

Checklist-KOAT

Checklist Kwaliteit Onbemenste Advies- en Transactietoepassingen

– een overzicht –



Ruud Kosman
Juni 2020

Inhoud

1	Opkomst onbemenste toepassingen	3
2	Vertrouwen in onbemenste toepassingen.....	3
3	Onderzoek naar kwaliteitsborging onbemenste toepassingen.....	4
4	Een gedeeld beeld rond kwaliteit.....	4
5	Checklist Kwaliteit Onbemenste Advies- en Transactietoepassingen	4
6	Adviescommissie Kwaliteit Onbemenste Advies- en Transactietoepassingen	5
7	Pilot.....	6
8	Gebruik van de Checklist KOAT in de sector.....	7
9	Opbouw Checklist KOAT	8
10	Review, een win-win situatie.....	9
11	Doorontwikkeling	9

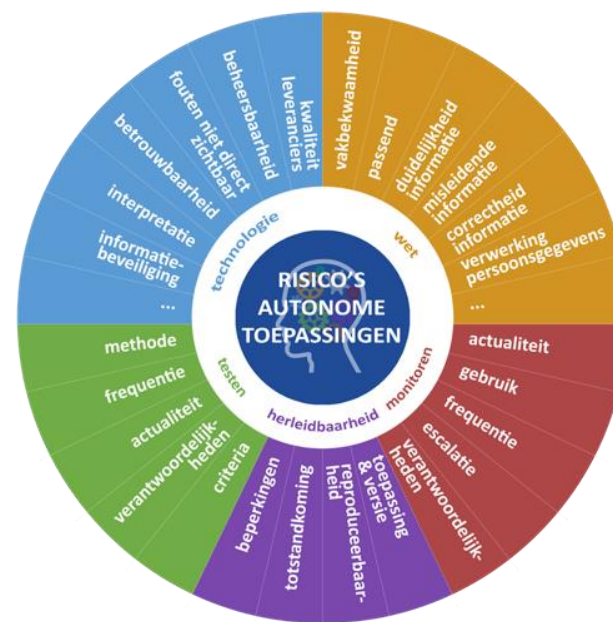
1 Opkomst onbemenste toepassingen

Met de komst van internet in de jaren 90 is het veel makkelijker geworden op grootschalige schaal processen geheel of gedeeltelijk te automatiseren. Transacties kunnen worden afgehandeld zonder dat door de afhandelende partij in persoon ooit naar de juistheid van de feitelijke transactie is gekeken. Het begon in 1995 met de aanschaf van boeken bij Amazon. Inmiddels zijn geheel of gedeeltelijk geautomatiseerde processen ook gemeengoed binnen de financiële dienstverlening. Van het afsluiten van een verzekering tot het uitbrengen van een advies. Van bediening van de eindklant (consument of zakelijk) tot de bediening van de adviseur¹.



Geheel geautomatiseerde processen hebben als kenmerk dat taken (als het afsluiten van een verzekering of het uitbrengen van advies) worden uitgevoerd zonder menselijke tussenkomst. Deze toepassingen voeren dus autonoom een taak uit, ook aangeduid als onbemenste toepassingen. Een belangrijk aandachtspunt bij het gebruik van onbemenste toepassingen is dat er geen doorlopende menselijke reflectie op de uitkomst is. Op het moment dat er een verkeerd boek wordt bezorgd is dat ondanks het ongemak relatief eenvoudig te herstellen. Op het moment dat de aanvullende uitkering van een AOV-verzekering verkeerd wordt vastgesteld kan een fout mogelijk pas veel later aan het licht komen en is dan (mogelijk) veel lastiger te herstellen.

¹ Onder adviseurs worden alle personen verstaan die een eindklant helpen vanuit een adviserende rol, zoals adviseurs bij intermediairs, verzekeraars of geldverstrekkers.



Figuur 1: Overzicht mogelijke risico's bij inzet onbemenste toepassingen.

