

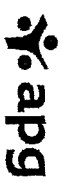
**Aanleiding  
&  
Eerste Verkenning IST**

**(10-15 min)**

## Even voorstellen

---

Math Vrolings



<b>04-2015 - heden</b>	<b>Manager Pensioen Administratie ABP</b>
07-2013 – 03-2015	Portfolio manager APG ('Change')
04-2012 – 12-2014	Programma Manager Reorganisatie RB/APG
07-2007 – 03-2012	Consultant, Hoofd Informatie management

---

  
Vrolings

08-1995 – 07-2007	Directeur VIM BV / Interim management
01-2004 – 01-2008	Voorzitter Stichting Branche Informatie Centrum SBIC

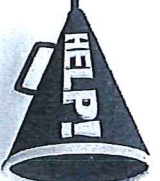
---

V N O N C W

08-1991 – 06-1995

Secretaris Informatievoorziening / Verenigingszaken

## Hoező complex? – Enkele 'beelden'



"Door de verschillende reglementswijzigingen in het nabestaandenspensioen kosten toekenningen veel meer tijd en is de uitlegbaarheid richting klant onder druk gekomen" (Frank Broeks, teammanager NP)

"Voor de maandelijkse verwerking van SVB gegevens heb ik 20 FTE nodig" (Frank Broeks, teammanager NP)

"We laten wel simuleren en tonen de berekende resultaten, maar niet meer de achterliggende opbouw, omdat het voor de gebruiker niet meer te begrijpen is en ook niet meer op een beeldscherm getoond kan worden", (Sander Janssen, projectmanager MijnABP)

"Een OP berekening voor de Defensieregeling vraagt ruim 20.000 rekenstappen (Nico Reuleaux, expert Defensie rekenmachine)

"Voor het opstellen van het jaarwerk moeten in totaal 67.000 extra regels materielogica geschreven worden omdat de rekenmachine de gegevens, die actuariaat en DNB vragen, niet kan leveren" (Rick Bergmans, business intelligence specialist).

"Klanten snappen echt niet dat een ingegaan pensioen nog kan wijzigen door een wijziging in de situatie met hun partner." (Anne Kril, teammanager Pensioen Beheer)

"Voor het uitvoeren van de ABP regeling gebruiken we niet twee pensioenproducten (OP en NP) maar bijna 50" (Mike Knarren, strategisch consultant).

"Dat gaan wij echt niet zo uitvoeren!" (opmerking van projectmanager van PGM tijdens de voorbereidingen van de overgang van de UMC's naar Zorg en Welzijn over Bijlage K)

"Soms moeten UPO's handmatig gemaakt worden. In de regel is dat werk voor de meest ervaren medewerkers en bij bepaalde UPO's duurt dat dan meer dan een halve dag." (Jo Spoons, senior medewerker uitvoering)

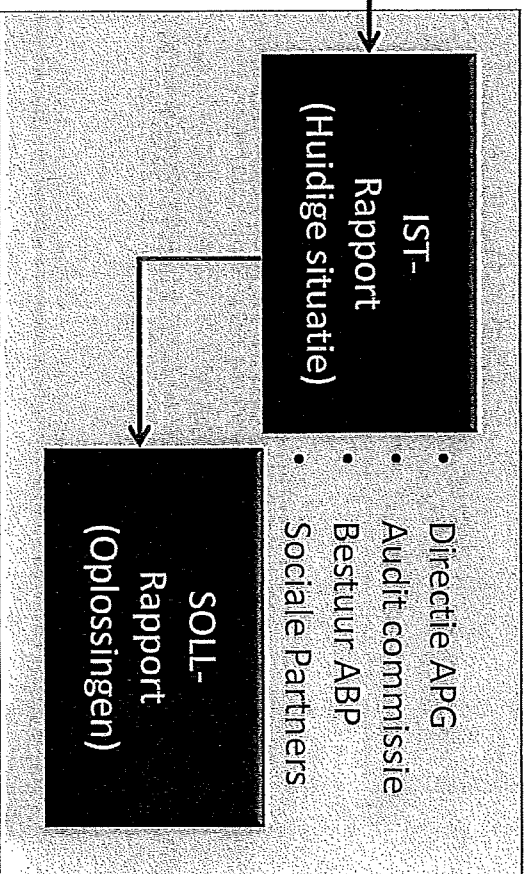
# Proces – van aanleiding t/m eindrapport



