**RAPPORTAGE & ANALYSE**



**Quality Assurance**

**Aegon PPI**

Afstudeeropdracht

Auteur: Steven Kramer

Opleiding Bedrijfswiskunde

Onderwerp: Quality Assurance

Afstudeerbegeleider Aegon PPI

Dhr. Martin Spaans

Handtekening (goedkeuring):

Versiebeheer

Versie: 1.0

Datum: 18-12-2013

# **Voorwoord**

Deze scriptie heb ik geschreven in het kader van mijn afstuderen voor de studie Bedrijfswiskunde op de Haagse Hogeschool (HHS).

Na een korte zoekactie liep ik tegen deze afstudeerstage aan bij Aegon PPI (Premie Pensioen Instelling). Ik had in eerste instantie geen goed en duidelijk beeld van de opdracht. Ik werd aangenomen om mijn actuariële kennis en dit was voor mij een pré, omdat ik in deze categorie een afstudeeropdracht zocht. De opdracht was om een kwaliteitszorgplan te schrijven voor Aegon PPI, met daarin adviezen om de kwaliteit van processen en procedures te verhogen. Hier was cijfermatig weinig voor nodig, maar wel het analytisch vermogen om processen en procedures te begrijpen.

Ik wist hier nog niet veel van Quality Assurance af, maar dat is ook een voordeel gebleken. Door het lezen van boeken en door de opdracht uit te voeren heb ik hier veel over geleerd.

Dit document is bestemd voor de docenten van de HHS en de medewerkers van Aegon PPI.

Om het voorwoord af te sluiten bedank ik de medewerkers van de PPI voor hun tijd, inbreng en het voortdurend klaarstaan als vraagbaak. De medewerkers van de andere organisaties (BIS, Risk Management & Compliance) bedank ik voor hun tijd om vragen te beantwoorden en onderwerpen uit te leggen. Grote dank gaat uit naar Mariëlle van der Torre die mij heeft geholpen met de opzet van de scriptie. Uiteindelijk wil ik mijn begeleider Martin Spaans bedanken voor zijn tijd en feedback op mijn rapportage/scriptie.

Inhoudsopgave

[Voorwoord 2](#_Toc375124745)

[Begrippenlijst 5](#_Toc375124746)

[Samenvatting 8](#_Toc375124747)

[Summary 9](#_Toc375124748)

[Inleiding 10](#_Toc375124749)

[Hoofdstuk 1 - Profiel Aegon PPI 11](#_Toc375124750)

[1.1. Wat is een Premie Pensioen Instelling? 11](#_Toc375124751)

[1.2. Organisatiestructuur Aegon PPI 11](#_Toc375124752)

[Hoofdstuk 2 - Opdrachtomschrijving 12](#_Toc375124753)

[2.1. Wat is Quality Assurance 12](#_Toc375124754)

[2.2. Achtergrondinformatie 12](#_Toc375124755)

[2.3. Probleemstelling en deelvragen 13](#_Toc375124756)

[2.4. Beantwoording van de deelvragen 13](#_Toc375124757)

[Hoofdstuk 3 – Huidige werkproces Aegon PPI 14](#_Toc375124758)

[3.1. Welke kwaliteit streeft Aegon PPI na? 14](#_Toc375124759)

[3.2. Visualisatie van het werkproces 14](#_Toc375124760)

[3.3. Kwaliteitsverbeteringen voor het werkproces 14](#_Toc375124761)

[3.3.1. Uitbrengen van een offerte 16](#_Toc375124762)

[3.3.2. Verwerken van de offerte in Super Office 19](#_Toc375124763)

[3.3.3. Inregelen offertes 20](#_Toc375124764)

[3.3.4. Nabellen offertes 22](#_Toc375124765)

[3.3.5. Deelnemergegevens invoeren in BeheerNet 23](#_Toc375124766)

[3.4. Bedrijf is klant van Aegon PPI 26](#_Toc375124767)

[3.4.1. Debiteurenproces 26](#_Toc375124768)

[3.4.2. Aegon PensioenSite 27](#_Toc375124769)

[3.4.3. Mail Merge 28](#_Toc375124770)

[3.4.4. Pulse/Thunderhead 29](#_Toc375124771)

[3.4.5. CASE360 30](#_Toc375124772)

[3.4.6. Quinto 31](#_Toc375124773)

[3.5. Targets Aegon PPI 2013 32](#_Toc375124774)

[Hoofdstuk 4 - Verbetering datakwaliteit door middel van Quinto 33](#_Toc375124775)

[4.1. Impact analyse AEGAR n.a.v. Verzoek Project Datakwaliteit 33](#_Toc375124776)

[4.2. Salesforce (familie Douma) 33](#_Toc375124777)

[4.3.1. Hoe komt een foutcode tot stand 34](#_Toc375124778)

[4.3.2. Wat doen we om deze verschillen weg te werken 34](#_Toc375124779)

[4.3.3. Hoe voorkomen we deze verschillen 34](#_Toc375124780)

[4.4. Prioritering relevantie foutcodes 35](#_Toc375124781)

[4.5. Partnergegevens in BeheerNet 36](#_Toc375124782)

[4.6. Borging Quinto 36](#_Toc375124783)

[4.7. Planning verwerken verschillen 36](#_Toc375124784)

[Hoofdstuk 5 – Kwaliteitscontroles en –borging 37](#_Toc375124785)

[5.1. GAP-analyse (PDCA) 37](#_Toc375124786)

[5.2. Klanttevredenheidsonderzoek/klantcontactmetingen 37](#_Toc375124787)

[5.3. Personeel tevredenheidsonderzoek 38](#_Toc375124788)

[5.4. Kwaliteitscontroles 38](#_Toc375124789)

[5.5. Kwaliteitsborging 38](#_Toc375124790)

[5.6. RISK & Compliance 39](#_Toc375124791)

[Hoofdstuk 6 – Samenvatting en conclusie 41](#_Toc375124792)

[6.1. Samenvatting Quinto 41](#_Toc375124793)

[6.2. Algemene bevindingen 41](#_Toc375124794)

[6.3. Algemene en samenvattende adviezen 42](#_Toc375124795)

[6.4. Belangrijkste adviezen in het kader van kwaliteitsverbetering en risico 43](#_Toc375124796)

[Literatuurlijst 46](#_Toc375124797)

[Bijlagen 47](#_Toc375124798)

[Bijlage 1 - Interviews 47](#_Toc375124799)

[Bijlage 2 – Quinto 55](#_Toc375124800)

[Bijlage 3 – Persoonlijk Ontwikkelings Plan (POP) 60](#_Toc375124801)

# Begrippenlijst

**AEGAR**

Dit is het (sub)systeem waar de NAW-gegevens van de deelnemers in worden geadministreerd.

**AEGON PensioenSite (APS)**

Dit is het systeem voor de werknemers/deelnemers. Hierin kunnen ze alle betalingen, mutaties, opgebouwde pensioen, enz. bekijken.

**BeheerNet (BHN)**

Dit is het systeem waarin de werkgever/adviseur alle werknemers invoert.

**BER-HX**

Vanuit het GBA komt er een bericht als de persoonsgegevens veranderen. Dit valt onder BER-HX en dat wordt dan aangehouden.

**Business Information Services (BIS)**

BIS zorgt dat Aegon-collega's hun werk kunnen doen en dat klanten hun zaken efficiënt en effectief digitaal kunnen regelen. Niet alleen door de uitvoering van de strategie van de bestaande business, maar juist ook door het creëren van nieuwe business modellen en samenwerkingsmodellen.

**CAESAR**

Dit is het pensioenadministratiesysteem. Hierin worden zowel de regelgeving van het contract als de polissen voor de deelnemers geadministreerd.

**CASE360**

Systeem dat de deelnemer op de hoogte stelt dat over een half jaar zijn pensioendatum is bereikt. Ook brengt het de deelnemer op de hoogte dat het kapitaal vrij komt en wat hij hiermee kan doen.

**Customer Relationship Management (CRM)**

Samengevoegd woord voor alle systemen waar klantgegevens in voor komen.

**Dienstverband (DVB)**

Systeem waarin alle deelnemers zijn ingevoerd. Hierin staat onder andere het salaris en hoeveel tijd de deelnemer werkt per maand. Is onderdeel van CAESAR.

**DKE**

DKE is een tabel in DVB waar persoonsgegevens in voorkomen.

**FISH check**

Applicatie waarmee gecheckt wordt of een klant betrouwbaar is of niet. Hieruit komt een advies om een klant wel of niet aan te nemen.

**Foutcode**

Een foutcode geeft aan wat het verschil is en tussen welke 2 (sub)systemen het verschil zit. Verschil kan zitten in geslacht, geboortedatum, naam, enz.

**Financial Services (FS)**

Financial services houdt onder andere het debiteurenproces, faillissementen en het betalingsverkeer bij.

**Gatekeeper**

Hierin komen de uitkomsten van Quinto in te staan. Er wordt onderscheid gemaakt tussen deelnemer- en partnerbestand.

**Gemeenschappelijk Basisadministratie (GBA)/Compet&t**

GBA is het administratie systeem van de rijksoverheid dat alle persoonsgegevens van alle mensen in Nederland bevat. Compet&t (wordt binnen Aegon Nederland gebruikt) bevat de gegevens die in het GBA staan. Hiermee kunnen de juiste gegevens van deelnemers/partners worden opgezocht.

**HCL**

HCL is een externe partner (India) die voor BIS de IT werkzaamheden (bouwactiviteiten) doet. In het proces van binnenkomende wijzigen en verstoringen zijn zij de zogenaamde derde lijn aanspraakpunten.

**HX**

Dit is het systeem waar de gegevens uit het GBA in staan. Hier kun je tegelijkertijd de gegevens vergelijken van het GBA met AEGAR.

**Internal Audit (IA)**

Beoordeeld of Risk Management & Compliance (RM&C) en voor een deel Business op een goede manier de risico’s beheersen.

**Kunduz**

1. Kunduz is de benaming van een project dat de pensioenleeftijd naar 67 moet verhogen.
2. Ook is het de benaming van een Excel bestand waar alle werkgevers van Aegon PPI in zijn opgeslagen. Hier is informatie over een werkgever en bijbehorende tussenpersoon in terug te vinden. Denk hierbij aan: Naam, e-mailadres, klantnummer en bedrijfsnaam.

**Mail Merge**

Programma in Word waarmee e-mailverzending wordt gedaan. Dit zijn o.a. startbrieven en vogelvlucht.

**PlanDoCheckAct-Plan (PDCA-Plan)**

De cirkel van Deming beschrijft vier activiteiten die op alle verbeteringen in [organisaties](http://nl.wikipedia.org/wiki/Organisatie) van toepassing zijn. De vier activiteiten zorgen voor een betere [kwaliteit](http://nl.wikipedia.org/wiki/Kwaliteit_%28eigenschap%29). Het cyclische karakter garandeert dat de kwaliteitsverbetering continu onder de aandacht is.

**PER-HX**

Eerste persoonsgegevens vanuit het GBA. Deze gegevens veranderen niet en blijven bestaan. Wanneer er een bericht vanuit het GBA komt met een verandering in de persoonsgegevens, dan worden die gegevens gevolgd. Dit komt dan onder BER-HX.

**Premie Pensioen Instelling (PPI)**

Een PPI is een pensioenuitvoerder die de gelden voor deelnemers aan een pensioenregeling belegt.

**Quality Assurance**

Kwaliteitszorg. Er wordt gekeken naar de kwaliteit van processen, procedures en producten. De kwaliteit wordt met behulp van kwaliteitscontroles en –borging naar een hoger niveau gebracht.

**Quinto**

Programma dat deelnemer- en partnergegevens uit alle (sub)systemen met elkaar vergelijkt en aangeeft waar de verschillen zich bevinden middels een foutcode.

**Request for proposal (RFP)**

Formulier voor het aanvragen van een Groot Zakelijk (standaard plus) offerte met aangepaste voorwaarden.

**RISK management & Compliance (RM&C)**

Beoordeeld of Business op een goede manier de risico’s beheerst.

**RISK monitor**

De RISK monitor wordt opgesteld door RISK management & Compliance en door Aegon PPI. Hierin worden risico’s bepaald die Aegon PPI loopt en hoe groot het risico is.

**Startbrief**

De startbrief is een verkorte en vereenvoudigde versie van de informatie in het pensioenreglement. Hierin leest de deelnemer onder andere welke pensioenaanspraken hij heeft.

**Super Office (SO)**

Systeem waar alle uitgebrachte offertes in bijgehouden worden.

**Tussenpersoon**

Tussenpersoon is een adviseur. Een tussenpersoon is het verlengstuk tussen een werkgever en Aegon PPI.

**Vogelvlucht**

Vogelvlucht is een marktbewerkingsinstrument dat Aegon PPI gebruikt om de adviseurs en werkgevers te informeren over relevante onderwerpen.

# Samenvatting

De aanleiding voor dit rapport is het kwalitatief verbeteren van de processen en procedures van Aegon PPI.

Aegon PPI is een pensioenuitvoerder die haar klanten een eenvoudige en betaalbare pensioenregeling biedt. Aegon PPI is verantwoordelijk voor het binnenhalen van nieuwe klanten tot het uitvoeren van de pensioenregeling. Binnen dit proces worden verschillende kwaliteitsverbeteringen doorgevoerd. Dit is belangrijk omdat Aegon PPI een kwalitatief hoogstaand proces nastreeft. Het doel is een volledig klantgerichte, gecontroleerde, voorspelbare en foutloze uitvoering van de werkzaamheden. De volgende probleemstelling staat hierbij centraal:

*‘Hoe kan Aegon PPI de huidige processen en procedures kwalitatief verbeteren en met behulp van controles borgen in de organisatie?’*

Het leveren van kwaliteit is voor elke organisatie van levensbelang. Je wilt voldoen aan de verwachtingen van de klant of deze zelfs overtreffen. Dit stelt eisen aan het proces dat aan de oplevering van het product of de dienst voorafgaat. Voor een optimale inrichting van het proces is eerst het huidige werkproces binnen Aegon PPI geïnventariseerd. Alle activiteiten die hieraan gerelateerd zijn, zijn schematisch weergegeven en uitgebreid toegelicht. De inventarisatie heeft geleid tot de benoeming van diverse verbeterpunten. Deze hebben hoofdzakelijk betrekking op:

* Intern: Overeenstemming tussen klantgegevens die in verschillende systemen zijn opgeslagen. De verschillen zijn op verzoek van Aegon PPI uitgebreid onder de loep genomen en om deze reden ook opgenomen in dit rapport.
* Intern: Het verduidelijken van werkinstructies voor bijvoorbeeld het genereren van offertes, het gebruik van de systemen e.d.
* Extern: Communicatie naar klanten.

Op basis hiervan zijn adviezen geformuleerd. De adviezen dragen zorg voor een structurering van het proces en verbeterpunten in de toekomst. Het eenmalig doorvoeren van de verbeterpunten draagt niet structureel bij aan het verhogen van de kwaliteit van de dienstverlening. Hiervoor moeten ook in de toekomst controles worden uitgevoerd. Het doel van deze controles is om het huidige werkproces te evalueren en bij te sturen waar nodig. Advies is om iemand hiervoor verantwoordelijk te stellen en gebruik te maken van meerdere instrumenten zoals een klanttevredenheidsonderzoek en de PDCA-methode. De uitkomsten hiervan vormen steeds input voor nieuw beleid.

Dit rapport is een kwaliteitsplan en bedoeld als naslagwerk. Het verduidelijkt de samenhang tussen processen en beschrijft hoe deze tot de gewenste kwaliteit leiden maar ook hoe je de kwaliteit kunt borgen. Het maakt dat Aegon PPI de pensioenregeling van haar klanten op een effectieve en efficiënte manier kan uitvoeren.

# **Summary**

The purpose of this report is “improving the quality of the processes and procedures Aegon PPI has to deal with.

Aegon PPI is a pension administrator who offers customers a simple and affordable pension scheme. The organization is responsible to bring new customers to the executive of the pension scheme. In this process several quality improvements are made. This is important because Aegon PPI pursues a high-standing quality with as purpose a fully customer-oriented, controlled, predictable and accurate enactment of the activities. The following goal/purpose stands central:

‘*How can Aegon PPI improve the quality of the current processes and procedures and implement these in the organization with the aid of controls/checks?’*

Delivering quality is crucial for every organization. You want to satisfy the expectations of the customer or even exceed them. This sets demands to the process preceding the delivery of the product or service. For an optimal set-up of the process there is made an inventory of the current process of Aegon PPI. All related activities are shown and extensively explained. The inventory has led to the indication of several improvement points. These improvement points relate to:

* Internal: Matching of customer information in different systems. On request of Aegon PPI. We investigated the differences extensively and for this reason included this in this report.
* Internal: To clarify work-instructions for the making of offers, the use of systems, etc.
* External: Communication to customers

Based on this, Advice is formulated that take care of a structured process and improvement points for the future. By implementing improvement points once does not contribute fundamentally to the improvement of the quality of the service. To achieve this you have to execute controls in the future. The purpose of these controls/checks is to evaluate the current process and manage it where necessary. There is a recommendation to make someone responsible for this and to use several instruments like a customer satisfaction investigation and the PDCA-method. The outcome of this is input for a new policy.

