

MASTER THESIS BUSINESS ADMINISTRATION
FINANCIAL TRACK

*A new way to process and store back office data allowing an increase in findability
that results in an improved and less time-consuming process.*

WENSINK



VANDAAG, VOOR MORGEN.

BART VOORTMAN s1017489

SUPERVISOR WENSINK & PARTNERS

P. WENSINK

SUPERVISOR UNIVERSITY OF TWENTE

IR. H. KROON

SUPERVISOR (2) UNIVERSITY OF TWENTE

DR. P.C. SCHUUR

Management summary

This study is performed in a relatively small company called Wensink & Partners. This company provides financial advice in pension services, financial planning and helps her customers with other financial of fiscal issues. Wensink & Partners has to store allot of data due to legal obligations and the main platform to store all that data is the Livedrive. This is an external and online hard disk that is used by all employees to store and process data. The data in the Livedrive has never been stored on a uniform way. This problem was long no topic of interest due to the fact that this company consisted for a long time out of only two employees. But due to an increase in personnel and data the problem was exposed. New employees did not know where they could find the necessary information or did not know where to store data in the Livedrive. This caused that employees often had to follow a very time consuming process when performing tasks for customers. To solve this problem the following research question was composed:

On which uniform and standardized way can the data of Wensink & Partners be processed and stored allowing an increase in findability that will result in an improved and less time-consuming process?

To answer this question first the folders in the current mapping of the Livedrive were analysed. With all the analyses a first version of the mapping for the Livedrive is produced. This first version will be discussed in order to find bottlenecks and eventual problems and after all those discussions a final version of the Livedrive will be provided tot Wensink & Partners. This study provided a new mapping with guidelines that will allow every employee of Wensink & Partners to store and process the data uniform and standardized. This new mapping can be found in appendix (O, P and Q). The provided mapping will allow employees of Wensink & Partners to benefit from the new uniform and standardized way to store data. The advice that can be provided to the management of Wensink & Partners can be summarized as follows:

- Use the new mapping of the Livedrive to store and process the data in the Livedrive.
- This mapping is only applicable for the Livedrive and not for other ways of storing data.
- Be precise and use the instructions and guidelines every time a document is saved on the Livedrive.
- Let every new employee get familiar with the new mapping of the Livedrive before work is performed.

Table of Contents

1. Introduction Wensink & Partners	5
2. Problem statement and research questions.....	7
3. Theory and concepts	10
4. Theoretical and practical contribution	12
5. Research design	12
6. Research methods (data collection and measurements)	13
7. Research question one: What does uniform and standardized mean and how can standardization be achieved?.....	14
7.1 Advantages of standardization.....	17
7.2 Disadvantages of standardization.....	19
7.3 The importance of standards in companies.....	20
8. Research question two: What is the frequency of streams of data that can be recognized in the Livedrive?	22
9. Research question three: What is the actual use of the Livedrive?.....	28
9.1 Interview with the administrative assistant.....	32
9.2 Interview with the second pension advisor.....	33
9.3 Interview with the manager of Wensink & Partners	34
10. Developing the new mapping of the Livedrive	37
10.1.1 Notes (Aantekeningen / Notities).....	37
10.1.2 Advices (Adviezen).....	37
10.1.3 Discard (Afleg).....	38
10.1.4 List of participants (Deelnemerslijst)	38
10.1.5 Scanned retirement documents (Gescande pensioenstukken)	38
10.1.6 Information letter participants (Informatiebrieven deelnemers).....	38
10.1.7 Legal documents (Juridische documenten).....	39
10.1.8 Pension calculations (Pensioenberekeningen)	39
10.1.9 Pension in own management (Pensioen eigen beheer)	39
10.1.10 Presentations (Presentaties).....	39
10.1.11 Summary regulation (Samenvatting regeling)	40
10.1.12 Cooperation agreement (Samenwerkingsovereenkomst)	40
10.2 Testing the new mapping of the Livedrive	41
10.3 Modifications to the first version of the mapping	41
10.4 The final version of the mapping for the Livedrive.....	43

11. Robustness of the new mapping for the Livedrive	46
11.1 Major risks of standardization	46
12. Limitations and future research.....	48
13. Recommendations	49
13.1 Answering the main research question	50
Reverences	51
Appendix A: Interview with the manager of Wensink & Partners	54
Appendix C: Schematic administration task of Wensink & Partners	61
Appendix D: Folder analysis of five representative clients	62
Appendix E: Main folder analysis of all folders used in the Livedrive	63
Appendix F: Results of the subfolders placed in one table	65
Appendix G: Analysis of the usage of the Livedrive of the administrative assistant	66
Appendix H: Analysis of the usage of the Livedrive of the second pension advisor	68
Appendix I: Analysis of the usage of the Livedrive of the manager	70
Appendix J: Interview with administrative assistant 02-03-2015	71
Appendix K: Interview with the second pension adviser 03-03-2015	76
Appendix L: Interview with the first pension adviser and manager Peter Wensink 05-03-2015.....	80
Appendix M: First version of the design for the Livedrive	87
Appendix N: Handout with the new design (first version).....	92
Appendix O: Instructions for the new design.....	93
Appendix P: Final version of the mapping for the Livedrive	104
Appendix Q: Final version of the new mapping of the Livedrive (hand-out version)	108

1. Introduction Wensink & Partners

This master thesis research will be performed at a relatively small company called Wensink & Partners. At the time this research started Wensink & Partners consisted out of four employees (not all FTE). This company is located in Wierden, the Netherlands, and provides businesses and professionally interested people with advice and direction in financial decisions¹. The company provides financial advice in the pension services, financial planning and helps her customers with other financial or fiscal issues. The company was founded in 2001 and aimed their business during the start-up phase at the discontent that was present in the financial world. At that time, the business model of companies active in the financial market consisted out of getting provisions from insurers or mortgage lenders when financial products were purchased. This phenomenon is also known as commissions. Because of the commissions, most financial advisors advised their customers to buy a financial product such as a life insurance, a mortgage, term insurances or savings policy (appendix A, line 15-24). The founders of Wensink & Partners took a sceptical view at this business model; in their opinion this way of doing business was not objective and fair. Therefore the business model of Wensink & Partners was totally different. Customers of Wensink & Partners pay for the advice that is obtained, even if no financial product is acquired. According to Wensink & Partners this business model assures an objective and fair advice. In 2001 this business model was seen as an extremely innovative breakthrough². Nevertheless a problem aroused when Wensink & Partners could not attract customers, since financial advice was free of charge at the competitors of Wensink & Partners, not many individuals were willing to pay for their financial advice. That is why the operations shifted to pension services, because in big contracts, where a company and not an individual is customer, clients were willing to pay for advice (appendix A, line 28-46).

In order to get a better view of the company the production process will be discussed below. The production process consists roughly out of two major tasks (advising and administration) and a view subtasks (appendix B and C). The first major task is advising; this task consists out of advising employers about a second pillar pension product (in Dutch: tweedepijler pensioenproduct) of an insurer. This falls under the scope of the Law on financial monitoring (in Dutch: Wet financieel toezicht) ('Wft') (AFM, 2009). According to the Dutch Authority Financial Markets (AFM) seventy-five percent of pension advices to medium and small enterprises were insufficient. That is the reason why the Dutch Authority Financial Markets published the "Leidraad tweedepijler pensioenadviesing" with guidelines for advising³. This is why employees of Wensink & Partners need to follow certain steps in advising; these steps are (1) inventory, (2) analyse, (3) advise and (4) provide aftercare (appendix B). Following these steps will enhance the advisory process. According to the Wft, following these steps also

¹ <http://www.wensinkvandaag.nl/wensink/>

² <http://www.wensinkvandaag.nl/wensink/>

³ <http://www.afm.nl/professionals/afm-actueel/nieuws/2010/apr/pensioenadviezen-mkb.aspx>

contains that the advisory process is reproducible. The financial service provider has to be able to demonstrate that the steps were followed correctly; this implies that all relevant data that is gathered during the advising trajectory has to be stored and kept for at least ten years (AFM, 2009). The storing of this information will be the main topic of this research.

The second major task of Wensink & Partners is administration. The purpose of this task is to pass and check the mutations, to subscribe and unsubscribe employees, answering questions from the employer, answering questions from the employees, keeping up with law and regulations and attending employers if regulations or laws change (appendix A, line 109-115; appendix C). The production process thus roughly consists out of an advising and an administrating task. The administration task is the largest because advising occurs only with the creation and/or modification of the regulation, while the administration occurs constantly. Next to the two abovementioned major tasks, a view subtasks are present. The subtasks within Wensink & Partners can vary from solving pension problems, divorces, value transfers, answering questions from the tax authorities or resolving a lack of clarity in relation to an insurer. These subtasks are also referred to as solving tasks and are not always related to pension problems.

2. Problem statement and research questions

In the abovementioned paragraph is described that the administration task can be seen as the most prominent task within Wensink & Partners. Performing this task implies a lot of correspondence and transferring of information between customers, Wensink & Partners and insurers. This will result in large streams of data between the abovementioned parties, all of which must be stored because of the legally required storage of data (AFM, 2009). These streams of data and the storage of those streams will be of great importance in this research.

More than two years ago, all e-mail correspondence was stored in Outlook accounts of the different employees and within Outlook several folders were created for each customer. Subject did not specify these folders; the correspondence was only specified by the company name. As the correspondence and the number of customers increased, the amount of e-mails increased simultaneously. The amount of e-mails inside the folders increased in some cases up to 1000 and that was without the sent mail (appendix A, line 190-196). When customers asked questions or needed some of the mailed information, employees of Wensink & Partners had to search in a big pile of data; this task was obviously very time-consuming. This way of answering and helping customers was at that time seen as very inefficient and therefore Wensink & Partners acquired a CRM system two years ago, called BaseNet⁴. CRM stands for 'customer relationship management'. The main reason to acquire this system was the option to increase the findability of the data. With BaseNet employees of Wensink & Partners are able to search on project, name, a point, a comma, a date or a time (appendix A, line 200-202). Wensink & Partners wants to be able to retrieve the required data on a quick and efficient way to enhance and accelerate the production process. Therefore the time consuming task of searching needs to be reduced or eliminated.

There are several ways to store and process the retrieved data, take for example online storage in a so-called 'cloud' or the 'old-fashioned' way of storing data hardcopy. Within Wensink & Partners three ways of storing are used; (1) in BaseNet, (2) in a Livedrive⁵ and (3) hardcopy files. As mentioned before, BaseNet is a CRM system that organizes and stores all correspondence between Wensink & Partners, customers and insurers. The Livedrive is an external and online hard disk that transfers and stores data between the different computers used by the employees. Using the Livedrive also ensures a backup of all the stored files on the different computers. The third way of storing is in hardcopy files, these files are stored at the location of the company in Wierden. The hardcopy files are often also available on the Livedrive, but the hardcopy files are used to perform calculations and are used when Wensink & Partners visits customers because this way of performing business is often faster than searching for digitalized files according to the manager of Wensink & Partners. According to the manager of Wensink & Partners it could be an option to store all data on BaseNet and quit the Livedrive and hardcopy files, but this system is initially not intended for

⁴ <http://basenet.nl/projectadministratie.html>

⁵ <http://www.livedrive.com>

storage and it would also increase the dependency (appendix A, line 210-213). Currently all correspondence is stored in BaseNet, but to decrease the dependency, once in a while all correspondence data will be transferred to the Livedrive. As previously mentioned, BaseNet ensures that all correspondence data is stored and processed on a clear and correct way whereby employees are able to find the needed information quicker and more efficient. By purchasing this system employees spend less time searching in the files and can work more efficient. But BaseNet is not the main platform to store the data, so all of the data is still not efficiently stored. So in short, BaseNet can be seen as a valuable investment because retrieving of stored e-mails can be performed with less effort. But this investment is not sufficient for all data that is stored at and by Wensink & Partners; therefore this research will be performed.

According to the manager of Wensink & Partners the Livedrive is the main platform to store the data of Wensink & Partners because of the safety of this system⁶. The data in the Livedrive has never been stored on a uniform way, every employee has access to this platform and every employee stores data in their own way. For a long time this 'problem' was neglected, because Peter Wensink was the only pension adviser at Wensink & Partners. The manager was able to recall the needed information without searching for a long time, but through the new Wft and the permit requirement Wensink & Partners grew fast in a short period of time⁷. Next to the increase in customers also a new pension adviser was added to the team in March 2014, and on that moment the problem was exposed (appendix A, line 61-67). How and where could the needed information to provide answers to customers be found? In the current mapping of the Livedrive employees have to spend a lot of time to find the necessary data. Therefore the goal of this research is finding a uniform and standardised way of storing the back office data in the Livedrive so that all employees of Wensink & Partners are able to find the needed information efficiently. This leads to the following research question:

On which uniform and standardized way can the data of Wensink & Partners be processed and stored allowing an increase in findability that will result in an improved and less time-consuming process?

To answer this question, it is of great importance to know what the constructs uniform and standardized mean and to which extent it can be achieved within the company. Further, it is important to know which data needs to be stored more uniform and standardized. After analysing the current data streams a new model can be created to improve the findability of data for Wensink & Partners. This study is therefore aimed at providing Wensink & Partners with a new mapping for the Livedrive that will ensure that the findability of data will be increased. This storing and processing will be delineated to the options for the Livedrive in order to focus this research. The Livedrive is the preferred way of

⁶ <http://www.livedrive.com/ForBusiness>

⁷ <http://www.afm.nl/nl/professionals/afm-voor/adviseurs-bemiddelaars/bedrijfsvoering/inrichting/vakbekwaamheidseisen.aspx>

storing data because of the safety of this system⁸. It is also necessary to define the construct findability. Findability refers to the ability to deliver content and documents related to organizational processes (Harper, 2013, p. 5). Frappaolo and Keldsen (2008, p. 4) state “findability is the art and science of making content findable”. So to improve the findability of the data in the Livedrive, the content has to be made findable. To support answering the main research question a view sub questions are composed:

- What does uniform and standardized mean and how can standardization be achieved?
- What is the frequency of streams of data that can be recognized in the Livedrive?
- What is the actual use of the Livedrive?

After answering all the questions an assessment of the potential possibilities will be given so that the manager of Wensink & Partners is able to make a reasoned decision. Also, a new mapping of the Livedrive will be provided to enable employees of Wensink & Partners to store data on the Livedrive on a uniform and standardized way. Next to this, also a list with recommendations will be given to the manager. Because of the focus on this company the generalizability of this research will be low, but this is explicitly chosen in order to be useful in practice for this specific company (Wensink & Partners). Despite the low generalizability, the findings of this research might be applicable to organizations with the same kind of data streams, but that might be a topic for future research.

⁸ <http://www.livedrive.com/ForBusiness>

3. Theory and concepts

The last decennia globalization, individualization of customer needs and technological change increased the complexity companies have to face (Gepp, Steinmann, Vollmar, & Voigt, 2012, p. 1). According to (Ranganathan & Campbell, 2007, p. 38) complexity can be described as: “a measure of how understandable a system is and how difficult it is to perform tasks in the system.” Companies have to deal with this increasing complexity. Standardization is a tool to manage complexity (Gepp, Steinmann, Vollmar, & Voigt, 2012, p. 1). According to Alstynne et al. (1995, p. 276) complexity can be seen as a barrier for companies to perform their business, but standards are able to decrease these barriers. Next to managing the complexity, companies want to improve their businesses and business process standardization is an often-discussed approach to increase and improve the performance of companies (Schäfermeyer, Rosenkranz, & Holten, 2012, p. 261); (Davenport, 2005, p. 102).

During the industrial revolution, standardization received increasing attention (Russel, 2005, p. 248). The term standardization is widely accepted and used but through the large and complex body of literature on standardization different meanings and synonyms are used (Gepp, Steinmann, Vollmar, & Voigt, 2012, p. 1). According to Gepp et al. (2012, p. 1) three research fields within standardization can be distinguished. These fields are product standardization, process standardization and service standardization.

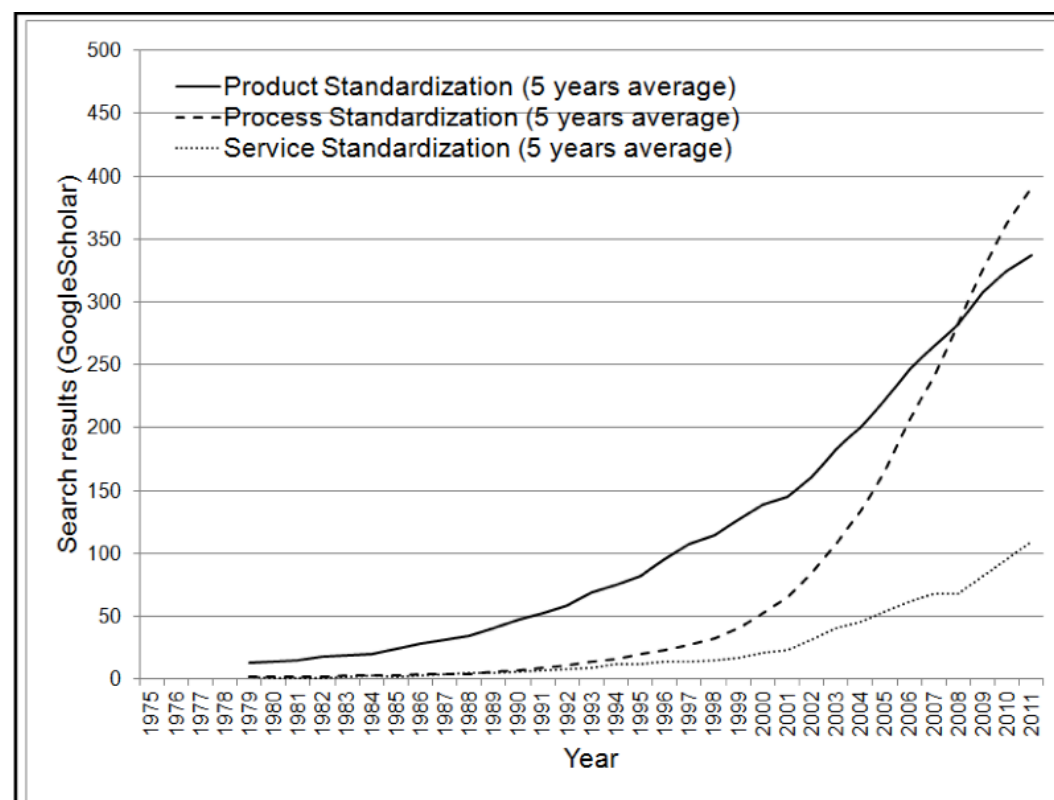


Table 1: Number of publications in Google Scholar (Gepp, Steinmann, Vollmar, & Voigt, 2012, p. 3).

After 2000 the attention to process standardization has strongly increased in literature as can be seen in the abovementioned table (see table 1). Previously the attention was aimed at product standardization but the last decennia attention to process standardization increased rapidly (Gepp, Steinmann, Vollmar, & Voigt, 2012, p. 3); (see table 1). Despite the increasing attention to process standardization, there remains a lack of managerial implications. It is clear that standardization is of great and increasing importance, but it remains unclear how companies can achieve process standardization. Therefore, in this study, emphasis will be placed on the managerial implications of process standardization. This is also the reason why in this research emphasis is on the specific company Wensink & Partners that might lead to a problem with the generalizability.

There are several methods to increase process performance, thereof is standardisation one option (Swaminathan, 2001, p. 130); (Lillrank, 2003, p. 215). Standardization brings several advantages. The general advantages that are recognized in literature are; increasing operative process performance, cost savings, increasing profit due to efficiency, transparency and controllability, quality improvements, cost degression, degreasing risks and a shorter time-to-market (Schäfermeyer, Rosenkranz, & Holten, 2012, p. 261); (Wüllenweber, Beimborn, Weitzel, & König, 2008, p. 213). These advantages will be extensively discussed in this paper. Due to these obvious advantages, companies increasingly seek to achieve operational excellence by standardising processes (Davenport, 2005, p. 103). In order to be able to discuss standardisation extensively other possible options to increase process performance will not be discussed.

Next to the standardization of the process, ownership of the data that needs to be processed seems to be an important factor as well. Alstyne et al. (1995, p. 268) indicate that ownership of the data is an important factor to assure the quality of the data. Therefore ownership of data will be taken into account when a new design will be developed. Alstyne et al. (1995, p. 274) states that systems perform badly if the group that is responsible for the local operations does not own the data it uses. If local groups own the data they use, it would motivate them to populate the database with more accurate and timely data (Alstyne, Brynjolfsson, & Madnick, 1995, p. 274). So ownership of the data will be of great importance when developing a new process design for Wensink & Partners. And because of the features of the Livedrive this important factor can be achieved.

4. Theoretical and practical contribution

So with this research a practical contribution will be given in the form of a uniform and standardized working method for Wensink & Partners. After this research Wensink & Partners should be able to work more efficient with the new provided mapping of the Livedrive. This study is aimed at improving the efficiency of the work process of Wensink & Partners by delivering a uniform and standardized working process. The theoretical contribution of this research can be found in the fact that after this research managerial implications can be given. In literature, process standardisation receives increasing attention, but there is a lack of managerial implications and actions for managers. Therefore this study might be a contribution to increase the attention to managerial implications.

5. Research design

Because this study will deliver a new way of processing data, in the form of a new mapping for the Livedrive, this study is called a design study. A common disadvantage of a design study is the fact that researchers are not able to test if the new design is working properly. In order to cope with this problem, the first version of the new mapping for the Livedrive will be thoroughly tested by the different employees on different customers. By testing the usability of the new design, Wensink & Partners should be able to find applicable mapping for the Livedrive that is suitable for this company and the demand that is requested by customers and employees of Wensink & Partners. Babbie (2007) distinguished four types of research designs; the experiment, a longitudinal study, a cross-sectional study and a case study. In this research the last two mentioned research designs (cross-sectional and case study) will be used. A cross-sectional research design consists out of observing a sample, a cross section, a population or a phenomenon on a certain moment in time (Babbie, 2007, p. 106). This research design will be used to analyse different ways to store data that are mentioned in literature. The second research design that will be used in this study is a case study. A case study is a study where emphasis is on a single event of a social phenomenon, for example an organization (Babbie, 2007, p. 309). This study will be used to analyse the current work process of Wensink & Partners. This is of great importance for creating a uniform and standardised work design. To achieve this, the administration task of Wensink & Partners will be analysed. The unit of analysis is in this case the company Wensink & Partners. Because of the relatively small organization hundred percent of the company staff can be included in this research. By interviewing all employees of Wensink & Partners the reliability of this research will be increased. As mentioned below, several methods will be used to gather the data needed for this research.

6. Research methods (data collection and measurements)

According to Babbie (2007, p. 115) every research method has strong and weak points, and certain concepts are more suitable for certain methods. That is why in this research more research methods will be used; a combination of research methods is capable of reducing the weaknesses of the different methods. According to Babbie (2007, p. 116) the best research design consists out of multiple research methods. First, this research will use interviews at Wensink & Partners. Because of the relatively small organization it will be an option to interview every single employee of this company. The interviews will be recorded and documented so it can be used in this research. The interviews can be seen as a qualitative field research (Babbie, 2007, p. 318). The disadvantage of interviews is that it gives a snapshot of a certain moment, which is why this research will use multiple in-depth interviews to reduce this disadvantage. Further, a quantitative survey will be given to the employees of Wensink & Partners to find out what questions are asked by customers, which of the data is need to answer these questions and where that specific data can be found. Following this method it becomes clear what data is often needed and what data is less important. This quantitative research will gather this data for two weeks. The data that is used most frequently will be obtained easier in the new design. Next to the gathering of data, observations are also of great importance in this research. The greatest advantage of performing a field research is the ability to perform observations (Babbie, 2007, p. 324). While performing the research I will be able to observe the daily activities at Wensink & Partners. According to Babbie (The Practice of Social Research, 2007, p. 324) it is vital to make full and accurate notes when interviews or observations are performed. So in order to be able to observe correctly and efficiently all observations will be documented.

After all the data gathering a first version of the new mapping for the Livedrive will be produced. This first version will be tested with several customer folders and discussed by all employees of Wensink & Partners. By performing this testing and analysing period, this design study is able to analyse if the new mapping will work for Wensink & Partners. After the testing period and all the analyses from the employees and the manager, a final version of the mapping will be provided. The following steps will be performed to get the final result:

- Problem statement
- Analysis of the problem
- Designing the first version to solve the problem
- Discuss and analyse the first version
- Modification of the first version
- Final version

7. Research question one: What does uniform and standardized mean and how can standardization be achieved?

According to Michelberger, Mutschler and Reichert (2012, p. 260) enterprises have to face a continuously increasing amount of data. At Wensink & Partners, employees also have to cope with this increasing amount of data (appendix J, K and L). The increasing amount of data makes it difficult for employees to identify and access the needed information to perform the tasks (Michelberger, Mutschler, & Reichert, A Context Framework for Process-oriented Information Logistics, 2012, p. 260). The information that is needed for performing business tasks is called “process information” and is described as the information that supports process participants when working on business processes (Michelberger, Mutschler, & Reichert, A Context Framework for Process-oriented Information Logistics, 2012, p. 260). The problem that occurs is that the process information is handled separately from the business process. This is also the case for Wensink & Partners; the process information that is stored on the Livedrive is an important supporting factor for performing business tasks. However, the Livedrive is not directly coupled with the business tasks and is in addition also used by all the employees of Wensink & Partners. This makes it even harder to support the business tasks with the process information. Standardization might be helpful to solve this problem with the process information (Gepp, Steinmann, Vollmar, & Voigt, 2012, p. 1); (Hjelm & Long, Standards, Strategy and Wireless Network Planning, 2001, p. 50).