2 Vertrouwen in onbemenste toepassingen

Met de opkomst van autonome toepassingen ontstaan ook nieuwe uitdagingen (Figuur 1). Hoe borg je de kwaliteit van deze toepassingen wanneer er geen menselijke reflectie op de uitkomst is? Fouten zijn hierdoor

namelijk niet direct zichtbaar. Vanuit de Wet financieel toezicht (Wft) worden eisen gesteld aan bedrijven die online financiële dienstverlening aanbieden. De Wft geeft richting, maar biedt nog veel ruimte voor interpretatie.

Door het toenemend gebruik van onlinedienstverlening, groeit ook het aantal klachten hierover. Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) ziet verschillende klachten over digitale diensten. Voorbeelden zijn klachten van klanten die dachten online een verzekering te hebben afgesloten, maar bij een schadegeval bleken ze niet verzekerd te zijn. In andere situaties interpreteerden klanten de informatie verkeerd, waardoor verkeerde producten werden aangeschaft.

3 Onderzoek naar kwaliteitsborging onbemenste toepassingen

De inzet van complexe technologie en de brede interpretatie van de wetgeving maakt het klantbelang kwetsbaar. Naar mening van SIVI moet geanticipeerd worden op deze ontwikkelingen. Ook het DNB rapport '[Visie op de toekomst van de verzekeringssector](#)' (december 2016) geeft aan dat het borgen van klantbelang belangrijk is en de sector hier een actieve rol in moet spelen. In een branche brede samenwerking wil SIVI het klantbelang beter borgen door voorwaarden te scheppen rond het inzichtelijk maken van de kwaliteit van onbemenste toepassingen.

SIVI is in 2017 een onderzoek gestart naar kwaliteitsborging voor onbemenste toepassingen in de verzekeringssector. Om de discussie binnen de sector te starten, publiceerde SIVI eind 2017 het paper '[Examen voor de Robo-Adviseur?](#)'. Hierin werd de noodzaak voor kwaliteitsborging van complexe onbemenste toepassingen beschreven en 'lessons learned' uit andere sectoren belicht. Op basis van dit discussiepaper is met partijen uit de hele

sector gesproken om informatie, ervaringen, ideeën en verwachtingen uit te wisselen.

Vanuit de sector is positief gereageerd op dit initiatief. Een belangrijke aanscherping die hierbij naar voren kwam is dat de focus niet alleen moet liggen op de meest complexe onbemenste dienstverlening, maar alle onbemenste toepassingen met directe klantinteractie. Van online reisverzekering tot online pensioenadvies.

4 Een gedeeld beeld rond kwaliteit

De inzet van onbemenste toepassingen binnen de verzekeringssector is een nieuw en groeiend werkgebied waar nog veel leereffecten zullen optreden. Met deze nieuwe inzichten zullen eisen veranderen die worden gesteld aan de kwaliteit van de toepassingen. Door samen op te trekken met alle betrokken partijen in de sector ontstaat een collectief leereffect en wordt een transparante discussie gefaciliteerd rond de inzet en kwaliteit van onbemenste toepassingen. Daarmee dragen we bij aan een gedeeld beeld rond kwaliteit binnen de sector.

5 Checklist Kwaliteit Onbemenste Advies- en Transactietoepassingen

De gebruiker (eindklant of adviseur) van een onbemenste toepassing moet er op kunnen vertrouwen dat deze toepassing de juiste beslissingen neemt of adviezen geeft. Zeker binnen de financiële dienstverlening vereist dit punt nadrukkelijk de aandacht. Het is de verantwoordelijkheid van de sector om ook bij de inzet van technologie het klantbelang te borgen. Ten eerste de vraag hoe je de kwaliteit van toepassingen borgt wanneer er geen menselijke

reflectie op de uitkomst is. Ten tweede de vraag hoe je op een systematische wijze invulling kunt geven aan de borging van deze kwaliteit.