This report is a quality plan and is meant as a reference book. It clarifies the context between processes and describes how these can lead to the desirable quality but also how you can conserve the quality. It enables Aegon PPI to execute the pension scheme of her customers in an effective and efficient way.

# **Inleiding**

Aegon PPI is een pensioenuitvoerder die een betaalbare en eenvoudige pensioenregeling aan haar klanten biedt. Momenteel is Aegon PPI de snelst groeiende organisatie van Aegon Nederland. De dienst wordt aangeboden via pensioenadviseurs. Klanten van Aegon PPI zijn werkgevers die aan hun werknemers een pensioenregeling hebben toegezegd. Met Aegon PPI kan de werknemer of werkgever op een eenvoudige manier en tegen lage kosten, pensioenkapitaal opbouwen. Bij het aanbieden van haar diensten streeft Aegon PPI een kwalitatief hoogstaand proces na met als doel een volledig klantgerichte, gecontroleerde, voorspelbare en foutloze organisatie. Alle activiteiten die worden uitgevoerd om de dienstverlening aan een bepaalde mate van kwaliteit te laten voldoen wordt ook wel Quality Assurance genoemd. Quality Assurance, ofwel kwaliteitsborging, vormt een belangrijk aspect binnen Aegon PPI en dient verder geborgd en uitgebouwd te worden. Bestaande processen moeten hiervoor onderzocht, verbeterd, geborgd en zodanig op elkaar afgestemd worden dat ze één geheel vormen. Dit wordt in dit rapport omschreven, welke je kunt beschouwen als een kwaliteitsplan. De volgende probleemstelling wordt hierbij als uitgangspunt genomen:

*Hoe kan Aegon PPI de huidige processen en procedures kwalitatief verbeteren en borgen in de organisatie?*

De uitwerking van de probleemstelling heeft geresulteerd in de volgende opbouw van dit rapport:

* Hoofdstuk 1: korte introductie van Aegon PPI.
* Hoofdstuk 2: De aanleiding en opdrachtomschrijving. Deze zijn gebruikt voor de totstandkoming van dit rapport. Daarnaast is aandacht besteed aan het belang van Quality Assurance en op welke manier het huidige werkproces geïnventariseerd is.
* Hoofdstuk 3: Analyse van het huidige werkproces binnen Aegon PPI. Op basis hiervan komen de te realiseren verbeterpunten, die hierin te realiseren zijn, aan de orde en welke maatregelen genomen moeten worden om de verbeteringen door te voeren.
* Hoofdstuk 4: Hier komt naar voren wat het belang van Quinto is en wat er met behulp van Quinto is onderzocht/opgelost.
* Hoofdstuk 5: In dit hoofdstuk komt naar voren hoe je kwaliteit borgt in een organisatie als Aegon PPI. Dit wordt gedaan aan de hand van voortdurende controles en bijsturing van de kwaliteit.
* Hoofdstuk 6: Hierin komt een samenvatting naar voren en is er een conclusie op hoger niveau gemaakt.

# Hoofdstuk 1 - Profiel Aegon PPI

Vanaf 1 januari 2011 heeft Nederland er naast een pensioenfonds en –verzekeraar een derde pensioenuitvoerder bijgekregen, namelijk de Premie Pensioen Instelling. Ondanks dat de PPI nog maar kort bestaat is het al uitgegroeid tot een grote pensioenuitvoerder. Voor het uitoefenen van de PPI heeft ook Aegon Nederland een vergunning gekregen. Hierdoor is Aegon PPI ontstaan en waarvoor deze opdracht wordt uitgevoerd. Aegon PPI is een 100% dochter van Aegon Nederland, die naast pensioenen ook oplossingen biedt op het gebied van verzekeringen, hypotheken en vermogensbeheer.

In dit hoofdstuk maak je kennis met Aegon PPI en wat een PPI is.

## Wat is een Premie Pensioen Instelling?

Een PPI is een pensioenuitvoerder. Dit betekent dat deze de pensioenregeling die een werkgever aan zijn werknemers heeft toegezegd, kan uitvoeren. Kenmerkend voor een PPI is dat deze een specifieke pensioenregeling uitvoert en wordt gespaard vanuit een beschikbare premie. De beschikbare premie is alleen bedoeld voor het ouderdomspensioen. Elke deelnemer heeft zijn eigen beleggingsrekening en bouwt zijn eigen pensioenkapitaal op. Het verschil met een fonds en verzekeraar is dat een PPI geen risico mag lopen of garanties mag afgeven.

Sparen vanuit een doorsnee premie voor een ouderdomspensioen doet elke pensioenuitvoerder. Bij een PPI is de opzet echter veel eenvoudiger. Dit wordt ook wel vergeleken met de look en feel van een bankrekening. Door de eenvoudige opzet kunnen de kosten, voor zowel de werknemer als de werkgever, laag worden gehouden en is de regeling simpel en transparant bij te houden. Hierdoor is een PPI aantrekkelijk voor elke werkgever.

Aegon PPI

Een standaard (kale) PPI beperkt zich tot de beleggingsmogelijkheden. Aegon PPI biedt de PPI ook aan in combinatie met verzekeringen voor overlijden, arbeidsongeschiktheid en aanvullende garanties. Deze verzekeringen worden uitgevoerd door Aegon Levensverzekering en Aegon Schade.

## Organisatiestructuur Aegon PPI

De organisatiestructuur van Aegon PPI ziet er als volgt uit:



Fig.1: organisatiestructuur Aegon PPI

# Hoofdstuk 2 - Opdrachtomschrijving

Als je het internet erop naleest, bestaan er verschillende definities van kwaliteit. De encyclopedie zegt hierover: “Kwaliteit is de mate waarin goederen en diensten voldoen aan de eisen, behoeften en specificaties van de afnemer, klant en gebruiker”. (<http://www.encyclo.nl/begrip/kwaliteit>)

Aegon PPI heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan. In deze context wordt het begrip Quality Assurance genoemd. Dit bevat de administratieve en procedurele activiteiten die ertoe bijdragen dat de eisen en doelstellingen van een dienst worden vervuld. (<http://en.wikipedia.org/wiki/Quality_assurance>)

Om de kwaliteit te borgen, moeten de processen en procedures volgens Quality Assurance voortdurend gemonitord en bijgestuurd worden. Dit wordt gerealiseerd door de inventarisatie van het huidige werkproces, het opsporen van de knelpunten en het doorvoeren van maatregelen die de knelpunten oplossen.

In dit hoofdstuk komen de probleemstelling, doelstelling en deelvragen aan de orde.

## Wat is Quality Assurance

Quality Assurance is een verzamelbegrip voor alle systematische activiteiten die worden uitgevoerd om ervoor te zorgen dat de kwaliteit van diensten of producten voldoet aan de vooraf gedefinieerde vereisten. Quality Assurance gaat daarbij verder dan alleen het beoordelen van het eindresultaat. Quality Assurance heeft als streven om mogelijke fouten in het productieproces te detecteren en om er vervolgens voor te zorgen dat ze niet meer voorkomen.

Het belang van Quality Assurance voor Aegon PPI is groot. De kwaliteit van de processen moeten naar een zo hoog mogelijk niveau, omdat dit leidt tot minder tijdververlies en een hogere klanttevredenheid.

## Achtergrondinformatie

Om de kosten laag te houden is naast de eenvoudige opzet van de PPI ook een efficiënte uitvoering van de bedrijfsprocessen van belang. Uit gesprekken met verschillende werknemers bij Aegon PPI blijkt dat de processen en procedures niet voldoende op elkaar zijn afgestemd. Dit heeft zijn weerslag op de kwaliteit van dienstverlening en uit zich onder andere in:

<http://www.adburdias.nl/kwaliteit.htm>

* De gegevens tussen verschillende systemen komen niet overeen.
* De werkinstructies zijn onduidelijk, waar de klant onder kan lijden.
* Post wordt niet door de deelnemer ontvangen.
* Er is geen duidelijk beeld van openstaande offertes in de pijplijn.

Om de kwaliteit te borgen en uit te bouwen, is de volgende doelstelling geformuleerd:

*“Aegon PPI wil een volledig klantgerichte, gecontroleerde, voorspelbare en foutloze organisatie met de kwalitatief hoogstaande processen, controles en klant uitingen die daarbij horen.”*

## Probleemstelling en deelvragen

De volgende probleemstelling is geformuleerd:

*“Hoe kan Aegon PPI de huidige processen en procedures kwalitatief verbeteren en met behulp van controles borgen in de organisatie?”*

Om de probleemstelling te beantwoorden, komen de volgende deelvragen aan de orde:

1. Wat is het belang van Quality Assurance binnen organisaties?
2. Wat is de kwaliteit die Aegon PPI nastreeft?
3. Hoe is het huidige werkproces binnen Aegon PPI ingericht?
4. Welke processen en procedures binnen Aegon PPI kunnen verbeterd worden?

5. Welke maatregelen moeten worden genomen om de verbeterpunten door te voeren?

6. Hoe kunnen de adviezen binnen Aegon PPI worden geborgd?

## **Beantwoording van de deelvragen**

In hoofdstuk 3 komt het huidige werkproces binnen Aegon PPI aan de orde. Dit proces vormt de basis voor het borgen en uitbouwen van Quality Assurance. Voor de inventarisatie van het huidige werkproces zijn meerdere medewerkers van Aegon PPI geïnterviewd. Tijdens deze interviews is ook gevraagd naar de knelpunten die van invloed zijn op de kwaliteit van de dienstverlening. Op basis van deze input zal vervolgens worden omschreven hoe de kwaliteit geoptimaliseerd en geborgd kan worden. De deelvragen zijn in het vervolg van dit rapport beantwoord.

# Hoofdstuk 3 – Huidige werkproces Aegon PPI

In hoofdstuk 3 wordt het huidige werkproces binnen Aegon PPI omschreven. Een inventarisatie van dit proces is belangrijk om de huidige kwaliteit te bepalen en mogelijke verbeterpunten te signaleren. In dit hoofdstuk komt elke stap naar voren die in het werkproces gedaan wordt. Na de visualisatie volgt per proces de bevindingen met daarbij de adviezen voor kwaliteitsverbetering. Aan het eind van dit hoofdstuk is er visueel gemaakt wat de targets voor 2013 waren van Aegon PPI.

## 3.1. Welke kwaliteit streeft Aegon PPI na?

Aegon PPI streeft een zo hoog mogelijke kwaliteit na als het gaat om de processen. De processen die extern (APS en BHN) gebruikt worden zijn het belangrijkst. Dit is omdat de klant daar gebruik van maakt en de PPI heeft de klant hoog in het vaandel staan.

## 3.2. Visualisatie van het werkproces

In figuur 2 en 3 is er een visualisatie gemaakt van het werkproces binnen Aegon PPI. In paragraaf 3.3 zijn alle (sub)processen opgenomen uit het werkproces. Hierin wordt uitgelegd waar een proces voor dient, wat de issues zijn en hoe ze opgelost kunnen worden. In hoofdstuk 4 is een uitgebreide omschrijving van het proces omtrent Quinto gemaakt.

## 3.3. Kwaliteitsverbeteringen voor het werkproces

Paragraaf 3.3 en 3.4 gaat in op de inrichting van het huidige werkproces binnen Aegon PPI. Het doel van deze uitwerking is om een beeld te vormen van de knelpunten in het proces en hoe deze in de toekomst voorkomen kunnen worden. Per processtap volgt een toelichting en worden de bevindingen en adviezen benoemd. Deze adviezen dragen bij aan de borging van een hogere kwaliteit.



* Fig.2: Processen die in aanmerking komen als een klant bij Aegon PPI zit

De getallen met een \* ervoor worden in de volgorde van 1 t/m 10 besproken in de rest van dit hoofdstuk. \*11 Quinto is gedetailleerder uitgelicht dan de andere processen en wordt besproken in hoofdstuk 4. (Zie ook de volgende pagina met het werkproces voor een nieuwe klant)



* Fig.3: Werkproces om een klant binnen te halen en welke processen daarbij gebruikt worden

## 3.3.1. Uitbrengen van een offerte

Het proces binnen Aegon PPI start met het binnenhalen van nieuwe werkgevers. Potentiële werkgevers maken kennis met de dienstverlening van Aegon PPI door middel van de website. Zodra een potentiële werkgever geïnteresseerd is in de dienstverlening van Aegon PPI wordt een offerte uitgebracht. Het aantal deelnemers dat een werkgever aanvoert bepaalt door welke Aegon PPI medewerker de offerte uitgebracht wordt, namelijk:

* Tot +/- 200 deelnemers – verloopt via MiddenKleinBedrijf (MKB, Bas Endlich). Dit worden PPI abonnement offertes genoemd.
* Meer dan 200 deelnemers – verloopt via Groot Zakelijk (GZ, Eric Baltus). Dit worden standaard plus offertes genoemd.

Afhankelijk van de interesse van de klant kunnen er meer contactmomenten volgen. Aan welke klanten offertes uitgebracht zijn, wordt bijgehouden in Super Office.

**\*1: Standaard offerte (pensioenabonnement):**

Wat is een standaard offerte

* Een standaard offerte is een opgave van premies voor een deelnemersbestand waarin de voorwaarden die Aegon PPI aanhoudt, worden omschreven. Deze voorwaarden kunnen niet aangepast worden en liggen vast. Een offerte wordt aangemaakt op basis van een instructie waarin staat omschreven hoe een offerte eruit moet zien, waar deze opgeslagen moet worden en hoe die gemaakt moet worden door een andere medewerker van Aegon PPI.
Zodra een werkgever akkoord gaat met de voorwaarden, kan hij de offerte ondertekenen. Over de voorwaarden van een standaard offerte (pensioenabonnement) kan niet onderhandeld worden. De aanmaak en het inregelwerk van een standaard offerte wordt uitgevoerd door Aegon PPI en daar komen geen andere organisaties bij kijken.

Bevindingen standaard offerte

* De werkinstructie beschrijft aan welke kwaliteit een offerte moet voldoen en welk bestand gebruikt moet worden voor het maken van de juiste offerte. Voor elke offerte is een apart bestand met daarin de juiste staffel, pensioenleeftijd, enz. Er kan een aanpassing plaats vinden in bijvoorbeeld de franchise. Dit wordt dan niet automatisch veranderd in de instructie en er vind geen controle plaats. Dit kan tot grote fouten leiden in de dienstverlening.
* Tussenpersonen sturen nu vaak offertes terug die niet compleet zijn. Vooral e-mailadressen ontbreken dan.
* Er is geen 4-ogen check op een standaard offerte.
* Instructie wordt niet regelmatig geüpdate.
* Een punt dat niet duidelijk is omschreven, is op welke plek de offerte opgeslagen moet worden. In de instructie wordt namelijk aangegeven een map aan te maken op de S:\PPI\Algemeen\Offertes PPI\ AI GZ en hierin de offertes op te slaan. Op de server staan echter twee mappen, 2012 en 2013. De offertes die nu aangemaakt worden moeten in de map van 2013 geplaatst worden.
* De instructie is verder duidelijk en hoeft naar mijn mening niet aangepast te worden.

* Werkgevers kunnen een offerte aan maken via de Pensioen Offerte Tool (POT). Hier hoeft geen check op gedaan te worden, omdat de bedragen in de offerte automatisch berekend worden.
* Het aanmaken van een offerte kan met de POT. Aegon PPI maakt gebruik van Excel sheets om een offerte uit te brengen. Het kost minder tijd met Excel, maar je loopt een groter risico op verkeerd ingevulde gegevens. De deelnemers kunnen in de Excel sheet gekopieerd en geplakt worden. Dit is in de POT niet mogelijk. Hier zit een groot tijdsverschil in.

De volgende kwaliteitscriteria staan centraal in de dienstverlening van offertes:

* Het uitbrengen van een offerte
	+ 1 werkdag
* Het verwerken van een akkoordverklaring
	+ 5 werkdagen



* Fig.4: Maand september 2013 (cijfers zijn afhankelijk van de input)
* Uit de cijfers van de maand september 2013 (figuur 4) komt naar voren dat 15% van de offertes die uitgebracht worden te laat verzonden zijn. De norm voor het versturen van een offerte is maximaal 1 werkdag. Dit wordt niet behaald doordat er onder andere een tekort een medewerkers is bij Aegon PPI.
* Dit komt bij meerdere maandrapporten voor dan alleen september.
* Als andere processen een betere werkinstructie hebben en de processen beter verlopen dan kan er straks meer tijd worden besteed aan het versturen en inregelen van offertes.

