

Datakwaliteit in 4 stappen aantoonbaar op orde voor pensioenfondsen

WAT IS ER AAN DE HAND?

'Oeps, foutje, uw pensioen is verkeerd berekend', kopte het Financieel Dagblad op 19 februari 2020 (Wolzak, 2020). Aanleiding was een reeks aan het licht gekomen incidenten met de pensioen-uitkeringen. Zo werd een deelnemer jarenlang een pensioen van €5.000 per maand voorgespiegeld om er, twee maanden na pensionering, achter te komen dat hij slechts recht had op €3.200. De betrouwbaarheid van de pensioenadministratie, of specifiek de kwaliteit van de data in de pensioenadministratie, speelt hierbij een belangrijke rol. In het geval de kwaliteit van data echter niet op orde is (bijvoorbeeld een onjuiste of onvolledige aanspraken-administratie), kan dit onder meer leiden tot fouten met betrekking tot verplichtstelling ('geen premie, wel recht') en verkeerd berekende aanspraken.

WAT MOET ER GEBEUREN?

Het is dus van belang dat een pensioenfonds regie neemt over de beheersing van datakwaliteit. Wij zien in de praktijk dat dit tot op heden nog te weinig gebeurt. Pensioenfondsen hebben veelal de pensioenuitvoering uitbesteed en steunen daarbij vaak op proces-beheersing zonder naar de uitkomsten van deze processen (zoals de kwaliteit van data) te kijken. Het verleden heeft geleerd dat in andere financiële sectoren een prikkel vanuit toezichhouders nodig was om datakwaliteit op de bestuursagenda te zetten én tot volwassen oplossingen te komen (Basel en DGS voor banken en Solvency voor verzekeraars). De Nederlandsche Bank (hierna: DNB) heeft recent wederom expliciet aandacht gevraagd voor adequate regievoering en beheersing van datakwaliteit door pensioenfonds-bestuurders. Vooral het belang van goede datakwaliteit van pensioendeelnemers op moment van invaren in het nieuwe pensioenstelsel (het zogenaamde 'waarheidsmoment') is essentieel (DNB, 2021).

DATAKwaliteit OP ORDE KRIJGEN: HOE DOE JE DAT?

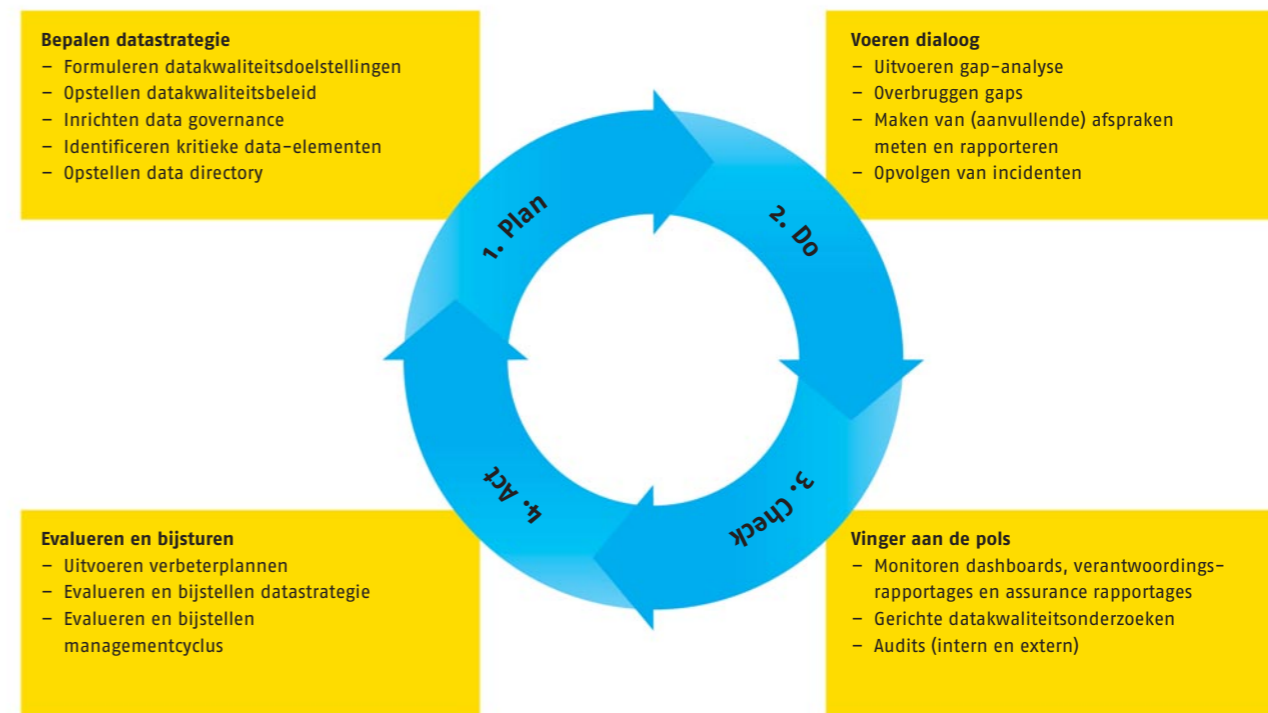
Datakwaliteit kan alleen in hechte samenwerking tussen het fonds, de uitvoerder en overige externe stakeholders (waaronder werkgevers en deelnemers) worden beheerd. Het eigenaarschap van data en daarmee de eindverantwoordelijkheid voor datakwaliteit ligt primair bij het pensioenfonds. Om grip te krijgen op de datakwaliteit binnen de pensioenadministratie dient het fonds dus in actie te komen. In dit artikel pleiten wij daarom voor grip op datakwaliteit vanuit fondsperspectief in een managementcyclus van vier stappen:

