

Datakwaliteit

Data gereed voor transitie

Introductie

Het pensioenakkoord gaat uit van het 'invaren' van de huidige pensioenaanspraken in de nieuwe pensioenregeling. Het pensioenfonds en de pensioenuitvoeringsorganisatie spelen hierbij een belangrijke rol. Om te zorgen dat deze transitie naar de nieuwe pensioenregeling correct wordt uitgevoerd, zodat de deelnemer in zijn nieuwe pensioenregeling 'krijgt waar hij recht op heeft', is het van belang dat de data op orde is en hiermee gereed voor transitie.

Hiervoor dienen voorafgaand aan het 'invaren' de volgende activiteiten uitgevoerd in te worden in een projectorganisatie waarbij wij gebruik maken van de metafoor van een 'lekkende kraan':



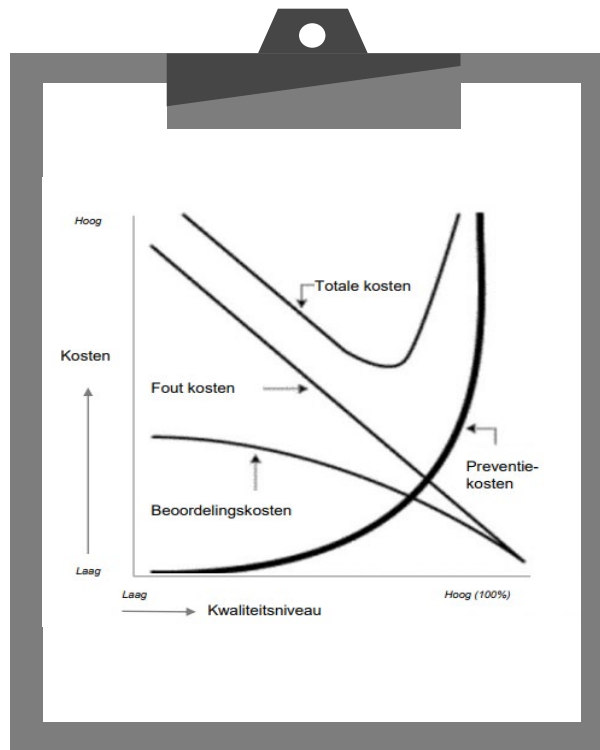
- Op continue basis inzicht verkrijgen in de datakwaliteit van de relevante data velden voor de huidige aanspraken ('lek boven');
- Oorzaken van datakwaliteit tekortkomingen, voortkomend uit het inzicht in datakwaliteit (1), achterhalen en repareren, en controls inrichten om deze naar de toekomst toe te voorkomen ('kraan dicht');
- Ontstane datakwaliteit tekortkomingen corrigeren ('dweilen')

De uitdaging daarbij is de complexiteit en enorme hoeveelheid aan data (zowel de huidige data als de data die ver in het verleden is opgebouwd) die ten grondslag ligt aan het uitvoeren van deze activiteiten.

Om met deze activiteiten aan de slag te gaan zal het pensioenfonds in afstemming met sociale partners eerst een evenwichtige belangenafweging moeten maken; een volledig inzicht in datakwaliteit en een volledige correctie van tekortkomingen in de huidige pensioenadministratie vereist immers een significante investering welke uiteindelijk financieel ten laste zal komen van de deelnemers.

Daarnaast dient ook de omvang en diepgang van de interne- en externe verantwoording over de transitie vastgesteld te worden. Daarbij moet gerealiseerd worden dat er mogelijk een verwachtingskloof bestaat tussen het niveau van zekerheid uit de huidige controles in het kader van de jaarrekening en de benodigde zekerheid over het nieuwe persoonlijke pensioenvermogen op deelnemer niveau na het 'invaren'. Deze kloof ontstaat met name door het verschil in materialiteit tussen een jaarrekening controle en zekerheid op individueel niveau. **Voor een verdere uitdieping van de interne- en externe verantwoording verwijzen wij naar de bijdrage: "Effectief inzetten van verschillende vormen van (quality) assurance gericht op verschillende stakeholders".**

De afweging dient dan ook gemaakt te worden hoeveel uitvoeringskosten gerechtvaardigd zijn om de datakwaliteit te beoordelen en te verbeteren. Onderstaande visual geeft een versimpelde weergave over de benodigde investering (Kosten) ten opzichte van zekerheid (Kwaliteitsniveau); de uitdaging is om hierin het optimum te vinden.