Adviezen standaard offerte

* Pas de instructie aan als er wijzigingen plaats vinden.

Dit kan zijn in:

* + teksten
	+ nieuwe plek om documenten op te slaan
	+ nieuw stappenplan.
* Zorg ervoor dat er een eindverantwoordelijke is voor het behouden van de norm voor het versturen van een offerte. Dit is namelijk maar 1 werkdag.
* Voer een 4-ogen check in als dit nodig is. Dit neemt het risico dat je dienstverlening achteruit gaat weg. Als er geen fouten worden gemaakt in de standaard offerte kan bepaald worden om geen 4-ogen check in te voeren. Hoe meer automatisme er in het proces zit des te minder er gecontroleerd hoeft te worden.
* Voeg een extra pagina bij in de offerte. Hierop moet het e-mailadres ingevuld worden, want die is nodig voor het versturen van de inloggegevens voor BeheerNet en voor het versturen van nota’s. Hier moet een paraaf op gezet worden.
* Maak een afweging tussen de POT en de Excel sheets. Als de Excel sheets gebruikt worden, moet er een 4-ogen check ingevoerd worden. Dit is voor het voorkomen van verkeerd ingevulde gegevens.
* Met behulp van de Pensioen Offerte Tool wordt er een offerte aangemaakt voor de werkgever. De offerte moet er netter uitzien. Pagina’s kunnen ingekort worden, waardoor het een beter overzicht krijgt. Het ziet er dus minder netjes uit als een offerte die gemaakt is door Aegon PPI zelf.

**\*2: Standaard plus offerte:**

Wat is standaard plus

* De offertes die de commercieel manager (Groot Zakelijk) uitbrengt zijn uitgebreider. In tegenstelling tot een standaard offerte kan er bij Groot Zakelijk wel onderhandeld worden over de voorwaarden. Doordat een standaard plus offerte andere voorwaarden mag hebben, wordt de offerte ook door een andere afdeling van Aegon Nederland bekeken, namelijk Financiën. Financiën bepaalt de prijs voor de offerte. Dit is onder andere voor controle en prijsbepaling.

Bevindingen standaard plus

* Doordat de offertes langs verschillende afdelingen gaan, is de doorlooptijd lang.
* De 4-ogen check wordt niet altijd gedaan. Dit kan risicovolle gevolgen hebben. Voorbeelden hiervan zijn:
	+ Verkeerde bedragen ingevuld in de offerte
	+ Verkeerde gegevens van de werkgever
* De tijdsdruk vergroot de kans op fouten
* Verschillen in offertes/tarieven vergroten de kans op fouten
	+ Elke maand verandert de RenteGarantiePremie en de RenteStandsCorrectie. Dit moet handmatig ingevoerd worden. Ook moet er nog de juiste sheet gebruikt worden, want je hebt: bepaalde partner, onbepaalde partner en gelijkblijvend.
* Route standaard plus offerte: Eric Baltus, checklist, Financiën, deskaccount, Eric Baltus.
* Finance zorgt voor de prijsbepaling van een standaard plus offerte en doet hier een 4-ogen check op. Deze prijsbepaling wordt bij Aegon PPI niet gecontroleerd. Aegon PPI is eindverantwoordelijk voor de standaard plus offerte en loopt hier het risico door de controle bij Finance te laten doen en niet zelf.

Adviezen standaard plus

* Zorg voor een sneller verloop van het standaard plus proces. Dit is mogelijk door meer zaken van standaard plus binnen Aegon PPI te houden.
* Zorg ervoor dat de 4-ogen check gedaan wordt. Met een eindverantwoordelijke kan gecontroleerd worden of de check uitgevoerd wordt en op de gewenste wijze.
* Verlagen van de tijdsdruk door middel van extra sales mensen bij Aegon PPI.
* Stel een tool op die de voortgang van het proces bewaakt. Hierdoor weet je waar een offerte zich bevindt op ieder moment en waar, als dit gebeurt, het oponthoud zit.
* Financiën maakt de prijsbepaling van een standaard plus offerte. Deze prijs moet gecontroleerd worden door Aegon PPI, omdat zij de verantwoordelijkheid hebben voor de offerte.

## 3.3.2. Verwerken van de offerte in Super Office

**\*3: Super Office:**

De offertes worden verwerkt in Super Office. Super Office is een CRM-systeem met een klant/adviseur bestand en een pijplijn. Hierin kun je offertes registreren en aangeven of een werkgever voor een andere uitvoerder heeft gekozen, binnen is gehaald of nog actief is. Ook worden alle contactmomenten en klachten hierin vastgelegd.

Wat is Super Office

* Super office is het systeem waar alle offertes in geregistreerd worden voor de adviseurs/werkgevers. Hierin staat aangegeven of een offerte actief is, verloren is gegaan of tot een akkoordverklaring heeft geleid.

Bevindingen Super Office

* Hoe te voorkomen
	+ Instructie aanpassen van Super Office. Instructie geeft aan dat de stappen 4 t/m 8 verplicht zijn en altijd doorlopen moeten worden. In hoofdstuk 1 t/m 3 zoek je uit of de klant al bestaat. Als dit het geval is vervalt hoofdstuk 5 en hoef je geen nieuwe offerte aan te maken. De stappen 4 t/m 8 moeten alleen doorlopen worden als de tussenpersoon, eindklant of accountmanager nog niet is geregistreerd.
* Wanneer is een offerte relevant
	+ Als er 2 verkoopregels zijn, kunnen beide offertes relevant zijn. Tenzij 1 van de verkoopregels een verkeerde invoer is.
* Hoe ontstaat een dubbele offerte
	+ Wanneer er een offerte in Super Office staat met een akkoordverklaring, kunnen overige offertes voor dezelfde relatie verwijderd worden. Dit is voor een beter beeld van de pijplijn.
	+ Het kan voorkomen dat 2 verschillende medewerkers van de PPI een offerte hebben aangemaakt voor dezelfde klant waardoor er 2 verkoopregels ontstaan.
	+ De klant kan ook overgestapt zijn naar een andere verzekeraar, waardoor je de offerte op verloren kunt zetten.
	+ Er wordt soms vergeten de oude offerte te verwijderen, als verloren op te geven of als akkoordverklaring door te geven. Dit zorgt voor een onoverzichtelijk beeld van de pijplijn.
* Door het aantal offertes in de pijplijn wordt Super Office onoverzichtelijk. Er is momenteel uitgezocht tot de letter D welke klanten dubbel voor komen en of 1 van de offertes niet meer relevant is.
* Het kan zijn dat de offerte na 3 maanden nog steeds in behandeling is, maar dit komt niet vaak voor.
* De instructie van Super Office is niet juist of inconsistent. Hieronder een aantal punten:
	+ Ga naar hoofdstuk 1.2, terwijl die er helemaal niet is.
	+ Hoofdstukken 4 t/m 8 zijn verplicht om te doorlopen, dus je maakt altijd een nieuwe offerte aan terwijl dit niet nodig is als in stap 1 t/m 3 de eindklant, TP en/of accountmanager al bestaan.
	+ Hoofdstuk Eindklant: controleren of de eindklant al bestaat. Zo ja, ga naar hoofdstuk 2, maar dat is het hoofdstuk waar je op dat moment in zit.
	+ In 2.2 staat dat je in de gegevens de klantnaam moet invullen, maar het is onduidelijk waar je dit moet invullen. Als dit de bedrijfsnaam is, maak dit dan duidelijk door hetzelfde woord ervoor te gebruiken, zodat je geen misverstanden kunt krijgen.
	+ 3.1 controleer of de TP al bestaat in Super Office. Zo ja, ga naar 2.3 -> bestaat niet. Zo nee, ga naar 2.2 -> net doorlopen. Je wordt terugverwezen naar het hoofdstuk waar je je in bevindt.
	+ Eind hoofdstuk 3 wordt er aangegeven: ga naar hoofdstuk 3. Deze heb je net helemaal doorlopen.
	+ Hoofdstukken bestaan niet en hoofdstukverwijzingen kloppen niet.

Advies Super Office

* Herschrijf de instructie van Super Office.
* Als een offerte niet meer relevant is in Super Office te, leg deze dan af. Dit zorgt voor een beter overzicht van de pijplijn.
* Zorg dat er een controle plaats vindt of er al een offerte bestaat wanneer er een nieuwe offerte aangemaakt wordt. Verwerk dit ook in de instructie.
* Zorg er ook voor dat de status van een offerte altijd up-to-date is.

## 3.3.3. Inregelen offertes

Na het verkrijgen van een offerte kan een klant:

* Niet geïnteresseerd zijn
	+ Offerte wordt als verloren geschreven in Super Office
* Erover na willen denken
	+ Klant kan alsnog akkoord gaan
	+ Klant kan nog een keer contact zoeken
	+ Klant kan een nieuwe offerte aanvragen
	+ Aegon PPI krijgt geen reactie van de adviseur. Deze wordt nagebeld om erachter te komen of er al een keuze is gemaakt of om erachter te komen waarom die nog niet gemaakt is.
* Een akkoordverklaring ondertekenen

**\*4: Inregelen:**

Wat is inregelen

* Inregelen houdt in dat een werkgever een akkoordverklaring heeft ondertekend.

Bevindingen inregelen

* Fouten tijdens het inregelen kunnen nagenoeg alleen voor komen door typefouten bij het aanmaken van een AEGAR nummer. Deze fouten mogen niet voorkomen, omdat er een controle plaats vindt nadat er een AEGAR nummer is aangemaakt.
* FISH check is te oppervlakkig qua uitgave over particulieren. Voorbeeld: Een werkgever kan niet geaccepteerd worden als hij een keer zijn rijbewijs is kwijt geraakt. Hier is een grote kans op wanneer de werkgever een vervoersbedrijf heeft.
* FISH check geeft ook een melding aan wanneer iemand bijvoorbeeld ruitschade heeft gehad en daar de verzekeraar voor heeft aangesteld om het te laten repareren.
* FISH check wordt niet gebruikt voor controle van de werkgever. Het wordt door de PPI zelf bepaald met behulp van bijvoorbeeld Google of de werkgever een slechte naam heeft of niet.
* Momenteel wordt er, bijvoorbeeld via Google, gekeken of een klant betrouwbaar is, of niet. Hierbij komt ook deels de eigen beoordeling bij kijken en dit neemt risico’s met zich mee.
* Er komt geen kredietwaardigheid over een werkgever uit de FISH check.
* FISH check kijkt in het bestand van de Kamer van Koophandel, maar hier is weinig bruikbare informatie uit te halen.
* De procedure voor het inregelen bevat weinig risico’s en is goed te volgen. De procedure geeft aan dat er een controle plaats moet vinden aan het eind, maar dit wordt niet nageleefd.

Adviezen inregelen:

* FISH check moet dieper gaan op wat voor claims een werkgever allemaal heeft gedaan en welke relevant zijn om mee te nemen in het oordeel.
* FISH check moet dieper gaan bij werkgevers die wanbetalers zijn en dit aangeven als een melding. Dit is voor de PPI veel belangrijker.
* FISH check aanpassen en dan weer gebruiken ter controle van een werkgever. Als FISH check niet veranderd gaat worden, haal dit dan uit de instructie en zorg voor een ander/nieuw proces waarmee wel de juiste check/controle gedaan kan worden.
* Stel een procedure op voor alternatieve informatiebronnen. Er kan bijvoorbeeld gecheckt worden of de relatie al eerder een contract bij Aegon Nederland heeft gehad of nog heeft.
* Het is belangrijk dat er een systeem komt waar werkgevers gescreend kunnen worden. Hierin moet met Aegon PPI afgestemd worden wat relevante informatie is om een werkgever te accepteren of af te wijzen. Relevante informatie:
	+ Is de werkgever een wanbetaler?
	+ Heeft de werkgever onwettige claims gedaan?
	+ Heeft de werkgever een strafblad en wat voor criminele activiteiten komen daarin voor?
* Onderzocht moet worden of de sectorale databanken informatie bevatten die relevant zijn voor het screenen van klanten van PPI.
* Stel iemand van Aegon PPI eindverantwoordelijk voor het volgen van de procedure. Hij kan steekproefsgewijs controles uitvoeren om te kijken of de 4-ogen check wordt uitgevoerd die in het proces aangegeven staat.

## 3.3.4. Nabellen offertes

**\*5: Nabellen:**

Wat is nabellen

* Wanneer een offerte wordt verzonden naar een adviseur komt het voor dat de werkgever erover na wil denken. Als de werkgever na een maand niet reageert, wordt hij gebeld. Dit is om uit te vinden wat de status is van de offerte op dat moment. Het kan zijn dat de werkgever nog langer wil nadenken, dat hij al voor een andere verzekeraar heeft gekozen of dat hij eigenlijk nog met een vraag zit. De keuze van de werkgever wordt verwerkt in Super Office.

Bevindingen nabellen

* Nabellen wordt gedaan door Bas Endlich (MKB) en Eric Baltus (GZ). Naar de effectiviteit van het nabellen is geen meting gedaan. Wel wordt er informatie verzameld.
* Hoe lang een offerte al open staat bij het nabellen wordt niet naar gekeken. Het nabellen gaat in een willekeurige volgorde en in een willekeurig tijdsbestek.

Advies nabellen

* Door middel van nabellen kunnen klanten over de streep getrokken worden. Houdt dit bij in een bestand. Zoek uit of het gesprek van belang is geweest om de klant binnen te halen en maak hier een aantekening van. Zo kom je erachter wat de toegevoegde waarde is van nabellen.

## 3.3.5. Deelnemergegevens invoeren in BeheerNet

Na een akkoordverklaring wordt de offerte ingeregeld door Aegon PPI. Na het inregelen moet de werkgever alle deelnemers opvoeren in BeheerNet (is uitsluitend voor de werkgever/adviseur) en krijgt elke deelnemer een startbrief. De startbrief wordt verstuurd via Mail Merge.

**\*6: BeheerNet:**

Wat is BeheerNet

* BeheerNet is het systeem waar de werkgever/adviseur alle persoonlijke gegevens van de deelnemers invoert. Dit gaat om de volgende gegevens: geboortedatum, geslacht, BSN nummer, adres, naam, woonplaats, etc.

Bevindingen BeheerNet

* Met de klachten van werkgevers en adviseurs wordt weinig gedaan. Ze worden opgenomen in een tabel (zie onderstaand) en worden gerangschikt op soort klacht. Om de klachten goed te behandelen en te verwerken is te weinig tijd. De tabel geeft aan dat alle klachten zijn afgehandeld, maar dat zijn ze niet. Ook is niet goed aangegeven waar alle klachten onder vallen. Over BeheerNet zijn de meeste klachten als het gaat om systemen die extern gebruikt worden.
* Fig.5: Aantal klachten per soort m.b.t. BeheerNet
* De klachtenregistratie is onduidelijk. Er moet duidelijk in naar voren komen over welk systeem de klacht gaat en wat de inhoud van de klacht is. Onderstaande tabel geeft weer waarom het onbegrijpelijk is.
* Fig.6: Aantal ontvangen klachten per maand
* Uit figuur 7 is op te maken hoeveel klachten er zijn met betrekking tot welk systeem. Na het nagaan van meerdere weekrapportages blijkt dat de klachtenrapportage niet bijgehouden wordt. In meerdere weekrapportages achter elkaar staan exact dezelfde aantal ontvangen en afgehandelde klachten. Dit komt doordat het niet bijgehouden wordt. Dit is een kwaliteitsissue, want zo blijft onduidelijk op welk systeem klachten zijn en wat je kunt verbeteren in je dienstverlening vanuit de visie van de klant.



* Fig.7: Klachtenrapportage week 48
* In BeheerNet zit een koppeling met het GBA. De koppeling zit op de geboortedatum, BSN nummer en het geslacht. Deze gegevens worden vergeleken met het GBA en als ze niet overeenkomen met de bestaande persoon in het GBA krijg je een melding. Op de overige gegevens zit nog geen koppeling en daardoor kunnen fouten gemaakt worden. Dit is terug te zien in het aantal verschillen die gevonden worden met behulp van Quinto. (zie bijlage 2)
	+ Fase 1: GBA controle op BSN nummer, geslacht en geboortedatum. (geldt al)
	+ Fase 2: intern het BSN nummer invullen en alles uit het GBA wordt dan overgenomen. (release was gevestigd in week 46, maar is nog steeds niet bruikbaar)
	+ Fase 3: extern: ingevoerde gegevens worden na ontvangst binnen Aegon overschreven door GBA gegevens voordat mutatie wordt ingevoerd. (nog niets over bekend)
* De werkgever voert de deelnemerslijst niet altijd volledig in, in BeheerNet. Handmatig wordt er gecontroleerd of het aantal ingevoerde deelnemers overeenkomt met het aantal deelnemers waarvoor een offerte gemaakt is.

