2) waarin klanten goede service kunnen krijgen binnen de verschillende distributiekkanalen. En waar goede toegang tot – en uitwisseling van – gegevens mogelijk is, met voldoende ruimte voor individuele verschillen binnen digitaal samenwerken. Dit is een ambitieuze doelstelling en zal gezien de dynamiek rond digitalisering doorlopend de aandacht en inzet van de sector als geheel vergen. Tegelijkertijd is het ook een noodzakelijke agenda omdat een open digitaal ecosysteem binnen onze industrie een voorwaarde is voor verdere ontwikkeling en innovatie.

De reikwijdte van SIVI AFS is zeer breed. Ten aanzien van de registratie van gegevens bestrijkt SIVI AFS eigenlijk alle branches (schadeverzekeringen, levensverzekeringen, pensioenen, hypotheek, leningen etc.). Je kunt stellen dat SIVI AFS het bureau van de adviseur volgt. Wat een rol speelt binnen advies (van oriëntatie tot mutatie), vind je terug in SIVI AFS. Bij de ondersteuning van transacties ligt de focus op de verzekeringsprocessen (advies, offerte, aanvraag, wijziging, claims, afwikkeling etc.) voor provinciale, volmacht- en beurspolissen voor alle branches, zowel particulier als zakelijk. Tegelijk is dit niet exclusief en ondersteunt SIVI AFS ook andere processen binnen de financiële dienstverlening. Zo gebruikt Doccle SIVI AFS voor de inrichting en uitwisseling van klantprofielen en is de SIVI-standaard voor gegevensuitwisseling tussen vermogensbeheerders en pensioenuitvoeringsorganisaties (kortweg VBPUO) volledig gebaseerd op SIVI AFS.

De gebruikers van SIVI AFS zijn de primaire ketenpartijen (verzekeraars, serviceproviders, volmachten, adviseurs), derden (herstellers, experts, etc.) en leveranciers van software & services.



figuur 7 – bouwstenen SIVI AFS

In figuur 7 worden de bouwstenen van SIVI AFS weergegeven. De blauwe blokken zijn de SIVI-standaarden – waar het in deze roadmap over gaat. Dit zijn sectorspecifieke afspraken en standaarden voor de uitwisseling en vastlegging van gegevens.

De oorspronkelijke doelstelling van SIVI-standaarden is kosten te besparen bij de *uitwisseling* van gegevens door uniforme gegevensdefinities en een gedeeld beeld bij de uit te voeren processen. Sinds (circa) 2010 zien veel partijen ook de meerwaarde in het aanhaken bij een bestaand kader voor de *opslag* van gegevens, om te voorkomen dat men zelf een model moet specificeren (arbeid en draagvlak) en zo kosten te besparen. Naast kostenbesparing zien we de inzet van SIVI-standaarden om waarde te creëren. Zo leidt het gebruik van AFD-definities binnen de volmachtketen bijvoorbeeld tot beheerste procesvoering (en overigens ook tot kostenbesparing).

De gele blokken in figuur 7 tonen de richtlijnen van SIVI met betrekking tot de relevante generieke standaarden. De groene blokken tonen de principes die worden gebruikt voor de All Finance Datacatalogus en het SIVI AFS API-raamwerk. Het paarse blok staat voor de besturing en het onderhoud van SIVI AFS.

De doorontwikkeling van SIVI AFS verloopt vraaggestuurd. Iedereen (ketenpartijen, derden en leveranciers) kan een wijziging/uitbreiding aanvragen, mits deze een relatie heeft met het financiële dienstverleningsdomein, of de uitvoering van daaraan gerelateerde processen. Een belangrijk uitgangspunt van SIVI is dat verzoeken functioneel worden ingevuld, maar dat de technische invulling soms kan afwijken van de aanvraag. Dit komt voort uit het feit dat SIVI ook verantwoordelijk is voor een eenduidig en consequent SIVI AFS.

Bij de (door)ontwikkeling van SIVI AFS gaat SIVI uit van klant, data en keten (figuur 1). De SIVI-agenda voor SIVI AFS bij deze drie perspectieven is als volgt samen te vatten:

Klant - Optimale klantenservice binnen de verschillende distributievormen

Data - Goede toegang tot data en mogelijkheden om data te delen waar nodig

Keten - Goede interoperabiliteit binnen de keten met ruimte voor verschillen

Voor het gebruik van SIVI AFS zijn er drie invalshoeken:

1. *Ontwikkeling van services*. Met (web)services kunnen twee systemen met elkaar communiceren voor het uitwisselen van informatie. Dit kan zijn voor het opvragen van gegevens of het uitvoeren van een transactie. Op dit moment gebeurt dit primair op basis van REST/JSON.
2. *Registratie van gegevens*. Het ontwikkelen van databases op basis van semi-gestructureerde data levert voor een reeks van toepassingen grote voordelen op vergeleken met een 'traditionele' relationele database. Hierbij slaat men gegevens op in documenten gebaseerd op XML of JSON. Organisaties gebruiken het AFD als uitgangspunt voor deze documenten.
3. *Uitwisselen van gegevens in batch*. Hier wisselen partijen (vaak grootschalig) berichten uit via batchbestanden. Een batch is een verzameling van berichten samengevoegd tot één bestand. Jaarlijks versturen wij in Nederland bijvoorbeeld op deze wijze meer dan 200.000.000 ADN-boekingsberichten en GRS-documentberichten.

Bij het vormgeven van SIVI AFS hanteert SIVI de volgende uitgangspunten:

1. Samenhang van SIVI-standaarden binnen het ecosysteem
2. Eenvoudig inzetbare SIVI-standaarden
3. Oog voor gedane investeringen
4. Gerichtte ondersteuning voor zowel analist als ontwikkelaar
5. Aansluiting bij de technologie van vandaag
6. Engels is de voertaal

Sinds circa 1995 is in Nederland voor SIVI² bij standaardisatie het uitgangspunt om te 'uniformeren'. Dat betekent dat we op een eenduidige manier data willen vastleggen dan wel uitwisselen. Voor een bericht over een polis gaan we allemaal uit van dezelfde structuur, en als we brandstof opnemen in een bericht gebruiken we allemaal dezelfde coderingen. De keuze ten aanzien van welke gegevens we opnemen in een bericht staat in principe voor iedereen vrij. Als verzekeraar A de kleur van de buitenspiegel van een auto als gegeven wil opnemen, dan is dit toegestaan. Als sector verbieden we dit niet, ook al wijkt het af en is het daardoor wellicht ongewenst. Toch zijn er ook uitzonderingen: zo bestaat een ADN-

² En haar voorgangers.

boekingsbericht grotendeels uit vaste gegevens, en hebben het Verbond en de NVGA recent afspraken gemaakt over het harmoniseren van slotvragen. We harmoniseren alleen bij uitzondering en wanneer er een gedragen gemeenschappelijk belang is.

4.2 De standaarden binnen SIVI AFS

4.2.1 Belang en context

In dit onderdeel (paragraaf 4.2) lichten we het belang van de standaarden binnen SIVI AFS voor de markt toe, in de navolgende paragrafen geven we een toelichting bij de verschillende standaarden. De toelichting bestaat steeds uit vier delen:

1. Wat is het?
2. Gebruik in de markt
3. Baten
4. Status van de standaard

Op dit moment bevat dit hoofdstuk een *kwantitatieve* beschrijving van de baten. Een substantiële inspanning is nodig om een betrouwbare *kwantitatieve* beschrijving op te stellen. Ten eerste omdat er geen direct beschikbare detailberekeningen zijn rond de kosten in de keten bij het ontbreken van standaarden. Ten tweede omdat de keten niet over één kam geschoren kan worden: er zijn grote verschillen in de operatie op basis van omvang en soort bedrijf. Ten derde omdat de impact vaak ook erg leveranciersspecifiek is. Inmiddels zijn we als SIVI gestart om in een aantal stappen de kwantitatieve baten veel concreter te maken. In de roadmap van 2026 verwachten we de eerste resultaten.

Drie standaarden binnen SIVI AFS

De overkoepelende term voor **alle SIVI-standaarden** is SIVI AFS. SIVI AFS kent de volgende drie standaarden, die we in de volgende paragrafen verder toelichten:

- **AFD**: structuren en geveenselementen
- **AFD-definitie Standaard**: specificaties van een correct AFD-bericht
- **SIVI AFS API-raamwerk**: specificaties van functies

SIVI werkt er momenteel aan om alle standaarden zichtbaar onder één noemer te brengen: SIVI AFS. Een onderdeel hiervan is om alle documentatie vanuit één perspectief aan te bieden (zie ook paragraaf 6.3.3).

4.2.2 AFD

4.2.2.1 Wat is het?

De All Finance Datacatalogus (AFD) beschrijft hoe gegevens moeten worden uitgewisseld (bijvoorbeeld een datum altijd in hetzelfde formaat), hoe gegevens te groeperen (zoals alle gegevens over een verzekeringnemer of alle gegevens over het object auto) en hoe deze gegevens worden georganiseerd in een bericht (zoals voor de premieberekening van een autoverzekering). Het AFD is ontstaan vanuit het ADN-berichtenverkeer eind jaren tachtig. Met de opkomst eind jaren negentig van software voor o.a. tariefberekeningen en advies, verbreedde de scope van schadeverzekeringen naar o.a. ook leven en collectief pensioen. Als gevolg van het dominante gebruik van het AFD bij de koppelingen met extranetten en het gebruik van services voor tariefberekeningen gaan partijen (ketenpartijen en leveranciers) vanaf ongeveer 2010 om pragmatische redenen het AFD ook steeds meer inzetten als basis of als referentie voor de inrichting van de eigen database. Vanaf dat moment zien we dat het AFD het bureau van de adviseur volgt. Ook zaken als leasecontracten en hypotheek worden onderdeel van het AFD, en sinds 2023 is er ook uitgebreide ondersteuning voor beurspolissen.

SIVI ontwikkelt het AFD vraaggedreven. Dit betekent dat de inhoud van het AFD en de mate van groei een afspiegeling zijn van het gebruik in de markt (zie ook paragraaf 4.2.2.3). Maandelijks voegt SIVI codewaarden, attributen of entiteiten toe op verzoek van de gebruikers van het AFD (zie verder paragraaf 4.4.2 voor meer informatie). Dit zijn zowel de ketenpartijen (verzekeraars, gevolmachtigd agenten, etc.) als leveranciers. Het AFD ondersteunt op dit moment alle branches binnen de financiële dienstverlening, met uitzondering van betaal- en spaarrekeningen. Voor Zorg is de ondersteuning beperkt tot de registratie van een beperkte set polisinformatie.

Ten aanzien van processen zien we eigenlijk alle processen binnen de keten in het AFD terug. De nadruk ligt op premieberekening, aanvraag, mutatie en registratie van contracten, omdat binnen deze werkgebieden de meeste

gekoppelde processen plaatsvinden. Voor het verzekeringsdomein is de vraag zowel gericht op het ondersteunen van transacties als het ondersteunen van de registratie van gegevens. Voor de overige domeinen is de vraag primair gericht op het ondersteunen van de registratie van gegevens.

Met de introductie van SIVI AFS (zie paragraaf 4.1) is ook AFD 2.0 geïntroduceerd met de volgende belangrijke verbeteringen:

- Ondersteuning voor actuele processen en producten
- Oplossen van beperkingen in AFD 1.0
- Gericht ondersteunen van zowel data-uitwisseling als data-registratie
- Gebruik van moderne modelleerprincipes, zoals (de mogelijkheid voor) expliciete verwijzingen en relaties tussen entiteiten
- Integratie van hedendaagse technologische standaarden zoals JSON en REST
- Onderkennen van dertig zelfverklarende kernentiteiten, die het model toegankelijker maken voor nieuwe gebruikers
- Ondersteuning voor het gebruik van "no-AFD"-segmenten binnen AFD-berichten
- Engelse taal als uitgangspunt van zowel datacatalogus als documentatie, om aan te sluiten bij de hedendaagse ontwikkelaar

4.2.2.2 AFD 1.0 vs. AFD 2.0

Binnen SIVI AFS benadert SIVI het AFD vanuit één gecombineerd perspectief. We hebben één attribuut 'Maximaal toelaatbaar gewicht' en vertalen dat naar AFD 1.0 (MAXGEW) en AFD 2.0 (maximumGrossVehicleWeight), inclusief bijbehorende omschrijving, datatype etc. Door de uitbreiding van het gegevensdomein in AFD 2.0, zoals hypotheekgegevens en energiecontracten, zijn er elementen die alleen in AFD 2.0 voorkomen.

	AFD 1.0	AFD 2.0
<i>Overzichtelijk model</i>	(ca.) 350 entiteiten	(ca.) 35 entiteiten met onderverdeling naar (ca.) 350 entityTypes
<i>Begrijpelijke labels</i>	Cryptische afgekorte labels: 2 tekens voor een entiteit (bijv. PP) en max. 7 voor een attribuut (bijv. PP_NAVRTRM)	Uitgeschreven labels zonder beperkingen (bijv. 'policyDetails' en 'arrearsTermInMonths')
<i>Moderne modelleerprincipes</i>	Elk attribuut is gekoppeld aan één entiteit, ook als het vaker voorkomt: bijv. losse definities voor PK_NUMMER en PP_NUMMER (contractnummer onder resp. pakket en polis)	Hetzelfde attribuut is toepasbaar binnen meerdere entiteiten: bijv. één attribuut contractNumber bruikbaar onder zowel masterAgreement als policy
	Nederlandstalig	Engelstalig
<i>Moderne standaarden</i>	SOAP als standaard voor services	REST als standaard voor API's
	XML als berichtstandaard	JSON als berichtstandaard
	Relaties tussen entiteiten primair via nesting, tenzij niet anders kan	Nesting voor eenvoudige relaties Gerichte ondersteuning voor complexe relaties d.m.v. expliciete keys en verwijzingen
<i>Breed toepassingsgebied</i>	Primaire focus op verzekeringsdomein	Uitgebreide ondersteuning financiële domein, inclusief hypotheek, pensioenen, energiecontracten e.d.
	Focus op data-uitwisseling	Focus op data-uitwisseling en -registratie

tabel 1 – belangrijkste verschillen tussen AFD 1.0 en AFD 2.0

In tabel 1 staan de belangrijkste verschillen tussen AFD 1.0 en AFD 2.0. AFD 2.0 is overzichtelijker opgebouwd door de basis terug te brengen naar een dertigtal entiteiten, zoals coverage, object, party en document. Entiteiten zijn vervolgens onderverdeeld in subcategorieën die we 'entityTypes' noemen. Deze entityTypes, zoals 'insuredPerson' en 'regularDriver' onder de party-entiteit, bepalen welke deelverzamelingen van attributen er beschikbaar zijn. Verder zitten de verschillen tussen 1.0 en 2.0 vooral in moderniteit van zowel de modelleerprincipes als gebruikte standaarden, zoals de keuze voor JSON/REST als uitgangspunt.

Om de co-existentie van AFD 1.0 en AFD 2.0 te ondersteunen, biedt SIVI uitgebreide ondersteuning voor de mapping van AFD 1.0 naar AFD 2.0 en vice versa. Zo kan de keten zonder onderbrekingen blijven werken en stapsgewijs migreren naar AFD 2.0. De overgang van AFD 1.0 naar AFD 2.0 zal geen ‘big bang’-migratie zijn. Binnen deze overgang onderscheiden we twee soorten trajecten:

1. Community-afspraken
Onder community-afspraken valt bijvoorbeeld het gebruik van ADN-boekingsberichten, GRS-documentberichten en volmacht-services (zoals VPI). Voor deze clusters van gebruik is een bigbangscenario niet mogelijk, en is een gefaseerde en gecontroleerde migratie – van naar alle waarschijnlijkheid enkele jaren – essentieel om de continuïteit van bedrijfsprocessen te waarborgen. SIVI zal per community de ambitie en tijdlijn voor migratie naar AFD 2.0 afstemmen en vaststellen.
2. Eigen regie
Buiten de community-afspraken om, gebruiken veel organisaties onder eigen regie het AFD. Zij kunnen in essentie zelf bepalen wanneer en hoe ze willen overstappen naar AFD 2.0. Bedrijven kunnen (ondersteund door de SIVI-tools) hun eigen migratiestrategieën ontwikkelen en uitvoeren, afgestemd op hun eigen planning en prioriteiten.

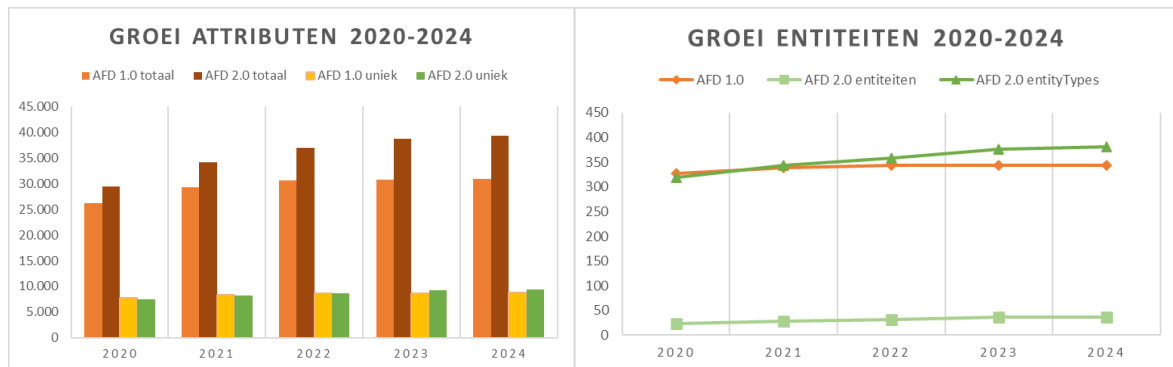
Van oudsher zijn de AFD 1.0-webservices met het AFD-webservice Protocol gespecificeerd in SOAP/XML. Met de introductie van AFD 2.0 en het SIVI AFS API-raamwerk is JSON/REST het uitgangspunt. Er worden geen nieuwe trajecten meer ontwikkeld in SOAP/XML, maar het bestaande AFD-webservice Protocol blijft ondersteund door SIVI zolang services op basis daarvan nog in gebruik zijn. Waar partijen de huidige SIVI-standaarden gebruiken in een collectieve setting als ADN, VPI en GRS, zal SIVI het komende jaar met elke groep gebruikers de ambitie en tijdlijn bespreken met betrekking tot de migratie naar AFD 2.0.

4.2.2.3 Gebruik in de markt

Gebruikers zetten het AFD op drie manieren in:

1. AFD-berichten binnen services: Zowel het verzoek als het resultaat (wanneer van toepassing) van een service zijn opgesteld volgens het AFD-model. Kenmerkend voor deze berichten is dat ze naast inhoudelijke ook transactionele gegevens bevatten. Voor AFD 1.0 zijn bijvoorbeeld de services voor volmacht-premieberekening, met ruim 80.000.000 transacties per jaar, een belangrijk werkgebied. In AFD 2.0 zijn er al tientallen toepassingen waarbij het AFD op individuele basis wordt gebruikt.
2. AFD-berichten voor batch-uitwisseling: Hier gaat het om de bulkuitwisseling van data via een postbus- of postvakstructuur. Belangrijke voorbeelden zijn ADN-boekingsberichten met ruim 200.000.000 transacties per jaar (zie paragraaf 4.3.2), en GRS-documentberichten met 18.000.000 transacties per jaar (paragraaf 4.3.4).
3. AFD-berichten voor registratie: Sinds circa 2010 is het gebruik van XML- of JSON-berichten voor ‘as is’ opslag in databases (zoals NoSQL) toegenomen. Aanvankelijk gebruikten partijen hiervoor AFD 1.0, maar nu stappen steeds meer organisaties over op AFD 2.0. Dat is logisch omdat AFD 2.0 is aangepast zodat de opslag van (complexe) gegevensstructuren beter wordt ondersteund. Het gebruik van AFD-berichten voor registratie gebeurt op individuele basis, hiervan zijn geen aantallen bekend.

Het SIVI AFS-beheerteam ontvangt maandelijks uitbreidingsverzoeken voor zowel AFD 1.0 als AFD 2.0. Zie paragraaf 4.4.2 voor meer details. In figuur 8 is de ontwikkeling van AFD 1.0 en AFD 2.0 afgebeeld. Houd hierbij in gedachten dat in AFD 1.0 attributen worden gedefinieerd voor elke entiteit waarin ze voorkomen: zo zijn PP_NUMMER (contractnummer onder de polis-entiteit) en PK_NUMMER (contractnummer onder de pakket-entiteit) feitelijk twee losse attributen. In AFD 2.0 daarentegen kunnen attributen onder meerdere entiteiten voorkomen, maar is ‘contractNumber’ hetzelfde attribuut onder masterAgreement (pakket) en policy (polis). Hierdoor is het totaal aantal attributen in AFD 2.0 veel lager dan in AFD 1.0. Om toch een zinnige vergelijking tussen AFD 1.0 en AFD 2.0 te kunnen maken in de figuur hieronder, onderscheiden we in AFD 1.0 daarom “unieke attributen” waarin we (bijv.) PP_NUMMER en PK_NUMMER als één attribuut zien. Dan zie je dat AFD 2.0 de facto meer attributen kent dan AFD 1.0: dit komt omdat AFD 2.0 een breder financieel domein dekt dan AFD 1.0, met attributen over onder meer pensioenen en energiecontracten.



figuur 8 – groei van AFD 1.0 en AFD 2.0 in de afgelopen vijf jaar

Bij het gebruik van het AFD binnen een project of bij het opstellen van AFD-definities is het essentieel om tijdig te controleren of de gehanteerde gegevens aansluiten bij het AFD. Door vanaf het begin na te gaan of en hoe een gegeven in het AFD voorkomt, krijgt men snel inzicht in de noodzaak van een uitbreiding of een alternatieve aanpak. Soms volstaat een kleine aanpassing, maar in andere gevallen is een uitbreiding van het AFD vereist. Door dit vroegtijdig te signaleren, blijft de impact op de planning beperkt. Bij twijfel kan men altijd SIVI raadplegen.

Het uitgangspunt is dat SIVI functioneel altijd een oplossing biedt, al kan de uitvoering verschillen door de inpassing in de AFD-standaard. Hoe eerder dit bekend is, hoe eenvoudiger het is om hierop te anticiperen. De meeste uitbreidingen van het AFD hebben weinig impact en kunnen snel worden doorgevoerd. SIVI distribueert maandelijks een nieuwe AFD-release met gemiddeld zo'n 70 wijzigingen (soms van uitbreidingen, hergebruik, en aanpassingen). De meeste marktpartijen zijn goed ingespeeld op het verwerken van wijzigingen binnen het AFD. Wanneer een gewenste uitbreiding vroeg in het traject wordt vastgesteld en door SIVI is doorgevoerd, kunnen leveranciers deze wijzigingen doorgaans probleemloos meenemen in de uitrol.

Soms vraagt een uitbreiding meer afstemming met marktpartijen, bijvoorbeeld vanwege de complexiteit. SIVI zorgt in die gevallen voor de uitwerking binnen de standaard en stemt de invulling af met relevante partijen. Dit borgt dat de toevoeging generiek en aantrekkelijk blijft voor brede ondersteuning. Hoewel softwareleveranciers doorgaans meegaan in dergelijke uitbreidingen, kan de implementatie soms langer duren als de wijziging niet direct in hun releaseplanning past of men vindt dat de business case niet sterk genoeg is.

Bij een complex verzoek wordt al snel duidelijk of aanvullende afspraken met softwareleveranciers nodig zijn over de timing van de implementatie. De verantwoordelijkheid om dit te doen ligt bij de partij die de uitbreiding aanvraagt. Het is daarom belangrijk om dit zo vroeg mogelijk in het traject te organiseren.

4.2.2.4 Baten

Het AFD stelt partijen binnen de financiële dienstverlening in staat om gegevens eenduidig uit te wisselen en vast te leggen. De belangrijkste voordelen zijn:

- Voor de gehele keten zijn eenduidige gegevensdefinities essentieel. Met het AFD profiteren samenwerkende ketenpartijen van een consistente en gestandaardiseerde set van gegevensdefinities:
 - Dit zorgt voor uniformiteit in gegevensuitwisseling, en voorkomt verwarring en extra testkosten.
 - Implementaties verlopen efficiënter, omdat systemen altijd zijn gebaseerd op dezelfde uniforme AFD-structuur.
 - Ketentesten zijn minder complex doordat ze vanuit hetzelfde referentiekader plaatsvinden.
- Individuele partijen kunnen lagere ontwikkelkosten bereiken door te profiteren van de consistente en gestandaardiseerde gegevensdefinities binnen het AFD:
 - Het volgen van het AFD bespaart tijd en middelen die men anders aan de ontwikkeling en het onderhoud van interne datamodellen zou besteden.
 - Bij interne koppelingen zorgt het gebruik van het AFD voor aansluiting op gestandaardiseerde gegevensdefinities, waardoor minder afstemming nodig is en men bestaande structuren kan hergebruiken.

- AFD 2.0 richt zich ook nadrukkelijk op het vastleggen van gegevens. De aanwezigheid van sleutels en referenties binnen het AFD maakt het mogelijk om eenvoudiger berichten op te slaan in NoSQL- en structured data-omgevingen.

4.2.2.5 Status van de standaard

Veel partijen gebruiken het AFD. SIVI verwerkt maandelijks uitbreidings- en wijzigingsverzoeken in een nieuwe release. Zolang AFD 1.0 actief wordt gebruikt (zoals bij ADN-boekingsberichten, de Uniforme Inrichting Volmachten en volmacht-services), blijft SIVI volledige ondersteuning bieden.

In 2025 komt SIVI met voorstellen voor de migratie van AFD 1.0 naar AFD 2.0 binnen de verschillende gebruikscusters. Er zal nooit sprake zijn van een big-bang migratie. AFD 1.0 zal daarom zeker nog 5 tot 7 jaar in gebruik blijven.

Het belang van kwalitatief goede en eenduidige registratie groeit door de toenemende focus op datagedreven werken. Hierdoor ontstaan drie knelpunten die meer aandacht zullen krijgen:

1. Harmonisatieproblemen, zoals bijvoorbeeld afspraken over het gebruik van de AFD-attributen 'Verzekerde som' en 'Verzekerde loonsom'.
2. Issues rond vervuilde codelijsten.
3. Reduceren van het aantal attributen dat niet meer wordt gebruikt.

4.2.3 AFD-definitie Standaard

4.2.3.1 Wat is het?

In het verleden gebruikten veel partijen AFD XML-templates om servicespecificaties te delen en/of gegevens vast te leggen. Business rules voor correct gebruik werden daarbij vaak los meegeleverd, bijvoorbeeld in een Excel- of Word-document. Deze – niet geautomatiseerde – werkwijze zorgde echter voor een minder uniforme interpretatie van productdefinities en leidde tot fouten, vertragingen in verwerkingsprocessen en hogere kosten.

De AFD-definitie Standaard zorgt voor uniforme AFD-specificaties van AFD-berichten. Voor AFD 1.0 zijn XML Schema en XPath het uitgangspunt van een AFD-definitie, voor AFD 2.0 zijn dit JSON Schema en JMESPath. In alle gevallen zijn het gangbare en wijdverspreide open standaarden. Een AFD-definitie specificeert drie aspecten:

1. Data: Welke gegevens zitten in een bericht?
2. Structuur: In welke structuur worden deze gegevens binnen een bericht opgenomen?
3. Validaties: Welke controles moeten worden uitgevoerd om een correct³ bericht te genereren?

De aspecten (1) en (2) zijn gespecificeerd op basis van respectievelijk XML- en JSON-schema's, en aspect (3) op basis van respectievelijk XPath- en JMESPath-specificaties.

Het doel van het gebruik van AFD-definities is tweeledig:

1. Zorgen dat men AFD-specificaties op een eenduidige manier kan delen.
Door uit te gaan van generieke standaarden met een formele syntax is geborgd dat bij juist gebruik specificaties altijd syntactisch correct zijn. (Zie paragraaf 6.4.3 voor semantische specificaties.)
2. Zorgen dat men AFD-specificaties geautomatiseerd kan verwerken.
Voor de gebruikte generieke standaarden zijn veel betrouwbare libraries beschikbaar om binnen de eigen code de onderdelen van een AFD-definitie geautomatiseerd te verwerken voor het inrichten van registratie, schermen, validaties, aanroep van services, enzovoort. Afhankelijk van de ontwikkelomgeving is er vaak een goede keuze tussen open source en betaalde libraries.
Natuurlijk is het ook mogelijk om de specificaties op basis van een AFD-definitie handmatig te verwerken.

AFD-definities kan men voor heel veel doelen inzetten. Voorbeelden zijn:

1. *(Web)services*
Een service omvat de uitwisseling van gegevens tussen verschillende systemen om een actie uit te voeren. Een voorbeeld van zo'n verzoek is een API-oproep voor het berekenen van een premie. De 'request' bevat de gegevens op basis waarvan de premie berekend wordt. De 'response' bevat de berekende premie. Als de

³ Het gaat hier nadrukkelijk om verbandscontroles, niet om acceptatieregels. Een validatieregel controleert gegevens in relatie tot andere gegevens binnen een bericht. Een voorbeeld: voor een aansprakelijkheidsdekking van een motorrijtuig kan een verzekeraar bepalen dat een toeslag op de premie van toepassing is als de vaste bestuurder jonger is dan 24 jaar. Middels een verbandscontrole kan deze check geautomatiseerd worden uitgevoerd.

response beperkt is, bijvoorbeeld bij een service voor een aanvraag de melding 'bericht ontvangen', dan wordt alleen een notificatie verstuurd.

Partijen kunnen AFD-definities opstellen voor hun eigen (web)services en functies. De AFD-definitie bevat een XML Schema (AFD 1.0) of JSON Schema (AFD 2.0) met de specificaties van het request- en indien van toepassing het response-bericht van de service. Op basis van XPath- en JMESPath-specificaties kan men aanvullend verbandscontroles voor een correct bericht opnemen. Met de AFD-definitie kunnen partijen makkelijker een service of API inrichten.

2. *Gegevensopslag*

AFD-definities worden niet alleen gebruikt voor transacties, maar ook voor de registratie/opslag van gegevens in databases en (semi-)structured data-omgevingen. Hier zien we toenemend gebruik van AFD 2.0. De AFD-definitie specificeert dan welke gegevens moeten worden opgeslagen (structuur) en welke verbanden moeten gelden (verbandcontroles). Net als in andere toepassingen vormt een AFD-structure hierbij de basis. Zo worden polisgegevens altijd opgeslagen in een policyStructure, en partijgegevens in een partyStructure. Cruciaal voor gegevensopslag – en voor het opzoeken/terugvinden van opgeslagen data – is het gebruik van sleutels (keys) en verwijzingen, waarin AFD 2.0 volledige ondersteuning biedt.

Een specifieke variant in relatie tot gegevensopslag is de AFD-definitie Registratie Polis. Hierbij zetten partijen de AFD-definitie Standaard (AFD 1.0) in voor het specificeren van de polisgegevens die een softwareleverancier kan registreren voor een polis, op basis van de door aanbieders toegezonden berichten. Softwareleveranciers kunnen de specificaties in deze AFD-definitie geautomatiseerd verwerken en zo zorgen dat de door aanbieders toegezonden polisgegevens goed terechtkomen in de polisschermen. Een vergelijkbare bijzondere variant is de AFD-definitie kunnenAanleveren voor Uniforme Inrichting Volmachtketen (UIV). Ook deze AFD-definitie is niet direct gekoppeld aan de opslag van gegevens, maar specificeert wel wat je vanuit de database moet kunnen aanleveren aan de verzekeraar.

Tot slot gebruiken een aantal partijen AFD-definities ook voor het vastleggen van productmodellering. Zo werken wij bijvoorbeeld met ANVA aan de interne productregistratie op basis van AFD-definities. Hierin bevatten de AFD-definities alle product gerelateerde gegevens: dus niet alleen dekkingen, objecten en partijen, maar ook alle condities, bm-tabellen, acceptatievragen en schermdialogen.

3. *Berichtspecificaties*

Ook de structuur en inhoud van specifieke berichtspecificaties kan men opstellen met AFD-definities. Zo stelt SIVI de specificaties van protocollen als het NVGA Protocol (zie paragraaf 4.3.9) op middels de AFD-definitie Standaard. Hierdoor is het voor aanbieders (verzendende partijen in het protocol) eenvoudiger om geautomatiseerd berichten op te stellen die aan het protocol voldoen. Voor verwerkers (ontvangende partijen in het protocol) is het eenvoudiger om de verwerking geautomatiseerd in te richten en binnenkomende berichten automatisch te valideren en verwerken.