Invulling van de activiteiten

Het opzetten van een programma voor de data kwaliteitsmeting en -verbetering ten behoeve van het invaren zien wij als 'best practice' ("Data gereed voor invaren programma"). In dit programma dienen de drie elementen uit de metafoor terug te komen.

'Lek boven'

- Definieren van de kritische data elementen voor het invaren
- Definieren en afstemmen van de 'definition of good' van deze kritische data elementen
- Uitvoering nul- en vervolgmetingen, door het opzetten van een mechanisme om vast te stellen in hoeverre een kritisch data element voldoet aan de 'definition of good'

'Kraan dicht'

- Opzetten / wijzigen van een data capability inclusief beoordeling in hoeverre de data governance van de organisatie voldoet aan de 'Good practice robuuste pensioen administratie' van DNB
- Opstellen van een mechanisme om complexe regelingen zoveel als mogelijk voorafgaand aan het invaren te vereenvoudigen in afstemming met sociale partners
- Verbeteren van processen en controls om te voorkomen dat tekortkomingen in de datakwaliteit ontstaan

'Dweilen'

- Opzetten van een mechanisme voor foutcorrectie van de kritische data elementen (uitvalproces).
- Opzetten van een mechanisme voor de monitoring van de voortgang van het schonen van de kritische data elementen en het voorkomen van nieuwe tekortkomingen hierin.

Projectorganisatie "Data gereed voor invaren programma"

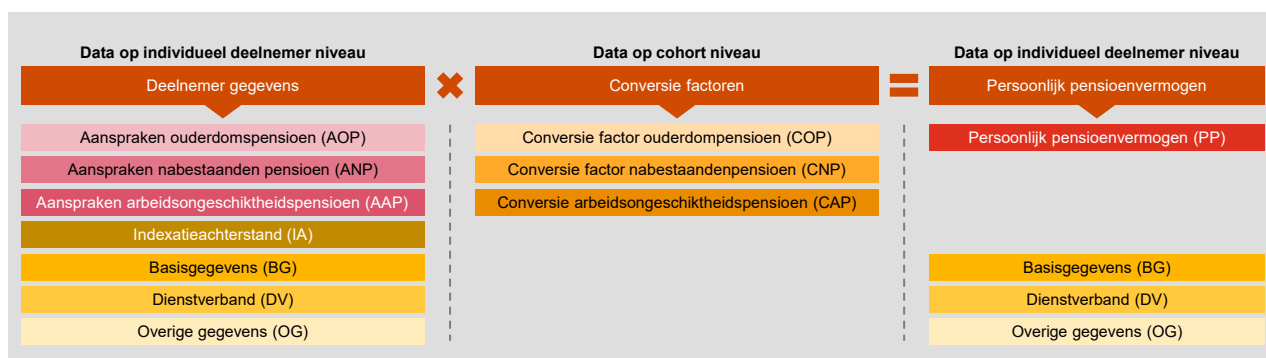
Datakwaliteit

Data gereed voor transitie

Lek boven – Data kwaliteitsmeting

De eerste stap is het verkrijgen van inzicht in de kwaliteit van de relevante data velden benodigd voor het berekenen van de toekomstige persoonlijke pensioenvermogens en de data die in de uitvoering van belang is voor de juiste dienstverlening. Hiervoor dient in kaart gebracht te worden welke data elementen van belang zijn bij het invaren (de zogenoemde kritische data elementen bij de migratie), wanneer hiervan de data kwaliteit voldoende (definition of good) is en wat de huidige status hiervan is.