Om invulling te geven aan de kwaliteitsborging van onbemenste toepassingen is SIVI gestart met de ontwikkeling van de Checklist Kwaliteit Onbemenste Advies- en Transactietoepassingen. De checklist focust zich op toepassingen die geheel omvattende taken of deeltaken autonoom uitvoeren met direct klantcontact. De Checklist-KOAT is de eerste stap in het bereiken van een branche brede uitwisseling en samenwerking rond kwaliteit bij de inzet van onbemenste toepassingen gericht op eindklanten en adviseurs. De werkvorm 'checklist' is gekozen omdat deze past bij een markt waarin nog volop wordt geleerd en geen dominante architecturen of werkwijzen aanwezig zijn. Tevens stelt deze werkvorm SIVI in staat snel voortschrijdend inzicht door te voeren en zonder grote impact te delen met de markt.

De Checklist-KOAT stelt partijen in staat de maatregelen rond de kwaliteit van onbemenste toepassingen te beoordelen. De checklist-KOAT maakt inzichtelijk hoe een toepassing omgaat met de eisen die vanuit de wet worden gesteld, de belangrijkste risico's bij inzet van de gebruikte technologieën en het invullen van processen als testen en monitoring. Daarmee zorgt de Checklist-KOAT voor structuur en zet aan tot zorgvuldig werken. Door het invullen van de Checklist-KOAT krijgt de online dienstverlener of softwareleverancier inzicht in hoe wordt omgegaan met wetgeving, risico's en processen rond kwaliteit.

De Checklist-KOAT geeft dus een gestructureerd overzicht van de belangrijkste risico's en helpt om inzicht te geven hoe wordt omgegaan met het mitigeren ervan. De Checklist-KOAT stelt geen normen en levert geen kwalificatie van 'goed of fout'. De Checklist-KOAT geeft wel inzicht in waar maatregelen rond risico's mogelijk onvoldoende zijn benoemd of onvoldoende zijn ingevuld.

De Checklist-KOAT is opgesteld vanuit het perspectief van financiële dienstverlening. Tegelijk is de checklist generiek van opzet zodat de inspanningen rond de ontwikkeling van de checklist beheersbaar blijven. Er zijn dus geen domein specifieke elementen opgenomen voor bijvoorbeeld pensioen, of product specifiek voor bijvoorbeeld autoverzekeringen. Wel worden binnen de checklist de processtappen geduid waar de toepassing op betrekking heeft. De in de checklist benoemde technologieën worden periodiek gemonitord om aansluiting bij de markt te houden. Ten aanzien van wet- en regelgeving worden op dit moment binnen de Checklist-KOAT de Wft, AVG en PSD2 onderkend. Uitbreidingen voor Commissie De Ruiter en Mifid zijn voorzien.

Bij het feitelijk gebruik moet blijken welke verdere uitbreiding van de Checklist-KOAT gewenst is of voor welke onderdelen een verdere verdieping in de vorm van het opstellen van concrete richtlijnen gewenst is. De doorontwikkeling van de Checklist-KOAT zal vraag gedreven zijn.

6 Adviescommissie Kwaliteit Onbemenste Advies- en Transactietoepassingen

Eind 2019 is de Adviescommissie Kwaliteit Onbemenste Advies- en Transactietoepassingen van start gegaan. Deze adviescommissie bestaat uit deskundigen uit de sector en de wetenschap en adviseert SIVI rond het traject van de Checklist-KOAT.

De huidige commissie bestaat uit:

- Kees Smaling – *voorzitter* (Aegon) voorzitter
- Michael de Nijs (Voogd & Voogd)

- Andre van Nieuwenhuizen (Faster Forward)
- Jorg Roodbeen (Adfiz)
- Kees Stuurman (Universiteit Tilburg)
- Joost Visser (Universiteit Leiden)

De belangrijkste doelstelling van de Adviescommissie KOAT is een basis te leggen voor verankering van de Checklist-KOAT binnen de sector en een verbinding te maken met de meest relevante wetenschappelijke domeinen. Concreet betekent dit dat commissie leden waarnemingen vanuit hun eigen domein in relatie tot de ontwikkeling van de Checklist-KOAT inbrengen. Hiermee geeft de Adviescommissie KOAT mede richting aan de Checklist-KOAT. Daarnaast promoten leden van de Adviescommissie KOAT de Checklist-KOAT binnen hun domein en dragen daarmee bij aan de verankering in de sector.