In order to improve the process of Wensink & Partners with standardization, it is important to know what standardization is. Therefore, in this chapter, standardization will be discussed; what definitions are mentioned, what advantages and benefits are discussed in literature, what disadvantages and drawbacks are discussed in literature.

First the definitions mentioned in literature will be discussed in order to get a better understanding of the construct standardization. Standardization in general receives increasing attention literature (Gepp, Steinmann, Vollmar, & Voigt, 2012, p. 1); (see table 1). This will ensure that the relevance of this research will be high. As mentioned in the introduction, the large body of literature on standardization is leading to different meanings in literature and current language. It is therefore of great importance to have a clear understanding of this construct, it also has to be clear to Wensink & Partners what standardization actually is to avoid misunderstandings and to match the expectations.

Because of the large amount of definitions used in literature, a short summary of the definitions will be given below. Standardization is described by (EN, 2007, p. 35) as follows:

“Activity of establishing, with regard to actual or potential problems, provisions for common and repeated use, aimed at the achievement of the optimum degree of order in a given context”. It improves “the suitability of products, processes and services for their intended purposes, prevention of barriers to trade and facilitation of technological cooperation”. The object of standardization can be a product, a process or a service.

It is important to note that in the abovementioned definition ‘repeated use’ is mentioned. Wensink & Partners is searching for a method that enables them to increase the findability of data and thereby increasing the efficiency of the employees. Repeated use refers to this way of working. Another definition that can be found in literature, is described as follows by Münstermann, Eckhardt & Weitzel (2010, p. 31):

“Standards are documents, established by consensus and approved by a recognized body that provides, for common and repeated use, rules, guidelines or characteristics for activities or their results, aimed at the achievement of the optimum degree of order in a given context.”

Münstermann, Eckhardt & Weitzel (2010, p. 31) also mention repeated use. Next to the repeated use, rules and guidelines are needed to achieve standards. Another definition that can be found in literature is:

“Standardization refers to the consistent use of methodologies, procedures, tools, and techniques specified above the level of individual projects.”

Leung (2001, p. 29) mentions the word ‘consistent use’ that can be compared with ‘repeated use’ used by (EN, 2007, p. 35) and (Münstermann, Eckhardt, & Weitzel, 2010, p. 31); this also ensures that the data that is stored in the Livedrive is stored consistent in order to be able to retrieve the stored data efficiently. Next to the abovementioned definitions Hjelm & Long (2001, p. 54) give the main objective of standardization:

“The main objective of standardization is to ensure that products can be connected and that services are interoperable”.

So it can be concluded that standardization refers to a consistent and repeated use of activities that support the business process of products, processes or services and is achieved by rules and guidelines. This also answers the second part of this research question. The question: “How can standardization be achieved?” This question is answered in the article of Münstermann, Eckhardt & Weitzel (2010, p. 31) and is supported by the other articles. A standard document with rules, guidelines, procedures, methodologies and techniques has to be provided in order to achieve standardization. In this study, Wensink & Partners will receive such a standard document to achieve the standardization in the Livedrive.

Nevertheless, it is important to note that standardization requires substantial standardization efforts; these efforts take place in the form of time, money and other resources. It is important to note this to the employees of Wensink & Partners. In order to achieve successful standardization efforts need to be made.

Moreover, it is important to note that according to Gepp, Steinmann, Vollmar & Voigt (2012, p. 1), standardization research can be divided in three subcategories. The mentioned categories are; product standardization, process standardization and finally service standardization, these subcategories are also mentioned in definitions of standardization. Product standardization is the process of setting uniform characteristics for a particular good so that the product can be produced in large quantities leading to economies of scale, process standardization will be discussed below and for service standardization is difficult because of the intangibility and perishability of services, therefore the authors refer to the financial service market because they are a pioneer in service standardization (Gepp, Steinmann, Vollmar, & Voigt, 2012, pp. 1-2). In this research emphasis will be placed on process standardization and as described in the introduction increasing attention is provided to this topic (see table 1).

Process standardization is described as follows:

“The unification of business processes and the underlying actions within an organization in order to “facilitate communications about how the business operates, to enable handoffs across process boundaries in terms of information, and to improve collaboration and develop comparative measures of process performance” (Gepp, Steinmann, Vollmar, & Voigt, 2012, p. 2)

The objective of process standardization is to specify transparent and uniform process activities across the organization or value chain and across firm boundaries (Wüllenweber, Beimborn, Weitzel, & König, 2008, p. 213). The intention is to create a time-, cost-, and quality-optimal way of achieving the business process’ goal 926 (Muenstermann, Von Stetten, Laumer, & Exkhardt, 2010, p. 926). This is also what Wensink & Partners wants as described by the manager of the company in appendix (A).

Another definition of process standardization will be mentioned below:

“Process standardization is the unification of variants of a given business process performance (Muenstermann, Von Stetten, Laumer, & Exkhardt, 2010, p. 926).”

Schäfenmeyer and Rosenkranz (2011, p. 5) combined the two-abovementioned definitions and that resulted in the following definition:

“Process standardization is the unification of variants of a given business process by aligning the variants against an archetype process that results in transparent and uniform process activities specified in standard operating procedures which are obligatory to all actors in an organization in order to create a time-, cost- and quality optimal way of achieving the business process’ goal.”

So it can be concluded that process standardization assists in a transparent and uniform process of activities in order to create a time-, cost- and quality optimal way of achieving the business process’ goal. This is also exactly what Wensink & Partners is looking for (appendix A, line 206 – 214). Next to this definition Gepp, Steinmann, Vollmar & Voigt (2012, p. 3) add the focus of process standardization:

“Process standardization is focussed on realizing a uniform and transparent process landscape”

It is important to note that according to Gepp, Steinmann Vollmar and Voight (2012, p. 3) two forms of process standardization can be described. The forms are intra-company, where standardization is preformed within an organisation, and inter-company where standardization is performed across companies. In this study only the intra-company form of process standardization will be discussed because the Livedrive is part of this specific organisation, and there will be no direct alignment with other organisations.

7.1 Advantages of standardization

In order to be able to recommend standardization to Wensink & Partners it is of great importance to know what the benefits and drawbacks of standardization are. In this chapter the benefits will be discussed and the chapter below will discuss the drawbacks. In literature a lot of benefits of standardization are mentioned; a short summary of those benefits will be given below.

When all selected articles are compared, some “main” benefits can be found. These often-mentioned benefits are; increased business performance, costs savings, increasing profits, transparency and controllability, quality improvements and decreasing risks. First of all the process performance of companies can be increased by using standardization (Anupindi, Chopra, Deshmukh, Van Mieghem, & Zemel, 2006) (Münstermann, Eckhardt, & Weitzel, 2010) (Schäfenmeyer & Rosenkranz, 2011, p. 2). Companies often seek for ways to improve their process performance and standardization is an often-discussed option to achieve this. According to Schäfermeyer, Rosenkranz & Roland Holand (2012, p. 261) business process performance is often increased by business process standardization.

The business process performance can be increased through adding standards that remove operator discretion, ambiguity and opportunities for making mistakes (Anupindi, Chopra, Deshmukh, Van Mieghem, & Zemel, 2006, p. 274). It is important to note that most benefits relate to each other.

Another benefit that can be achieved by standardization is a decrease in costs. According to (Hjelm & Long, 2001, p. 54) standardization reduces development costs and leads to economies of scale. In addition, standardization is a common approach in industry to achieve cost-savings and a shorter time-to-market (Gepp, Steinmann, Vollmar, & Voigt, 2012, p. 3) (Avansino, Goldin, Risley, Waldhausen, & Sawin, 2013, p. 1845) (Canales, 2014, p. 1) (Muenstermann, Von Stetten, Laumer, & Exkhardt, 2010) (Wüllenweber, Beimborn, Weitzel, & König, 2008). Standardization may lead to a decrease in flow times, lower inventories and higher throughput (Anupindi, Chopra, Deshmukh, Van Mieghem, & Zemel, 2006, p. 276). These benefits will result in a decrease in costs. Economies of scale are an important factor that enables cost-savings. With standardization organizations are able to produce relatively more with less costs. In addition, standardization leads to a less complex exchange of goods and services between business units as well as external customers, suppliers and partners. So that through the increased process efficiency reduction of transaction costs can be achieved (Muenstermann & Weitzel, 2008). So, after this study Wensink & Partners should be able to reduce the costs through a higher efficiency.

This efficiency will also lead to an increase in profits. This benefit is closely related to the cost savings advantage. Standardization will ensure that the right process information in the right format and quality will be delivered to the right person (Michelberger, Mutschler, & Reichert, 2012, p. 260). And that will enable employees of Wensink & Partners to work more efficiently, and that will lead to a possible increase in profits. Next to the abovementioned advantages, standardization also increases the transparency and controllability of the process by decreasing complexity (Wüllenweber, Beimborn, Weitzel, & König, 2008). This will enable employees to improve quality and decrease risks (Münstermann, Eckhardt, & Weitzel, 2010) (Gepp, Steinmann, Vollmar, & Voigt, 2012). These advantages may also lead to cost savings and eventually in increased profits.

Finally it is important to note that according to Canales (2014, p. 1) organizations are not able to work without a set of rules. Rules are the formal representation of organizational routines and store knowledge and capabilities of the organization (Canales, 2014, p. 2). These rules can be maintained by standardization and therefore Wensink & Partners would benefit if the back office process will be standardized. This will be discussed in detail after the disadvantages of standardization.

7.2 Disadvantages of standardization

Although it seems that standardization only delivers benefits, also drawbacks of standardization are mentioned. The drawbacks of standardization might be even more important to mention than the benefits. The disadvantages of standardization should be limited in order to benefit from the advantages of standardization. So in order to achieve the abovementioned benefits, the drawbacks need to be excluded or limited.

First of all it is important to note that standardization of processes is not effortless. In order to achieve standardization resources like time, money and employees need to be available. A problem occurs when these resources are limited (Schäfermeyer, Rosenkranz, & Holten, 2012, p. 2). Standardization is a costly, time-consuming and energy-consuming process that should not be underestimated. It is important to note that standardization will require a change in behaviour of the employees, and that will lead to resistance. This problem needs to be mentioned to the manager of Wensink & Partners so he is able to cope with this problem.

Another important and often mentioned problem with standards is the fact that standards are often not developed in a monolithic approach, but rather independently and by different groups (Kosanke & De Meer, 2001, p. 56). When this occurs, the benefits of standardization will strongly decrease. In this study the standardization process will not be performed independently because this paper will be the first step to standardization. After this paper, a consultation will be organized to achieve the sought standardization. By performing standardization on this way, the abovementioned drawback will be neglected.

As mentioned before, setting rules is crucial for an organization (Canales, 2014, p. 2). New rules often entail assumptions and those assumptions might limit the benefits of the process standardization. Canales (2014, p. 3) states that it is crucial to use the correct assumptions, because a fault assumption might result in counterproductive and unfair result. To eliminate this drawback, a thorough analysis of the Livedrive and work process will be made to ensure the assumptions that are made are correct.

Finally, Hammer and Stanton (1999, p. 114) mention that a choice between standardization and diversification has to be made. Diversification allows organizations to serve different kind of customers and standardization may decrease that ability. However, because the Livedrive of Wensink & Partners is a back office storing system, the ability to serve different kind of customers will not be obstructed. Thereby this drawback will be applicable for Wensink & Partners.

7.3 The importance of standards in companies

After giving the benefits and drawbacks of standardization it is important to mention why standards are important. In this chapter the importance of standards in organization will be mentioned.

According to Kosanke & Meer (2001, p. 56) companies are becoming more complex systems where the importance of information, data and knowledge is increasing strongly. This is also the case for Wensink & Partners; the data that is stored and used in the Livedrive is of great importance for the company. Next to the importance of the data, the bulk of data causes growing complexity. And this complexity causes problems as mentioned in the introduction. According to Gepp, Steinmann, Vollmar and Voight (2012, p. 3) standardization is a common approach in industry to manage complexity. This is supported by (Schäfermeyer & Rosenkranz, 2011, p. 3) according to these authors, process complexity has a moderating role on the relation between standardization effort and process standardization, and therefore has effect on the standardization effect.

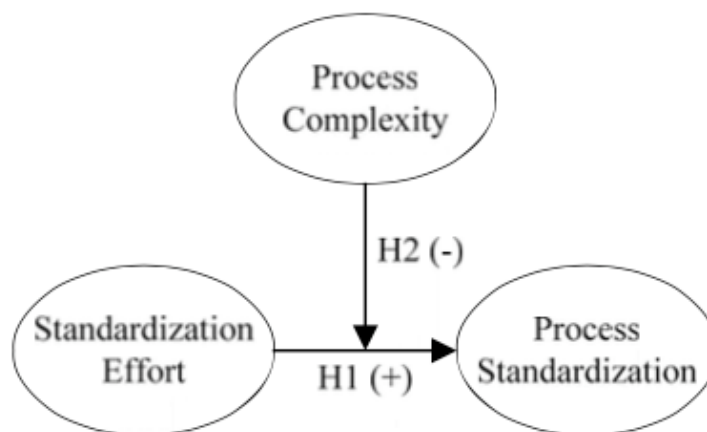


Figure 1: Schäfermeyer and Rosenkranz (2011, p. 4)

In order to improve the process standardization the complexity of the Livedrive has to be decreased. By decreasing this complexity, the standardization effort then no longer needs to be so big. Therefore this study is aimed at providing a standard mapping of the Livedrive and thereby decrease the complexity.

Kosanke & Meer (2001, p. 56) mentioned that the role of business related communication within and between companies would be everlasting. Although the business communication between companies (between Wensink & Partners and customers) is structured and standardized through the use of BaseNet, the business communication within the company is not structured and standardized at all. Because of the lack of this structure and standardization the problems mentioned in the introduction arise. Therefore, this study is aimed at improving the business communication within Wensink & Partners through creating a standard mapping for the Livedrive. If the communication and the processing of data is based on standards, it assures common understanding between the parties that are involved (in this case the employees).

Information and Communication Technology (ICT) is a great support to ensure these standards, and therefore the Livedrive of Wensink & Partners will be the topic of interest in this research.

It is important to note that the use of ICT to support standardisation also has drawbacks. According to Kosanke & Meer (2001, p. 57) the use of conflicting terminology is leading to inconsistencies. Moreover the fact that relevant standards are not developed in a jointly approach but rather independently leads to inconsistencies that affect, inhibit or at least delay the standardization process. According to the authors this occurs especially in small-to-medium-sized enterprises (SMEs). The fact that the Livedrive of Wensink & Partners is available to all individual employees reinforces the fact that employees independently affect the standardization process. This relation was found mainly in SMEs, and Wensink & Partner is a company that belongs in this category. Therefore the drawback mentioned by Kosanke & Meer (2001, p. 56), is of great influence in the standardization process of Wensink & Partners. This study therefore has to eliminate this problem and has to make sure that standards may not be affected independently.

Another drawback mentioned in literature is the fact that not the speed of innovation, but the intensity of market competition is a major troublemaker in deciding what standards to use (Hjelm & Long, 2001, p. 53). Although this problem is recognized, Wensink & Partners will not be affected by this problem. This is created by the fact that the problem situated in this study is aimed at internal process standardization. Therefore this study does not have to take global standards into account. Another drawback that is mentioned by Hjelm & Long (2001, p. 53) is the fact that the process of standardization is often underestimated. Therefore this study should provide clear instructions and should be obvious to the manager of Wensink & Partners to eliminate underestimation. Nevertheless, Hjelm & Long (2001, p. 53) also mentioned that the benefits to users and suppliers are undeniable. Jakobs (2001, p. 133) also placed emphasis on the far-reaching effect of standardization on companies.

According to Jakobs (2001, p. 134) a standard is in most cases not a stand-alone document. It is positioned in a network of other standards, which influence the boundary conditions. Moreover, early decisions may have significant impact on later decisions. In the case of Wensink & Partners the choice for using the Livedrive to store and process data is of great influence on the standardization process that is addressed in this study.

Although it seems logical, it is important to note that the standards need to be 'right' (Jakobs, 2001, p. 133). Right refers to different things for different people. Therefore it is important to make the standardization suitable to the problem at hand and an analysis of the process of the company that is studied needs to be performed (Jakobs, 2001, p. 133). Therefore a thorough analysis of the process, the process information in the Livedrive and the business tasks of Wensink & Partners is performed below.

8. Research question two: What is the frequency of streams of data that can be recognized in the Livedrive?

In order to create a new mapping for the Livedrive of Wensink & Partners it is of great importance to know what streams of data can be recognized in the Livedrive. In this research several methods will be used to analyse the Livedrive and the types of data that can be recognized. The methods that are used will be discussed below.

First an analysis has been made of the folders and the subfolders that are used in the Livedrive. In order to make a clear, profound and focussed overview, five customers of Wensink & Partners will be analysed. It is simply impractical to perform such an analysis for all the customers of Wensink & Partners in the given time period. According to the manager of Wensink & Partners these five customers give a reliable representation of the total customer base. The second analysis that is performed is naming all the first folders that are used in the Livedrive. The term “first folders” means folders that become visible after clicking on the client names and is used to make sure that the ‘main’ folders and not the content of those folders is discussed. This analysis is used to check if the results of the five selected customers are reliable for the total customer base. For this analysis all folders of all clients are investigated. Because of allot of similarities in all the folders this analysis is feasible. With these two analyses and data collection an impression and insight in the current use of the Livedrive can be given. These analyses will therefore be used as the base of the new design for the Livedrive.

The first method was used to analyse the names of the folders that are used in the Livedrive and the frequency of those names. In order to perform the first analysis the list of clients was analysed. According to the manager of Wensink & Partners, the five clients that will be discussed in this analysis give a reliable representation of the total customer base. It is possible that the generalizability is decreased by only selecting these five customers based on the opinion of the manager of Wensink & Partners. But in order to assure that this analysis is reliable, the second analysis will look at all the main folders of all customers (appendix E). Because the names of these customers are not available for public because of confidentiality, this research will not name the client names. In this research the names of all clients, next to these five customers will be confidential. In order to divide the five customers, an assigned name of one to five will be given to the specific customers. After the selection of the five representative clients by the manager an Excel file was made to be able to analyse the obtained data (appendix D). After creating the Excel file the five customers where analysed, in this analysis the rule is to name all folders that appear when the name of the customer is being clicked. The folders that appear in first instance are called the main folders (“hoofdmappen”). When on those main folders is clicked the subfolders (“submappen”) appear. All these folders are documented in the Excel file in order to analyse the folders (appendix D).

When the main folders are analysed a view conclusions can be drawn (see table 2). In this table the main folders of the five clients are visually displayed. The foundation for this analysis can be found in appendix (D).

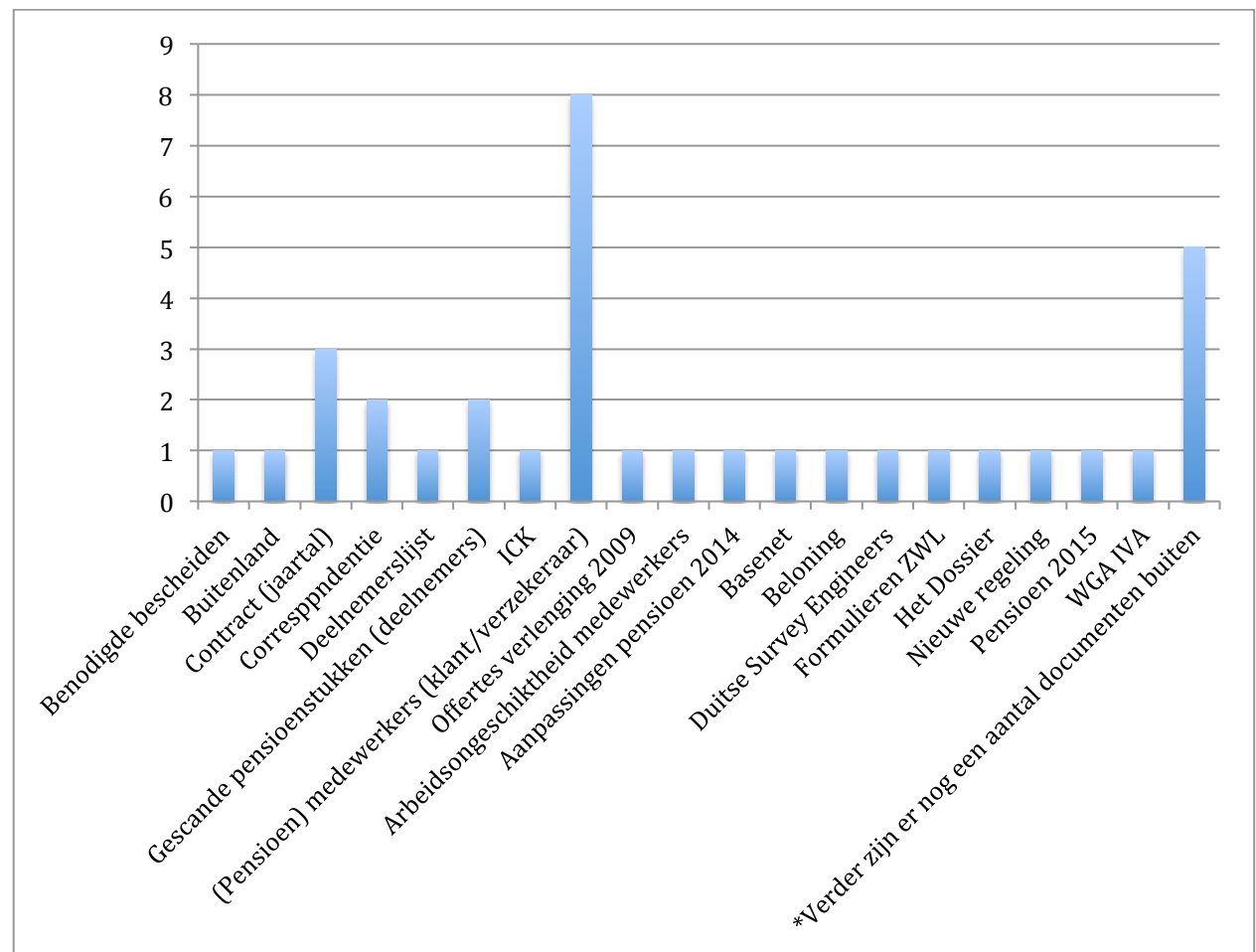


Table 2: Frequency of main folders (based on appendix D).

The first conclusion that can be drawn is that there are a lot of folders where the frequency is only one. This implies that there is no uniform and standardized way of storing the data of Wensink & Partners because every client has its own folders to store the data according to this data. Based on this analysis 75% of the main folders only appears once (15 out of the 20 times). Another conclusion that can be drawn from this analysis is the fact that all the analysed clients have loose documents after clicking on the client name ("Verder zijn er nog een aantal documenten"). This implies that not all documents are saved in folders. The names of these loose documents also differ in the several folders (appendix D). Next to the abovementioned conclusions, it can also be concluded that the folder "(Pensioen) medewerkers (klant/verzekeraar)" appears the most (8 times). This implies that when opening the client's folder the probability of finding such a folder is high. This also implies that it is possible that in a folder of a client more than one of those specific folders can be found ($8 > 5$). And finally it can be concluded that the folders, contract (date), correspondence and scanned retirement documents occur more than one time. These folders are called; "Contract (jaartal), Correspondentie en Gescande pensioenstukken" in Dutch.

It might be concluded that these folders do not occur significantly more often than the other folders, because these folders only occur twice (and contract (date) occurs three times). So these folders might occur more often but they do not occur constantly. The conclusions will be briefly summarized below:

- 75% of the folders only appear once.
- All clients have loose documents in their main folder.
- The folder employees ((Pensioen) medewerkers (klant/verzekeraar)) is the most frequent one.
- The folders contract (date), correspondence and scanned retirement documents occur more than once but not significantly.

Next to the main folders, the subfolders were analysed in appendix (D). In order to analyse these folders a visual representation needs to be constructed. The conclusions are based on table three and four that can be found below (see table 3 and 4). The results of the analysis are divided over two tables because of the great amount of folders. If the results are placed in one table the results will not be readable (appendix F). First of all it must be noted that there are several folders in table 3/4 that match with folders from table 2. This will be considered in the final design for the Livedrive. Customer 2, 3 and 4 cause these problems due to other main folders (appendix D). In the final design for Wensink & Partners this will be enhanced in order to improve the constancy and efficiency of the new mapping of the Livedrive.