Het bepalen van de kritische data elementen vereist inzicht in de doelstelling van de datakwaliteitsmeting: zorgdragen dat de deelnemers “krijgen waar ze recht op hebben” met hun persoonlijke pensioenvermogen. Om dit persoonlijk pensioenvermogen van een deelnemer voor het invaren te berekenen zijn deelnemer gegevens en conversiefactoren benodigd. Zie onderstaande afbeelding voor een voorbeeld van de data categorieën die hierbij van belang zijn.



Binnen deze data categorieën dienen de kritische data elementen vastgesteld te worden. Voor het invaren zijn dit alle data elementen die gebruikt worden bij het bepalen van de persoonlijke pensioenvermogens, zoals pensioenaanspraken, maar ook pensioen- en geboortedatums. Overigens betekent dit niet dat andere data elementen niet van belang zijn; ook andere gegevens zoals basisgegevens en dienstverbanden moeten correct overgenomen worden in de nieuwe pensioenregeling.

Vervolgens dient per kritisch data element de 'definition of good' en de methodiek voor de kwaliteitsmeting vastgesteld te worden inclusief eventuele tolerantiegrenzen. De methodiek zal per kritisch data element verschillen; de kwaliteit van bepaalde kritische data elementen zullen eenvoudiger gemeten kunnen (bijvoorbeeld binnen de data categorieën **Basisgegevens** en **Dienstverband**) ten opzichte van andere kritische data elementen (bijvoorbeeld binnen de data categorieën **Aanspraken**)



Zo zullen veel checks op de kritische data elementen in de categorie **Basisgegevens** en **Dienstverband** relatief eenvoudig integraal uitgevoerd kunnen worden door data analyses. De kostenafweging, zoals in de introductie benoemd, zal met name gemaakt moeten worden bij het vaststellen van de data kwaliteitsmeting methodiek van pensioen-aanspraken. De complexiteit van berekeningen en issues die ontstaan door bijvoorbeeld mutaties ver terug in de tijd (2020 vs 2000 vs 1980) zorgen ervoor dat hier een intelligente aanpak voor benodigd is.

Een oplossing hierin is te vinden als aanspraken beschouwd worden als de optelsom van alle mutaties met financiële impact op de aanspraken van de deelnemer. Door het in kaart brengen van de mutaties met een verhoogde kans op een significante fout in de aanspraak (bijvoorbeeld echtscheidingen of arbeidsongeschiktheid mutaties) kan gericht te werk worden gegaan in het identificeren en oplossen van datakwaliteit

Datakwaliteit

Data gereed voor transitie

tekortkomingen inclusief root causes. Ook zijn methodes voorhanden om mutaties integraal te beoordelen.

Een combinatie van verschillende vormen van analyses kunnen vervolgens gebruikt worden om het lek effectief boven te krijgen. Oplossingen waarbij met advanced analytics aanspraken worden geanalyseerd, specifieke data analyses ingericht op bekende en verwachte fouten, en uiteindelijk ook steekproeven om de onbekende fouten te identificeren. Bij het inzetten van steekproeven ligt het voor de hand na het identificeren van de onbekende fouten vast te stellen hoe deze inzichten in data analyses verwerkt kunnen worden (het zogenaamde 'push left principe', waarin inzichten vanuit steekproeven worden vertaald naar data analyses, en data analyses vertaald worden naar controls in de huidige systemen).

Samenvattend, in het "Data gereed voor invaren programma" worden voor het onderdeel 'Lek boven' de volgende activiteiten uitgevoerd:



- Definiëren van de kritische data elementen voor het invaren.
- Definiëren en afstemmen van de 'definition of good' van deze kritische data elementen.
- Uitvoering nul- en vervolgmetingen, door het opstellen van een mechanisme om de 'definition of good' van de kritische data elementen voor het invaren vast te stellen.

Wanneer er inzicht is in de kwaliteit van de kritische data elementen is de vervolgstap om de tekortkomingen hierin op te lossen en te voorkomen, het zogenoemde dweilen en kraan dicht. Deze activiteiten worden parallel aan elkaar uitgevoerd.