Voor het opstellen en publiceren van AFD-definities biedt SIVI de tool AFD Online Samenstellen (AOS). Voor meer informatie over AOS, zie paragraaf 4.4.5.

4.2.3.2 *Gebruik in de markt*

Voor AFD 1.0 gebruiken we AFD-definities voor de specificaties van het NVGA Protocol 1.0, NVGA Protocol 2.0 en NVGA Protocol Inkomen (paragraaf 4.3.9). Daarnaast worden AFD-definities breed ingezet binnen het Protocol AFD-definities UIV (paragraaf 4.3.7) en het Protocol AFD-definities Registratie Polis (paragraaf 4.3.8). Het gebruik van AFD-definities voor AFD 1.0 op individueel niveau komt bijna niet voor.

Daarnaast zien we voor AFD 2.0 een breed gebruik van AFD-definities op individueel niveau. Partijen (40+) die met SIVI AFS werken, gebruiken AFD-definities afhankelijk van de context voor:

- De specificatie van request- en/of response-berichten van webservices.
- De specificatie voor het vastleggen van gegevens, om enerzijds te specificeren wát er wordt vastgelegd, en anderzijds te valideren of de vastgelegde gegevens correct zijn en voldoen.

Het collectief gebruik (en dus afspraken) van AFD-definities in AFD 2.0 zal starten met de uitrol van het project Kopgroep Raadpleeg Polis (zie Roadmap Intermediaire Distributie).

4.2.3.3 Baten

De eerste doelstelling van de AFD-definitie Standaard is het creëren van een eenduidige werkwijze voor specificaties rond het AFD. Dit levert de volgende voordelen:

- *Vereenvoudiging beheer*: Als specificaties op uniforme wijze worden uitgeleverd en verwerkt, levert dit alle betrokken partijen veel efficiëntiewinst op. Men raakt gewend aan de werkwijze en ontwikkelt een gedeeld vocabulaire rond knelpunten, wat de afstemming bevordert.
- *Verbetering kwaliteit specificaties*: Dankzij de geautomatiseerde omgeving die SIVI met AOS biedt, is er een vangnet om fouten bij het opstellen van AFD-definities te voorkomen.
- *Verbetering datakwaliteit*: Door de eenduidige aanlevering van specificaties neemt de juistheid en volledigheid van gegevens in berichten (voor services of opslag) toe.
- *Gebruiksvriendelijkere dialogen*: Het duidelijk specificeren van beperkingen voor berichten op gegevensniveau en via verbandscontroles maakt het voor verwerkers van AFD-definities eenvoudiger en goedkoper om gebruiksvriendelijke dialogen in te richten.

De tweede doelstelling is te zorgen dat men specificaties van AFD-berichten geautomatiseerd kan verwerken. Dit levert de volgende voordelen:

- *Efficiëntere implementatietrajecten*: De gebruikte standaarden (XML-schema, XPath, JSON-schema en JMESPath) kennen een reeks aan libraries voor de verwerking van deze specificaties binnen software. Ontwikkelaars kunnen hiermee geautomatiseerd systemen configureren en validaties inrichten. Hier goed op anticiperen kan substantiële besparingen opleveren.
- *Verkorte time-to-market*: Door de geautomatiseerde ondersteuning bij het opstellen in AOS en geautomatiseerde distributie van AFD-definities vanuit het AOS-register kan men nieuwe specificaties en aangepaste specificaties zeer snel uitrollen. De mogelijkheden om AFD-definities (grotendeels) geautomatiseerd te verwerken maakt dat ze ook snel door afnemers verwerkt kunnen worden. Het gebruik van AFD-definities voor UIV is daar een mooi voorbeeld van.

4.2.3.4 Status van de standaard

De AFD-definitie Standaard kent inmiddels een breed gebruik en moet inspelen op een diversiteit aan situaties. Het gebruik van generieke standaarden als basis maakt dit mogelijk, maar stelt ook eisen aan consistentie bij het gebruik van AFD-definities. SIVI bewaakt deze consistentie door het proces voor opstellen en aanpassen continu te verbeteren en waar nodig uit te breiden. Met twee tot drie releases van AOS per jaar kunnen verzoeken voor aanscherping en uitbreiding doorgaans goed worden afgehandeld.

Begin 2025 breidt SIVI AOS uit met functionaliteit om OpenAPI-specificaties aan te maken op basis van een opgestelde AFD-definitie. Dit is een belangrijke stap in het stroomlijnen van processen rond services. Het uiteindelijke doel is het faciliteren van foutloze specificaties die men geautomatiseerd kan verwerken, waardoor inrichting en controle efficiënter verlopen. Hiermee beantwoorden we ook de vraag vanuit de markt naar meer uniformiteit en betrouwbaarheid in service-specificaties.

4.2.4 SIVI AFS API-raamwerk (services)

4.2.4.1 Wat is het?

Function				API definition		
Cluster	Operation	Variant	AFD structure	Method	Path	Parameters
contract	new	<default>	policyStructure	POST	/policies/new	
contract	new	<default>	masterAgreementStructure	POST	/master-agreements/new	
contract	new	registration	policyStructure	POST	/policies/registration	
contract	change	<default>	policyStructure	PUT	/policies/{policyid}/change	
contract	change	<default>	masterAgreementStructure	PUT	/master-agreements/{masterAgreementid}/change	
contract	change	correction	policyStructure	PUT	/policies/{policyid}/correction	
contract	change	detail	policyStructure	PATCH	/policies/{policyid}/detail	contractnumber={contractId}
contract	retrieve	<default>	policyStructure	GET	/policies/{policyid}/retrieve	
contract	retrieve	list	policyStructure	GET	/policies/list	_fields={{attribute}} _filter={{attribute}}{operator} {valueAttribute}}

figuur 9 – Enkele functievarianten uit het cluster 'contract' in de functietabel van het SIVI AFS API-raamwerk (zie het SIVI AFS Handboek voor de [volledige versie van de functietabel](#) met alle clusters en functievarianten)

Met (web)services kunnen twee (computer)systemen informatie met elkaar uitwisselen. Dit kan zijn voor het opvragen van gegevens of het uitvoeren van een transactie. Bijvoorbeeld, wanneer het gaat om een premieberekening, berekent de ontvanger de premie op basis van het ontvangen bericht en stuurt direct een antwoord met de berekende premie.

Als standaard voor het aanbieden van services heeft SIVI voor AFD 1.0 in 2004 het AFD-webservice Protocol ontwikkeld dat uitgaat van SOAP/XML. Het AFD-webservice Protocol beschrijft hoe partijen online (realtime/synchrone) services kunnen aanbieden en uitvoeren op basis van het AFD. Deze services, vaak ingericht door verzekeraars, worden opgeroepen vanuit andere applicaties, zoals assurantiesoftware. Denk hierbij aan processen zoals het berekenen van premies of het opvragen van polisgegevens.

In 2020 heeft SIVI het SIVI AFS API-raamwerk gepubliceerd dat uitgaat van AFD 2.0 en REST/JSON. Het doel van het SIVI AFS API-raamwerk is om functies (bijvoorbeeld premieberekening met varianten voor nieuwe polis, mutatie en prolongatie) zo onafhankelijk mogelijk van hun technische implementatie te beschrijven. De functionele eisen zijn veel constanter in de tijd dan de eisen rondom technische implementatie. We beschrijven daarom functies met behulp van systeemafhankelijke (architectuur-, applicatie- en platformneutrale) terminologie.

In figuur 9 staat een kleine subset van het SIVI AFS API-raamwerk afgebeeld: hierin zie je enkele functievarianten uit het cluster 'contract'. Elke rij in de tabel vertegenwoordigt een specifieke functievariant, met daarbij informatie over het type operatie, de AFD-structuur en technische details zoals de relevante HTTP-methode (POST, PUT, PATCH, of GET), endpoints en eventuele parameters. De volledige functietabel uit het SIVI AFS API-raamwerk kent inmiddels ruim 150 van dit soort specificaties.

Naast het gebruik van services voor primaire processen zoals premieberekening, vergelijking, offerte, aanvraag, mutatie/beheer en claim, zien we ook services die deze processen ondersteunen. Bijvoorbeeld het raadplegen van voertuigdata, opstaldata, herstelopdrachten en dergelijke. Technisch gezien worden services ook gebruikt om (deel)systemen te koppelen. Bijvoorbeeld de koppeling tussen een polisadministratie en een extranet, of de koppeling tussen een adviestoepassing en een vergelijker.

Op dit moment is het mogelijk om de berichten voor een service (aanroep en resultaat) te specificeren in een AFD-definitie (zie paragraaf 4.2.3). Dit zorgt ervoor dat de payload van een service voldoet aan het AFD. Begin 2025 introduceren we in aanvulling op een AFD-definitie de technische specificaties van een service volgens de standaard OpenAPI Specification 3.1 (OAS). Hiermee wordt het mogelijk om direct vanuit AOS een volledig SIVI AFS-conforme OpenAPI-specificatie van een service te publiceren.

4.2.4.2 Gebruik in de markt

Binnen de Volmacht Distributie is het gebruik van services op basis van het AFD goed verankerd. Er zijn collectieve afspraken gemaakt voor onder andere services voor premieberekening. Dit heeft geleid tot een zeer ruim aanbod van services en toepassingen die hier goed mee overweg kunnen, met meer dan 80.000.000 transacties per jaar. Ook zien we dat leveranciers grootschalig services aanbieden op basis van het AFD, zoals VPI Polisinformatie. Hoewel er nog stappen te zetten zijn, zien we door het traject Uniforme Inrichting Volmachtketen steeds meer leveranciers van software & services aansluiten bij het gebruik van het AFD, en dat bovendien deze leveranciers het AFD steeds beter/dieper integreren.

Voor provinciale producten zijn er geen collectieve afspraken rond het gebruik van services zoals premieberekening of aanvraag. Het komen tot een collectieve agenda rond services voor provinciale polissen is een hoge prioriteit binnen de Roadmap Intermediaire Distributie. Dit betekent niet dat aanbieders geen services beschikbaar stellen. Individuele aanbieders bieden voor hun producten of diensten services aan op basis van AFD 1.0 en SOAP/XML (AFD-webservice Protocol) of op basis van AFD 2.0 en REST/JSON (SIVI AFS API-raamwerk). Daarnaast kiezen aanbieders ervoor om eigen uitgangspunten te hanteren bij het inrichten van services. In alle gevallen betekent dit dat partijen bilateraal afspraken maken en vaak nauw overleg voeren over het gebruik.

Op basis van onder andere de wijzigingsverzoeken voor AFD 1.0 zien we als SIVI dat partijen (verzekeraars, serviceproviders en leveranciers) services inrichten en beheren op basis van SIVI AFS. We hebben echter geen duidelijk overzicht van welke services, hoeveel, en hoe intensief ze worden gebruikt in de markt. Voor AFD 2.0 en het SIVI AFS API-raamwerk hebben we dat inzicht beter. Van de bij SIVI bekende AFD 2.0-projecten (oktober 2024) hebben 35 projecten betrekking op services. Inmiddels zijn 14 services hiervan operationeel, enkele voorbeelden hiervan die we mogen benoemen zijn:

- API's voor de volledige lifecycle van een kortlopende annuleringsverzekering en kortlopende reisverzekering.
- API's voor de aanvraag en premieberekening van een (nieuwe) ziektekostenverzekering.
- Een ophaal-API voor digitale documenten, e-mails en webformulieren.
- API's voor het bevragen en registreren van uitvaartverzekeringen in een midoffice.
- API's voor het bevragen en registreren van gegevens in een schadeportaal van een verzekeraar.

4.2.4.3 Baten

Voor organisaties die digitaal willen of moeten samenwerken, spelen API's een sleutelrol in het aanbieden van functies, het bieden van toegang tot data, het distribueren van content en/of het ontsluiten van workflows. API's zijn randvoorwaardelijk voor digitaal zakendoen.

Elke API en elke functie (service) heeft zijn eigen specifieke business case. Bij collectieve afspraken zijn er ook voordelen voor de hele keten. Bij (bijvoorbeeld) premieberekeningen voor gevolmachtigd agenten kunnen verzekeraars, met een beter zicht op kwaliteit, sneller en op grotere schaal producten uitrollen. Gevolmachtigd agenten kunnen bij de ontwikkeling en het gebruik van software op een uniforme manier tarieven van verschillende producten en verzekeraars raadplegen.

Het gebruik van de SIVI-standaarden AFD-webservice Protocol (AFD 1.0) en SIVI AFS API-raamwerk (AFD 2.0):

1. Biedt een verzameling functies/services waarvoor afspraken zijn gemaakt om een eenduidige werking te waarborgen.
2. Borgt aanvullende procesafspraken rond het gebruik van deze functies.
3. Stelt normen voor beveiliging, authenticatie, performance en beschikbaarheid.
4. Maakt co-creatie mogelijk, zodat derden (individueel of in groepen) toepassingen kunnen ontwikkelen die aansluiten op de aangeboden webservices.

4.2.4.4 Status van de standaard

Op het AFD-webservice Protocol (AFD 1.0) vindt geen verdere doorontwikkeling plaats, al blijft SIVI noodzakelijke aanpassingen wel doorvoeren en het protocol ondersteunen zolang services op basis ervan nog in gebruik zijn. Afspraken voor migratie naar het SIVI AFS API-raamwerk (AFD 2.0 en REST/JSON) hebben een hoge prioriteit, maar de migratie zal een lange doorlooptijd hebben.

Het SIVI AFS API-raamwerk (AFD 2.0) ontwikkelt zich gestaag. Gezien het werk dat nodig is om een gedegen raamwerk op te zetten, werken we nadrukkelijk vraaggedreven. Nieuwe functies en toepassingsgebieden, zoals pensioen en lease, voegen we toe zodra er een concrete vraag is.

4.3 De protocollen binnen SIVI AFS

4.3.1 Wat is een protocol?

SIVI AFS is een generieke standaard binnen het financiële domein. Met deze generieke standaard kunnen partijen op individuele basis bijvoorbeeld services maken voor volmacht-premieberekeningen, aanvragen van inkomensverzekeringen of afhandelingen van reisschades. Ook kan men op basis van SIVI AFS zelf databases of een datawarehouse inrichten. De voordelen ontstaan doordat men aansluit bij een bestaand kader. Aan de andere kant kennen we collectieve afspraken rond het gebruik van standaarden. De oudste nog in gebruik zijnde afspraken zijn die rond de ADN-boekingsberichten, maar zo kennen we ook het NVGA Protocol. Bij collectieve afspraken rond SIVI AFS spreken we van een protocol. Een protocol is een *set afspraken over hoe één standaard of een combinatie van standaarden voor een specifiek doel te gebruiken*. Een protocol omvat, naast de technische specificatie rond het gebruik van de standaard(en), ook een specificatie rond het gebruik (procesbeschrijving) van het protocol. Op basis van SIVI AFS zijn op dit moment meerdere protocollen ontwikkeld.

In dit onderdeel (paragraaf 4.3) lichten we de protocollen die op basis van SIVI AFS zijn ontwikkeld en hun belang voor de markt toe. De toelichting bestaat steeds uit vier delen:

1. Wat is het?
2. Gebruik in de markt
3. Baten
4. Status van het protocol

Op dit moment bevat dit hoofdstuk een kwalitatieve beschrijving van de baten. Er is een substantiële inspanning nodig om een betrouwbare kwantitatieve beschrijving op te stellen. Ten eerste omdat er geen direct beschikbare detailberekeningen zijn van de kosten in de keten bij het ontbreken van deze protocollen. Ten tweede omdat de keten niet over één kam geschoren kan worden; er zijn grote verschillen in de operaties, afhankelijk van de omvang en het type organisatie. Ten derde omdat de impact vaak ook erg leveranciersspecifiek is. Inmiddels zijn we als SIVI gestart om in een aantal stappen de kwantitatieve baten veel concreter te maken. In de roadmap van 2026 verwachten we de eerste resultaten.

Acht protocollen binnen SIVI AFS

SIVI AFS kent op dit moment acht protocollen, die we in de volgende paragrafen verder toelichten:

- **ADN Protocol:** stelt afspraken vast voor het opstellen en verwerken van boekingsberichten, waarmee adviseurs hun incassoproces vereenvoudigen en administratie bijwerken
- **Protocol Rekening-courantberichten:** stelt aanbieders in staat om mutaties in de rekening-courantverhouding met adviseurs elektronisch te verzenden, met gegevens over saldo's en boekingen
- **GRS Protocol:** stelt aanbieders in staat om via GRS-documentberichten digitale documenten zoals polissen, voorwaarden en facturen naar intermediairs en serviceproviders te verzenden, met identificerende gegevens voor koppeling in assurantiesoftware
- **AFD-webservice Protocol:** voor het aanbieden van services op basis van SOAP/XML
- **SIVI Koppelingsprotocol (SKP-transactieberichten):** voor efficiënte en geautomatiseerde uitwisseling van transactiedata en documenten tussen adviseurs en ketenpartijen
- **Protocol AFD-definities UIV:** voor de uniforme inrichting van volmachtportefeuilles, waarin verzekeraars gestandaardiseerde product-specificaties leveren en gevolmachtigd agenten hun assurantiesoftware hierop afstemmen
- **Protocol AFD-definities Registratie Polis:** voor het leveren van correcte polisgegevens in digitale berichten, zodat softwareleveranciers polisgegevens juist kunnen verwerken en deze zonder fouten op polisschermen verschijnen
- **NVGA Protocol:** legt vast welke gegevens gevolmachtigd agenten moeten aanleveren aan verzekeraars

4.3.2 ADN Protocol (ADN-boekingsberichten)

4.3.2.1 Wat is het?

Ketenintegratie begon in 1985 met het ADN (Assurantie Data Network), dat als doel had om het incassoproces voor adviseurs minder bewerkelijk en kwalitatief beter te maken. Het werd aanvankelijk alleen door verzekeraars ingezet, maar sinds ongeveer 2000 ook door serviceproviders. Vandaag de dag spreken we van het ADN Protocol, dat de afspraken omvat voor het opstellen en de verwerking van ADN-boekingsberichten. Partijen kunnen deze ADN-boekingsberichten op verschillende manieren uitwisselen; dit valt buiten het protocol.

Momenteel zijn van de ADN-berichten alleen de ADN-boekingsberichten nog in gebruik. Het meest gebruikte bericht is het prolongatiebericht (PPR), dat aanbieders versturen in de frequentie van de betaaltermijnen. Voorafgaand aan de hoofdvervaldatum bevat dit bericht mogelijk nieuw geïndexeerde gegevens, zoals BM-trede of herbouwwaarde. PPR-berichten bevatten slechts beperkte polisgegevens. Daarnaast is er het mutatiebericht (PMB), waarin aanbieders gegevens versturen voor nieuwe of gemuteerde polissen. Naast boekingsgegevens kan het PMB-bericht meer polisgegevens bevatten.

In gangbare assuratiesoftware zijn processen ingericht om de verwerking van deze berichten te ondersteunen en de registratie van polissen waar nodig te actualiseren. De ADN-boekingsberichten zijn essentieel voor adviseurs die zelf incasseren. Dit bespaart hen het handmatig afletteren van borderellen en voorkomt fouten. Een deel van de adviseurs die maatschappij-incasso hanteert, gebruikt de berichten om hun eigen administratie te actualiseren en controles uit te voeren.

4.3.2.2 Gebruik in de markt

Inmiddels gebruiken zowel verzekeraars als serviceproviders de ADN-boekingsberichten. Vooral in het segment van serviceproviders zien we de laatste jaren groei, omdat het een betrouwbaar middel is om de administratie van aangesloten adviseurs te actualiseren.

Exacte gegevens zijn op dit moment niet beschikbaar. Onze inschatting is dat tussen de 125 en 150 aanbieders jaarlijks ongeveer 200 miljoen ADN-boekingsberichten versturen naar zo'n 3.000 adviseurs en serviceproviders met postenbanken. Bij 12 prolongatieberichten (PPR-berichten) per polis per jaar en rond de 15% mutaties (PMB-berichten) zijn dit circa 16.000.000 polissen⁴. Niet voor al deze polissen vindt TP-incasso plaats; ook bij maatschappij-incasso gebruikt men ADN-boekingsberichten om polisinformatie door te geven.

De leveranciers die ADN-boekingsberichten afhandelen (zorgen voor de verzending) zijn Solera (TIME) en Aplaza. Ongeveer 17 leveranciers van assuratiesoftware ondersteunen de verwerking van ADN-boekingsberichten.

4.3.2.3 Baten

Bij de start in 1985 zorgden de ADN-boekingsberichten voor aanzienlijke besparingen op portokosten voor aanbieders. Rond 2005 verloor dit veel van zijn belang, omdat aanbieders borderellen digitaal (PDF) konden verspreiden via GRS-documentberichten, e-mail of extranet. Twee andere baten zijn voor aanbieders nog steeds zeer actueel. Ten eerste verbetert de kwaliteit van het incassoproces door het aanleveren van automatisch verwerkbaar gegevens. Ten tweede kunnen adviseurs hun administratie geautomatiseerd actualiseren, wat bijdraagt aan de waardering voor de dienstverlening van aanbieders.

Voor adviseurs levert de geautomatiseerde verwerking van boekingen en de bijgevoegde polisgegevens een substantiële besparing op. Adviseurs die zelf premies incasseren, ervaren minder uitval en fouten in het incassoproces. Zowel adviseurs die incasseren als degenen die dat niet doen, hebben minder werk bij het actualiseren van hun registratie en kunnen hun klanten beter bedienen vanuit hun eigen systemen. Voorwaarde voor de efficiencywinst voor adviseurs is de aanlevering van foutloze berichten. Zie ook paragraaf 6.4.

4.3.2.4 Status van het protocol

De ADN-boekingsberichten zijn verouderd. Dit blijkt uit drie punten:

1. De boekingsberichten worden (veelal) in EDIFACT-formaat uitgewisseld. Dit is een (zeer) verouderde standaard. De beschikbare tooling is sterk verouderd, waardoor partijen overwegen het gebruik te stoppen vanwege beveiligingsproblemen. Voor (een deel van de) jonge moderne ontwikkelaars is werken met EDIFACT

⁴ Totaal aantal berichten = 12 × aantal polissen + 15% van aantal polissen

demotiverend, omdat er in vergelijking met bijvoorbeeld JSON geen goede ondersteunende tooling beschikbaar is.

2. De structuur is gebaseerd op een verouderde variant van het AFD.
3. De ADN-boekingsberichten anticiperen niet op maatschappij-incasso.

Jarenlang gaf de markt aan dat de ADN-boekingsberichten functioneel voldoende waren en dat aanpassing niet nodig was. Dit verandert nu, vooral door de verouderde technologie.

Het ontwikkelen van een voorstel voor de vernieuwing van de ADN-boekingsberichten heeft hoge prioriteit in de Roadmap Intermediaire Distributie voor 2025.

4.3.3 Protocol Rekening-courantberichten

4.3.3.1 Wat is het?

Naast de ADN-boekingsberichten versturen aanbieders Rekening-courantberichten (INSPRI) aan adviseurs. Rekening-courantberichten stellen verzekeraars of serviceproviders in staat om mutaties in de rekening-courantverhouding met hun samenwerkende adviseurs elektronisch te verzenden.

Het rekening-courantbericht bestaat uit twee delen:

1. Een deel met basisgegevens van het bericht, zoals boekingsmaand, begin- en eindsaldo.
2. Een deel dat de gemaakte boekingen in de rekening-courant aangeeft. Minimaal verstrekte gegevens per boeking zijn soort boeking, boekdatum en boekingsbedrag.

4.3.3.2 Gebruik in de markt

Meer dan 50 verzekeraars en serviceproviders versturen maandelijks ongeveer 100.000 rekening-courantberichten. Meer dan 1.800 intermediairs ontvangen deze berichten. Het is niet bekend hoeveel intermediairs hun rekening-couranten daadwerkelijk geautomatiseerd controleren met deze berichten.

4.3.3.3 Baten

Rekening-courantberichten stellen adviseurs in staat om geautomatiseerd hun rekeningen-courant te controleren, zonder deze handmatig (regel voor regel, post voor post) te hoeven afletteren. Dit bespaart hen tijd.

4.3.3.4 Status van het protocol

Het INSPRI-bericht is technisch sterk verouderd. Hoewel er wel een indicatie is van het aantal maandelijks verstuurd berichten, ontbreekt een duidelijk beeld van het feitelijke gebruik en de bijbehorende aspecten. In de Roadmap Intermediaire Distributie is voor 2025 een analyse van het gebruik van het INSPRI-bericht voorzien.

4.3.4 GRS⁵ Protocol (GRS-documentberichten)

4.3.4.1 Wat is het?

Aanbieders (verzekeraars en serviceproviders) gebruiken GRS-Documentberichten vooral om documenten die bij het prolongatieproces horen digitaal naar intermediairs en serviceproviders met postenbanken te verzenden. Voor de eindklant zijn dit bijvoorbeeld:

1. Polis
2. Begeleidende brief van de aanbieder
3. Polisvoorwaarden
4. Groene kaart / verzekeringsbewijs
5. Factuurspecificatie

Voor de adviseur kunnen dit aanvullend zijn:

6. Boekingsnota
7. Borderel

Sommige aanbieders gebruiken GRS-documentberichten ook om offertes te versturen.

Een GRS-documentbericht bevat één of meer digitale documenten (meestal in PDF-formaat) en, afhankelijk van de situatie, enkele identificerende gegevens zoals POR-code van de aanbieder, polisnummer, naam van de verzekeringnemer en offertenummer. Met deze identificerende gegevens kan de assuratiesoftware van de ontvanger

⁵ GIM Resultaten Service

de bijgevoegde digitale documenten koppelen aan acties binnen een workflow of deze inboeken in een klantdossier en koppelen aan offertes, polissen of claims.

4.3.4.2 Gebruik in de markt

In 2023 wisselden partijen meer dan 18 miljoen GRS-documentberichten uit. Daarmee is de laatste jaren een duidelijke groei waarneembaar, want in 2019 waren het nog 9 miljoen berichten. De bulk van het volume bestaat uit documenten die nodig zijn bij de prolongatie van polissen per hoofdvervaldatum.

In enkele gevallen wisselen aanbieders en ontvangers direct GRS-documentberichten uit, op basis van de hiervoor binnen het GRS Protocol ontwikkelde service (ongeveer 1 miljoen berichten). Voor de overige 17 miljoen berichten faciliteert Aplaza de uitwisseling voor 65 aanbieders en meer dan 1.500 ontvangers, met ondersteuning van 17 leveranciers van assuratiesoftware.

4.3.4.3 Baten

Analoog aan de ADN-boekingsberichten behaalden aanbieders bij de start grote besparingen op portokosten. Inmiddels kan men documenten ook makkelijk digitaal (PDF) verspreiden via mail of extranet. De belangrijkste meerwaarde van het versturen van documenten via GRS-documentberichten is dat adviseurs deze documenten grotendeels geautomatiseerd kunnen verwerken binnen hun administratie, wat bijdraagt aan de waardering van de dienstverlening door aanbieders.

Voor adviseurs levert de geautomatiseerde verwerking van GRS-documentberichten een substantiële besparing op. De adviseurs die incasseren zijn in staat grotendeels geautomatiseerd de verzending van facturen en onderliggende stukken uit te voeren. Adviseurs, zowel diegene die incasseren als degenen die dat niet doen, hebben minder werk om hun registratie te actualiseren, kunnen automatisch workflows voor opvolging activeren en zijn beter in staat om vanuit hun systemen hun klanten te bedienen. Foutloze en goed verwerkbaar berichten blijven een voorwaarde. Zie ook paragraaf 6.4.

4.3.4.4 Status van het protocol

Het gebruik van GRS-documentberichten blijft toenemen. Dit komt deels doordat meer partijen de werkwijze volgen en deels doordat systeem-migraties het eenvoudiger maken om documentberichten te verzenden.

Het onderdeel van het GRS Protocol dat betrekking heeft op de feitelijke verzending van berichten is verouderd en moet worden vervangen. Dit is voor SIVI aanleiding om begin 2025, in overleg met de markt, het GRS Protocol te herzien. Hierbij zullen we ook een duidelijke knip leggen tussen de wijze van verzending en het documentbericht zelf.

4.3.5 AFD-webservice Protocol

Het AFD-webservice Protocol is beschreven in het SIVI AFS API-raamwerk, zie paragraaf 4.2.4.

4.3.6 SIVI Koppelingsprotocol (SKP-transactieberichten)

4.3.6.1 Wat is het?

De adviseur gebruikt een hele reeks van toepassingen in zijn/haar dagelijks werk. Toepassingen ter ondersteuning van het proces (advies, vergelijking, schademelding) en toepassingen gericht op het uitvoeren van specifieke transacties (offerte, aanvraag, mutatie). Deze toepassingen worden aangeboden door leveranciers, serviceproviders, verzekeraars en derden in de keten. De diversiteit op het bureau van de adviseur is groot. Wanneer de adviseur digitaal een transactie start, ontvangt deze een bevestigingsbericht met data of documenten die de specificaties van de transactie bevatten. De doelstelling van SIVI is, dat het overnemen van data en het inboeken van stukken bij het gebruik van deze toepassingen, geautomatiseerd en tegelijkertijd moeten kunnen plaatsvinden. Hierdoor bespaart de adviseur tijd, maakt minder fouten en kan beter een centraal klantdossier beheren. Aanbieders van SKP-koppelingen (leveranciers, serviceproviders, verzekeraars en derden in de keten) zorgen voor een efficiëntere keten en dragen bij aan goede klantzorg.

Geïntroduceerd in 2018, richt SKP zich op alle in gebruik zijnde software en omgevingen. SKP is de doorontwikkeling van het GIM Protocol (2006) en onderscheidt drie niveaus:

1. SKP-BASIS: Koppeling vanuit bijvoorbeeld een extranet, met alleen een PDF-document retour naar bijvoorbeeld de assuratiesoftware.
2. SKP-UITGEBREID: Koppeling vanuit bijvoorbeeld een extranet, met data (en optioneel een PDF-document) retour naar bijvoorbeeld de assuratiesoftware. Ook bekend als 'Start extranet'.

3. SKP-COMPLEET: Koppeling vanuit bijvoorbeeld de assurantiesoftware naar bijvoorbeeld een extranet, waarbij initiële data vanuit de assurantiesoftware wordt doorgegeven aan het extranet en data (en optioneel een PDF-document) retour gaat naar de assurantiesoftware. Ook bekend als GIM.

4.3.6.2 Gebruik in de markt

Hoewel na de introductie van GIM (de voorloper van SKP) in 2006 het aantal beschikbare koppelingen snel groeide, trad vanaf 2009 een duidelijke stagnatie en daarna een daling op. De belangrijkste redenen hiervoor waren de complexiteit van de GIM-koppeling, de uitroloftijd en de beperkte prioriteit van marktpartijen.

In 2018 werd SKP geïntroduceerd, waarbij SKP-BASIS als hygiënefactor moest fungeren. Het handmatig inboeken van documenten door adviseurs moest hiermee tot het verleden behoren. In anderhalf jaar zijn er toen gesprekken gevoerd met meer dan 70 partijen, die vrijwel allemaal bevestigden dat SKP-BASIS een winst voor de keten is, met bovendien beperkte technische complexiteit. Desondanks hebben slechts enkele partijen SKP-BASIS geïmplementeerd. De belangrijkste redenen hiervoor waren financiële drempels voor het versturen van berichten, en andere prioriteiten van de betrokken partijen. Op dit moment stuurt SIVI niet actief op het gebruik van SKP-BASIS, wat we als ongewenst beschouwen. We overwegen verdere acties, omdat de markt hier veel efficiëntiewinst laat liggen.

Op dit moment faciliteert alleen Aplaza de SKP-UITGEBREID- en SKP-COMPLEET-koppelingen. Na een terugval tot ongeveer 150.000 SKP-transactieberichten in 2022, is inmiddels de belangstelling voor deze koppelingen weer toegenomen. Op dit moment bieden vijf aanbieders deze koppelingen aan, met bijna 1.300 adviseurs die samen ruim 320.000 berichten per jaar genereren.