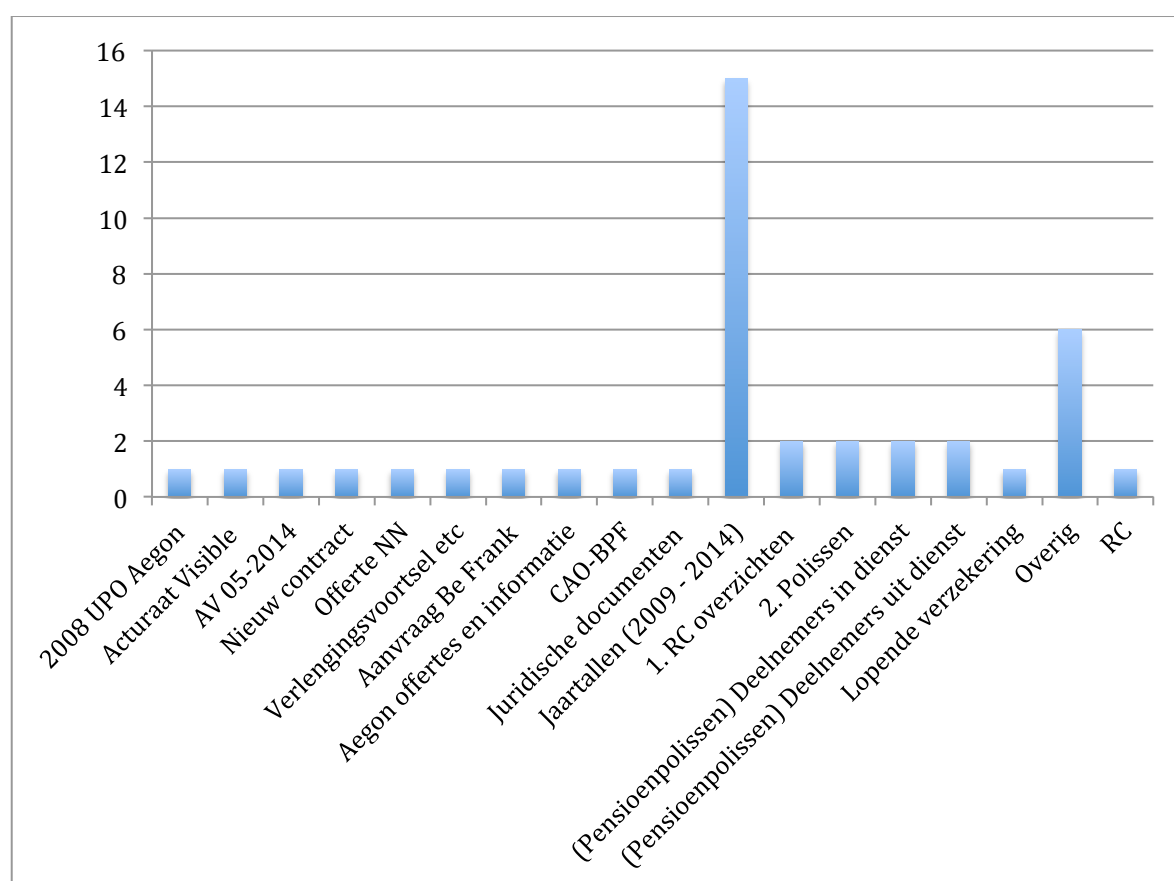


Table 3: Frequency of the first 18 (0-18/36) subfolders (based on appendix D).

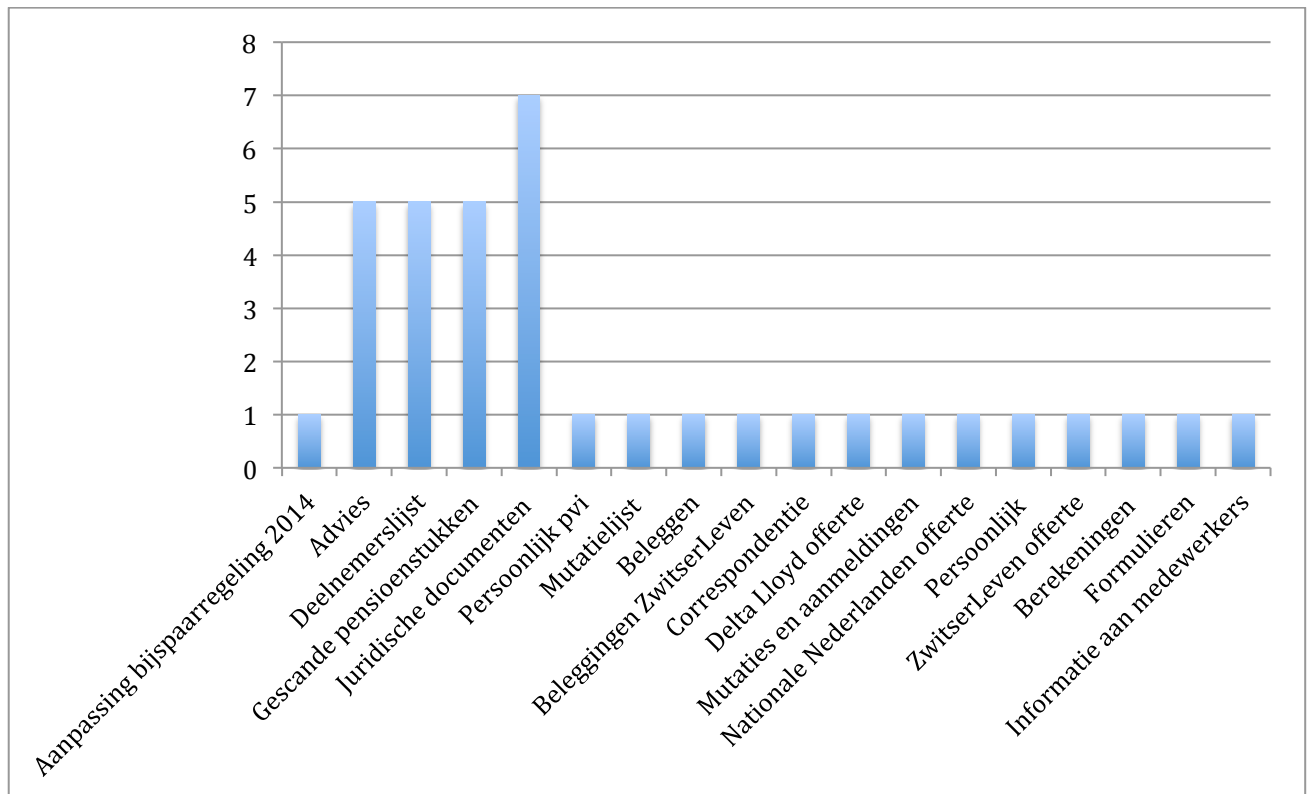


Table 4: Frequency of the second 18 (18-36/36) subfolders (based on appendix D).

The first conclusion that can be drawn from table 3 and 4 is that again a lot of folders only appear once in the analysis. There are 26 subfolders that appear only once in the analysis of subfolders. This is equal to about 72% of all the subfolders (26/36). This implies that no constant scheme is developed by Wensink & Partners, as also confirmed in the first interview with the manager (appendix A, line 207-210). The second conclusion that can be drawn is that dates/years are by far most frequently mentioned (15 times, followed by legal documents that occurred 7 times). In the analysis of the main folders, the folder contract (date) also occurred more often than once. This implies that this folder is used often although it is not used constantly. Another conclusion that can be drawn with this analysis is the fact that several folders; advice, list of participants, scanned retirement documents, legal documents and other occur often (5-7 times each) (those folders are called; “Advies, Deelnemerslijst, Gescande pensioenstukken, Juridische documenten en Overig” in Dutch). In the analysis of the main folders was concluded that the folder scanned retirement documents occurred more than once (see table 2), but that was not significantly more than the other folders. If the results of the analysis of the main folders is combined with the results from the analysis of the subfolders the effect becomes significant. This implies that all the abovementioned folders can be found at all individual customers. Another important conclusion that can be drawn is the fact that the folder “Overig” or in English “Other” occurs six times in this analysis. The contents of these folders are not discussed in appendix (D), but after a quick look it can be concluded that there are also no standardized mappings in those folders. As said by one of the employees, translated: “The folder other can really be seen as a paper bin of the main folder.”

If we do not know where to save certain files we will place them under the folder “other”, but if we have to find those saved files back again, we have a problem.” This implies that it is not clear to all employees where they have to save and store their data in the Livedrive. Another conclusion that can be drawn is the fact that the employees do not take into account that the information that is stored has to be found back.

The main streams of data that can be recognized in the Livedrive can be summed up as follows:

- Advies (Advice)
- Deelnemerslijst (List of participants)
- Gescande pensioenstukken (Scanned retirement documents)
- Jaartallen (Years / dates)
- Juridische documenten (Legal documents)
- Pensioen medewerkers (Staff retirement)

The abovementioned list can be provided as answer to the second research question. This list has to be completed with the separate documents in the analysed client folders. So when a new design for the Livedrive is constructed and provided to Wensink & Partners at least the abovementioned main streams of data should be stored uniformly. With this analysis the researcher is thus able to find out what the base for the new mapping has to be. All six abovementioned folders will be processed in the new Livedrive accompanied with a view other folders based on the other analysis. Although this analysis is useful for the new mapping of the Livedrive it also has weak points. These weak points will be discussed below.

Of course this way of performing an analysis has its strong and weak points. First of all, the fact that only five customers are selected might reduce the generalizability of this analysis. It is not clear that these five clients give a reliable image of the total customer base. The fact that the manager of Wensink & Partners provided access to these five customers might also have other reasons. It is imaginable that the manager of Wensink & Partners does not want to provide all confidential information to the researcher. Moreover, it was impossible for the researcher to analyse if these five customers give a reliable image of the total customer base and to check the selection of the manager. Next to that, the number of analysis of five is relatively low on a total customer base of about two hundred clients. This implies that only 0,025% of the total customer base is analysed. How can a conclusion be drawn based on a selection of 0,025% of the total population?

On the other hand, the low number of analysis enables the researcher to analyse the five selected customers in depth. This way of performing research can be qualified as qualitative. This qualitative type of performing research is used to analyse the folders in the Livedrive thoroughly. This thorough analysis cannot be performed for all customers of Wensink & Partners, and therefore a selection was provided. In order to check if this analysis is reliable and to support the qualitative analysis another analysis was added (appendix E).

In this analysis a quantitative type of research is performed. For this research, all clients in the Livedrive were analysed. All main folders, folder that popped-up after clicking on the client name, were mentioned and analysed. The frequency of these folders was not analysed because this was simply not achievable in the given time frame. If a folder popped-up more than once it was simply skipped, by doing this the researcher was able to analyse all customers of Wensink & Partners in the Livedrive. This analysis ensured that the qualitative analysis (appendix D) is supported by the quantitative analysis (appendix E). In total 66 different folders were found in the Livedrive.

To ensure the quantitative way of performing research another analysis was performed (appendix E). When the analysis of the five selected customers is compared with the analysis of all main folders a view conclusions can be drawn.

When the analysis of appendix (D) and (E) are compared the following conclusions can be drawn. First of all, 65 percent (43/66) of the folders that are mentioned in appendix (E) also appear in appendix (D). This implies that only 35 percent (23/66) of the folders were added when all customers are analysed instead of the five selected customers. This means that the analysis of the five selected customers is relatively reliable. The other 35 percent of the main folders that are analysed in appendix (E) were not mentioned in the first analysis are often folders that occur in DGA (director and major shareholder) folders according to the manager of Wensink & Partners. So based on the abovementioned analysis a relatively reliable image of the total customer base is provided. The thorough analysis of the five selected customers gives a reliable image of the total customer base.

9. Research question three: What is the actual use of the Livedrive?

After the overview and the frequency of the several folders it is important to know and to gain insight in what is used. What folders do the employees actually use? Are there also folders that are not used by the employees of Wensink & Partners? Answering these questions will lead to an appropriate solution. It is important to know what is necessary to achieve the required result. By analysing the current activities in the Livedrive and the frequency of those activities a specific solution can be provided to Wensink & Partners. In order to be able to answer this research question, two methods were used; a questionnaire supported with interviews.

First of all a questionnaire was provided to all the employees of Wensink & Partners in order to get a better view at the working process. The employees were asked to fill the list with all the tasks they performed for a time period of two weeks (appendix G, H and I). This list was used to obtain the tasks of the different employees of Wensink & Partners and what kind of information from the Livedrive is used to perform those tasks. Performing this research enables the researcher to subtract information about the process. Employees are asked to provide all of the tasks and the data that is needed from the Livedrive to perform those tasks during two weeks. Along with the list a file was provided to the employees, in this file the reason why the information is needed is given (this is done in Dutch, but a short summary in English is given below). The following text was added; In order to bring improvements the process of Wensink & Partners it is of great importance for a researcher to know what has to be improved. The goal of this research is improving the efficiency (and findability) of information within the Livedrive, that is the reason why an Excel sheet is provided with this text. With this Excel sheet all tasks that are performed at Wensink & Partners are documented during a time period of two weeks. In order to improve your process the frequency of several tasks and the associated data is needed. That is why you are asked to fill in this list with precision and care for the coming two weeks. It might be an effort, but this effort will hopefully deliver yield in the future.

This information text also provides employees with a clarification and guide to fill in the list. This list was obviously also explained to all employees of Wensink & Partners, partly due to the relative low number of employees it was possible to give an individual explanation of the list. During the time that the data was gathered, employees frequently asked for some clarification about the list and that information was provided. Gathering data, using this method of providing direct information ensured that the employees provided information that was needed to perform this research. This data was gathered for a time period of two weeks, as mentioned above. This is chosen to reduce the interruption of the daily tasks within Wensink & Partners. Of course it would be favourable to perform this type of research for a longer period in time, but in order to be useful and to keep the information accurate a period of two weeks is chosen.

With the gathered information a schematic overview will be produced so that the most used data in the Livedrive can be distinguished (appendix G, H and I). This can be taken into account when a new design for the Livedrive is developed. Next to this, the results of this data collection will also be used to get a better understanding of the tasks performed within Wensink & Partners. This can be specified for all individual employees to find out what specific tasks each employee performs. With this analysis it is possible to find out what specific tasks each employee performs. In the original data collection, employees of Wensink & Partners gave the client names. In order to keep this research confidential all names are removed and replaced by “Naam klant” which means name client (appendix G, H and I).

In the first schematic overview in appendix (G), the tasks of the administrative assistant are analysed. When the data that is gathered is analysed a view conclusions can be drawn. First of all, it is notable that about 41% (12 times of the total of 29) of the tasks of this employee were performed without using the Livedrive. Those tasks were often performed in BaseNet (the CRM system) and are administrative in nature. Another notable fact about this data is that about 24% (7 / 29) of the tasks were performed in the “Deelnemerslijst” of the Livedrive. This is an important part of the daily activities that this employee performs at Wensink & Partners. In the “Deelnemerslijst”, what list of participants’ means, salaries and other important information about the employees of customers are kept and maintained. This task is also administrative in nature, due to the fact that with this list mutations in the contract are provided to the insurers. And finally about 10% (3 / 29) of the tasks are performed in the “Werklijst” and the “Salarislijst”. These two tasks (translated: worklist and salary list) are also administrative. So it can be concluded that the biggest part of the activities of the administrative assistant are not performed in the Livedrive (41%). And the tasks that are performed in the Livedrive consist out of administrative tasks like the list of participants (24%) and the work- and salary list (10%). The other 25 percent of the tasks is diverse and will be analysed during the supporting interview. A short summary of the tasks and percentages will be provided below:

Tasks of the administrative assistant during a time period of two weeks	
No use of the Livedrive	41 %
Deelnemerslijst (list of participants)	24 %
Werklijst (worklist) and Salarislijst (salary list)	10 %
Diverse	25 %

In the second schematic overview in appendix (H), the tasks of the (second) pension advisor are analysed. This employee is called the second pension advisor to distinguish this employee from the manager of Wensink & Partners. Several conclusions can be drawn from this analysis. First of all, it is notable that about 27% (6 times out of a total of 22) of the tasks from this employee are performed without using the Livedrive. This means that the second pension advisor utilizes the Livedrive relatively more than the administrative assistant when performing the tasks (73% (100 – 27) vs. 59% (100-41)).

This might be caused by the fact that advising customers needs more usage of the Livedrive. The second notable fact is that this employee is using the Livedrive for about 36% (8 / 22) to store files. This means that a lot of process information is added to the Livedrive in a relatively short period of time. This supports the assumption of Michelberger, Mutschler and Reichert (2012, p. 260), which states that organizations have to face increasing amount of data. This also refers to the importance of this study, every day data is added to the Livedrive and therefore a uniform and standardized method is needed to store that data. Another notable fact is that about 14% (3 / 22) of the performed tasks are linked with making and sending notes. These notes are often used to provide customers of Wensink & Partners with clarification about the altered or new regulation or to provide extra information about the current regulation. The final remarkable fact that can be drawn from appendix (H) is that about 14% (3 / 22) of the activities that are performed in the Livedrive are linked with calculations. When the abovementioned facts are summarized it will result in the following table:

Tasks of the second pension advisor during a time period of two weeks	
Storing files	36 %
No use of the Livedrive	27 %
Making and sending notes	14 %
Calculations	14 %
Diverse	9 %

In the final schematic overview in appendix (I), the tasks of the manager of Wensink & Partners are analysed. It is important to note that this list might not be filled in with great care and precision due to insufficient time. This list is also considerably shorter than the lists from the other two employees. In a sentence on the bottom of the analysis the manager stated that these tasks are performed constantly and this list would be sufficient for all the tasks that are performed during the whole year. Despite the fact that this analysis might not be taken very serious, some important conclusions can be drawn, and with these conclusions clarification can be obtained during the interview. Therefore this analysis is definitely not useless. The first conclusion that can be drawn is the fact that about 62% (8 times out of a total of 13) of the tasks are linked with searching for documents. Combined with the abovementioned conclusion this means that the Livedrive is primarily used for storing and searching for documents. This is a very important conclusion, because this means a lot of time is involved with searching and storing activities. Linked with the increasing amount of data mentioned above, the practical contribution of this research increases. The second conclusion that can be drawn is the fact that the manager uses the Livedrive for 23% (3 / 13) to store data. As stated above this is an important conclusion that ensures the practical contribution of this research. Another important conclusion that can be drawn is that about 15% (2 / 13) of the tasks of the manager consist out of adjusting data in the Livedrive. This is a very important conclusion because this refers to the fact that the data that is stored in the Livedrive can also be changed. In the new mapping for the Livedrive this should be kept in mind. The final conclusion that can be drawn is the fact that all of the tasks of the manager of Wensink & Partners are performed in the Livedrive.

It is questionable if this conclusion is credible, because of the fact that this analysis was not filled in with great precision and care. It is possible that the manager only noted the activities that included use of the Livedrive, while in reality a lot of other tasks were performed without using the Livedrive. When all the abovementioned percentages are summarized it will result in the following table:

Tasks of the manager and first pension advisor during a time period of two weeks	
Searching for data on the Livedrive	62 %
Storing of data	23 %
Adjusting data in the Livedrive	15 %

After analysing all the abovementioned analysis it can be concluded that the Livedrive is primarily used for storing of - and searching for data. As stated above, this conclusion supports the practical contribution of this research. So this research should provide a new mapping that enables the employees to store and find the data with less effort than before, which could increase the efficiency.

While the abovementioned conclusions are of great influence, it is important to note that the data was gathered during the end of October and the beginning of September. In this period employees of Wensink & Partners were extremely busy. This was caused by new legislation, which contained that, all pension contracts had to be renewed and updated before February 2015. This might have an influence on the data that was gathered during that period. It is possible that other tasks during the rest of the year do not correspond to the activities and tasks that were analysed during the two weeks end of October and beginning of September. This might influence the generalizability of the analysed data, due to the fact that the analysed data might not give a reliable picture of reality. In order to increase the generalizability of this analysis, interviews will be used to find out what data is used in addition to the analysed data. In order to insure that the analysis of the data during the two weeks is reliable, one question in the interview specifically refers to this problem (appendix J, line 229 – 243; appendix K, line 82 – 112; appendix L, line 246 – 272). The employees were asked if the analysed tasks gave a reliable picture of the reality, this is discussed below. First the most important findings in the several interviews will be discussed, followed by the summary of the two analyses.

9.1 Interview with the administrative assistant

The first interview was conducted with the administrative assistant of Wensink & Partners at 02-03-2015, and as stated several times, names of the employees with the exception of the manager of Wensink & Partners, will not be mentioned in this study. First of all, it is important to mention that this employee uses the Livedrive allot, “quite a lot actually” (appendix J, line 17 – 21). The tasks that this employee performs are primarily focussed on client level and then on participant level. This contains that this employee primarily works with the list of participants (“deelnemerslijst”) and the scanned documents (“gescande pensioenstukken”) in the current Livedrive mapping (appendix J, line 23 – 31; line 105 – 109). According to this employee the documents that are stored in these folders on the Livedrive are findable. The way these documents are stored will ensure that the necessary data is easily recovered from the Livedrive (appendix J, line 33 – 48). So based on the analyses of the administrative assistant of Wensink & Partners it can be concluded that the primarily tasks that are performed by this employee consist out of working with the list of participants and with the scanned retirement documents. And according to this employee the findability of data stored in these folders is high. The way of storing data in these folders will be analysed in order to find out what would be the best method to store data for Wensink & Partners in the Livedrive.

Next to the abovementioned conclusions, it is important to note that the folder scanned retirement documents consists out of tree parts, (1) current account statements, (2) participants and (3) collected policies (appendix J, line 199 – 202). The numbers before the names of the folders are used to maintain the order of the folders. In this interview a discussion took place in order to check if it was necessary to keep a subdivision in the folder (2) participants (appendix J, line 59 – 103). In the current mapping of the Livedrive, this folder is divided in two other folders, employed participants and unemployed participants. After this interview, it was still not clear what to use and if it would be necessary to keep this subdivision. Therefore this topic will be discussed later. Another important conclusion that can be drawn from this interview is the fact that this employee uses the folder ‘other’ (appendix J, line 111 – 139). The employee stated: *“I really try to work on the same way each and every time. I actually have intermediary changes performed for new customers and I place those documents in the folder other”* (appendix J, line 114 – 116). Next to the abovementioned, it is important to note that this employee knows that it is necessary to store files on the same way. But there are still documents that cannot be placed in a specific folder, and therefore employees of Wensink & Partners create their own folders like ‘other’ (appendix J, line 116 – 127). So the new mapping should include a storage place for all specific documents so that it would not be necessary to make new folders in the Livedrive. And finally it is important to note that this employee has a method to name the stored files in the Livedrive. This includes that the name consists out of the year, month, day followed by the name of the document. Storing data on this way ensures a chronological order in the Livedrive (appendix J, line 151 – 154).

Moreover, it is important to mention that during the interview the reliability and generalizability of the analysis of the tasks performed end of October and the beginning of November is tested. In the interview was asked if the analysed tasks gave a reliable image of the reality of tasks. According to this employee the tasks; list of participants, list of salaries, TP numbers, scanned retirement documents and standard documents are part of all the tasks that are performed during a whole year. According to this employee these tasks are all parts of the administration tasks of Wensink & Partners and are performed by this employee (appendix J, line 229 – 243).

So, it can be concluded that this employee uses the Livedrive allot for performing the daily tasks. The following folders in the current mapping of the Livedrive are used: scanned retirement documents ('gescande pensioenstukken') and the list of participants ('deelnemerslijst'). The actual use of the Livedrive is thus mainly to store and retrieve data in the abovementioned folders. Further, the data is stored with the following name: year, month, day followed by the name of the specific document.

9.2 Interview with the second pension advisor

The second interview was conducted with the second pension advisor of Wensink & Partners. This interview was conducted at 03-03-2015. This employee also highlighted the importance of the Livedrive, *"Yes, I use the Livedrive allot. All base documents are stored on the Livedrive, so I need it"* (appendix K, line 18 – 23). So based on the interviews and the analysis of the tasks of two employees of Wensink & Partners can be stated that the Livedrive is an important factor in the process. It is important to note that the main tasks of this employee consist out of checking the legal documents ('juridische documenten'), the summary of the regulation ('samenvatting regeling') and looking at old calculations for customers (appendix K, line 25 – 28). These tasks are often supported by the use of the Livedrive.

It is important to mention that this employee states the following: *"The problem is that we all store data on our own way and that will lead to a lot of searching for documents"* (appendix K, line 63 – 64). This employee states that the data that is needed is often found, but that the time and effort accompanied with searching the main problem is. According to this employee, the files are not saved and stored consistently, and therefore paper files are preferred (appendix K, line 122 – 128). The second pension advisor also points out that the use of the folder 'other' is very confusing, this employee states that in this folder lots of data is stored like a muddle (appendix K, line 66 – 70). Moreover, it is important to note that this employee is aware of the fact that the data that is stored is not stored on a uniform way. This employee states: *"I store allot of data, but the way I store that data is inconsistent"* (appendix K, line 80). This implies that this employee is aware of the problem, but does not have the tools and abilities or time to change and thereby solve this problem. The administrative assistant of Wensink & Partners also recognized the problem in the first interview. This means that the awareness within Wensink & Partners is present. This might ensure that the change of the Livedrive receives less resistance than might be expected.