De commissie komt drie keer per jaar bij elkaar om maatschappelijke, inhoudelijke en operationele ontwikkelingen te bespreken:

Maatschappelijk perspectief	Actualiteit	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ontwikkelingen in de markt <ul style="list-style-type: none"> - AFM - Verandering of nieuwe wetgeving - Dagelijkse praktijk
Inhoudelijk perspectief	Redactie checklist	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Toevoegingen ▪ Aanscherpingen ▪ (Inhoudelijke verdieping)
	Ambitieniveau hele traject & prioritering	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verwachtingen rond gebruik ▪ Belangrijkste punten doorontwikkeling
Operationeel perspectief	Issues	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Omgaan met kwesties of vraagstukken van gebruikers ▪ Raadplegende rol
	Reviews	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Toezien op kwaliteit in de 2de lijn ▪ Commissie leest mee

Figuur 2: Perspectieven Adviescommissie Onbemenste Toepassingen.

- Vanuit *maatschappelijk perspectief* het signaleren van belangrijke ontwikkelingen in de markt, zodat SIVI hierop in kan spelen of bij kan aanhaken.
- Vanuit *inhoudelijk perspectief* helpen de Checklist-KOAT aan te scherpen en input te leveren voor-/ richting te geven aan de doorontwikkeling van de checklist.
- Vanuit *operationeel perspectief* waar nodig advies te geven rond vraagstukken en kwesties van gebruikers van de Checklist-KOAT. Daarnaast het in de 2de lijn toezien op de kwaliteit van door SIVI uitgevoerde reviews.

7 Pilot

Eind 2019 is SIVI gestart met het uitvoeren van een pilot. Met een aantal partijen uit de markt heeft SIVI de checklist getest op bruikbaarheid. Op deze manier heeft SIVI gezorgd voor een optimale afstemming van de checklist met de huidige ontwikkelingen in de praktijk. Zowel leveranciers die toepassingen ontwikkelen voor aanbiedende partijen als aanbiedende partijen die zelfstandig toepassingen ontwikkelen, waren betrokken bij deze pilot. Onder anderen hebben Blueriq, CCS, ANVA, AWI Software, VIVAT, Achmea en Voogd & Voogd deelgenomen aan de pilot.

“We moesten verschillende mensen betrekken om de checklist ingevuld te krijgen. Het laat zien dat kwaliteit niet de verantwoordelijkheid is van een of enkele medewerkers, maar dat kwaliteit door de hele organisatie verweven zit. Iedereen draagt daaraan bij.”

Emiel Ribbens (CCS)

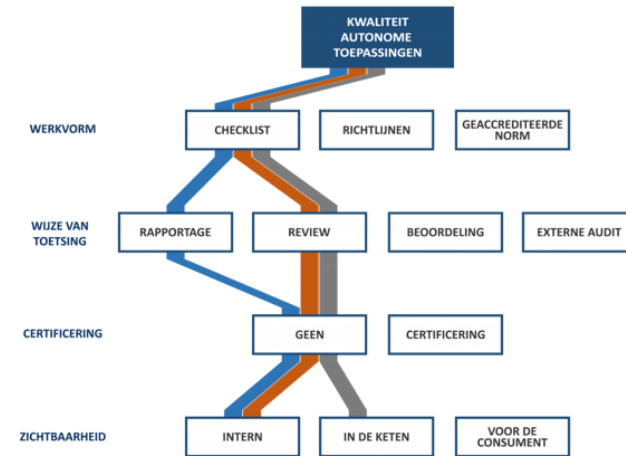
De pilot heeft gezorgd voor een aantal inhoudelijke aanscherpingen van de checklist als inzichten over het gebruik van de checklist in de praktijk.

