



Een andere kijk op data: een groter belang van datakwaliteit vraagt onderhoud van onze mentale modellen

Wie houdt er niet van lekker eten?! Bij een goed restaurant komen we graag terug. Als culinaire fijnproever en hobbykok kwam ik erachter dat de kwaliteit van gerechten voor het grootste deel wordt bepaald door de kwaliteit van de ingrediënten. Het kookproces is ook belangrijk, maar met slechte ingrediënten wordt het nooit echt lekker. En met topingrediënten kan het bijna niet misgaan. De kwaliteit van de ingrediënten is fundamenteel. Inmiddels weet ik waar ik welke ingrediënten wil halen, kook ik met nog meer respect voor de ingrediënten, en krijg ik regelmatig complimenten.

Ingrediënten en data hebben veel gemeen. Data zijn fundamenteel voor een bedrijf, voor de maatschappij, voor ons. De digitalisering van de afgelopen decennia heeft enorme hoeveelheden digitale data gecreëerd, en zal door kunstmatige intelligentie (exponentieel) verder groeien. Digitale data zijn tegenwoordig overal en spelen een grote rol in bedrijfsstrategieën en persoonlijke beslissingen. Ik noem bewust digitale data, want er zijn ook niet-digitale data. Die hebben meer impact, maar daar zijn we ons misschien minder van bewust. Ik kom daar nog op terug.

Voor datagedreven bedrijfsvoering zijn data van voldoende kwaliteit uiteraard essentieel. Problemen door datakwaliteit kunnen zich uiten op verschillende plekken; denk aan verkeerde beeldvorming of besluitvorming door misinformatie, uitsluiting of discriminatie door algoritmen, uitval van diensten, verlies aan klanten of zelfs reputatie. Voordelen van passende datakwaliteit zijn er ook; snellere processen, lagere kosten, meer toegevoegde waarde. Actuarissen zijn grote data-gebruikers, en wij digitaliseren mee, dus alle reden dat wij ook ons begrip van datakwaliteit verder ontwikkelen.

