

Verbetering datakwaliteit in hoogste versnelling

Naast de uniforme inrichting van de volmachtketen is het verbeteren van de datakwaliteit één van de topprioriteiten in het volmachtkanaal. Zowel in het kader van Solvency II als voor een adequate herverzekering is goede datakwaliteit nodig met ook veel voordelen voor de GA, o.a. ik het kader van efficiency. Voor dit doel heeft de Werkgroep Datakwaliteit de Datakwaliteit Monitor Volmachten (DMV) ontwikkeld. Deze applicatie geeft de gevormachtigde inzicht in de kwaliteit van de data in zijn polisadministratie, waarna hij zelf aan de slag kan om zogeheten issues te verminderen.

Tekst Irene Okkerman, Irenergy

"Het aanvullen van of corrigeren van (ontbrekende) velden en het aanpassen van verkeerde instellingen moet de kwaliteit van data omhoog brengen", aldus programmamanager Alex de Ruiter. "Het gaat erom dat iedereen zich realiseert dat het bewaken en het op orde hebben van de datakwaliteit een verantwoordelijkheid is van alle partijen in de keten. Het moet dagelijkse routine worden wat nu helaas nog niet het geval is. Het bewustzijn is er, maar het

is nog niet voor iedereen doorgesijpeld naar een daadwerkelijk gebruik van de monitor."

DRIE NIVEAUS

Volgens Market Scan-Jeroen Stahlberg - die als toeleverancier van DMV deel uitmaakt van de werkgroep - doen de issues zich op drie verschillende niveaus voor. "Het eerste niveau behelst systeemhuisissues (circa 35% van het totaal). Denk aan de verkeerde interpretatie

bij het aanmaken van een protocol door een systeemhuis. Het tweede niveau betreft applicatiebeheer (circa 45%) ofwel het inrichtwerk bij een gevormachtigde, zoals de inrichting van een vertaaltabel of van de juiste POR-codering bij een maatschappij. Het derde niveau is het restant, zo'n 20%. Dit betreft het 'hands-on' werk, zoals het ontbreken van een verzekerd bedrag in een dekking of een kenteken of huisnummer, dat soort issues. De werkgroep is bezig

de eerste twee niveaus snel op te lossen zodat de focus op het derde niveau komt te liggen, dus bij zaken die niet goed staan bij de invoer. De gevormachtigde kan hier zelf het meeste aan doen. Bovendien zijn het data die voor de maatschappij het meest relevant zijn om goed op orde te hebben."

ZELF AAN DE SLAG

De doelstelling van de werkgroep is om uiterlijk 31 maart 2020 75 procent van de issues opgelost te hebben. "Daarvoor moet iedere gevormachtigde echt zelf aan de slag gaan met de monitor en dus met datakwaliteit", benadrukt Stefan van den Berg, voorzitter van de werkgroep. Van den Berg, die als manager Strategie & Beheer Volmacht bij Nationale-Nederlanden werkzaam is, ziet in de praktijk een groot verschil in de manier waarop partijen met datakwaliteit bezig zijn. "Sommigen wachten af hoe alles opgelost gaat worden en anderen zijn er zelf (pro)actief mee bezig. Alwien is daar een mooi voorbeeld van. Hij is als gevormachtigde bijna dagelijks bezig de dashboards - die vanuit Solera beschikbaar zijn gesteld - door te nemen en waar nodig aanpassingen in zijn systeem te doen al dan niet met behulp van andere partijen."

Alwien Geerts, lid van de werkgroep en eigenaar van volmachtbedrijf Agevo, beaamt dat. "Polissen en schadedossiers die niet voldoen aan de criteria van de businessrules die zijn opgesteld door de Werkgroep Datakwaliteit, worden in een dashboard (QlikSense) getoond. Velen schrikken van het aantal foutmeldingen dat in eerste instantie wordt getoond. Echter, als je er serieus mee omgaat, kost het geen bergen tijd om de boel recht te trekken. Vaak zijn het 1 of 2 instellingen die je ergens in je systeem moet aanpassen waardoor je meteen enkele honderden issues hebt opgelost. Overigens zit de monitor vanaf januari in het Werkprogramma dus moet je er als gevormachtigde wel mee aan de slag."

KWALITEITSVERBETERINGSDAGEN

"Men moet gaan inzien dat je met vrij simpele aanpassingen een groot effect bereikt", onderstreept ook De Ruiter. "Op dit moment (medio oktober, red.) maakt zo'n 40% van de gevormachtigden gebruik van de monitor die begin dit jaar is uitgerold."

Ook voor verzekeraars is hierin een duidelijke rol weggelegd. Specifiek voor Nationale-Nederlanden heeft Van den Berg iemand uit zijn team benoemd om bij volmachtbedrijven langs

te gaan met een uitdraai van de monitor en de zaken die daaruit komen te bespreken. "Daarbij beginnen we bij de grote partijen of opvallende issues. De aanpak is echt één-op-één, want dat is uiteindelijk het meest effectief. Vandaar ook dat we als werkgroep de zogeheten Kwaliteitsverbeteringsdagen hebben georganiseerd om systeembeheerders van volmachtbedrijven gericht te ondersteunen bij het oplossen van issues met behulp van de DMV."