4.3.6.3 Baten

De adviseur gebruikt, afhankelijk van de specialisatie, een reeks aan softwareomgevingen. Lokaal geïnstalleerd of online, in eigen beheer of via verzekeraars, serviceproviders of derden. Tenzij de adviseur een serviceprovider gebruikt die alles dekt, zijn er verschillende momenten in het proces waarop gegevens of documenten van de ene naar de andere omgeving moeten worden overgenomen. Hoewel dit per keer slechts enkele minuten kost, loopt dit in een volledig kantoor, vooral bij grotere portefeuilles, snel op. Bovendien bestaat het risico dat het handmatig overnemen wordt uitgesteld, wat kan leiden tot vergeten, of tot fouten bij het invoeren van gegevens of documenten. Dit is ongewenst in het licht van de zorgplicht en het belang van een ordentelijk klantdossier. Het gebruik van SKP in één van de drie gradaties zorgt voor substantiële besparingen in een kantoor. Zowel de verticale als de horizontale ketenoptimalisatie (zie figuur 2) werpen dan echt hun vruchten af.

4.3.6.4 Status van het protocol

Met de kennis van 2024 is het SIVI Koppelingsprotocol te complex en technisch verouderd. In het verlengde van de herziening van het GRS Protocol (paragraaf 4.3.4.4) zal SIVI ook het SIVI Koppelingsprotocol herzien.

4.3.7 Protocol AFD-definities UIV

4.3.7.1 Wat is het?

In 2019 hebben het Verbond van Verzekeraars en de NVGA afspraken gemaakt over de uniforme inrichting van volmachtportefeuilles. De basisafspraken rond de uniforme inrichting van de volmachtketen zijn vastgelegd in het Protocol Uniforme Inrichting Volmachtketen (UIV). Uitgangspunt voor het vastleggen van de specificaties van volmachtproducten is de AFD-definitie Standaard. Het Protocol Uniforme Inrichting Volmachtketen bevat op dit moment twee belangrijke uitgangspunten:

1. Verzekeraars leveren een gestandaardiseerde specificatie (AFD-definitie) voor hun volmachtproduct, waarin onder andere is vastgelegd welke gegevens de gevolmachtigd agent minimaal registreert. De noodzaak voor registratie komt voort uit toezicht, herverzekeren en productmanagement.
2. Gevolmachtigd agenten richten voor een product de assurantiesoftware in volgens de specificaties uit de betreffende AFD-definitie. Softwareleveranciers en gevolmachtigd agenten met eigen software hebben hiervoor hun software aangepast. Het uitgangspunt is dat alle gegevens zijn opgeslagen in AFD-formaat.

De implementatie van het Protocol Uniforme Inrichting Volmachtketen is ondergebracht in de Stichting Uniformering en Informatievoorziening Volmachtketen (SUIV / www.suiv.nl). SIVI ondersteunt SUIV als architect van de oplossing en beheerder van de standaarden.

Voor het gebruik van AFD-definities ten behoeve van UIV heeft SIVI het Protocol AFD-definities UIV opgesteld met procesafspraken en instructies. Momenteel ligt het accent op de specificaties van volmachtproducten en de inrichting daarvan binnen polisadministraties. Er zijn bijvoorbeeld nog geen afspraken gemaakt rond een meer gestandaardiseerde afhandeling van BM-treden en clausulering.

4.3.7.2 Gebruik in de markt

Op dit moment voorzien volmachtverzekeraars standaard in een AFD-definitie UIV voor de selling-producten. Dit proces raakt steeds beter ingebed en leidt tot minder fouten. Ook binnen de standaardinrichting van systeemhuizen zijn deze definities beschikbaar, en er is een goed proces om deze bij wijzigingen te actualiseren. Alle systeemhuizen hebben, met nadrukkelijk commitment, een substantiële inspanning geleverd om het Protocol AFD-definities UIV te ondersteunen. Hoewel soms onverwacht taai of complexer dan voorzien, bieden de systeemhuizen momenteel een zeer volwaardige ondersteuning voor UIV binnen hun assurantiesoftware. Waar van toepassing anticiperen ook de overige leveranciers op het gebruik van AFD-definities UIV. Dit betekent niet dat nu alle partijen het optimale rendement halen uit het gebruik van AFD-definities UIV. Op basis van AFD-definities UIV is het mogelijk om productschermen en productafhandeling deels geautomatiseerd te configureren, waardoor kosten verlaagd kunnen worden. Het is nu aan de gevormachtigd agenten om dit blijvend onder de aandacht van hun leveranciers te brengen. Tegelijkertijd zal ook SIVI bij haar contacten met leveranciers wijzen op een efficiënte inzet van standaarden.

De migratie door gevormachtigd agenten naar de inrichting van volmachtenproducten op basis van AFD-definities UIV vordert gestaag. Voor Particulier (oktober 2024) zijn de meeste gevormachtigd agenten klaar of bijna afgerond. Voor Zakelijk is een deel van de gevormachtigd agenten al klaar of vergevorderd, maar zijn er ook die nog een flinke slag moeten maken. Het is vooral aan verzekeraars om erop toe te zien dat gevormachtigd agenten hun portefeuilles omzetten naar een UIV-inrichting.

SIVI voorziet in uitgebreide ondersteuning bij het opstellen van AFD-definities UIV.

4.3.7.3 Baten

Met de afspraken rond de uniforme inrichting van de volmachtketen geeft deze vorm aan een structurele en duurzame oplossing. Zonder deze afspraken hebben verzekeraars geen grip op datakwaliteit, besteden gevormachtigd agenten relatief veel geld aan de inrichting van producten, en remt dit de leveranciers van software & services in hun groei door gebrek aan uniformiteit. Elke groep heeft vanuit zijn eigen perspectief voordelen van deze werkwijze (figuur 10). Meer algemeen levert de overgang naar uniforme inrichting de volmachtketen voor de toekomst een veel grotere wendbaarheid. De inrichtingskosten voor het koppelen van systemen en het afnemen van diensten nemen substantieel af. Dit verlaagt de drempels voor het inzetten van technologie en creëert veel meer ruimte voor innovatie.

Verzekeraars			
Volmachten		Systeemhuizen	
			Overige softwareproducenten
✓	✓	✓	✓ Snelle uitrol van nieuwe producten
✓	✓	✓	✓ Minder complexiteit bij gebruik VPI
✓	✓	✓	✓ Duidelijke release afspraken voor producten binnen administratiepakketten
✓	✓	✓	✓ Lagere ontwikkelkosten door standaardisering
✓	✓	✓	✓ Meer mogelijkheden standaard processen in te richten en aan te bieden aan volmacht
✓	✓	✓	✓ Hoge datakwaliteit portefeuilles, levert o.a. beter inzicht in risico's en rendement
✓	✓	✓	✓ Meer uniformiteit in rapportages (aan toezichhouders)
✓	✓	✓	✓ Minder uitval bij Polis & Schade-protocol
✓	✓	✓	✓ Snelle uitrol van tariefswijzigingen / productbijstelling / acceptatie richtlijnen
✓	✓	✓	✓ Lagere drempel VPI acceptatie in te zetten
	✓	✓	✓ Betere mogelijkheden derde omgevingen te koppelen
	✓	✓	✓ Lagere inrichtingskosten volmachtproducten door standaard productinrichting
	✓	✓	✓ Betere kwaliteit invoerproces producten

figuur 10 – uniforme inrichting levert wendbare volmachtketen

4.3.7.4 Status van het protocol

Op basis van feedback uit de markt en onderkende issues vinden als nodig updates van het Protocol AFD-definities UIV plaats.

Bij de start van het programma in 2019 is besloten dat SUIV het Protocol Uniforme Inrichting Volmactketen niet aanpast binnen de looptijd van het omzettingstraject. Op dit moment is voorzien dat het programma in 2025 wordt afgerond. Waarschijnlijk zal medio 2026 door SUIV gekeken worden naar de planning voor een volgende release van het protocol. Op dat moment zal SIVI waar nodig ook het afgeleide Protocol AFD-definities UIV aanpassen.

4.3.8 Protocol AFD-definities Registratie Polis

4.3.8.1 Wat is het?

Adviseurs en serviceproviders met postenbanken ontvangen samen miljoenen digitale berichten van verzekeraars en serviceproviders. Het gaat hier om ADN-boekingsberichten, GRS-documentberichten en SKP-transactieberichten. Deze berichten bevatten belangrijke gegevens die de adviseur in het dagelijkse klantcontact gebruikt. In totaal zijn dit meer dan 1.500 verschillende berichten waarvoor softwareleveranciers op dit moment geen duidelijke specificaties ontvangen. Voor de adviseur betekent dit dat polisgegevens uit berichten regelmatig niet óf verkeerd op polisschermen verschijnen. Deze fouten leiden tot extra werk bij de afhandeling van klantvragen en bij het aanbieden van digitale klantmappen. Eindklanten kunnen onvolkomenheden ervaren in de gesprekken met de adviseur of onjuistheden aantreffen in hun digitale klantmap. Dit levert aanbieders onnodige klachten op rond de kwaliteit van de in berichten aangeleverde polisgegevens. De softwareleveranciers zijn door gebrek aan specificaties niet in staat hun klanten goede ondersteuning te bieden.

Binnen het Protocol AFD-definities Registratie Polis specificeren aanbieders (verzekeraars en serviceproviders) op basis van de AFD-definitie Standaard de polisgegevens die voor een polis in de verschillende berichten worden aangeleverd. Softwareleveranciers kunnen de specificaties in een AFD-definitie (geautomatiseerd) verwerken en ervoor zorgen dat de door de verzekeraar toegezonden polisgegevens goed terechtkomen in de database en op polisschermen.

4.3.8.2 Gebruik in de markt

Het gebruik van dit protocol bevindt zich nog in de eerste fase. Na een succesvolle pilot met Nh1816 is SIVI eind 2023 gestart met de brede uitrol van het Protocol AFD-definities Registratie Polis (zie Roadmap Intermediaire Distributie). Voor Nh1816 is de uitrol in volle gang; Nationale-Nederlanden is met een pilot gestart, en een aantal andere aanbieders is inmiddels begonnen met het uitwerken van de specificaties.

4.3.8.3 Baten

Het gebruik van het Protocol AFD-definities Registratie Polis zorgt ervoor dat adviseurs alle binnen berichten aangeleverde polisgegevens ook daadwerkelijk terugzien in hun administratie. Dit levert de volgende voordelen:

- Adviseurs
 - Alle toegezonden gegevens zijn beschikbaar in de assuratiesoftware.
 - Er zijn geen extra handelingen nodig om data aan te vullen of te corrigeren voor het eigen proces of de klantmap.
- Verzekeraars en serviceproviders
 - Betere dienstverlening aan adviseurs (én daarmee aan eindklanten) en softwareleveranciers.
- Eindklanten
 - Klanten zien alle relevante polisgegevens in hun klantmap.
 - Geen uitgestelde antwoorden of onnodig wachten tijdens een (telefoon)gesprek met de adviseur.
- Systeemhuizen en softwareleveranciers
 - Adviseurs kunnen polisschermen aanbieden met alle toegezonden polisgegevens.
 - De mogelijkheid om productspecifieke (flexibele) polisschermen aan te bieden.

4.3.8.4 Status van het protocol

Dit traject bevindt zich nog in de uitrolfase. Bij de eerste trajecten letten we extra op de ervaringen en passen waar nodig de instructies aan.

4.3.9 NVGA⁶ Protocol

4.3.9.1 Wat is het?

Een betrouwbare en beheerste uitbesteding werkt alleen in functie van inzicht en overzicht. Dit geldt zowel voor de verzekeraar als de gevolmachtigd agent. Sinds 2010 gebruiken we binnen de volmachtketen het NVGA Protocol. Met het NVGA Protocol rapporteren gevolmachtigd agenten maandelijks aan betrokken verzekeraars over de polissen in de portefeuille, afhandeling van schades en de financiële afhandeling. De dagdagelijkse afstemming rond het gebruik van het NVGA Protocol is belegd bij SUIV. De eindverantwoordelijkheid voor het NVGA Protocol ligt bij het Bestuurlijk Overleg waarin verzekeraars (Verbond van Verzekeraars) en gevolmachtigd agenten (NVGA) gezamenlijk zitting hebben.

Er zijn drie varianten van het NVGA Protocol.

NVGA Protocol 1.0

In het NVGA Protocol 1.0 is vastgelegd welke gegevens gevolmachtigd agenten moeten aanleveren aan de verzekeraars. Het NVGA Protocol 1.0 bestaat uit de volgende onderdelen:

- NVGA File Polis – Protocol voor het maandelijks uitwisselen van gegevens over polissen
- NVGA File Schade – Protocol voor het maandelijks uitwisselen van gegevens over schades
- NVGA File Financieel – Protocol voor het maandelijks uitwisselen van financiële gegevens

NVGA Protocol 2.0

Als onderdeel van het traject Uniforme Inrichting Volmachtketen is ook het NVGA Protocol 1.0 aangepast. Het NVGA Protocol 2.0 bestaat uit de dezelfde onderdelen als het NVGA Protocol 1.0. De belangrijkste verschillen zijn:

- Binnen het NVGA Polis Bestand en NVGA Schade bestand levert men gegevens aan conform de specificatie van de AFD-definitie op basis waarvan het betreffende product is ingericht.
- Uitbreiding van gegevens t.b.v. Volmacht Resultaat Analyse (VRA/Solera) zodat geen datadump meer nodig is en gegevensuitwisseling transparant en AVG Compliant is.
- Alle rapportages voor een verzekeraar over dezelfde periode.

NVGA Protocol Inkomen

Het NVGA Protocol Inkomen is ontwikkeld omdat het standaard NVGA Protocol niet voldoet voor Inkomen-producten. Bijvoorbeeld door het ontbreken van de mogelijkheid om gegevens over deelnemers, verzuim of dekkingspercentages door te geven. Het NVGA Protocol Inkomen wordt aanvullend gebruikt op het NVGA Protocol 1.0 (en straks NVGA Protocol 2.0).

Het NVGA Protocol Inkomen is van toepassing op de volgende producten:

- Verzuimverzekeringen (Conventioneel/ Stop-Loss)
- WGA-hiaat verzekeringen
- WIA-aanvullingsverzekeringen
- ZW-eigen Risicodragers (ERD)
- WGA-eigen risicoverzekeringen (ERD)

Voor het NVGA Protocol Inkomen zijn twee bronnen bij de gevolmachtigd agent. Ten eerste de assurantiesoftware. Ten tweede de administratie software voor deelnemers en verzuim. Het NVGA Protocol Inkomen bestaat uit twee onderdelen:

- NVGA File Polis Inkomen – Standaard voor het maandelijks uitwisselen van gegevens over Inkomenpolissen en bijbehorende deelnemersgegevens.
- NVGA File Schade Inkomen – Standaard voor het maandelijks uitwisselen van gegevens over verzuim en individuele verzuimboekingen.

Er is binnen het NVGA Protocol Inkomen dus géén financiële rapportage.

⁶ Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Assurantie-bedrijven

4.3.9.2 Gebruik in de markt

Alleen het NVGA Protocol 1.0 is nu operationeel. Nagenoeg alle volmachtverzekeraars stellen het gebruik van het NVGA Protocol 1.0 verplicht voor het voeren van een volmacht. Namens verzekeraars doet Solera de afhandeling van de aanleveringen door gevolmachtigd agenten en de consolidatie van de rapportages voor verzekeraars.

4.3.9.3 Baten

De baten van het NVGA Protocol zijn in termen van procesbeheersing.

Vanuit risicoperspectief moeten verzekeraars een accuraat en actueel beeld hebben van hun portefeuilles. In een markt waar men op onderdelen zeer scherpe tarieven hanteert is dit zelfs randvoorwaardelijk. Goede, complete en actuele data is niet alleen nodig voor product management en schadelastbeheersing, maar ook essentieel voor herverzekeraars.

Toezichhouders stellen steeds strengere eisen. Wanneer een verzekeraar niet kan voldoen aan de eisen vanuit Solvency II en IFRS, dan kan dat bijvoorbeeld leiden tot problemen bij goedkeuring van de jaarrekening of extra eisen rond kapitaalopslag. Om te voldoen aan toezicht is actuele data noodzakelijk en moet de kwaliteit van de data op orde zijn.

Het NVGA Protocol stelt verzekeraars in staat in control te blijven bij een groeiend premievolume en groter wordende portefeuilles in een landschap van hoge eisen rond productmanagement, strenger wordend toezicht en meer eisen vanuit herverzekeraars. Met de aanname dat deze dynamiek eerder zal toenemen dan afnemen is hier het NVGA Protocol voor betrokkenen essentieel.

Met een goede aanlevering van het NVGA Protocol toont een gevolmachtigd agent dat hij/zij in control is van de uitbesteding. Standaardisatie zorgt ervoor dat dit over verzekeraars heen een uniforme werkwijze is en dat deze werkwijze aansluit bij de werkwijze die de gevolmachtigd agent volgt voor zijn productinrichting. Met de introductie van het NVGA Protocol 2.0 moet dit voor de gevolmachtigd agent ook leiden tot het wegnemen van kosten voor aanvullende rapportages en losse uitvragen.

Het gebruik van het NVGA Protocol voorkomt dat leveranciers voor klanten (gevolmachtigd agenten) per verzekeraar andere rapportages moeten faciliteren. Omdat het nieuwe NVGA Protocol 2.0 aansluit bij het gebruik van AFD-definities en de noodzaak voor aanvullende rapportages en losse uitvragen moet wegnemen, levert het gebruik van standaarden een vereenvoudiging bij het gebruik van de toepassingen.

4.3.9.4 Status van het protocol

NVGA Protocol 1.0

Met het oog op de geplande overgang naar NVGA Protocol 2.0 vindt hier geen actieve ontwikkeling meer plaats. Wel leveren we support rond gebruik.

NVGA Protocol 2.0

Dit traject is in 2022 onder leiding van SUIV gestart en bevindt zich nu in een testfase. Naar verwachting zal in de tweede helft van 2025 de brede uitrol plaatsvinden.

NVGA Protocol Inkomen

De eerste ketentesten vinden plaats en leveranciers ronden de ontwikkeling af. Naar verwachting zal medio 2025 de brede uitrol plaatsvinden.

4.4 Welke ondersteuning biedt SIVI voor SIVI AFS?

Ondersteuning SIVI voor SIVI AFS

SIVI biedt verschillende vormen van ondersteuning voor SIVI AFS, die we in deze paragraaf nader toelichten:

- Maandelijksse uitlevering van SIVI AFS-release
- Ontwikkeling en beheer
- Standaard support
- Documentatie
- Tooling
- SIVI AFS-API
- Ondersteuning klantimplementaties
- Trainingen

4.4.1 Maandelijks uitlevering van SIVI AFS-release

De maandelijks SIVI AFS-release omvat alle wijzigingen en uitbreidingen van de voorgaande maand in AFD 1.0, AFD 2.0 en het SIVI AFS API-raamwerk. Daarnaast worden de baselines in AOS voor het aanmaken van AFD-definities waar nodig aangepast. De release vindt altijd plaats op de eerste werkdag van de maand.

Voor AFD 1.0 en AFD 2.0 omvat de release zowel technische bestanden (zoals JSON en XML) als functionele (voor mensen leesbare) bestanden in PDF- en Excel-format. Deze bestanden publiceren wij op de SIVI-website. Veel partijen lezen automatisch deze bestanden voor het AFD in.

Bij een release worden ook de tooling voor Online Raadplegen en AOS bijgewerkt (zie ook paragraaf 4.4.5). Ook het SIVI AFS-handboek wordt bij een release geactualiseerd en waar nodig uitgebreid.

4.4.2 Ontwikkeling en beheer

De ontwikkeling van SIVI AFS is vraaggedreven. Dit betekent dat alle betrokken partijen, zoals verzekeraars, serviceproviders en softwareleveranciers, aanvragen kunnen indienen voor uitbreidingen op het AFD (1.0 en 2.0), baselines voor AFD-definities, of functies binnen het API-raamwerk. Het SIVI AFS-beheerteam ontvangt maandelijks gemiddeld ongeveer 50 van dergelijke aanvragen via een uitbreidingsformulier dat beschikbaar is op de SIVI-website. Deze aanvragen worden op volgorde van binnenkomst en volledigheid behandeld.

Het toevoegen van een codewaarde, attribuut of parameter voor een functie zien we in bijna alle gevallen als *regulier*. Dit noemen we *beheer*, waarvoor we een vaste procedure volgen. Het toevoegen van een nieuwe entiteit, een nieuwe structuur, een nieuwe functie(variant) of complexere verzoeken zien we als *ontwikkeling* en pakken we projectmatig op.

Bij de beoordeling van elke aanvraag is voor SIVI het uitgangspunt dat de aanvrager functioneel altijd krijgt wat hij of zij wenst. Om consistentie en uniformiteit binnen SIVI AFS te waarborgen, kan de technische uitvoering van de aanvraag soms afwijken van het oorspronkelijk verzoek (bijvoorbeeld in de naamgeving van een attribuut) op basis van aspecten als semantiek en modelmatige ontwerpprincipes. Dit gebeurt altijd na ruggespraak met de aanvrager. Na de inhoudelijke beoordeling wordt de definitieve uitbreiding meestal binnen twee werkdagen afgestemd met de aanvrager, waar de aanvrager vervolgens mee verder kan.

Op de eerste werkdag van elke maand publiceert SIVI de doorgevoerde wijzigingen in een maandelijks release. Deze release omvat alle updates in AFD 1.0, AFD 2.0, de baselines en het SIVI AFS API-raamwerk. Alle wijzigingen in AFD 1.0 worden ook doorgevoerd in AFD 2.0. Vice versa is dit niet altijd het geval: sommige uitbreidingen van het AFD zijn hoegenaamd “AFD 2.0 only” omdat ze buiten de processen en domeinen van AFD 1.0 vallen, zoals profielvragen die door de adviseur bij hypotheekaanvragen worden gesteld.

Naast het doorvoeren van de dagelijkse uitbreidingen heeft SIVI ook de verantwoordelijkheid om de totale samenhang van SIVI AFS te bewaken. Met 40 jaar historie gaat in 2025 veel aandacht uit naar het consolideren van nog relevante informatie uit oude documentatie en het schonen⁷ van codelijsten.

4.4.3 Standaard support

SIVI biedt ondersteuning aan elke partij die met SIVI AFS werkt. Men kan supportvragen stellen per e-mail of telefoon.

Supportvragen gaan over uiteenlopende onderwerpen, zoals het gebruik van AFD 1.0 respectievelijk AFD 2.0, vragen over het API-raamwerk en de baselines voor AOS. Het doel is om partijen te helpen effectief met de SIVI-standaarden te werken, met aandacht voor de specifieke behoeften van elke situatie.

Als het niet lukt de vraag per omgaande te beantwoorden is het doel om binnen vijf werkdagen een antwoord te geven. Als een vraag analyse vereist en meer dan vijf werkdagen doorlooptijd nodig heeft, wordt dit duidelijk gecommuniceerd, samen met een indicatie van de verwachte doorlooptijd.

Het SIVI AFS-beheerteam behandelt per maand ongeveer 20 supportvragen rond SIVI AFS en 20 tot 30 supportvragen rond het gebruik van de SIVI-toepassingen en het beheer van AOS-accounts.

⁷ Sommige AFD-codelijsten kennen een historie van bijna 40 jaar. Omdat gebruikers van SIVI AFS toenemend geautomatiseerde workflows gebruiken, is het van belang dat codelijsten geen onduidelijke of niet meer relevante coderingen bevatten. Stapsgewijs schoont SIVI de belangrijkste codelijsten – zie ook Bijlage A.2.

4.4.4 Documentatie

Een goede documentatiestructuur is essentieel voor het gebruik van de SIVI AFS-standaarden en protocollen. Heldere en toegankelijke documentatie voorkomt misinterpretatie, biedt gebruikers snelle antwoorden en maakt ook voor SIVI zelf de klantondersteuning efficiënter. Om deze doelen te realiseren, vormt het **SIVI AFS Online Handboek** de kern van alle formele documentatie. Dit handboek biedt een centrale, gemakkelijk doorzoekbare ingang in alle relevante thema's en helpt gebruikers snel het juiste onderdeel te vinden.

De documentatie wordt volledig aangeboden via Manula, een online documentatie-omgeving. In de nieuwe structuur vormt de SIVI AFS-landingspagina het startpunt. Hier kunnen gebruikers doorklikken naar specifieke thema's, zoals het AFD, de AFD-definitie Standaard, het SIVI AFS API-raamwerk, de SIVI AFS-protocollen en bijbehorende tooling. Elk thema heeft een eigen overzichtspagina met gerichte toelichting en directe links naar handleidingen, specifieke onderwerpen of tools.

De plaat in figuur 11 toont de doelstructuur van de documentatie, waarbij alle documentatie vanuit de SIVI AFS-landingspagina toegankelijk is.

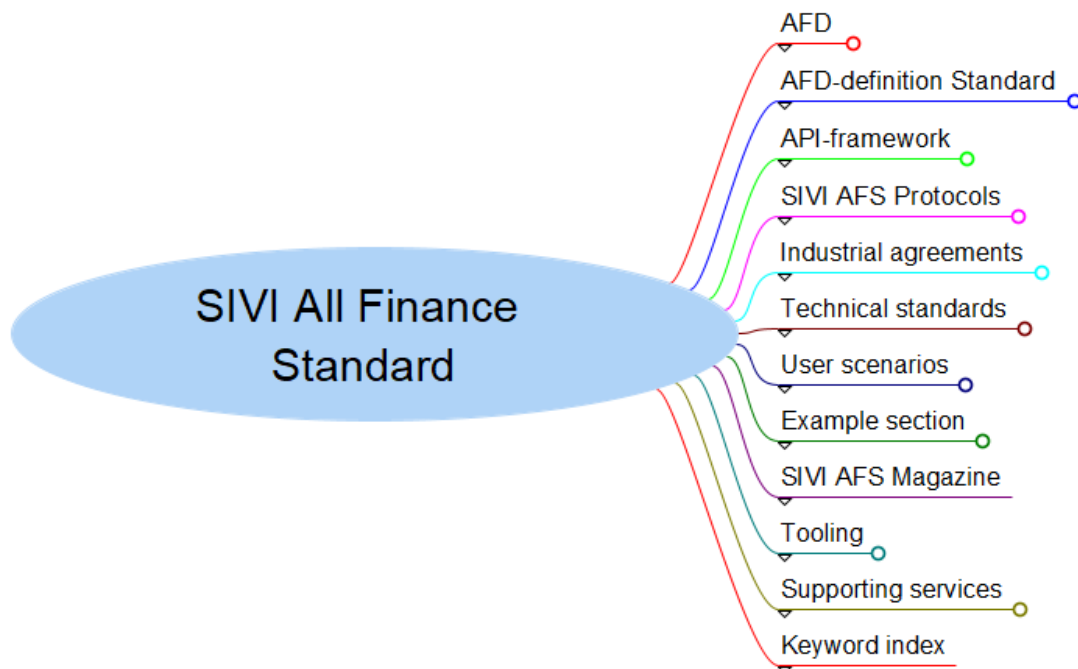
Het omzetten van bestaande documentatie naar de nieuwe structuur is een omvangrijk proces dat doorloopt tot eind 2025. Veel documentatie staat nog offline of in PDF's. Waar mogelijk wordt deze documentatie omgezet naar Manula. Documentatie die niet rendabel is om volledig te integreren, blijft beschikbaar als PDF met een verwijzing vanuit de online omgeving. Historisch relevante documenten zonder directe link met SIVI AFS worden voorzien van een toelichting en gearhiveerd.

Uitbreiding en actualisatie

Naast het integreren van bestaande documentatie, breidt SIVI de content continu uit. Dit gebeurt langs drie lijnen:

1. **Gebruikersfeedback.** Kleine aanpassingen worden direct verwerkt.
2. **Ondersteuning.** Nieuwe content wordt toegevoegd op basis van ontvangen klantvragen. Bij een volgend verzoek volstaat een verwijzing naar het handboek.
3. **Verdieping en verduidelijking.** Op eigen initiatief breidt SIVI de documentatie uit als blijkt dat bepaalde onderwerpen extra uitleg vereisen.

Sinds 2024 publiceert SIVI maandelijks een nieuwe release van het online handboek. Zowel kleine wijzigingen als grote aanpassingen worden opgenomen in deze reguliere releases.



figuur 11 – beoogde structuur van het SIVI AFS Online Handboek met landingspagina's per thema

4.4.5 Tooling

4.4.5.1 Overzicht

SIVI biedt tooling aan om het werk van de analist en ontwikkelaar te vergemakkelijken. De SIVI-tooling bevat online hulpmiddelen om het gebruik van de SIVI-standaarden te ondersteunen: van tooling om labels uit de datacatalogus op te zoeken, tot tooling om per toepassingsdomein hele berichten te valideren. Aan het gebruik van de SIVI-tooling zijn geen kosten verbonden. Alle online SIVI-tooling is beschikbaar op de SIVI-website onder [Online diensten](#).

Online diensten

SIVI biedt gratis gebruik van online ondersteuningstools om optimaal te kunnen werken met de SIVI-standaarden.

<p>AFD 1.0 Online raadplegen</p> <p style="font-size: x-small;">Zoek snel in de AFD 1.0 Datacatalogus naar beschikbare entiteiten, attributen en codelijsten.</p> <p style="text-align: right; margin: 0;">Lees meer →</p>	<p>AFD 2.0 Online raadplegen</p> <p style="font-size: x-small;">Zoek snel in de AFD 2.0 Datacatalogus naar beschikbare entiteiten, attributen en codelijsten.</p> <p style="text-align: right; margin: 0;">Lees meer →</p>	<p>AFD Online samenstellen (AOS)</p> <p style="font-size: x-small;">Eenvoudig AFD-definities opstellen en valideren met AOS.</p> <p style="text-align: right; margin: 0;">Lees meer →</p>
<p>AFD 1.0 Online controleren</p> <p style="font-size: x-small;">Controleer de juistheid van een AFD 1.0-bericht.</p> <p style="text-align: right; margin: 0;">Lees meer →</p>	<p>AFD 1.0 Online bericht verrijken</p> <p style="font-size: x-small;">XML- en Edifact berichten verrijken met data uit het AFD.</p> <p style="text-align: right; margin: 0;">Lees meer →</p>	<p>POR Online raadplegen</p> <p style="font-size: x-small;">Zoek in het overzicht met POR-codes van partijen die AFD-berichten verzenden.</p> <p style="text-align: right; margin: 0;">Lees meer →</p>

figuur 12 – online diensten op de SIVI website

<i>AFD 1.0 Online raadplegen</i>	Gebruikers kunnen met AFD Online Raadplegen de actuele AFD-datacatalogus doorzoeken, inclusief entiteiten, attributen, en codewaarden.
<i>AFD 2.0 Online raadplegen</i>	Online raadplegen is beschikbaar voor zowel AFD 1.0 als AFD 2.0 en bevat altijd de meest recente datacatalogus.
<i>POR Online raadplegen</i>	Voor het POR-register is een aparte raadpleegtool beschikbaar.
<i>AFD Online Samenstellen (AOS)</i>	Toepassing die gebruikers in staat stelt AFD-definities op te stellen (zie paragraaf 4.2.3). AOS is geschikt voor zowel AFD 1.0 als AFD 2.0.
<i>AFD 1.0 Online controleren</i>	AFD 1.0 Controle Online biedt online controle van EDIFACT-berichten, GIM-sjablonen en GIM-resultaten (XML).
<i>AFD 1.0 Online berichten verkrijgen</i>	Toepassing waarin gebruikers een eigen XML- of EDIFACT-bericht kunnen inlezen. De tool toont dit bericht vervolgens in een voor gebruikers eenvoudiger leesbaar formaat op het scherm, inclusief bijbehorende AFD-omschrijvingen van de gebruikte attributen en codewaarden.

4.4.5.2 AFD Online Samenstellen (AOS)

Een belangrijke standaard binnen SIVI AFS is de AFD-definitie standaard. Het doel van het gebruik van AFD-definities is tweeledig (zie ook paragraaf 4.2.3.1):

- Zorgen dat men AFD-specificaties op een eenduidige manier kan delen
- Zorgen dat men AFD-specificaties geautomatiseerd kan verwerken

Voor het opstellen van AFD-definities biedt SIVI de online tool AFD Online Samenstellen (AOS). AOS maakt het mogelijk om met beperkte technische kennis AFD-definities op te stellen en waarborgt geheel de syntactische correctheid van de specificaties. Per september 2024 zijn er 705 AOS-accounts uitgegeven aan gebruikers van 190 verschillende organisaties, en het AOS-register bevatte 1.226 gecertificeerde AFD-definities.

AOS bestaat uit twee delen. In de AOS-studio kunnen AFD-definities voor zowel AFD 1.0 als AFD 2.0 worden aangemaakt en gewijzigd. In het AOS-register kunnen AFD-definities worden gepubliceerd en kunnen gebruikers meldingen doen.