Signalering  
complexiteit

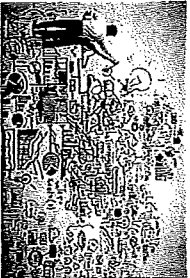
*Aantal signalen vanuit uitvoering dat regeling te complex is, steeds complexer wordt en dat er problemen in de uitvoering worden verwacht.*

Opdracht Audit  
Commissie  
'Complexiteit'

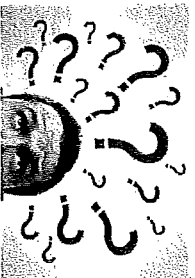


## **Complexiteit – Enkele conclusies**

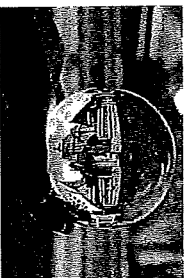
### **De werkgroep stelt**



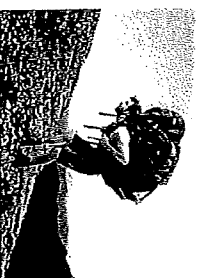
De regeling en de uitvoering zijn complex, complexer dan bij andere pensioenregelingen



En we hebben er last van: kosten, verandervermogen, deelnemer communicatie, uitbestedingsrisico (o.a. Reputatie)



Er komen nogal wat veranderingen op ons af (Sectoralisatie? Individualisering? Nieuw pensioenstelsel?)

