



Het pensioenhuis op orde



Met het aannemen van de Wet toekomst pensioenen (Wtp) is het belang van databeschikbaarheid en -kwaliteit toegenomen voor iedereen die met pensioen werkt. De juistheid van pensioendata was natuurlijk altijd al van belang, maar door de aankomende transitie en daarmee samenhangende aspecten als communicatie en individuele keuzemogelijkheden wordt dit belang extra onder het voetlicht gebracht. De vraag aan onze beroepsgroep is hoe wij met onze actuariële kennis bijdragen aan een beheerste transitie waar de verdelingen zo goed en gelijkwaardig mogelijk worden uitgevoerd. Wij hebben hierin een sleutelfunctie.

Drs. G. Hijman (links) is Senior Consultant bij Colosseus.

L. de Koter MSc AAG is Actuariële Consultant en Software Developer bij Axini.



Een terugkerend item bij de Wtp is invaren. Dit komt ook naar voren in het 'Kader datakwaliteit' van de pensioenfederatie, waarin stappen zijn opgenomen om inzage te krijgen in en een oordeel te vormen over de datakwaliteit nodig om te kunnen invaren. Door nieuwe mogelijkheden en processen binnen de Wtp (onder andere individuele keuzemogelijkheden), maar ook door de Wtp versnelde migraties naar nieuwe administratiesystemen wordt de correctheid van data belangrijker en wordt het duidelijk dat data verder gaat dan alleen controles en beschikbaarheid rondom invaren. Het is een samenspel van verschillende afdelingen en stakeholders, want wat zijn goede processen (operationeel en financieel) zonder goede data en wat zijn goede data zonder bijpassende communicatie en uitleg naar de klant?

HET BELANG VAN DATAKWALITEIT

Vanuit zorgplicht moet een deelnemer kunnen vertrouwen dat hij of zij krijgt, en blijft krijgen, waar hij of zijn recht op heeft. Een lage datakwaliteit heeft allerlei nadelige gevolgen voor pensioenuitvoerders van imago-, reputatie- tot financiële schade. Lage datakwaliteit gaat ten koste van juiste communicatie, efficiëntie in processen en mitigatie in risico en kosten. Dit raakt ook de eindklanten.

Als een uitvoerder een datakwaliteitsonderzoek heeft uitgevoerd en de aanbevelingen heeft verwerkt, is het van belang dat de data in de toekomst schoon blijven. Daarom moet onderscheid worden gemaakt tussen datakwaliteit op dit moment, bijvoorbeeld rond invaren, en datakwaliteit in de toekomst bijvoorbeeld rondom Straight Trough Processing en Solvency II. Er moet naar oorzaken gekeken worden als data niet 'schoon' blijken en/of 'verrijkt' moeten worden, vanuit de oorzaak zijn structurele oplossingen mogelijk. De overgang naar een nieuw administratiesysteem en nieuwe processen vraagt om een analyse en gestructureerde aanpak (van definiëren naar implementeren tot testen) richting de toekomst. Dit vereist een nauwe samenwerking met oog voor de eindklant tussen de betrokken afdelingen en stakeholders, zoals: risicobeheer, actuarieel, business, IT en communicatie.

UITGANGSPUNTEN DATAKWALITEIT

Reden te over om focus te hebben en te houden op de data- en informatiestromen. Hierbij zijn verschillende uitgangspunten en basiscriteria te hanteren voor het meten van datakwaliteit:

1. Accuraat: de bekende data zijn correct;
2. Volledig: alle relevante data zijn aanwezig;
3. Valide: de data voldoen aan een vooraf gespecificeerd formaat en domein;
4. Consistent: overal worden dezelfde data gebruikt en consistent in de tijd;
5. Relevant: de data zijn in lijn zijn met doel;
6. Tijdig: de data zijn up to date;
7. Toepassing: de data worden correct gebruikt;
8. Aantoon- en reproduceerbaar: het is aantoon- en reproduceerbaar dat data correct worden toegepast.

OBSERVATIES UIT DE PRAKTIJK

We constateren dat in diverse databases data ontbreken of onlogisch zijn. Voorbeelden zijn: data ontbreken voor (ex-)partners of zijn niet in lijn met de huwelijkse staat. Ook zijn data niet altijd consistent in relatie tot andere kenmerken. Denk hierbij aan afgekochte polissen zonder uitdiensttredingsdatum, mutaties zonder dossierkoppeling, ontbrekende datums partnerschappen, ontbrekende NAW-gegevens en onverwachte deeltijdfactoren. Dit zijn voorbeelden van gebreken die eenvoudig te signaleren zijn, zowel met als zonder tooling, maar ook met business rules en validaties kunnen worden voorkomen.