Kraan dicht – Data governance

'De kraan dicht zetten' bestaat uit drie elementen. Ten eerste het wijzigen van de data competentie die ervoor zorgt dat er geen verdere data kwaliteit tekortkomingen ontstaan. Ten tweede de huidige regelingen zoveel als mogelijk van hun complexiteit ontdoen waardoor het invaren gemakkelijker wordt en ten derde het verbeteren van processen die tekortkomingen in de datakwaliteit veroorzaken.

Bij het wijzigen van de data competentie dienen elementen als data strategie, data management afdeling(en), data architectuur, data governance, data kwaliteit, technologische architectuur en de controle omgeving uitgewerkt- en aangepast te worden aan de situatie voor (om in de huidige situatie 'fouten' te voorkomen) en na (om in de toekomstige situatie 'fouten' te voorkomen) de transitie. Hiervoor kunnen data competentie standaarden vanuit de markt, zoals DCAM en DMBOK, gebruikt worden om toe te passen op de pensioen specifieke situatie.

Voorbeelden van wijzigingen op het gebied van de data competentie is het actualiseren van de data lineage. Data lineage geeft aan waar gegevens vandaan komen, waar het naartoe gaat en welke transformaties erop worden toegepast. Dit vereist tevens een analyse naar de benodigde tooling die hiervoor gebruikt wordt: voldoet de huidige tooling voor data lineage aan de vereisten voor de 'nieuwe pensioenwereld' of zijn er betere alternatieven beschikbaar? Want ook na het invaren moet natuurlijk gezorgd worden dat de kraan dicht blijft.

De DNB heeft op dit gebied in haar 'Good practice robuuste pensioenadministratie' hiervoor concrete voorbeelden gegeven. Een interessant aspect in de pensioen specifieke situatie is bijvoorbeeld de verdeling van de verantwoordelijkheden tussen pensioenfondsen en pensioenuitvoeringsorganisaties.

Datakwaliteit

Data gereed voor transitie

Om het invaren eenvoudiger en op een goede manier te laten plaatsvinden verdient het daarnaast aanbeveling de huidige regelingen zoveel als mogelijk te vereenvoudigen en de huidige processen aan te passen om datakwaliteit tekortkomingen richting de toekomst te voorkomen. Het vereenvoudigen van complexe (onderdelen van) regelingen zorgt voor minder eisen aan de benodigde data voor transitie. Hierbij moet opgemerkt worden dat de complexiteitsreductie in de huidige regelingen grotendeels het domein van de sociale partners is. Het pensioenfonds en de pensioenuitvoeringsorganisatie zijn hiervoor dus afhankelijk van de sociale partners. Het verbeteren van de processen ter voorkoming van het ontstaan van data kwaliteits tekortkomingen zorgt ervoor dat de data na schoning niet opnieuw vervuild wordt.



Samengevat, in het “Data gereed voor invaren programma” worden voor het onderdeel ‘Kraan dicht’ de volgende activiteiten uitgevoerd:



- Opzetten / wijzigen van een data competentie inclusief analyse in hoeverre de data governance van de organisatie voldoet aan de ‘Good practice robuuste pensioen administratie’ van DNB
- Opstellen van een mechanisme om complexe regelingen zoveel als mogelijk voorafgaand aan het invaren te vereenvoudigen in afstemming met sociale partners
- Verbeteren van processen en controls om te voorkomen dat nieuwe tekortkomingen in de datakwaliteit ontstaan (inclusief continue learning loop)

Dweilen – Datakwaliteits verbetering

Naast het ‘dichtzetten van de kraan’ dienen de datakwaliteits tekortkomingen daadwerkelijk verbeterd te worden. Hierbij is het van belang dat de data gecorrigeerd wordt, maar ook dat gemonitord wordt in hoeverre de issues opgelost zijn en naar de toekomst toe niet meer voorkomen.

