

Brandstof voor de pensioenuitvoering

Digitale innovatie, Big Data, Data Science, FinTech en PensioenTech. Het is een bekend fenomeen: door data van allerlei bronnen in te zetten, zijn de voorkeuren van consumenten te doorgronden en is koopgedrag te beïnvloeden. Hoe zetten we data nu praktisch in bij de uitvoering van pensioenen en de verbetering daarvan? Gaat het om de inzet van data gedreven door technologie – ‘niet omdat het moet, maar omdat het kan’ – of om data te gebruiken voor daadwerkelijke verbetering van de pensioenuitvoering?

Een pensioen is natuurlijk geen auto of televisie. Het is een (veelal verplicht af te nemen) financiële dienst, een service, gebaseerd op de verwerking en verrijking van data tot waardevolle informatie. Bovendien is het een dienstverlening die voor advies en verkoop van aanvullende diensten, gebonden is aan strikte regels. Door met data een zo compleet mogelijk profiel op te bouwen van pensioendeelnemers, is het mogelijk om de dienstverlening verder te verbeteren. Maar kunnen we data ook inzetten om andere processen in de uitvoering te verbeteren? Om het antwoord te vinden op nieuwe en/of nog onbeantwoorde vragen?

Data is dé brandstof voor de keten. De Uniforme Pensioen Aangifte (UPA) is een belangrijke bron van data. Pensioenprocessen voegen meer data toe om opgebouwde pensioenen correct uit te keren. Wat kunnen we leren, welke inzichten

kunnen we krijgen als we verbanden leggen tussen beschikbare data, verschillende schakels en verschillende stakeholders? Welke antwoorden kunnen we geven op vragen als:

1. Hoe kunnen we het pensioenbewustzijn verbeteren?
2. Hoe kunnen we het inzicht in operationele risico's vergroten?
3. Op welke manier kunnen we de administratieve last van werkgevers verlichten?
4. Waar en hoe zijn efficiëntieverbeteringen te bewerkstelligen?

De UPA-keten als leverancier

Allereerst bekijken we de UPA-keten. Karakteristiek voor deze keten is een direct verbinding tussen de registratie van brongegevens en de verwerking daarvan



in de pensioenadministratie. We laten met enkele voorbeelden zien hoe we de beschikbare data kunnen inzetten.

Naar het voorbeeld van de Loonaangifteketen spreken we van de Pensioenaangifteketen. Omdat er verschillende partijen of schakels betrokken zijn, is 'keten' een prima aanduiding. UPA realiseert een directe verbinding tussen de salarisadministratie en de pensioenadministratie. De verbinding is een koppeling die draait in een frequentie van vier weken of een maand. De brandstof voor de keten is dus te vinden in de salarisadministratie. De periodieke salariëring werkt als een trigger die de koppeling op gang brengt.

- Een **digitale aanlevering** zorgt voor minder handmatige handelingen en verlaagt hiermee de kans op fouten. Wanneer je de data van de loonadministratie, zoals in het verleden, handmatig overneemt voor de pensioenadministratie kunnen fouten ontstaan. Deze fouten vragen later, als ze al ontdekt worden, om een correctie. Bij een correctie is er uiteraard weer kans op fouten.
- Een **frequente aanlevering** zorgt voor een scherpere actualiteit van pensioengegevens bij de uitvoerder. Dit maakt het echter ook mogelijk om sneller te sturen op fouten of vergissingen in de salarisadministratie. Bovendien heeft de werkgever eerder zicht op de werkelijke periodieke (pensioen)kosten.
- Een **complete aanlevering** zorgt ervoor dat het inzicht van de deelnemer volledig is. Dit voorkomt onaangename verrassingen. Het geeft de deelnemer mogelijk meer grip op zaken als de status van zijn of haar opgebouwde aanspraken en een meer actuele pensioenplanner.