Adviezen BeheerNet

* Koppeling op het BSN nummer van een deelnemer zorgt ervoor dat de gegevens automatisch worden aangevuld vanuit het GBA en dus kloppen.
* Iemand van Aegon PPI moet de klachtenbehandeling onder handen nemen. Doe steekproefsgewijs controles of de klachtenbehandeling wordt uitgevoerd. (wellicht volgens een instructie)
* Maak een instructie voor de klachtenbehandeling:
	+ Hoe en waar verwerk je een klacht
	+ Onder wat voor benaming zet je de klacht (mutatie, storing, overig, etc.)
	+ Wanneer ga je iets met een klacht doen (zelfde klacht, meerdere keren)
	+ Houdt de klachtenrapportage bij
* Automatische check of het aantal deelnemers in de offerte overeenkomt met het aantal ingevoerde deelnemers in BeheerNet.

## **3.4. Bedrijf is klant van** Aegon **PPI**

Als een bedrijf klant is bij Aegon PPI zijn er een aantal (sub)systemen waar de adviseur, klant, deelnemer en PPI mee te maken kunnen krijgen. Zo is er Aegon PensioenSite (APS), debiteurenproces, CASE360 en Mail Merge (wordt overgenomen door Pulse/Thunderhead).

## 3.4.1. Debiteurenproces

**\*7: Debiteurenproces**

Wat is het debiteurenproces

* Het debiteurenproces is het proces dat in werking treed als de premies niet of niet volledig betaald worden. In het proces staat beschreven hoe je een werkgever gaat benaderen. Dit kan zowel telefonisch als per post (e-mail). Als er meerdere prolongaties achtereenvolgens niet betaald worden, wordt er een aanmaning verstuurd. Er zijn 8 statussen waar een werkgever in kan verkeren. Een status geeft aan hoeveel maanden betalingsachterstand er is.

Bevindingen debiteurenproces

* Bij status 1 wordt de werkgever geïnformeerd dat er een betalingsachterstand is.
* Bij status 2 gaat Aegon PPI de werkgever bellen om erachter te komen waarom er een betalingsachterstand is. Dit kan zijn door bijvoorbeeld fouten of onwetendheden.
* Vanaf status 3 neemt Financial Services (FS) het proces over van PPI.
* Een werkgever krijgt bij 2 maanden achterstand een herinnering. Bij de 3de maand volgt er een aanmaning.
* Wat voor de werkgever vaak onduidelijk blijft, is dat er na de eerste maand achterstand al rente wordt gerekend over het bedrag dat nog open staat.
* Het is onduidelijk wie er eindverantwoordelijk is voor de debiteuren, PPI of FS.
* Als een deelnemer zijn achterstand betaald heeft gaat de status naar 0, maar dit moet FS handmatig doen.
* Onduidelijkheid inzake BeheerNet
	+ Werkgevers weten niet waar ze moeten kijken in BeheerNet voor de bedragen die ze over moeten maken.

Adviezen debiteurenproces

* Zet in de herinnering erbij dat rente wordt gerekend over het bedrag dat nog betaald moet worden.
* Duidelijkheid over wie de eindverantwoordelijke is, PPI of FS.
* Er is soms onduidelijkheid over het openstaande bedrag bij een aanmaning. Als er een aanmaning is, staat er naast de achterstand ook nog de opvolgende maand open. Maak duidelijk in de aanmaning dat die ook nog betaald moet worden of om welke maanden de aanmaning gaat.
* Automatische incasso invoeren. Dit scheelt tijd voor de werknemer en voor Aegon PPI.
	+ Aegon PPI
		- Minder tijd kwijt aan beantwoording van de vragen van werkgevers.
		- Minder tijd kwijt aan het nabellen van debiteuren.
	+ Werkgever
		- Minder tijd kwijt aan het uitzoeken wat het over te maken bedrag is.
		- Kleinere kans op achterstand, omdat het altijd op tijd overgemaakt wordt.
		- Kleinere kans dat je in het debiteurenproces belandt van Aegon PPI.
		- Kan kiezen voor automatische incasso of zelf overmaken. Met automatische incasso is de dienstverlening van Aegon PPI verhoogd. Als een werkgever dit niet wil, kan Aegon PPI hier niets aan doen en is het zijn eigen verantwoordelijkheid om niet in het debiteurenproces te belanden.
* Door onderbezetting bij Aegon PPI blijft het nabellen van debiteuren (status 1 en 2) liggen.

## 3.4.2. Aegon PensioenSite

**\*8: Aegon PensioenSite**

De deelnemer maakt gebruik van de APS en kan daarin zijn pensioengegevens zien.

Wat is APS

* Aegon PensioenSite is een werknemersportaal van Aegon Nederland waar een deelnemer zijn pensioen kan bekijken.

Bevindingen APS

* APS staat op de planning om eind november te worden vervangen door mijn Aegon. Mijn Aegon wordt de nieuwe site voor de deelnemer, waar hij informatie kan terug vinden over alle producten die hij heeft lopen bij Aegon. Als een deelnemer bijvoorbeeld zijn hypotheek en zijn pensioenverzekering bij Aegon heeft afgesloten, heeft hij 2 polissen. Dit zal in mijn Aegon bij elkaar op 1 plek komen te staan.

Adviezen APS

* Aangezien APS vervangen wordt door mijn Aegon heb ik minder aandacht besteed aan dit onderwerp, omdat dit geen toegevoegde waarde heeft.
* Doe een kwaliteitscheck nadat mijn Aegon is doorgevoerd en in gebruik genomen is.

## 3.4.3. Mail Merge

**\*9: Mail Merge**

Wat is Mail Merge

* Met Mail Merge worden alle brieven naar de deelnemers verstuurd, zoals de startbrief (zie startbrief). Ook is er een vogelvlucht voor adviseurs en werkgevers (marketinginformatie van Aegon PPI).

Bevindingen Mail Merge

* Er zijn 8 verschillende startbrieven voor zowel MKB als voor Groot Zakelijk. De deelnemers krijgen een startbrief van Aegon PPI en die wordt handmatig verstuurd. Hier moet per klant uitgezocht worden welke startbrief ze krijgen. Hierin kunnen veel fouten gemaakt worden en het kost veel tijd om dit uit te zoeken.

Adviezen Mail Merge

* Zorg er voor dat het versturen van de brieven naar de deelnemers niet meer handmatig, maar automatisch gaat. (In Pulse/Thunderhead gaat het automatisch, zie 3.4.4.)
* Aangezien Mail Merge overgenomen gaat worden door Pulse/Thunderhead heeft het geven van adviezen op de Mail Merge weinig toegevoegde waarde.

**Startbrief**

Wat is een startbrief

* In de startbrief leest de deelnemer de kenmerken van zijn pensioenregeling. Zo kan de deelnemer onder andere lezen hoe hij een pensioen opbouwt voor later. Maar bijvoorbeeld ook dat zijn partner recht heeft op een levenslang partnerpensioen als hij overlijdt voor de pensioendatum en wat er geregeld is als hij arbeidsongeschikt wordt. Ook leest de deelnemer in de startbrief welke verplichtingen hij heeft en geeft Aegon PPI duidelijk aan waar hij zelf keuzes moet maken op het moment dat hij gaat deelnemen.

De startbrief is een verkorte en vereenvoudigde versie van de informatie in het pensioenreglement. Het pensioenreglement is uiteindelijk leidend.

Bevindingen startbrief

* De startbrief is voor veel mensen in een onbegrijpelijke taal geschreven waardoor ze niet goed op de hoogte zijn van hun pensioenregeling. Dit is gebleken uit interview met Margriet Kuijt.

Adviezen startbrief

* De startbrief heeft een make-over nodig, zodat elke deelnemer begrijpt wat erin staat en waar die op moet letten.

## 3.4.4. Pulse/Thunderhead

Wat is Pulse/Thunderhead

* Pulse/Thunderhead moet op termijn Mail Merge gaan vervangen. Alle communicatie met de deelnemers zoals sms’en, e-mailen en dergelijke zal gaan verlopen via Pulse/Thunderhead. Mail Merge verliep handmatig waarbij Pulse/Thunderhead automatisch gaat verlopen. Dit kan een hoop tijd en fouten schelen.
* Aangezien Pulse/Thunderhead nog niet actief gebruikt wordt en er geen instructie van is, kan ik hier nog geen bevindingen op doen en adviezen op geven.

Advies Pulse/Thunderhead

* Na het doorvoeren van Pulse/Thunderhead moet ook van dit systeem de kwaliteit bekeken worden. Doe dit wanneer het systeem al tijdelijk in gebruik is. Zo kan er bekeken worden of dit systeem issues bevat en of het gewenste en verwachte resultaat behaald is.

## 3.4.5. CASE360

**\*10: CASE360**

Wat is CASE360

* CASE360 is een workflow programma waarmee informatie wordt verstuurd naar de deelnemer die richting zijn pensioendatum gaat, te overlijden komt of een samenlevingsverband beëindigt. 6 maanden voor het einde van zijn pensioendatum krijgt de deelnemer een melding dat zijn pensioen in gaat op de pensioendatum en dat het kapitaal dat hij heeft opgebouwd, omgezet moet worden in een pensioen (lijfrente levenslang). 3 maanden voor zijn pensioendatum krijgt hij een offerte met een indicatie van zijn aan te kopen pensioen en uitkeringsmogelijkheden.

Bevindingen CASE360

* De instructie van CASE360 is erg onduidelijk. Er is geen goede uitleg hoe de stappen doorlopen moeten worden en wat er met elke stap wordt bedoeld.
* CASE360 verstuurt niet automatisch een brief.
* Stel iemand wijzigt zijn pensioenleeftijd van 67 naar 65. Dan past CASE360 dit niet goed aan, want de deelnemer krijgt een halfjaar voor zijn pensioenleeftijd geen informatie.

Onderdeel van CASE360 is uitbetaling van het pensioen.

Uitbetaling pensioen

Wanneer vind er uitbetaling van het pensioen plaats

* Als de deelnemer de pensioendatum bereikt vindt er een uitbetaling van het kapitaal plaats. Bij vroegtijdig overlijden wordt een nabestaandenpensioen uitgekeerd door de verzekeraar waar de deelnemer zijn levensverzekering heeft.

Bevindingen uitbetaling pensioen

* Uitbetaling van het pensioen is onderdeel van CASE360 en werkt met workflow diagrammen.
* De instructie voor het proces van uitbetaling kapitaal is onbegrijpelijk.
* Dit is momenteel overgedragen aan een andere afdeling en vanaf 1-1-2014 valt het weer onder Aegon PPI.

Adviezen CASE360

* Herschrijf de instructie voor CASE360. (zal op termijn verschijnen)
* CASE360 maakt gebruik van workflow diagrammen. Als de stappen worden doorlopen moet de informatie automatisch verstuurd worden, maar dit gebeurt niet. Zorg dat dit wel gebeurt.

## 3.4.6. Quinto

**\*11: Quinto**

Voor de bevindingen en adviezen van Quinto is onder andere gebruik gemaakt van hoofdstuk 4 – Verbetering datakwaliteit met behulp van Quinto, Bijlage 1 – interviews en Bijlage 2 – Quinto.

Wat is Quinto

Quinto is een programma dat in een Excel sheet laat zien in welke (sub)systemen verschillen voorkomen in de basisgegevens van deelnemers en partners. Dit zijn verschillen in geslacht, geboortedatum, adresgegevens, enz. Dit wordt weergegeven door een foutcode. Een foutcode wordt opgesteld naar aanleiding van een verschil. Vb: Bij een aantal deelnemers wordt geconstateerd dat er een verschil zit in de postcode. Dit verschil zit tussen de systemen AEGAR en GBA. Hier wordt een vaste foutcode aan toegekend. In dit geval is dat foutcode F31(zie tabel). De systemen waar Quinto naar kijkt zijn: AEGAR, DKE, Dienstverband (DVB), HX en GBA.

*Prioriteren*

Nu is het niet mogelijk om in één keer alle verschillen eruit te halen. In eerste instantie wordt er onderscheid gemaakt tussen de relevantie van foutcodes. De foutcodes met een hoge prioriteit worden als eerste aangepakt. (Zie 4.4. prioritering relevantie foutcodes)

Bevindingen Quinto

* Zie voor alle bevindingen hoofdstuk 4 – Verbetering datakwaliteit door middel van Quinto en bijlage 2 – Quinto.

Adviezen Quinto

* SalesForce wordt de vervanger van AEGAR. In SalesForce moet voorkomen worden dat het dezelfde fouten bevat als AEGAR.
* SalesForce moet gebruik maken van de adressen uit het GBA en niet van TNT.
* Er moeten meer koppelingen komen tussen het GBA en BHN. In opmaak is momenteel fase 2 tussen BHN en het GBA. Hierdoor zullen er bij nieuw ingevoerde deelnemers geen verschillen meer voor kunnen komen in de persoonsgegevens tussen de systemen.
* Laat na de release van fase 2 de Quinto toets periodiek draaien. Dit is belangrijk voor de borging van de kwaliteit.
* Adreswijzigingen moeten doorgevoerd worden in CAESAR.
* Verwerk zo snel mogelijk de verschillen in echtscheidingen. Het bestand groeit exponentieel en het wordt een steeds grotere klus om de verwerkingen door te voeren. Het GBA geeft door aan Aegon wanneer een echtscheiding heeft plaats gevonden. Maak een koppeling hierop tussen het GBA en CAESAR. Is dit niet mogelijk, stel dan iemand aan die aan het eind van elke week kijkt naar berichten uit het GBA over echtscheidingen. Op deze manier kunnen de echtscheidingen bijgehouden worden zonder dat het veel tijd kost.
* Op de partnergegevens moet een koppeling komen tussen BeheerNet en het GBA met behulp van het BSN nummer van de partner. Hierdoor krijg je een overzicht van echtscheidingen en de data kwaliteit van CAESAR gaat hiermee naar een hoger niveau.
* Deelnemers met een nieuw AEGAR nummer worden niet aangenomen.

## Targets Aegon PPI 2013

Aegon PPI heeft aan het begin van 2013 targets gesteld voor zichzelf wat ze aan premies binnen willen in hetzelfde jaar. Deze targets zijn gedurende 2013 bijgesteld naar een hogere premiewaarde, omdat ze al snel over de opgestelde targets heen gingen. Begin december zijn ook deze forecasts behaald. In figuur 10 en 11 is de vergelijking tussen target, akkoord/ingeregeld en de pijplijn duidelijk zichtbaar gemaakt. Hier is ook uit op te maken dat de pijplijn een onoverzichtelijk beeld weergeeft. De pijplijn bevat te veel offertes die niet meer relevant zijn, waardoor je een grote pijplijn krijgt die niet reëel is. (zie Super Office)



* Fig.10 & 11: Status omzet in vergelijking met de targets van 2013

De targets van 2014 kunnen hoger opgesteld worden dan in 2013. Aegon PPI is nog steeds hard groeiende. In die targets kun je de pijplijn meenemen als gedachte, omdat je aan de pijplijn wel kunt zien dat de vraag naar offertes groot is.

# Hoofdstuk 4 - Verbetering datakwaliteit door middel van Quinto

## Impact analyse AEGAR n.a.v. Verzoek Project Datakwaliteit

In 2011 heeft het project Datakwaliteit diverse verbetervoorstellen gedaan richting FS/AEGAR. In februari 2012 is er door BIS van FS in samenstelling met Cap Gemini een impactanalyse afgegeven voor de ingebrachte verbetervoorstellen. Als alle verbeteringen uitgevoerd worden is alleen voor de technische realisatie al 2500 uur nodig.

Voor een aanpassing van alle interfaces naar de diverse Business Lines is toen geen inschatting gegeven.

Destijds is besloten vanwege gebrek aan resources en budget en vanwege toekomstplannen (zie alinea Salesforce) om alleen de meest urgente wijzigingen door te laten voeren. (zie tabel voor relevantie foutcodes)

## Salesforce (familie Douma)

Aegon Nederland is bezig om met behulp van het programma Douma o.a. een beter klantbeeld te creëren. Onderdeel hiervan is de ingebruikname van Salesforce, een geavanceerd CRM systeem.

De gedachte is dat Salesforce op termijn AEGAR zal vervangen. AEGAR wordt gebruikt door alle Business Lines binnen Aegon Nederland. Als dit zorgvuldig wordt uitgevoerd zullen de meeste problemen rondom Datakwaliteit als gevolg van AEGAR tot het verleden behoren.

