

Verslag Plaatsbezoek Pension Architects Zoersel 17/10/2024

Vergaderverslag

We worden ontvangen door Ivan Eulaers, CEO van Pension Architects. Voor de vergadering is er een korte kennismaking met Isabella en Purnima, die bij Pension Architects de helpdesk voor OFP Prolocus bemannen. Hun ervaring sluit aan bij de onze: de meeste communicatie van aangeslotenen volgt op een communicatie die het fonds zelf uitstuurt, communicatie uit eigen initiatief van aangeslotenen is zeldzaam.

Deze vergadering wordt voorgezeten door Ivan Eulaers, CEO en Robbe Janssens, service manager.

1) Algemene toelichting organigram Pension Architects.

Ivan Eulaers geeft een korte uitleg van de ontstaansgeschiedenis en structuur van Pension Architects. Pension Architects kent een relatief vlakke structuur. Binnen het bedrijf werkt een 17- à 18-tal personen, waarvan 10 developers die opgedeeld worden in een drietal teams die in een scrum-projectstructuur specifieke ontwikkelingen per klant opvolgen in sprints. Pension Architects heeft verder mensen in dienst als service managers en quality assurance. Aan het hoofd van de organisatie staan Ivan Eulaers, CEO en Isabella Eulaers, CFO. Ze profileren zich eerder als administratief dienstverlener dan als louter IT-bedrijf. Ze hebben geen juristen in dienst: Ivan Eulaers licht toe dat dit een bewuste keuze is, om beleidskwesties zo veel mogelijk bij de klant te leggen.

2) Algemene werking software en beheerprocessen.

Ivan Eulaers geeft een globale uitleg over de bestaande IT-infrastructuur. Het Pension Architects-systeem functioneert met één centrale databank waar verschillende rand-programmaties voor het importeren, exporteren en verwerken van gegevens rondhangen. De basisinfrastructuur van de centrale databank is voor alle klanten van Pension Architects dezelfde. De imports, exports en verwerkingen gebeuren 's nachts in batch. Dit heeft als voordeel dat alle verwerkingen sequentieel gebeuren en elkaar dus niet kruisen, het nadeel is dat dit soms een hele nacht duurt. Pension Architects werkt aan een manier om bepaalde verwerkingen toch parallel uit te kunnen voeren zonder interferentie, wat tijd zou besparen. De cloudleverancier is Amazon Web Services, met servers in de EU.

Om deze centrale databank te beheren heeft Pension Architects twee interfaces: AdminPanel voor administrators en klanten (zoals Prolocus) en MyBenefit voor aangeslotenen, waar deze bepaalde administratieve afhandelingen in self-service kunnen regelen. Er wordt een demonstratie gegeven van deze interfaces en de verschillende functionaliteiten worden verder toegelicht. Als klant hebben wij leesrechten op een aantal verwerkingen, schrijfrechten hebben we enkel in de ticketingmodule. Voor interne controle is het overzicht van de verschillende tewerkstellingslijnen per kwartaal het interessantst. We kunnen zien welk bedrag voor welke periode met welke werknemerskengetallen werd doorgegeven. Belangrijk hierbij is dat niet alle informatie die wordt aangegeven in de DmfA doorstroomt naar het systeem van Pension Architects, en dat men via de categorieën en werknemerskengetallen in het RSZ-lexicon kan achterhalen over wat voor tewerkstelling het gaat. Alle exports die wij nemen uit het systeem zijn privacy-technisch voor eigen rekening.

De nieuwe huisstijl van OFP Prolocus zal geïmplementeerd worden op de MyBenefit.

3) Overlopen risicodashboards en activiteitenverslag.

De risicodashboards en het activiteitenverslag binnen AdminPanel worden overlopen.

Deze statistieken kunnen bepaalde problemen met de datakwaliteit signaleren nog voor ze optreden. Een snelle "backtest" laat zien dat bijvoorbeeld afsplitsingen van woonzorgcentra uit OCMW's op te merken zijn in de dashboards. Timing is hierbij wel van belang: uitdiensttredingsbrieven worden uitgestuurd na twee kwartalen. Een laattijdige DmfA-aangifte kan er echter voor zorgen dat men een kwartaal lang niet voorkomt in de statistieken. Het gevolg hiervan is dat deze dashboards nooit volledig sluitend kunnen zijn, omdat bepaalde gevallen te vroeg zijn om gesignaleerd te worden, maar te laat zijn om te voorkomen.