Een aantal belangrijke inhoudelijke wijzigingen zijn:

- Verschillende perspectieven – Het expliciet maken van en bruikbaar maken voor verschillende soorten toepassingen. De checklist is zowel geschikt gemaakt voor toepassingen voor klanten (consumenten en werkgevers) als toepassingen voor adviseurs (intermediairs en adviseurs). Afhankelijk van de soort toepassing worden er verschillende aanvullende kwaliteitsaspecten uitgevraagd.
- Verantwoordelijkheden – Het expliciet maken van verantwoordelijkheden wanneer verschillende partijen betrokken zijn bij de ontwikkeling van de toepassing. In de checklist wordt uitgegaan van een samenwerkingsrelatie leverancier – opdrachtgever/aanbieder.
- Vervolg vragen – Wanneer antwoorden niet overeenkomen met de verwachtingen vanuit de checklist, zijn vervolgvragen toegevoegd. Op deze manier beogen we inzicht te krijgen op welke alternatieve wijze de kwaliteitsaspecten dan zijn geborgd.

“Waardevol om hiermee bezig te zijn. We zouden dit structureel moeten inzetten als nieuwe werkwijze bij projecten.”

Eugen Severins (Blueriq)



Figuur 3: Gebruik van de Checklist-KOAT.

8 Gebruik van de Checklist-KOAT in de sector

Door het invullen van de checklist word je uitgedaagd een verhaal te vertellen over hoe je omgaat met kwaliteit. Je geeft een 360 graden beeld over de kwaliteit van jouw toepassing. Belangrijk is om daarbij een zo volledig mogelijk beeld neer te zetten met voldoende detail, zodat ook anderen - zowel intern in de organisatie als externen - een goed beeld krijgen hoe is omgegaan met de kwaliteitsaspecten binnen de toepassing. Ook wanneer zij niet in het project betrokken zijn. De checklist is zowel te gebruiken voor toepassingen voor eindklanten (consumenten en werkgevers) als toepassingen voor adviseurs.

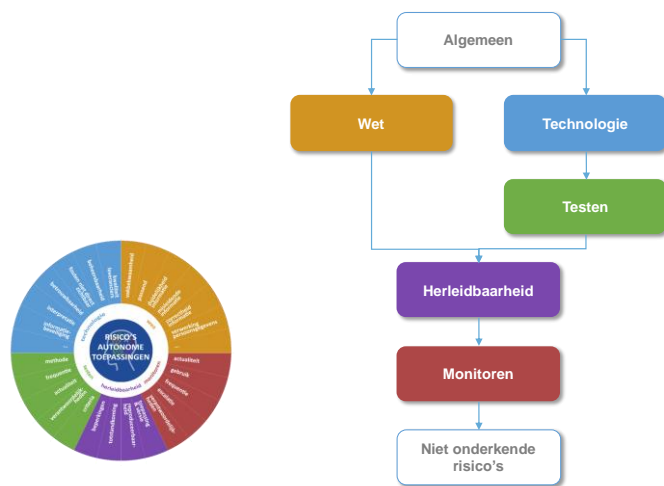
Zowel voor interne als externe doeleinden kan de checklist worden gebruikt. Voor intern gebruik is de checklist een template voor het uitvoeren van een evaluatie binnen een project.

Daarnaast is de checklist een middel om met bijvoorbeeld een externe leverancier de borging van kwaliteit aantoonbaar en inzichtelijk te maken. De checklist is niet bedoeld als consumentenmerk, maar focust op een betere afstemming in de keten.

De uitwerking van de checklist is generiek van opzet en gaat niet inhoudelijk in op specifieke domeinen of producten. Het groeipad van de checklist wordt verder ingevuld op basis van feedback uit de markt.