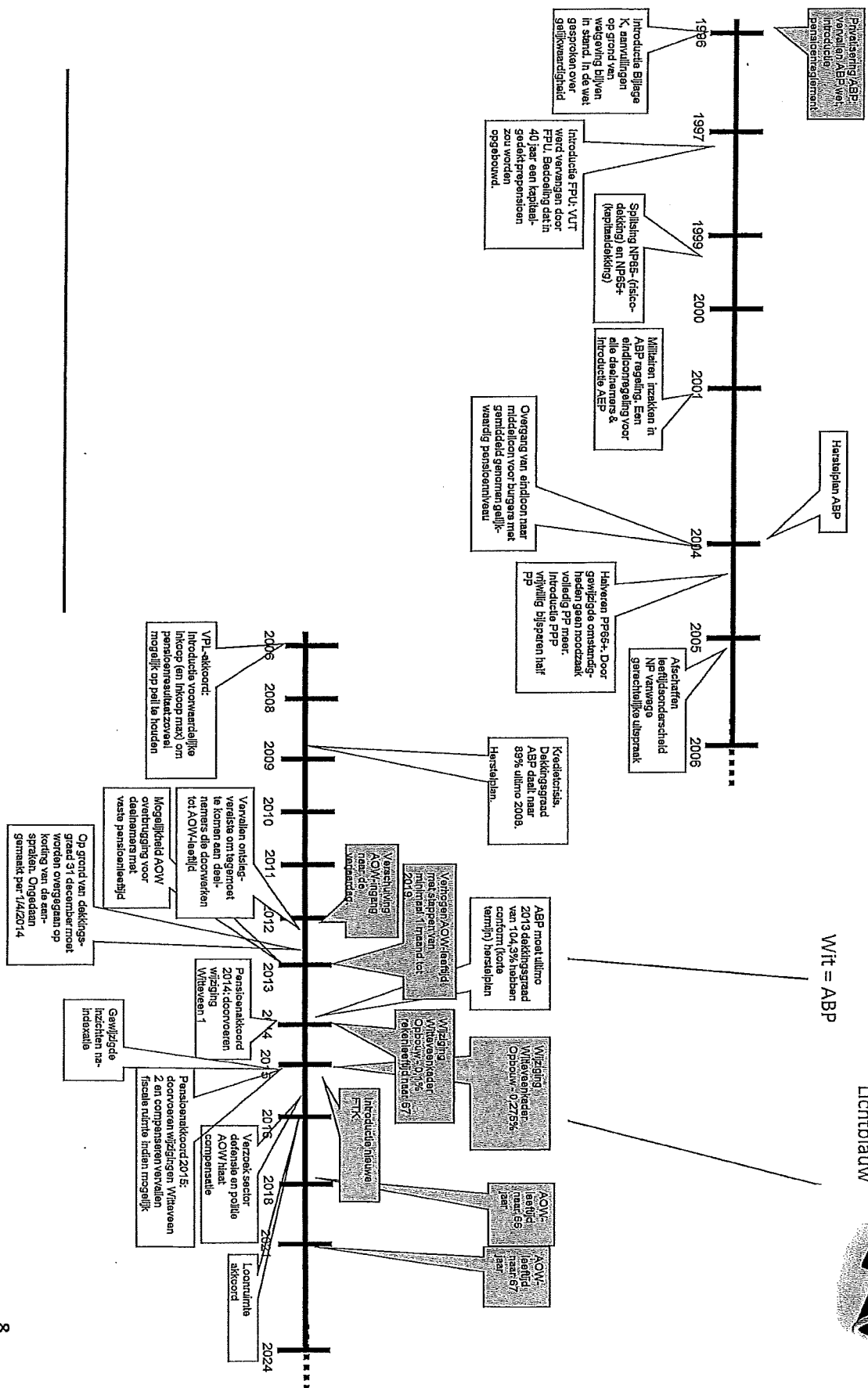


We moeten 'ruimte maken' om klaar te zijn voor de uitdagingen van morgen.