Het aanmaken van een AFD-definitie begint met de selectie van een 'baseline'. Baselines zijn ingesteld op basis van de branche en het type bericht, zoals een baseline voor polis motorrijtuigen, die kan worden gebruikt voor berichten zoals premieberekening, offerte, aanvraag en mutatie. Door het gebruik van baselines wordt het AFD veel toegankelijker en wordt de kans op fouten verkleind. Op basis van de baseline (in feite een subset van het AFD) kan een berichtspecificatie worden samengesteld voor een specifieke functie, zoals 'premieberekening invoer', 'premieberekening resultaat' of 'registratie'. Dit kunnen functies zijn uit het SIVI AFS API-raamwerk of zelf gedefinieerde functies.

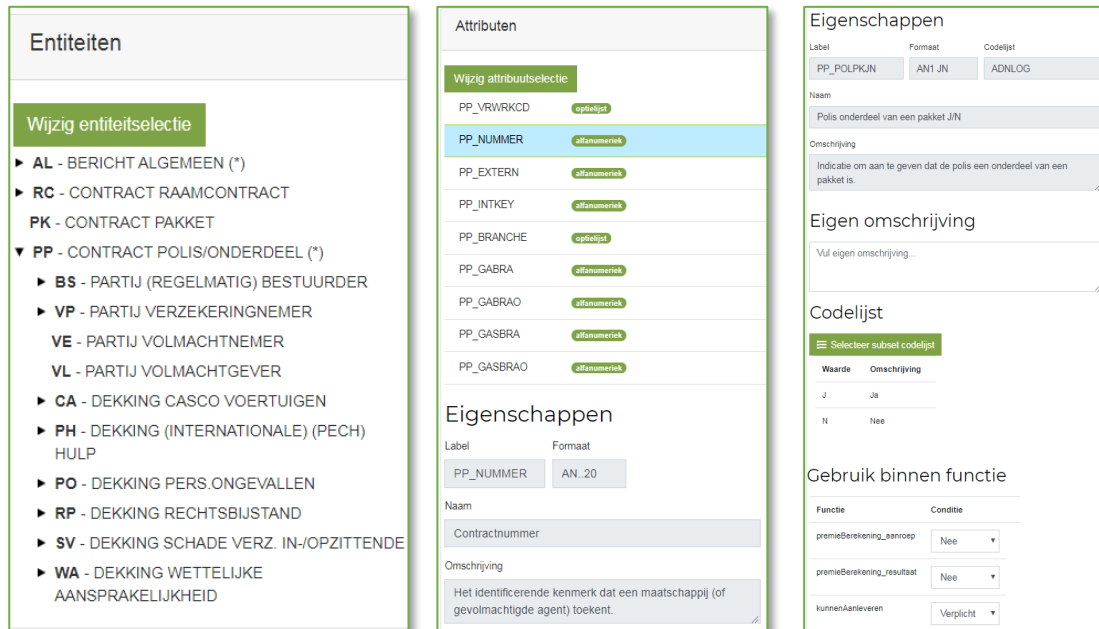
Voor de twee protocollen die betrekking hebben op het gebruik van AFD-definities zijn vaste functies gedefinieerd. Het opstellen van een bericht (zie figuur 13) bestaat uit het selecteren van de benodigde entiteiten en attributen, die kunnen worden aangepast met herhalingsmogelijkheden of waardebeperkingen. Ook kunnen verbandscontroles worden gespecificeerd. Naast handmatige invoer is het mogelijk om specificaties op twee manieren te importeren: door een ingevulde Excel-template in te lezen, of door een AFD-definitie in te lezen. Gevolmachtigd agenten die een eigen product op basis van een product van een verzekeraar maken, gebruiken bijvoorbeeld deze laatste optie.

In het AOS-register kan men de in AOS-studio aangemaakte AFD-definities publiceren. Publiceren betekent dat de AFD-definities syntactisch correct zijn (gecertificeerd). Binnen het register zijn drie opties:

1. AFD-definitie is zichtbaar en te downloaden
2. AFD-definitie is zichtbaar, maar niet te downloaden
3. AFD-definitie is onzichtbaar voor derden

Partijen die AFD-definities gebruiken, kunnen zich aanmelden voor de notificatie-service van AOS en automatisch meldingen ontvangen bij nieuwe AFD-definities of updates. Vervolgens kunnen ze de AFD-definities handmatig of geautomatiseerd ophalen via een webservice (API).

AOS-accounts zijn aan een organisatie gebonden. Gebruikers kunnen altijd AFD-definities opstellen, maar voor het publiceren van AFD-definities namens een organisatie zijn extra rechten nodig. Organisaties kunnen gebruikers van andere organisaties machtigen om AFD-definities op te stellen en/of te downloaden.



figuur 13 – AOS-schermen voor het specificeren van structuur en attribuuteigenschappen

4.4.6 SIVI AFS-API

De SIVI AFS-API bestaat uit twee onderdelen: een mapping-API en een AFD-API. De SIVI AFS-API voor mappingen ondersteunt organisaties bij de migratie van AFD 1.0 naar AFD 2.0 en vice versa. Met het gebruik van deze API kan men nieuwe toepassingen ontwikkelen op basis van AFD 2.0 en tegelijk communiceren met AFD 1.0-omgevingen. Zo kunnen partijen bestaande AFD 1.0-berichten blijven verwerken, of juist AFD 2.0-berichten verwerken binnen een AFD 1.0-toepassing.

Daarnaast biedt SIVI ook mappingen van andere domeinen, zoals Ockto en HDN, naar SIVI AFS. Het doel van SIVI AFS is binnen de financiële dienstverlening in de breedte processen en de registratie van gegevens te ondersteunen. In de praktijk volgt het AFD de opbouw van het klantdossier bij de adviseur. Het financieel 360-graden perspectief van een klant voor een adviseur is niet in te vullen zonder het ontsluiten van een reeks van databronnen. De meeste van deze zogenaamde datadiensten maken geen gebruik van AFD 2.0, of maken überhaupt geen gebruik van een standaard. Voor een betrouwbare, consistente en eenduidige vastlegging van gegevens is het essentieel dat we vanuit AFD 2.0 verbindingen maken met deze datadiensten. Op dit moment biedt SIVI mappingen aan van HDN en Ockto naar SIVI AFS. In 2025 breiden we dit uit met mappingen vanuit het Pensioenregister en de Voorgevulde Aangifte van de Belastingdienst.

Het tweede onderdeel van de SIVI AFS-API is de AFD-API. Hiermee wordt het begin 2025 mogelijk om codelijsten uit het AFD op te halen en te bevragen voor bijvoorbeeld code-omschrijvingen of hiërarchische elementen. Dit zal het gebruik van het AFD verder ondersteunen en vereenvoudigen.

SIVI hanteert voor het gebruik van de SIVI AFS-API een Fair Use Policy. Voor zeer intensief gebruik zijn aanvullende afspraken nodig. De mapping-API verwerkt berichten stateless. Dat wil zeggen: de mapping gebeurt in het werkgeheugen en is na het uitvoeren van de mapping niet meer aanwezig. Op deze manier is het onmogelijk dat gegevens uit de berichten op een oneigenlijke manier gebruikt kunnen worden.

4.4.7 Ondersteuning klantimplementaties

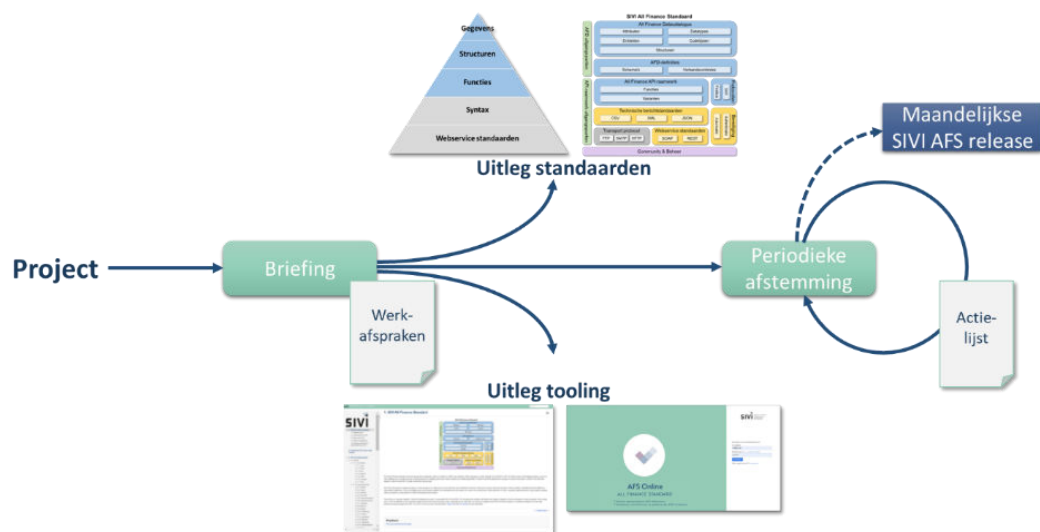
Vanuit SIVI willen we graag helpen om projecten die SIVI AFS gebruiken tot een succes te maken. Tegelijk is het niet mogelijk om bij elk project 'aan te schuiven'. Om alle klanten effectief te ondersteunen heeft SIVI de dienst

Ondersteuning Klantimplementaties opgezet. De vorm van ondersteuning is afhankelijk van de behoefte binnen het project en de fase waarin het project zich bevindt.

Voor het leveren van ondersteuning onderscheiden we drie situaties:

1. Eerste SIVI AFS-project binnen de organisatie
2. Nieuw SIVI AFS-project binnen een organisatie die reeds met SIVI AFS werkt
3. Nieuwe projectleden die niet bekend zijn met SIVI AFS, binnen een bestaand SIVI AFS-project

We helpen mee bij het modelleren van specifieke onderwerpen met SIVI AFS en het gebruik van de SIVI-tooling. Verder zorgen we dat waar nodig nieuwe structuren, entiteiten en attributen beschikbaar komen in de SIVI AFS-releases en tooling.



figuur 14 – overzicht van de begeleiding bij klantimplementaties vanuit SIVI

De begeleiding bij een klantimplementatie (figuur 14) kan bestaan uit één of meer onderdelen, afhankelijk van de fase in het proces:

- Start van een project
 - Een algemene presentatie over SIVI AFS, inclusief een duidelijke uitleg over de door SIVI beschikbaar gestelde tooling. Deze presentatie is zowel geschikt voor management als technuten.
 - Een briefing over de ondersteuning die SIVI biedt. Belangrijk onderdeel hiervan zijn de werkafspraken omtrent deze ondersteuning, die SIVI uitvoert op basis van best effort. SIVI is zelf geen deelnemer van het projectteam en ook niet (mede) resultaatverantwoordelijk voor doelstellingen van het project.
 - (Optioneel) presentaties over specifieke SIVI AFS-onderwerpen. Bijvoorbeeld over het gebruik van het SIVI AFS API-raamwerk wanneer een klant zich bezighoudt met het ontwikkelen van API's.
- Periodieke afstemming

Afstemming tijdens de klantimplementatie kan plaatsvinden op basis van terugkerende afspraken of op basis van ad hoc-afspraken. Bij een terugkerende afspraak (de werkwijze voor intensieve klantbegeleidingstrajecten) plannen we periodiek een Teams-meeting in voor afstemming rond nieuwe en lopende vragen. Afhankelijk van onder meer de fase, prioritering, capaciteit en grootte van het project kan dit variëren van een wekelijkse tot maandelijkse meeting. Naast terugkerende afspraken is het mogelijk om ad hoc-afspraken met SIVI in te plannen. Hierbij pakt SIVI de supportvragen en uitbreidingsverzoeken op zodra ze binnenkomen. In beide afstemmingsmogelijkheden kunnen de volgende onderwerpen aan bod komen:

 - Advies over hoe om te gaan met SIVI AFS in relatie tot specifieke vraagstukken.
 - Ondersteuning bij het uitvoeren van analyse- en modelleringstrajecten voor SIVI AFS.
 - Trainingen voor het gebruik van SIVI AFS en de tooling (eventueel in-house bij voldoende geïnteresseerden).
 - Monitoring van de acties en (aan)vragen die openstaan bij SIVI.

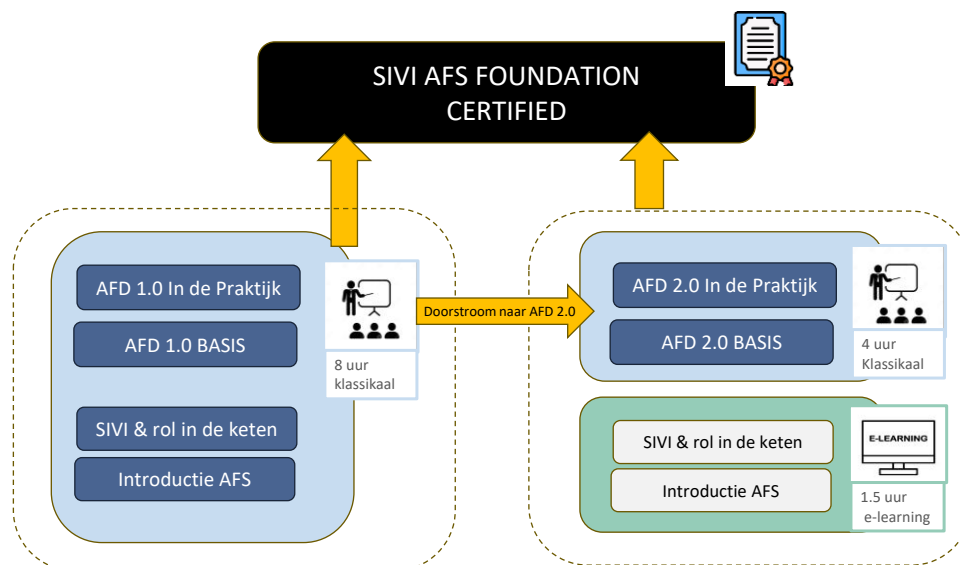
4.4.8 Trainingen

De trainingen van SIVI zijn erop gericht om deelnemers (primair analisten en ontwikkelaars) snel vertrouwd te maken met de verschillende onderdelen van SIVI AFS en de bijbehorende SIVI-tools. Dit versnelt de adoptie van SIVI AFS bij klanten en leidt tot effectievere implementatietrajecten. Daarnaast bevorderen de trainingen de verbinding tussen SIVI en de deelnemers, waardoor persoonlijke contacten worden gelegd en een netwerk van experts ontstaat voor voortdurende kennisuitwisseling.

Sinds augustus 2021 biedt SIVI een training aan voor AOS, gevolgd door de introductie van de trainingen AFD 1.0 Basis en AFD 2.0 Basis in 2023. Deze trainingen worden zowel op het SIVI-kantoor als in-house bij klanten gegeven. Inmiddels hebben (oktober 2024) 289 deelnemers van 51 verschillende organisaties deelgenomen. De trainingen zijn goed ontvangen, met een gemiddelde evaluatiescore van 4.2 op een schaal van 5.

Uit de ontvangen feedback bleek dat de trainingen goed aanslaan, maar ook dat er behoefte is aan een sterkere koppeling met het dagelijks gebruik, meer praktijkvoorbeelden en aanvullende oefeningen. In reactie hierop is begin 2024 gestart met de ontwikkeling van SIVI AFS Foundation, een uitbreiding van de bestaande trainingen AFD 1.0 Basis en AFD 2.0 Basis (zie figuur 15). SIVI gaat twee leerlijnen aanbieden: één gebaseerd op AFD 1.0 en de andere op AFD 2.0. Deelnemers die overstappen van SIVI AFS Foundation AFD 1.0 naar SIVI AFS Foundation AFD 2.0 kunnen de introductie overslaan. Voor deelnemers die alleen SIVI AFS Foundation AFD 2.0 willen volgen (en vaak al ervaring met AFD 1.0 hebben) begint de AFS Foundation-training voor AFD 2.0 met een e-learning module, gevolgd door een dagdeel klassikale les. Voor de training SIVI AFS Foundation zal SIVI ook certificaten aan deelnemers uitgeven en de mogelijkheden onderzoeken rond de toekenning van Permanente Educatie-punten (PE). De AOS-trainingen voor AFD 1.0 en AFD 2.0 ontwikkelen we op vergelijkbare wijze door.

Zodra de trainingen SIVI AFS Foundation en AOS volledig zijn doorontwikkeld, zal de focus verschuiven naar het ontwikkelen van e-learningmodules en masterclasses voor specifieke onderwerpen. De eerste e-learningmodule zal zich richten op het opstellen van AFD-definities in het kader van de Uniforme Inrichting Volmachtketen. De agenda voor de masterclasses wordt nog opgesteld.



figuur 15 – SIVI AFS foundation

4.4.9 Webinars

SIVI biedt webinars aan om specifieke onderwerpen op een toegankelijke manier toe te lichten. Deze sessies stellen deelnemers in staat om in korte tijd goed geïnformeerd te raken.

Jaarlijks geeft SIVI tien webinars over SIVI AFS, waarin deelnemers een overzicht krijgen over SIVI AFS en de laatste ontwikkelingen. Deze webinars richten zich zowel op technische als niet-technische professionals. Inmiddels hebben (september 2024) 233 deelnemers van 76 organisaties deelgenomen.

Vanaf 2025 is er ook een webinar over de Roadmap SIVI AFS.

4.4.10 SIVI AFS Magazine

SIVI wil zowel analisten als ontwikkelaars die met SIVI AFS werken of aan de slag willen optimaal ondersteunen. Met het SIVI AFS Magazine geven we twee keer per jaar inzicht in de ontwikkelingen rond en toepassingen van SIVI AFS.

Op dit moment (november 2024) zijn er sinds de lancering van het magazine in juni 2021 acht edities verschenen, met in totaal meer dan 55 artikelen. Deze artikelen variëren van diepgaande technische analyses tot praktische tips, interviews met gebruikers (zowel ontwikkelaars als analisten) en gebruikerservaringen. Door interviews met vakgenoten en beschouwende bijdragen sluit het magazine nauw aan op de praktijk en helpt het lezers om de SIVI AFS-standaard effectief te implementeren en toe te passen in hun dagelijkse werkzaamheden.

Na elke editie wordt een deel van de inhoud verwerkt in het online SIVI AFS Handboek. Het SIVI AFS Magazine ondersteunt zo niet alleen de kennisdeling, maar bevordert ook de vertaling van SIVI AFS naar de praktijk.

5 De gebruikers van SIVI AFS

Als gebruikers van SIVI AFS onderkennen we drie groepen:

1. Softwareproducenten
 - a. Leveranciers van software & services. Zij bieden diensten zoals assurantiesoftware, adviessoftware, data-diensten, enzovoort.
 - b. Software-ontwikkelteams bij verzekeraars, gevolmachtigd agenten, serviceproviders, adviseurs en derde partijen. Deze ketenpartijen ontwikkelen zelf software voor de ondersteuning van hun (deel)processen.

Deze partijen zijn verantwoordelijk voor de implementatie van de verschillende SIVI AFS-protocollen. Dit kan binnenkomend zijn, zoals het inrichten van de verwerking van GRS-documentberichten of het inrichten van de aanroep van een service voor volmacht-premieberekening. Of uitgaand, zoals het inrichten van de verzending van ADN-boekingsberichten.

Voor eigen externe koppelingen gebruikt men SIVI AFS om eigen diensten te ontwikkelen op basis van de SIVI-standaarden. Bij de uitrol moet men AFD-specificaties uitleveren, bij voorkeur met behulp van AFD-definities (paragraaf 4.2.3) of de binnenkort beschikbare SIVI AFS OpenAPI-specificaties (paragraaf 4.2.4).

We zien software-ontwikkelteams van alle in deze roadmap onderkende ketenpartijen (vanzelfsprekend met uitzondering van de eindklant) contact zoeken met SIVI.

2. Functioneel beheerders

De gebruikers die in aanraking komen met SIVI AFS omdat zij hun software moeten configureren om met de SIVI AFS-standaarden of -protocollen te werken. Dit kan binnenkomend zijn, zoals het inrichten van de verwerking van GRS-documentberichten of het inrichten van de aanroep van een service voor volmacht-premieberekening. Of uitgaand, zoals het inrichten van de verzending van ADN-boekingsberichten of het opstellen van AFD-definities UIV.

We zien functioneel beheerders (product owners) van alle in deze roadmap onderkende ketenpartijen (vanzelfsprekend met uitzondering van de eindklant) contact zoeken met SIVI. Vanuit leveranciers zijn dat vaak ook functioneel beheerders die namens een opdrachtgever (gebruiker van de software) werken.

3. Gebruikers

Gebruikers komen in aanraking met SIVI AFS omdat hun software de SIVI AFS-standaarden en -protocollen gebruikt. Bijvoorbeeld de verwerking van ADN-boekingsberichten bij prolongatie. Voor deze groep is met name het inzicht in het proces rond het gebruik van een standaard of protocol belangrijk. Wat moet men doen, wat kan men verwachten en hoe moet men omgaan met fouten. De vragen komen eigenlijk altijd eerst bij de softwareleveranciers of aanbidders terecht en in tweede instantie pas bij SIVI.

Hier zijn het voornamelijk adviseurs en serviceproviders met postenbanken die contact zoeken met SIVI.

Al deze drie gebruikersgroepen kennen vanuit hun rol in meer of mindere mate de SIVI AFS-standaarden en SIVI AFS-protocollen. Met deze gebruikersgroepen heeft SIVI verschillende vormen van interactie:

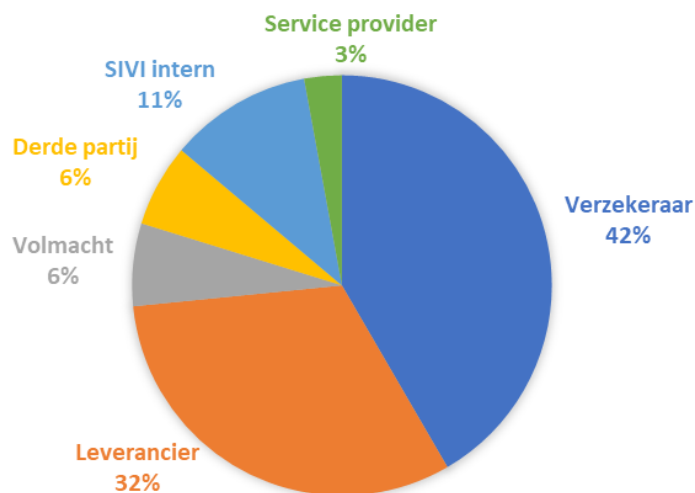
- Creëren van nieuwe kansen. Dit speelt met name bij softwareproducenten: zij willen nieuwe toepassingen ontwikkelen of bestaande toepassingen aanpassen, en daarbij gebruik maken van SIVI AFS. Hier gaat het om de vertaling van de vraag naar de wijze waarop men SIVI AFS kan inzetten.
- Kennisoverdracht. Hoe zet men SIVI AFS in? Hoe werkt een constructie binnen SIVI AFS? Welke uitgangspunten moet men hanteren? Hier gaat het om mensen in staat stellen om effectief met SIVI AFS te werken.
- Problemen bij gebruik. Waarom werkt het niet zoals verwacht? Waarom krijg ik een foutmelding? Waarom ontbreken er gegevens? Waarom krijg ik foute gegevens? Dit zijn vragen die voortkomen uit het gebruik van de SIVI AFS-protocollen (bijv. ADN-boekingsberichten). De primaire verantwoordelijkheid ligt bij de maker van de software of het bericht, maar SIVI krijgt hier veel vragen over en helpt desgevraagd bij het vinden van de oorzaak.
- Uitbreidingsverzoeken. De ontwikkeling van SIVI AFS is vraaggedreven. Dit betekent dat alle betrokken partijen, zoals verzekeraars, serviceproviders en softwareleveranciers, aanvragen kunnen indienen voor uitbreidingen op het AFD (1.0 en 2.0), baselines voor AFD-definities of functies binnen het API-raamwerk.

In deze roadmap richten we ons primair op de softwareproducenten en functioneel beheerders. Het zijn de analist, ontwikkelaar en manager die aan de meer 'technische' kant van het gebruik van SIVI AFS zitten. De 'functionele' kant

(bijvoorbeeld 'Wat zijn de afspraken over gegevensuitwisseling tijdens prolongatie?' of 'Hoe zetten we AFD-definities in binnen de Volmacht Distributie?') wordt primair belicht vanuit de SIVI-domeinen Intermediaire Distributie, Volmacht Distributie en Pensioen.

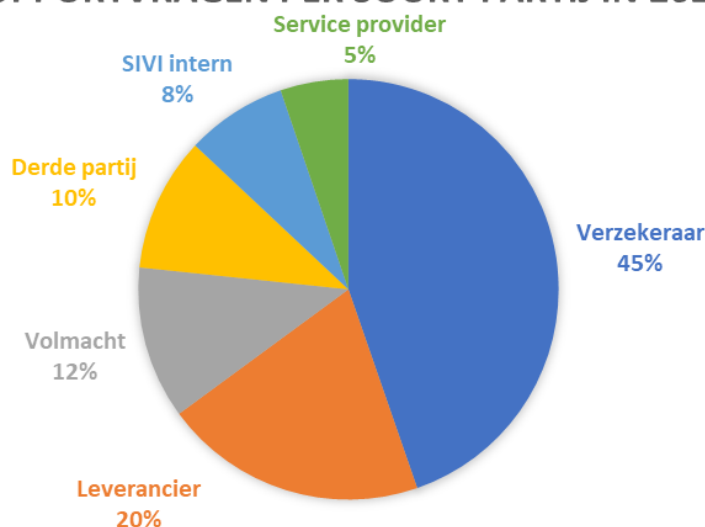
In figuur 16 een overzicht van de aanvragen voor AFD 1.0 en 2.0, uitgesplitst naar type organisatie. Hieruit blijkt dat leveranciers van software & services een belangrijke rol spelen binnen het gebruik van SIVI AFS. Sommige aanvragen zijn voor projecten die deze leveranciers op eigen titel uitvoeren. Het merendeel van de aanvragen komt echter voort uit opdrachten van klanten, zoals verzekeraars en serviceproviders. Bij verzekeraars zijn de aanvragen onder te verdelen in projecten voor eigen softwareontwikkeling of trajecten waarbij de verzekeraar specificaties opstelt en een leverancier implementeert. Bij gevolmachtigd agenten, serviceproviders en adviseurs zijn aanvragen deels afkomstig uit eigen softwareontwikkelingsprojecten, maar het grootste deel betreft de inrichting van eigen producten binnen bestaande software.

AFD-AANVRAGEN PER SOORT PARTIJ IN 2024



figuur 16 – AFD-beheeraanvragen in 2024 per soort partij (t/m november 2024)

SUPPORTVRAGEN PER SOORT PARTIJ IN 2024



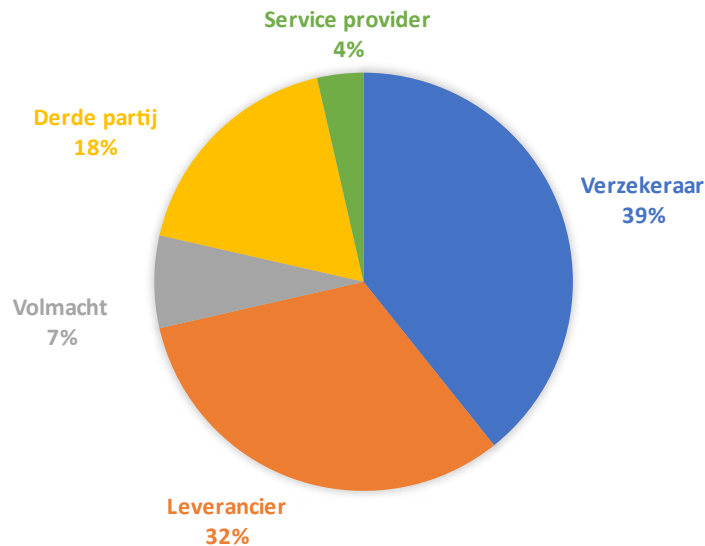
figuur 17 – supportvragen AFD in 2024 per soort partij (t/m november 2024)

In figuur 17 een overzicht van de in 2024 ontvangen supportvragen met betrekking tot het AFD, verdeeld naar partijsoort. Hierin zien we grotendeels hetzelfde beeld als bij de aanvragen voor AFD 1.0 en 2.0. Alleen vanuit de leveranciers zien we dat het aantal supportvragen significant lager ligt dan het aantal aanvragen voor uitbreidingen of wijzigingen. Dit valt te verklaren omdat een deel van de leveranciers wel labels aanvraagt (technisch), maar functioneel niet verantwoordelijk is voor de uitvoering van een implementatie. Daarnaast is het bij leveranciers vaak een vaste taak van een medewerker of een team om met het AFD bezig te zijn, terwijl dit bij aanbieders veel minder dagdagelijks het geval is. Bij aanbieders zien we dan ook gemiddeld relatief meer supportvragen die we kunnen relateren aan onboarden, waar we van leveranciers meer vragen over technische details krijgen.

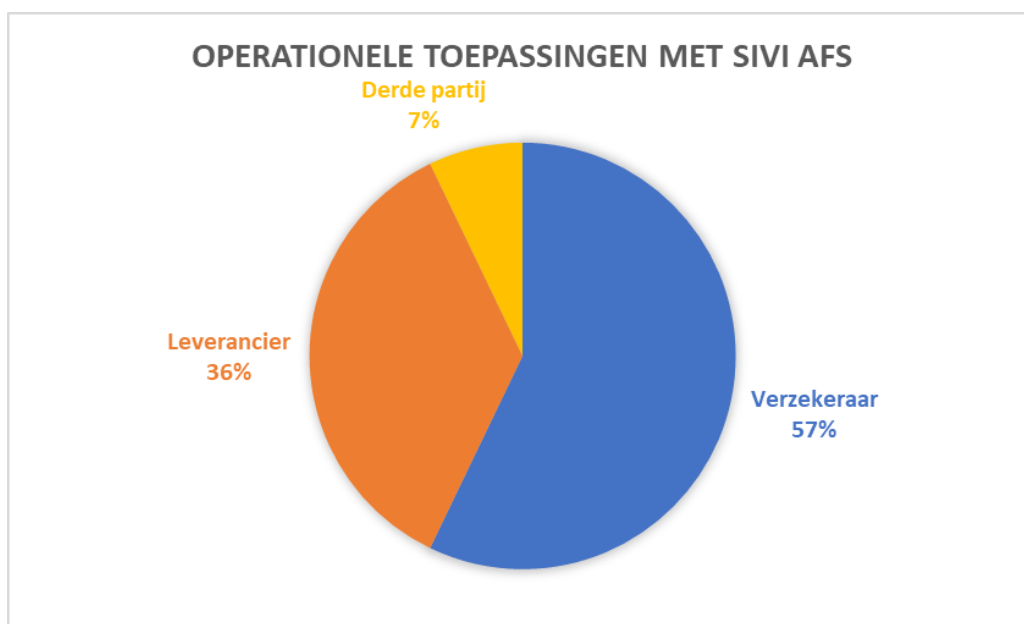
Op een paar uitzonderingen na heeft SIVI goed zicht op de partijen die projecten uitvoeren met AFD 2.0 en het SIVI API-raamwerk (figuur 18). In het totaal heeft SIVI (oktober 2024) 28 actieve projecten in zicht. 71% van deze projecten lopen bij leveranciers (32%) of verzekeraars (39%).

Inmiddels (oktober 2024) zijn er 14 toepassingen operationeel die gebruikmaken van SIVI AFS. Hiervan zijn er 36% ontwikkeld bij leveranciers en 57% bij verzekeraars, zie figuur 19.