9 Opbouw Checklist-KOAT

Het invullen van Checklist-KOAT is een ontdekkingsreis. De verschillende onderwerpen stellen je in staat om stapsgewijs alle aandachtsgebieden in



Figuur 4: Opbouw van de Checklist-KOAT.

kaart te brengen. De checklist bestaat uit verschillende thema's, waaronder 'Voldoen aan wetgeving & toezicht', 'Risico's vanuit de toepassing', 'Testen' en 'Monitoren'.

De Checklist-KOAT is geïmplementeerd in Excel. Voor elk thema is een apart tabblad ingericht. Elke thema kent zijn eigen specifieke vragen.

De antwoorden die gegeven worden, zijn bepalend voor de vervolgvragen. Afhankelijk van de gegeven antwoorden, kunnen er vervolgvragen worden 'geactiveerd'. Hierdoor worden alleen relevante aspecten belicht die voor jouw toepassing gelden.

Elk thema start met een introductie. Hierin wordt besproken wat je binnen het thema in grote lijnen kunt verwachten. Daarnaast bieden de bronnen een verwijzing naar relevante verdiepende artikelen.

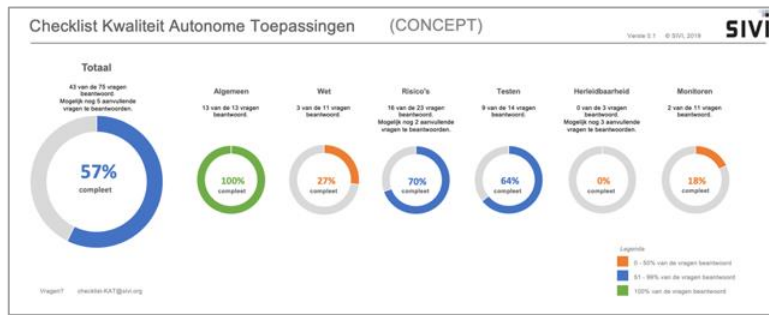
Per thema worden een aantal onderwerpen besproken. De onderwerpen zijn uitgewerkt in vragen. Elke vraag bestaat uit een aantal onderdelen: het onderwerp van de vraag (kwaliteitsaspect), het vraagnummer, de vraag zelf, een ruimte waar je het antwoord invult of een selectie van antwoorden kunt

Figuur 5: Voorbeeldpagina van de Checklist-KOAT.

aanvinken en een toelichting die aangeeft waarom de vraag gesteld wordt, wat er van je verwacht wordt en eventuele voorbeelden.

Daarnaast is er een aantal aanvullende tabbladen:

- Omschrijving: Hierin wordt gevraagd om een beschrijving van de toepassing, om een goed beeld van de werking van de toepassing en de context te krijgen.
- Dashboard: Deze geeft inzicht in de voortgang bij het invullen van de checklist. Totaal en per thema wordt aangegeven hoeveel vragen er moeten worden beantwoord en hoeveel aanvullende vragen er mogelijk nog worden gesteld.



Figuur 6: Dashboard van de Checklist-KOAT.

- Niet onderkende risico's: Hierin wordt gevraagd om de risico's te beschrijven die niet in de checklist zijn opgenomen, maar wel relevant zijn voor de toepassing.

10 Review, een win-win situatie

SIVI kan een review uitvoeren op de ingevulde checklist. Het laten uitvoeren van een review biedt een meerwaarde voor zowel de organisatie als voor de sector.

Voor de organisatie levert een review een onafhankelijke en frisse blik op de invulling van de kwaliteitsaspecten, met aanvullende aanknopingspunten voor aanscherping en verbetering. Zijn de juiste risico's onderkent en ontstaat er een voldoende helder verhaal hoe omgegaan wordt met het mitigeren van de risico's?

Door het laten reviewen van de checklist draag je daarnaast ook bij aan het collectief leereffect rond de inzet van autonome toepassingen in de sector. Door ingevulde checklists te reviewen, krijgt SIVI een goed beeld van de tekortkomingen van de checklist en waar aanpassingen of aanscherpingen vereist zijn. Zo wordt het raamwerk rond kwaliteit aangescherpt en blijft het meebewegen met de ontwikkelingen in de markt.