# Hoező complex? – Feit: snellere openvolging van wijzigingen



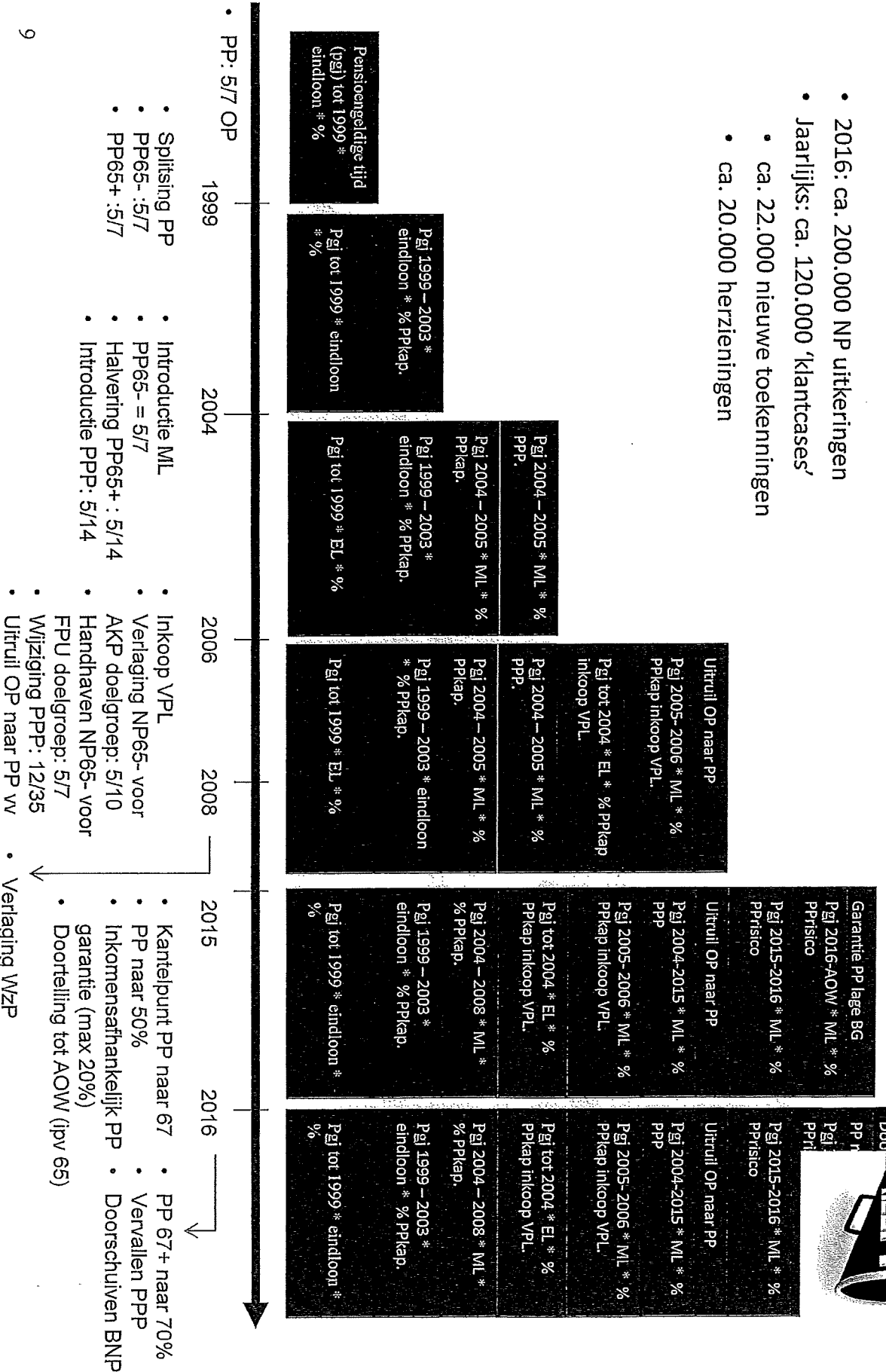
Lichtblauw



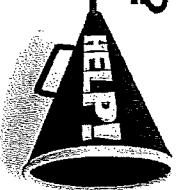
# Hoező complex? – En ook: We blijven ‘stapelen’



- 2016: ca. 200.000 NP uitkeringen
- Jaarlijks: ca. 120.000 ‘klantcases’
  - ca. 22.000 nieuwe toekenningen
  - ca. 20.000 herzieningen

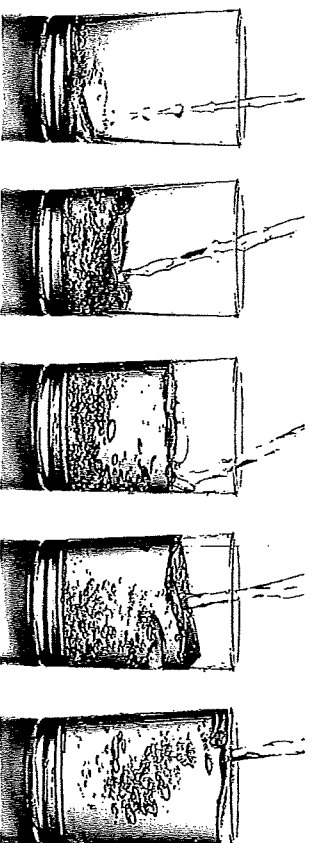


## Hoező complex? – Complexiteit was toch nooit een probleem?



### Conclusies complexiteit langs vier assen (RSA-domeinen)

- *IT Change* verloopt beheersbaar, maar verandersnelheid neemt af door toenemende complexiteit; we kunnen het tempo van veranderingen niet meer bijbenen – “*we lopen achter de feiten aan*”
- *Pensioenuitvoering* wordt complexer, meer handgevallen, herstel acties, KPI's onder druk, risico op incidenten neemt toe. Grenzen zijn bereikt – “*medewerkers begrijpen het zelf niet meer*”
- *Pensioencommunicatie* ‘moeilijk’, deelnemer snapt het niet, veel wijzigingen/veel communicatie, uitleg bijna niet meer te geven. MijnABP loopt achter, UPO KPI wordt niet gehaald – *September 2015 Mijn ABP; Defensie tot juli 2016 geblokkeerd*