KLANTIMPLEMENTATIES SIVI AFS PER SOORT PARTIJ



figuur 18 – verdeling klantimplementatietrajecten SIVI AFS per soort partij (t/m november 2024)



figuur 19 – verdeling operationele toepassingen met SIVI AFS per partij (t/m november 2024)

In deze roadmap onderkennen we zeven groepen marktpartijen. Onderstaand een overzicht hoe zij gebruik maken van SIVI AFS, zoals we dat nu zien (het feitelijk gebruik is natuurlijk partijspecifiek):

1. Verzekeraar
 - Eigen services op basis van SIVI AFS
 - Eigen registratie (database, datawarehouse) op basis van SIVI AFS
 - ADN Protocol
 - Protocol Rekening-courantberichten
 - GRS Protocol
 - AFD-webservice Protocol
 - SIVI Koppelingsprotocol
 - Protocol AFD-definities UIV
 - Protocol AFD-definities Registratie Polis
 - NVGA Protocol
2. Gevolmachtigd agent
 - Eigen registratie (database, datawarehouse) op basis van SIVI AFS
 - ADN Protocol (voor vestigingen)
 - Protocol Rekening-courantberichten
 - GRS Protocol (voor vestigingen)
 - AFD-webservice Protocol
 - Protocol AFD-definities UIV
 - NVGA Protocol
3. Serviceprovider
 - Eigen of gebruik van services op basis van SIVI AFS
 - Eigen registratie (database, datawarehouse) op basis van SIVI AFS
 - ADN Protocol (voor aangesloten kantoren, voor eigen verwerking postenbank)
 - Protocol Rekening-courantberichten
 - GRS Protocol (voor aangesloten kantoren, voor eigen verwerking postenbank)
 - AFD-webservice Protocol
 - SIVI Koppelingsprotocol (postenbank)
 - Protocol AFD-definities UIV
 - Protocol AFD-definities Registratie Polis

- NVGA Protocol
4. Adviseur
 - Gebruik van services op basis van SIVI AFS
 - Eigen registratie (database, datawarehouse) op basis van SIVI AFS
 - ADN Protocol
 - Protocol Rekening-courantberichten
 - GRS Protocol
 - AFD-webservice Protocol
 - SIVI Koppelingsprotocol
 - Protocol AFD-definities Registratie Polis
 5. Leverancier van Software & Services
 - Eigen of gebruik van services op basis van SIVI AFS
 - Eigen registratie (database, datawarehouse) op basis van SIVI AFS
 - ADN Protocol
 - Protocol Rekening-courantberichten
 - GRS Protocol
 - AFD-webservice Protocol
 - SIVI Koppelingsprotocol
 - Protocol AFD-definities UIV
 - Protocol AFD-definities Registratie Polis
 - NVGA Protocol
 6. Derde partijen
 - Eigen en gebruik van services op basis van SIVI AFS
 - Eigen registratie (database, datawarehouse) op basis van SIVI AFS
 - AFD-webservice Protocol
 7. Eindklant
 - Niet van toepassing: eindklanten zijn geen directe gebruikers van de SIVI-standaarden, maar profiteren indirect van de voordelen.

Serviceproviders

Voor serviceproviders kennen we in deze Roadmap twee rollen.

1. Rol van dienstverlener aan adviseurs. In deze rol ondersteunt de serviceprovider aangesloten adviseurs bij het voeren van een portefeuille met een reeks van diensten, waaronder het voeren van een portefeuille. Voor dit deel maken serviceproviders gebruik van standaarden zoals ook verzekeraars doen voor de provinciale portefeuille. Voor deze rol bekijken we in deze Roadmap serviceproviders en verzekeraars grotendeels door dezelfde bril.
2. Rol van beheerder van een postenbank. Hoewel serviceproviders primair vanuit volmacht werken, leveren ze deels ook diensten op basis van een provinciale portefeuille. Dit kan zijn op basis van eigen aanstelling op het moment dat de serviceprovider dit product niet in de volmacht kan of wil voeren. Het kan ook op basis van de aanstelling van de aangesloten adviseur, dan faciliteert de serviceprovider alleen het proces. Voor deze rol bekijken we serviceproviders en adviseurs grotendeels door dezelfde bril.

6 Marktvragen die SIVI adresseert voor SIVI AFS

6.1 Inleiding

De inzet is dat we als SIVI nadrukkelijker vraaggedreven werken zodat het 'waarom' centraler komt te staan dan het 'hoe'. In dit hoofdstuk een overzicht van de op dit moment onderkende marktvragen voor het domein SIVI AFS. De marktvragen in deze eerste versie van de roadmap zijn geformuleerd op basis van de lopende projecten en het huidige inzicht (zie hoofdstuk 3 voor een toelichting rond de voorziene werkwijze). Per onderkende marktzaak zijn de op dit moment onderkende opties opgenomen om aan de betreffende marktzaak invulling te geven. Elke onderkende optie heeft een beknopte toelichting rond de lopende reguliere activiteiten, de lopende projecten en de voorgenomen projecten (backlog). In onderstaande tabel de op dit moment onderkende marktvragen voor het domein SIVI AFS.

#	Marktzaak	Omschrijving
1	Lage drempels voor digitale samenwerking	Binnen een keten die de klant op een moderne wijze wil bedienen en weerbaar wil zijn tegen nieuwe intreders is digitalisering noodzakelijk; het is essentieel dat er lage drempels zijn voor digitale samenwerking.
2	Aansluiten op de ICT-operatie	Als softwareproducent of functioneel beheerder wil ik gebruikmaken van SIVI-standaarden die goed aansluiten bij mijn ICT-operatie. Dat wil zeggen, aansluiten bij de gangbare ICT-architecturen en ontwikkelomgevingen. Bruikbaar binnen werkmethode en werkprocessen. Goed te begrijpen en te hanteren door medewerkers.
3	Geen fouten	Als keten willen we fouten bij gebruik van services en berichten elimineren. We streven naar garanties dat de services en berichten foutloos zijn. Doel is geen onnodige kosten en complexiteit bij implementaties en het doorlopen van processen.

6.2 Marktvraag 1: Lage drempels voor digitale samenwerking

Lage drempels voor digitale samenwerking

Binnen een keten die de klant op een moderne wijze wil bedienen en weerbaar wil zijn tegen nieuwe intreders is digitalisering noodzakelijk; het is essentieel dat er lage drempels zijn voor digitale samenwerking.

6.2.1 Context en onderbouwing

Digitalisering is essentieel voor ketenpartijen om te voldoen aan de verwachtingen van (eind)klanten, de efficiëntie te verhogen, de concurrentiepositie te versterken en risico's te beheersen. Bij distributiemodellen met meerdere schakels mag technologie geen obstakel vormen. SIVI-standaarden rond gegevensuitwisseling en gegevensvastlegging spelen hierbij een belangrijke rol door:

- *Interoperabiliteit*: systemen en applicaties kunnen hierdoor soepel met elkaar communiceren en data uitwisselen.
- *Efficiëntie*: processen worden vereenvoudigd, en de complexiteit van gegevensuitwisseling neemt af.
- *Innovatie*: SIVI-standaarden bieden een solide basis voor nieuwe diensten en voorkomen dat partijen zelf telkens nieuwe oplossingen moeten ontwikkelen.
- *Datakwaliteit*: standaarden zorgen voor gedeelde definities en een betrouwbaar vertrekpunt voor gegevens.
- *Level playing field*: SIVI-standaarden creëren een gelijk speelveld voor alle partijen.

Een belangrijke voorwaarde is dat SIVI-standaarden goed aansluiten op de verschillende distributiemodellen en voldoende ruimte laten voor individuele invullingen. Gebruik van SIVI-standaarden is niet verplicht, maar collectief gebruik heeft een versterkend effect. Naarmate meer partijen de standaarden toepassen, ontstaat een 'sneeuwbaaleffect': de aantrekkelijkheid en voordelen nemen verder toe, wat het gebruik voor iedereen steeds waardevoller maakt.

Nederland heeft een significante historie rond ketenoptimalisatie en de inzet van SIVI-standaarden. Met de eerste concrete inhoudelijke stappen rond 1985 is er 40 jaar ervaring rond het gebruik van SIVI-standaarden. Dit levert Nederland ook een voorsprong op andere landen. Hoewel het op punten altijd beter kan, is SIVI vastberaden dit kapitaal in Nederland verder uit te bouwen.

Historie standaardisatie Nederlandse verzekeringsketen

Standaardisatie binnen de keten van de Nederlandse verzekeringsindustrie is begin jaren 70 begonnen met het Permanent Orgaan van Overleg (POR), een samenwerking tussen de Unie van Assurantie Tussenpersonen en het Verbond van Verzekeraars. Doel was branchestandaarden voor het doorgeven van incasso-gegevens, mutatiegegevens en rekeningcourant-gegevens bij gebruik van borderellen, vervolgens tapes en uiteindelijk diskettes.

Begin jaren 80 zetten negen verzekeringsmaatschappijen, NBVA en NVA de oprichting van ADN in gang. Na een pilot- en realisatiefase gaat op 1 maart 1990 het ADN-netwerk van start. De belangrijke berichtgroepen zijn o.a. prolongatieberichten en aanvragen.

In 1999 gaat ADN op in ABZ, een bundeling van ondernemingen en initiatieven gericht op samenwerking in de keten en in eigendom / onder regie van verzekeraars.

Gedreven door de opmars van online werken (e-Business) wordt in 2001 het e-Business Platform opgericht met daarin verzekeraars en standsorganisaties. Ketenintegratie is het centrale thema. Het e-Business Platform realiseert zich snel dat de kern van succesvolle logistieke samenwerking ligt in het ontwikkelen van standaarden. De ontwikkeling van een reeks van standaarden wordt in gang gezet, waaronder de doorontwikkeling van het ADN-model naar het AFD (All Finance Datamodel).

In 2003 verkopen verzekeraars ABZ aan ADP. Hierbij is het uitgangspunt dat op brancheniveau de focus moet liggen op goed werkbare standaarden. De implementatie van deze standaarden moet liggen bij marktpartijen. De aansturing van standaardisatie wordt in 2004 geborgd in het Standaardisatie Instituut voor Verzekeringen in de Intermediairbranche (SIVI). De bemensing van SIVI wordt ingehuurd bij Solera.

Vanaf 2016 is SIVI een geheel zelfstandige organisatie met eigen personeel. Inmiddels ontwikkelt en beheert SIVI standaarden voor digitaal zakendoen in de financiële dienstverlening, met specifieke aandacht voor de verzekeringsindustrie, de pensioenbranche en de verzuimsector.

6.2.2 Het perspectief van ketenpartijen

In de paragrafen 4.2 en 4.3 zijn we uitgebreid inhoudelijk ingegaan in op het gebruik van de SIVI AFS-standaarden en SIVI AFS-protocollen door de verschillende ketenpartijen.

6.2.2.1 Het perspectief van de leverancier van software & services

We bevinden ons inmiddels in een tijdperk waarin ketenpartijen, van verzekeraar tot adviseur, gebruikmaken van een brede combinatie van toepassingen en services. Dit varieert van advies- en polisadministraties tot services voor bijvoorbeeld het opvragen van VvE-data. Ook maken partijen gebruik van online diensten, zoals een extranet van een verzekeraar of schadeafhandelingsstelsel van een derde partij. Hierdoor staat het gebruik van een toepassing steeds minder op zichzelf. De gegevens- en documentuitwisseling met omliggende toepassingen wordt een bepalende factor voor het succes ervan. Problemen hiermee leiden niet alleen tot ergernis bij gebruikers, maar ook tot onnodige kosten en extra complexiteit.

Leveranciers en klanten hebben hierin een gedeeld belang: leveranciers kunnen met goede integratie de waarde van hun toepassingen vergroten, terwijl klanten profiteren van minder 'gedoe' en lagere kosten. Voor beide partijen is het essentieel dat toepassingen vrijelijk met elkaar kunnen communiceren op basis van open standaarden, zoals SIVI-standaarden, waarbij de integratiekosten zo laag mogelijk blijven.

Voorwaarde voor een goede inzetbaarheid van SIVI-standaarden is dat ze goed meebewegen met de technologische vernieuwingen en de functionele vraag in de markt. Voor leveranciers van software & services is het essentieel dat de SIVI-standaarden moeiteloos integreren met gangbare, bij voorkeur open technologische standaarden zoals JSON en REST. Functioneel zien we dat steeds meer leveranciers een breder financieel domein dienen, en bijvoorbeeld ook API's ontwikkelen voor het ophalen en wijzigen van partij-, energie- of hypotheekgegevens. Voor SIVI is het zaak om op beide assen – zowel vanuit technologisch als functioneel perspectief – “bij te blijven” bij deze vernieuwingen. Zie Bijlage A voor alle SIVI-projecten, die hier invulling aan geven.

6.2.2.2 Het perspectief van de verzekeraar

Verzekeraars maken steeds vaker gebruik van 'standaard' software van leveranciers en richten zich vooral op het beheren van de samenhang tussen deze toepassingen om een goede ondersteuning van de bedrijfsvoering te waarborgen. De samenwerking tussen toepassingen en services is essentieel voor een efficiënte gegevens- en documentuitwisseling, wat direct bijdraagt aan kostenbesparing en een goede dienstverlening. Daarom hebben verzekeraars baat bij een brede inzet van open standaarden, zoals SIVI-standaarden, om drempelloze communicatie tussen systemen van verschillende leveranciers mogelijk te maken.

Naast de eigen digitalisering speelt ook de digitalisering binnen de keten een belangrijke rol voor verzekeraars. Afhankelijk van de branche en focus op provinciaal of volmacht kunnen de accenten verschillen, maar in alle gevallen zijn SIVI-standaarden waardevol voor soepele samenwerking. Dit helpt kosten te beheersen en zorgt voor een betere dienstverlening aan partners zoals adviseurs en gevolmachtigd agenten. Binnen het intermediaire distributiemodel heeft dit ook impact op de dienstverlening van de adviseur aan de eindklant, en daarmee indirect op de klantwaardering van de verzekeraar, zoals de kwaliteit van de documenten die via de adviseur worden aangeleverd.

Ook de inzet van SIVI-standaarden binnen de volmachtketen is een goed voorbeeld. Het gebruik van AFD-definities voor productspecificaties maakt brede volmachtportefeuilles beheersbaarder en verlaagt kosten voor gevolmachtigden. Door gebruik van het AFD-webservice Protocol bij de ontwikkeling van services bij de berekening van volmachtpremies, zijn specificaties eenvoudig overdraagbaar en kunnen services sneller uitgerold worden. Dit geeft verzekeraars meer controle en lagere kosten bij uitrol en gebruik, terwijl gevolmachtigden uniform met meerdere verzekeraars kunnen samenwerken.

Ook hier is de voorwaarde voor een goede inzetbaarheid van SIVI-standaarden dat ze goed meebewegen met de technologische vernieuwingen en de functionele vraag in de markt. Een voorbeeld van zo'n technologische vernieuwing is de verschuiving van REST API's naar event-driven API's, waarvoor SIVI nu ook ondersteuning biedt vanuit het SIVI AFS API-raamwerk.

6.2.2.3 Het perspectief van de serviceprovider

Net als verzekeraars gebruiken serviceproviders vaak 'standaard' software van leveranciers, waarbij de focus ligt op het beheren van de samenhang tussen deze toepassingen voor een optimale ondersteuning van de bedrijfsvoering. De inzet van open standaarden, zoals SIVI-standaarden, is hierbij essentieel om naadloze communicatie tussen toepassingen van verschillende leveranciers mogelijk te maken zonder onnodige barrières.

Voor de distributie van producten biedt het gebruik van SIVI-standaarden serviceproviders belangrijke voordelen. Dankzij de ruime beschikbaarheid van services voor premieberekening op basis van AFD kunnen zij een brede

productportefeuille voeren, met soms wel meer dan 200 verschillende producten (zie paragraaf 6.2.2.4 voor het volmachtperspectief). Synchronisatie van gegevens en het verzenden van documenten naar aangesloten kantoren wordt ondersteund door ADN-boekingsberichten en GRS-documentberichten. Postenbanken kunnen zo ook via ADN-boekingsberichten en GRS-documentberichten polissen beheren, waarbij zij zich positioneren vanuit een adviseursperspectief.

Ook hier is de voorwaarde voor een goede inzetbaarheid van SIVI-standaarden dat ze goed meebewegen met de technologische vernieuwingen en de functionele vraag in de markt.

6.2.2.4 Het perspectief van de gevolmachtigd agent

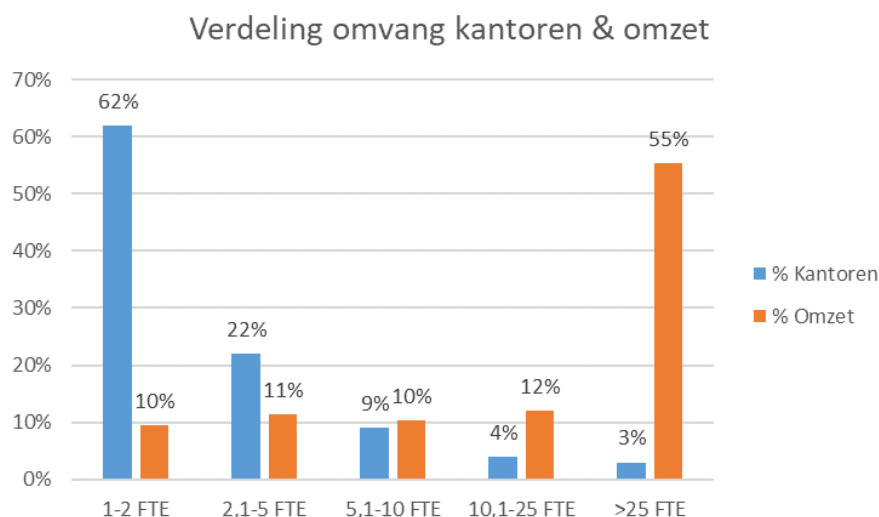
Gevolmachtigd agenten maken veelal gebruik van ‘standaard’ software van leveranciers, waarbij de focus ligt op het beheren van de samenhang tussen deze toepassingen voor optimale ondersteuning van de bedrijfsvoering. Voor hen is de brede inzet van open standaarden, zoals SIVI-standaarden, van groot belang om naadloze communicatie tussen verschillende softwareoplossingen te waarborgen.

Het gebruik van SIVI-standaarden biedt gevolmachtigd agenten aanzienlijke voordelen. Het verlaagt de vaste kosten rondom de inrichting en het beheer van portefeuilles en processen, wat hen de mogelijkheid geeft om zowel in de breedte (aantal producten) als in omvang (premievolume) te groeien. Door gebruik te maken van AFD-definities, profiteren volmachten van lagere kosten voor productinrichting, een meer uniforme aanpak en eenvoudiger koppelingen met aanvullende software. Vanuit een breder perspectief krijgen gevolmachtigd agenten meer ruimte nieuwe producten te introduceren omdat het voor nieuwe verzekeraars veel makkelijker is geworden om de Nederlandse markt te betreden.

Daarnaast ondersteunt het AFD-webservice Protocol, zoals voor premieberekening en acceptatie, gevolmachtigd agenten bij kostenefficiënt opschalen. Zonder standaardisatie zou iedere verzekeraar immers eigen gegevensdefinities en technische specificaties hanteren, wat tot extra complexiteit leidt. Betrouwbare uitbesteding vereist overzicht en controle, zowel voor de verzekeraar als de gevolmachtigd agent. Met het SIVI AFS NVGA Protocol kan de gevolmachtigd agent aantonen in control te zijn van de uitbesteding. De komst van NVGA Protocol 2.0 zal bovendien kosten voor extra rapportages en losse uitvragen verder verlagen, door deze werkwijze te standaardiseren over alle verzekeraars heen.

Ook hier is de voorwaarde voor een goede inzetbaarheid van SIVI-standaarden dat ze goed meebewegen met de technologische vernieuwingen en de functionele vraag in de markt.

6.2.2.5 Het perspectief van de adviseur



figuur 20 – verdeling intermediairkantoren naar omvang en omzet 2023 (AFM Marktindrukken 2023)

Op basis van de AFM Marktindrukken 2023 biedt figuur 20 inzicht in de verdeling van ongeveer 6.100⁸ intermediaire kantoren naar personeelsomvang en omzet. Bijna 93% van deze adviseurs (met 31% van de omzet) is bij ketenoptimalisatie volledig afhankelijk van hun leveranciers en serviceproviders. Slechts ongeveer 7% van de adviseurs (421 kantoren met 67% van de omzet) heeft in meer of mindere mate zelf de regie over ketenoptimalisatie (voor een uitgebreide analyse, zie de SIVI Roadmap Intermediaire Distributie). De rol van de adviseur in het gebruik van standaarden is vooral consumerend; de adviseur is grotendeels afhankelijk van de beslissingen van aanbieders en leveranciers om te profiteren van standaardisering.

Toch heeft de adviseur invloed op de ontwikkeling van SIVI-standaarden, vaak via initiatieven van leveranciers of serviceproviders. Bijvoorbeeld voor AFD 2.0 ontstaat er beweging waar de adviseur of diens leverancier een 360-gradenperspectief op de klant ontwikkelt; dit leidt tot aanvragen voor uitbreidingen binnen AFD 2.0. Waar de adviseur inzichten samenbrengt, zorgt AFD 2.0 voor data-integratie. Zo ondersteunt AFD 2.0 de verbinding van gegevens binnen een klantdossier, ook door middel van mappen met standaarden uit andere domeinen, zoals HDN, VNAB en het Pensioenregister.

Omdat adviseurs weinig eigen regie hebben, zijn zij extra gevoelig voor de kwaliteit van berichten zoals de GRS-documentberichten. Hoewel het correcte digitale adres van de ontvanger voor de verzender de enige formele voorwaarde is, kan slechte kwaliteit bij het verzenden leiden tot hogere kosten en frustraties bij de verwerking. Om adviseurs optimaal van deze standaarden te laten profiteren, is nadrukkelijke aandacht voor berichtkwaliteit aan de kant van de verzender cruciaal.

6.2.2.6 Het perspectief van een derde partij

Bij de afhandeling van verzekeringen (zoals aanvragen, mutaties, beheer of schadeafhandeling) kunnen op diverse momenten ook andere partijen worden betrokken, zoals experts, keuringsartsen, schadeherstellers (zowel automotive als non-automotive) en salarisverwerkers. Met de toenemende digitalisering is het steeds belangrijker om ook met deze partijen de standaardisering te bevorderen en op te nemen in deze roadmap. Er ontbreekt momenteel een gestructureerd overzicht van standaarden en afspraken voor deze partijen. Het is de ambitie om hier in de volgende edities van de roadmap verdere invulling aan te geven en te zorgen voor een meer geïntegreerde benadering.

6.2.2.7 Het perspectief van de eindklant

Digitalisering is essentieel voor ketenpartijen om te voldoen aan de verwachtingen van eindklanten. Zonder innovatie en aanpassing aan de digitale wereld lopen deze partijen het risico om voor klanten irrelevant te worden. Open standaarden, waaronder SIVI-standaarden, stellen de verschillende systemen van adviseurs, serviceproviders, gevolmachtigd agenten en verzekeraars in staat om moeiteloos informatie uit te wisselen. Dit resulteert voor de eindklant in snellere service, minder fouten en betere dienstverlening door innovaties.

Hoewel eindklanten geen directe doelgroep zijn voor SIVI-standaarden, ervaren ze wel de voordelen hiervan. Bij particuliere klanten staan gebruiksgemak, privacy, snelheid, kosten en ruimte voor persoonlijke service centraal. Voor zakelijke klanten zijn juist efficiëntie, automatisering, integratiemogelijkheden (zoals koppelingen) en de flexibiliteit om in te spelen op hun eigen situatie van belang.

⁸ Bij de 6.100 kantoren zijn ook – naar schatting – 75 serviceproviders gerekend die als product- en dienstengroothandel voor adviseurs fungeren. In de verdere berekening in deze paragraaf gaan we daarom uit van $6.100 - 75 = 6.025$ intermediairkantoren.

6.2.3 Optie 1.1 – Zorg dat SIVI AFS aansluit bij de actualiteit van product- en procesontwikkeling

<p>Marktvraag 1 Lage drempels voor digitale samenwerking</p> <p>Optie 1 Zorg dat SIVI AFS aansluit bij de actualiteit van product- en procesontwikkeling binnen de keten.</p>	<p>Doorlopende activiteiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beheer AFD • Beheer SIVI AFS API-raamwerk • Beheer gebruik AFD-definities • Beheer protocollen <p>Lopende projecten</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Korte projecten uitbreiding standaarden 2. Korte projecten optimalisatie AFD 3. Modelleren beurspolissen VNAB binnen AFD 2.0 4. Protocol Speciale Risico's Volmacht 5. NVGA Protocol Inkomen 6. NVGA Protocol 2.0 <p>Backlog</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clusters pension en loan in API-raamwerk • Vernieuwing GRS Protocol • Vernieuwing ADN Protocol
---	---

6.2.3.1 Context

Om ervoor te zorgen dat SIVI AFS aansluit bij de actuele product- en procesontwikkelingen binnen de keten, richten we ons op drie zaken:

1. **Aansluiten bij nieuwe ontwikkelingen**

We ontwikkelen nieuwe protocollen om in te spelen op veranderingen. Een protocol is een set afspraken over het gebruik van één of meerdere standaarden voor een specifiek doel. Naast de technische specificaties bevat een protocol ook procesbeschrijvingen voor het praktische gebruik (zie ook paragraaf 4.3).

2. **Faciliteren van het feitelijk gebruik**

SIVI ontwikkelt SIVI AFS vraaggedreven, zodat middelen worden besteed aan wat daadwerkelijk nodig is. In ons beheerproces zorgen we dat SIVI-standaarden en protocollen blijven aansluiten op actuele behoeften, waarbij we maandelijks vele aanvragen verwerken. Wijzigingen met grote impact voeren we door in projectvorm.

3. **Zorgen voor continuïteit**

SIVI AFS heeft, samen met haar voorgangers, een geschiedenis van 40 jaar. Om werkbare standaarden en protocollen te waarborgen, voeren we periodiek verbeteringen en opschoningen door.

Een belangrijk aandachtspunt binnen SIVI AFS is de gefaseerde migratie van AFD 1.0 naar AFD 2.0 en het uitfasen van verouderde standaarden. Dit proces vraagt om een zorgvuldige balans tussen continuïteit en vernieuwing (zie ook paragraaf 4.2.2.2). Om dit te ondersteunen, hanteert SIVI een duale strategie: enerzijds blijven we AFD 1.0 ondersteunen zolang dit in de keten noodzakelijk is, anderzijds stimuleren we partijen actief om zich voor te bereiden op de overstap naar AFD 2.0. Hiervoor bieden we uitgebreide mappingtools en voorbeeldspecificaties aan, zodat organisaties gecontroleerd kunnen migreren.

Binnen deze migratie onderscheiden we twee soorten trajecten:

1. **Community-afspraken.** Voor collectieve toepassingen zoals ADN-boekingsberichten, GRS-documentberichten en volmacht-services is een gefaseerde migratie onvermijdelijk. SIVI gaat samen met deze gebruikersgroepen de ambitie en tijdstip per cluster vaststellen. De verwachting is dat deze trajecten meerdere jaren in beslag nemen, met voortdurende monitoring en ondersteuning.

In 2025 presenteert SIVI concrete voorstellen voor de migratie van AFD 1.0 naar AFD 2.0 binnen de verschillende gebruikscusters (ADN, GRS). Daarbij zal SIVI veel aandacht besteden aan het waarborgen van datakwaliteit en het oplossen van bestaande harmonisatieproblemen, zoals onduidelijkheden in de interpretatie van bepaalde attributen. Er zal nooit sprake zijn van een big-bang migratie. AFD 1.0 zal daarom zeker nog 5 tot 7 jaar in gebruik blijven.

Tegelijkertijd bereiden we ons voor op het uitfaseren van oude standaarden. Nieuwe trajecten worden bijvoorbeeld niet langer gespecificeerd in SOAP/XML, en waar mogelijk wordt ook voor bestaande implementaties de overstap gemaakt naar het gebruik van JSON/REST. Desondanks blijft SIVI AFS bijvoorbeeld wel ondersteuning bieden voor bestaande webservices op basis van het AFD-webservice Protocol, zolang deze in gebruik zijn.

2. **Eigen regie.** Voor organisaties die AFD onder eigen regie gebruiken, geldt een grotere mate van flexibiliteit. Zij kunnen hun eigen migratiestrategie bepalen, afgestemd op interne prioriteiten. SIVI faciliteert deze organisaties door middel van tooling en advies, zodat zij hun planning optimaal kunnen afstemmen op toekomstige behoeften.

6.2.3.2 Doorlopende activiteiten

In het dagelijks beheer voor SIVI AFS (zie paragraaf 4.4.2) reageert SIVI op vragen en wijzigingsverzoeken. Elke (1e werkdag van de) maand levert SIVI een nieuwe release op van SIVI AFS. In deze release zitten alle gehonoreerde aanvragen voor uitbreidingen en wijzigingen.

6.2.3.3 Lopende projecten

Elke maand ontvangt SIVI AFS vele uitbreidingsverzoeken. De meeste hiervan worden binnen het reguliere beheer verwerkt en zijn doorgaans binnen enkele uren af te ronden. Verzoeken die te complex of ingrijpend zijn, worden als kort project opgepakt. Daarnaast zijn er grotere trajecten, zoals de modellering van beurspolissen van VNAB binnen AFD 2.0.

Voor het verbeteren en opschonen van het AFD is een backlog opgesteld, waarbij elk punt als kort project wordt opgepakt. Zo wordt met beperkte capaciteit toch gestage voortgang geboekt. Momenteel is bijvoorbeeld een project gaande voor de herziening van dekkingscodes.

Verder zijn er momenteel vier projecten in verschillende stadia voor de ontwikkeling van nieuwe protocollen.

6.2.3.4 Backlog

In de backlog staan momenteel de toevoeging van de clusters 'pension' en 'loan' binnen het SIVI AFS API-raamwerk en de mapping van ADN-boekingsberichten naar AFD 2.0. Het doel hiervan is enerzijds om binnen AFD 2.0 een solide structuur voor boekingsberichten te definiëren en anderzijds om partijen die willen overstappen op SIVI AFS de mogelijkheid te bieden om in omloop zijnde ADN-berichten te verwerken. Zowel het GRS Protocol als het ADN Protocol is aan vervanging toe. De eerste stap is een analyse van de behoeften en de mogelijke vervolgstappen.

6.2.4 Optie 1.2 – Een mindset creëren waarin SIVI AFS de breed gedragen standaard is

<p>Marktvraag 1 Lage drempels voor digitale samenwerking</p> <p>Optie 2 Een mindset binnen de keten creëren waarin SIVI AFS de breed gedragen standaard is.</p>	<p>Doorlopende activiteiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • SIVI AFS Magazine • Webinar SIVI AFS • Individuele gesprekken over de inzet van SIVI AFS • Ondersteuning klantimplementatietrajecten <p>Lopende projecten</p> <p>7. Opstarten ketenoverleg</p> <p>Backlog</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uitwerken referentie-architecturen
---	--

6.2.4.1 Context

Het gebruik van SIVI-standaarden is niet verplicht, maar collectief gebruik heeft een versterkend effect. Naarmate meer partijen SIVI-standaarden toepassen, ontstaat er een 'sneeuwbaaleffect' waardoor het gebruik van SIVI-standaarden steeds aantrekkelijker wordt vanwege de toenemende voordelen. Communicatie en het actief aangaan van gesprekken met ketenpartners over het gebruik van SIVI AFS zijn daarom cruciaal om breed draagvlak te creëren. Daarnaast is er een aanpak gedefinieerd om projecten die SIVI AFS gebruiken (klantimplementatietrajecten) te ondersteunen, zodat deze trajecten snel tractie krijgen bij de toepassing van SIVI AFS.

6.2.4.2 Doorlopende activiteiten

Twee keer per jaar publiceert SIVI het SIVI AFS Magazine om (potentiële) gebruikers te informeren over de nieuwste ontwikkelingen rond SIVI AFS. Dit magazine bevat interviews met gebruikers, technische artikelen en meer

beschouwende bijdragen. Daarnaast organiseert SIVI jaarlijks ongeveer tien gratis webinars over SIVI AFS, waarin deelnemers in één uur kennismaken met de wereld van SIVI en de SIVI-standaarden.

Regelmatig voert SIVI gesprekken met ketenpartijen die oriënteren op het gebruik van SIVI AFS, deelstandaarden of specifieke protocollen.

Om klanten te ondersteunen binnen projecten bij het gebruik van SIVI AFS heeft SIVI de dienst Ondersteuning Klantimplementaties opgezet. De vorm van ondersteuning is afhankelijk van de behoefte binnen het project en de fase waarin het project zich bevindt (zie paragraaf 4.4.7).

6.2.4.3 Lopende projecten

In Q1 2025 start SIVI het ketenoverleg SIVI AFS op, dat een belangrijke rol zal spelen bij de doorontwikkeling van de roadmap (zie ook paragraaf 3.2).

6.2.4.4 Backlog

Het doel is om voor verschillende processen, zoals aanvraag, premieberekening en vergelijking, op basis van SIVI AFS referentie-architecturen te ontwikkelen. Een referentie-architectuur biedt een voorbeeld of sjabloon dat laat zien hoe men SIVI AFS optimaal kan inzetten voor een specifiek vraagstuk, zoals een aanvraag of een vergelijking. Het schetst de belangrijke details, benoemt kansen en wijst op valkuilen. Door referentie-architecturen aan te bieden, hoeven projecten niet vanaf nul te beginnen. Dit bevordert een gedeeld begrip over de toepassing van SIVI AFS voor specifieke vraagstukken en helpt fouten te voorkomen.