Bevinding SalesForce

* AEGAR gaat overgenomen worden door SalesForce. Hierdoor wordt in AEGAR niet meer geïnvesteerd. Data integriteit is nog geen onderwerp van onderzoek bij SalesForce. Als de verbeterpunten van AEGAR niet aangepast worden in SalesForce komen dezelfde fouten/verschillen terug.

Advies SalesForce

* De verbeterpunten die op de planning stonden voor AEGAR moeten meegenomen worden voor SalesForce. Verbeterpunten zijn:
	+ Vd uitschrijven in van de(r)(n).
	+ Straatnamen moeten een getal kunnen bevatten
	+ Schrijf (straat)namen zo ver mogelijk uit voor de begrijpelijkheid ervan.
	+ Gebruik de straatnamen uit het GBA en niet meer van TNT
	+ Maak onderscheidt tussen een huisletter- en huisnummertoevoeging

Voor meer informatie over Douma en Salesforce zie:

[http://intranet.ds.global/netherlands/over-Aegon/programma-douma/Pages/default.aspx](http://intranet.ds.global/netherlands/over-aegon/programma-douma/Pages/default.aspx)

## Hoe komt een foutcode tot stand

Een foutcode kan tot stand komen door meerdere oorzaken. Eén van de oorzaken is typefouten van de werkgever/adviseur in BeheerNet (systeem waar de adviseur/werkgever werknemersgegevens invoert). Een andere oorzaak van verschillen betreft operationele fouten. Hierbij moet je denken aan andere invoermogelijkheden tussen de (sub)systemen of een andere schrijfwijze. In AEGAR kun je een vast aantal leestekens kwijt, maar als een naam niet past wordt deze ingekort.

Voorbeeld: Een deelnemer heet ‘Pieter van der Valk’ en deze naam zou niet passen in AEGAR. Dan wordt de naam geschreven als ‘Pieter vd Valk’. Nu is onduidelijk wat zijn uitgeschreven voorvoegsels zijn. Dit wordt een operationele fout genoemd. Deze operationele fouten komen overigens alleen voor in de foutcodes met een lagere prioriteit.

## Wat doen we om deze verschillen weg te werken

Het uitzoeken bij welke deelnemers en partners een verschil voorkomt in de foutcodes is al gebeurd. Dit ligt op het moment bij Henk Blankestijn (BIS, functioneel beheerder) die het doorspeelt aan HCL. HCL past de verschillen aan naar de gewenste data.

Het is nog onduidelijk hoeveel verschillen dit wegneemt in vergelijking met de laatste Quinto toets. Dit kan bekeken worden zodra HCL de juiste data heeft verwerkt. De planning is dat het aanpassen van alle onjuiste data in januari 2014 afgerond is.

## Hoe voorkomen we deze verschillen

* Voor het eruit halen van de verschillen (zie ‘wat doen we om deze verschillen weg te werken’).
* Om verschillen te voorkomen wordt er gewerkt aan meer koppelingen tussen GBA en BeheerNet.
	+ Fase 1: GBA controle op BSN nummer, geslacht en geboortedatum (geldt al)
	+ Fase 2: intern het BSN nummer invullen en alles uit het GBA overnemen
	+ Fase 3: extern: ingevoerde gegevens worden na ontvangst binnen Aegon overschreven door GBA gegevens voordat mutatie wordt ingevoerd (release onbekend)
* De verschillen die in AEGAR zitten worden niet opgeschoond, omdat SalesForce (zie SalesForce) hiervoor in de plaats komt. (release onbekend, zal op termijn gebeuren)

## Prioritering relevantie foutcodes

Een foutcode met een lage prioriteit wordt wel in de gatekeeper meegenomen, maar niet in de rapportage. Zo krijg je een duidelijker beeld van de relevante foutcodes. Er is afgesproken om eerst de foutcodes met een hoge prioriteit te behandelen.

1. Geboortedatum/geslacht/overlijdensdatum/samenlevingsverband gegevens
2. Extern: Adresgegevens deelnemer

Intern: niet aangemeld in GBA/BSN nummer/AEGAR nummer

1. Operationele fouten/ Voorletters/geslachtsnaam/adresgegevens partner/indicator buitenland

De punten 1 en 2 hebben een hogere prioriteit om aangepakt te worden dan punt 3. Punt 3 wordt verwerkt als daar aanleiding voor is, anders wordt er niet naar gekeken.

Foutcodes die betrekking hebben op premievaststelling en uitkering hebben de hoogste prioriteit (Punt 1). Het heeft extern een hoge prioriteit wanneer de adresgegevens niet kloppen (Punt 2, extern), want dan kan het voorkomen dat er geen contact mogelijk is met de deelnemer. Of het heeft intern een hoge prioriteit, omdat het opzoeken van deelnemers en partners zonder de genoemde gegevens (punt 2, intern) veel tijd kost.

Als een foutcode relevant is en geen verschillen bevat, dan wordt er niet naar gekeken. In week 47 vindt de release van fase 2 plaats (zie ‘Hoe voorkomen we deze verschillen’). Met het invoeren van fase 2 worden alle gegevens overgenomen uit het GBA. Hierdoor komen er in de toekomst geen verschillen meer bij.

Onder minder relevante foutcodes vallen foutcodes zoals:

* Verschil in huisnummer
	+ Het verschil in een huisnummer heeft een lage prioriteit als het om verschillen in een huisnummertoevoeging gaat. Of als het nummer van de straatnaam is toegevoegd aan het huisnummer
		- Karveel 53 is een straatnaam met huisnummer 50. De straatnaam wordt in AEGAR geschreven als Karveel en het huisnummer al 5350.
* Indicator buitenland
	+ De deelnemer en/of partner is geëmigreerd en in het GBA worden zijn gegevens niet meer bijgehouden. Vandaar dat dit verschil niet relevant is.
* Verschil in geslachtsnaam
	+ anders geschreven letter, ‘y’ wordt ‘ij’.
	+ afkorting van de voorvoegsels.
	+ naam van de partner staat er niet bij.
	+ Van de(r)(n) wordt geschreven als vd.

Deze foutcodes hebben geen betrekking op premievaststelling en uitkering, er is geen nalatigheid van de post en het kost intern geen extra tijd. Daarom worden deze foutcodes beschouwd als een minder relevante foutcode.

Het blijven wel een relevante foutcodes, omdat het betrekking heeft op de kwaliteit richting de klant, maar in mindere mate.

## Partnergegevens in BeheerNet

Aegon PPI wil graag de gegevens van de partner hebben. Er komen hier veel verschillen in voor en deze moeten eruit.

Bevinding partnergegevens

* Het BSN nummer van de partner was verplicht, maar vanwege gebrek aan juridische grond om dit gegeven verplicht te laten invullen door een 3e partij, werkgever of tussenpersoon, moest Aegon deze verplichting laten vallen.
De deelnemer kan straks in BeheerNet de gegevens van de partner doorgeven. Met het BSN nummer van de partner kunnen de juiste gegevens opgezocht worden in het GBA. Hierdoor krijg je dan minder verschillen bij de partner.

Advies partnergegevens

* Partnergegevens zijn alleen belangrijk als er een samenlevingsverband is. Zolang er geen samenlevingsverband is, neem dan de partnergegevens niet mee in de rapportage. Dit is dan niet relevant.
* Als er wel een samenlevingsverband is moet er een verplichting zijn van het BSN nummer van de partner, zodat de gegevens van de partner uit het GBA overgenomen worden. De partner moet eerst aangemeld worden bij het GBA.
* Bekijk of er een mogelijkheid is om het BSN nummer van de partner wel verplicht te maken voor Aegon PPI klanten, als dit bijvoorbeeld in het contract wordt opgenomen. Bij een wederzijdse afspraak kan je wellicht de regel in de wet overrulen.

Met het verkrijgen van het BSN nummer van de partner hoeft Aegon PPI niet zelf te achterhalen wat het BSN nummer is van de partner en dit scheelt tijd.

## Borging Quinto

Voor het borgen van de kwaliteit van Quinto moeten er controles plaats vinden. Dit kan door middel van de Quinto toets. Fase 2 voor koppelingen tussen BeheerNet en GBA moet nog steeds opgeleverd worden. Hierna kunnen er geen fouten meer worden gemaakt in de gegevens van de deelnemer. Het GBA kan overigens ook fouten bevatten, maar dit is niet of nauwelijks te controleren. Er wordt vanuit gegaan dat GBA wel de meest vertrouwelijke bron van persoonsgegevens is en voor Aegon dus leidend. De Quinto toets is alleen nog nodig voor de fouten die gemaakt kunnen zijn tot het borgen van fase 2. Wanneer alle verschillen uit de systemen zijn gehaald en fase 2 is actief, dan vervalt de Quinto toets. Die is dan niet meer van toegevoegde waarde.

## Planning verwerken verschillen

Het verwerken van de verschillen zal afgerond zijn in januari 2014. Dit wordt afgehandeld door Henk Blankestijn (BIS) en HCL.

# Hoofdstuk 5 – Kwaliteitscontroles en –borging

Na het controleren van de kwaliteit kan er pas geborgd worden. Borging houdt in dat je door middel van kwaliteitscontroles systemen, werkinstructies en workflow diagrammen naar een hoger niveau tilt, maar daarna ook niet meer terug laat vallen naar het oude niveau. Als iets aangepast is en onderdeel is van je processen of procedures heeft borging plaats gevonden. Anders gezegd: Borging vindt plaats door standaardisatie.

## GAP-analyse (PDCA)

Bij een GAP-analyse wordt er gekeken waar zich in een proces een gap (gat) bevindt. Dit gat moet dan opgevuld worden door middel van de analyse die erbij hoort.

Plan: Het vastleggen van het beleid en vertalen in afzonderlijke onderdelen van het geheel (specificaties)

Do: volgens deze specificaties worden taken uitgevoerd

Check: Op deze uitgevoerde taken vindt kwaliteitscontrole plaats, waarvan de uitkomsten verwerkt moeten worden in een rapportage.

Act: De uitkomsten van de rapportage zijn vervolgens input voor nieuw beleid.

Aanpassingen in de systemen worden gemaakt met behulp van een GAP analyse. Hierbij wordt onderscheid gemaakt naar wat de huidige en gewenste situatie is. Als een aanpassing de gewenste situatie weerspiegelt, dan kan deze doorgevoerd worden.

De PDCA methode is bedoeld om de kwaliteit blijvend te verhogen. Dit houdt in dat de kwaliteit van Aegon PPI of van de dienstverlening, omhoog gaat en op dat niveau geborgd wordt. Dit is om niet terug te vallen op het oude niveau.

Met deze rapportage is er vooral gekeken naar het Plan-Do-Check gedeelte. Het stuk act wordt gedaan door Aegon PPI zelf. Een aantal adviezen is al doorgevoerd en afgehandeld. Deze kwaliteitsverbeteringen zijn geborgd, waardoor de dienstverlening van Aegon PPI naar een hoger niveau is gestegen en niet meer terug kan vallen naar het oude.

## Klanttevredenheidsonderzoek/klantcontactmetingen

De werkgevers en deelnemers kunnen met klachten en vragen terecht bij Aegon PPI. Dit kan via de mail, maar ook telefonisch. Als de werkgever of deelnemers vaak dezelfde vraag/klacht stellen moet dit meegenomen worden in het verbeterproces. Maak daarom aantekeningen van klachten/vragen die vaak voor komen. Dit kan zijn over:

* Applicaties (BeheerNet, Aegon PensioenSite)
* Telefonische hulp
* Via Klant Tevredenheid Meting (KTM).
	+ Stel naar aanleiding van een onderzoek onder adviseurs voor jezelf een restrictie op. Als er bijvoorbeeld 25% of meer ontevreden is, als het cijfer onder een 7 is of als er meer dan 70% aangeeft dat ze iets aangepast willen hebben, neem dit dan mee in je kwaliteitscontrole. Maak hier een Kwaliteitsnorm van waaraan je als organisatie aan wilt voldoen.

## Personeel tevredenheidsonderzoek

Onderzoek, bijvoorbeeld elk/om het jaar, onder de werknemers van Aegon PPI of er klachten en/of opmerkingen zijn. Dit kunnen klachten zijn over de processen of over het verloop van de werkzaamheden. Ontevredenheid van het eigen personeel kan namelijk zijn uitwerking hebben naar de klant, adviseur en/of deelnemer. Dit kun je door middel van een personeel tevredenheidsonderzoek voorkomen.

## Kwaliteitscontroles

* Wordt de procedure voor beleidsvorming gevolgd?
* Zijn de kwaliteitscontroleoverzichten up-to-date en vinden de kwaliteitscontroles plaats volgens de planning en procedure?
* Heeft er naar aanleiding van de kwaliteitscontroles een rapportage plaats gevonden?
* Is er een besluit genomen naar aanleiding van deze rapportage?
* Zijn de benodigde aanpassingen doorgevoerd in de systemen, werkinstructies en/of workflow diagrammen?
* Vindt de afhandeling van klachten plaats volgens de daarvoor opgestelde afspraken?
* Zorg voor een eindverantwoordelijke bij kwaliteitscontroles die erop toeziet dat deze methodiek gevolgd wordt.

## Kwaliteitsborging

Voor het borgen van kwaliteit moet er voor elk proces iemand eindverantwoordelijk zijn. De eindverantwoordelijke ziet erop toe dat de benodigde kwaliteitscontroles uitgevoerd worden. De kwaliteitscontroles zijn noodzakelijk voor kwaliteitsborging.

Naar aanleiding van de rapportage met de uitkomsten van de kwaliteitscontrole moeten aanpassingen volgen in de werkinstructies, workflow diagrammen en/of in de systemen. Vervolgens doe je kwaliteitscontroles op de processen waar aanpassingen in plaats hebben gevonden. Dit is voor het borgen van de kwaliteit. Op deze manier kun je de kwaliteit van Aegon PPI op een duurzame manier verhogen.

## RISK & Compliance

RISK management is tegenwoordig niet meer weg te denken uit organisaties.

Sinds een aantal jaren wordt ook gekeken naar de zachte kant van risico’s. Hiermee wordt bedoeld dat gekeken wordt naar de cultuur en het gedrag in een organisatie. Zo kijken ze of collega’s kritisch naar elkaar durven te zijn bij bijvoorbeeld een 4-ogen check. Bij deze zachte kant komt vooral Compliance kijken.

Compliance kijkt naar de wet- en regelgeving, het interne beleid en de verwachtingen van de stakeholders.

Met de harde kant bedoelen we: procedures en processen. Dit zijn meer de operationele aspecten die risico’s met zich meebrengen. Hier kijkt Operational Risk Management (ORM) vooral naar.

Je bent als organisatie kwalitatief beter als je risicobewust bent en risico’s beheerst. Dit draagt bij aan de Quality Assurance van de organisatie.

Voor het voorkomen van risico’s doet Risk Management en Compliance (RM&C) een controle op de business en Internal Audit (IA) een controle op de controle van RM&C. IA is een onafhankelijke organisatie en kijkt mee of RM&C iets vergeet en of ze kritisch genoeg zijn geweest naar de business. In figuur 8 is visueel gemaakt hoe het verloop van controle plaats vindt. Dit wordt ook wel ‘the 3 lines of defence’ genoemd.



* Fig.8: The three lines of defence

RM&C rapporteert omtrent de volledigheid en juistheid van de business. Ze kijken niet naar alle risico’s, maar alleen naar de belangrijkste. Business is zelf volledig verantwoordelijk voor wat ze met de gevonden risico’s van RM&C doen.

De belangrijkste punten waar RM&C naar kijkt zijn (Voorbeeld: standaard offerte):

* Juistheid (Kloppen de ingevulde gegevens)
* Tijdigheid (wordt de offerte binnen de norm verstuurd en ingeregeld)
* Volledigheid (zijn alle gegevens aanwezig)

RM&C maakt gebruik van een risicoraamwerk. Hiermee wordt gecontroleerd of de risico’s beheerst worden. Het doel is om organisaties risicobewust te maken en daarmee risicobeheersing in de organisatie te brengen.Bij risicobeheersing gaat het erom dat je een duidelijk doel bepaalt. Vervolgens vraag je jezelf af wat er kan gebeuren waardoor je je doel niet haalt. Ook neem je maatregelen om te zorgen dat deze ‘vervelende’ gebeurtenissen niet plaatsvinden. Verder blijf je continu testen of de maatregelen wel goed genoeg zijn.

Het doel hiervan is om processen te verbeteren, en zo problemen in de toekomst te voorkomen. Daarnaast zijn Risk Management en Compliance er ook om de business te ondersteunen en te adviseren bij het beheersen van risico’s.

Risico’s hoeven niet te worden voorkomen. Risico nemen en ondernemen zijn met elkaar verbonden. Het gaat om het beheersen van risico’s. Tegelijkertijd hoef je niet alle risico’s te beheersen. Er zijn belangrijke en minder belangrijke risico’s. De manager en de medewerker bepalen samen of een risico belangrijk is door de “impact” en de “waarschijnlijkheid” te beoordelen.