11 Doorontwikkeling

De Checklist-KOAT is de eerste stap van SIVI in het bereiken van een branche brede uitwisseling en samenwerking rond kwaliteit bij de inzet van onbemenste toepassingen gericht op eindklanten en adviseurs.

De komende tijd zullen verschillende activiteiten en ontwikkelingen zorgen voor voortschrijdend inzicht. Op basis hiervan zal de checklist meegroeien. Input voor aanpassingen en aanscherpingen van de Checklist KOAT zullen voornamelijk voortkomen uit de volgende activiteiten:

- Gebruik van Checklist-KOAT – Inzichten opgedaan tijdens het gebruik van de Checklist KOAT.

- Adviescommissie-KOAT – De Adviescommissie KOAT adviseert rond de doorontwikkeling van de checklist.
- Autonome toevoegingen – Vanuit de doorlopende aandacht binnen SIVI wordt gelet op ontwikkelingen in de markt en maatschappij die invloed hebben op de checklist.

Naast de inhoudelijke doorontwikkeling, zal de vorm van de checklist ook een doorontwikkeling meemaken. De huidige versie van de checklist is geïmplementeerd in Excel. Het doel voor 2020 is om een online platform te ontwikkelen waarin de checklist online ontsloten wordt en een community gevormd kan worden.

Het platform bevat drie elementen:

1. Checklist – Online versie van de checklist.
2. Kennisbank – De kennisbank biedt een overzicht van meest relevante bronnen en vragen rond ‘kwaliteit van onbemenste toepassingen’.
3. Community – Omgeving waarin gebruikers van en betrokkenen bij de Checklist KOAT vragen kunnen stellen en met elkaar in discussie kunnen gaan. Tevens moet dit een laagdrempelige route worden voor het leveren van feedback.

Met het platform en de online checklist beoogt SIVI een zo groot mogelijk bereik te krijgen binnen de Nederlandse financiële dienstverlening.

www.sivi.org
 info@sivi.org
 (030) 698 80 90

Over SIVI

Kennis- en standaardisatie-instituut voor de financiële dienstverlening

De wereld is in de ban van disrupties en innovaties. Elke dag zien we weer nieuwe dingen, zijn er nieuwe toepassingen, nieuwe vindingen, die potentieel de wereld op z'n kop zetten. In de digitale economie lijkt alles mogelijk. Is het niet vandaag, dan zeker morgen. Maar hoe zorgen we ervoor dat wat technologisch kan, in de praktijk ook echt werkt?

SIVI ontwikkelt en beheert standaarden voor digitaal zakendoen binnen de financiële dienstverlening, met extra aandacht voor de verzekeringsindustrie, verzuimsector en de pensioenbranche. Onafhankelijk en deskundig. Gebaseerd op inzichten om kosten te verlagen en waarde toe te voegen. Inzichten die verder reiken dan de standaarden alleen. SIVI analyseert trends, onderzoekt de impact van nieuwe technologieën en inspireert alle ketenpartners om samen nieuwe stappen te zetten. Dat krijgt zijn weerslag in papers, seminars en trainingen voor managers en medewerkers uit de hele keten, zoals aanbieders, intermediaire partijen en leveranciers. Vanuit het geloof dat vernieuwing pas waarde krijgt als je het in de keten vlekkeloos kunt toepassen.

SIVI brengt ketenpartners samen om digitaal verkeer voor de sector en de klant (consument en ondernemer) te laten werken. De klant, die steeds hogere eisen stelt aan gemak, zekerheid en veiligheid. En die 'vertrouwen' tegenwoordig met hoofdletters schrijft. Het succesvol bedienen van de digitale klant vraagt om de eenduidigheid van standaarden en de inspiratie van nieuwe mogelijkheden. SIVI helpt de financiële dienstverlening om beide te bieden.

SIVI – Digitale toekomst, kennis van nu.