De verbinding werkt alleen als beide kanten voldoende op elkaar zijn ingespeeld en passend reageren op beweging. Voor UPA zijn de gebruikte begrippen tot in detail met elkaar afgestemd. Zo weten we zeker dat de juiste beweging in gang wordt gezet. Het werken vanuit eenzelfde definitie, met de mogelijkheid om afwijkingen ten opzichte van de afgesproken norm te weigeren, voorkomt misstanden. Maar de salaris- en pensioenwereld zijn continu in beweging. Het is dus noodzakelijk om beide kanten van de verbinding continu op elkaar af te stemmen. Alleen dan kunnen we de data juist interpreteren.

Slimme analyses

Door de data in de UPA-keten op een slimme wijze te analyseren, kunnen we systematische fouten opsporen en helpen ze te voorkomen. Herkennen we een patroon, als data een repeterende karakteristiek vertonen, dan is het goed mogelijk om in de verwerking zelf correcties toe te passen. Bijvoorbeeld als er in de aangifte telkens een maandbedrag voorkomt in plaats van een jaarbedrag, dan zijn de bedragen eenvoudig te vermenigvuldigen. Belangrijk hierbij is dat de data echt passen in het patroon én de leverancier van de data maatregelen treft om wél aan de afspraken te voldoen. We beschikken immers liever direct over de juiste gegevens!

Onderdeel van een klantgerichte werkwijze kan zijn dat we bijvoorbeeld via verschillende media ontwikkelingen bij klanten volgen en hierover data verzamelen. Denk aan tekstanalyse van nieuwsberichten over fusies en overnames. Of het geautomatiseerd interpreteren van (seizoen)patronen. Op basis van statistieken kunnen we dan een verwachting of prognose maken voor specifieke (groepen van) werkgevers. Het is toch een geweldige service om klanten vooraf én klant-





specifiek aanvullende instructies te geven over het doorgeven van eventuele wijzigingen?

Breder perspectief

De pensioenuitvoering vraagt echter om veel meer dan alleen een data-analyse van de UPA-keten! Voor organisaties die voornamelijk draaien om de verwerking van data, zoals in de pensioenuitvoering het geval is, neemt het belang van slimme analyses toe. Businessmodellen veranderen, operationele processen worden opnieuw ontworpen en de besluitvorming wordt meer datagedreven. Wat biedt dit voor mogelijkheden als we ze toepassen op alle data die beschikbaar zijn voor de pensioenuitvoerder? We noemen hieronder voor verschillende actoren in de keten een aantal kansen die binnen handbereik liggen. Ze maken daarmee duidelijk welke mogelijkheden een op data gebaseerde benadering heeft.

De pensioenuitvoerder

De pensioenuitvoerder (fonds of verzekeraar) is gebaat bij lage(re) uitvoeringskosten. Een optimaal en efficiënt ingericht proces met weinig verstoringen draagt hieraan bij. De communicatie naar werkgevers en deelnemers beïnvloedt direct de nodige capaciteit van het klantcontactcentrum. Als we meer data betrekken zoals (seizoen)patronen en zelfs de weersverwachting, dan kunnen we deze capaciteit nog nauwkeuriger bepalen. Analyse van de gestelde vragen via alle beschikbare kanalen (bijvoorbeeld e-mail, telefoon, formulieren op de site of zelfs via WhatsApp en Twitter) maakt duidelijk welke aspecten van de uitvoering een betere uitleg nodig hebben of waarvan de logica niet direct helder is.

Past de regeling nog steeds op de populatie werkgevers en deelnemers? Is de samenstelling van het collectief

veranderd? Is de duur en omvang van de dienstverbanden veranderd en wordt er vaker flexibel gewerkt? Dan is het relevant om te bepalen of de gebruikte definitie van het pensioengevend salaris nog wel voldoende aansluit. Met een andere definitie en bijhorende rekenregels kunnen we eenvoudiger aansluiten bij de wereld van zowel de werkgever als de deelnemer.