- 1. Bepalen datastrategie (Plan)**
Bepaal de passende datastrategie en governance voor het fonds vanuit het oogpunt van de context van de uitvoerder en de unieke 'vingerafdruk' van het fonds.
- 2. Voeren dialoog (Do)**
Plaats de datastrategie van het fonds in de context van het datakwaliteitsmanagementsysteem van de uitvoerder om eventuele blinde vlekken bloot te leggen en hierover aanvullende afspraken te maken.
- 3. Vinger aan de pols (Check)**
Monitor beheersing van datakwaliteit bij de uitvoerder op basis van dashboards, verantwoordingsrapportages en/of assurance rapportages, aangevuld met gerichte data-kwaliteitsonderzoeken en (interne en externe) audits.
- 4. Evalueren en bijsturen (Act)**
Evalueer het beheersingsproces, de inrichting en het functioneren van de beheersingsmaatregelen. Monitor de opvolging van geïdentificeerde verbeteracties.

M.M. Waasdorp MSc (links) studeert Information Studies aan de UvA.

Drs. A.J. van der Meer RE RO is partner bij KoutersVanderMeer, Consultancy voor Governance, Risk & Compliance.

Dit artikel is mede tot stand gekomen naar aanleiding van het afstudeeronderzoek dat Mathijs Waasdorp heeft uitgevoerd bij KoutersVanderMeer, ter afronding van zijn studie Informatiekunde aan de Universiteit Utrecht.



Figuur 1 – Managementcyclus beheersing datakwaliteit

1. Bepalen datastrategie (Plan)

De datastrategie van het fonds wordt enerzijds bepaald door context van de uitvoerder (organisatie en systemen) die de pensioen-administratie voor het fonds verzorgt en anderzijds bepaald door de unieke 'vingerafdruk' van het fonds. De vingerafdruk omvat de kenmerkende identiteit en context van het fonds, zoals onder andere de historie (fusies, transities, overnames), grootte (type fonds, aantal deelnemers, aantal werkgevers, belegd vermogen) en toekomst (voortbestaan, fuseren, liquideren), als ook de complexiteit van de regeling(en) van het fonds.

In het licht van bovenstaande bepaalt het fonds haar visie op data-kwaliteit en bijbehorende governance, die bijvoorbeeld wordt vastgelegd in een datakwaliteitsbeleid. Hierbij is het van belang dat het fonds concrete datakwaliteitsdoelstellingen formuleert: bijvoorbeeld 'pensioenaanspraken zijn te allen tijde juist berekend'. Aan de hand van de vastgestelde datakwaliteitsdoelstellingen is het fonds in staat om in kaart te brengen welke data-elementen kritiek zijn (de kritieke data-elementen of kde's) en deze vast te leggen in een data directory (centraal overzicht van onder andere kde's en data- en procesflows). Voor de doelstelling 'juist berekende pensioenaanspraken' zijn bijvoorbeeld brongegevens, afgeleide data en rekenregels benodigd, waarvan de kwaliteit moet worden geborgd.