WASTE IN IS WASTE OUT

Het doorrekenen van een hele portefeuille kent de nodige uitdagingen, waarbij data een belangrijke rol spelen. Een veel uitgevoerde controle is of over een gespecificeerde periode de vastgelegde pensioenaanspraken te verklaren zijn door de vastgelegde mutaties. Controles zoals hierboven hebben invloed op de juistheid van de aanspraken, want: 'waste in is waste out'. Naast data zijn ook de processen rondom bekende risicogroepen als arbeidsongeschiktheid en echtscheiding een bron van fouten. Een terugkerend item is terugwerkende kracht mutaties met impact op aanspraken en jaarwerk. Het is cruciaal dat zaken reproduceerbaar zijn en dat aantoonbaar is dat aanspraken goed zijn. Een steekproefsgewijze controle is daarbij (vrijwel altijd) onvoldoende en door beschikbaarheid van tooling bovendien vaak onnodig.

Naast de correctheid van huidige opgebouwde aanspraken zijn ook de geprognoseerde getallen steeds meer van belang en deze moeten daarom met dezelfde aandacht worden beoordeeld. Dit is immers de basis waar deelnemers hun financiële planning en individuele keuzes op baseren.

Data worden op bepaalde plekken binnen organisaties bewerkt voor gebruik. Een voorbeeld is dat data worden getransformeerd om in een systeem of model te gebruiken, waarbij afdelingen en stakeholders bovendien gebruik kunnen maken van verschillende systemen en modellen. Daarnaast is de definitie van bepaalde data over afdelingen en stakeholders niet hetzelfde, omdat doelen van afdelingen verschillen. We zien hierbij dat data daardoor onjuist worden gebruikt en bewerkt, hetgeen risico's met zich meebrengt.

SCHOON BLIJVEN

Om data schoon te houden is er een taak om periodiek een soort van 'Data APK' uit te voeren. Hierbij worden de data beoordeeld op de 8 uitgangspunten. Hetzelfde geldt voor lopende en nieuwe processen. Vanuit de verschillende afdelingen en stakeholders moet naar de basiscriteria worden gekeken, maar ook naar bewerkingen van data en lopende processen. Onderdeel hiervan is ook het benoemen van de risico's en risicobereidheid. Vanuit de Wtp moet naar nieuwe processen, systemen en modellen worden gekeken en daarbij zijn de uitgangspunten en ervaringen uit het verleden een goede basis.

Doordat afdelingen en stakeholders in een eerder stadium optrekken in de definiëring van de uitgangspunten, de afhankelijkheden en risico's, is een periodieke APK te beperken. Hiervoor is het van belang dat een methodiek wordt opgesteld rondom data en processen om bij te houden wat, hoe, wanneer en waarom er met data wordt omgegaan. Zo zijn risico's van onjuist gebruik van data nu en in de toekomst te voorkomen en te reduceren. Uiteindelijk geldt 'voorkomen is beter dan genezen'.

WAT ZIJN GOEDE DATA ZONDER BIJPASSENDE COMMUNICATIE?

HOE NU VERDER?

Voor alle pensioenuitvoerders ligt de taak voor om hun huidige processen, data en aanspraken te beoordelen, op te schonen en daarna in een beheerst proces schoon te houden. Het is van belang te kijken naar de nieuwe processen, data- en informatiebehoeften vanuit Wtp. Hierbij moeten de verschillende afdelingen en stakeholders nauw met elkaar samen werken en afstemmen. Wat zijn goede processen immers zonder goede data en wat zijn goede data zonder bijpassende communicatie en uitleg naar de klant?

Na de eerste opschoning rondom invaren is het werk nog niet klaar, datakwaliteit blijft een taak voor uitvoerders die zij in de dagelijkse operatie zullen moeten blijven uitvoeren met de nodige checks en balances.

Basiscriteria en uitgangspunten rondom data zijn hierbij als insteek te nemen. Ook zijn ervaringen uit het verleden rondom risicogroepen en terugwerkende kracht mutaties hierbij in ogenschouw te nemen. Datakwaliteit op dit moment en in de toekomst is meer dan ooit van belang. Het is 'be clean and stay clean'. Een deelnemer moet kunnen en blijven vertrouwen dat hij of zij krijgt waar hij of zij recht op heeft. Het is daarbij zaak om bruggen te bouwen tussen de verschillende afdelingen en stakeholders.

Wie zie jij als de verbindende factor, de bruggenbouwer, tussen de verschillende afdelingen en stakeholders? ■