Vertrouwen op de aangifte van uitdiensttredingen in de Dimona zou volgens Ivan Euleers geen soelaas kunnen bieden, want de datakwaliteit hiervan is heel slecht, met veel laattijdige aangiftes. Het is mogelijk dat project eGov3.0 de datakwaliteit met betrekking tot DmfA-stroom kan verbeteren, maar dat staat niet vast.

4) Verdieping uitdiensttredingsbrieven.

Vervolgens wordt bij wijze van illustratie dieper ingegaan op de programmatie en afhandeling van uitdiensttredingsbrieven. Deze worden in de nachtverwerking op basis van de status van de dossiers van aangeslotenen opgemaakt en klaargezet om te versturen. De status van deze verwerkingen is te zien in het systeem. Vanaf een bepaald moment is een verzending onomkeerbaar, idealiter worden eventuele controles ingebouwd nog voor dit moment.

Er wordt ingegaan op een vraag van Pension Architects en de DPO van OFP Prolocus over eventuele bewaartermijnen van dossiers. Zowel gegevensbescherming en technische overwegingen vragen dat informatie niet voor onbepaalde tijd wordt bijgehouden. Om deze reden moet er een verwijderingstermijn voor gegevens en dossiers bepaald worden. Enerzijds heb je de vraag wat het beginpunt van deze termijn moet zijn, dat bijvoorbeeld de laatste verwerking of uitbetaling van een pensioenbedrag kan zijn, (wat in geval van wijzigende aangiften nog lang na pensionering kan zijn), anderzijds heb je de duurtijd. De duurtijd kan een aantal regimes volgen (namelijk de gemeenrechtelijke verjaringstermijnen, de specifieke termijnen voor aanvullende pensioenen, maar ook de algemeen aanvaarde termijnen van de AVG, of zelfs de standaardtermijnen van overheidsdiensten). Er is geen standaardtermijn in de sector, er zijn termijnen van 7 jaar tot 30 jaar gekend. Het systeem van "cleane" automatische verwijdering zelf (technisch geen sinecure) is reeds geprogrammeerd door Pension Architects. OFP Prolocus gaat in samenspraak met de DPO nog een termijn bepalen.

De versturing van uitdienstbrieven zelf gebeurt via een gespecialiseerde drukker, Imprinta. Deze brieven zijn niet voorgefrankeerd maar worden wel met kortingstarief voor 'grote hoeveelheden' via bpost verstuurd. Ze worden machinaal gesorteerd op straatniveau. De kostprijs hiervan wordt op voorhand gefactureerd door Pension Architects, er speelt hier geen prefinanciering. Wettelijk gezien wordt aflevering bij een e-box gezien als een geslaagde aflevering, maar Sigedis ziet dit strenger en telt enkel afleveringen bij geactiveerde e-boxen als geslaagd. Het percentage geactiveerde e-boxen gaat in stijgende lijn, maar er zullen altijd aangeslotenen zijn die dit niet doen.

5) Helpdesk

Er zijn geen gegevens beschikbaar van de oproepen naar de telefonische helpdesk. Deze tussenkomsten worden (indien ze manuele acties vereisen) intern gelogd via de interne ticketapplicatie van AdminPanel. Peter Sommen heeft hier wel een opmerking bij: de automatische dispatching vraagt bij een oproep eerst naar het rijksregisternummer. Voor iemand met een algemene vraag (of die zelf niet aangesloten is) kan dit raar overkomen. Ivan Eulaers zegt dat hij dit gaat aanpassen. De werknemers van OFP Prolocus krijgen toegang tot het interne telefoonnummer van Purnima, zodat zij niet via dit keuzemenu moeten passeren. De e-mailhelpdesk is onlangs voor een groot deel geautomatiseerd. De efficiëntiewinsten hierbij zijn beperkt; veel acties in de database moeten alsnog manueel gevalideerd worden. Het voordeel hierbij is dat er (over een paar maanden) heel duidelijke statistieken beschikbaar zullen zijn over het aantal vragen per entiteit/regio/maand/... Momenteel weten we al dat 80% van de inkomende mails betrekking hebben tot een 'event'.

6) Varia

- Bij "uitdiensttreding light", de situatie waarbij iemand naar statutair overgaat, wordt er vanaf nu pas een tijd later een brief uitgestuurd, omdat men pas na een kwartaal kan zien of iemand naast de statutaire aanstelling geen contractuele tewerkstelling meer heeft (bijvoorbeeld 50% statutair 50% contractueel).