Om vast te kunnen stellen wanneer een data-element 'van goede kwaliteit is', dienen kde's te worden gekoppeld aan kwaliteits-indicatoren. Kwaliteitsindicatoren zijn eigenschappen van data-elementen die kunnen worden gemeten. DNB heeft drie van dergelijke indicatoren opgenomen in haar definitie van datakwaliteit: *geschied*, *volledig* en *accuraat* (DNB, 2018). Op de data-elementen van de pensioenaanspraakberekening zijn bijvoorbeeld alle drie deze indicatoren van toepassing.

De uitkomst van de eerste stap van de managementcyclus is dat het fonds haar eigen datastrategie heeft bepaald. Hiermee geeft het fonds

vanuit fondsperspectief invulling aan de eisen van DNB en is het fonds klaar om de dialoog over de gevormde datastrategie met de uitvoerder aan te gaan.

2. Voeren dialoog (Do)

Ervan uitgaande dat de pensioenadministratie is uitbesteed door het fonds, zal het fonds zo vroeg mogelijk de dialoog met haar uitvoerder moeten voeren over de datastrategie van het fonds in relatie tot het datakwaliteitssysteem van de uitvoerder. Het is de verantwoordelijkheid van de uitvoerder om te beschikken over een adequaat data-kwaliteitssysteem, waarbij aandacht is voor het onderwerp data-kwaliteit als onderdeel van het bredere vakgebied datamanagement. De uitvoerder beschikt daarbij over haar eigen datastrategie, geborgd binnen de beleidskaders, als ook een overkoepelend datakwaliteits-systeem geconcretiseerd in de vorm van bijvoorbeeld een data-beheersingsraamwerk.

Op basis van het contract tussen het fonds en de uitvoerder mag worden verwacht dat de uitvoerder het fonds ondersteunt bij het behalen van de vastgestelde datakwaliteitsdoelstellingen van het fonds. Het doel van de dialoog tussen fonds en uitvoerder is om eventuele 'blinde vlekken' te identificeren tussen de datastrategie van het fonds en het datakwaliteitssysteem van de uitvoerder. De eerste stap hierbij is het uitvoeren van een zogenaamde 'gap-analyse', waarin wordt getoetst of het datakwaliteitsbeleidskader en kde's van het fonds passen binnen het beleid en het databeheersingsraamwerk van de uitvoerder. Vervolgens worden de geïdentificeerde 'gaps' in samenwerking met de uitvoerder overbruggd.

De nieuwe inzichten die worden opgedaan tijdens de dialoog tussen fonds en uitvoerder kunnen eventueel worden vertaald naar aanvullende afspraken over de wijze waarop de uitvoerder de datakwaliteit van de pensioenadministratie van het fonds meet en hoe de uitvoerder het proces rondom datakwaliteit op aantoonbare wijze beheert. Daarbij dient onder meer aandacht te zijn voor de wijze waarop de



uitvoerder aan het fonds over datakwaliteit rapporteert. De opvolging van incidenten veroorzaakt door 'datakwaliteitsfouten' verdient daarbij specifieke aandacht.

Fondsen hebben de hulp van hun uitvoerders nodig om datakwaliteit aantoonbaar te beheersen. Het is van belang dat datakwaliteit regelmatig onderwerp van gesprek is tussen fonds en uitvoerder. De volgende stap in de managementcyclus betreft het monitoren van de door de uitvoerder gemeten datakwaliteit, waarmee het fonds de vinger aan de pols houdt.

3. Vinger aan de pols (Check)

Voor het monitoren van datakwaliteit maakt het fonds gebruik van door de uitvoerder ontvangen rapportages, waarbij het van belang is onderscheid te maken tussen enerzijds de 'kwalitatieve' aspecten van datakwaliteit (het proces van datakwaliteit) en anderzijds de 'kwantitatieve' aspecten van datakwaliteit (de uitkomsten van datakwaliteits-metingen). Te denken valt aan kort cyclische dashboards, periodieke 'operationele' verantwoordingsrapportages en/of jaarlijkse assurance rapportages.