* Stel: Wat is de kans en het risico dat een schip op zee zit op het moment dat een tsunami ontstaat. De impact zal catastrofaal zijn, maar de waarschijnlijkheid dat dit gebeurt is heel klein. Dit is dan een risico dat je niet hoeft te beheersen. Door te kijken naar weersomstandigheden en met behulp van radars en dergelijke kan het wel voor een groot deel voorkomen worden dat het schip op zee zit als een tsunami ontstaat. Het schip volledig beschermen tegen een tsunami is namelijk vrijwel onmogelijk.

Om de kans te beperken dat een risico zich voordoet en/of om de gevolgen van het risico te beperken, gebruiken we beheersmaatregelen. Het is belangrijk dat beheersmaatregelen concreet, meetbaar, toetsbaar en duidelijk zijn. Voor het succes is het verder van belang dat periodiek getoetst wordt of de beheersmaatregel wel het gewenste effect heeft op het risico.

In Figuur 9 is een keten van activiteiten (proces) visueel gemaakt die in een vaste volgorde wordt uitgevoerd door één of meerdere personen met behulp van systemen. Grofweg bestaat ieder proces uit drie stappen en controles.



* Fig.9: Proces voor het eten in een restaurant

Stel: Een medewerker bij Aegon Nederland wil zijn zakelijke kilometers declareren. HR benadert dan de manager van de medewerker om te laten bevestigen dat hij/zij naar een klant is geweest. Bij het invullen van de kilometerdeclaratie moeten de postcodes van vertrek- en eindpunt ingevuld worden. Hierna neemt HR steekproeven om te kijken of het beleid voor kilometerdeclaratie dat ze hanteren werkt om fraude te voorkomen. Als alles klopt en je komt niet als fraude uit de steekproef is er genoeg gedaan om fraude te voorkomen en is genoeg bewijs voor een geldige kilometerdeclaratie verzameld.

# Hoofdstuk 6 – Samenvatting en conclusie

## Samenvatting Quinto

Door het opzoeken van verschillen en de gewenste data is de kwaliteit van de systemen verbeterd. Deze verschillen worden met behulp van de Quinto toets gevonden. De juiste invoer wordt handmatig opgezocht. In week 49 (waarschijnlijk weer niet) vindt de doorvoering van fase 2 plaats. Dit houdt in dat er met het BSN nummer van de deelnemer alle gegevens uit het GBA wordt overgenomen. Omdat in BeheerNet een check zit op het BSN nummer, geslacht en geboortedatum is de kans op een verkeerd BSN nummer 0%. Tot de tijd dat fase 2 doorgevoerd wordt, is er wel een goede kans dat verkeerde gegevens binnen komen in de NAW-gegevens.

Van de laatste Quinto toets (laatste draai 09-2013) is naar alle waarschijnlijkheid zo een 90-95% van de verschillen weggewerkt (uitslag in januari). Zodra fase 2 geborgd is in de systemen kan een laatste Quinto toets gedraaid worden. De verschillen in die Quinto toets moeten tevens de laatste verschillen zijn. Na het wegwerken van die verschillen wordt de Quinto toets overbodig.

Er is nu een duidelijk beeld van:

* Wat elke foutcode inhoudt
* Hoe een foutcode ontstaat
* Hoe je een foutcode oplost
* Hoe een foutcode te voorkomen is
* Prioritering relevantie van een foutcode

## Algemene bevindingen

* PPI kan geen retail georganiseerde organisatie worden. Dit komt doordat het budget het niet toelaat een eigen systeem aan te schaffen. Aegon PPI is afhankelijk van de systemen die Aegon Nederland gebruikt. (APS, CAESAR, BeheerNet)
* Risico op financiële en reputatieschade veroorzaakt door claims van deelnemers die teleurgesteld zijn in hun verwachtingen over het behalen van hun pensioendoelstelling. Dit is het gevolg van dat AEGON niet voldoende acties heeft ondernomen om deelnemers te bewegen tot het maken van een bewuste keuze over hun beleggingsprofiel. Deze acties zijn richting deelnemers niet voldoende aantoonbaar en/of inzichtelijk.

## Algemene en samenvattende adviezen

Adviezen algemeen

* Zorg voor voldoende mensen op de afdeling. Momenteel is er onderbezetting bij Aegon PPI door de vele werkzaamheden. Door de snelle groei van de organisatie is het werk toegenomen, maar de bezetting groeit niet mee. (zal op termijn gebeuren/ vacature Aegon PPI)
	+ Eén van de werkzaamheden die veel belasting van de deskaccountmanagers kan wegnemen is een extra medewerker voor de telefoondienst en het opvoeren van deelnemers. Hierdoor kunnen de deskaccountmanagers veel meer tijd besteden aan zaken waar een norm aan vast zit. Ook kan er dan meer tijd besteed worden aan de Quality Assurance van Aegon PPI.
* Zorg dat iemand eindverantwoordelijk is voor elk proces waar Aegon PPI gebruik van maakt. Hierdoor zorg je ervoor dat controles plaats vinden en dat de eindverantwoordelijke hierop aangesproken kan worden. Het is zijn taak om ervoor te zorgen dat de processen verlopen zoals dat aangegeven is in de instructies en dat normen (doorlooptijden) die vastgesteld zijn niet overschreden worden.
* Personeel periodiek cursussen laten doen om zo meer kennis te hebben van de werkzaamheden. De kennis moet blijvend verhoogd worden. Hier is door een onderbezetting weinig tijd voor.
* Zorg dat de systemen die binnen Aegon Nederland gebruikt worden, zo bruikbaar mogelijk zijn voor Aegon PPI. Alle gegevens die Aegon PPI nodig heeft van deelnemers/werkgevers/adviseurs moet hierin verwerkt worden met een zo hoog mogelijke kwaliteit. Dit is vereist, omdat Aegon PPI afhankelijk is van de systemen van Aegon Nederland.
* Jaarlijkse toetsbrief. Dit is om een deelnemer in te lichten over zijn/haar beleggingsprofiel. De toetsbrief moet onder andere gelden als bewijs dat een deelnemer continu en genoeg is ingelicht over zijn/haar beleggingsprofiel.

## Belangrijkste adviezen in het kader van kwaliteitsverbetering en risico

Uit de adviezen van hoofdstuk 3 en 4 is hieronder een samenvatting gemaakt. Hierin komt per proces naar voren wat de 2 belangrijkste adviezen zijn. Bij onderstaande adviezen is gekeken naar de grootte van de impact op kwaliteitsverbetering en risicobeheersing. Tevens is gekeken op welk gebied het een impact heeft. Dit kan zijn op:

* Tijdigheid (T)
* Volledigheid (V)
* Juistheid (J)

Elk advies heeft betrekking op de kwaliteit van de organisatie. Dit kan intern en/of extern zijn.

Adviezen standaard offerte

* T: Zorg dat er een eindverantwoordelijke is voor het behouden van de norm voor het versturen van een offerte. Dit is namelijk maar 1 werkdag.
* V: Voeg een extra pagina bij in de offerte. Hierop moet het e-mailadres ingevuld worden, want die is nodig voor het versturen van de inloggegevens voor BeheerNet en voor het versturen van nota’s. Hier moet een paraaf op gezet worden.

Adviezen standaard plus

* T: Verlagen van de tijdsdruk door middel van extra sales mensen bij Aegon PPI.
* J: Finance maakt de prijsbepaling van een standaard plus offerte. Deze prijs moet gecontroleerd worden door Aegon PPI, omdat zij de verantwoordelijkheid hebben voor de offerte.

Advies Super Office (SO)

* V: Zorg dat de status van een offerte altijd up-to-date is.
* V&J: Herschrijf de instructie van Super Office.

Adviezen inregelen:

* V&J: Het is belangrijk dat er een systeem komt waar werkgevers gescreend kunnen worden. Hierin moet met Aegon PPI afgestemd worden wat relevante informatie is om een werkgever accepteren of af te wijzen. Relevante informatie:
	+ Is de werkgever een wanbetaler?
	+ Heeft de werkgever onwettige claims gedaan?
	+ Heeft de werkgever een strafblad en wat voor criminele activiteiten komen daarin voor?
* V&J: Stel iemand van Aegon PPI eindverantwoordelijk voor het volgen van de procedure. Hij kan steekproefsgewijs controles uitvoeren om te kijken of de 4-ogen check wordt uitgevoerd die in het proces aangegeven staat.

Advies nabellen

* Door middel van nabellen kunnen klanten over de streep getrokken worden. Houdt dit bij in een bestand. Zoek uit of het gesprek van belang is geweest om de klant binnen te halen en maak hier een aantekening van. Zo kom je erachter wat de toegevoegde waarde is van nabellen.

Adviezen BeheerNet (BHN)

* J: Koppeling op het BSN nummer van een deelnemer zorgt ervoor dat de gegevens automatisch worden aangevuld vanuit het GBA en dus kloppen. (release week 48)
* V: Iemand van Aegon PPI moet de klachtenbehandeling onder handen nemen. Doe steekproefsgewijs controles of de klachtenbehandeling wordt uitgevoerd.
* V: Maak een instructie voor de klachtenbehandeling:
	+ Hoe en waar verwerk je een klacht
	+ Onder welke benaming zet je de klacht (mutatie, storing, overig, etc.)
	+ Wanneer ga je iets met een klacht doen (zelfde klacht, meerdere keren)
	+ Houdt de klachtenrapportage bij
* J: Automatische check of het aantal deelnemers in de offerte overeenkomt met het aantal ingevoerde deelnemers in BeheerNet.

Advies Aegon PensioenSite (APS)

* V: Doe een kwaliteitscontrole nadat mijn Aegon is doorgevoerd en in gebruik genomen is.

Adviezen CASE360

* T: CASE360 maakt gebruik van workflow diagrammen. Als de stappen worden doorlopen moet de informatie automatisch verstuurd worden, maar dit gebeurt niet. Zorg dat dit wel gebeurt.
* V: Herschrijf de instructie voor CASE360. (zal op termijn verschijnen)

Adviezen debiteurenproces

* T: Automatische incasso invoeren. Dit scheelt tijd voor de werknemer en voor Aegon PPI.
	+ Aegon PPI
		- Minder tijd kwijt aan beantwoording van de vragen van werkgevers.
		- Minder tijd kwijt aan het nabellen van debiteuren.
	+ Werkgever
		- Minder tijd kwijt aan het uitzoeken wat het over te maken bedrag is.
		- Kleinere kans op achterstand, omdat het altijd op tijd overgemaakt wordt.
		- Kleinere kans dat je in het debiteurenproces belandt van Aegon PPI.
		- Kan kiezen voor automatische incasso of zelf overmaken. Met automatische incasso wordt de dienstverlening van Aegon PPI verhoogd. Als een werkgever dit niet wil, kan Aegon PPI hier niets aan doen en is het zijn eigen verantwoordelijkheid om niet in het debiteurenproces te belanden.
* T: Door een onderbezetting bij Aegon PPI blijft het nabellen van debiteuren (status 1 en 2) liggen.

Adviezen Quinto

* J: SalesForce moet gebruik maken van de adressen uit het GBA en niet van TNT.
* Adreswijzigingen moeten doorgevoerd worden in CAESAR.
* J: Laat na de release van fase 2 de Quinto toets periodiek draaien. Dit is belangrijk voor de borging van de kwaliteit.
* V: Verwerk zo snel mogelijk de verschillen in echtscheidingen. Het bestand groeit exponentieel en het wordt een steeds groter werk om de verwerkingen door te voeren. Het GBA geeft door aan Aegon wanneer er een echtscheiding heeft plaats gevonden. Maak een koppeling hierop tussen het GBA en CAESAR. Is dit niet mogelijk, stel dan iemand aan die aan het eind van elke week kijkt naar berichten uit het GBA over echtscheidingen. Op deze manier kunnen de echtscheidingen bijgehouden worden zonder dat het veel tijd kost.

Advies partnergegevens

* V: Als er een samenlevingsverband is moet het BSN nummer van de partner verplicht zijn, zodat de gegevens van de partner uit het GBA overgenomen worden.

Advies SalesForce

* V&J: De verbeterpunten die op de planning stonden voor AEGAR moeten meegenomen worden voor SalesForce. Verbeterpunten zijn:
	+ Vd uitschrijven in van de(r)(n).
	+ Straatnamen moeten een getal kunnen bevatten
	+ Schrijf (straat)namen zo ver mogelijk uit voor de begrijpelijkheid ervan.
	+ Gebruik de straatnamen uit het GBA en niet meer van TNT
	+ Maak onderscheid tussen een huisletter- en huisnummertoevoeging

Advies Pulse/Thunderhead

* Na het doorvoeren van Pulse/Thunderhead moet ook van dit systeem de kwaliteit bekeken worden. Zo kan bekeken worden of dit systeem issues bevat en of het gewenste en verwachte resultaat behaald is. Doe dit wanneer het systeem al tijdelijk in gebruik is, want je vindt de issues pas nadat je het een aantal keer gebruikt hebt.

# Literatuurlijst

* Kwaliteitsmanagement, Bernadette van Pampus, ISBN 9789047301332
* Kwaliteitshandboek Aegon hypotheken, Jaap Gorter, Willem Mollema, Marieke Dol
* Scripties kennisbank: [www.hhs.nl](http://www.hhs.nl)
	+ Tim de Heer, automatisering- en kwaliteitszorgplan VHGM
	+ Stephanie de Bruijne, Een onderzoek naar de mogelijkheden voor Driekleur verzekeringen om efficienter te kunnen werken, door de bedrijfsprocessen opnieuw te beschrijven en vast te leggen in een kwaliteitshandboek
* De kleine Prince2, Mark van Onna, Ans Koning, ISBN 9044003844
* [http://www.Aegon.nl/zakelijk/pensioen/ppi/details/?int\_source=/zakelijk/pensioen/pensioenabonnement/documenten-multimedia-nieuw/](http://www.aegon.nl/zakelijk/pensioen/ppi/details/?int_source=/zakelijk/pensioen/pensioenabonnement/documenten-multimedia-nieuw/)
* <http://www.encyclo.nl/begrip/kwaliteit>
* <http://en.wikipedia.org/wiki/Quality_assurance>
* <http://www.betekenis-definitie.nl/Methodiek>
* <http://www.doubleeffect.com/nl/quality-assurance>
* <http://www.adburdias.nl/kwaliteit.htm>

# Bijlagen

## Bijlage 1 - Interviews

**Rega Sie & Jos Schijven**

Waar komt de fout vandaan

* De fout komt van de adviseur/werkgever. Hij voert de werknemer gegevens in BeheerNet in.
* De fout komt van PPI zelf, bij het invoeren van klanten in BeheerNet
* Operationele fouten. Fouten die voorkomen doordat er te weinig plaats is voor leestekens in bijvoorbeeld AEGAR. Gevolg is dat er een afkorting plaats vindt. Daardoor krijg je een verschil met de andere systemen.

De fout oplossen

* Fouten kunnen bij bepaalde gegevens handmatig worden opgelost door de PPI zelf
* Fouten die niet handmatig opgelost kunnen worden, worden doorgegeven aan IT. Zij halen dan de fout eruit.

De fout voorkomen

* Het voorkomen van verkeerd ingevoerde gegevens is bijna niet mogelijk. Menselijke fouten kun je niet voorkomen.
* wellicht dat er wel een deel voorkomen kan worden d.m.v. een koppeling tussen de systemen.

Grootste verbeterpunt

De antwoorden die Rega en Jos beide gaven:

* Partner gegevens zijn vaak niet ingevuld. Dit komt doordat deze gegevens optioneel zijn om in te vullen.
* Koppelingen tussen systemen, zodat de fout voorkomen kan worden.

Rega:

* De voordeur moet gesloten worden om fouten te voorkomen, er zit te weinig vaart achter om dit dicht te gooien. Meer koppeling tussen systemen voor juiste gegevens.
	+ Met het sluiten van de voordeur bedoelde Rega dat er een koppeling moest komen tussen BeheerNet en GBA. De eerste fout wordt gemaakt in BeheerNet. Dus het is belangrijk dat daar geen fouten meer in gemaakt kunnen worden. De koppeling moet met het GBA zijn, omdat hier altijd de juiste gegevens in staan.\*

Jos:

* BeheerNet kan veel beter. Er moeten meer gegevens gekoppeld worden, zodat deze niet meer fout kunnen gaan.
	+ Zie uitleg bij Rega hierboven.\*

Meer koppelingen tussen GBA, BeheerNet en CAESAR.