6.2.5 Ambitie in de tijd

Waar mogelijk, zijn in onderstaande tabel de belangrijkste verwachte resultaten voor 2025 opgenomen.

Marktvraag 1: Lage drempels voor digitale samenwerking	
Optie	Resultaat 2025
1: Zorgen dat SIVI AFS aansluit bij de actualiteit van product- en procesontwikkeling binnen de keten.	<ul style="list-style-type: none"> • Modelleren beurspolissen VNAB binnen AFD 2.0: gereed, geïmplementeerd binnen SIVI AFS • Protocol Speciale Risico's Volmacht: Eerste formele versie gereed • NVGA Protocol Inkomen: Eerste formele versie gereed • NVGA Protocol 2.0: Eerste formele versie gereed • Vernieuwing GRS Protocol: plan gereed, afstemming over route gereed • Vernieuwing ADN Protocol: plan gereed, afstemming over route in gang gezet • Clusters pension en loan in API-raamwerk: gestart
2: Een mindset binnen de keten creëren waarin SIVI AFS de breed gedragen standaard is.	<ul style="list-style-type: none"> • Uitwerken referentie-architecturen: Ten minste 1 referentie-architectuur gereed en opgenomen in documentatie SIVI AFS • Opstarten ketenoverleg: gereed, regulier plaatsvindend

6.3 Marktvraag 2: Aansluiten op de ICT-operatie

Aansluiten op de ICT-operatie

Als softwareproducent of functioneel beheerder wil ik gebruikmaken van SIVI-standaarden die goed aansluiten bij mijn ICT-operatie. Dat wil zeggen, aansluiten bij de gangbare ICT-architecturen en ontwikkelomgevingen. Bruikbaar binnen werkmethoden en werkprocessen. Goed te begrijpen en te hanteren door medewerkers.

6.3.1 Context en onderbouwing

Voor deze marktvraag richten we ons specifiek op twee groepen gebruikers van SIVI AFS (zie ook hoofdstuk 5):

- *Softwareproducenten* gebruiken de SIVI-standaarden om toepassingen te ontwikkelen voor het uitwisselen van gegevens binnen de keten of om aan te haken bij een bestaand kader voor de opslag van gegevens (zie ook paragraaf 4.1).
- *Functioneel beheerders* gebruiken SIVI AFS om een toepassing in te richten of om specificaties te delen.

Voor beide groepen geldt dat de SIVI-standaarden goed moeten aansluiten bij de ICT-operatie om een goed werkbaar setting te creëren die aantrekkelijk is. Een goede aansluiting bij de ICT-architectuur, ontwikkelomgeving en gebruikte technologieën minimaliseert technische integratieproblemen en waarborgt een soepel gebruik.

Voor individuele medewerkers is het belangrijk dat handboeken duidelijke uitleg geven over de details van de SIVI-standaarden en de manier waarop deze gebruikt moeten worden. Het aanbod van goede trainingen zorgt ervoor dat medewerkers snel inzetbaar zijn. De tools die SIVI aanbiedt, moeten gebruiksvriendelijk zijn en een beperkte leercurve hebben.

Steeds meer partijen volgen een 'agile' werkwijze, waarbij kleine, gedreven teams iteratief en in kleine stappen aan concrete resultaten werken. Als reactie hierop moet SIVI ook snel kunnen schakelen bij het geven van support, antwoorden leveren en aanpassingen doorvoeren. Hierbij is het ook belangrijk dat de specificaties en ondersteunende bestanden goed aansluiten bij de ontwikkelomgevingen van de ontwikkelaar.

6.3.2 Het perspectief van ketenpartijen

Als we deze marktvraag vanuit het perspectief van softwareproducenten bekijken, zien we bij SIVI géén wezenlijke verschillen in setting en vereisten tussen de marktpartijen. Alle partijen wensen goede documentatie, goede trainingen, aansluiting bij de ICT-architectuur, aansluiting bij de ontwikkelomgeving en aansluiting bij de gebruikte technologieën. Dit geldt in gelijke mate voor functioneel beheerders.

Wat betreft de niveaus van IT-maturiteit zien we wel duidelijke verschillen, maar dit is niet specifiek voor een bepaalde groep partijen. Deze verschillen komen voor over de gehele lijn. Er is geen direct verband tussen de complexiteit van de vragen of de ambities die men heeft bij het bereiken van doelen. Of het nu gaat om een grote verzekeraar met geavanceerde IT-afdelingen of een kleine adviseur die een online dienst wil ontwikkelen met beperkte IT-resources, de standaarden moeten voor iedereen goed toegankelijk zijn.

Daarnaast zien we verschillen tussen ketenpartijen die een zelfbouwtraject doorlopen en ketenpartijen die gebruik maken van standaardsoftware (pakketten). Als de ondersteuning voor een SIVI-standaard of protocol niet volledig aanwezig is binnen de standaardsoftware, zijn deze partijen afhankelijk van de leverancier om dit in te vullen. Dit kan leiden tot discussies over prioriteit en kosten. Ook dit is niet specifiek voor een bepaalde groep, maar komt voor binnen de hele keten.

6.3.3 Optie 2.1 – SIVI AFS als standaard zo toegankelijk mogelijk maken

<p>Marktvraag 2 Aansluiten op ICT-operatie</p> <p>Optie 1 SIVI AFS als standaard zo toegankelijk mogelijk maken door middel van gedegen documentatie, goede opleidingen, machine-leesbare AFD-specificaties, aansluiting bij gangbare ontwikkelomgevingen en goede ondersteuning bij het uitschakelen van oude standaarden.</p>	<p>Doorlopende activiteiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actueel SIVI AFS Handboek • AFD-definitie Standaard & AOS • Geven van trainingen • Tweemaal per jaar uitgave SIVI AFS Magazine <p>Lopende projecten</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. OpenAPI-specificaties opstellen in AOS 2. SIVI AFS-ondersteuning voor event-driven API's 3. (Door)ontwikkelen van trainingen 4. Verwerken legacy SIVI-documentatie <p>Backlog</p> <ul style="list-style-type: none"> • Volledige syntaxcontrole voor XPath en JMESPath in AOS
---	--

6.3.3.1 Context

Voor softwareproducenten moeten de standaarden en protocollen binnen SIVI AFS goed en gemakkelijk inzetbaar zijn. Dit vertalen we naar de volgende punten:

1. Aanbieden van gedegen documentatie
2. Verzorgen van goede opleidingen
3. Voorzien in machine-leesbare AFD-specificaties
4. Aansluiten bij gangbare ontwikkelomgevingen
5. Goede ondersteuning bieden bij het uitschakelen van oude standaarden

Van oudsher voorzagt SIVI de SIVI AFS-standaarden en protocollen van documentatie in PDF-formaat. We zijn nu stapsgewijs aan het migreren naar een online omgeving voor SIVI AFS (paragraaf 4.4.4). In deze online omgeving bieden we voor de verschillende onderdelen uitgebreide handboeken met duidelijke toelichtingen, voorbeelden en instructies. Een online handboek biedt gebruikers de mogelijkheid om snel te navigeren tussen relevante secties en eenvoudig te zoeken naar specifieke informatie. Elke maand wordt het SIVI AFS-handboek bijgewerkt.

Sinds 2020 is Engels de voertaal voor de SIVI AFS-handboeken. Engelstalige ICT-architecturen zijn namelijk wijdverbreid onder softwareproducenten, waarbij alles van interne systemen tot API-endpoints wordt gedomineerd door het Engels. Veel (grotere) softwareproducenten ontwikkelen ook in het buitenland. In Nederland geeft de inzet van expats een groeiend aantal niet-Nederlandstalige ontwikkelaars in de sector.

In 2023 is SIVI gestart met een nieuw trainingsprogramma voor SIVI AFS (paragraaf 4.4.8). Dit programma bestaat uit verschillende modules, waarbij elke module duidelijke leerdoelen heeft zodat deelnemers optimaal profiteren van de training. SIVI heeft een reguliere trainingskalender en biedt ook in-house trainingen aan. Inmiddels (oktober 2024) hebben meer dan 380 deelnemers deelgenomen, wat aangeeft dat er een duidelijke behoefte is.

Voor het opstellen en delen van AFD-specificaties is de AFD-definitie Standaard ontwikkeld (paragraaf 4.2.3). Deze standaard maakt het mogelijk om AFD-specificaties op een eenduidige manier te delen en geautomatiseerd te verwerken. Voor het opstellen en publiceren van AFD-definities biedt SIVI de tool AOS aan (paragraaf 4.4.5).

Met het SIVI AFS Magazine bieden we twee keer per jaar inzicht in de laatste ontwikkelingen en toepassingen van SIVI AFS, met name voor analisten en ontwikkelaars (paragraaf 4.4.10).

6.3.3.2 Doorlopende activiteiten

Een belangrijke geplande uitbreiding van AOS is de mogelijkheid om OpenAPI-specificaties op te stellen vanuit een AFD-definitie.

Er is een toenemende belangstelling voor API's op basis van een *event-driven architecture* (ook eventful API's genoemd). Op dit moment onderzoeken we hoe we deze nieuwe API-architectuur vanuit SIVI AFS kunnen ondersteunen.

In 2025 zal SIVI de trainingen verder doorontwikkelen (zie doorlopende activiteiten) en komt het met een volledig kader aan opleidingen rondom de SIVI-standaarden. Daarnaast introduceren we e-learningmodules en master classes voor specifieke onderwerpen.

Met bijna veertig jaar aan historie heeft SIVI een uitgebreide documentatie opgebouwd. Veel van deze documentatie is nog steeds actueel, maar op sommige onderdelen inmiddels verouderd. Stapsgewijs verwerken we de nog actuele documentatie in het online handboek voor SIVI AFS, zodat toekomstig beheer beter gefaciliteerd kan worden.

6.3.3.3 Backlog

Voorzien in een komende release van AOS is de uitbreiding van een gedeeltelijke naar een volledige syntaxcontrole van XPath-expressies en een volledige syntaxcontrole van JMESPath-expressies.

6.3.4 Optie 2.2 – Doorlooptijd verzoeken en updates tot minimum beperken

<p>Marktvraag 2 Aansluiten op ICT-operatie</p> <p>Optie 2 De doorlooptijd voor het verwerken van verzoeken en het doorvoeren van updates voor SIVI AFS tot een minimum beperken.</p>	<p>Doorlopende activiteiten</p> <ul style="list-style-type: none"> Vaste releaseprocedure <p>Lopende projecten</p> <ol style="list-style-type: none"> Vernieuwing AFD-beheerssoftware Ondersteuning SIVI AFS-beheerprocedures door JIRA inclusief wijzigingsverzoeken via online formulier <p>Backlog</p> <ul style="list-style-type: none"> Releaseschema versnellen
--	--

6.3.4.1 Context

SIVI AFS werkt vraaggedreven (paragraaf 4.4.2). Wanneer partijen bijvoorbeeld een nieuw label of een functievariant binnen het SIVI AFS API-raamwerk nodig hebben die nog niet in SIVI AFS beschikbaar is, kunnen zij dit bij SIVI aanvragen. SIVI beoordeelt dergelijke verzoeken, stemt indien nodig af met betrokkenen en voert vervolgens uitbreidingen of wijzigingen door. De kracht van de vraaggestuurde ontwikkeling van SIVI AFS ligt in de focus op feitelijke behoeften (zie paragraaf 4.2.2.3 voor een inhoudelijke toelichting).

Momenteel vindt er maandelijks een SIVI AFS-release plaats waarin verzoeken worden verwerkt. Dit is ook het moment waarop partijen formeel worden geïnformeerd. Veel leveranciers voeren updates in hun systemen uit op basis van de door SIVI verstrekte specificatiebestanden van het AFD (zie paragraaf 4.4.1). Om de beschikbaarheid van mutaties, zoals die op het AFD, in de markt te versnellen, kan SIVI overwegen de release frequentie te vergroten.

6.3.4.2 Doorlopende activiteiten

SIVI kent op dit moment een maandelijks cyclus voor het uitbrengen van nieuwe releases (zie paragraaf 4.4.1).

6.3.4.3 Lopende projecten

Momenteel ontwikkelt SIVI nieuwe beheerssoftware voor het AFD. De basis voor de huidige manier waarop SIVI het AFD beheert, werd eind jaren 90 gelegd. In de loop der jaren zijn uitbreidingen mogelijk gemaakt door extra scripts, software en Excel-bestanden met specifieke bewerkingen. Inmiddels is deze aanpak niet langer effectief. Het moderniseren van de tools die SIVI inzet om haar (deel-)standaarden te beheren is noodzakelijk geworden. De herinrichting van de tooling voor standaardbeheer door SIVI bespaart tijd en middelen bij het uitbrengen van releases en maakt het proces minder foutgevoelig. Belangrijker nog, het stelt SIVI in staat om een hogere releasefrequentie voor SIVI AFS te hanteren dan één keer per maand.

In 2024 is SIVI gestart met het gebruik van JIRA ter ondersteuning van de beheerprocedures voor SIVI AFS. Dit maakt het eenvoudiger om de veelheid aan vragen en verzoeken efficiënt af te handelen. De eerste ervaringen en resultaten zijn positief. In de komende periode zal SIVI een online aanvraagformulier aanbieden, gekoppeld aan JIRA, voor het indienen van verzoeken met betrekking tot SIVI AFS.

6.3.4.4 Backlog

Op het moment dat de nieuwe AFD-beheerssoftware geheel is uitgerold en de JIRA-processen daar goed op aansluiten, is de doelstelling het releaseschema te versnellen van maandelijks naar tweewekelijks. Dit betekent overigens niet automatisch dat alle partijen dit schema automatisch zullen volgen. Net als nu is het aan individuele partijen te kiezen hoe zij aansluiten bij het ritme van SIVI-releases.

6.3.5 Optie 2.3 – SIVI AFS aansluiten op andere standaarden

<p>Marktvraag 2 Aansluiten op ICT-operatie</p> <p>Optie 3 SIVI AFS aansluiten op andere standaarden.</p>	<p>Doorlopende activiteiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapping Ockto • Mapping Ordina <p>Lopende projecten</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Mapping VNAB 8. Mapping HDN <p>Backlog</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapping Vooringevulde Aangifte Belastingdienst • Mapping Pensioenregister
--	---

6.3.5.1 Context

Adviseurs en hun leveranciers werken steeds meer vanuit een 360°-perspectief, waarin gegevens uit diverse bronnen zoals hypotheeken, pensioenen, leningen, verzekeringen, schulden en energiecontracten worden samengebracht. Dit betekent dat zij te maken hebben met verschillende datadomeinen en uiteenlopende standaarden, wat leidt tot een complexe en vaak verwarrende situatie voor de vastlegging van deze gegevens. SIVI faciliteert de integratie door mappen aan te bieden van andere standaarden naar AFD 2.0 en waar nodig extra gegevenselementen toe te voegen.

Door gebruik te maken van deze AFD-mappen kunnen softwareproducenten gegevens op een consistente manier opslaan en inzetten binnen hun toepassingen. Voor een deel van deze mappen biedt SIVI bovendien een mapping-API. Via deze API kan men een bericht in een andere standaard (bijvoorbeeld HDN) aanleveren en ontvangt men een bericht in AFD 2.0 terug.

6.3.5.2 Doorlopende activiteiten

Op dit moment beschikbare mappen:

- Ockto: een mapping van het Ockto-datamodel naar SIVI AFS (ook beschikbaar in SIVI mapping-API)
- Ordina: een mapping van data uit de applicatie 'Veilig Ophalen' naar SIVI AFS (op te vragen bij Ordina)
- HDN: een mapping van courante HDN-berichten naar SIVI AFS (opvraagbaar via SIVI, binnenkort ook beschikbaar in mapping-API)
- VNAB: een mapping voor iDOS-berichten naar SIVI AFS (opvraagbaar via SIVI, binnenkort beschikbaar in mapping-API)

6.3.5.3 Lopende projecten

Mappen op dit moment in ontwikkeling:

- Mapping VNAB Co-polis (wanneer gereed ook beschikbaar in SIVI mapping-API)
- Mapping HDN (ontwikkeling mapping-API)

6.3.5.4 Backlog

Op de backlog staan AFD 2.0-mappen voor het Pensioenregister en de Vooringevulde Belastingaangifte (VIA).

6.3.6 Ambitie in de tijd

Waar mogelijk, zijn in onderstaande tabel de belangrijkste verwachte resultaten voor Q4 2025 opgenomen.

Marktvraag 2: Aansluiten op ICT-operatie	
Optie	Resultaat Q4 2025
1: SIVI AFS als standaard zo toegankelijk mogelijk maken door middel van gedegen documentatie, goede opleidingen, machine-leesbare AFD-specificaties, aansluiting bij gangbare ontwikkelomgevingen en goede ondersteuning bij uitfasen oude standaarden.	<ul style="list-style-type: none"> • OpenAPI-specificaties opstellen in AOS: gereed • SIVI AFS-ondersteuning voor event-driven API's: gereed • Goede ondersteuning in AOS voor verbandscontroles met JMESPath: gereed • (Door)ontwikkelen van trainingen: SIVI AFS foundation, gereed, AOS gereed, eerste e-learningmodules en eerste masterclasses • Verwerken legacy SIVI-documentatie: verschillende documenten verwerkt
2: De doorlooptijd voor het verwerken van verzoeken en het doorvoeren van updates voor SIVI AFS tot een minimum beperken.	<ul style="list-style-type: none"> • Vernieuwing AFD-beheersoftware: gereed • Ondersteuning SIVI AFS-beheerprocedures door JIRA inclusief wijzigingsverzoeken via online formulier: gereed • Releaseschema versnellen: inventarisatie en plan gereed
3: SIVI AFS aansluiten op andere standaarden.	<ul style="list-style-type: none"> • Mapping VNAB: gereed • Mapping HDN: gereed • Mapping Vooringevulde Aangifte Belastingdienst: gereed • Mapping Pensioenregister: gereed

6.4 Markt vraag 3: Geen fouten

Geen fouten

Als keten willen we geen fouten bij de realisatie en het gebruik van services en berichten. Het doel is geen onnodige kosten en complexiteit door fouten bij zowel de implementaties als het uitvoeren van processen.

6.4.1 Context en onderbouwing

Bij digitale samenwerking binnen de keten kunnen fouten snel een grote impact hebben. Een structurele fout bij een aanbieder in een ADN-boekingsbericht beïnvloedt bijvoorbeeld alle aangesloten adviseurs die dat bericht gebruiken. Het aantal getroffen partijen varieert per aanbieder, maar kan aanzienlijk zijn. Een foutieve specificatie van een service voor volmacht-premieberekening wordt vaak pas later in het proces ontdekt, wat in een ongunstig scenario gevolgen kan hebben voor zeker vijf leveranciers en meer dan zestig gevolmachtigden. Onjuist aangeleverde GRS-documentberichten dwingen de adviseur vaak om deze berichten handmatig te verwerken in plaats van geautomatiseerd. Dit vergt aanzienlijk meer inspanning dan de 'klassieke' papieren aanlevering. Kortom, met de toenemende digitalisering is het essentieel dat de keten zich maximaal inspant om fouten te minimaliseren en deze snel op te lossen.

SIVI heeft in samenwerking met Adfiz en Aplaza een procedure ontwikkeld voor het melden van fouten en een dashboard rond fouten in het berichtenverkeer (zie [meldformulier berichtenverkeer](#)). Hierdoor ontstaat meer inzicht in het voorkomen en afhandelen van fouten.

Voor AFD-definities voert SIVI maandelijks een steekproef uit (zie paragraaf 6.4.4.2).

Om de impact van fouten concreet te maken, geeft figuur 21 een indicatief overzicht van de consequenties van fouten door een partij die een dienst aanbiedt. In figuur 22 staat een overzicht van de gevolgen van fouten door een partij die een dienst afneemt.

Mogelijke gevolgen van fouten door een partij die een dienst aanbiedt of wil aanbieden					
# Situatie	Aanbieder		Afnemer		
	Ontwikkelt team	Functioneel beheerder Product owner	Ontwikkelt team	Functioneel beheerder Product owner	Gebruiker
1 Fout in SIVI-handboek	<ul style="list-style-type: none"> Niet verder kunnen Aanmaken verkeerd bericht Aanmaken verkeerde service 	<ul style="list-style-type: none"> Niet verder kunnen Aanmaken verkeerd bericht Klachten onjuiste werking 	<ul style="list-style-type: none"> Niet verder kunnen Fouten bij verwerking 	<ul style="list-style-type: none"> Niet verder kunnen Extra handelingen 	<ul style="list-style-type: none"> Niet verder kunnen Onjuiste resultaten Extra handelingen
2 Niet volgen SIVI-handboek bij realisatie	-	<ul style="list-style-type: none"> Klachten onjuiste werking 	<ul style="list-style-type: none"> Niet verder kunnen Fouten bij verwerking 	<ul style="list-style-type: none"> Niet verder kunnen Extra handelingen 	<ul style="list-style-type: none"> Niet verder kunnen Onjuiste resultaten Extra handelingen
3 Niet volgen SIVI-handboek bij verstrekken specificaties	-	<ul style="list-style-type: none"> Klachten onjuiste werking 	<ul style="list-style-type: none"> Niet verder kunnen Fouten bij verwerking 	<ul style="list-style-type: none"> Niet verder kunnen Extra handelingen 	<ul style="list-style-type: none"> Niet verder kunnen Onjuiste resultaten Extra handelingen
4 Configuratie functie niet strict genoeg	-	<ul style="list-style-type: none"> Klachten onjuiste werking 	<ul style="list-style-type: none"> Fouten bij verwerking 	<ul style="list-style-type: none"> Niet verder kunnen Extra handelingen 	<ul style="list-style-type: none"> Onjuiste resultaten Extra handelingen
5 Niet volgen van AFD-releases	-	-	<ul style="list-style-type: none"> Niet verder kunnen 	-	-

Voorbeelden per situatie

- Bijv. een onjuiste beschrijving van verplichte velden in een berichttype, waardoor leveranciers verkeerde velden opnemen en berichten niet goed verwerkt worden in systemen van adviseurs of verzekeraars.
- Sommige fouten ontstaan door het combineren van meerdere documenten in één PDF of door een onzorgvuldige keuze van de AFD-documentcode in GRS-documentberichten.
- Fouten kunnen optreden bij onjuiste specificaties van coderingen die in berichten gebruikt worden.
- Bij het aanmaken van GRS-documentberichten moet de juiste bijlagesoort gekozen worden, en zonder extra validaties is de kans op fouten groot.
- Soms vervallen er zaken binnen het AFD- of API-raamwerk, zoals coderingen in codelijsten, die in nieuwe berichten dan niet meer bruikbaar zijn.

figuur 21 – consequenties van fouten bij realisatie aanbieden dienst

Mogelijke gevolgen van fouten door een partij die een dienst afneemt of wil afnemen				
# Situatie	Afnemer			Aanbieder
	Gebruiker	Functioneel beheerder Product owner	Ontwikkelteam	Functioneel beheerder Product owner
1 Fout in SIVI-handboek	<ul style="list-style-type: none"> Niet verder kunnen Onjuiste resultaten Extra handelingen 	<ul style="list-style-type: none"> Niet verder kunnen Extra handelingen 	<ul style="list-style-type: none"> Niet verder kunnen Fouten bij verwerking 	<ul style="list-style-type: none"> Onterechte klachten
2 Niet volgen SIVI-handboek bij realisatie	<ul style="list-style-type: none"> Niet verder kunnen Onjuiste resultaten Extra handelingen 	<ul style="list-style-type: none"> Niet verder kunnen Extra handelingen 	-	<ul style="list-style-type: none"> Onterechte klachten
3 Niet volgen verstrekte specificaties dienst	<ul style="list-style-type: none"> Niet verder kunnen Onjuiste resultaten Extra handelingen 	-	-	<ul style="list-style-type: none"> Onterechte klachten
4 Configuratie functie sluit niet aan bij standaard	<ul style="list-style-type: none"> Onjuiste resultaten Extra handelingen 	<ul style="list-style-type: none"> Extra handelingen 	-	<ul style="list-style-type: none"> Onterechte klachten
5 Niet volgen van AFD-releases	-	-	-	<ul style="list-style-type: none"> Onterechte klachten
Voorbeelden per situatie				
1 Een onjuiste beschrijving van verplichte velden in een berichttype, waardoor aangeleverde berichten niet goed verwerkt worden in systemen van adviseurs of verzekeraars. 2 Bij services voor volmacht-premieberekening kunnen bepaalde entiteiten herhalend voorkomen, wat niet altijd wordt ondersteund. 3 Waardebeperkingen niet (juist) overnemen. 4 Het niet kunnen koppelen van een AFD-attribuut aan het juiste veld binnen een toepassing. 5 Berichtspecificaties kunnen aan 'actuele' AFD-codelijsten worden gekoppeld, zoals landentabellen of beroepenlijsten. Nieuwe coderingen moeten dan ook worden ondersteund.				

figuur 22 – consequenties van fouten bij realisatie afnemen dienst

Het voorkomen en oplossen van fouten blijkt in de praktijk niet altijd eenvoudig. Allereerst een hand in eigen boezem: de SIVI-handboeken kunnen op sommige punten duidelijker. Dit heeft nu prioriteit, met de ontwikkeling van een nieuw, integraal handboek voor SIVI AFS (paragraaf 4.4.4) en de opname van oudere maar nog relevante SIVI-documenten (paragraaf 6.4.4.3). Er is al veel werk verricht, maar er ligt nog een belangrijke taak.

Over het algemeen bestaat er in de markt een goede alertheid rond problemen bij services, en deze worden doorgaans snel opgelost door aanbieders en betrokken leveranciers. Dit is noodzakelijk, aangezien er vaak geen werkbare alternatieven zijn; een premie voor een vergelijking moet berekend worden of samen ontwikkelde applicaties voor bijvoorbeeld aanvragen moeten blijven functioneren.

Leveranciers reageren doorgaans snel op fouten in het berichtenverkeer, maar verbetering is mogelijk. Ze kunnen het aantal fouten verder verminderen door heldere instructies te geven over het inrichten van te verzenden en te ontvangen berichten, inclusief verwijzingen naar de eisen van het betreffende SIVI AFS-protocol. Ook kan men in de configuratieschermen voor berichtopmaak controles inbouwen om fouten te voorkomen.

Aanbieders van berichten (verzenders) is de situatie complexer. Het berichtenverkeer wordt bij verzenders beperkt gezien als een doorlopende dienst die monitoring en actie vereist, zoals wel het geval is bij extranetten. Dit komt deels doordat ADN-boekingsberichten en GRS-documentberichten vaak een workaround hebben; als er iets misgaat, stopt het proces niet direct. Aanpassingen doorvoeren na een foutmelding is voor partijen die standaardsoftware zoals ANVA of Axon gebruiken doorgaans niet ingewikkeld. Echter, voor partijen die eigen toepassingen hebben ontwikkeld, is het corrigeren van fouten vaak complexer. Voor hen is het verzenden van een bericht eerder een afgerond project, waarbij het boek na oplevering dichtgaat. Als een verzender vervolgens aanpassingen moet doorvoeren aan de inhoud van bijvoorbeeld een GRS-documentbericht of aan de opmaak van documenten, is de besparing vaak al ingeboekt. Met de huidige druk op ICT-budgetten en beperkte verandercapaciteit zijn dergelijke projecten moeilijker op te starten.

De realiteit is dat 'in één keer goed' een zeer belangrijke doelstelling moet zijn: tijdens de ontwikkeling om onnodige kosten te vermijden, en tijdens het gebruik omdat fouten bij services vrijwel direct tot verstoring in de dienstverlening leiden. Voor berichtenstromen ontbreekt bovendien vaak de benodigde aansturingmogelijkheden om gemakkelijk aanpassingen door te voeren.

6.4.2 Het perspectief van ketenpartijen

Net als bij markt vraag 2, 'Aansluiten op de ICT-operatie', zien we ook bij markt vraag 3, 'Geen fouten', geen fundamentele verschillen in de setting en vereisten tussen ketenpartijen. Voor alle partijen leiden fouten immers tot uitval, onnodige afstemming, extra kosten en, in het ergste geval, klantontevredenheid.

De in hoofdstuk 5 onderscheiden SIVI AFS-gebruikers (softwareproducenten, functioneel beheerders en eindgebruikers) komen elk op hun eigen manier in aanraking met fouten. Hieronder beschrijven we de rol van deze gebruikers vanuit twee scenario's: een partij die een dienst aanbiedt een partij die een dienst afneemt.

6.4.2.1 Scenario van de SIVI AFS-gebruikers bij een partij die een dienst aanbiedt of wil aanbieden

In dit scenario gaat het om partijen die bijvoorbeeld een ADN-boekingsbericht willen versturen of een service voor volmacht-premieberekening willen aanbieden. Als men zelf software ontwikkelt, bevinden de drie rollen (softwareproducent, functioneel beheerder en gebruiker) zich intern binnen de organisatie. Bij gebruik van standaardsoftware of externe softwareontwikkeling wordt de softwareleverancier geheel of grotendeels een externe partij.

Softwareproducenten ontwikkelen software op basis van SIVI AFS-standaarden en -protocollen, maar vullen deze vaak aan met details die aansluiten bij de eigen producten en processen. Zo bepaalt een verzekeraar bijvoorbeeld zelf welke dekkingen worden opgenomen en welke gegevens premiebepalend zijn. Tegelijkertijd verhoogt deze ruimte het risico op fouten. Maak je gebruik van deze ruimte in de toepassing van de standaarden, doe het dan met grondige nauwkeurigheid en met kennis van zaken. Een voorbeeld van een 'strengere' standaard is het NVGA Protocol, waarin exact is vastgelegd welke gegevens een gevolmachtigd agent moet aanleveren. SIVI verstrekt voor dit protocol AFD-definities, waarmee geautomatiseerde controles vóór verzending mogelijk zijn en fouten worden voorkomen.

Functioneel beheerders (en soms product owners) zijn verantwoordelijk voor het opstellen van specificaties. Bij services voor volmacht-premieberekening gebeurt dit vaak nog op basis van het AFD-webservice Protocol en AFD 1.0, vastgelegd in PDF-documenten en XML-sjablonen. Deze werkwijze is foutgevoelig. Hoewel de specificaties voor premieberekening en acceptatie onderdeel zijn van de AFD-definitie UIV, worden ze nog niet altijd volledig toegepast – transactiegegevens ontbreken bijvoorbeeld vaak. Voor services op basis van het SIVI AFS API-raamwerk en AFD 2.0 maken partijen inmiddels gebruik van AFD-definities, wat een stap vooruit is. De introductie van OpenAPI-specificaties (zie 6.4.5) biedt hierin een belangrijke kwaliteitsimpuls.

Voor ADN-boekingsberichten, GRS-documentberichten en SKP-transactieberichten ontbraken duidelijke afspraken over het delen van specificaties. SIVI heeft hiervoor het Protocol AFD-definitie Registratie Polis (zie 4.3.8) geïntroduceerd, waarmee specificaties van verzonden polisgegevens gedeeld kunnen worden binnen de keten.

Wanneer standaardsoftware zoals ANVA of Axon wordt gebruikt, configureren functioneel beheerders doorgaans de te verzenden berichten. Hierbij kunnen echter gemakkelijk fouten ontstaan, waardoor het volgen van de juiste protocollen cruciaal is. Zelfs een correct geconfigureerd scherm garandeert geen foutloos bericht.

Het niet volgen van de instructies bij het opstellen van AFD-definities is een belangrijke oorzaak van fouten.

Gebruikers spelen in dit scenario geen actieve rol. Hun rol beperkt zich tot het werken met de software.

6.4.2.2 Scenario van de SIVI AFS-gebruikers bij een partij die een dienst afneemt of wil afnemen

In dit scenario gaat het om partijen die bijvoorbeeld een ADN-boekingsbericht willen verwerken of een service voor volmacht-premieberekening willen aanroepen. Als men zelf software ontwikkelt, zijn de rollen van softwareproducent, functioneel beheerder en gebruiker intern vertegenwoordigd. Bij gebruik van standaardsoftware of extern ontwikkelde software vervult een externe leverancier grotendeels de rol van softwareproducent.