HET ONTBREEKT VAAK AAN EEN CONCRETE AANPAK OM OP PRAGMATISCHE WIJZE AAN DE SLAG TE GAAN

Datakwaliteitsrapportages vanuit de uitvoerder, als ook meldingen van incidenten, dienen door het fonds te worden beoordeeld en onderdeel te zijn van de dialoog met de uitvoerder. Dit kan leiden tot verbeteringen in de inrichting van processen, herstelacties en additionele beheersingsmaatregelen ter voorkoming van herhaling. Tevens kan het fonds, indien daar aanleiding toe is, besluiten om gerichte datakwaliteitsonderzoeken of (interne en externe) audits in te zetten om de datakwaliteit van de pensioenadministratie integraal of op specifieke onderdelen te toetsen. Dergelijke onderzoeken kunnen in directe samenwerking met de uitvoerder of met behulp van een onafhankelijk datakwaliteitsplatform worden uitgevoerd. Daarnaast kunnen datakwaliteitsonderzoeken en audits in samenwerking met andere fondsen (multi-client) worden uitgevoerd.

Op basis van de aangeleverde rapportages, gerichte onderzoeken en audits houdt het fonds vinger aan de pols en is het in staat om de regie te voeren over het borgen van de datakwaliteit in de pensioenadministratie. In de laatste stap van de managementcyclus evalueert het fonds het beheersingsproces ten aanzien van datakwaliteit en stuurt het bij om zo haar datakwaliteitsdoelstellingen te bereiken.

4. Evalueren en bijsturen (Act)

Na de hierboven beschreven stappen te hebben doorlopen is gedurende deze fase aandacht voor de nadere evaluatie van het behaalde beheersingsniveau ten aanzien van datakwaliteit en de opvolging van eventuele tekortkomingen middels verbeterplannen. Het fonds evalueert het beheersingsproces, de inrichting en het functioneren van de beheersingsmaatregelen in het licht van de

vastgestelde datakwaliteitsdoelstellingen. De uitkomst van de evaluatie kan, in samenwerking met de uitvoerder, leiden tot een verbeterplan aangaande datakwaliteit. Tevens geeft de evaluatie mogelijk aanleiding om de datastrategie van het fonds te herijken. Hiermee is het fonds opnieuw aangekomen in de Plan-fase van de managementcyclus.

WAT IS DE CONCLUSIE?

Datakwaliteit is en blijft een belangrijk onderwerp voor pensioenfondsen. Tegelijkertijd is datakwaliteit een containerbegrip en ontbreekt vaak een concrete aanpak om als fonds op pragmatische wijze met het onderwerp aan de slag te gaan. In dit artikel zijn vier stappen gepresenteerd waarmee fondsen grip op de kwaliteit van data in de pensioenadministratie kunnen krijgen. Het is van belang een concrete datastrategie op te stellen vanuit fondsperspectief, die uiteindelijk past binnen het datakwaliteitssysteem van de uitvoerder. Vroegtijdig de dialoog voeren met de uitvoerder is hierbij essentieel en leidt tot gepaste afspraken en rapportages waarop het fonds kan monitoren. Fondsen kunnen gerichte datakwaliteitsonderzoeken en audits inzetten om aanvullende zekerheid te krijgen over de betrouwbaarheid van data in de pensioenadministratie. Het is zaak voor het fonds het beheersingsproces, de inrichting en het functioneren van de beheersingsmaatregelen periodiek te evalueren, waarbij tevens aandacht is voor de opvolging van geïdentificeerde verbeteracties. Samen vormen deze vier stappen een managementcyclus: een continu proces om datakwaliteit op aantoonbare wijze te beheersen. Op deze manier wordt datakwaliteit een levendig onderwerp aan de bestuurstafel en hoeven gevallen als verkeerd berekende pensioenen ('oeps, foutje') zich in de toekomst niet meer voor te doen. ■

Referenties

DNB (2018, november), Good Practice Robuuste Pensioenadministratie.

DNB (2021, december), PUO-gericht toezicht. Geraadpleegd op 15 april 2022, van <https://www.dnb.nl/nieuws-voor-de-sector/2021/highlights-jaarlijkse-sectorbede-analyse-operationele-en-it-risico-s-pensioenfondsen>.

Wolzak, M. (2020, 19 februari). *Oeps, foutje, uw pensioen is verkeerd berekend*. FD.nl. Geraadpleegd op 15 april 2022, van <https://fd.nl/achtergrond/1333561/oeps-foutje-uw-pensioen-is-verkeerd-berekend>.