* BeheerNet is het doorvoerluik van CAESAR. De gegevens die in BeheerNet ingevoerd worden, komen in CAESAR te staan. Met een koppeling tussen BeheerNet en het GBA kunnen er geen fouten meer worden gemaakt. Deze koppeling is dus van groot belang.

Fouten die aangegeven werden

* Er moeten meer koppelingen komen tussen GBA en BHN.
* Er wordt geen BSN nummer van een kind aangemaakt. Kinderen krijgen een algemeen AEGAR nummer.
* Het BSN nummer van de partner verplichten, zodat je ook van de partner alle gegevens hebt.
	+ Dit kan niet verplicht worden, maar blijft optioneel.
* Zorg dat er 1 bronsysteem is waar alles in staat. En niet HX, DKE, Dienstverband, CAESAR, AEGAR.
* Als iemand een partner doorgeeft wordt dit ingevoerd in AEGAR. PPI maakt dan zelf een AEGAR nummer aan voor de partner. Dit zou eigenlijk BeheerNet moeten doen, zodat je alle gegevens van de partner te zien krijgt wanneer je het AEGAR nummer en de geboortedatum invoert. Dit scheelt tijd en je hebt minder kans op fouten in de gegevens van de partner.
* Namen
	+ Handmatige typefouten. Een koppeling voor de naam zou veel fouten kunnen voorkomen. Je hebt hier verder geen invloed op, omdat de adviseur de gegevens invoert.
* Voorletters
	+ Marie-Louise heeft als voorletter een M (GBA) of ML (AEGAR). (verschil van opvatting?)
* Adres
	+ Je zou hier uit moeten zoeken welke mensen er een postadres hebben
	+ Afkortingen van de straatnamen moeten uit AEGAR
	+ Straatnaam moet cijfers kunnen bevatten
* ij <-> y
	+ Typefouten van de werkgever/adviseur in de geslachtsnaam.
	+ Straatnamen worden overgenomen van TNT. Hier kan niks aan veranderd worden.
* van de(r)(n) -> vd
	+ Operationele fout, AEGAR moet hier geen afkorting van maken.
* Geboortedatum
	+ Dit zijn typefouten van de adviseur/werkgever. Door middel van een koppeling tussen het GBA en BeheerNet kan dit opgelost worden.

Al deze punten heb ik uitgezocht en doorgegeven aan Henk Blankestijn. Henk geeft het door aan HCL die het op hun beurt zullen verwerken.

Wat bij bijna alle fouten naar voren komt, is dat er met behulp van een koppeling tussen GBA en BHN veel minder verschillen zouden voorkomen. Je zorgt er dan voor dat de kans dat je een typefout maakt nagenoeg onmogelijk is.

**Margriet Kuijt**

Waar houdt jij je precies mee bezig bij PPI?

* Mijn bezigheden zijn divers. Van productontwikkeling tot marktbewerking en communicatie. Alle product gerelateerde zaken, juridische stukken, uitingen, tooling. Samen met Bas doe ik marktbewerking door middel van vogelvluchten, webinars en opleidingen. De communicatie daarvan doen Bas en ik door middel van 1-2tjes.
* Margriet is verantwoordelijk voor veel dingen binnen PPI. Ze is verantwoordelijk voor de inhoud van de offertes en de website. Ze zorgt ervoor dat de pensioenen volgens de wettelijke regels zijn gemaakt en of ze uitvoerbaar zijn.

Waar zitten de grootste kwaliteitsissues op jouw gebied?

* Het grootste kwaliteitsissue zit naar mijn mening in het feit dat ik niet dedicated PPI kan doen. In mijn hoedanigheid als DC owner ben ik verantwoordelijk voor 2 assortimenten die niet complementair zijn maar overlappend.
* Margriet werkt niet voor 100% op de afdeling PPI. Ze valt onder de afdeling Marketing Pensioen en is ook verantwoordelijk voor het verzekerd DC assortiment, daar zit een duidelijk een kwaliteitsissue in vindt ze zelf. Ze heeft niet genoeg tijd voor de zaken van de PPI en kan zich daar niet 100% op richten.

Wat zijn de grootste verbeterpunten?

* Dedicated PPI. Aanvullende ondersteuning. Betere afspraken met juridische afdeling.
* Een groot verbeterpunt zou zijn dat Margriet alleen voor de PPI werkt en al haar tijd daaraan kan besteden. Een andere oplossing zou zijn dat er voor ondersteuning wordt gezorgd.
* Een ander punt is dat de juridische afdeling, door onderbezetting, niet mee kan en meedenkt met de snelheid waar PPI in werkt. Het duurt te lang voordat Margriet respons krijgt van juridische zaken. PPI komt onderop de stapel te liggen, terwijl PPI razend snel groeit en snel moet werken om dit bij te kunnen houden. De trage respons van juridische zaken is veel tijdsverlies voor Margriet/PPI.

Zijn er bepaalde klantuitingen die kwalitatief tekort schieten?

* Ja. Bestaande output uit het administratiesysteem schiet tekort en is onduidelijk. Voldoet niet aan de PPI-eisen. Startbriefproces PPI baart zorgen.
* Adviseurs/werkgevers voeren alle gegevens in van hun werknemers. Naar deze deelnemers wordt een startbrief verstuurd. De startbrief is door een extern bureau herschreven in een eenvoudigere taal.
* De startbrief is voor veel bedrijven hetzelfde, maar voor de grote klanten zoals Google is er een aangepaste startbrief. Elke deelnemer krijgt een startbrief en die wordt handmatig verstuurd door de PPI. Hier moet per klant uitgezocht worden van welk bedrijf ze zijn, zodat ze wel de goede brief ontvangen. Hierin kunnen veel fouten gemaakt worden en het kost heel veel tijd om dit uit te zoeken. Dit zou automatisch uitgezocht moeten worden door een programma wie waar werkt en welke startbrief deze klant ontvangt. Dit scheelt fouten en tijd.

Hoe kunnen de issues opgelost en voorkomen worden?

* Nog betere aansluiting op systeemoutput. Aansluiting op Echt Contact trajecten en extreme Make-overs.
* De brieven moeten een make-over ondergaan en zorgen voor een veel beter contact met de klanten.

**Eric Baltus**

Waar houdt jij je precies mee bezig bij PPI?

* Verkoop van producten en dan vooral Groot zakelijk. Het gaat bij Groot zakelijk om de grote klanten/bedragen. Hij richt zich op het maatwerk van offertes en scherpt deze aan.

Waar zitten de grootste kwaliteitsissues op jouw gebied?

* Vergeten mee te bewegen met de wereld. Aegon PPI is snelst groeiende onderdeel van Aegon op dit moment, maar er wordt weinig geanticipeerd op de behoeftes van de klanten.
* PPI doet niet aan prijsconcurrentie en dat is een risico.
* De bemensing binnen PPI is te laag, waardoor er aan bepaalde werkzaamheden niet genoeg aandacht besteed wordt.

Wat zijn de grootste verbeterpunten?

* Er zouden effectieve sales mensen bij moeten die 100% voor de sales zijn. Deze mensen kennen de producten goed en wat ervan gevraagd wordt. Het is gebleken dat er een markt is voor groot zakelijk en er is geloof in de organisatie, hier zou dus meer aandacht aan besteed moeten worden en daar zijn meer mensen voor nodig.

Zijn er bepaalde klantuitingen die kwalitatief tekort schieten?

* De website schiet te kort. Klanten kunnen weinig informatie opmaken over beleggingen uit de website van Aegon PPI.

Hoe kunnen deze issues opgelost worden?

* De deelnemer moet veel meer betrokken worden bij zijn pensioen.



* Fig.12: Offerteproces bij Aegon PPI

Dit stappenplan voor een offerte kost veel tijd en geld. Er zijn te veel mensen die er tijd in moeten steken terwijl dit overbodig is. Hierdoor verlies je tijd die je veel beter kunt besteden aan bijvoorbeeld de klant/adviseur.

**Bas Endlich**

Waar houdt jij je mee bezig bij PPI?

* MKB. Belt alle klanten na voor offertes. Van bedrijven met 1 deelnemer tot bedrijven met 100 deelnemers. Dit gaat alleen om standaard producten. Hier wordt niet gespeeld met bedragen en veranderingen in het contract zoals wel kan voorkomen bij GZ van Eric Baltus.

Wat voor issues kom jij tegen?

* Aegon PensioenSite en BeheerNet zijn voor veel adviseurs, werkgevers en werknemers moeilijk te begrijpen. Bas krijgt hier veel vragen over. Het gaat hier om betalingen, gegevens van de klant en andere zaken die daarbij komen kijken.
* Een ander issue is CRM (customer Relationship Management). CRM is een samengevoegd woord voor alle systemen waarin klantgegevens voorkomen. Er staan gegevens van klanten in CAESAR, Kunduz (Excel bestand waar alle klantgegevens in staan), BHN etc. Dit zijn te veel systemen waar informatie uit wordt gehaald over een klant. Ook kun je hier nog het risico lopen dat de informatie niet overal klopt.

**Ho Yan Tang**

Waar houdt jij je mee bezig bij PPI?

* Aanmaken van offertes voor klanten.
* Akkoordverklaringen van klanten doorvoeren in het systeem.
* Debiteuren proces -> het achterhalen van de betalingsachterstand van klanten.
* Verwerking van het met (vroegtijdig) pensioen gaan van klanten.

Welke kwaliteitsissues kom jij tegen?

* Minder kennis dan Rega en Jos terwijl ze wel dezelfde taken heeft.
* De handleiding over het verwerken van klanten die met (vervroegd) pensioen gaan. De handleiding heeft een matige en vage uitleg. Aangezien de PPI pas 1,5 jaar bestaat zijn er op het moment nog weinig verwerkingen van klanten die met pensioen gaan. Gedurende de tijd dat PPI bestaat en pensioenen uit heeft staan zullen dit er op ten duur veel meer worden. Dan is het handig dat de mensen van de PPI een goede handleiding tot hun beschikking hebben en er een makkelijke omgang is met het systeem waarin de verwerking plaats vindt.

Welke klantuitingen schieten te kort?

* Klanten moeten geld overboeken via BHN. Hier staat alleen het rekening courant nummer en een bedrag. De klant belt vaak op omdat die niet weet waarvoor hij precies betaalt.

Hoe kunnen deze issues en klantuitingen verbeterd worden?

* De handleiding zou herschreven moeten worden of in ieder geval verbeterd worden. De stappen zouden duidelijker moeten worden aangegeven.
* Bij het overmaken van geld zou er een omschrijving bij moeten, zodat de klant weet waar hij voor betaald.

**Martin Spaans**

Bekijken van de RISK monitor en doe daar je bevindingen op. Wat is relevant voor de afdeling PPI.

Mijn bevindingen van de RISK monitor:

operationele risico’s -> info -> te weinig tijd voor

uitbestedingsrisico -> kwaliteit van de rapportages moeten omhoog

risico op ontevreden klanten -> tekort aan personeel -> BHN is de uitlaatklep van de klant - > hoge prioriteit -> hier haalt de klant zijn betrouwbaarheid uit

startbrief, koppelingen GBA met BHN -> Quinto lijst verwerken

punt waar ik aan werk -> 15% verschillen -> ik vind er meer -> Bij de DLN 18% en bij de PNR 38% -> waar komt die 15% vandaan?

## Bijlage 2 – Quinto

Mijn bevindingen (bestand: AEGAR vs GBA)

* 076717263: AEGAR neemt heel vaak het nummer in een straatnaam niet mee. Bij deze deelnemer is de straatnaam Karveel 53 en het huisnummer 50. AEGAR maakt van de straatnaam Karveel en het huisnummer 5350.
* 077484723: AEGAR bevat typefouten in de straatnaam en/of in de geslachtsnaam van de deelnemer.
* 074233909: De achternaam van de deelnemer is Rode. In het bestand staat dat de achternaam vd Wel is, maar dit is de achternaam van de partner.
* 054982475: Hier wordt de letter ‘ij’ als een ‘y’ geschreven, maar kan ook andersom voorkomen. Dit levert veel verschillen op.
* 079188173: In AEGAR is de voornaam van de deelnemer bij de achternaam gezet en tevens verkeerd geschreven.
* 077540458: De deelnemer woont ergens anders als AEGAR aangeeft. Hij verschilt dus op de punten straatnaam, huisnummer en woonplaats.
* 021591144: Het bestand geeft aan dat de woonplaats overeenkomt, maar dit is niet het geval. De geboortedatum is tevens ook niet juist.
* 054687975: Het voorvoegsel ‘van’ staat wel in AEGAR, maar niet in het GBA.
* 072159783: In AEGAR staat er bij huislettertoevoeging een cijfer, terwijl in het GBA helemaal geen toevoeging staat.
* 079358578: In AEGAR is er een huisnummertoevoeging geschreven als II en in het GBA als 2.
* Afkortingen van voorvoegsels (van de(r) (n) -> vd)
* verkregen achternaam van partner wordt in AR nauwelijks meegenomen
* voorletters komen vaak niet overeen

Bevindingen verschillen d.m.v. Quinto

* AEGAR maakt geen onderscheid tussen een huisletter- en een huisnummertoevoeging. In AEGAR kunnen nummers en letters bij zowel huisnummer- als bij huislettertoevoeging staan. Dit is geen grote fout in het systeem en het zal er naar de klant toe niet anders uitzien. Het geeft alleen veel verschillen tussen GBA en CEASAR, omdat het niet op dezelfde plek staat.
* De schrijfwijze in AEGAR is anders dan die in HX. AEGAR maakt afkortingen van de straatnamen (komt uit TNT tabel) en van de voorvoegsels.
* Aan de voorvoegsels wordt niks meer veranderd (release in december). Als de voorvoegsels passen worden deze volledig uitgeschreven en wanneer ze niet passen worden ze op de standaard manier afgekort. Met de standaard manier wordt bedoeld dat er in plaats van, van de(r)(n), vd wordt geschreven en bij van het, vh. Er is plaats voor 32 karakters.
* De straatnaam wordt soms dusdanig afgekort dat je niet meer weet wat de daadwerkelijke benaming van de straat is. Dit gebeurt omdat er dan te weinig plek is voor leestekens in AEGAR. Er moet net als bij de voorvoegsels een duidelijke afspraak gemaakt worden wat een standaard afkorting is van een straatnaam. Op deze manier blijft duidelijk wat de juiste naam van de straat is, uitzonderingen daar gelaten.
	+ Laan -> Ln.
	+ Straat -> str.
	+ Plein -> Pl.
* De verandering van ‘ij’ in een ‘y’ in de straat- of geslachtsnaam. Dit zijn typefouten van adviseurs in de geslachtsnaam. De oorzaak van de straatnaam is omdat de gegevens van TNT worden gebruikt. Hier kan niks aan veranderd worden, omdat AEGAR de gegevens van TNT gebruikt.
	+ AEGAR kan in de straatnaam geen getallen meenemen. Karveel 53 is een straatnaam en geen adres.
* De geslachtsnaam van de partner wordt in AEGAR nauwelijks meegenomen.
	+ In AEGAR hebben veel klanten nog hun eigen geslachtsnaam, terwijl er een heleboel de geslachtsnaam van hun partner erbij hebben genomen.
	+ Ook kan het nog zijn dat ze de geslachtsnaam van hun partner hebben genomen en hun eigen hebben laten vervallen.
* AEGAR heeft bij een aantal deelnemers een postadres ingevuld, waardoor er een fout optreedt in het adres tussen GBA en AEGAR. Dit is het adres waar de post naartoe moet en is dus wel het juist geregistreerde adres in AR. Dit zal altijd een fout opleveren, want er is niet te zien wanneer het een postadres betreft.
* De afkorting van voorvoegsels van straat- en geslachtsnamen levert veel verschillen op. Het is een afkorting van de voorvoegsels: van de(n)(r) of van ‘t.
	+ Het aantal gevonden foutieve afkortingen:
		- DLN naam: 283
		- DLN geslachtsnaam: 58
		- PNR naam:372
		- Er wordt niet gekeken naar de verschillen van de naam tussen de systemen in Quinto dus dit zal niet zoveel verschillen daarin wegnemen. De 58 verschillen in de geslachtsnaam van de DLN zullen wel weg gaan als het goed geschreven wordt.
		- De nieuwe manier van schrijven zal rond 18 december opgeleverd worden. Dan zal, zolang het past, het voorvoegsel voluit geschreven worden, omdat GBA gevolgd gaat worden.
* Aegon Nederland krijgt door vanuit het GBA wanneer er een echtscheiding heeft plaatsgevonden. Hier wordt niks mee gedaan en het aantal verschillen die uit de Quinto toets naar voren komen stijgen blijvend. Deze gegevens zijn dus vaak niet up-to-date en dit levert veel verschillen op. Dit is zeer belangrijk om te weten voor het partnerpensioen.
* Aegon Nederland krijgt door vanuit het GBA wanneer er een adreswijziging plaats vind. Met dit bericht uit het GBA wordt niks gedaan. Hierdoor loopt de kwaliteit van de data achteruit. Door het niet doorvoeren van adreswijzigingen wordt het risico gelopen dat de deelnemer bijvoorbeeld geen startbrief ontvangt.
* Een deelnemer met een nieuw AEGAR nummer moet aangenomen worden en de gegevens die daarbij horen moeten overgenomen worden in CAESAR. Het oude AEGAR nummer moet dan komen te vervallen.