Softwareproducenten ontwikkelen software op basis van SIVI AFS-standaarden en -protocollen. Bij sommige protocollen, zoals het NVGA Protocol, zijn de specificaties exact vastgelegd. Voor het NVGA Protocol verstrekt SIVI AFD-definities die specificaties delen en geautomatiseerde controles mogelijk maken na ontvangst van gegevens.

In andere gevallen gebruiken softwareleveranciers de SIVI AFS-standaarden en -protocollen als basis, aangevuld met specifieke vereisten gerelateerd aan een product. Bijvoorbeeld voor een service voor volmacht-premieberekening (AFD 1.0) beschrijft het AFD-webservice Protocol de algemene aanpak. Daarnaast stelt de verzekeraar een specifieke specificatie op, waarin staat welke gegevens vereist zijn voor de aanroep en welke resultaten worden teruggestuurd. Deze specificaties worden vaak verstrekt in PDF-documenten en XML-bestanden, wat foutgevoelig is. Voor diensten op basis van het SIVI AFS API-raamwerk en AFD 2.0 zijn vaak AFD-definities beschikbaar, wat een belangrijke verbetering betekent. De overstap naar OpenAPI-specificaties (zie 6.4.5) levert een aanzienlijke kwaliteitsimpuls. Voor ADN-boekingsberichten, GRS-documentberichten en SKP-transactieberichten ontbraken eerder duidelijke afspraken over specificaties. Met het Protocol AFD-definitie Registratie Polis (paragraaf 4.3.8) biedt SIVI nu specificaties voor het ontvangen van polisgegevens.

Functioneel beheerders (product owners) configureren de software om services of berichten te gebruiken. Hierbij gelden vergelijkbare situaties als bij softwareproducenten: ontvangen specificaties zijn vaak foutgevoelig, en het correct configureren vereist zorgvuldigheid.

Gebruikers doorlopen processen binnen hun software waarin de SIVI AFS-standaarden en -protocollen worden toegepast. Hoewel zij hinder ondervinden van fouten, hebben zij geen directe invloed op het voorkomen ervan. Wel kunnen zij bijdragen aan verbeteringen door consequent fouten te melden via de foutmeldprocedure (zie [meldformulier berichtenverkeer](#)).

6.4.3 Optie 3.1 – Ondersteunen opstellen syntactisch correcte berichtspecificaties

<p>Marktvraag 3</p> <p>Geen fouten</p> <p>Optie 1</p> <p>Ondersteunen opstellen syntactisch correcte berichtspecificaties.</p>	<p>Doorlopende activiteiten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aanbieden van AOS-omgeving • Voorzien in baselines binnen AOS • Voorzien in templates als ondersteuning bij het opstellen van AFD-definities <p>Lopende projecten</p> <ul style="list-style-type: none"> • - <p>Backlog</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ondersteunen van conditionele AFD-structuren
--	--

6.4.3.1 Context

Syntax kun je vergelijken met de grammatica van een bericht. Bij mensen kan een grammaticaal fout geformuleerde tekst tot misverstanden leiden; bij berichten die worden uitgewisseld (via een service of als los bericht) is dat met syntaxfouten niet anders. Kleinere fouten kunnen soms onopgemerkt blijven en leiden tot onverwachte resultaten, direct of pas veel later. Grotere syntaxfouten zorgen meestal voor directe uitval.

Voorbeelden van syntaxfouten:

- Gebruik van een onjuiste AFD-berichtstructuur, bijvoorbeeld de berichtstructuur van een schademelding voor het verzenden van polisgegevens.
- Waarden toekennen aan attributen die niet voldoen aan de datatype- of formaatbeperkingen. Bijvoorbeeld een tekstwaarde opnemen in het attribuut Termijnbedrag Bruto Premie, dat een decimaal veld is met maximaal 2 decimalen.

Deze optie gaat alleen over berichten. Zie de optie ‘Ondersteunen aanbieden van een correcte API (services)’ in paragraaf 6.4.5 voor de ondersteuning voor correcte specificaties van services.

6.4.3.2 Doorlopende activiteiten

Syntaxfouten ontstaan vaak tijdens het ontwerp (de specificatie) van een bericht of bij de implementatie van het aanmaken ervan binnen software. Om dit te voorkomen, heeft SIVI de AFD-definitie Standaard (paragraaf 4.2.3) ontwikkeld. Deze standaard biedt concrete ondersteuning op drie fronten:

- *Opstellen van syntactisch correcte specificaties*
Met behulp van AOS (zie paragraaf 4.4.5.2) kunnen gebruikers AFD-definities opstellen. AOS borgt dat de specificaties van een bericht voldoen aan de syntaxregels.
- *Syntactische correctheid bij doorgegeven specificaties*
Specificaties op basis van een AFD-definitie zijn gegarandeerd syntactisch correct. Dit voorkomt dat issues ontstaan door foutieve interpretaties.
- *Implementatie van software met minimale kans op fouten*
Bij de ontwikkeling van software voor het aanmaken of verwerken van berichten kan men met een AFD-definitie:
 - Handmatig schermen inrichten, berichten opstellen en controles implementeren.
 - Na handmatige inrichting met behulp van standaard libraries geautomatiseerd controles uitvoeren.
 - Volledig geautomatiseerde schermen inrichten, berichten samenstellen en controles met standaardlibraries uitvoeren (deze optie heeft de minste foutkans).

SIVI ondersteunt correcte AFD-definities door het aanbieden van baselines binnen AOS. Baselines zijn ingesteld op basis van de branche en het type bericht, zoals een baseline voor polis motorrijtuigen, die kan worden gebruikt voor berichten zoals premieberekening, offerte, aanvraag en mutatie. Door het gebruik van baselines wordt het AFD veel toegankelijker en wordt de kans op fouten verkleind. Op basis van de baseline kan een berichtspecificatie worden

samengesteld voor een specifieke functie, zoals ‘premieberekening invoer’, ‘premieberekening resultaat’ of ‘registratie’. Dit kunnen functies zijn uit het SIVI AFS API-raamwerk of zelf gedefinieerde functies.

In het kader van het Protocol AFD-definities UIV levert SIVI voor de analyse Excel-templates zoals ‘zakelijk werkmaterieel’ en ‘zakelijk VVE-complex’, voor een duidelijke structuur en houvast bij het opstellen van AFD-definities.

Voor zowel AFD 1.0 als AFD 2.0 zijn de basis benodigdheden er om een zeer groot deel van de syntax fouten te voorkomen. Binnen het AFD 2.0 domein zien we een goed gebruik van de tools die SIVI aanbiedt en liggen we op koers. Binnen het AFD 1.0 domein vereist het gebruik van compleet gespecificeerde AFD-definities voor de services voor volmachten nog de nodige aandacht.

6.4.3.3 Lopende projecten

-

6.4.3.4 Backlog

Een AFD-definitie biedt de volledige specificatie voor een bericht, waaronder de structuur van het bericht (welke elementen in welke volgorde), de specificaties van individuele elementen (zoals de kenmerken van het attribuut ‘brandstof’ binnen het bericht) en de verbandscontroles (bijvoorbeeld: als de verzekerde som groter is dan 50.000 euro, mag het eigen risico niet nul zijn).

Bij het opstellen van AFD-definities wordt gebruikgemaakt van de baselines die SIVI binnen AOS beschikbaar stelt. Een baseline zorgt ervoor dat alleen entiteiten en attributen (eventueel met waardebeperkingen) geselecteerd kunnen worden die relevant⁹ zijn voor (bijvoorbeeld) een specifiek type verzekering, zoals schadeverzekeringen of inkomensverzekeringen. Wat echter ontbreekt, is de mogelijkheid om complexe productstructuren, zoals mantelcontracten of pakketpolissen met verschillende optionele polisonderdelen, direct te modelleren en te controleren op schema-niveau. Denk hierbij aan een mantelcontract waarbij specifieke afspraken op polisniveau aanvullende attributen vereisen, of aan een pakketpolis waarbij de aanwezigheid van een woonhuisdekking automatisch leidt tot aanvullende specificaties rond risico-adres en herbouwwaarde.

Een belangrijke doelstelling voor 2025 is om AOS geschikt te maken voor dit type ondersteuning. De implementatie hiervan wordt gepland als een gefaseerde uitrol, waarbij tussen 2025 en 2028 de ondersteuning voor verschillende typen verzekeringen stapsgewijs wordt uitgebreid.

6.4.4 Optie 3.2 – Ondersteunen opstellen semantisch correcte berichtspecificaties

<p>Marktvraag 3 Geen fouten</p> <p>Optie 2 Ondersteunen opstellen semantisch correcte berichtspecificaties.</p>	<p>Doorlopende activiteiten</p> <ul style="list-style-type: none"> Steekproeven AFD-definities UIV Steekproeven AFD-definities Registratie Polis Steekproeven AFD-definities AFD 2.0 Handboek opstellen AFD-definities voor volmachtpolissen en provinciale polissen <p>Lopende projecten</p> <ol style="list-style-type: none"> Schoning van in onbruik geraakte labels in AFD Alle AFD-attributen voorzien van omschrijving Verwerken legacy SIVI-documentatie <p>Backlog</p> <ul style="list-style-type: none"> Plan oplossen knelpunten rond semantische juistheid AFD-berichten
---	---

6.4.4.1 Context

Met de AFD-definitie Standaard en AOS biedt SIVI ondersteuning om syntactische fouten in berichten te voorkomen. Dit omvat het correct specificeren van de structuur van berichten (zoals de volgorde van elementen), de eigenschappen van individuele elementen (bijvoorbeeld de specificaties voor het attribuut ‘brandstof’ binnen een bericht), en controles op

⁹ Uitbreidingen kunnen altijd aangevraagd worden (zie paragraaf 4.4.2).

verbanden (zoals: als de verzekerde som groter is dan 50.000 euro, mag het eigen risico niet nul zijn). Dit zijn voorbeelden van ‘harde’ controles die eenvoudig geautomatiseerd kunnen worden uitgevoerd (zie paragraaf 6.4.3).

Semantische juistheid gaat verder dan alleen structurele correctheid; het betekent dat gegevens binnen een bericht ook inhoudelijk kloppen binnen de specifieke context waarin het bericht wordt gebruikt. Voorbeelden van semantische fouten zijn:

- Gebruik van ongeschikte entiteiten binnen een domein, zoals de entiteit Dekking Glas in een bericht voor Motorrijtuigen.
- Gebruik van ongeldige dekkingscodes bij een dekkingsentiteit, bijvoorbeeld code 5032 (Inboedel diefstal) onder de entiteit GP (Dekking Glas).

Op deze voorbeelden controleren we nu door middel van AFD-definities en baselines (zie paragraaf 4.2.3). Voor andere, meer diepgaande semantische controles zijn aanvullende context én regels nodig. De belangrijkste uitdagingen op dit gebied zijn:

- **Inhoudelijke betekenis.** Bijvoorbeeld, voor het attribuut ‘pensioengevend salaris’ bestaan verschillende definities. Welke definitie is in een specifiek bericht van toepassing?
- **Attributen met overlappende betekenis.** Binnen het AFD bestaan attributen die sterk op elkaar lijken. Wanneer gebruik je bijvoorbeeld ‘verzekerde som’ en wanneer ‘verzekerde loonsom’?
- **Contextafhankelijke structuur.** Het AFD kent een aparte entiteit voor ‘adres’ waarin allerlei adresgegevens zijn gebundeld. Sommige van deze velden (zoals ‘straat’, ‘huisnummer’ en ‘land’) zijn echter ook te selecteren op partij-niveau. Wanneer gebruik je de adres-entiteit, en in welke context is het voldoende om de velden op te nemen op partij-niveau? Heeft de keuze invloed op de betekenis?

Om de semantische juistheid van berichten te verbeteren, heeft SIVI vier mogelijke niveaus van ondersteuning geïdentificeerd:

1. Ingebouwde controles binnen AOS op basis van business rules en/of machine learning
2. Verplichte reviews door SIVI
3. Steekproefsgewijze inspecties door SIVI
4. Opstellen van duidelijke instructies door SIVI

Het uitvoeren van semantische controles binnen AOS (niveau 1) vraagt om een aanzienlijke investering in de ontwikkeling van ontologieën en business rules. Hoewel er al ontologieën bestaan, moet veel nog worden uitgewerkt. Niveaus 1 en 2 vereisen bovendien een intensieve inzet die, gezien de omvang van het SIVI-domein (zie hoofdstuk 3) en de huidige budgetstructuur, niet haalbaar is als integrale aanpak. Hierdoor worden deze activiteiten momenteel niet als reële doelstellingen beschouwd, maar blijven ze wel belangrijke aandachtspunten voor de toekomst.

6.4.4.2 Doorlopende activiteiten

SIVI geeft invulling aan de niveaus 3 en 4 uit het bovenstaande overzicht voor het ondersteunen van semantische juistheid. Maandelijks voert SIVI steekproefsgewijs controles uit (niveau 3) op de semantische juistheid van opgestelde AFD-definities, voor zover dat op dit moment mogelijk is. De resultaten worden teruggekoppeld aan de opstellers, waarbij SIVI waar nodig aanvullende toelichting en ondersteuning biedt. Voor AFD-definities binnen UIV is afgesproken dat SIVI voor SUIV een dashboard bijhoudt om de steekproeven te monitoren.

Daarnaast wordt in de SIVI AFS-handboeken (niveau 4) specifiek aandacht besteed aan het opstellen van semantisch correcte AFD-definities.

6.4.4.3 Lopende projecten

Na veertig jaar AFD zijn meerdere attributen en codes in onbruik geraakt of blijken (bijna) duplicaten te zijn. Het heeft voor SIVI prioriteit om dit op te schonen, wat tevens de semantische overlap tussen attributen zal verkleinen. Naar schatting gaat het hierbij om enkele honderden attributen. Rekening houdend met reeds aangemaakte berichten, koppelingen en registraties, verwijderen we vervallen labels en codewaarden niet uit de datacatalogus, maar markeren deze. De markering geeft aan dat deze attributen niet meer gebruikt mogen worden in nieuwe berichtspecificaties; tegelijk borgen we zo dat bestaande berichtspecificaties wel kunnen worden verwerkt. Verder blijkt niet elk attribuut in het AFD een (duidelijke) omschrijving te hebben. Dit wordt in stappen verbeterd.

Ook heeft SIVI bijna veertig jaar documentatie opgebouwd, waarvan een deel nog steeds relevant is, bijvoorbeeld met betrekking tot semantische toelichtingen. We verwerken de actuele documentatie stapsgewijs in het online handboek voor SIVI AFS, zodat toekomstig beheer beter wordt ondersteund.

Binnen de beschikbare ruimte besteedt SIVI veel tijd aan het optimaliseren van de semantische specificaties binnen SIVI AFS.

6.4.4.4 Backlog

Door relevante onderdelen van oude SIVI-documentatie te verwerken, zetten we een belangrijke stap richting betere ondersteuning voor de semantische juistheid van AFD-berichten. Tegelijkertijd is het van belang om beter te begrijpen waar de knelpunten liggen en hoe we deze kunnen oplossen of verminderen. Het doel is om op basis van een gedegen analyse een plan op te stellen en dit vervolgens uit te voeren.

6.4.5 Optie 3.3 – Ondersteunen aanbieden van een correcte API (services)

<p>Marktvraag</p> <p>Geen fouten</p> <p>Optie 3</p> <p>Ondersteunen aanbieden van een correcte API (services).</p>	<p>Doorlopende activiteiten</p> <ul style="list-style-type: none"> - <p>Lopende projecten</p> <p>4. OpenAPI-specificaties opstellen in AOS</p> <p>Backlog</p> <ul style="list-style-type: none"> Certificeren van SIVI AFS-services
--	--

6.4.5.1 Context

Een belangrijke standaard voor het delen van API-specificaties is de OpenAPI Specification (OAS). Rond deze standaard is inmiddels een omvangrijk ecosysteem ontstaan, en veel partijen gebruiken deze, al dan niet geautomatiseerd, als vertrekpunt om een API in te richten. Daarnaast maakt men gebruik van de specificatie om geautomatiseerd een testomgeving (mockserver) op te zetten.

Een OpenAPI-specificatie voor een service bevat:

1. De naam en de te gebruiken adressering.
2. Het doel van de service (bijv. de premie berekenen voor product X).
3. De manier waarop de service aangeroepen moet worden en welke gegevens daarbij verwacht worden.
4. Het resultaat (de gegevens) dat men kan terugverwachten.
5. Specificatie van de beveiligingsmaatregelen.
6. Specificatie van mogelijke foutmeldingen.

De definitie van de payload van de service, dat wil zeggen de onderdelen 3 en 4, is al opgenomen in een AFD-definitie en kan beheerd worden in AOS. Het voornemen is om vanuit AOS ook een OpenAPI-specificatie te kunnen genereren.

6.4.5.2 Doorlopende activiteiten

-

6.4.5.3 Lopende projecten

Er loopt momenteel een project om het in AOS mogelijk te maken voor gebruikers om op basis van een AFD-definitie een volledige OpenAPI-specificatie voor een service op te stellen. De definitie van de payload van de service (onderdelen 3 en 4 uit de opsomming hierboven) is al opgenomen in de AFD-definitie (dit zijn de meest arbeidsintensieve onderdelen). Aanvullend ontwikkelen we in AOS schermen waarmee gebruikers de overige onderdelen van de OpenAPI-specificatie voor de betreffende service kunnen vastleggen. Hiermee borgen we dat services voldoen aan de uitgangspunten van het SIVI AFS API-raamwerk, zoals het correcte gebruik van API-endpoints, parameters, responsecodes en foutafhandelingsrichtlijnen. Via het AOS-register kan de OpenAPI-specificatie, indien gewenst, worden gedistribueerd. Een gepubliceerde OpenAPI-specificatie is syntactisch correct en voldoet, voor zover redelijkerwijs controleerbaar, aan de uitgangspunten van het SIVI AFS API-raamwerk.

6.4.5.4 Backlog

Het opstellen van een juiste OpenAPI-specificatie biedt veel zekerheden rond een correct werkende service. Toch biedt het geen volledige garantie. Zo wordt de inhoudelijke kwaliteit van de toelichting over het gebruik of de functionele

werking niet getoetst. Ook doet een OpenAPI-specificatie geen uitspraken over uitgangspunten als beschikbaarheid en performance. Voor efficiënt en betrouwbaar gebruik van services is ook dit type informatie van belang. Vanuit de markt ontvangt SIVI nadrukkelijk het verzoek om meer werk te maken van de certificering van services en zo ook hier voor meer uniformiteit en transparantie te zorgen.

Na de oplevering van functionaliteiten voor het aanmaken en distribueren van OpenAPI-specificaties via AOS, start SIVI een project om certificering in te richten. Certificering versterkt niet alleen het vertrouwen in de betrouwbaarheid van diensten, zowel intern als extern, maar waarborgt ook dat alle ketenpartijen dezelfde normen hanteren.

De certificering wordt vormgegeven als een online self-assessment, vergelijkbaar met de huidige checklist voor Onbemande Toepassingen. Dit self-assessment helpt partijen te reflecteren op het proces en de deliverables, en borgt dat aan alle vereisten is voldaan. In het AOS-register wordt dan aangegeven voor welke OpenAPI-specificaties een certificering is uitgevoerd. SIVI zal periodiek controles uitvoeren op afgeronde certificeringen en de resultaten terugkoppelen aan de betrokken partijen. Indien nodig volgt een verzoek tot bijstelling.

6.4.6 Ambitie in de tijd

Waar mogelijk, zijn in onderstaande tabel de belangrijkste verwachte resultaten voor Q4 2025 opgenomen.

Marktvraag 3: Geen fouten	
Optie	Resultaat Q4 2025
1: Ondersteunen opstellen syntactisch correcte berichtspecificaties.	<ul style="list-style-type: none"> Ondersteunen van conditionele AFD-structuren: analyse gestart
2: Ondersteunen opstellen semantisch correcte berichtspecificaties.	<ul style="list-style-type: none"> Schoning van in onbruik geraakte labels in AFD: gestart, reguliere maandelijkse verwerking in batches Alle AFD-attributen voorzien van omschrijving: gestart, reguliere maandelijkse verwerking in batches Verwerken legacy SIVI-documentatie: gestart, reguliere maandelijkse verwerking in batches Plan oplossen knelpunten rond semantische juistheid AFD-berichten: analyse opgestart
3: Ondersteunen aanbieden van een correcte API (services).	<ul style="list-style-type: none"> OpenAPI-specificaties opstellen in AOS: gereed Certificeren van SIVI AFS-services: implementatie

7 Samenvatting en conclusie

7.1 Roadmap SIVI AFS

Digitaal ecosysteem financiële dienstverlening

SIVI streeft een digitaal ecosysteem na waar uitwisseling van data tussen ketenpartijen binnen het ecosysteem is gebaseerd op een stelsel van afspraken en standaarden. Het uitgangspunt hierbij is dat deze randvoorwaarden binnen de sector ervoor zorgen dat de verschillende distributiemodellen en verschillende soorten spelers binnen het ecosysteem tot hun recht kunnen komen.

Binnen het digitale ecosysteem zien we twee vormen van ketenoptimalisatie:

1. Verticale optimalisatie, waarbij verschillende ketenpartijen digitaal samenwerken en gegevens en/of documenten uitwisselen. De ADN-berichten zijn een eerste (1985) voorbeeld hiervan. Deze vorm van digitale samenwerking heeft van oudsher de aanduiding ketenintegratie.
2. Horizontale optimalisatie, hier gaat het om de digitale samenwerking (koppelingen) tussen de toepassingen die gebruikt worden binnen de processen van een ketenpartij zelf. Bijvoorbeeld de koppeling tussen een vergelijkings- en een adviestoepassing of tussen een adviestoepassing en de assurantiesoftware.

SIVI-domeinen

SIVI kan effectiever zijn als zij een meer specifieke focus ontwikkelt op werkgebieden. Door te werken vanuit SIVI-domeinen is er meer focus op de werkgebiedspecifieke vraagstukken en krijgen we een betere bundeling van gelijkgestemden: ketenpartijen met dezelfde agenda, leveranciers van software & services actief in een specifiek segment. De nu onderkende werkgebieden (SIVI-domeinen) vanuit 'vraag' zijn Intermediaire Distributie, Volmacht Distributie en Pensioen. Het SIVI-domein SIVI AFS richt zich op het 'middel' (de standaarden, documentatie en tooling).

Elk SIVI-domein heeft een *ketenoverleg* dat een belangrijke rol speelt bij de totstandkoming van de roadmap voor dat domein. De roadmap, die elke jaar wordt herijkt, is gekoppeld aan een *dashboard* dat inzicht geeft in voortgang, draagvlak, benutting. Binnen elk domein is een *ketenmanager* verantwoordelijk voor het formuleren van marktvragen en het inpassen daarvan in de roadmap. Input voor (nieuwe) activiteiten kan afkomstig zijn uit de markt, projecten of de SIVI-agenda.

SIVI AFS

SIVI-AFS is een branchespecifieke standaard voor de uitwisseling en vastlegging van gegevens binnen het digitale ecosysteem. Belangrijkste bouwstenen binnen SIVI AFS zijn afspraken over gegevens (semantiek, typering, waardebeperkingen), over structuren (ordering van entiteiten en attributen) en over de ondersteuning van branchespecifieke functies (bijv. een aanvraag of een premieberekening). Voor de echt technische ICT-standaarden als een syntax-standaard (JSON) of een webservice-standaard (REST) volgt SIVI de gangbare marktstandaarden.

SIVI AFS is de benaming voor alle SIVI-standaarden, en bestaat op hoofdlijnen uit drie onderdelen:

- AFD: structuren en gegevenselementen
- AFD-definitie Standaard: specificaties van een correct AFD-bericht
- SIVI AFS API-raamwerk: specificaties van functies

Met SIVI AFS kunnen partijen op individuele basis bijvoorbeeld services maken voor premieberekeningen, aanvragen van inkomensverzekeringen of afhandelingen van reisschades. Ook kan men op basis van SIVI AFS zelf databases of een datawarehouse inrichten. Aan de andere kant kennen we collectieve afspraken rond het gebruik van standaarden: dit noemen we protocollen. Een protocol is een set afspraken over hoe één standaard of een combinatie van standaarden voor een specifiek doel te gebruiken. Op basis van SIVI AFS zijn op dit moment acht protocollen ontwikkeld:

- ADN Protocol: stelt afspraken vast voor het opstellen en verwerken van boekingsberichten, waarmee adviseurs hun incassoproces vereenvoudigen en administratie bijwerken
- Protocol Rekening-courantberichten: stelt aanbieders in staat om mutaties in de rekening-courantverhouding met agenten elektronisch te verzenden, met gegevens over saldo's en boekingen
- GRS Protocol: stelt aanbieders in staat om via GRS-documentberichten digitale documenten zoals polissen, voorwaarden en facturen naar intermediairs en serviceproviders te verzenden, met identificerende gegevens voor koppeling in assurantiesoftware
- AFD-webservice Protocol: voor het aanbieden van services op basis van SOAP/XML

- SIVI Koppelingsprotocol (SKP-transactieberichten): voor efficiënte en geautomatiseerde uitwisseling van transactiedata en documenten tussen adviseurs en ketenpartijen
- Protocol AFD-definities UIV: voor de uniforme inrichting van volmachtportefeuilles, waarin verzekeraars gestandaardiseerde product-specificaties leveren en gevolmachtigd agenten hun assurantiesoftware hierop afstemmen
- Protocol AFD-definities Registratie Polis: voor het leveren van correcte polisgegevens in digitale berichten, zodat softwareleveranciers polisgegevens juist kunnen verwerken en deze zonder fouten op polisschermen verschijnen
- NVGA Protocol: legt vast welke gegevens gevolmachtigd agenten moeten aanleveren aan verzekeraars

Ketenpartijen in relatie tot SIVI AFS

Omdat het in deze roadmap specifiek over het ontwikkelen van software met de SIVI AFS-standaarden en -protocollen gaat, richten we ons primair op de softwareproducenten en functioneel beheerders (product owners). Het zijn de analist, ontwikkelaar en manager die aan de meer 'technische' kant van het gebruik van SIVI AFS zitten. De 'functionele' kant (bijvoorbeeld 'Wat zijn de afspraken over gegevensuitwisseling tijdens prolongatie?' of 'Hoe zetten we AFD-definities in binnen de Volmacht Distributie?') wordt primair belicht vanuit de SIVI-domeinen Intermediaire Distributie, Volmacht Distributie en Pensioen.

Marktvragen

SIVI heeft voor de eerste versie van deze roadmap op basis van de lopende activiteiten drie marktvragen voor het domein SIVI AFS onderkend.

Marktvraag 1: 'Lage drempels voor digitale samenwerking.' Binnen een keten die de klant op een moderne wijze wil bedienen en weerbaar wil zijn tegen nieuwe intreders is digitalisering noodzakelijk; het is essentieel dat er lage drempels zijn voor digitale samenwerking.

De onderstaande opties zijn voor de invulling verder uitgewerkt:

1. Zorg dat SIVI AFS aansluit bij de actualiteit van product- en procesontwikkeling.
2. Een mindset creëren waarin SIVI AFS de breed gedragen standaard is.

Marktvraag 2: 'Aansluiten op de ICT-operatie.' Als softwareproducent of functioneel beheerder wil ik gebruikmaken van SIVI-standaarden die goed aansluiten bij mijn ICT-operatie. Dat wil zeggen, aansluiten bij de gangbare ICT-architecturen en ontwikkelomgevingen. Bruikbaar binnen werkmethoden en werkprocessen. Goed te begrijpen en te hanteren door medewerkers.

De onderstaande opties zijn voor de invulling verder uitgewerkt:

1. SIVI AFS als standaard zo toegankelijk mogelijk maken.
2. Doorlooptijd verzoeken en updates tot minimum beperken.
3. SIVI AFS aansluiten op andere standaarden.

Marktvraag 3: 'Geen fouten.' Als keten willen we geen fouten bij de realisatie en het gebruik van services en berichten. Het doel is geen onnodige kosten en complexiteit door fouten bij zowel de implementaties als het uitvoeren van processen.

De onderstaande opties zijn voor de invulling verder uitgewerkt:

1. Ondersteunen opstellen syntactisch correcte berichtspecificaties.
2. Ondersteunen opstellen semantisch correcte berichtspecificaties.
3. Ondersteunen aanbieden van een correcte API (services).

7.2 Waarnemingen en ontwikkelingen

Binnen de Roadmap SIVI AFS kijken we langs twee assen naar ontwikkelingen: enerzijds het perspectief van ketenpartijen, anderzijds dat van de soort gebruiker van SIVI AFS. De aandacht in de Roadmap SIVI AFS gaat hierbij veel uit naar die laatste groep: de gebruiker van SIVI AFS. Het perspectief van ketenpartijen komt nadrukkelijker naar voren in de Roadmap Intermediaire Distributie, de Roadmap Volmachtdistributie en de Roadmap Pensioen. Hieronder staan voor beide assen de belangrijkste waarnemingen en ontwikkelingen samengevat.

7.2.1 Het perspectief van soort gebruiker van SIVI AFS

Binnen de Roadmap SIVI AFS ligt het perspectief vooral bij de gebruiker van de standaarden (zie hoofdstuk 5). Hierbij onderscheiden we drie groepen:

1. Softwareproducenten, te onderscheiden in twee subgroepen:

- a. Leveranciers van software & services. Zij bieden diensten zoals assurantiesoftware, adviessoftware, data-diensten, enzovoort.
 - b. Software-ontwikkelteams bij verzekeraars, gevolmachtigd agenten, serviceproviders, adviseurs en derde partijen. Deze ketenpartijen ontwikkelen zelf software voor de ondersteuning van hun (deel)processen.
2. Functioneel beheerders, die in aanraking komen met SIVI AFS omdat zij hun software moeten configureren om met de SIVI AFS-standaarden of -protocollen te werken.
 3. Gebruikers, die in aanraking komen met SIVI AFS omdat hun software de SIVI AFS-standaarden en -protocollen gebruikt.

Al deze drie gebruikersgroepen kennen vanuit hun rol in meer of mindere mate de SIVI AFS-standaarden en SIVI AFS-protocollen. Met deze gebruikersgroepen heeft SIVI verschillende vormen van interactie, waaronder:

- Creëren van nieuwe kansen
- Kennisoverdracht
- Problemen bij gebruik
- Uitbreidingsverzoeken

Algemene observaties

- Alle groepen hebben belang bij eenvoudige standaarden en minimale technische integratieproblemen.
- Verschillen in IT-maturiteit en gebruik (zelfbouw vs. standaardsoftware) zijn ketenbreed aanwezig en beïnvloeden de interactie met SIVI.
- Kwaliteitsverbeteringen zoals het Protocol AFD-definitie Registratie Polis en de adoptie van OpenAPI-specificaties verminderen foutgevoeligheid en verhogen efficiëntie.

7.2.1.1 Perspectief softwareproducent

Alle softwareproducenten hebben behoefte aan goede aansluiting van de SIVI-standaarden bij de eigen ICT-architecturen en ontwikkelomgevingen. Voor softwareproducenten is het verder belangrijk dat SIVI heldere documentatie, trainingen en gebruiksvriendelijke tooling biedt om met de standaarden te werken. Ook moeten de SIVI-standaarden flexibiliteit bieden in ondersteuning bij de agile werkwijze van softwareproducenten anno nu.

We zien software-ontwikkelteams van alle in deze roadmap onderkende ketenpartijen (vanzelfsprekend met uitzondering van de eindklant) contact zoeken met SIVI. Dat varieert van uitbreidingsverzoeken voor het AFD tot intensieve begeleiding van SIVI bij implementatietrajecten.

Aandachtspunten voor de softwareproducent

- Softwareproducenten ontwikkelen het merendeel van de toepassingen voor berichtuitwisseling (en -opslag) in de keten. Bij hen ligt een belangrijke taak om deze toepassingen zo in te richten dat de kans op fouten geminimaliseerd wordt. Het correct gebruik van de SIVI-standaarden moet dan ook hoog op de agenda staan bij de ontwikkeling en het beheer van deze toepassingen.
- Sterker nog: tot op zekere hoogte hebben softwareproducenten ook een rol in het bevorderen van het gebruik van standaarden. Een softwareproducent kan zich prima naar klanten (bijv. een verzekeraar) uitlaten over het gewenst gebruik van (branche)standaarden, en het gebruik van proprietary standaarden voorkomen.

7.2.1.2 Perspectief functioneel beheerder

Functioneel beheerders configureren zowel ingaande als uitgaande berichten of services, en hebben daarom behoefte aan praktische richtlijnen en protocollen om fouten te voorkomen. Voor het inrichten van standaardsoftware hebben functioneel beheerders behoefte aan heldere documentatie, trainingen en gebruiksvriendelijke tooling.