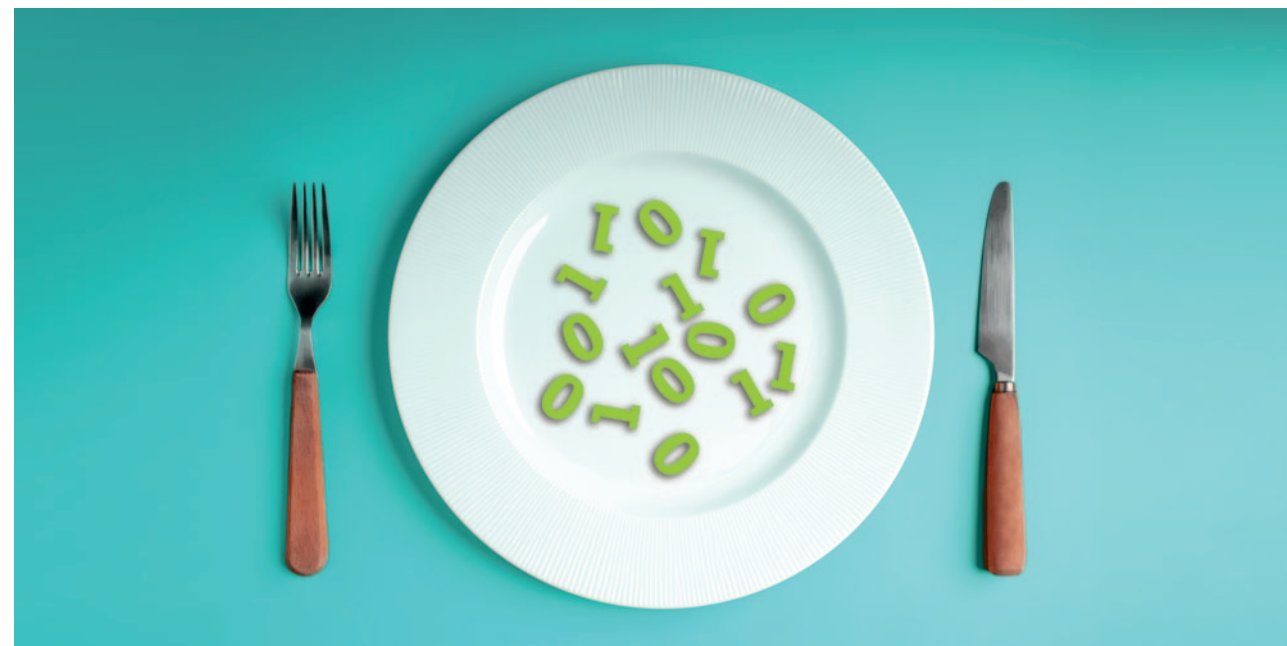
DATA MOETEN FIT FOR PURPOSE ZIJN

WAT IS DATA EN DATAKWALITEIT?

Data zijn stukjes informatie die stromen vanuit een bron naar een einddoel (vaak via IT-systemen en/of modellen), zoals naar een rapportage, een prijs, een beslissing. Datakwaliteit is een concept binnen een van de algemene standaarden voor databeheersingskaders DMBOK¹ (Data Management Body of Knowledge).

In onze praktijk wordt datakwaliteit vaak benoemd in een data-beheersingskader en in een daarvan afgeleid datakwaliteitsbeleid. Daarin staat bijvoorbeeld dat men risico's wil beheersen en dat dit betekent dat men data nodig heeft van voldoende kwaliteit; dat de data 'fit for purpose' moeten zijn voor de gebruikers. Het is 'fit for purpose' als het voldoet aan de kwaliteitsvereisten van de gebruikers. De datakwaliteit wordt uitgedrukt in dimensies (zoals compleetheid, correctheid, tijdigheid, consistentie) en gemeten op in ieder geval de kritieke data-elementen.

Onze chef wil elke klant een fijne ervaring geven. Om dat mogelijk te maken zijn alle ingekochte ingrediënten nodig (compleetheid) en geen rotte ingrediënten (correctheid) die beschikbaar zijn wanneer het proces daarom vraagt (tijdigheid). Als daarin iets misgaat, wordt dat snel duidelijk. Onze chef overziet het geheel, kiest de leveranciers, stelt hen vragen, geeft feedback, beoordeelt de kwaliteit van geleverde producten, proeft ze, en vraagt om en ontvangt feedback van gasten. De analogie, zorgen voor en onderhouden van datakwaliteit is



mensenwerk en vraagt holistische kennis. Het vraagt kennis en ervaring voor de keuze van ingrediënten, van het einddoel, en van de data-bewerkingen daartussen.

Leuk dat restaurant, maar een financiële dienstverlener is veel complexer! Er zijn alleen al zeer verschillende 'gasten'; management, polishouders, aandeelhouders, toezichhouders, de maatschappij. Onvoldoende datakwaliteit geeft ook in de financiële sector absoluut (financiële) risico's. Ook het succes en effectiviteit van een data-gedreven financiële sector hangt in belangrijke mate af van de kwaliteit van de input data; 'garbage in, garbage out'. Onze chef knikt instemmend.

ALS ER IETS MIS IS MET DATA, DAN HEBBEN WIJ DAAR SNEL MEE TE MAKEN

RISICO'S EN VOORDELEN

De toename in ons gebruik van digitale data geeft een toename in bepaalde risico's. Onjuiste, onvolledige of verouderde data kunnen leiden tot verkeerde schattingen, beslissingen of acties. En dat kan zich gaan uiten op meer plekken (bijvoorbeeld klachten van klanten, in de waardeketen). Dit benadrukt het belang van een beter begrip van datakwaliteit en hoe deze gewaarborgd kunnen worden. Actuarissen selecteren, bewerken en leveren data zoals in het stellen van aan-ames, het genereren van schattingen, pricing, et cetera. Als er iets mis is met data, dan hebben wij daar snel mee te maken.