De werkgever

Werkgevers en administrateurs die zich regelmatig vergissen of andere fouten maken, vragen meer aandacht van de uitvoerder. Kunnen we degenen die wél tijdig en correct gegevens aanleveren, belonen? Bijvoorbeeld door de berekende premie in het salarispakket direct als correct te bestempelen en de werkgever te vragen deze meteen te betalen. Een premienota is dan overbodig waardoor de administratieve last bij de werkgever afneemt. Om te kunnen bepalen of een werkgever tot de categorie 'tijdig en correct' behoort, is het wel noodzakelijk om de data van de aangifte en de resultaten van eigen berekeningen te analyseren. Het is natuurlijk ook belangrijk te bekijken in hoeverre de werkgever blijvend tot de categorie 'tijdig en correct' behoort. De situatie kan bijvoorbeeld veranderen door een overstap naar een andere administrateur of een ander salarispakket. Betalingsvertragingen en/of directiewijzigingen hebben eveneens invloed op de situatie.

De pensioenuitvoerder kan de werkgever inzicht bieden welke vragen medewerkers stellen over hun pensioen. Hoe vaak nemen ze contact op om vragen te stellen? Hoe vaak raadplegen ze een planner? Hoe verhouden deze getallen zich tot een benchmark in de sector? In hoeverre zijn bepaalde (risico-)groepen te onderkennen?



De werkgever biedt met een pensioenregeling een waardevolle arbeidsvoorwaarde voor de medewerkers. Bovendien zorgt goede voorlichting over de pensioenregeling er in samenspraak met de werkgever en de pensioenuitvoerder voor dat we het pensioenonbewustzijn terugdringen. De HR afdeling van een werkgever speelt hierin uiteraard ook een zeer belangrijke rol.

De pensioendeelnemer

Een terugkerend thema in de pensioenuitvoering is communicatie met de pensioendeelnemers en het pensioenbewustzijn. Het blijkt vaak lastig om medewerkers betrokken te krijgen bij de opbouw van pensioenen en de actuele stand van zaken. De voorgeschreven communicatie die de deelnemer ontvangt, zoals de startbrief, is vaak een onaantrekkelijke dikke stapel papier. Gelukkig is er al veel verbeterd. Interactieve portalen geven inzicht in de status van de aanmelding en informeren actief over de opbouw. 'Beste deelnemer, je hebt deze maand dit bedrag aan premie betaald en je werkgever heeft er dit bedrag aan bijgedragen.' Daarnaast genereert de slimme analyse van het (online) gedrag van de deelnemer persoonlijke en relevante informatie, die kan worden gebruikt om de deelnemer beter te informeren (Next Best Actions). Heeft de deelnemer bijvoorbeeld veel gekeken naar onderwerpen over meer en minder werken? Heeft hij of zij gezocht naar onderwerpen als een salarissprong boven de opbouw drempel? Of is de deelnemer geïnteresseerd in onderwerpen als verhuizing of scheiding? Maak dan de relevante stukken voor hem of haar prominent zichtbaar.

Deze vorm van interactie komt steeds vaker voor. Zie ook de websites van bijvoorbeeld Coolblue en Bol.com: 'Anderen bekeken ook...' of 'Wellicht ook interessant voor u...'. Meer informatie van de deelnemers zorgt voor een betere analyse en leidt tot peer-groepen. Vergelijkbare leeftijd,

opgebouwde aanspraken, aantal keer gescheiden, gewerkte jaren etc. zijn dimensies die het inzicht kunnen verfijnen. Zeker als ook andere bronnen zoals de data van Nibud wordt betrokken in de analyse. De grenzen van advisering (Wft) en privacy (AVG) moeten hierbij uiteraard goed in de gaten worden gehouden!

1. Hoe kunnen we het pensioenbewustzijn verbeteren?

We hebben meer data beschikbaar dan dat we nu gebruiken. Pensioengegevens kunnen terugkomen op salarisstroken. Life events zijn te koppelen aan pensioeninformatie. Gedragsdata kunnen dienen om deelnemers gesegmenteerd benaderen.