Van alle ketenpartijen zoeken de functioneel beheerders (product owners) contact met SIVI. Vanuit leveranciers zijn dat vaak ook functioneel beheerders die namens een opdrachtgever (gebruiker van de software) werken. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om ondersteuning bij implementatie of troubleshooting bij het opstellen van AFD-definities UIV.

Aandachtspunten voor de functioneel beheerder

- Functioneel beheerders (en product owners) zijn verantwoordelijk voor het opstellen van (AFD-)specificaties. Zij hebben daarom vanuit hun werk grote impact op fouten in de keten.
- Het is cruciaal dat functioneel beheerders de SIVI-standaarden en -protocollen goed volgen. Zelfs een correct geconfigureerd scherm binnen de assurantiesoftware garandeert nog geen foutloos AFD-bericht.

- Bij het opstellen van AFD-definities is het belangrijk dat functioneel beheerders zorgvuldig en consequent de SIVI-instructies volgen.

7.2.1.3 Perspectief gebruiker

Voor gebruikers van SIVI AFS is vooral inzicht in het proces rond het gebruik van een standaard of protocol belangrijk. Wat moet men doen, wat kan men verwachten en hoe moet men omgaan met fouten. Directe betrokkenheid is beperkt: vragen over het gebruik komen eigenlijk altijd eerst bij de softwareleveranciers of aanbieders terecht in de vorm van een foutmelding, en in tweede instantie pas bij SIVI.

Aandachtspunten voor de gebruiker

- Gebruikers doorlopen processen binnen hun software waarin de SIVI AFS-standaarden en -protocollen worden toegepast. Hoewel zij hinder ondervinden van fouten, hebben zij geen directe invloed op het voorkomen ervan. Wel kunnen zij bijdragen aan verbeteringen door consequent fouten te melden via de foutmeldprocedure (zie “Meldingen fouten berichtenverkeer” binnen het Domein Intermediaire Distributie).

7.2.2 Het perspectief van ketenpartijen

De eerste markt vraag (zie paragraaf 6.2) gaat nadrukkelijk over de ondersteuning vanuit SIVI voor digitalisering van de keten, en het formuleren van doelstellingen voor (succesvolle) ketenoptimalisatie. Digitalisering is essentieel voor ketenpartijen om te voldoen aan de verwachtingen van (eind)klanten, de efficiëntie te verhogen, de concurrentiepositie te versterken en risico's te beheersen. Bij distributiemodellen met meerdere schakels mag technologie geen obstakel vormen. De SIVI-standaarden spelen een belangrijke rol bij gegevensuitwisseling en -vastlegging door het bevorderen van interoperabiliteit, efficiëntie, innovatie, datakwaliteit en een level playing field.

Belangrijke eisen hiervoor zijn dat (1) SIVI AFS aansluit bij de actualiteit van product- en procesontwikkeling, en (2) dat er binnen de keten een mindset wordt gecreëerd waarin SIVI AFS de breed gedragen standaard is.

7.2.2.1 Perspectief verzekeraar

Verzekeraars gebruiken steeds vaker ‘standaard’ software van leveranciers en richten zich op het beheren van de samenhang tussen toepassingen. De agenda is het zorgen voor efficiënte gegevens- en documentenuitwisseling, besparen van proceskosten en het verbeteren van de dienstverlening.

Open standaarden, zoals SIVI-standaarden, ondersteunen drempelloze communicatie tussen systemen. SIVI-standaarden ondersteunen samenwerking tussen verzekeraars, gevolmachtigd agenten, serviceproviders, adviseurs en derden in de keten wat de kosten beheerst en de dienstverlening verbetert. AFD-definities maken het beheren van brede volmachtportefeuilles eenvoudiger en kosteneffectiever. AFD-services (AFD-webservice Protocol, SIVI AFS API-raamwerk) versnellen het ontwikkelen en uitrollen van services en bevorderen samenwerking binnen de keten.

Aandachtspunten voor de verzekeraar

- Wanneer je nu als verzekeraar een API ontwikkelt, is er geen reden om dat niet op basis van SIVI AFS te doen.
- (SIVI-)standaarden gebruiken is één ding, maar ze correct/goed gebruiken is minstens zo belangrijk. Het is de eigen verantwoordelijkheid van verzekeraars om ook toe te zien op het correct gebruik van standaarden en protocollen.
- De SIVI AFS-standaarden en -protocollen vormen de basis voor ontwikkelde software in de keten, maar worden aangevuld met details die aansluiten bij de eigen producten en processen. Zo bepaalt een verzekeraar bijvoorbeeld zelf welke dekkingen worden opgenomen en welke gegevens premiebepalend zijn. Tegelijkertijd verhoogt deze ruimte het risico op fouten. Wees hierin dus nauwkeurig en doe dit met kennis van zaken.
- De ADN-boekingsberichten zijn inmiddels sterk verouderd (zie voor een uitgebreide toelichting paragraaf 4.3.2.4). De komende periode gaat SIVI in gesprek met partijen die het ADN Protocol gebruiken om naar een moderne, werkbare variant te migreren.
- Het onderdeel van het GRS Protocol dat betrekking heeft op de feitelijke verzending van berichten is verouderd en moet worden vervangen (zie ook paragraaf 4.3.4.4). Dit is voor SIVI aanleiding om in 2025, in overleg met de markt, het GRS Protocol te herzien.
- Met het oog op het optimaal profijt hebben van, vernieuwen en doorontwikkelen van de SIVI-standaarden – en het “meegaan met de tijd” – mogen serviceproviders ook nadrukkelijk een beroep doen op hun betrokken leveranciers. Het laten horen van hun stem is belangrijk om de behoefte vanuit de markt te tonen.
- Als keten moeten we een nieuw tijdperk binnenstappen rond het gebruik van API's. SIVI zet hiervoor de eerste collectieve stappen met de projectgroep Raadpleeg Polis. SIVI doet een beroep op verzekeraars om aan te sluiten bij dit traject, en te zorgen voor een marktbrede tractie.

7.2.2.2 Perspectief serviceprovider

Het perspectief van de serviceprovider verschilt ligt in het verlengde van de verzekeraar. Net als verzekeraars gebruiken serviceproviders SIVI-standaarden om gegevens uit te wisselen (boekingen en documenten) met de aangesloten adviseurs. Dit is voor hen een belangrijk onderdeel van de dienstverlening. Voor serviceproviders met postenbanken zijn deze zelfde berichten van groot belang bij het beheer van deze postenbanken. Daarnaast gebruiken ze de SIVI-standaarden binnen de volmachtportefeuille waar zij gezien hun schaalgrootte veel baat hebben bij de standaardisatie op basis van AFD-definities UIV en rondom onder andere services voor tariefberekening (AFD-webservice Protocol).

Aandachtspunten voor de serviceprovider

- De laatste twintig jaar zien we steeds meer serviceproviders gebruik maken van het ADN Protocol. De ADN-boekingsberichten zijn inmiddels sterk verouderd (zie voor een uitgebreide toelichting paragraaf 4.3.2.4). De komende periode gaat SIVI graag in gesprek met partijen die het ADN Protocol gebruiken om naar een moderne, werkbare variant te migreren.
- Het onderdeel van het GRS Protocol dat betrekking heeft op de feitelijke verzending van berichten is verouderd en moet worden vervangen (zie ook paragraaf 4.3.4.4). Dit is voor SIVI aanleiding om begin 2025, in overleg met de markt, het GRS Protocol te herzien.
- Met het oog op het optimaal profijt hebben van, vernieuwen en doorontwikkelen van de SIVI-standaarden – en het “meegaan met de tijd” – mogen serviceproviders ook nadrukkelijk een beroep doen op hun betrokken leveranciers. Het laten horen van hun stem is belangrijk om de behoefte vanuit de markt te tonen.
- Als keten moeten we een nieuw tijdperk binnenstappen rond het gebruik van API's. SIVI zet hiervoor de eerste collectieve stappen met de projectgroep Raadpleeg Polis. SIVI doet een beroep op serviceproviders om aan te sluiten bij dit traject, en te zorgen voor een marktbrede tractie.

7.2.2.3 Perspectief gevolmachtigd agent

Gevolmachtigd agenten gebruiken ‘standaard’ software en focussen op het beheren van samenhang tussen toepassingen. SIVI-standaarden zorgen voor naadloze communicatie tussen systemen: zo verlaagt het gebruik van AFD-definities de vaste kosten voor inrichting en beheer van portefeuilles en processen, waardoor gevolmachtigd agenten kunnen groeien in productaanbod en premievolume. Het AFD-webservice Protocol ondersteunt gevolmachtigd agenten bij efficiënte premieberekening en acceptatie, terwijl het NVGA Protocol controle en standaardisatie biedt in uitbesteding.

Ten opzichte van 'elke verzekeraar met eigen specificaties' worden door het gebruik van SIVI-standaarden zeer veel kosten bespaard en wordt de complexiteit aanmerkelijk teruggebracht. De mate waarin een gevolmachtigd agent hiervan kan profiteren hangt erg af van het gevoerde beleid bij productinrichting, het gebruikte systeemhuis en de eventueel aanvullende software die de gevolmachtigd agent inzet.

Aandachtspunten voor de gevolmachtigd agent

- Inmiddels is het – op basis van AFD-definities – goed mogelijk om productschermen en productafhandeling deels geautomatiseerd te configureren, waardoor kosten verlaagd kunnen worden. Het is nu aan de gevolmachtigd agenten om dit blijvend onder de aandacht van hun leveranciers te brengen met het oog op optimale benutting van de mogelijkheden.

7.2.2.4 Perspectief adviseur

De rol van de adviseur is vooral consumerend en afhankelijk van de inzet van standaarden door aanbieders en leveranciers binnen de toepassingen die zij aanbieden. Wel hebben adviseurs invloed op de ontwikkeling van SIVI-standaarden, vaak via initiatieven van leveranciers. Zo leidt de wens voor een 360-gradenperspectief rond klanten tot uitbreiding en data-integratie binnen klantdossiers. AFD 2.0 ondersteunt gegevensintegratie binnen klantdossiers en mappen met standaarden uit andere domeinen, zoals HDN, VNAB en het Pensioenregister.

Aandachtspunten voor de adviseur

- Adviseurs zijn extra gevoelig voor de kwaliteit van standaarden zoals ADN-boekingsberichten en GRS-documentberichten. Onzorgvuldige berichtskwaliteit kan hoge kosten en frustraties veroorzaken. Het aanspreken van verzekeraars, serviceproviders en leveranciers ten aanzien van de verantwoordelijkheid hierin, is en blijft belangrijk.

- De praktijk leert dat de omvang van meldingen belangrijk is voor de urgentie bij de afhandeling. Daarmee ligt een belangrijke taak voor de adviseur in het melden van fouten in het berichtenverkeer (zie “Meldingen fouten berichtenverkeer” binnen het Domein Intermediaire Distributie).

7.2.2.5 Perspectief derde partij

Andere partijen zoals experts, keuringsartsen, schadeherstellers en salarisverwerkers spelen een rol bij verzekeringsprocessen zoals aanvragen, mutaties, beheer en schadeafhandeling. Toenemende digitalisering maakt standaardisering met deze partijen belangrijker.

In toekomstige edities van de roadmap werkt SIVI dit verder uit.

7.2.2.6 Perspectief eindklant

Eindklanten zijn geen directe doelgroep voor de SIVI-standaarden, maar profiteren indirect van de voordelen. Particuliere klanten waarderen gebruiksgemak, privacy, snelheid, lage kosten en persoonlijke service. Zakelijke klanten hechten waarde aan efficiëntie, automatisering, integratie en flexibiliteit om in te spelen op hun eigen behoeften.

Digitalisering en innovatie zijn cruciaal voor ketenpartijen om relevant te blijven voor eindklanten. SIVI-standaarden zorgen voor naadloze informatie-uitwisseling tussen systemen, wat leidt tot snellere service, minder fouten en betere dienstverlening.

7.3 Tot slot

In deze eerste versie van de Roadmap SIVI AFS zijn de marktfragen geformuleerd op basis van de lopende activiteiten binnen SIVI. De drie geformuleerde marktfragen zijn het startpunt voor een dialoog met de markt. Op basis van verdere afstemming met het Ketenoverleg, verzoeken van individuele marktpartijen of vanuit specifieke bevindingen binnen SIVI zal de verdere uitbreiding plaatsvinden. Jaarlijks vindt een formele update van de roadmap plaats.

Om inzicht te geven in de voortgang van deze roadmap gaat SIVI de komende maanden het Dashboard SIVI AFS ontwikkelen.

Bijlagen

Bijlage A Overzicht van lopende projecten

Bijlage A.1 Marktvraag 1: Lage drempels voor digitale samenwerking

1. Korte projecten uitbreiding standaarden

Elke maand ontvangt SIVI talrijke uitbreidingsverzoeken. De meeste verzoeken worden verwerkt binnen het reguliere beheer en kunnen binnen enkele uren worden uitgevoerd. Wanneer een verzoek te omvangrijk is of een te grote impact heeft, wordt dit uitgevoerd in de vorm van een project. In deze bijlage zijn alleen de grotere projecten opgenomen, zoals het project 'Modelleren beurspolissen VNAB binnen AFD 2.0'.

2. Korte projecten optimalisatie AFD

Voor de verbetering en opschoning van het AFD is als eerste stap een backlog voor codelijsten opgesteld. De onderkende activiteiten pakken we vervolgens korte projecten stap voor stap op. Op deze manier waarborgen we dat er, ondanks beperkte capaciteit, toch een gestage voortgang is. Begin 2025 maken we een generieke backlog voor alle verbeteringen en opschoning van het AFD.

3. Modelleren beurspolissen VNAB binnen AFD 2.0

Doelstelling & Impact

De VNAB is gebruiker van AFD 2.0. Binnen het AFD zijn er gangbare structuren beschikbaar voor polissen, raamcontracten en pakketpolissen, waarop marktpartijen anticiperen. Beurspolissen hebben echter een uitgebreidere polisstructuur. SIVI breidt daarom de policyStructure van AFD 2.0 uit met elementen die specifiek benodigd zijn voor beurspolissen.

Deliverables

- De AFD 2.0 policyStructure uitbreiden met elementen voor beurspolissen.

Aanpak

De doelstelling is dat berichten voor de VNAB-platformen Co-polis en iDOS in AFD 2.0 kunnen worden opgesteld. In een aantal iteraties worden uitbreidingen verwerkt, met speciale aandacht voor de aansluiting op de coderingen die binnen Co-polis en iDOS worden gebruikt.

4. Protocol Speciale Risico's Volmacht

Doelstelling & Impact

Het doel is het opzetten van een uniform proces voor de afhandeling van speciale risico's tussen gevolmachtigde en verzekeraar, ondersteund door AFD-berichten en afspraken over transport. De onderkende situaties omvatten:

1. Het verzoek om een risico te beoordelen bij het opstellen van een offerte of polis.
2. Het verzoek om een risico te herbeoordelen op de hoofdvervaldatum.
3. Het verzoek om een maatwerkofferte op te stellen.

Het Protocol Speciale Risico's Volmacht is gericht op gestructureerde gegevensuitwisseling in AFD-formaat, waarbij wordt aangesloten op de relevante AFD-definities UIV voor de producten. Waar nodig biedt het protocol ruimte voor het toevoegen van vrije tekst binnen de berichten. Het protocol zelf is generiek en bevat geen specifieke elementen per aanbieder of product, maar biedt wel de mogelijkheid om deze toe te voegen waar nodig.

Deliverables

- Baseline Protocol Speciale Risico's Volmacht beschikbaar binnen AOS.
- Specificaties Protocol Speciale Risico's Volmacht, op basis van de AFD-definitie.
- Online documentatie van het Protocol Speciale Risico's Volmacht.

Aanpak

Het Protocol Speciale Risico's Volmacht wordt ontwikkeld in samenwerking met een werkgroep, bestaande uit vertegenwoordigers van verzekeraars, gevolmachtigd agenten en leveranciers. De oplevering is gepland voor de eerste helft van 2025.

5. NVGA Protocol Inkomen

Doelstelling & Impact

Het NVGA Protocol Inkomen is ontwikkeld omdat het standaard NVGA Protocol niet voldoet voor inkomen-producten, bijvoorbeeld door het ontbreken van mogelijkheden om gegevens over deelnemers, verzuim, of dekkingspercentages door te geven. Daarom zijn aanvullende rapportages ontwikkeld, specifiek voor inkomens- en verzuimverzekeringen. Deze rapportages zijn van toepassing op de volgende producten:

- Verzuimverzekeringen (Conventioneel / Stop-Loss).
- WGA-hiaatverzekeringen.
- WIA-aanvullingsverzekeringen.
- ZW-eigenrisicodragers (ERD).
- WGA-eigenrisicoverzekeringen (ERD).

Deliverables

- Baseline NVGA Protocol Inkomen beschikbaar binnen AOS.
- Specificaties NVGA Protocol Inkomen op basis van AFD-definitie.
- Online documentatie voor het NVGA Protocol Inkomen.

Aanpak

Het NVGA Protocol Inkomen wordt ontwikkeld onder leiding van SUIV, in samenwerking met een werkgroep met afgevaardigden van verzekeraars en gevolmachtigden. Op dit moment zijn sommige partijen nog bezig met de ontwikkeling, terwijl andere partijen al de eerste ketentests uitvoeren. Het moment voor formele uitrol moet nog door SUIV worden vastgesteld.

[6. NVGA Protocol 2.0](#)

Doelstelling & Impact

Als onderdeel van het traject Uniforme Inrichting Volmachtketen is ook het NVGA Protocol 1.0 aangepast. Het NVGA Protocol 2.0 bestaat uit de dezelfde onderdelen als het NVGA Protocol 1.0. De belangrijkste verschillen zijn:

- Binnen het NVGA Polis Bestand en NVGA Schade bestand levert men gegevens aan conform de specificatie van de AFD-definitie op basis waarvan het betreffende product is ingericht.
- Uitbreiding van gegevens t.b.v. Volmacht Resultaat Analyse (VRA/Solera) zodat geen datadump meer nodig is en gegevensuitwisseling transparant en AVG Compliant is.
- Alle rapportages voor een verzekeraar over dezelfde periode.

Deliverables

- Baseline NVGA Protocol 2.0 beschikbaar binnen AOS.
- Specificaties NVGA Protocol 2.0 op basis van AFD-definitie.
- Online documentatie voor het NVGA Protocol 2.0.

Aanpak

In 2022 is Project NVGA Protocol 2.0 gestart om de verdere doorontwikkeling van het protocol te realiseren. Een werkgroep, bestaande uit vertegenwoordigers van zowel verzekeraars als gevolmachtigd agenten, biedt advies over de inhoudelijke specificaties van het protocol. De eerste ketentesten vinden plaats en leveranciers ronden de ontwikkeling af. Naar verwachting zal medio 2025 de brede uitrol plaatsvinden.

[7. Opstarten ketenoverleg](#)

Doelstelling & Impact

Het doel is na oplevering van de Roadmap SIVI AFS het ketenoverleg te starten. Voor meer details over de nieuwe strategie, zie hoofdstuk 3.

Het ketenoverleg SIVI AFS heeft een adviserende rol richting SIVI. Dit overleg biedt SIVI waardevolle input voor de ontwikkelingen binnen het domein SIVI AFS, toetst de activiteiten en creëert draagvlak voor de geplande initiatieven. De Roadmap SIVI AFS is hierbij een belangrijk uitgangspunt voor het overleg.

Deliverables

- Toelichting rond de inrichting en werkafspraken van het ketenoverleg.
- Uitnodigingen en kennismakingsgesprekken met leden van het ketenoverleg.
- Opstart van het ketenoverleg.

Aanpak

In 2024 is de opzet voor het ketenoverleg uitgewerkt. Het eerste ketenoverleg voor SIVI AFS zal begin 2025 plaatsvinden.

Bijlage A.2 Marktvraag 2: Aansluiten op ICT-operatie

1. OpenAPI-specificaties opstellen in AOS

Zie projectbeschrijving bij de marktvraag 3 in Bijlage A.3.

2. SIVI AFS ondersteuning voor event-driven API's

Doelstelling & Impact

Traditionele REST API's werken via een request-responsepatroon, waarbij de client een verzoek stuurt en op een antwoord wacht. In tegenstelling tot REST werken event-driven API's met events zoals 'polis afgesloten' of 'adres gewijzigd'. Deze API's zijn asynchroon: er wordt geen direct antwoord verwacht, alleen een ontvangstbevestiging. Voor communicatie die vooral gelieerd is aan dit soort statusupdates, zijn event-driven API's efficiënter en schaalbaarder, wat de total cost of ownership verlaagt. SIVI onderzoekt hoe event-driven API's passen binnen het SIVI AFS API-raamwerk, en hoe we op een zelfde manier event-driven API's kunnen standaardiseren en specificeren.

Deliverables

- Uitbreiding van het SIVI AFS API-raamwerk met event-driven functievarianten.
- Analyse van het gebruik van AsyncAPI voor de technische specificatie van event-driven API's.
- Uitbreiding van het SIVI AFS Handboek met (technische) ondersteuning voor het gebruik van event-driven API's binnen het SIVI AFS API-raamwerk.

Aanpak

In 2024 is gestart met de eerste uitbreiding van de functietabel voor event-driven functievarianten. In 2025 start de analyse voor de ondersteuning van AsyncAPI-specificaties en de gewenste ondersteuning vanuit SIVI hiervoor.

3. (Door)ontwikkelen van trainingen

Doelstelling & Impact

SIVI biedt momenteel een aantal trainingen aan rondom SIVI AFS (zie paragraaf 4.4.8). Zodra de SIVI AFS Foundation- en AOS-trainingen volledig zijn geïmplementeerd, verschuift de focus naar het ontwikkelen van e-learningmodules en masterclasses voor specifieke onderwerpen. De ontwikkeling van een proof of concept voor de e-learningmodule voor het Protocol AFD-definities UIV is al gestart.

Deliverables

- Training SIVI AFS Foundation AFD 2.0.
- Training AOS 1.0 (aangepast).
- Training AOS 2.0 (aangepast).
- E-learningmodule voor het Protocol AFD-definities UIV.
- Plan voor te ontwikkelen e-learningmodules en masterclasses in 2025.

Aanpak

Diverse interne SIVI-deelprojecten.

4. Verwerken legacy SIVI-documentatie

Doelstelling & Impact

In de afgelopen 40 jaar heeft SIVI een uitgebreide verzameling documentatie opgebouwd met betrekking tot standaarden en procesafspraken. Deze documentatie, die zowel technische als procesgerelateerde informatie bevat, is door de jaren heen steeds minder toegankelijk geworden. Veel van deze informatie is verouderd, wat het voor ontwikkelaars moeilijk maakt om snel de juiste en actuele informatie te vinden over onderwerpen zoals prolongatie, premieberekening en mutatie. Dit gebrek aan toegankelijkheid leidt tot verlies van waardevolle kennis en vertraagt ontwikkelprocessen.

De doelstelling is om de relevante informatie te identificeren, waar nodig bij te werken en op te nemen in de actuele (online) handboeken. Dit zal niet alleen de efficiëntie van ontwikkelaars verhogen, maar ook de algehele kwaliteit en bruikbaarheid van de SIVI-documentatie verbeteren. Zo blijft kennis beter behouden en blijft deze toekomstbestendig.

Deliverables

- Backlog met documenten die verwerkt moeten worden binnen de actuele SIVI AFS Handboeken.

- Voor te verwerken documenten: ontleding van de documenten in te verwerken onderdelen voor de SIVI AFS-handboeken (de verwerking zelf valt buiten dit project).
- Documentatie die niet langer actueel is, maar wel historische waarde heeft (voor context of begrip), wordt opgenomen in het online SIVI-archief.

Aanpak

Intern SIVI-project.

[5. Vernieuwing AFD-beheersoftware](#)

Doelstelling & Impact

De software-omgeving voor het huidige beheer van SIVI AFS is verouderd. Momenteel voeren SIVI-medewerkers meerdere bewerkingen uit met diverse scripts en tools, aangevuld met veel handmatige handelingen. Dit complexe proces maakt het beheer van het AFD onnodig tijdrovend en foutgevoelig.

In 2024 is SIVI gestart met de ontwikkeling van een nieuwe interne beheertool voor het AFD (zowel AFD 1.0 als AFD 2.0). Hieraan gekoppeld zal SIVI ook een nieuwe Online Raadplegen-tool beschikbaar stellen om het AFD doorzoekbaar te maken, evenals een codelijst-API voor het eenvoudig opvragen en raadplegen van actuele codelijsten en codewaarden.

Deliverables

- AFD-beheertool voor het beheer van het gehele AFD.
- AFD Online Raadplegen-tool om AFD 1.0 en AFD 2.0 te doorzoeken in gecombineerd perspectief.
- Codelijst-API voor het raadplegen en downloaden van AFD-codelijsten.
- Verzameling van SIVI AFS-downloadbestanden met specificaties van SIVI AFS beschikbaar op de SIVI-website.

Aanpak

SIVI heeft een inventarisatie gedaan van de use cases voor de beheertool, online raadplegen en codelijst-API, evenals voor de benodigde downloadbestanden. De realisatie is momenteel in uitvoering, met oplevering gepland voor begin 2025.

[6. Ondersteuning SIVI AFS beheerprocedures door JIRA inclusief wijzigingsverzoeken via online formulier](#)

Doelstelling & Impact

In 2024 is SIVI begonnen met het ondersteunen van de beheerprocedures voor SIVI AFS met JIRA. Hiermee is het makkelijker de veelheid aan vragen en verzoeken af te handelen. De eerste ervaringen en resultaten zijn goed. In de komende periode zal SIVI voor aanvragen rond SIVI AFS een online formulier gaan aanbieden dat is gekoppeld met JIRA.

Deliverables

- Verdere verfijning binnen de JIRA-inrichting voor SIVI AFS-gerelateerde zaken.
- Diverse SIVI AFS-specifieke standaardrapportages.
- Online formulier voor SIVI AFS-supportvragen gekoppeld aan workflow in JIRA.
- Online formulier voor SIVI AFS-aanvragen gekoppeld aan workflow in JIRA.
- Aanpassen SIVI-website en communicatie naar de markt over de nieuwe werkwijze rond vragen en aanvragen.

Aanpak

Intern SIVI-project.

[7. Mapping VNAB](#)

Doelstelling & Impact

Het iDOSplatform van de VNAB faciliteert een gebruiksvriendelijke en gestructureerde uitwisseling van gegevens zoals objectinformatie, mutaties en (BIPAR)premieconsequenties tussen partijen. In 2023 is SIVI begonnen met het mappen van zulke VNAB-berichten naar SIVI AFS. Gebruikers die berichten opstellen middels het iDOSplatform van de VNAB, kunnen inmiddels drie berichtfuncties vertalen naar een AFD 2.0-bericht binnen SIVI AFS. Dit maakt het mogelijk om data eenvoudig en gestandaardiseerd uit te kunnen wisselen tussen het iDOSplatform en systeemhuizen.

In 2024 is VNAB ook begonnen met het opzetten van Co-polis, een online applicatie waarin het offerte- en sluitproces voor beurspolis inclusief bijbehorende communicatie digitaal wordt ondersteund. Co-polis werkt samen met het bestaande VNAB IT-landschap (e-ABS, Sanctieplatform en iDOSplatform) en biedt goede integratiemogelijkheden voor alle backoffices. Alle gegevens-elementen binnen Co-polis worden opgesteld op basis van AFD 2.0, en webservices worden ingericht op basis van het SIVI AFS API-raamwerk. Om dit mogelijk te maken maakt SIVI eerst een mapping van alle bestaande datatabellen uit de relevante VNAB-systemen (dat wil zeggen: de gegevens die gebruikt zullen worden in de beoogde API's) naar SIVI AFS.

Deliverables

- Mapping van iDOS-berichten naar SIVI AFS (binnen mapping-API en als opvraagbare code bij SIVI)
- Mapping van Co-polis-berichten naar SIVI AFS (binnen mapping-API en als opvraagbare code bij SIVI)

Aanpak

Intern SIVI-project.

8. Mapping HDN

Doelstelling & Impact

Een van de doelstellingen voor SIVI AFS is een consistent klantbeeld te ondersteunen. Hierbij speelt, op het bureau van de financieel adviseur, data rond hypotheek een belangrijke rol. SIVI legt momenteel de laatste hand aan de mapping tussen HDN en AFD 2.0: hierin kunnen HDN-berichten eenvoudig gemapt worden naar SIVI AFS-berichten.

Deliverables

- Mapping van HDN-berichten naar SIVI AFS (binnen mapping-API en als opvraagbare code bij SIVI)

Aanpak

Intern SIVI-project.

Bijlage A.3 Marktvraag 3: geen fouten

1. Schoning van in onbruik geraakte labels in AFD

Doelstelling & Impact

Na veertig jaar gebruik zijn meerdere attributen en codes in het AFD in onbruik geraakt, of vertonen onderlinge overlap. Voor SIVI heeft het opschonen hiervan hoge prioriteit, met als doel de semantische consistentie van de attributen te verbeteren. Aangezien er reeds aangemaakte berichten, koppelingen en registraties bestaan, worden vervallen labels en codewaarden niet verwijderd, maar gemarkeerd. Deze markering geeft aan dat de elementen niet meer gebruikt dienen te worden in nieuwe berichtspecificaties.

Deliverables

- Een opgeschoond AFD, waarin entiteiten, attributen, codelijsten en codewaarden waar van toepassing gemarkeerd zijn met 'Niet meer gebruiken'.
- Specificaties voor het opnemen van deze markeringen binnen de AFD-beheertool en AFD Online Raadplegen.
- Specificaties voor het opnemen van deze markeringen binnen AOS

Aanpak

Gezien de omvang van het AFD, voert SIVI de opschoning uit in batches van 200 AFD-elementen. In deze batches worden attributen geanalyseerd en gemarkeerd waar nodig. De markeringen worden ook verwerkt in de SIVI AFS-documentatie als onderdeel van het project voor de nieuwe AFD-beheertool. Parallel aan de oplevering van de AFD-beheertool zal de markering ook in AOS worden opgenomen.

2. Alle AFD-attributen voorzien van omschrijving

Doelstelling & Impact

In AFD 1.0 hebben attributen zowel een naam als een omschrijving. Om verschillende redenen is het omschrijvingsveld in het verleden echter niet altijd gevuld. Hierdoor kent het AFD 1.0 nog een paar honderd attributen zonder omschrijving, waarbij de naam bovendien lang niet altijd eenduidige toelichting geeft over het gebruik van het attribuut. In 2024 is SIVI daarom begonnen met het aanvullen van omschrijvingen waar deze ontbraken.

Deliverables

- Alle AFD 1.0-attributen voorzien van een eenduidige heldere omschrijving.

Aanpak

Gezien de omvang van het AFD, voert SIVI het toevoegen van omschrijvingen uit in batches van enkele tientallen AFD-attributen per maand.

3. Verwerken legacy SIVI-documentatie

Zie projectbeschrijving bij marktvraag 2 in Bijlage A.2.

4. OpenAPI-specificaties opstellen in AOS

Doelstelling & Impact

Een belangrijke standaard voor het delen van API-specificaties is de OpenAPI Specification (OAS). Rond deze standaard is inmiddels een omvangrijk ecosysteem ontstaan, en veel partijen gebruiken deze, al dan niet geautomatiseerd, als vertrekpunt om een API in te richten.

Er loopt momenteel een project om het in AOS mogelijk te maken voor gebruikers om op basis van een AFD-definitie een volledige OpenAPI-specificatie voor een service op te stellen. De definitie van de payload van de API is al opgenomen in de AFD-definitie. Aanvullend ontwikkelen we nu in AOS schermen waarmee gebruikers de overige onderdelen van de OpenAPI-specificatie voor de betreffende service kunnen vastleggen. Hiermee borgen we dat services voldoen aan de uitgangspunten van het SIVI AFS API-raamwerk, zoals het correcte gebruik van API-endpoints, parameters, responsecodes en foutafhandelingsrichtlijnen.

Via het AOS-register kan de OpenAPI-specificatie, indien gewenst, worden gedistribueerd. Een gepubliceerde OpenAPI-specificatie is syntactisch correct en voldoet, voor zover redelijkerwijs controleerbaar, aan de uitgangspunten van het SIVI AFS API-raamwerk.

Deliverables

- In AOS wordt het mogelijk om op basis van een AFD-definitie een volledige OpenAPI-specificatie voor een service op te stellen, te exporteren (downloaden) en te publiceren in een register.

Aanpak

Intern SIVI-project.