Onvoldoende datakwaliteit geeft ook in ons actuariële werkveld (financiële) risico's, dat lijkt mij duidelijk. Dit kan bijvoorbeeld leiden tot langere doorlooptijden of hogere kosten. Denk aan benodigde analyses van waar een onverklaard verschil zit en hoe dat structureel op te lossen. Uit ervaring weet ik dat onder tijdsdruk een issue soms wordt 'opgelost' door een modelaanpassing, terwijl het echte probleem in de data zat. Onze chef zou het wel weten. Wetende dat een probleem niet aan de ingrediënten lag, richt de blik zich op het verwerkingsproces. Hij/zij zou er snel achter komen wat en waar het mis ging, het die dag nog oplossen en ervan leren. Klaar voor de volgende dag.

IS DAN EEN VERGELIJKING VAN CIJFERS VAN SOLVENCY II MET IFRS 17 TER CONTROLE NOG NODIG?

Data van goede kwaliteit geven veel voordelen. Het kan, ook voor actuarissen, tijd en kosten besparen en waarde helpen toevoegen. Stel je voor dat alle data, maar ook de modellen en IT-systemen 'fit for purpose' zijn. Is dan een vergelijking van cijfers van Solvency II met

IFRS 17 ter controle nog nodig? Dan zou er zeker meer tijd zijn voor waardetoevoegende activiteiten. Ons gebruik en belang verandert mee met digitalisering en automatisering. Het belang van datakwaliteit voor ons lijkt mij des te meer duidelijk.

HOE KIJKEN WIJ NAAR DATA KWALITEIT?

Onze kijk op datakwaliteit doet er daarom toe, nogal. Hier kom ik terug op de grote impact van niet-digitale data. Ieders blik kan verschillen, gevoed door bijvoorbeeld (ook onbewuste) aannames, overtuigingen. Deze blik wordt in systeemdynamica ons 'mentale model'² genoemd. Dit zijn extreem rijke niet-digitale databases. Onze mentale modellen helpen ons om efficiënt te beslissen, maar kunnen ons ook flink misleiden.

Ik introduceer daarom een risico: 'mental model risk'. Zeg maar: de kans op negatieve gevolgen door een mentaal model dat niet 'fit for purpose' is. In context van data betekent dit dat onze mentale modellen kunnen leiden tot verkeerde interpretaties en beslissingen. Wanneer we data interpreteren door de lens van onze mentale modellen, lopen we bijvoorbeeld het risico om alleen die informatie te zien die onze bestaande overtuigingen bevestigt, of we zien iets simpelweg niet, of we vergissen ons in wat de kritieke data-elementen zijn. Mental model risk kan zich ook uiten in een selectie van data-bronnen, waarbij onze mentale modellen ons weer leiden naar data-bronnen die onze overtuigingen bevestigen.

Dit benadrukt het belang om onze mentale modellen 'fit for purpose' te houden. De vraag is of en hoe we dat kunnen doen. Dat het kan, durf ik wel te stellen. Hoe, lijkt mij de uitdaging. Daar kunnen we misschien wat leren van model risk management. Bijvoorbeeld, door gehanteerde aannames bij besluitvorming transparant te maken en regelmatig hierover in gesprek te gaan.

CONCLUSIES?

Data zijn fundamentele bouwstenen. Door de digitalisering neemt het belang van data en data kwaliteit voor ons toe. Hoewel data op zichzelf objectief zijn, is onze interpretatie ervan dat vaak niet. Onze mentale modellen spelen een bepalende rol in hoe we data en datakwaliteit zien en begrijpen, en daarop handelen. Door ons bewust te worden van 'mental model risk' en door onze mentale modellen te onderhouden, verbeteren we de kwaliteit van onze data-interpretaties en daarmee van beslissingen. Food for thought? Eet smakelijk! ■

D. Brunsveld MSc AAG SCR heeft dit artikel op persoonlijke titel geschreven.