Another problem that is highlighted by this employee is the fact that a lot of offers are requested by Wensink & Partners, and it remains unclear what offer is chosen of what offer is definite. It is namely possible to ask for several versions of offers, but the definite is not always clear to the other employees (appendix K, line 156 – 174).

During the interview the reliability and generalizability of the analysis of the tasks performed end of October and the beginning of November is tested. In the interview was asked if the analysed tasks gave a reliable image of the reality of tasks. During the interview was asked if the tasks that were analysed gave a reliable image, it included the following tasks: making offers, participants files, storing of legal documents, pension calculations, calculations and the list of participants. These tasks gave a reliable image of the total activities this employee performs at Wensink & Partners (appendix K, line 98 – 112). The second pension advisor states: *“Yes. This is actually a good summary of the tasks I perform for Wensink & Partners on the Livedrive”* (appendix K, line 111 – 112).

So also for the second pension advisor can be concluded that the Livedrive is a very important factor in performing daily tasks. For performing those tasks this employee mainly uses the folders legal documents (‘juridische documenten’), the summary of the regulation (‘samenvatting regeling’) and old calculations. From the first analysis of the tasks this employee performs, can be concluded that storing and saving of data is of great importance. So the actual use of the Livedrive consists out of the abovementioned factors.

9.3 Interview with the manager of Wensink & Partners

The final interview was conducted with the manager of Wensink & Partners, Peter Wensink. This interview was conducted at 05-03-2015. Again, the importance of the Livedrive is mentioned. Peter about the usage of the Livedrive: *“Yes. A lot of times every day! Just a lot of times”* (appendix L, line 20). Based on this statement, and the statements of the other employees, it can be concluded that the Livedrive is very important for the process of Wensink & Partners; every employee highlights the importance of the Livedrive. Next to the importance, Peter also states that Livedrive is primarily used to search (and eventually find) the necessary data to perform several tasks (appendix L, line 22 – 27). He stated that some documents are very important to perform his tasks; policies, notes, advices, pension calculations, explanations of calculations, list of participants, calculations sheets and comparisons (appendix L, line 30 – 32). Peter states that the Livedrive also consists out of folders that are not used by the employees of Wensink & Partners, but through the search function in the Livedrive, these folders do not bother the process (appendix L, line 40).

It is important to mention that during this interview the names of the ‘first folders’ were discussed. With ‘first folders’ is meant the folders that appear when the Livedrive is opened. These folders consist out of the name of the clients followed with some extra information in some cases. But due to the fact that some clients are obtained from other intermediaries, because of the new legislation, the name of the old intermediary is used.

After this name, the name(s) of the client(s) is/are mentioned (appendix K, line 132 – 147);(appendix L, line 44 – 90). An example will be given below to explain the problem:

- Folder: Wensink Bureaus
 - Client name: Example 1
 - Client name: Example 2

It is important to mention that the Livedrive has a search function. If work is done for a specific client, the first letter of the company has to be entered and then the client folder will appear. If the data is stored on the way that is described above, the name of the client will not appear when the letters of the client are entered. This is caused by the fact that the Livedrive only searches through the 'first folders'. That is why during this interview this topic was addressed. Peter stated: *"That is right, it would be ideally if every client has its own folder. It would be necessary to include the intermediary or other way this client was attracted to Wensink & Partners, because I think it is important for you and the other employees to know this"* (appendix L, line 47 – 53). Peter thinks it is better if these folders are converted, so that every customer is directly findable in the Livedrive (appendix L, line 55 – 60). On this way the findability of the data will be increased, because every customer/client will be directly available in the Livedrive. The name of the folders would then be:

- Client name: Example 1 _ acquired by Wensink Bureaus
- Client name: Example 2 _ acquired by Wensink Bureaus

It is important to mention that Peter has no uniform and standardized way to store his data on the Livedrive. He states: *"I store data different every time, I just store it on the way I think is good, at that moment in time. And of course I realize that I stored the same data last week differently, but I clearly don't have a standardized way to store the data"* (appendix L, line 95 – 97). This results in problems with the findability of the stored data on the long-term. He also mentioned that it should be important to aim the Livedrive at the clients, and not to the insurers. It is important to mention that according to all employees the folder List of participants is obvious and clear (see appendix J, K and L). Therefore, this folder will be an important base for the new mapping of the Livedrive for Wensink & Partners. Another important fact to mention is the fact that the manager of Wensink & Partners is not a fan of throwing data away, this implies that a lot of data is stored twice or even more times to make sure valuable data is not lost (appendix L, line 225 – 226).

During the interview the reliability and generalizability of the analysis of the tasks performed end of October and the beginning of November is tested. In the interview was asked if the analysed tasks gave a reliable image of the reality of tasks. During the interview was asked if the tasks that were analysed gave a reliable image, it included the following tasks: usage of old financial reports, searching for the accrued pension, looking for policies, saving and storing of Microsoft Excel files, making notes and letters and saving them, searching for notes, searching for legal documents and making presentations and save them.

Peter added that he also performed tasks like writing advices, writing notes, and checking the accounting (appendix L, line 252 – 265). He states that: *“The line is the same. If I look back to the tasks I performed today (that is what I think about now) it corresponds with the tasks you just numerated”* (appendix L, line 270 – 272). This ensures that the generalizability of the task analysis is safeguarded.

So it can be concluded that the Livedrive is of great importance for all employees of Wensink & Partners. All employees also recognized the problems that occur when the data is not stored on a uniform and standardized way on the Livedrive. Therefore this research will have a great practical contribution. Next to this, the main tasks of Peter consist out of searching, storing and adjusting of data in the Livedrive. So the actual use of the Livedrive consists out of search, storing and adjusting data in the Livedrive for Peter Wensink. No less than 62% of his activities are linked with searching for data in the Livedrive, if the searching is made easier, much time and effort will be spared. This may result in an increase in efficiency.

10. Developing the new mapping of the Livedrive

After these two abovementioned analyses a first version of the new mapping is produced. This version of the mapping can be found in appendix (M). The hand-out version of this mapping can be found in appendix (N). This first version of the new mapping for Wensink & Partners is made based on the data collection that is displayed above. For the first version of the new mapping, the list of participants is used as base. This is done because of the indicated good experiences with this folder (see appendix J, K, and L). Based on this list is decided that the documents have to be stored on the following way:

- Year, month, day, name of the document

By saving documents with this method, a chronological order will be achieved because the Livedrive automatically stores data alphabetically. By saving documents on this way, employees of Wensink & Partners will be able to see what the most recent file is. The first version of the new mapping consists out of the following folders (see appendix M & N):

10.1.1 Notes (Aantekeningen / Notities)

In this folder all the notes have to be stored. If an employee of Wensink & Partners has an appointment with a customer or calls with an insurer, a note will be produced. This note has to be stored in this folder to ensure all notes are kept and stored in the same folder on the same, standardized and uniform way. It is important to mention that all the notes that are being stored in this folder have to be typed. It is not allowed to store scanned written notes in this folder, these are often unreadable or only consist out of catchwords. The written notes are vague and unclear for the other employees that did not participated in the conversation with the customer or insurer. Therefore all notes in this folder have to be typed and elaborated in order to be clear to all employees of Wensink and Partners.

10.1.2 Advices (Adviezen)

This folder will be used to store all the advices that Wensink & Partners provides to her customers. In this folder two subfolders are used namely Comparisons (Vergelijkingen) and Offers (Offertes). When Wensink & Partners provides advice for her customers several offers are requested, and these offers are compared with each other in Microsoft Excel files. In the subfolder Comparisons all the Microsoft Excel sheets that compare the several offers with the current regulation are stored. All these comparisons are made by employees of Wensink & Partners and are important documents in the advisory process. In the subfolder Offers, all the requested offers of insurers are stored. This subfolder is even further divided in two other folders, namely the name of the insurer and the definitive and chosen offer. This will ensure that all employees of Wensink & Partners are aware of the chosen version of the offer. The second pension advisor indicated that it is not clear what version is chosen, due to the many versions of offers (appendix K, line 158 – 170). In order to cope with this problem this folder is added.

10.1.3 Discard (Afleg)

In this folder, all the discarded paper documents will be stored. When employees of Wensink & Partners work for a specific customer, often data is printed from the Livedrive. This printed data is stored in suspension files and from those files work is performed (employees of Wensink & Partners often prefer to work with and on paper). When those paper files become out-dated, because of a new regulation or because of another reason, the suspension file is discarded. When this files are discarded, all paper documents are scanned and than saved and stored in this folder. These files will not be named, mainly due to the fact that these documents are often also stored in the other files. Nevertheless, these documents are still stored in the Livedrive. The manager of Wensink & Partners mostly causes this; he does not like disposing files. Therefore this folder will be used.

10.1.4 List of participants (Deelnemerslijst)

As stated several times in the analysis, the folder 'List of participants' is a folder that is appreciated by the employees (see appendix J and K). In this folder all participant lists will be stored. This will be done on the same method that is used nowadays. There will be no need to change this folder, due to the fact that the data is easily recovered from this folder. This research is aimed at improving the findability of documents in the Livedrive to reduce searching efforts. If this is already achieved with the current mapping, no change is necessary. Every year will have its own folder and in that folder all the lists will be stored.

10.1.5 Scanned retirement documents (Gescande pensioenstukken)

The folder Scanned retirement documents is, next to the list of participants, appreciated by the employees of Wensink & Partners (see appendix J and K). The administrative assistant of Wensink & Partners mostly manages this folder. This employee already divided the folder in the following subfolders; (1) current account statements, (2) participants and (3) collected policies. Numbering these folders will ensure that these folders are in the same sequence every time. When insurers provide information to the customers, Wensink & Partners also receives copies of those documents. These documents will be scanned and stored in the subfolder (2) participants where every employee/participant has its own folder. This is used to answer questions of customers. The subfolder, (2) participants, was divided in employed – and unemployed participants. This will be stopped due to the fact that this subheading is unnecessary. If a specific participant has a question, employees of Wensink & Partners are able to search for that specific participant and from those files can be concluded if that participant is employed or not.

10.1.6 Information letter participants (Informatiebrieven deelnemers)

In consultation with the customer, employees of Wensink & Partners can provide information about a new regulation or legislation in a letter. These letters will be stored and saved in this folder. Since the employer decides what version of the letter will be sent to all participants, more versions have to be made. The versions that are not used will be excluded and have to be removed from the Livedrive, this might cause problems with the manager of Wensink & Partners (appendix L, line 225 – 226).

The information letters are made with a supporting Microsoft Excel file; this file will be coupled to the letter in order to be able to provide letters for all individual participants. This Microsoft Excel file will also be stored in the information letter for participant's folder. By storing all the letters in this folder, employees of Wensink & Partners are able to see what information is provided in the past.

10.1.7 Legal documents (Juridische documenten)

The folder Legal documents will be used to store all documents that are legal of nature. Subfolders are provided to make sure that all legal documents will be stored in the appointed folder. The following subfolders are added; pension regulation (pensioenreglement), implementing agreement (uitvoeringsovereenkomst), authorizations (machtigingen) and a copy of the identity card of the customer. When a new regulation is signed, the insurers will send the abovementioned documents to Wensink & Partners. These legal documents will be stored in the Livedrive to see what appointments are legal. The legal documents are often used when participants ask questions.

10.1.8 Pension calculations (Pensioenberekeningen)

When a director and major shareholder is client of Wensink & Partners pension calculations have to be made. These calculations can be stored in this folder. The calculation may relate to disability insurances or life insurances, therefore a subdivision of folders is made. If a calculation is related to a life insurance it has to be placed in that specific folder and if a calculation is related to a disability insurance it has to be placed in this folder. All calculations will be placed in this folder, with the exception of calculations that are related to providing advice. If a calculation is used to support and provide an advice, it has to be placed in the folder Advices.

10.1.9 Pension in own management (Pensioen eigen beheer)

Next to the abovementioned folder, Pension calculations, Pension in own management is used for directors and major shareholders. It is possible that customers of Wensink & Partners build pension in own management. If this is the case, the files that are provided by the customer are saved in this specific folder. These files can be used when advice is provided to these customers.

10.1.10 Presentations (Presentaties)

When an employee of Wensink & Partners visits the customer for an explanation of the current pension regulation, a change in legislation or provides a question and answer session often presentations are used. These presentations have to be stored in this folder. Presentations are not an official advisory document; this implies that the presentations don't have to be stored in the folder Advices. All presentations will be stored in subfolders that are named with the data. This will ensure that all employees are able to see what information has been provided to the customer in the past.

10.1.11 Summary regulation (Samenvatting regeling)

The folder Summary regulation is used to store all the summaries that are made for a specific customer. In a conversation with the manager of Wensink & Partners using a summary of the regulation is discussed. An advice was provided to Peter Wensink, because it would be beneficial if a summary of the regulation is made. When Peter works for a specific customer, he often knows what the regulation contents. But when another employee of Wensink & Partners is asked to perform tasks for that specific customer, they often don't know what the regulation contents. Therefore it would be beneficial for employees of Wensink & Partners to introduce a summary of the regulation so that every employee is able to work for different customers. A sort of summary of the regulation was already used, but this was not standardized. With the new standards all regulations can be summarized. All these summaries have to be stored in this folder.

10.1.12 Cooperation agreement (Samenwerkingsovereenkomst)

The final folder in the new mapping (first version) of the Livedrive is the folder Cooperation agreement. In this folder all agreements between Wensink & Partners and the customers have to be stored. This folder will be used to analyse the made agreements regarding the tasks, payment, presentations and so on. This folder is new, because Wensink & Partners did not always have an agreement with its customers. With this new folder employees will be able to see if an agreement is concluded, if this is not the case, a new agreement has to be made. All these agreements have to be stored in this folder.

It is important to note that the folders only have to be applied if there is data for that specific folder. If there is a folder that has no data, the folder may be omitted. For some customers, no advice is provided. If this is the case, the folder Advices must be omitted. This will exclude the danger that too much data is used, and that will affect the findability of the documents.

10.2 Testing the new mapping of the Livedrive

After developing the first new design/mapping of the Livedrive a test period is established. An employee of Wensink & Partners performed the new mapping on three big customers (again the names of these customers will not be mentioned in this research report because of confidential reasons). All the folders of these customers will be rearranged with the new mapping of the Livedrive. This is done to find out how the new mapping will work, what problems may popup and what the final result will be like. When a new mapping is tested, bottlenecks and problems will come to the surface. Thereafter, these problems can be solved and the mapping can be improved.

During a discussion with the manager and the third pension advisor (a new employee) of Wensink & Partners, we analysed the new mapping applied to the three big customers and we looked if this was the way to ensure high findability. Next to this discussion, a work meeting was used to ask all employees to subdivide a specific customer folder with the new mapping for the Livedrive. The following weeks we met during the work meetings to discuss the new mapping for the Livedrive. During these work meetings we discussed what problems occurred and if the new mapping was suitable and improved the findability.

10.3 Modifications to the first version of the mapping

After all the discussions, work meetings, testing and analysing some modifications were made to the first version of the mapping of the Livedrive.

The first modification is made in the name of the customer. In the first version was mentioned that the name of the customer's folder had to be as completely as possible. During the discussions and work meetings we agreed that the name had to be more clearly outlined. Every name should consist out of the legal name and (if applicable) followed by the trade name. Between these two names an underscore or '_' has to be used. This is explicitly chosen because in some legal or trade names a normal stipe or hyphen is used '-'. By naming every customer's folder on the same way it should be easier to find the customer an employee of Wensink & Partner is looking for. Now every employee knows that when the first letters of the legal name of the customer are typed, the required customers will pop-up.

The second modification is performed in the folder Advices. In this folder two subfolders were used, the name of the first folder was comparisons and this name is changed to calculations_comparisons. The name 'calculations' is added to the name of this folder. According to the manager of Wensink & Partners this is crucial, due to the fact that in order to provide solid advice some calculations have to be made. In this sub folder, all calculations that are linked to the advisory process and are made by employees of Wensink & Partners have to be stored in this folder. By adding this name to the subfolder this folder becomes more comprehensive. The other subfolders in this folder remain the same.

The third modification is performed in the folder Supplementary pension plan (bijspaarregeling). This folder was not present in the first version of the new mapping of the Livedrive. However, allot of customers of Wensink & Partners do have a supplementary pension plan and that is why this extra folder is added. In this folder all individual overviews are stored by year. For this folder the same rules apply as in the first version, this folder will only be added if there is data for this specific folder.

The fourth modification to the first version of the new mapping of the Livedrive is performed in the folder legal documents. In the first version, several subfolders were used in order to store the legal documents. After the testing and analysing period is revealed that the subfolders are unnecessary. Storing legal documents by year with the correct name of the document will be sufficient for the employees to find the data that is needed. By excluding the subfolders in this folder, the findability of the data will increase because fewer steps have to be performed in order to get the desired result.

The fifth adjustment in the first version is adding a new folder named Scrapbook (kladblok). This folder is added to store all files that are used to perform calculations, making letters, presentations, comparisons, notes or other documents that are not sent or files that are superfluous. This will give rest to the manager of Wensink & Partners, because he is not a fan of throwing data away as stated above. By adding this folder, no data will be thrown away, and all the data, if necessary, is findable. Moreover, if Wensink & Partners provided a customer with an advice often several versions are given. The versions that are not chosen will end up in the folder Scrapbook, but might be required if the AFM is asking how this advice was performed.

The sixth adjustment to the first version of the mapping is performed in the folders Pension calculations and Pension in own management. After the testing and analysing period and during the discussion sessions it can be concluded that these folders are only applicable for director and major shareholder files. These files will use another mapping and therefore these folders will be omitted in the final version of the Livedrive mapping. Because of the fact that the director and major shareholder folders differ allot from the analysed folders, no specific mapping for those folders is provided. This might be a topic for future research.

The final modification to the first version of the mapping is performed in the folder Summary regulation (samenvatting regeling). In this folder all files had to be stored by year according to the first version of the mapping. After the analyses and the discussions this subdivision seemed superfluous. Therefore the final version of the mapping the storing by year will be omitted.

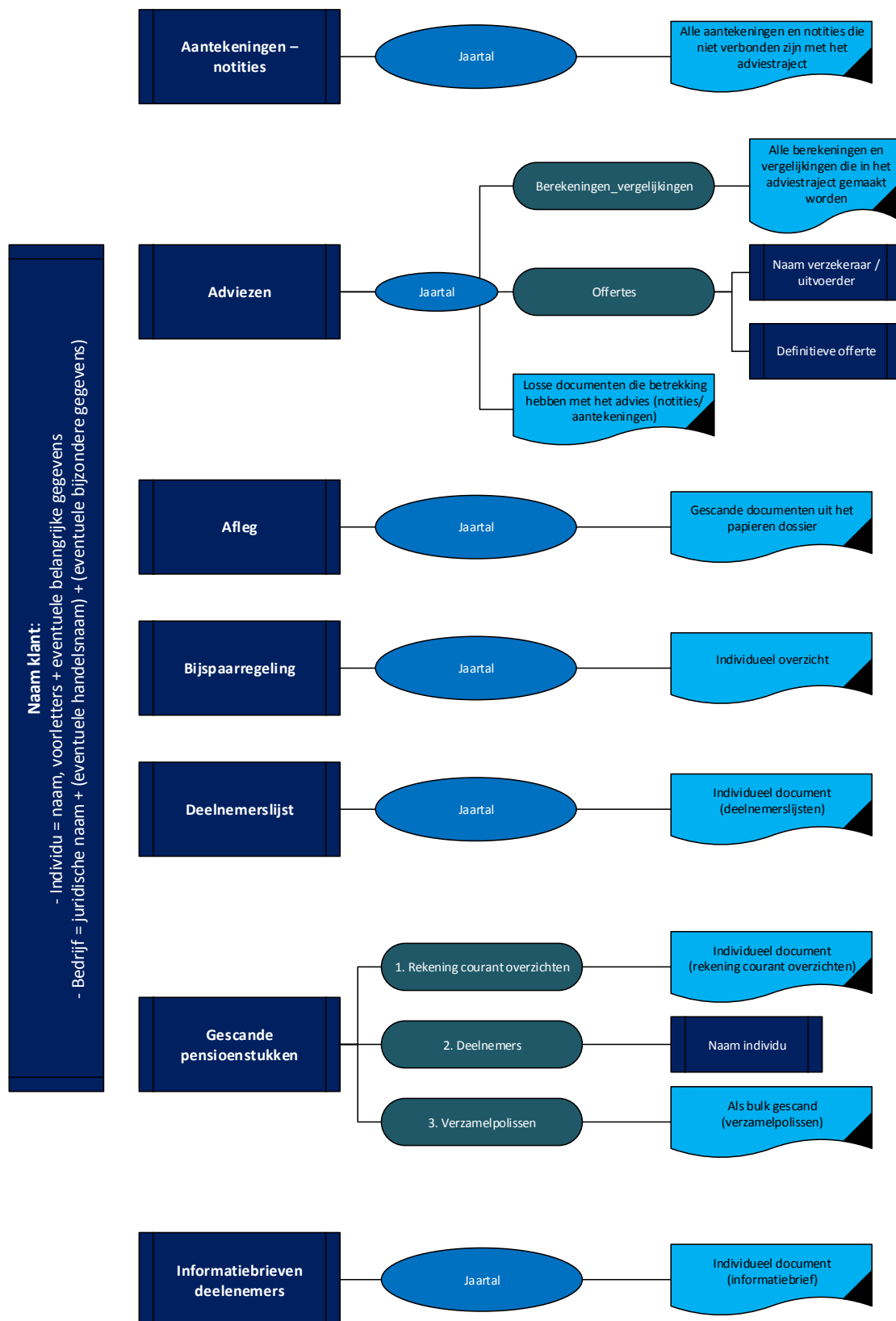
After all the discussion sessions the final version of the Livedrive will be produced, this will also be the end result of this research. The final version of the mapping will be given below and the explanation can be found in appendix (O, P, and Q).

10.4 The final version of the mapping for the Livedrive

After all the testing sessions and discussions an agreement is made to make a list of the folders and the specific files that have to be stored in those folders. With this list, employees of Wensink & Partners are able to see what the desired and mandatory way of storing data for the Livedrive is. This clarification can be found in appendix (O). This list, with the visual display of the mapping see below (and appendix Q), will be provided to all employees of Wensink & Partners. This list has to be read by all of the employees in order to insure that all the data is stored uniform.

It is important to note that all the employees of Wensink & Partners have to follow the guidelines provided in appendix (O, P and Q) in order to insure standardization and the desired benefits of standardization. If employees fail to comply with the new and final version of the mapping for the Livedrive, this study will be useless. This system and final version of the mapping will only be beneficial if all employees follow the guidelines constantly. This is very important to mention because standardization will only work if the methodologies, procedures, tools and techniques are followed strictly and consistent. As stated by Leung (2001, p. 29): *“Standardization refers to the consistent use of methodologies, procedures, tools, and techniques specified above the level of individual projects”*. So it is very important to mention that all the employees will follow the guidelines and new mapping strictly in order to be successful.

As stated above, the final version of the mapping for the Livedrive is presented below. If employees will adhere to this new mapping, and if all documents are stored as stated in appendix (O), standardization benefits can be achieved.