De gevonden datakwaliteits tekortkomingen kunnen op meerdere manieren gecorrigeerd worden. Op hoofdlijnen kan dit automatisch en/of handmatig uitgevoerd worden. Gezien de omvang van de pensioenportefeuilles zal automatische correctie over het algemeen de voorkeur hebben. Wanneer een correctie niet volledig automatisch uitgevoerd kan worden zou het handmatige proces zoveel mogelijk efficiënt ingericht dienen te worden door automatisering (bijvoorbeeld door het vooraf invullen van templates die gemakkelijk afgerond kunnen worden door een medewerker).

Bij automatische correcties kan gedacht worden aan het koppelen van externe bronnen, zoals het BRP, aan de gegevens van de pensioenadministratie (voor bijvoorbeeld het invoeren van de juiste geboortedatum), maar ook het definiëren van business rules over wat er gedaan moet worden in geval data ontbreekt (bijvoorbeeld wanneer salaris gegevens voor een bepaalde maand ontbreken, nemen we het salaris van de vorige maand als dit gelijk is aan het salaris in de eerst bekende opeenvolgende maand).

Belangrijk hierbij om te benoemen is de governance die hiervoor ingericht moet worden. Het instellen van een verantwoordelijk gremium dat het besluit kan nemen over een oplossingsrichting is hierbij van belang. Zeker in de complexe situatie waarin zowel het pensioenfonds, de uitvoeringsorganisatie als de sociale partners en deelnemers een rol moeten spelen in de besluitvorming.

Datakwaliteit

Data gereed voor transitie

Gedurende het gehele proces dient de voortgang van de data kwaliteitsverbeteringen regelmatig gemonitord te worden, zodat de doorlooptijden, financiële- en reputationele impact ingezien kunnen worden door de project organisatie. Eventueel kan hiermee bijgestuurd worden door additionele of alternatieve bemensing bij het doorvoeren van de kwaliteitsverbetering of keuzes die een evenwichtiger beeld in de oplossingsrichtingen geven

Samenvattend, in het “Data gereed voor invaren programma” worden voor het onderdeel ‘Dweilen’ de volgende activiteiten uitgevoerd:



- Opzetten van een mechanisme voor foutcorrectie van de kritische data elementen (uitvalproces).
- Opzetten van een mechanisme voor de monitoring van de voortgang van het schonen van de kritische data elementen en het voorkomen van nieuwe tekortkomingen hierin.

Afsluiting

Het gereed krijgen van de data voor transitie is complex en, afhankelijk van de datahoeveelheid van het pensioenfonds benodigd voor transitie, omvangrijk. Daarbij dienen voorafgaand aan dit proces ook strategische keuzes gemaakt te worden door het pensioenfonds en haar stakeholders (bijvoorbeeld de benodigde hoeveelheid zekerheid over de data kwaliteitsmeting). Het tijdig opzetten van een projectorganisatie en het in kaart brengen van de benodigde strategische keuzes is dan ook essentieel om op tijd klaar te zijn voor het invaren. Het is een traject van lange adem, waarbij het belangrijk is om in zo vroeg mogelijk stadium ook ‘open kaart’ te spelen met de stakeholders (wel op gepast detail niveau) waar de issues en dilemma’s zitten. En zo samen een leercurve naar boven ingezet kan worden. Alleen met het juiste samenspel tussen pensioen uitvoeringsorganisatie, pensioenfonds, werkgever, en tussen business, IT, BI en product management kan er echt gewerkt worden aan duurzame verbetering van de data kwaliteit.



Echter, wanneer de beschreven activiteiten consistent en goed worden uitgevoerd is de data gereed voor het invaren en de migratie naar ‘de nieuwe pensioenwereld’ en de data competentie is dusdanig ingericht dat deze ook van voldoende kwaliteit blijft.

De volgende stap is het borgen dat de data ook op een juiste manier gemigreerd wordt. Door het opzetten van datakwaliteit analyses in de verschillende fases van deze migratie en het inrichten van een migratie proces inclusief proefconversies kan hier het juiste comfort bij worden gekregen. Voor een verdere uitdieping van de migratie activiteiten verwijzen wij u door naar de specifieke webpagina’s hiervoor.

pwc.com