HANDS-ON WERK'

Stahlberg geeft aan dat het meeste werk voor de kantoren in het zogeheten hands-on verhaal zit. "Zaken moeten dan op polisiniveau worden aangepakt. In deze context hebben we in totaal op dit moment zo'n 10,5 miljoen issues waarvan 20% in de categorie hands-on." "Bij diverse issues heeft men hulp nodig", vervolgt Van den Berg. "En dat is precies wat we in de werkgroep willen doen: ervoor zorgen - zeker voor de grotere aantallen issues waarbij het lastig is tot een oplossing te komen - dat we daarvoor een instructie schrijven. Denk aan het op de goede plek zetten in het systeem van een POR-code. Verhelderend zijn ook de tips & trucs van Market Scan in de DMV."

SAMENSTELLING WERKGROEP DATAKWALITEIT

De Werkgroep Datakwaliteit bestaat uit verzekeraars en gevormachtigden, namelijk:

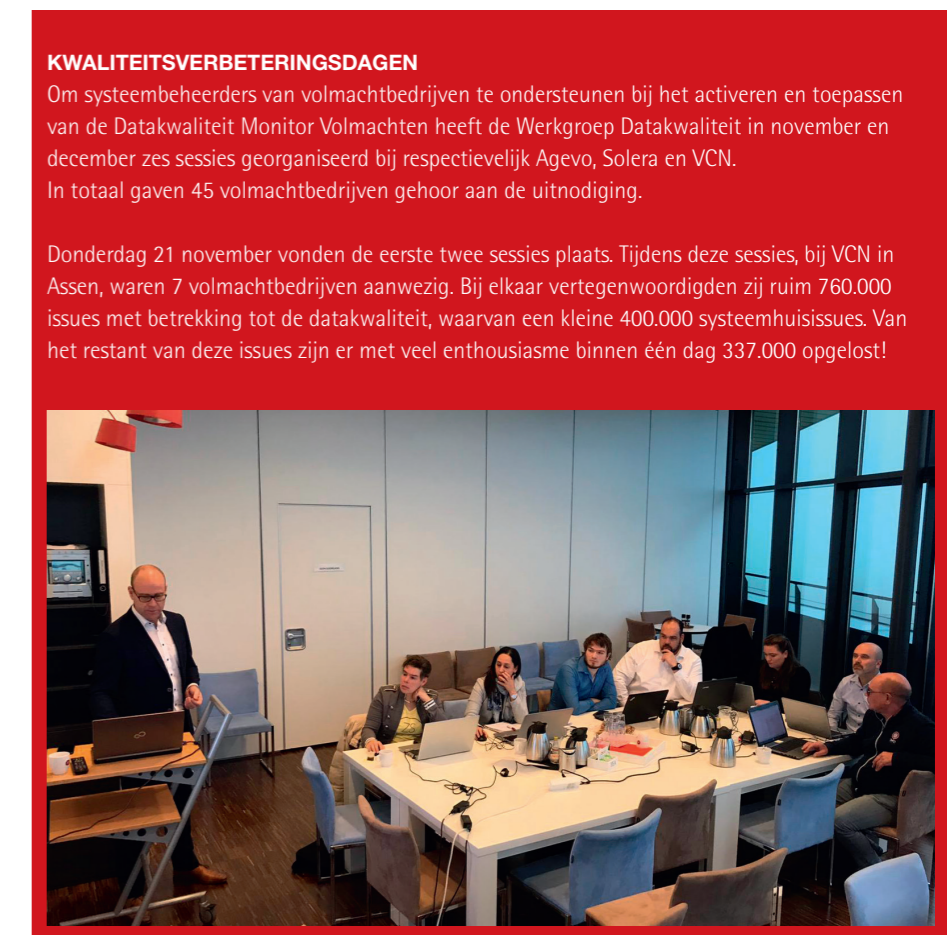
- Stefan van den Berg (Nationale-Nederlanden), voorzitter
- Alwien Geerts (Agevo)
- Roel Stevens (VCN)
- Jeroen Stahlberg (Market Scan)
- Alex de Ruiter, (programmamanager Uniforme Inrichting Volmachtketen)
- Rob Kersten (Avéro)
- Emile Gabriël (De Goudse)
- Eveline Dijkshoorn (One Underwriting)
- Patrick de Jong (Voogd & Voogd)
- Heman Lenferink (SIVI)

ACTIVEER DE MONITOR!

Het belangrijkste verzoek dat de werkgroep aan de gevormachtigden heeft, is om de monitor in het MS Portal te activeren. "Daarnaast moeten maatschappijen op hun beurt hun verantwoordelijkheid nemen, deze actie aanjagen en erop toezien dat dit op een goede manier gebeurt."



Namens de werkgroep roepen (vlnr) Alex de Ruiter, Jeroen Stahlberg, Stefan van den Berg en Alwien Geerts de gevormachtigden op de monitor in het MS Portal te activeren.



KWALITEITSVERBETERINGSDAGEN

Om systeembeheerders van volmachtbedrijven te ondersteunen bij het activeren en toepassen van de Datakwaliteit Monitor Volmachten heeft de Werkgroep Datakwaliteit in november en december zes sessies georganiseerd bij respectievelijk Agevo, Solera en VCN. In totaal gaven 45 volmachtbedrijven gehoor aan de uitnodiging.

Donderdag 21 november vonden de eerste twee sessies plaats. Tijdens deze sessies, bij VCN in Assen, waren 7 volmachtbedrijven aanwezig. Bij elkaar vertegenwoordigden zij ruim 760.000 issues met betrekking tot de datakwaliteit, waarvan een kleine 400.000 systeemhuisissues. Van het restant van deze issues zijn er met veel enthousiasme binnen één dag 337.000 opgelost!