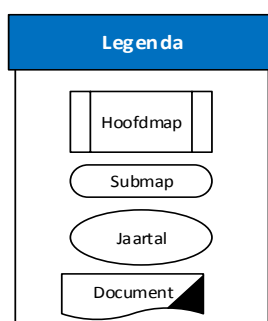
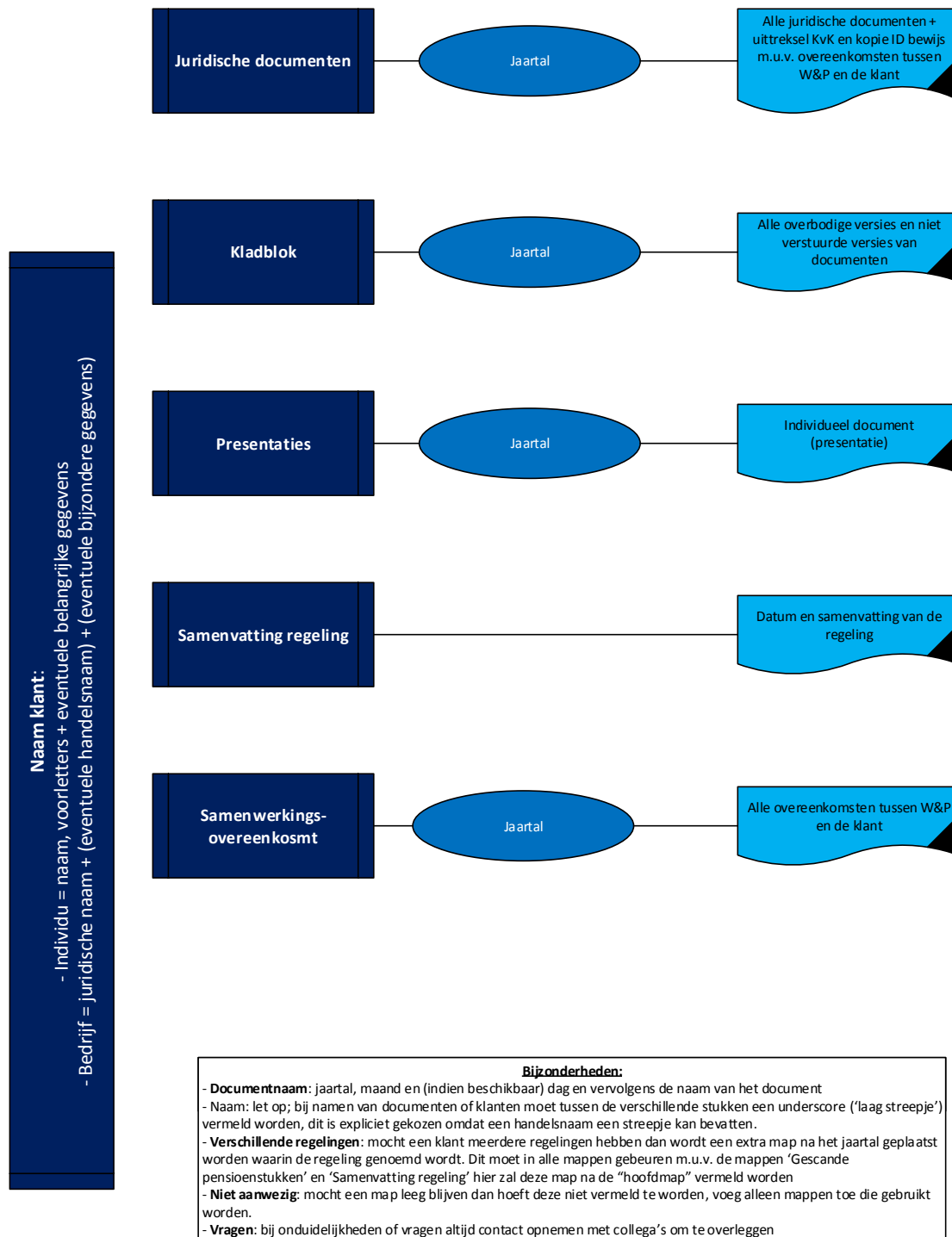


Figure 2: Final version of the mapping for the Livedrive

11. Robustness of the new mapping for the Livedrive

Now the final result of the study is provided to Wensink & Partners it is important to mention what the final result is capable of. First of all it is important to mention that the new mapping is only suitable for the Livedrive. This mapping is based on analysis and experiences of employees using the Livedrive. Therefore this new mapping will only be suitable for the Livedrive. In a work meeting an employee stated that it could be beneficial to apply the new mapping also for the CRM system (BaseNet) of Wensink & Partners. The creation and the design of the new mapping is only based on analysis of the Livedrive and therefore the mapping is only suitable for the Livedrive. From this study cannot be excluded that the new mapping will not be beneficial for the CRM system, but another study needs to be performed in order to draw conclusions. This might be a topic for future research, the applicability of this mapping to other systems of Wensink & Partners.

Secondly it is important to mention that system will be suitable for expansion in data or users. If Wensink & Partners will grow in the future, which would meet the expectations, this system will not suffer from that expansion. The new mapping for the Livedrive is not depended on the amount of data that is stored or the amount of employees that is able to store data on the Livedrive. If the mapping is used correct and with precision, the system will not suffer from expansions. So this new mapping will be strong and usable in the future when Wensink & Partners grows if the rules and guidelines are kept.

11.1 Major risks of standardization

It is important to mention that standardization also has threats and risks. The first and biggest risk, also mentioned above, is the fact that this new mapping is only beneficial if all employees strictly follow the rules and guidelines. If employees of Wensink & Partners do not follow all the rules and guidelines strictly the new mapping the Livedrive will not be uniform and standardized and therefore less or even no benefits can be achieved. According to all employees the biggest risk for the new mapping of the Livedrive is the manager of Wensink & Partners. All employees stated during discussions and conversations that this new mapping will be used strictly in the beginning, but after a while the manager would not care anymore and no standardization would be achieved on the long term. This really endangers the success of the new mapping for the Livedrive. Therefore this risk has to be excluded, but how? First of all it is important to mention that this risk is present by all employees of Wensink & Partners and not only the manager. This risk can only be declined if all employees, including the manager, follow the guidelines strictly. Based on the intentions of the manager, the fact that the manager is the initiator of this research, the fact that allot of valuable time of the manager is included, the fact that he sees the benefits already, I dare to conclude that this system will be used with precision and care by the manager whereby this risk is reduced. Of course this risk cannot be excluded completely, but is has to diminish as much as possible in order to benefit from the standardization effort.

The second major risk of standardization is the fact that new employees of Wensink & Partners do not know the mapping. A growth in the number of employees is no problem for the new mapping of the Livedrive. But those new employees do need to learn the mapping in order to be successful. Therefore I would advise the manager of Wensink & Partners to learn this mapping to all the employees of Wensink & Partners and especially to the new employees. Let those employees read the guidelines (provided in appendix O) and make sure that all new employees store the data uniform and standardized. By obligating new employees to learn the new mapping and get familiar with this standardization this problem will be excluded. By following these steps all employees will be able to get familiar with the new mapping, and thereby be able to benefit from the standardization. So in short, a new employee of Wensink & Partners has to familiarize with the mapping in the Livedrive before they start working in this company.

The third and final risk of standardization is underestimation. The fact the standardization process only just starts and is not finished at all is a great risk. Some employees of Wensink & Partners think that the benefits of standardization are achieved already, but this is not the case. A standard does not achieve benefits, only when real efforts are made benefits can be achieved. This is also stated by Davenport (2005, p. 5); of course a process standard by itself doesn't achieve anything. Firms must still make difficult changes in how they do their work. This implies that the standardization process only just began. In order to benefit from standardization this process has to be followed strictly. Every employee has to populate the data in the Livedrive in order to benefit from the standardization. Alstyne et al. (1995, p. 274) mentions that all the employees have to own the data they use, this will encourage them to populate their database with more accurate and timely data. In the Livedrive this is achieved through the fact that every employee is able to populate it's own database because every employee has access to the Livedrive and is responsible for the storing of the data.

12. Limitations and future research

Of course, also this research has its limitations. First of all the generalizability of this research is small, because the focus on Wensink & Partners of this research. This implies that this research will be of great value to this specific company, but it is still not clear how standardization can be achieved in other organizations. Future research has to be dedicated to this problem in order to see if this research will also be applicable to other organization in the same sector. And that could deliver proof for the generalizability of this research. This problem was known before this study was started and was explicitly chosen in order to be as applicable as possible for this specific company.

The second limitation of this research is the fact that this research is aimed at process standardization, while service standardization might be a topic of interest while this study is finished. This research is completely aimed at process standardization while service standardization is probably receiving more attention in the current literature. This might have an influence on the relevance of this research. The theoretical contribution of this research was aimed at providing managerial implications for companies, but due to the fact that this study is finished later, attention might be shifted to service standardization. This might include that other researchers already provided some managerial implications. But due to the fact that this was not available at the beginning of this research, this problem can be lived with.

The third limitation is the use of the literature in this study. This study uses allot of literature, but not all the articles that were used are recent. This implies that some recent findings are left out of this research. Recent studies might refer to other conclusions than in the past studies, and thereby changing the whole research field. Although this might have a great influence on this study, this problem is survivable. A thorough literature study is performed at the beginning of this research and that is used for the base of this research. It is simply not possible to constantly check the literature for new and updated articles. Therefore this study, the focus and the time limit are too restricted. Therefore this literature study will be sufficient.

The final limitation is aimed at the analyses performed in this research. After all the analyses the first version of the mapping was produced. Although it seemed that the analyses were sufficient, allot of changes had to be applied in order to provide a successful mapping. This indicates that the performed analyses were not sufficient for the current problem. Although this problem seems to be of great importance, this problem can be neglected. After all the work meetings and discussions it has been found that the analysis was thorough enough. But this study was simply not able to analyse all loosely documents in the Livedrive. So because of the old and unstructured mapping of the Livedrive it was simply not possible to analyse the Livedrive completely and therefore some modifications had to be performed. But this was taken into account when this research started.

13. Recommendations

In order to benefit from the standardization efforts, recommendations will be provided in this final chapter. These recommendations will summarize the abovementioned advices. So explanation of these recommendations can be found in the abovementioned chapters. If all employees of Wensink & Partners will follow the below mentioned recommendations standardization benefits will be achieved.

- Use the mapping of the Livedrive constantly and correctly (appendix O, P and Q).
- Keep using the mapping documents, even if you think you know the structure. Thinking you know the structure can be mortally for standardization.
- Discuss possible problems of the mapping during the work meeting and do not try to solve problems on your own.
- Let new employees get familiar with the mapping of the Livedrive before some work is provided.

Some additional recommendations next to the abovementioned recommendations have to be mentioned. During my research at Wensink & Partners it was possible to analyse and observe the current work activities. Based on those observations the following recommendations were compound:

- Every week a work meeting should be kept, this meeting should be used to discuss the planning for the forthcoming week.
- This planning should be available for all employees so that all employees are able to answer questions of customers and everyone knows what is done is a week.
- Reserve half an hour every day to call back the customers who called earlier that day. In the current environment this is sometimes forgotten, and that will lead to irritations of the customers.
- Professionalize! Because this company is growing, attention has to be given to professionalization.
 - Make standard documents
 - Update those standard documents
 - Update standard e-mails
 - Provide a planning for all customers
 - Visit moments, contact moments, updates and so on

13.1 Answering the main research question

After all the analysis, conclusions and recommendations mentioned above it is time to answer the main question of this research. The main research question of this research was:

On which uniform and standardized way can the data of Wensink & Partners be processed and stored allowing an increase in findability that will result in an improved and less time-consuming process?

This question is answered in appendix (O, P and Q). Because those appendixes will allow all employees of Wensink & Partners to store the data uniform and standardized that will allow the findability of the data to increase and what will result in an improved and less time consuming process. So if all employees will store and save documents and data on the way that is described in appendix (O) and that is displayed visually in appendix (P and Q) the data can be stored uniform and standardized. So if all employees will use those appendixes to store and save documents and data on the Livedrive a new, uniform and standardized mapping, employees should be able to increase the findability of data in the Livedrive that will result in an improved and less time-consuming process.

Reverences

- AFM. (2009). *Leidraad tweedepijler pensioenadvisering*. Amsterdam: Autoriteit Financiële Markten.
- Alstyne, M. V., Brynjolfsson, E., & Madnick, S. (1995). Why not one big database? Principles for data ownership. *Elsevier Science, Decision Support Systems*, 267-284.
- Anupindi, R., Chopra, S., Deshmukh, S., Van Mieghem, J., & Zemel, E. (2006). Managing Business Process Flows. *Principles of Operations Management*.
- Avansino, J. R., Goldin, A. B., Risley, R., Waldhausen, J. H., & Sawin, R. S. (2013). Standardization of operative equipment reduces cost. *Elsevier Journal of Pediatric Surgery*, 1843-1849.
- Babbie, E. (2007). *The Practice of Social Research*. Wadsworth: Cengage Learning.
- Bose, R. (2002). Customer relationship management: key components for IT success. *Industrial Management & Data Systems*, 89-97.
- Canales, R. (2014). Weaving Straw into Gold: Managing Organization Tensions Between Standardization and Flexibility in Microfinance. *Organization Science*, 1-28.
- Davenport, T. H. (2005). The coming commoditization of process. *Harvard Business Review*, 100-108.
- EN. (2007). Standardization and related activities. *National Standards Authority* (pp. 1-152). Ireland: BSI.
- Foss, B., Stone, M., & Ekinci, Y. (2008). What makes for CRM system success - or failure? *Database Marketing & Customer Strategy Management*, 68-78.
- Frappaolo, C., & Keldsen, D. (2008). What is Web 2.0? *Association for Information and Image Management*, 1-20.
- Gepp, M., Steinmann, F., Vollmar, J., & Voigt, K. I. (2012). Standardization Research - Process and Service Standardization on the Advance. *Annals & Proceedings of DAAAM International*, 1-4.
- Hammer, M., & Stanton, S. (1999). How process enterprises really work. *Harvard Business Review*, 108-120.
- Harper. (2013). Applied information management. *University of Oregon*, 1-35.
- Hjelm, B., & Long, K. (2001). Standards, Strategy and Wireless Network Planning. *International Center for Standards Research*, 50-55.

- Jakobs, K. (2001). A Broader View on Some Forces SHaping Standardization. *Standardization shaping*, 133-143.
- Kosanke, K., & De Meer, J. (2001). A Problem in Standardization State of Art Report of Enterprise Engineering. *Consistent Terminology*, 56-61.
- Leung, H. (2001). Organizational factors for succesful management of software developmentq. *Journal of Computer Information Systems*, 26-37.
- Lillrank, P. (2003). The Quality of Standard, ROoutine and Nonroutine Processes. *Organizational Studies*, 215-233.
- Michelberger, B., Mutschler, B., & Reichert, M. (2012). A Context Framework for Process-oriented Information Logistics. *Proceeded from the German Federal Ministry of Education and Research*, 260-271.
- Missi, F., Alshawhi, S., & Fitzgerald, G. (2005). Why CRM efforts fail? A study of the impact of data quality and data integration. *38th Hawaii International Conference on System Sciences*, 1-5.
- Muenstermann, B., & Weitzel, T. (2008). What Is Process Standardization? *Proceedings International Conference on Information Resources Management*.
- Muenstermann, B., Von Stetten, A., Laumer, S., & Exkhardt, A. (2010). The performance impact of business process standardization: HR case study insights . *Management Research Review*, 924-939.
- Münstermann, B., Eckhardt, A., & Weitzel, T. (2010). The performance impact of business process standardization an emperical evaluation of the recruitment process. *Business Process Management Journal*, 29-56.
- Ranganathan, A., & Campbell, R. H. (2007). What is the Complexity of a Distributed Computing System? *Complexity* 12, 37-45.
- Russel, A. L. (2005). Standardization in History: A Review Essay with an Eye to the Future. *The Standards Edge: Future Generations* , 247-260.
- Schäfenmeyer, M., & Rosenkranz, C. (2011). "To standardize or not to standardize?" - Understanding the effect of business process complexity on business process standardization . *Goethe University*, 1-12.
- Schäfermeyer, M., Rosenkranz, C., & Holten, R. (2012). The Impact of Business Process Complexity on Business Process Standardization. *Business & Information Systems Engineering*, 261-270.

- Swaminathan, J. M. (2001). Enabling customization using standardize operations. *California Management Review*, 125-135.
- Wells, J. D., Fuerst, W. L., & Choobineh, J. (1999). Managing information technology (IT) for one-to-one customer interaction. *Elsevier Information & Management* , 53-62.
- Wüllenweber, K., Beimborn, D., Weitzel , T., & König, W. (2008). The impact of process standardization on business process outsourcing success. *Information System Frontiers*, 211-224.

Appendix A: Interview with the manager of Wensink & Partners

Uitwerking gesprek Peter Wensink

Om de probleemstelling duidelijk te kunnen maken is het verstandig om eerst een duidelijk beeld te hebben van de organisatie waar die probleemstelling zich voordoet. Daarom zal in een gesprek met de directeur van Wensink & Partners naar informatie gevraagd worden. Dit gesprek heeft plaatsgevonden op 17 juni en hieronder kunt u de uitwerking van dit gesprek vinden, de vragen zullen dikgedrukt zijn en de antwoorden van de directeur Peter Wensink zullen daaronder te vinden zijn; (namen die naast Peter Wensink in het gesprek genoemd zijn zal ik in verband met privacy redenen niet vermelden)

Kunt u mij meer vertellen over de historie van Wensink & Partners?

In 2001 zijn wij begonnen, we zouden ons in eerste instantie gaan richten op financiële planning en de achterliggende gedachte of anders gezegd, de reden hiervoor was eigenlijk dat er onvrede bestond met de bestaande situatie in de financiële markt. Het was altijd als volgt; als je iemand vroeg om financieel advies moest degene die advies gaf een product verkopen om geld te verdienen want hij kreeg provisie van een verzekeraar of een hypotheekverstrekker per afgesloten product. Het was dus altijd zo dat als jij bij mij zou komen voor advies, en ik je niets verkocht ik dus ook niets zou verdienen. Hierdoor kwam je bij heel veel adviezen dus automatisch uit op de aanschaf van een financieel product, een levensverzekering, een hypotheek, een overlijdensrisicoverzekering of een spaarpolis, want die kwamen toen nog veel voor. Deze manier van werken was dus niet objectief, ik moet wel zeggen dat de verdiensten op die producten erg goed waren, dus als je de ene keer geen product zou verkopen kon dat gecompenseerd worden met een keer dat je wel een product zou verkopen, per saldo zou je dus wel genoeg verdienen. Toch kwam het er vaak op neer dat adviseurs een product verkochten. Toen dachten wij, we draaien het om! Bij ons betaal je voor het advies, of je nou een product koopt of niet. Als dan blijkt dat een klant een product nodig heeft dan verkopen wij het product (netto) en dan krijgt de klant de provisie van ons terug, mocht de klant geen product nodig hebben dan gebeurt er niets, dat was het idee. Op deze manier werden er wel mensen klant bij ons maar het waren er niet veel. Bij de bank of een tussenpersoon op de hoek was het financiële advies namelijk gratis, dat je dan een product moest kopen namen die klanten voor lief, dat was dan maar gewoon nodig. Overall was advies gratis maar bij “die Wensink” moet je betalen voor advies, dat was een beetje de gedachte die toen heerste. Dus de klanten die wij hier binnen kregen waren accountants (voor zichzelf), notarissen (voor zichzelf) en mensen die bij een verzekeraar werkten maar verder hadden wij in die periode niet veel klanten. Toen kwamen wij dus al snel in de pensioendienstverleningen terecht omdat daar in de grote contracten men wel bereid was te betalen voor advies. In deze gevallen is een groot bedrijf klant en niet een particulier. Pensioen was mijn oude vak en die twee dingen bij elkaar opgeteld hebben dit tot stand doen komen, één en één is twee. We schoven dus van financiële planning op naar pensioen, hierdoor kregen we dus ook veel

zakelijke klanten. We bleven pensioenadvies geven in opdracht van bedrijven maar daarnaast gaven we ook financiële planning voor werknemers, financiële planning voor mensen die ontslagen werden en ontslagvergoeding kregen, dit soort klanten bleven wij dus ook begeleiden naast ons pensioenadvies. Op enig

50 moment is de wetgeving veranderd. Voorheen was er een verbod op retourprovisie, dit betekent dat als ik jou een financieel product verkoop het mij verboden wordt om de provisie die ik krijg aan jou terug te geven. Volgens mij is dit begin deze eeuw veranderd, het verbod op retourprovisie ging eraf en dan mag je de verkregen provisie teruggeven. Door deze verandering in de wet werd

55 het voor mij makkelijker om hiermee te spelen. En uiteindelijk komt het er op neer dat er nu een verbod op provisie is op levenproducten of in ieder geval een verbod op afsluitprovisie. Nu gaan we dus over naar netto producten en verdwijnen alle provisies. Die dienstverlening, advies op uurbasis, waar ik mee bezig was wordt nu dus de standaard. Met Wensink & Partners zijn wij de tijd

60 dus voor omdat wij al ingesteld zijn op dit nieuwe verdienmodel en hiermee kunnen we nu verder, dit is dus gunstig en mooi. Daarnaast zijn wij steeds meer pensioencontracten gaan beheren en vanaf vorig jaar is er een nieuwe vergunningsplicht ingesteld voor pensioenadviseurs. Iedereen moest vanaf 01-01-2013 een pensioenvergunning hebben en mensen hadden dispensatie tot 01-

65 01-2014 om het allemaal te kunnen halen. Als je na 01-01-2014 geen “pensioenpapiertje” had moest je het pensioenportefeuille weggeven aan iemand die wel die bevoegdheid en die vergunning heeft. Er is wel een probleem ontstaan omdat sommige partijen die niet verder mochten met een pensioenportefeuille niet naar bedrijven zoals ons gegaan zijn maar die tegen de verzekeraar gezegd hebben; “Hier hebben jullie de polissen.” en die verzekeraar zegt vervolgens; “Ja wat moet ik ermee?!” waarop de partijen antwoorden; “Ja dat weet ik ook niet, maar ik mag het niet meer van het AFM.” In deze periode hebben wij met Wensink & Partners dus veel pensioencontracten binnen

70 gekregen, omdat wij wel aan die eisen van het AFM voldoen. In de situatie waar we nu in zitten beheren we iets meer dan 75 contracten collectief, en daarnaast verrichten we nog rekenwerk. Een directeur groot aandeelhouder (DGA) mag pensioen opbouwen in zijn eigen B.V. of een pensioenverplichting opbouwen in zijn eigen B.V. maar daar moet je op een bepaalde manier voor reserveren, fiscaal gezien want voor de belastingdienst gelden andere regels dan in de werkelijke

75 situatie daar helpen wij accountants al jarenlang mee, dus dat is eigenlijk hetzelfde gebleven. Maar dit is eigenlijk in het heel kort de geschiedenis.

Bent u alleen begonnen of is Wensink & Partners ontstaan door een samenwerking met een partner?

85 In eerste instantie ben ik met een partner begonnen waar ik na twee jaar afscheid van heb genomen. Toen ben ik een tijdje alleen geweest, waarna er iemand bijgekomen is waar ik samen mee gewerkt heb, deze persoon heeft nog steeds aandelen van het bedrijf maar is hier niet meer werkzaam. Vervolgens is Wensink & Partners versterkt met een medewerkster die nog steeds werkzaam

90 is bij ons en dit jaar is er nog een pensioenadviseur bij het team aangesloten. Tussendoor zijn er wel een aantal andere personen geweest die zijn gekomen en gegaan. Maar in grote lijnen is dit hoe Wensink & Partners is gevormd tot de samenstelling die we nu hebben.

95 **Heeft Wensink & Partners ook met meerdere namen gewerkt, ik zag namelijk een bordje staan met Peter Pensioen?**

Nee, Peter Pensioen kan gezien worden als een spin-off. Peter Pensioen is een activiteit van mijzelf die los staat van de B.V. en die ik gebruik wanneer ik les geef. Ik geef les vanuit Peter Pensioen en niet vanuit Wensink & Partners, lesgeven gaat op persoonlijke titel.

Wat doet Wensink & Partners of een pensioenadviseur precies? Hoe kan het productieproces van klant naar product beschreven worden?

Het adviesproces kan gelezen worden in de leidraad tweedepijler

105 pensioenadvisering die ik jou eerder heb gegeven. In dat rapport zie je alle richtlijnen en stappen die een pensioenadviseur moet volgen om tot een advies te kunnen komen. Dus als iemand hier komt voor een nieuwe regeling of voor een wijziging van de regeling dan doorlopen wij die stappen die daar zijn beschreven. Daarnaast hebben wij het beheer, wat je ook bij onze medewerker

110 kunt zien, de praktische beheertaak. Dit kun je zien als het doorvoeren of doorgeven en controleren van mutaties, aan- en afmeldingen, het beantwoorden van vragen van de werkgever, het beantwoorden van vragen van de werknemers, het bijhouden van wet en regelgeving en werkgevers er op attenderen als er iets gewijzigd is, van let op er is iets gewijzigd en je moet er wat

115 mee. Dat is eigenlijk in grote lijnen onze taak als wij als pensioenadviseur werken. Dus dat is de hoofdtaak en dan heb je nog wat sub taken zoals iemand heeft een pensioenprobleem, kun je dat oplossen? Maar ook een echtscheiding, een waardeoverdracht, een vraag van de belastingdienst of een onduidelijkheid met een relatie tot de verzekeraar (ik vraag al heel lang iets maar ik krijg het

120 niet, of ik heb allemaal nota's maar ik snap er niets van en hoe moet dat nu?), dat zijn allemaal sub taken die ook bij ons werk horen. Het oplossen van problemen en het beheren van het contract, dat is wat wij doen. Dat kan een beheerderstaak zijn, dat kan een oplossende taak zijn en dat kan ook een adviestaak zijn. Maar een adviestaak is het meestal niet die heb je alleen bij wijzigingen en

125 totstandkoming van de regeling. Het hele AFM traject wat beschreven staat in die map die ik je gegeven heb moeten wij dan weer volgen. Het is makkelijker om die lijn te volgen omdat daarin alle stapjes vermeld staan. Verder zie je dat wij in de dagelijkse praktijk vooral praktische dingen die vaak met premies te maken hebben.