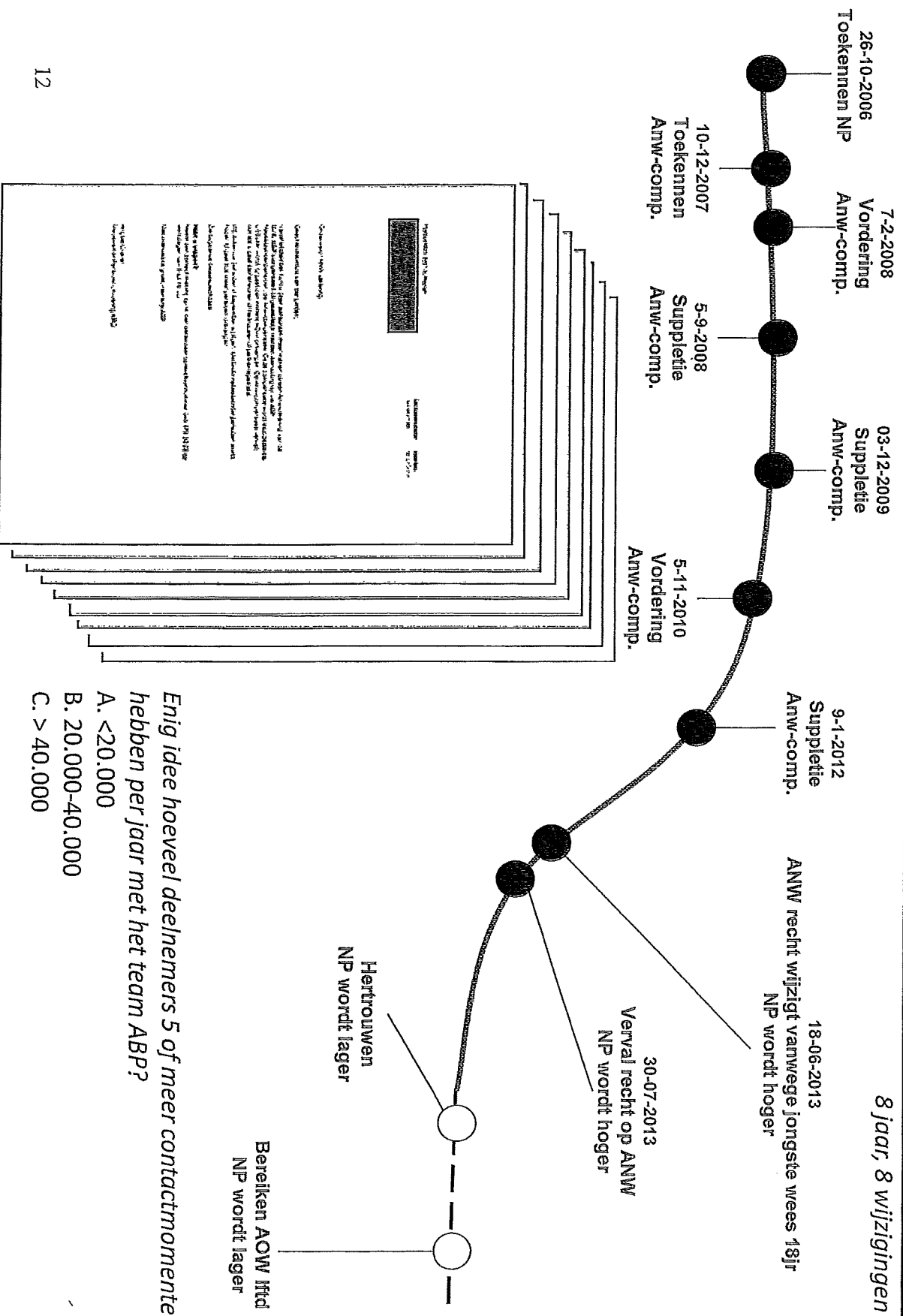
# Complexiteit – Rapport 'IST' – vier onderwerpen

Vier hoofd complexiteitsveroorzakers:

Beoordeling werkgroep complexiteit (IST)	IT Change	IT Exploitatie	Pensioen uitvoering	Pensioen communicatie	
Defensie Eindloon materie	R	G	R	R	R
Nabestaandenpensioen	G	G	R	R	R
aanvullingen en overgangsregelingen	R	G	R	R	R
Nieuw Financieel Toetsingskader (na-indexatie)	R	G	R	G	R
Overall	R	G	R	R	R

Opgepakt in vervolgfase 'SOLL'

# Voorbeeld Toeslagen/Overgangen - Pensioencommunicatie



Enig idee hoeveel deelnemers 5 of meer contactmomenten hebben per jaar met het team ABP?

- A. <20.000
- B. 20.000-40.000
- C. > 40.000

## Voorbeeld: Toeslagen & Overgangsregelingen (2)

---

① Hoeveel deelnemers hebben 5 of meer contactmomenten per jaar met team ABP?

A. 10-20.000

B. 20-40.000

C. 40-60.000

52000

② Hoeveel keer per jaar wijzigt het pensioen n.a.v. levering van SVB-informatie en moeten we een bedrag bij deelnemers terugvorderen?

A. 5.000 – 10.000

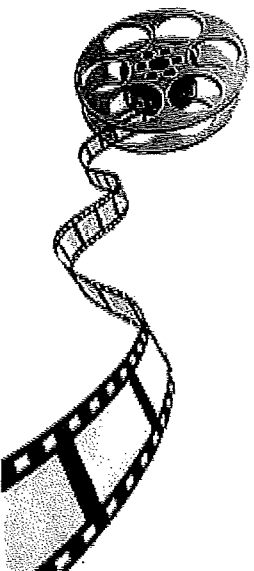
B. 10.000 – 20.000

C. 20.000 – 30.000

③ Het SVB levert dus gegevens met TWK – een idee tot hoeveel maanden terug we gegevens aangeleverd krijgen?

## Voorbeeld Materie Defensie – Complexiteit?

---



*Roger Kaus*

*(over Defensie/BRE)*