**Toelichting foutcodes**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Foutcode | Toelichting deelnemer | Relevant | Toelichting partner | Relevant |
| F01 | *AEGAR-nummer deelnemer wel in DVB niet in DKE* |  | *AEGAR-nummer niet gevonden in HX* | *X* |
| F02 | *AEGAR-nummer deelnemer in DVB afwijkend van DKE* |  | *Samenlevingsverband gegevens niet gevonden in HX* | *X* |
| F03 | *AEGAR-nummer deelnemer komt niet voor in HX* | *X* | *AEGAR-nummer partner komt niet voor in HX* | *X* |
| F04 | *Deelnemer wel in HX maar niet aangemeld GBA* | *X* | *Partner wel in HX maar niet in GBA* | *X* |
| F05 | *AEGAR-nummer deelnemer wel in DVB, niet in AEGAR* | *X* | *AEGAR-nummer partner wel in DVB, niet in AEGAR* | *X* |
| F06 | *Deelnemer niet correct in kleine relatie AEGAR* |  | *Deelnemernummer partner komt niet voor in AEGAR* | *X* |
| F07 | *Speciaal AEGAR-nummer deelnemer in DVB* | *X* | *Speciaal AEGAR-nummer partner in DVB* | *X* |
| F08 | *A-nummer in PER-HX afwijkend van BER-HX* |  | *BSN partner niet in HX én niet in AEGAR* | *X* |
| F09 | *BSN deelnemer niet in HX én niet in AEGAR* | *X* | *BSN partner wel in HX niet in AEGAR* | *X* |
| F10 | *BSN deelnemer wel in HX niet in AEGAR* | *X* | *BSN partner wel in AEGAR niet in HX* | *X* |
| F11 | *BSN deelnemer wel in AEGAR niet in HX* | *X* | *BSN partner AEGAR afwijkend van GBA* | *X* |
| F12 | *BSN nummer deelnemer in HX afwijkend van AEGAR* | *X* | *Geboortedatum in DVB wijkt af van PER-HX* |  |
| F13 | *Geboortedatum deelnemer in DVB afwijkend van DKE* | *X* | *Geboortedatum partner DVB afwijkend van GBA* | *X* |
| F14 | *Geboortedatum deelnemer DVB afwijkend van PER-HX* |  | *Geboortedatum DVB partner afwijkend van AEGAR* | *X* |
| F15 | *Geboortedatum deelnemer DVB afwijkend van GBA* | *X* | *Geslacht van partner DVB afwijkend van PER-HX* | *X* |
| F16 | *Geboortedatum DVB deelnemer afwijkend van AEGAR* | *X* | *Geslacht van partner DVB afwijkend van berichten GBA of leeg* | *X* |
| F17 | *Geslacht deelnemer in DVB afwijkend van DKE* | *X* | *Geslacht van partner in DVB afwijkend van geslacht AEGAR of leeg* | *X* |
| F18 | *Geslacht DVB afwijkend van HX* | *X* | *Overlijdensdatum partner in DVB afwijkend van PER-HX* |  |
| F19 | *Geslacht deelnemer DVB afwijkend van berichten GBA of leeg* | *X* | *Overlijdensdatum partner in DVB afwijkend van BER-HX* | *X* |
| F20 | *Geslacht deelnemer DVB afwijkend van geslacht AEGAR of leeg* | *X* | *Overlijdensdatum partner in DVB afwijkend van AEGAR* | *X* |
| F21 | *Overlijdensdatum deelnemer in DVB afwijkend van PER-HX* |  | *Voorletters partner in DVB afwijkend van HX* |  |
| F22 | *Overlijdensdatum deelnemer in DVB afwijkend van BER-HX* | *X* | *Voorletters partner in DVB afwijkend van AEGAR* |  |
| F23 | *Overlijdensdatum deelnemer in DVB afwijkend van AEGAR* | *X* | *Geslachtsnaam partner DVB afwijkend van HX* |  |
| F24 | *Voorletters deelnemer in DVB afwijkend van DKE* |  | *Geslachtsnaam partner DVB afwijkend van AEGAR* |  |
| F25 | *Voorletters deelnemer in DVB afwijkend van HX* |  | *Indicator buitenland in AEGAR afwijkend van HX* |  |
| F26 | *Voorletters deelnemer in DVB afwijkend van AEGAR* |  | *Postcode van partner AEGAR afwijkend van GBA* |  |
| F27 | *Geslachtsnaam deelnemer in DVB afwijkend van DKE* |  | *Huisnummer partner in AEGAR afwijkend van GBA* |  |
| F28 | *Geslachtsnaam deelnemer in DVB afwijkend van HX* |  | *Ingangsdatum samenlevingsverband DVB afwijkend van HX* | *X* |
| F29 | *Geslachtsnaam deelnemer in DVB afwijkend van AEGAR* |  | *Einddatum samenlevingsverband DVB afwijkend van HX* | *X* |
| F30 | *Indicator buitenland in AEGAR afwijkend van HX* |  | *Reden einde samenlevingsverband in DVB afwijkend van HX* |  |
| F31 | *Postcode van deelnemer in AEGAR afwijkend van GBA* | *X* | *Deelnemer niet aangemeld* | *X* |
| F32 | *Huisnummer deelnemer in AEGAR afwijkend van GBA* | *X* |  |  |
| totaal |  | *19* |  | *21* |

* Fig.13: toelichting foutcodes en welke er relevant zijn

**Het aantal verschillen per foutcode**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| foutcode | Aantal verschillen deelnemer oud | Aantal verschillen deelnemer nieuw | Aantal verschillen partner oud | Aantal verschillen partner nieuw | Verschil tussen oud en nieuw deelnemer | Verschil tussen oud en nieuw partner |
| F01 | 0 | 0 | 33 | 56 | 0 | -23 |
| F02 | 0 | 0 | 1054 | 1402 | 0 | -348 |
| F03 | 47 | 77 | 12 | 17 | -30 | -5 |
| F04 | 405 | 177 | 320 | 149 | 228 | 171 |
| F05 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| F06 | 0 | 0 | 16 | 15 | 0 | 1 |
| F07 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| F08 | 35 | 35 | 362 | 259 | 0 | 103 |
| F09 | 6 | 6 | 32 | 19 | 0 | 13 |
| F10 | 1 | 1 | 66 | 69 | 0 | -3 |
| F11 | 13 | 19 | 2 | 2 | -6 | 0 |
| F12 | 0 | 0 | 42 | 64 | 0 | -22 |
| F13 | 0 | 0 | 474 | 390 | 0 | 84 |
| F14 | 23 | 31 | 47 | 66 | -8 | -19 |
| F15 | 27 | 34 | 21 | 33 | -7 | -12 |
| F16 | 9 | 7 | 445 | 346 | 2 | 99 |
| F17 | 0 | 0 | 14 | 22 | 0 | -8 |
| F18 | 7 | 10 | 1 | 0 | -3 | 1 |
| F19 | 23 | 26 | 1 | 0 | -3 | 1 |
| F20 | 7 | 8 | 1 | 0 | -1 | 1 |
| F21 | 0 | 0 | 736 | 823 | 0 | -87 |
| F22 | 0 | 0 | 182 | 325 | 0 | -143 |
| F23 | 0 | 0 | 697 | 798 | 0 | -101 |
| F24 | 0 | 0 | 183 | 326 | 0 | -143 |
| F25 | 420 | 661 | 433 | 330 | -241 | 103 |
| F26 | 188 | 316 | 425 | 308 | -128 | 117 |
| F27 | 0 | 0 | 422 | 305 | 0 | 117 |
| F28 | 285 | 576 | 1560 | 2197 | -291 | -637 |
| F29 | 188 | 316 | 24 | 51 | -128 | -27 |
| F30 | 0 | 35 | 24 | 51 | -35 | -27 |
| F31 | 0 | 64 | 252 | 96 | -64 | 156 |
| F32 | 0 | 69 |   |   | -69 | 0 |
| totaal | 1684 | 2468 | 7881 | 8519 | -784 | -638 |

* Fig.14: Aantal verschillen per foutcode bij de deelnemer en de partner.

**Aantal verschillen per foutcode (deelnemer)**

* Fig.15: Aantal verschillen per foutcode bij de deelnemer

**Aantal verschillen per foutcode (partner)**

* Fig.16: Aantal verschillen per foutcode bij de partner

## Bijlage 3 – Persoonlijk Ontwikkelings Plan (POP)

**A1: BREDE PROFESSIONALISERING.**

De bedrijfswiskundige werkt zelfstandig en resultaatgericht samen in een

(eventueel multidisciplinair) team en vaak ook in een internationale

omgeving.

* Ik heb bij Aegon PPI zelfstandig en resultaatgericht gewerkt. Ik heb onderzoeken gedaan naar verbeterpunten in de processen en procedures. Hierbij heb ik gebruik gemaakt van het team van Aegon PPI als vraagbaak.

**A2: MULTIDISCIPLINAIRE INTEGRATIE**

De bedrijfswiskundige is toegerust om oplossingen te bieden voor

vraagstukken die vanuit verschillende disciplines in het beroepenveld naar

voren komen. Hij / zij kan kennis inzichten houdingen en vaardigheden van

verschillende vakinhoudelijke disciplines integreren vanuit het perspectief van

het beroepsmatig handelen als bedrijfswiskundige.

De bedrijfswiskundige is bij uitstek in staat om ICT in te zetten bij het

oplossen van bedrijfsproblemen.

* Door middel van adviezen te geven op de processen van Aegon PPI heb ik oplossing aangeboden voor vraagstukken die vanuit verschillende disciplines in het beroepenveld naar voren kwamen.

**A5: CREATIVITEIT EN COMPLEXITEIT IN HANDELEN**

De bedrijfswiskundige kan in de beroepspraktijk vraagstukken analyseren

waarvan het probleem vooraf niet duidelijk is omschreven en waarop de

standaardprocedures niet van toepassing zijn. Hij / zij komt met ideeën voor

oplossingen.

* Ik heb zelfstandig een selectie gemaakt van relevante aspecten m.b.t. de vraagstelling. Hierbij was de aard van de context onbekend en complex. De aard van de taak was het verbeteren van methoden. Ik heb het probleem geanalyseerd en de eisen die gesteld werden in kaart gebracht.

**A6: PROBLEEMGERICHT WERKEN**

De bedrijfswiskundige kan zelfstandig een probleem definiëren, analyseren

en oplossen. Diverse aspecten hiervan komen terug bij de specifieke

competenties

* Ik heb voor een groot deel zelfstandig het probleem gedefinieerd en geanalyseerd. Of het probleem helemaal opgelost is, zal moet blijken in de toekomst. Ik heb hier een grote stap in gemaakt voor mezelf.

**A7: METHODISCH EN REFLECTIEF DENKEN EN HANDELEN**

De bedrijfswiskundige pakt problemen modelmatig aan en leert daarbij

methodisch denken. Diverse aspecten hiervan komen terug bij de specifieke

competenties

* Ik heb zelfstandig de processen van Aegon PPI gemodelleerd. Hierbij is gekeken naar de eisen van Aegon PPI en die van de klant. Door middel van methodisch denken heb ik mijn bevindingen kunnen doen.

**A8: SOCIAAL COMMUNICATIEVE BEKWAAMHEID**

14 Onderwijs- en Examenregeling 2013-2014 | De Haagse Hogeschool

Bedrijfswiskunde

De bedrijfswiskundige communiceert op uiteenlopende manieren met

verschillende geledingen van een organisatie. Belangrijke aspecten hierbij zijn

samenwerking en taalvaardigheid:

 De bedrijfswiskundige beheerst de Nederlandse taal (bijna) foutloos

 De bedrijfswiskundige kan bij zijn beroepsuitoefening zowel mondeling

als schriftelijk in de Engelse taal communiceren.

* Ik heb bij Aegon PPI ondervonden dat mijn Nederlandse grammatica wel een stuk verbeterd kon worden. Ik heb geleerd meer op spreektaal en grammatica (Rotterdams) te letten in een rapportage. Hierdoor heb ik mijn schriftelijk Nederlands verbeterd.
* Door het schrijven van een Engelse samenvatting heb ik kunnen ondervinden of ik goed kan communiceren in het Engels. Het is gebleken dat dit qua vertaling wel aardig lukte, maar ik gebruikte vaak de verkeerde vertaling van woorden in een bepaalde context. Mijn schriftelijk Engels kan nog steeds verbeterd worden.

**B1 VAN PRAKTIJKSITUATIE NAAR PRAKTIJKPROBLEEM**

In deze fase krijgt de bedrijfswiskundige te maken met een opdracht of

probleem dat ontstaat in de bedrijfssituatie.

* Ik heb zelfstandig de opdracht verkent. Hierbij heb ik gecommuniceerd met de medewerkers van de PPI, Risk & Compliance en BIS. Hiermee is een vertaling gemaakt van de situatie naar het probleem.

**B2 VAN PRAKTIJKPROBLEEM NAAR (WISKUNDIG) MODEL**

In deze fase oriënteert hij zich op mogelijke oplossingsrichtingen. Hij gaat na

of en op welke wijze het (in niet-wiskundige termen geformuleerde)

praktijkprobleem kan worden geabstraheerd en vertaald naar een (wiskundig)

model.

* Met het geven van adviezen d.m.v. bevindingen en dit op te nemen in een rapport heb ik een ontwerp gemaakt voor het verbeteren van de kwaliteit van processen. Hierbij heb ik rekening gehouden met de impact van een advies op de veiligheid en duurzaamheid van de processen. Dit is zelfstandig uitgezocht.

De aard van de context was complex in de praktijk.

**B3 VAN (WISKUNDIG) MODEL NAAR (WISKUNDIGE) OPLOSSING**

In deze fase werkt hij het (wiskundig) model in detail uit . Dit resulteert in

mogelijke (wiskundige) oplossingen.

* Met het uitwerken van het procesmodel en op elk deelproces bevindingen te doen met daarop mijn adviezen, heb ik gewerkt aan deze competentie. Dit heeft geresulteerd in mogelijke oplossingen.

**B4 VAN WISKUNDIGE OPLOSSING NAAR PRAKTIJKOPLOSSING**

In deze fase vertaalt hij de (wiskundige) oplossingen weer in termen van het

oorspronkelijke bedrijfsprobleem. Het resultaat is een concrete

praktijkoplossing, dan wel een advies daartoe.

* Ik heb adviezen gegeven met behulp van mijn bevindingen. Hierbij heb ik mij ingeleefd in de positie van de klant en de behoefte van de opdrachtgever meegenomen. In overleg met relevante partijen heb ik de klantbehoefte vertaald naar haalbare oplossingen.

**B5 VAN PRAKTIJKOPLOSSING NAAR DE PRAKTIJK**

In deze fase draagt hij bij aan de realisatie, implementatie en acceptatie van

de praktijkoplossing voor het bedrijfsprobleem.

* Ik heb d.m.v. bevindingen en adviezen meegedacht over het opleveren van een kwalitatief zo hoog mogelijk niveau van de processen. Ik heb daarbij gebruik gemaakt van de processen van Aegon PPI. Ik heb onderzoeken en testen uitgevoerd om problemen op te lossen. De vaardigheden die ik gebruikt heb omvatten kennis van het gebruik en de beperkingen van engineeringsprocessen, praktische vaardigheden, technische literatuur en informatiebronnen.
* Ik heb het hele proces van Aegon PPI in kaart gebracht. Daarbij heb ik per proces bevindingen gedaan en adviezen gegeven. Hiermee kan een verbetering gemaakt worden van het integrale product en proces.
* Door middel van onderzoek heb ik processen gevalideerd en geverifieerd. Ik heb gekeken waar de verbeteringen zitten, maar ook of het niet verbeterd hoeft te worden.

**B6 VAN ‘OUDE’ PRAKTIJKSITUATIE NAAR ‘NIEUWE’ PRAKTIJKSITUATIE**

In deze fase gaat hij na of de oplossing in de praktijk voldoet en

inventariseert mogelijke verbeteringen of problemen.

* Door het verbeteren van de kwaliteit van de processen heb ik voldaan aan deze competentie. Ik heb gekeken naar de performance van de processen en getoetst aan kwaliteitscriteria. Hierdoor heb ik correctief een bijdrage geleverd aan beheersystemen en/of onderhoudsplannen.