130 **In eerdere, niet vastgelegde, gesprekken is vermeld dat beheer en de taken van jullie zullen gaan veranderen.**

Ja, ja, wat je nu ziet is dat een deel van ons werk bestaat uit controle van de verzekeraar. Een werkgever meld een nieuwe deelnemer bij ons aan, wij melden

135 dat aan de verzekeraar, de verzekeraar komt vervolgens met een polis, die polis wordt naar ons opgestuurd die polis controleren wij en die sturen wij dan weer door naar de klant. Dat is de ouderwetse situatie, als het dan fout is dan constateren wij die situatie, dan berichten wij die verzekeraar weer, de verzekeraar verwerkt dit, dan krijgen wij weer een polis terug net zolang totdat

140 het goed is en dan gaat de polis naar de klant. En dan heb je nog de rekening en factuurstroom die daarbij hoort. In de nieuwe situatie logt de klant in op een portal, geeft daar werknemersgegevens door, die krijgt digitaal direct of bijna direct de polis terug plus een eventuele factuur en klaar. Dus die tussenstapjes

145 van onze controle zijn er niet meer, want werknemers muteren direct in het
systeem. De data kan niet meer anders dan zoals het moet aangeleverd worden
bij die verzekeraar waardoor het direct op een juiste manier in het systeem kan
verwerken en dan is het klaar, er komen bijna geen mensen aan te pas. Dat
betekent dus dat wij die controle taak die wij nu nog uitvoeren weg valt. Het
150 begon langzaam maar dat gaat nu steeds sneller. Het zal altijd nog wel in een
aantal contracten blijven omdat niet alle verzekeraars overgaan naar die
helemaal nieuwe systemen, maar de meeste verzekeraars zullen wel
overstappen. Ik denk dat binnen nu en twee jaar de bulk weg is. Dus dat betekent
dat binnen Wensink & Partners onze administratief medewerkster meer tijd
155 heeft of dat ze wat anders moet gaan doen hier. Dat betekent ook dat wij in de
prijsstelling moeten gaan kijken, wat deden en wat doen we? Dat zijn dus dingen
waar we naar moeten gaan kijken, hoe snel gaat het anders en hoe wordt het dan
anders?

**Blijven jullie de gegevens ondanks de directe portals toch
steekproefsgewijs controleren?**

160 Ja, ik heb het idee om dat een keer per jaar te doen. Elk jaar hebben wij een
gesprek bij de werkgever van hoe bevalt het, hoe gaat het, welke wetswijzigingen
zijn er geweest en wat veranderd er daardoor bij jou en daarnaast hebben wij
nog een steekproef gedaan en we hebben voor jullie dit gecontroleerd en dat
165 klopt. Klaar, dat is het. Je zou het dus kunnen zien als een extra service. Het is
niet heel spannend, maar van twee, vijf of tien medewerkers zou je toch even
moeten controleren of alles klopt. Dit is voor Wensink & Partners geen primaire
taak, dit is de verantwoordelijkheid van de werkgever zelf, aangezien die de
wijzigingen in de portal doorvoert en wij, als pensioenadviseurs, zijn hier
170 volgens het AFM niet verantwoordelijk voor. Wel zou ik het als service voor de
klant meenemen en er naar kijken.

**Tenslotte zou ik graag wat willen vragen over jullie CRM systeem BaseNet,
wat is de voornaamste reden geweest dat jullie dit zijn gaan gebruiken?**

175 Eigenlijk is dit gedaan omdat het toevallig zo goed uitkwam. Wij zijn tot BaseNet
gekomen omdat wij een andere financieel adviseur hiermee zagen werken.
Kennelijk was het voor ons handig ingericht en toen dachten we, laten we dat
dan maar gaan doen. Het is een betrouwbare partij, omdat het op de service van
XS4ALL staat, dat geeft al iets van zekerheid. Daarnaast werkt de advocatuur veel
180 met BaseNet, dus heel veel processtukken en advocaten die werken met BaseNet,
ook voor de projectadministratie en wij gebruiken BaseNet ook voor
projectadministratie. En ik dacht dat als die het durven en voor hen is het veilig
en ik heb daar een referentie voor ingewonnen bij een advocaat, dan is het voor
ons ook veilig en dan durf ik dat ook. Dus een stukje continuïteit en ik zag het bij
185 een andere adviseur en het leek me handig.

**Maar nogmaals, wat was dan de primaire reden om BaseNet te gaan
gebruiken?**

190 De primaire reden is dat ik dan één plek heb waar ik alles vind van de klant. Het
probleem waar ik tegenaan liep, je kunt je namelijk wel voorstellen dat als je veel
klanten krijgt, is dat je veel e-mails krijgt dus veel correspondentie hebt. In
outlook had ik mapjes per klant en de ingekomen post was daarin te vinden,

195 maar niet per onderwerp gespecificeerd. Een klant kon wel duizend mailtjes hebben, maar dat stond dus alleen in de mapjes bij ingekomen mail. De verzonden mailtjes stonden hier nog niet eens bij, die stonden in mijn verzonden bak en die was dus ook ongeveer vier gigabyte groot. Als ik dan moest gaan zoeken in die verzonden bak, van ja ik heb je ooit een mailtje gestuurd, maar wanneer en hoe, dan moest je dus hele rijen mail door en dan was het niet snel en duidelijk te vinden. Dan ging ik maar printen omdat je de mail of
200 correspondentie op deze manier in ieder geval nog zou hebben. Nu kan ik met BaseNet op project, op naam, een punt of op een komma, een datum of een tijd selecteren en zoeken. Want ik vond de mailafhandeling essentieel.

205 **Dus primair een functie waardoor je data weer snel en goed terug kunt vinden?**

Ja, zodat ik het goed kan vastleggen waardoor ik het snel en goed kan terugvinden inderdaad. En een uniforme manier van opslaan is erg belangrijk. Nu zie ik namelijk dat ik in de praktijk de mailfunctie binnen BaseNet wel veel gebruik maar dat ik voor de andere data toch in Windows ga zoeken in
210 documenten en mapjes en eigenlijk vind ik dat ook wel veilig. Ik zou namelijk wel alles in BaseNet kunnen hangen maar volgens mij is dat systeem daar in eerste instantie niet voor bestemd. Het zou in principe wel kunnen maar dan zouden wij wel een enorme afhankelijkheid van BaseNet creëren. Nu hebben wij dat in de correspondentie en dat is al niet heel erg fijn, maar goed die kan ik nog
215 exporteren. Dus daar wil ik ook nog naar kijken hoe we dat kunnen gaan doen, ik wil namelijk de correspondenties ook nog exporteren naar mijn Windows mapjes toe. Dus ik kan zeggen het hele adviesproces is afgerond en ik exporteer dus alles wat betrekking had op het adviesproces en ik plaats het in een apart mapje op mijn eigen server, dan heb ik dat ook geborgd. Dan weet ik zeker dat
220 het altijd daar staat.

Er kan dus geconcludeerd worden dat veiligheid binnen Wensink & Partners erg belangrijk is?

Ja, ik vind dat van essentieel belang. Er zijn wel heel veel bedrijven die daar
225 gewoon lak aan hebben en die dat niet doen. Maar er zal maar een zonnestorm of een derde wereld oorlog komen, die kans is misschien niet heel groot maar als dat nou wel komt, wat dan? Dan geven ze als antwoord, ja als dat zal gebeuren is alles anders." Ja dat klopt, maar ik vind dat je dan nog steeds die verantwoording hebt voor die data van de klanten die jij hebt. Ik moet dan nog steeds dingen
230 kunnen reproduceren want dat wordt niet anders en het blijft mijn verantwoording en naar mijn mening is het te serieus om daar zo makkelijk mee om te gaan.

235 **Als we hier rondkijken hangen er ook allemaal papieren dossiers, is dat ook om die veiligheid te waarborgen?**

We zijn eigenlijk met papieren dossiers begonnen en we hebben dat nog steeds. Als ik aan het werk ben dan heb ik het op papier en als het klaar is dan kan ik het ooit nog wel eens een keer inscannen, en er ligt nogal wat werk om gescand te worden, "je hebt de scanstapel gezien". En dan heb ik het digitaal en dan zou het
240 dossier weg kunnen. Maar wij hebben hier nog de ouderwetse werkmethode, we doen alles op papier. Dus als ik bij een klant zit dan schrijf ik op een blaadje, dan

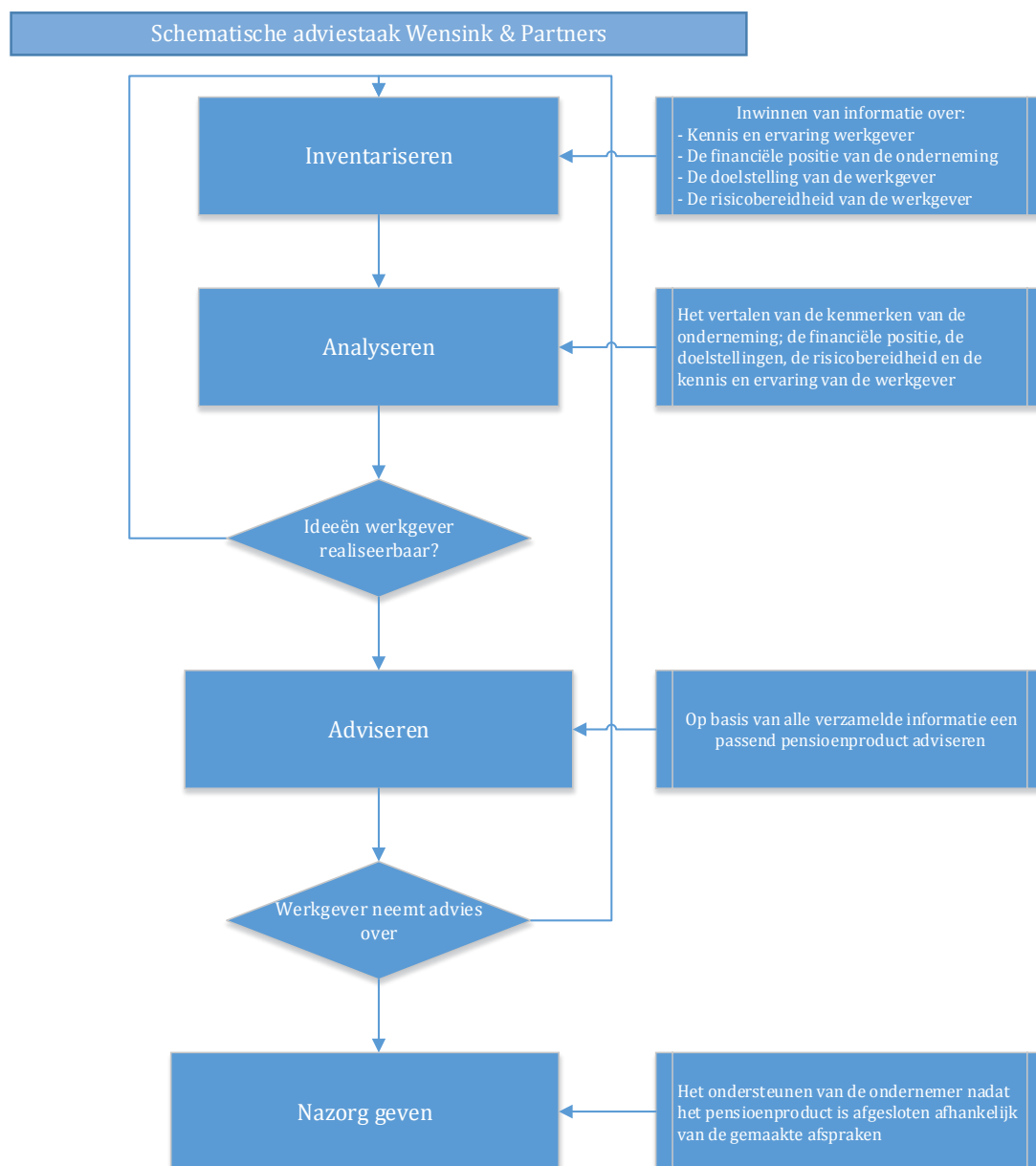
245 maak ik hier op kantoor een gespreksnotitie en dan kan die notitie in BaseNet
hangen. Maar ik heb ook wel eens een kladje op papier dat ik in het papieren
dossier verwerk. En dat zijn allemaal dingen waar wij naar uniforme zaken toe
willen. Misschien moeten wij wel stoppen met het werken op papier, ik zou
misschien wel heimwee naar dossiers krijgen, maar goed. We zouden ook
kunnen zeggen dat als je wilt werken en je dan iets op papier wil hebben, dat
snap ik, maar als het klaar is dan is het klaar en dan zou het papier weg moeten.
250 En als je bij een klant zit kun je net zo goed, zoals jij al zei, met bijvoorbeeld een
tablet of een laptop werken. Dan is de gespreksnotitie af of bijna af terwijl je bij
die klant zit, dat scheelt al wel weer werk. Aan de andere kant ben ik toch met de
klant in gesprek en typen tijdens het gesprek is ook niet wat. Het zou misschien
wel een optie zijn om na elk onderwerp snel wat uit te typen, maar het zou dan
wel heel snel moeten en af en toe moet je toch even wat opschrijven, dus hoe ga
255 je dat dan doen? Dat zijn van die onderwerpen waar ik nog naar wil gaan kijken.

Maar zou u wel bereid zijn om afscheid te nemen van de papieren dossiers?

260 Als het mogelijk is wel, maar ik zal er wel aan moeten wennen. Als ik aan het
werk ben heb ik het liever op papier maar voor het opslaan en het opbergen mag
het voor mij wel weg. Als we dan maar een hele goede uniforme methode hebben
om het te doen. Snap je? Dat is essentieel, als we dat doen dan hebben we de
verplichting om voor iedereen een eenduidig systeem te hebben, wat onder strak
beheer staat, dan zou het kunnen. Alles zou dan wel teruggevonden moeten
kunnen worden, maar dan zou het wel kunnen

Appendix B: Schematic advisory task of Wensink & Partners

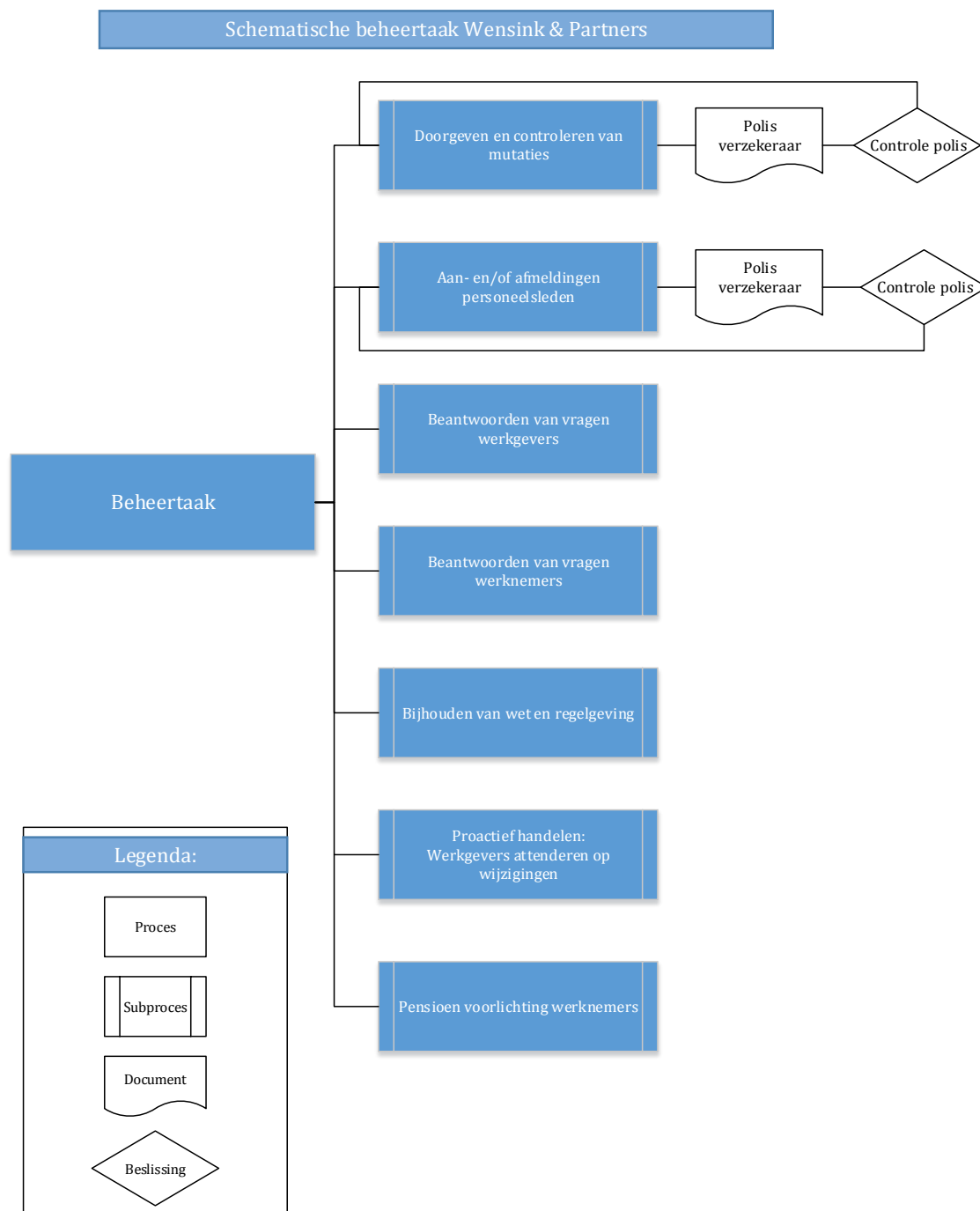
An advice occurs when Wensink & Partners creates and/or adjusts a regulation for a customer. Underneath a schematic overview of the tasks Wensink & Partners needs to follow can be found.



Based on information from: (AFM, 2009)

Appendix C: Schematic administration task of Wensink & Partners

When Wensink & Partners gave advice the administration task for the customer arises. In the administration task (dependent on the contract with the customer) is Wensink & Partners responsible for the administration of the contract.



Based on information from appendix A

Appendix D: Folder analysis of five representative clients

Analyse huidige situatie klantenbestand 2014		
Naam Klant:	Hoofdmappen (zichtbaar na openen klantenbestand)	Submappen
1	Beleggen Benodigde beschieden Buitenland Contract 2004 Contract 2009 Contract 2014 Correspondentie Deelnemerslijst Gescande pensioenstukken medewerkers ICK Medewerkers Offertes verlenging 2009 *Verder zijn er nog een aantal documenten buiten de mapjes	2008 UPO Aegon; Acturaat Visible; AV 05-2004; Nieuw contract Offerte NN; Verlengingsvoorstel etc Aanvraag Be Frank; Aegon offertes en informatie; Be Frank offerte en informatie; CAO-BPF; Juridische documenten 2011 2009; 2010; 2011; 2012; 2013; 2014 1. RC overzichten; 2. Polissen; Deelnemers in dienst; Deelnemers uit dienst
2	Arbeidsongeschiktheid medewerkers Pensioen medewerkers *Verder zijn er nog een aantal documenten buiten de mapjes	Lopende verzekering; Overig; RC; Tot 2013 Aanpassing bijspaarregeling 2014; Advies; Deelnemerslijst; Gescande pensioenstukken; Juridische documenten; Persoonlijk pvi; Mutatielijst; Overig; Tot 2013 Samenwerkingsovereenkomst; TEMPLATE akte van afstand BBP; TEMPLATE verklaring BSV; Thumbs
3	Pensioen medewerkers Klant 3 Pensioen medewerkers Klant 6 *Verder zijn er nog een aantal documenten buiten de mapjes	Advies; Deelnemerslijst; Gescande pensioenstukken; Juridische documenten; Overig Advies; Deelnemerslijst; Gescande pensioenstukken; Juridische documenten; Overig; Regeling vanaf 2014; tot 2013 Doc02369720140505093128; Thumbs
4	Pensioen DGA Pensioen medewerkers bij Avéro Pensioen medewerkers bij Zwiset Leven *Verder zijn er nog een aantal documenten buiten de mapjes	2010 Advies; Deelnemerslijst; Gescande pensioenstukken; Juridische documenten; Overig Advies; Gescande pensioenstukken; Juridische documenten; Overig Thumbs
5	Aanpassing pensioen 2014 Basenet Beloning Correspondentie Dossier pensioen medewerkers Duitse Survey Engineers Formuleren ZWL Gescande pensioenstukken Het Dossier Nieuwe regeling Pensioen 2015 WGA IVA *Verder zijn er nog een aantal documenten buiten de mapjes	Deelnemerslijst; Juridische documenten 2011 Beleggen; Beleggingen Zwitserleven; Correspondentie; Delta Lloyd offerte; Mutaties en aanmeldingen; Nationale Nederlanden offerte; Persoonlijk; Zwitserleven offerte 1. Rekening courant overzichten; Afstandsverklaringen; Pensioenpolissen; Pensioenpolissen (ex-medewerkers); Pensioenpolissen (medewerkers in dienst) Berekeningen; Formuleren; Informatie aan medewerkers 2011; 2012; Juridische documenten Pensioenrapportages; doorrekeningen; gespreksnotities; personeellijsten; berekeningen; presentaties; bestanden activeren; brochures; etc.

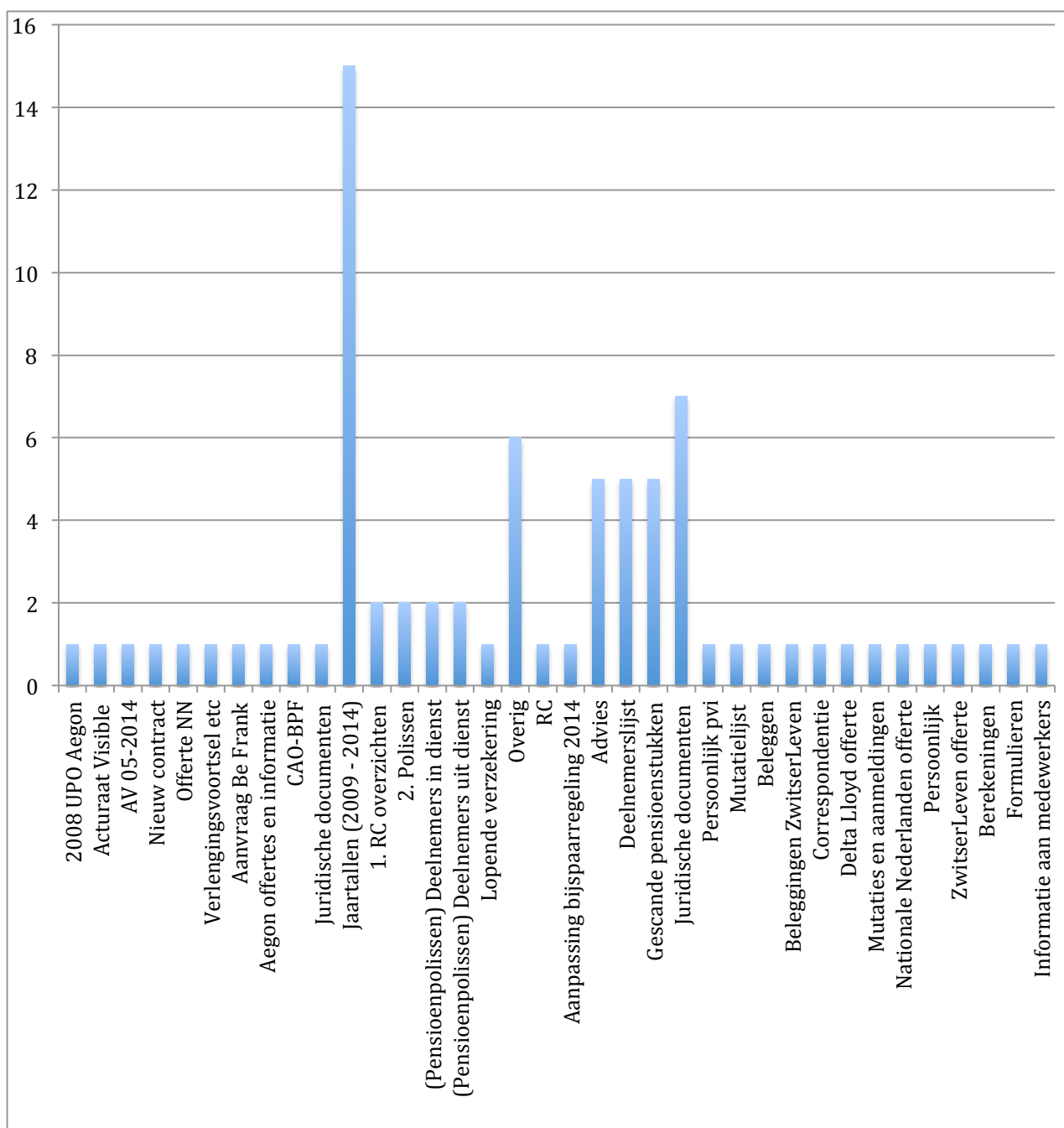
Appendix E: Main folder analysis of all folders used in the Livedrive