2. Hoe kunnen we het inzicht in operationele risico's vergroten?

We hebben dankzij de beschikbaarheid van vele databronnen en de koppeling hiervan een actueler beeld dan ooit over deelnemers, hun gedrag en hun handelingen.

3. Op welke manier kunnen we de administratieve last van werkgevers verlichten?

We kunnen mutaties voorspellen en geautomatiseerd doorvoeren. We verminderen fouten en handmatig werk en we zorgen voor beter geïnformeerde deelnemers.

4. Waar en hoe zijn efficiëntieverbeteringen te bewerkstelligen?

De efficiëntieverbeteringen zijn legio. Van geautomatiseerde stappen en toepassing van controles tot en met geautomatiseerde communicatie met werkgevers en deelnemers over de gevolgen van afwijkingen.



Regie in de keten

Met pensioendata werken is relevant en levert toegevoegde waarde voor alle partijen in de keten! Morgen starten? Ja, dat kan door bewust een aantal stappen te zetten en er geen enkele over te slaan! Hierdoor ontstaat een praktisch raamwerk dat de meerwaarde van data weet te benutten.

Stap 1 Zorg voor betrouwbare data

Benutten van data biedt mogelijkheden, maar het gebruik van onbetrouwbare of onvolledige data brengt risico's met zich mee. 'Garbage in' is 'garbage out'. We moeten kunnen vertrouwen op de data die we gebruiken. Denk hierbij aan de organisatie van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden rond het gebruik van data. Maar denk ook aan een duidelijk begrip. Is 'de bank' een financiële instelling of een zitmeubel? Is het een 'tot' of een 'tot en met' einddatum? Dit vraagt om continue aandacht.

Stap 2 Breng de feiten in beeld

Het gebruik van data begint met inzicht. Dit wordt vaak rapportage genoemd. Niet een lijst of een tabel, maar juist een krachtige visualisatie helpt om snel inzicht te krijgen in de feiten en waar ze afwijken van de verwachtingen, zowel in negatieve zin als in positieve zin.

Stap 3 Ontwikkel scenario's om te voorspellen

Hoe ontwikkelt de kwaliteit van de aangifte zich? Hoe zien de premies er de komende maanden uit, rekening houdend met het inzicht van voorgaande jaren? Waar zit de sterkste deelnemersgroei? Hoe ontwikkelt de verhouding vast/flex zich? Allerlei vraagstukken die we kunnen beantwoorden door de patronen in de beschikbare data te analyseren en om te zetten naar verschillende scenario's ('wat als').

Stap 4 Combineer, leer en optimaliseer

Als we in staat zijn om het inzicht scherp te hebben en trends te ontdekken in de data over de gehele keten, dan kunnen we verbanden ontdekken in de data. Hiervoor combineren we verschillende databronnen en zoeken we naar verbanden tussen de verschillende datasets. Dit noemen we leren. Door gebruik te maken van moderne datascience zoeken we relaties waarop we kunnen sturen. Daarmee zijn we in staat om de bedrijfsvoering voor alle betrokkenen verder te optimaliseren.

De uitvoering van deze stappen en de verbinding tussen uitdaging, data en de benodigde inzichten, vragen om nieuwe en gecombineerde competenties en vaardigheden, die we samenvatten als Informatieregie.

Conclusie

Data is dé brandstof van de pensioenuitvoering. En met de juiste brandstof kom je verder. In dit whitepaper hebben we onderbouwd dat we meer kunnen bereiken door beschikbare data ten volle te benutten. Het gebruik van de pensioenaangifte is een goed startpunt om slimme analyses uit te voeren en de kwaliteit van de data voor de pensioenuitvoering te verbeteren. Voor alle betrokkenen bij de pensioenuitvoering zijn er mogelijkheden om te verbeteren mits zorgvuldig afgewogen en afgestemd. We staan klaar voor nieuwe initiatieven, we delen inzichten en treden waar nodig buiten de gebaande paden. Met durf en enthousiasme gaan we aan de slag!