Nr.	Mappen die op dit moment in de Livedrive gebruikt worden
1	2005/2006/2007/2008/2009/2010/2011/2012/2013/2014
2	2015 - aanpassing pensioenregeling per 2015
3	Aankoop pensioen (jaartal)
4	Aantekeningen (ingescande documenten, onleesbaar)
5	Acturaat Visible
6	Advies (Adviestraject (AOV / Pensioen))
7	Adviestraject (jaartal)
8	Adviestraject t.b.v. regeling vanaf 2015
9	Afleg
10	Afstandsverklaringen
11	AOV
12	BaseNet (hieronder staan Deelnemerslijst en Juridisch)
13	Beleggingsinfo
14	Beleggingsoverzicht
15	Beloning
16	Benodigde bescheiden
17	BPF bouw
18	Contract (jaartal)
19	Controle waardeoverdracht
20	Correspondentie klant
21	Correspondentie uitvoerder
22	Deelnemers
23	Deelnemerslijst
24	DGA pensioenmap
25	Documenten
26	Execution only traject
27	Facturen (lege map)
28	Figlo
29	Financiering
30	Gescande pensioenstukken
31	Hersteladvies
32	Het dossier
33	Hypotheek
34	Jaarstukken (lege map)
35	Juridisch
36	Juridische documenten
37	Lopende verzekeringen
38	Nieuw voorstel
39	Nieuwe regeling
40	Offerte (naam verzekeraar)
41	ORV
42	Overig
43	Overlijdensrisico verzekering
44	Overname contract (naam accountantskantoor)

Appendix E continued

45	Overzicht tegoeden
46	Pensioen 2015
47	Pensioen eigen beheer
48	Pensioen medewerkers
49	Pensioenanalyse
50	Pensioenberekeningen (jaartal)
51	Pensioenbrief
52	Pensioenpolis
53	Pensioenrapportage
54	Pensioenregeling vanaf 2015
55	Persoonlijke gegevens
56	Regeling tot (jaartal)
57	Regeling tot 01-11-2010
58	Regeling vanaf (jaartal)
59	Regeling vanaf 01-01-2015
60	Regeling vanaf 01-11-2010
61	Rekening courant
62	Tot 2013
63	UPO (jaartal)
64	Verlenging pensioencontract (jaartal)
65	Waardeoverdracht
66	Wijziging (jaartal)

Appendix F: Results of the subfolders placed in one table



Appendix G: Analysis of the usage of the Livedrive of the administrative assistant

Analyse alle werkzaamheden en benodigde informatie gedurende 2 weken (administratiemedewerkster)	
Werkzaamheden / opdracht klant (alle taken)	Welke informatie uit de Livedrive is hiervoor nodig?
Maandag 27 oktober 2014:	
Naam klant	<i>Geen gebruik van de Livedrive</i>
Naam klant	Werklijst
Naam klant	Deelnemerslijst
Naam klant	Deelnemerslijst
Woensdag 29 oktober 2014:	
Naam klant	Salarislijst
Opvragen Kamer van Koophandel / Wensink	TP nummers
Naam klant	Deelnemerslijst / gescande pensioenstukken
Naam klant	<i>Geen gebruik van de Livedrive; mailen contactpersoon inzake mutaties</i>
Naam klant	<i>Geen gebruik van de Livedrive</i>
Naam klant	Premie overzicht juni/ juli 2014
Naam klant	<i>Geen gebruik van de Livedrive</i>
Naam klant	<i>Geen gebruik van de Livedrive; adreswijziging versturen aan Generali</i>
Naam klant	Werkzaamheden inzake direct ingaand pensioen, (wel Livedrive?)
Donderdag 30 oktober 2014:	
Salarismutatie 01-2014 Naam klant	Salarislijst 2014
Peter Pensioen - maken van	<i>Geen gebruik van de Livedrive</i>

facturen	
Maandag 3 november 2014:	
Naam klant controle polis - Beheer	Deelnemerslijst 2014
Naam klant controle polissen	<i>Geen gebruik van de Livedrive</i>
Peter Pensioen versturen documenten	Facturen Peter Pensioen
Dinsdag 4 november 2014:	
Naam klant maandelijkse mutatie	Deelnemerslijst 2014
Aanvraag direct ingaand pensioen (naam)	<i>Geen gebruik van de Livedrive</i>
Naam klant - Beheer - Nieuwe aanmeldingen	Deelnemerslijst 2014
Naam klant - (naam) - maaken aanvraag formulieren	<i>Geen gebruik van de Livedrive</i>
Werkoverleg	<i>Geen gebruik van de Livedrive</i>
Woensdag 5 november 2014:	
Naam klant - controle polissen	Rekensheet 2014
Maken overeenkomst van dienstverlening Klant 5.	Standaard document overeenkomst dienstverband
Naam klant controle notitie	Notitie Dijkman advocaten / inzake pensioentekort de heer Dijkstra
Naam klant beheer werkzaamheden	Deelnemerslijst
Naam klant versturen polis	<i>Geen gebruik van de Livedrive</i>
Brief inzake aanpassing pensioen 2015 (naam)	<i>Geen gebruik van de Livedrive</i>

Appendix H: Analysis of the usage of the Livedrive of the second pension advisor

Analyse alle werkzaamheden en benodigde informatie gedurende 2 weken (tweede pensioenadviseur)	
Werkzaamheden / opdracht klant (alle taken)	Welke informatie uit de Livedrive is hiervoor nodig?
Donderdag 24 oktober 2014:	
Berekeningen in verband met 2015	Opgeslagen offertes, deelnemersoverzichten
Controle gemaakte notitie Peter	Concept notitie (controle + versturen)
Maandag 27 oktober 2014:	
Documenten gescand	Documenten opgeslagen
Dinsdag 28 oktober 2014:	
Controle polis inclusief scannen	Polis opgeslagen
Controle juridische documenten	Juridische documenten opslaan onder documenten
Nagaan status (2 maal)	<i>Geen gebruik van de Livedrive</i>
Opvragen offerte	<i>Geen gebruik van de Livedrive</i>
Controle berekeningen	Diverse berekeningen
Woensdag 29 oktober 2014:	
Offertes gemaakt	Stukken opgeslagen inclusief aanvragen
Vorbereiden afspraak	<i>Geen gebruik van de Livedrive</i>
Uittreksels Kamer van Koophandel gedownload	Uittreksels opgeslagen in de Livedrive
Donderdag 30 oktober 2014:	
Nakijken aangeboden tarief	Notitie (inclusief offerte)
Controle opgegeven commciele waarden	Pensioenberekening
Nakijken notitie Peter	Notitie
Gespreksverslag naar aanleiding	Opgeslagen, inclusief documenten van de

van afspraak	klant
Vrijdag 31 oktober 2014:	
Vorbereiding afspraak / regeling in kaart brengen	Opgeslagen polissen + juridische documenten
Kostenpercentage doorgeven	<i>Geen gebruik van de Livedrive (samenvatting uit informatiemap)</i>
Maandag 3 november 2014:	
Polis gecontroleerd	Offerte
Hoogte kapitaal overdracht	<i>Geen gebruik van de Livedrive (correspondentie met verzekeraar)</i>
Personeelsbestand opvragen	Deelnemerslijst
Vragen klant beantwoorden	<i>Geen gebruik van de Livedrive</i>
Dinsdag 4 november 2014	
Maken pensioenberekening	Oude pensioenberekeningen

Appendix I: Analysis of the usage of the Livedrive of the manager

Analyse alle werkzaamheden en benodigde informatie gedurende 2 weken (Peter Wensink)	
Werkzaamheden / opdracht klant (alle taken)	Welke informatie uit de Livedrive is hiervoor nodig?
Donderdag 24 oktober 2014:	
Naam klant	Oude financiële rapporten opgezocht
Naam klant	Nazoeken opgebouwde oude pensioenrechten
Naam klant	polis gezocht
Naam klant	Excel inkomensoverzicht opgeslagen
Naam klant	Brieven gemaakt / opgeslagen / gemaild
Peter Pensioen	opleidingsdocumenten opgezocht
Naam klant	Polissen opgezocht
Naam klant	Opzoeken notitie / excel sheet / opslaan nieuwe notitie
Wensink	Opzoeken juridische documenten
Lezing 30-10	Opslaan presentaties
Naam klant	Presentaties aanpassen
Naam klant	Notitie aanpassen + berekenen
Naam klant	CAO opgezocht
<i>* Volgens Peter zou hij deze gegevens keer op keer opnieuw invullen, volgens hem gebeuren deze taken constant.</i>	

Appendix J: Interview with administrative assistant 02-03-2015

5 *Gedurende mijn periode bij Wensink & Partners heb ik veel contact en gesprekken gehad met de medewerkers binnen dit bedrijf. Om dit zonder eigen invloed op papier te krijgen zodat ik er ook naar kan verwijzen heb ik in overleg besloten interviews af te nemen. In deze interviews zal gevraagd worden naar het gebruik van de Livedrive, dit is ook al geanalyseerd gedurende een periode van twee weken in oktober en november vorig jaar. Op deze manier kan ik de resultaten die eerder*
10 *geanalyseerd zijn testen over een langere tijdsperiode waardoor ik kan uitsluiten dat die specifieke werkzaamheden eenmalig plaatsgevonden hebben. Dit interview heeft plaatsgevonden op 2 maart 2015 en hieronder is de uitwerking hiervan te vinden. Wederom zullen de vragen dikgedrukt zijn en de antwoorden zullen daaronder te vinden zijn. Namen van de geïnterviewde medewerkers naast de*
15 *directeur Peter Wensink zal ik in verband met privacy redenen hierin niet vermelden.*

20 **Zoals je weet ben ik bezig met het opnieuw en efficiënter inrichten van de Livedrive. Hierdoor zullen jullie alles sneller, makkelijker en beter terug kunnen vinden. Om een goed beeld te krijgen van het gebruik wil ik je allereerst vragen of je veel gebruik maakt van de Livedrive?**
Ja, ik maak zeer veel gebruik van de Livedrive. Heel veel eigenlijk.

Waar gebruik je de Livedrive dan voornamelijk voor?
25 Ik maak vooral veel gebruik van de Livedrive om bestanden die ik zelf maak of gebruik op te zoeken. Denk dan vooral aan de deelnemerslijsten, dat is echt mijn basis. Ik werk namelijk met bestanden op klantniveau en daarna direct op deelnemer niveau. Ik ga dan naar een bepaalde klant, vervolgens kan ik daar op deelnemer niveau kijken en bepaalde dingen opslaan zoals bijvoorbeeld polissen.
30 Dit gebruik ik vooral voor scan-, controle- en nazoekwerk op klantniveau en natuurlijk de deelnemerslijst waar ik heel veel mee werk. Dus ik maak daar echt veel gebruik van en ik zit daar echt veel op.

Zijn de bestanden die jij voornamelijk gebruikt duidelijk en makkelijk te vinden op de Livedrive voor jou?
35 Ja! Ik vind zelf namelijk dat ik dat gedeelte duidelijk heb ingericht en ik kan daar gewoon snel naartoe komen en de benodigde data vinden. Dus alles wat ik er heb staan, en als ik begin met wat ik veel doe dan kan ik dat vinden. Neem bijvoorbeeld de deelnemerslijst, als ik die erbij pak heb ik deze daarna
40 opgesplitst in jaartallen en per jaartal heb ik de bestanden opgeslagen wanneer ik weer mutaties heb verricht. Dit is per klant verschillend, sommige klanten hebben iedere maand mutaties, bij andere klanten komt dit zelfs nog vaker voor per maand en bij weer andere klanten komt dit maar 2 of 3 keer voor per jaar. Maar eigenlijk vind ik dat ik dat voor een heel groot gedeelte wel duidelijk heb
45 staan. Ook op deelnemer niveau, als ik bijvoorbeeld alleen per deelnemer kijk. Ik heb een mapje met gescande pensioenstukken, en daar zitten eigenlijk alle deelnemers onder. Maar voor het beeld, gescande pensioenstukken is opgesplitst

50 in rekening courant overzichten, daarna deelnemers, soms nog deelnemers in of uit dienst. Bij de mapjes deelnemers in en uit dienst zijn we eigenlijk allemaal niet heel consequent geweest en ik zelf ook niet. Het komt voor dat deelnemers in het mapje in dienst staan, terwijl ze al uit dienst zijn. En bij sommige klanten heb ik dit al helemaal niet meer gedaan omdat ik dacht ik heb hier nu toch geen goed overzicht meer over, dus dan kan ik er wel eentje uit dienst plaatsen, maar er zijn er veel meer. Toen dacht ik nou dan doe ik het wel helemaal niet meer.

55

Maar is de deelnemerslijst dan wel altijd up-to-date?

Ja, deze lijst is altijd kloppend en up-to-date! Hierin worden alle mutaties verwerkt en bijgehouden.

60 **Zijn de mapjes in en uit dienst dan wel nodig?**

Nou ik heb het hier met Peter ook al over gehad. Als er maar een map aangemaakt is vind ik dat zelf niet echt een probleem. Maar aan de andere kant denk ik altijd, als je het bij de een doet dan zouden wij het moeten aanwennen om dit bij iedereen te gaan doen. Kijk bij een aantal klanten is het voor ons heel makkelijk te corrigeren en bij een ook een heel aantal klanten weer niet. Als je bijvoorbeeld kijkt naar een hele grote klant van ons (Bedrijf X), hier doen we het wel en houden we het wel bij, maar of het echt helemaal up-to-date is durf ik eigenlijk niet te zeggen. Ik ga er van uit dat het niet helemaal kloppend is.

70 **Maar het mapje gescande pensioenstukken wordt dus vooral gebruikt om per deelnemer bestanden op te slaan en dus ook op te kunnen zoeken?**

Ja, bijvoorbeeld de polissen, die zijn op deelnemer niveau opgeslagen en moeten voor ons ook weer terug te vinden zijn. Ik sla de polissen dus ook per deelnemer op. Peter zei tegen mij dat het belangrijk was dat een deelnemer een persoonlijk mapje had, of deze deelnemer nou gewezen of in dienst/actief zou zijn maakte hem dan niet zoveel uit. Als de gegevens maar terug te vinden zijn is het goed. Het heeft aan de andere kant ook wel voordelen als je alles in een map hebt staan, want eigenlijk weet je nooit of iemand uit of in dienst is en als die gegevens dan gewoon in een bepaald mapje staan. Dan zie je vanzelf aan de polis of het een actieve of een gewezen deelnemer is. We zien dan snel genoeg of de polis nog loopt of dat het een premievrije polis betreft.

80 **En omdat de deelnemerslijst altijd up-to-date is kun je daar natuurlijk altijd zien wie er dan wel of niet in dienst zijn.**

85 Ja, in principe kan ik altijd via de deelnemerslijst terugkijken naar de wijzigingen die hebben plaatsgevonden bij een bepaalde klant. Ik probeer dan alleen wel zoveel mogelijk op te schonen. Dus op het moment dat een nieuw jaar begint, dan probeer ik de oude mutaties die zijn afgewerkt die haal ik dan uit de lijst. De deelnemerslijst is namelijk opgebouwd uit een blad mutatielijst, deelnemerslijst, salarislijst, controlesheet en dan variabelen. Op het blad mutatielijst blijven de mutaties gedurende een heel jaar staan. Toch vind ik het zelf handig die toch af te voeren als we beginnen aan een nieuw jaar. In 2015 bijvoorbeeld heb ik alleen die mutaties laten staan die nog open stonden. Die niet afgeronde mutaties laat ik dan wel staan ook al zijn die mutaties in oktober of november aan ons doorgegeven. Dit oogt gewoon netjes, als ik dit niet zou doen krijg ik gewoon een super groot blad met allemaal data die eigenlijk niet relevant is voor mij. Er is

95

wel een klant die wel wil dat wij alle mutaties bewaren zodat ze die allemaal terug kunnen zien. Bij deze klant maken we ook gebruik van een werklijst in plaats van een deelnemerslijst die ik ook op de Livedrive kan terugvinden. Deze werklijst is gemaakt omdat onze deelnemerslijst die met macro's is aangemaakt bij dat betreffende bedrijf niet door de spam box kwam. Toen heeft Peter een aparte werklijst aangemaakt. Hier werken we dus op twee lijsten en dat is heel erg handig, heel handig. Maar desondanks werkt het nu in ieder geval. Het kost me dan wel iets meer tijd maar dat moet ik maar voor lief nemen.

Maar in principe gebruik en beheer jij dus een heel specifiek gedeelte van de Livedrive?

Ja, dat klopt. In principe maak ik vooral gebruik van de deelnemerslijst en de gescande pensioenstukken. En naar mijn mening zijn die dan ook best wel duidelijk en goed opgeslagen en terug te vinden.

Stel dat jij nu bestanden binnenkrijgt, hoe sla jij die dan op?

Dat ligt er een klein beetje aan, ik weet namelijk precies waar je op doelt. Ik weet namelijk dat Peter zijn vergaar bak op de Livedrive mega is. Ik probeer zoveel mogelijk op dezelfde manier te werken. Ik heb namelijk veel intermediairswijzigingen bij contracten die wij overnamen verzorgd en die heb ik allemaal in het mapje overig geplaatst. Ik dacht namelijk, dit valt eigenlijk nergens onder. Maar ik snap dat we dit mapje natuurlijk niet te veel moeten gebruiken. Maar intermediairswijzigingen vallen niet onder juridische documenten, niet onder gescande pensioenstukken eigenlijk valt het onder niets waar ik veel gebruik van maak dus dat heb ik zo veel mogelijk bij overig neergezet. En het valt me wel op, daar waar ik overig gebruikt heb anderen niet heel veel bestanden in dit mapje plaatsen. Het zou goed zijn als ze het ook zouden gebruiken, maar je moet niet te veel in dit soort mapjes plaatsen omdat je hiermee het overzicht op de data verliest. En ik denk wel dat het zaak is, misschien doet Peter dit ook wel te weinig, dat weet ik niet zeker hoor, maar dat de documenten nog veel meer geordend worden en dat is wat Peter natuurlijk aan jou vraagt nu. Soms is het namelijk zo ontzettend lastig om bepaalde data terug te vinden en eigenlijk is dat gewoon bizar. Soms denk ik echt, waar moet ik dat toch in vredesnaam zoeken? Dan kunnen we beter drie of vier mapjes extra hebben, dat je wat vaker door moet klikken en dat het dus duidelijk is waar je naartoe moet dan zoals het er nu staat. Want als ik iets zoek ben ik soms gewoon blij en dan denk ik gelukkig heb ik het terug kunnen vinden! Je kunt het zien als een soort opluchting als ik bepaalde data terug kan vinden. En als ik tegenwoordig twijfel over bepaalde stukken kan ik nu met de digitale portals van verzekeraars een heel eind op weg komen. Ik kan daar namelijk heel veel opzoeken en terugzoeken en vaak denk ik dat ik daar meer aan heb dan dat ik ga kijken wat wij zelf op onze Livedrive hebben staan. Of het moet echt iets specifiek zijn wat Peter of jij in opdracht van Peter hebt gemaakt ten behoeve van de klant.

Welke soort documenten sla jij vooral op met de Livedrive?

Ja, eigenlijk best veel documenten. Bijvoorbeeld de intermediairswijzigingen, de gescande stukken per deelnemer, polissen en meer van dat soort documenten.

Wat is dan de naam die je geeft aan de documenten die je opslaat?

Nou als ik dan bijvoorbeeld kijk naar de rekening courant overzichten, prolongatienota's of premie specificatienota's die maandelijks komen aan de hand van mutaties. Het zit namelijk zo, als wij gedurende een maand een mutatie laten verwerken door een verzekeraar dan geven ze daar allemaal nota's voor af.

- 150 Die noem ik vaak naar de naam van het documenten dus bijvoorbeeld premie specificatienota en ik dateer dat dan. Dus dan begin ik met het jaartal, 2015, gevolgd door de maand gevolgd door de dag. Zo specifiek doe ik dat omdat er ook een aantal van die nota's, bij contracten waar wij het volledige beheer voor voeren, door ons worden verstuurd naar de klant. Dit gaat wel veranderen
- 155 omdat het straks de bedoeling is dat bijvoorbeeld bij de Amersfoortse die de digitale portal dusdanig heeft uitgebreid dat de klant zelf data en documenten kan downloaden. Dus onze rol daarin zal kleiner en minder worden. Voor zover ik nu heb gezien zijn de klanten straks ook in staat alle polissen zelf te downloaden. Dit om te voorkomen dat al die bossen omgekapt worden om alles
- 160 op papier te krijgen. Maar hoe ik het nu opsla, dat is dus nog steeds jaartal, maand en dag gevolgd door de omschrijving. Als men wat terug wil zoeken van mij, en dan denk ik niet dat ik alles goed doe natuurlijk, dan denk ik toch wel dat het altijd terug te vinden is. Er zit namelijk echt een lijn in de manier waarop ik de data altijd opsla en opgeslagen heb. En ik zie ook dat andere medewerkers
- 165 zoals bijvoorbeeld Peter het ook wel proberen maar het alleen niet constant doen en het daardoor dus erg moeilijk maakt om de benodigde data terug te vinden. Dan moet je gaan zoeken op welke datum iets is gedaan maar als het dan weer opgeslagen wordt is die vorige datum weg dus dan kun je al niet zoveel meer. Bij polissen en dan specifiek bij premie vrije polissen probeer ik zoveel
- 170 mogelijk de verwerkingsdatum die onderaan de polis staat te gebruiken. Ik merk wel dat ik daarin soms niet consequent was. En daar kunnen soms wel maanden tussen zitten bij hoge uitzondering dan vermeld ik er wel achter premie vrije polis per oktober 2014 bijvoorbeeld. Hiermee zorg ik er dus voor dat het wel terug te vinden is. En de naam van het document dat ik opsla kan in principe zo
- 175 lang zijn als ik zelf wil als het maar duidelijk is.

Ik heb ook nog één vraag over de standaard documenten die ook in de Livedrive staan, want volgens mij gebruik je die ook best vaak (ja!). Vind jij die ook duidelijk terug te vinden?

- 180 Inmiddels weet ik waar ik moet zoeken het kan soms zijn dat één of twee keer heen en weer moet maar over het algemeen vind ik de bestanden wel. Maar dat komt denk ik ook omdat ik van alle vijf medewerkers hier daar het meest gebruik van maak. Dit is dus eigenlijk voor mij wel een beetje vertrouwd. En dit heb ik niet zo opgesteld hoor, want dat is denk ik ook waar we nu een beetje
- 185 tegen aanlopen. Iedereen heeft een eigen invloed op de manier van opslaan op de Livedrive gehad. Iedereen heeft als het ware een klein stempeltje gedrukt op de manier van opslaan van documenten. We hebben wel een vaste lay-out gehad om een map aan te maken voor een nieuwe deelnemer. Dit probeer ik dan ook nog zoveel mogelijk te hanteren. Dus dat er direct een schifting plaatsvindt wanneer
- 190 de klantnaam aangeklikt wordt. Er staat dan bijna altijd een mapje met gescande pensioenstukken, juridische documenten, een mapje overig of zo en we hadden dan ook nog correspondentie maar daar kwam nooit zo veel data in eigenlijk. Maar er stond in eerste instantie dus wel een lay-out voor de mappen. En volgens mij heeft Peter die samen met een oud medewerker gemaakt. Als vervolgens zich

195 niemand aan die indeling en afspraken houdt. Dan is het dus nog steeds een
zootje in sommige gevallen. Toch bestaat de indeling nog wel, er is nog steeds in
bijna alle klantdossiers een mapje met gescande pensioenstukken. Hierin
nummer ik ook echt met één, twee en drie voordat ik het mapje een naam geef
zodat ook de volgorde altijd hetzelfde is. Eén is dan rekening courant
200 overzichten, twee deelnemers en drie dan vaak verzamelpolissen of iets
dergelijks. Als ik bijvoorbeeld een hele bulk moet inscannen is nummer drie erg
makkelijk. Want die verzamelpolissen ga ik niet los koppelen. Als je bijvoorbeeld
214 deelnemers hebt en je moet ze allemaal per deelnemer inscannen en opslaan
dan is dat niet te doen. Dat kan ook echt niet. Peter zegt altijd, dat is die één
205 miljoen gulden vraag, daar komt niemand voor alleen als je weggooit staat er
geheid iemand de volgende dag aan de bel die de weggegooid data nodig heeft.
We kunnen het altijd wel bij de verzekeraar opvragen, maar we moeten het wel
gewoon hebben. En het is gewoon zo dat stel dat wij dit nodig hebben, dan moet
het er zijn en dan moet het vindbaar zijn. Want als je nu kijkt naar de portals, heb
210 je daar wel eens naar gekeken? Want op zich is dat best goed om daar eens in te
kijken. Neem bijvoorbeeld ASR, die heeft echt een perfecte portal, daar kunnen
wij zelf namelijk in zoeken. Dus stel dat de klant met een vraag met iets van een
half jaar of een jaar geleden voor zijn boekhouding, dan kunnen we dat met de
portal allemaal nazoeken. Dus ik weet al dat ik bij klanten die bij ASR lopen niet
215 apart veel dingen hoeft op te slaan, want als ik een vraag krijg kan ik het altijd via
de portal terug vinden. Ik weet dan dat ik het altijd handig en makkelijk terug
kan vinden. Maar er zijn ook nog steeds portals die niet zo goed werken. Deze
portals geven bijvoorbeeld alleen een laatste pensioenoverzicht zoals
bijvoorbeeld Aegon. Dus als wij de historie dan niet in onze mappen opslaan,
220 moeten we of Aegon laten zoeken in hun eigen administratie of we moeten zelf
kijken hoe ver we kunnen komen, dus daar zit heel erg veel verschil in per
verzekeraar. Maar ASR is echt een hele goede om eens even in te kijken, ik ben
ook altijd blij als een klant naar ASR gaat in verband met de duidelijke portal.
Dan kan ik mooi veel zelf terugvinden, de lijnen blijven dan mooi kort. De
225 verwerkingstijd is op dit moment wel hartstikke traag, dat is dan weer jammer,
maar ik kan wel erg veel zelf op die portal. Het werkt gewoon en het werkt
gewoon erg goed.

230 **Dan heb ik nog één vraagje, in oktober en november vorig jaar heb je twee
weken lang bijgehouden welke werkzaamheden je precies verrichtte en of
je daar wel of geen gebruik maakte van de Livedrive. Hieruit kwam vooral
naar voren dat je gebruik maakt van de deelnemerslijst, de salarislijst
(onderdeel van de deelnemerslijst), TP nummers, gescande
pensioenstukken en standaard documenten. Is dat een reëel beeld geweest
235 van de data die jij een heel jaar gebruikt op de Livedrive? Ik heb namelijk
in een erg drukke periode deze analyse gemaakt en dat kan verschillen met
de werkelijkheid gedurende de rest van het jaar.**

Ja, eigenlijk is dit een getrouw beeld van wat ik elk jaar gebruik in de Livedrive.
Het is niet anders geweest in de erg drukke periode eind 2014. Dit is eigenlijk
240 wat is voor een groot gedeelte gebruik. En dit hoort eigenlijk allemaal bij het
beheer van het pensioencontract dat ik verricht. Dus bij de taken die ik
gedurende het jaar verricht maak ik vooral gebruik van de mappen die je zojuist
noemde en die ik ook genoteerd heb gedurende die twee weken.

Appendix K: Interview with the second pension adviser 03-03-2015

5 *Gedurende mijn periode bij Wensink & Partners heb ik veel contact en gesprekken gehad met de medewerkers binnen dit bedrijf. Om dit zonder eigen invloed op papier te krijgen zodat ik er ook naar kan verwijzen heb ik in overleg besloten interviews af te nemen. In deze interviews zal gevraagd worden naar het gebruik van de Livedrive, dit is ook al geanalyseerd gedurende een periode van twee weken in oktober en november vorig jaar. Op deze manier kan ik de resultaten die eerder*
10 *geanalyseerd zijn testen over een langere tijdsperiode waardoor ik kan uitsluiten dat die specifieke werkzaamheden eenmalig plaatsgevonden hebben. Dit interview heeft plaatsgevonden op 3 maart 2015 en hieronder is de uitwerking hiervan te vinden. Wederom zullen de vragen dikgedrukt zijn en de antwoorden zullen daaronder te vinden zijn. Namen van de geïnterviewde medewerkers naast de*
15 *directeur Peter Wensink zal ik in verband met privacy redenen hierin niet vermelden.*

20 **Zoals je weet ben ik bezig met het opnieuw en efficiënter inrichten van de Livedrive. Hierdoor zullen jullie alles sneller, makkelijker en beter terug moeten kunnen vinden. Om een goed beeld te krijgen van het gebruik wil ik je allereerst vragen of je veel gebruik maakt van de Livedrive?**

Ja, ik maak wel veel gebruik van de Livedrive. Eigenlijk omdat alle basisdocumenten op de Livedrive staan.

25 **Waar gebruik je de Livedrive dan voornamelijk voor? Welke documenten op de Livedrive gebruik je vooral?**

Welk soort documenten bedoel je? **Ja.** Nou vooral juridische documenten en de samenvatting van de desbetreffende regeling.

30 **Is de samenvatting van de regeling nieuw? Ik heb dit namelijk aangegeven naar Peter toe dat het verstandig zou zijn om een samenvatting bij elke klant in de Livedrive te plaatsen.**

35 Nou voor dat het laatste document geïntroduceerd is had Peter ook al een soort basis document dat gebruikt werd om de regeling en bijzonderheden kort en samengevat weer te geven. Dus daar kijk ik nogal eens in en eigenlijk is dat wel het belangrijkste. Ik gebruik dus vooral de juridische documenten en de samenvatting van de regeling. En voor de berekeningen kijk ik nogal eens in de oude berekeningen die gemaakt zijn voor accountants.

40 **Het was belangrijk om dit te vragen aangezien je veel gebruik maakt van BaseNet en papieren dossiers. Dus ik wist niet zeker of je veel gebruik maakte van de Livedrive.**

45 Ja toch maak ik er veel gebruik van de Livedrive. Met name de eigen beheer berekeningen die wij voor accountants verzorgen, heel veel worden die al niet meer op papier bewaard maar worden ze digitaal opgeslagen. Dus als wij bijvoorbeeld willen kijken hoe de huidige waarde zich verhoudt tot de waarde van vorig jaar, of daar gekke dingen in zitten, dan pak ik vaak de oude

50 berekeningen erbij. Als er een papieren dossier aanwezig is dan pak ik het papieren dossier erbij omdat daar waar het een grotere klant is dit vaak wel aanwezig is, en wij de berekeningen en dergelijke toch op moeten slaan. Maar heel veel kleine berekeningen zijn eigenlijk al digitaal.

Hoe vind je de benodigde data dan? Stel dus dat je die oude berekeningen terug wilt vinden, hoe kom je dan tot die gegevens?

55 Nou in eerste instantie moeten we dus zoeken op klant en als wij de berekeningen krijgen van accountants die al een paar jaar accountant zijn dan is het redelijk makkelijk terug te vinden onder de desbetreffende accountant en de naam van de klant en dan worden de berekeningen per jaartal opgeslagen. Bij ons in de Livedrive is het dus zo ingedeeld, allereerst heb je de naam van de
60 accountant, daaronder staat de naam van de klant (je zoekt dus degene op die je moet hebben) en dan het jaartal van de desbetreffende berekening. En dan kunnen wij de benodigde documenten eigenlijk redelijk snel en duidelijk terug vinden. Het probleem is alleen wel dat wij allemaal een beetje op onze eigen manier op slaan en dat kost nog wel eens wat zoek werk.

65 **Nou dat is ook het volgende waar ik bij kom, als je documenten op moet slaan, hoe doe je dat dan?**

Nou naam van de klant, en we hebben dan een aantal sub mapjes die wij hanteren, en één daarvan is overig. Onder dit mapje zit ook vaak heel veel data,
70 echt een warboel soms. Het enige wat volgens mij goed staat is de deelnemerslijst en de juridische documenten. Ja, want wat ik wel vaak mis als je bijvoorbeeld bij de gescande pensioenstukken, ook een vast rubriekje, daar zie je vaak wel werknemers onder staan, maar niet alle werknemers. Alleen de werknemers waar ooit is een keer wat werk voor verricht is. Het bestand dat
75 hieronder vermeld wordt is dus niet altijd compleet.

Maar hoe sla je de documenten die jij verwerkt/bewerkt dan precies op? Welke naam geef je het document wanneer je het dan op slaat? Er wordt in de Livedrive door sommigen van ons met data gewerkt bijvoorbeeld.

80 Ja dat doe ik ook heel veel maar niet helemaal consequent.

Als we dan kijken naar eerdere resultaten die jij voor mij bijgehouden hebt gedurende twee weken, dan zie ik dat je vooral gebruikt maakt van offertes, deelnemersoverzichten, je hebt hier staan documenten

85 **opgeslagen ik weet niet wat je daar precies mee bedoeld**

Nou dat kan bijvoorbeeld zijn dat het juridische documenten zijn. We krijgen deze documenten vaak digitaal aangeleverd van de verzekeraars en die sla ik dan op, op de Livedrive. En die bestanden sla ik dan eigenlijk nooit op met een datum.

90 **Hoe noem je een desbetreffend opgeslagen document dan precies?**

Gewoon uitvoeringsovereenkomst, startbrief of hoe het document dan ook maar mag heten.

Verder had je nog vermeld dat je gebruik maakt van de Livedrive voor pensioenberekeningen, of gewone berekeningen en de deelnemerslijst.

95 Ja dat klopt!

Is dat een betrouwbaar beeld van de werkzaamheden die je gedurende een jaar verricht? Want de twee weken die geanalyseerd zijn vonden natuurlijk plaats in een erg drukke periode.

100

Ja, eigenlijk wel. Ik denk wel dat ik offertes nu in mindere mate bekijk, dat heeft een beetje met die piekbelasting te maken. En in dit eerste deel van het jaar is het vooral heel veel berekeningen maken dus heb ik gemiddeld genomen meer de berekeningen nodig. En dat zal ongeveer halverwege het jaar weer wat afnemen of er komt zo her der nog een vraag om bepaalde berekeningen te verrichten. Maar dit is nu echt een piek voor de berekeningen en daarom zit ik daar nu ook vaker in te zoeken op de Livedrive.

105

Maar in principe ben je dus gedurende het hele jaar bezig met de door jou genoemde taken op de Livedrive?

110

Ja. Eigenlijk is dat een goede samenvatting van de werkzaamheden die ik hier verricht op de Livedrive.

Maar als ik het dus goed begrijp is de frequentie van bepaalde taken is dus afhankelijk van de periode van het jaar waar we in zitten?

115

Ja, in het begin van het jaar zijn we veel met berekeningen bezig en de rest van het jaar zijn we bezig met de wat meer voorkomende werkzaamheden. Het kan bijvoorbeeld best zo zijn dat ik naar een nieuwe klant moet en dan moet kijken of er een intermediairswijziging is of een samenwerkingsovereenkomst aanwezig is. Maar dat is dus afhankelijk van de situatie, de klant en de bijbehorende taken.

120

Dan is de volgende vraag die ik graag wil stellen of de data die jij nodig hebt duidelijk te vinden is op de Livedrive. Is het te vinden?

Nou uiteindelijk is het wel te vinden, maar het kost erg vaak veel zoek werk.

125

Want ik merk ook wel dat lang niet altijd bestanden op een consequente manier zijn opgeslagen. Dus ik zoek vaak eerst of het op papier beschikbaar is, nouja dan zijn er al hangmappen en ordners (mappen) dus eerst moet ik kijken waar is hangmap en waar is een ordner van en dan moet ik nog in BaseNet kijken. En als ik BaseNet goed wil zoeken moet ik nagaan op welke datum bestanden ongeveer ontvangen zijn want dan kan ik op datum kijken.

130

Ok, en als je dan specifiek naar de Livedrive kijkt, is het dan duidelijk om bestanden terug te vinden? Kun jij bijvoorbeeld een voorbeeld geven van bestanden die wel of juist niet te vinden zijn op de Livedrive?

135

Nou ik heb dat laatst nog een keer met een berekening gehad, normaal gesproken slaan wij die op onder de desbetreffende accountant, de naam van de klant, het jaartal en dan het soort document. Maar ik had laatst een berekening voor een accountants kantoor dat was ontstaan uit een ander kantoor of klanten heeft overgenomen van een andere accountant, maar de alle dossiers stonden nog onder de oude accountant. Deze informatie heb ik uiteindelijk alleen maar uit de papieren dossiers kunnen halen. Het viel mij eigenlijk per toeval op dat de namen in het papieren dossier anders waren en ik dus kon zien dat het onder een andere accountant vermeld zou moeten worden. Dus als je niet weet waar het desbetreffende bestand hoort dan vind je het ook niet. Vervolgens stonden de pensioenberekeningen ook nog eens onder het mapje overig en daar stonden in

140

145

allerlei mapjes dan weer verschillende pensioenberekeningen. Dus dat heeft zeker wel even tijd gekost voordat ik dat goed en duidelijk terug kon vinden.

Dus in dit specifieke geval was er dus absoluut niet consequent gehandeld?

150 Nee, nee.

Maar over het algemeen vind je de berekeningen dus wel terug?

Ja over het algemeen gaan die berekeningen wel goed, en kan ik die redelijk snel terug vinden.

155

Hoe zit dat met de rest van de taken die jij verricht? De offertes bijvoorbeeld?

160 Nou wat ik wel eens mis, of nou ja wat ik dan constateer, is dat er bijvoorbeeld heel veel offertes zijn opgevraagd, maar ik mis dan welke offerte uiteindelijk dan door gaat. Bij een bepaalde klant zie je bijvoorbeeld dat er een aantal varianten zijn opgevraagd, maar ik kan uit de Livedrive dan niet halen welke offerte variant dan uiteindelijk daadwerkelijk is doorgegaan en welke dan zijn komen te vervallen. Je zou dan eigenlijk moeten zeggen, gearchiveerde offertes of iets dergelijks of offertes die niet zijn doorgegaan zodat je een wat duidelijkere omschrijving binnen de Livedrive krijgt. Dat ik dus niet eerst een heel document moet door ploeteren om te kijken of de betreffende offerte nou is doorgegaan of niet. En dit zal dan vooral bij de wat grotere klanten aan de orde komen. Maar toch vinden we bij de wat kleinere klanten soms toch meerdere offertes en moet ik dus uit BaseNet of een andere plaats halen welke offerte dan uiteindelijk voor

165 akkoord verklaard is. Bijvoorbeeld uit de correspondentie. Ik zou ook nog bij de juridische documenten kunnen zoeken en kijken of er ergens een akkoordverklaring bij verzekeraar x te vinden is. En kan concludeer ik dat die dan doorgegaan zal zijn. Ik vind dat dus niet altijd even duidelijk. Ook denk ik dat wij allemaal niet even consequent zijn in het benamen van documenten.

175

Dankjewel, ik denk dat ik zo een goed beeld krijg van de werkzaamheden die jij verricht en de verschillende problemen waar jij tegenaan loopt. Heb je verder nog op- of aanmerkingen op bepaalde documenten?

180 Nou ik denk dat wij in ieder geval meer zouden gaan werken met standaarddocumenten. We hebben bijvoorbeeld een standaard klantprofiel, zodat wij altijd dezelfde informatie opvragen bij klanten zodat het dossier in principe altijd compleet is en dat de adviseurs dus op dezelfde manier werken. Hierdoor zal ook het adviestraject op een eenduidige manier ingericht worden en natuurlijk is het belangrijk dat de benaming van de documenten correct en

185 duidelijk zal gaan worden. Of bijvoorbeeld een checklist met documenten die wij nodig hebben. Hierdoor zullen wij voorkomen dat we geen dingen gaan vergeten en zorgen we ervoor dat het adviesproces reproduceerbaar zal zijn.

Appendix L: Interview with the first pension adviser and manager Peter Wensink 05-03-2015

5 *Gedurende mijn periode bij Wensink & Partners heb ik veel contact en gesprekken gehad met de medewerkers binnen dit bedrijf. Om dit zonder eigen invloed op papier te krijgen zodat ik er ook naar kan verwijzen heb ik in overleg besloten interviews af te nemen. In deze interviews zal gevraagd worden naar het gebruik van de Livedrive, dit is ook al geanalyseerd gedurende een periode van twee weken in oktober en november vorig jaar. Op deze manier kan ik de resultaten die eerder*
10 *geanalyseerd zijn testen over een langere tijdsperiode waardoor ik kan uitsluiten dat die specifieke werkzaamheden eenmalig plaatsgevonden hebben. Dit interview heeft plaatsgevonden op 5 maart 2015 en hieronder is de uitwerking hiervan te vinden. Wederom zullen de vragen dikgedrukt zijn en de antwoorden zullen daaronder te vinden zijn. Namen van de geïnterviewde medewerkers naast de*
15 *directeur Peter Wensink zal ik in verband met privacy redenen hierin niet vermelden.*

Om een goed beeld te krijgen van het gebruik wil ik je allereerst vragen of je veel gebruik maakt van de Livedrive?

20 Ja! Elke dag heel vaak! Ja gewoon heel veel.

Waar gebruik je de Livedrive dan vooral voor?

Vooral om dingen op te zoeken, dus een polis, een briefje, een advies, een berekening dus vooral nazoeken, nazoeken, nazoeken. En soms maak ik gebruik
25 van de Livedrive om een standaardbriefje op te zoeken, die standaardbrieven moeten eigenlijk vanuit BaseNet komen, maar goed. Maar ik gebruik het dus vooral om na te zoeken.

Van welke informatie/data uit de Livedrive maak je dan vooral gebruik?

30 Vooral polissen, nota's, adviezen, pensioenberekeningen, toelichtingen op berekeningen, deelnemerslijsten, rekensheets (zoals jij die ook gemaakt hebt), vergelijkingen, eigenlijk allemaal van dat soort data. Wat ik niet veel gebruik, maar toch in de Livedrive staat, zijn uiteraard bestanden van niet actieve klanten maar dat is logisch en rekening courant overzichten hier doe ik eigenlijk niets
35 mee. Ik zit dus eigenlijk vooral in de map "rapporten en klanten" en verder gebruik ik de Livedrive niet zo veel.

Maar als een deelnemer in de Livedrive niet actief is, dan maakt het in principe toch niet uit dat er wel een mapje van is?

40 Nee dat maakt me niets uit, het staat me niet in de weg. Het is gewoon een mapje waar je niet in kijkt en die je waarschijnlijk niet eens (of nooit) tegenkomt door de zoekfunctie in de Livedrive.

Dan nog een vraag, er zijn namelijk (in sommige gevallen) klanten die onder bepaalde accountants staan, er is dan dus een mapje met een naam, en daar onder staan dan verschillende klanten, hoe zit dat?

45

Ja dat klopt, idealiter zou je zeggen; ik wil de naam van de klant, en eventueel als het via een accountantskantoor komt of op een andere manier bij ons komt, dan wil ik dat wel weten. Ik vind het namelijk ook belangrijk dat jij, of andere
50 medewerkers dat weten als ze de map openen. Maar eigenlijk moeten we dan zeggen, als we als klant Bart Voortman nemen. Voortman, Bart _ bepaalde accountant en dan eventueel nog iets als er iets bijzonders is. Dat zou eigenlijk ideaal zijn. In plaats van een accountant en daaronder dan allerlei klanten.

55 **Precies, want de manier die nu gehanteerd wordt om bepaalde klanten te zoeken in “rapporten en klanten” zorgt ervoor dat de klant onder een accountant of iets anders niet gevonden kan worden.**

Nee precies je vind de klant dan niet. Nee dat mag eigenlijk wel omgezet worden zodat het allemaal klopt. Zodat in principe ieder dossier omgezet wordt zodat we
60 alleen op de naam van de klant kunnen zoeken en verder niet. Dan kun je alleen nog discussie krijgen over als ik werk doe voor een DGA (directeur groot aandeelhouder), gebruik ik dan de naam van zijn B.V. waar diegene werkgever is en de B.V. die pensioenuitvoerder is of zet ik het op zijn eigen naam, of zet ik ze er alledrie op? Want dat kunnen in principe dus drie verschillende namen zijn
65 en dan is wel eens lastig omdat je denkt is het nou het bedrijf, de eigenaar of de accountant? Want een B.V. bouwt pensioen op voor een desbetreffende persoon en die komt bij ons via een accountant. Op zich hoef ik in “rapporten en klanten” niet te zien dat het allemaal zo is, maar als ik op het bedrijf of op de persoonlijke naam zoek wil ik het dossier wel vinden. Dus dan zou ik zeggen dat het bedrijf en
70 de naam vooraan moeten staan en dan mag de accountant er eventueel nog achter vermeld worden. Maar misschien is dat ook wel weer een taak voor BaseNet. Of het moet zo zijn dat ik het in BaseNet én in “rapporten en klanten” op de Livedrive terug kan vinden. In BaseNet vind ik het nu al terug, dan is de naam van het project namelijk, werkgever, DGA pensioen en dan de persoonlijke naam.
75 En bij het type klant kan ik dan zien dat de klant verkregen is via een accountantskantoor. En dan vind ik verderop wel ergens via welke accountant de klant precies verkregen is. In BaseNet is het dus eigenlijk wel in de manier van opslaan vertegenwoordigd maar in “rapporten en klanten” op de Livedrive nog niet, dus ik denk dat we daar een uniforme standaard moeten creëren. Dus als je
80 zoiets kunt doen is het goed.

Ik heb hier ook al naar gekeken, en ik denk inderdaad dat klanten die “lopen” en waar je echt werkzaamheden voor verricht losstaand zijn en een eigen mapje in de Livedrive krijgen.

85 Ja precies, die klanten hebben dan natuurlijk ook data en bestanden dus dan moet dat vaak ook wel.

En eventuele klanten die er tussen staan en niet actief zijn staan in principe niet in de weg, daar heb je geen last van tijdens het zoeken.

90 Nee precies, daar hebben we geen last van en zo denk ik ook.

Nu een vraag met betrekking tot het opslaan van data, als je documenten opslaat op de Livedrive, hoe doe je dit dan? Heb je een bepaalde structuur in het opslaan?

95 Nee! Zoals ik op dat moment denk dat het goed is zo sla ik het uiteindelijk op. En
natuurlijk denk ik dan wel eens van oh ja toen deed ik het zo, en vorige week
deed ik het op die manier, maar ik heb geen standaard manier van opslaan. Ik
heb bijvoorbeeld een collectief pensioencontract (specifieke klant). Deze klant
100 heeft dan een mapje met een regeling tot 2010, regeling tot 2014, regeling tot
2015 en een mapje regeling vanaf 2015. Dan kunnen we dus zeggen naam klant,
pensioen medewerkers (als er nog andere dingen zijn) en dan krijg je
bijvoorbeeld regeling tot 2010, tot 2014, tot 2015 en vanaf 2015 en dan
daaronder juridische documenten, deelnemerslijsten en dergelijke. Maar
misschien is het juist wel handig om te zeggen, naam klant, pensioen
105 medewerkers, juridische documenten, dan op datum de juridische documenten.
Verder heb je dan nog de gescande pensioenstukken, medewerkers in dienst
(eigenlijk voor mij niet relevant), naam individu en dan de datum van die
gescande pensioenstukken. En of het dan voor of na de periode van 2010 is, is
voor mij dan niet relevant. Dit geldt voor de juridische documenten, voor de
110 deelnemers stukken, voor de rekening courant nota's en dergelijke. Dan moet je
alleen kijken of het verder nog verschil maakt, want je zou denken wij moeten
redeneren vanuit de werkgever en de werknemer en niet vanuit de verzekeraar
en we zijn geneigd om dat toch te doen, terwijl we dat juist niet moeten doen.
Want de klant die belt ons met vragen en dan moeten wij het kunnen zien, en dan
115 kan het best zijn dat ik naar twee of drie uitvoerders moet, maar in de basis moet
ik het voor de klant kunnen zien. Dus ik denk dat dit echt wel iets is om over na
te denken, dus om te kijken hoe we dit gaan aanpakken. Zeggen we dus, naam
klant, pensioen medewerkers, juridische
documenten/deelnemerslijsten/gescande pensioenstukken en dan regeling
120 vanaf 1-1-2015. En dan kun je daar eventueel adviesdocumenten onder
vermelden, of misschien moet je juist wel een mapje maken met
adviesdocumenten en dat dan ook weer uitsplitsen op data. Maar dan moet je het
mapje misschien wel advies of adviezen noemen, en dan sub mapjes voor advies
voor regeling per (datum). Dat zouden we kunnen doen, we moeten dit dan
125 namelijk ook verantwoorden voor de pensioenuitvoerder, BPF check want in
adviezen kan echt heel veel zitten, dat kan een ordner vol zijn. Daar moet
gewoon iets logisch voor zijn.

130 **Aan de andere kant is het op deze manier opbouwen van de Livedrive ook
een garantie dat je altijd de mapjes hebt voor de benodigde data. Op deze
manier zou je dus geen data vergeten maar zou de structuur door de
Livedrive duidelijk zijn.**

Ja, maar eigenlijk weten we al wel wat we allemaal moeten opvragen. Want we
hebben nu een samenvatting die meteen zichtbaar moet zijn. Die opgeslagen
135 wordt op datum en naam van de klant zodat nooit dingen door elkaar gegooid
gaan worden en we hebben de deelnemerslijsten, dan hebben we eigenlijk alles
wat nodig is, voor het beheer tenminste. Voor advies is het wat anders, maar de
vragen voor advies zitten in andere systemen. Dat gaat eigenlijk vooral buiten de
Livedrive om, dat zit vooral in Finact of in Pensioennavigator. Het doel van de
140 Livedrive is dus eigenlijk dat wij als mensen navraag doen, dingen snel terug
kunnen vinden en dat we bepaalde dingen kunnen controleren. Dat zijn eigenlijk
de twee doelen van de Livedrive. En ondanks de portals en andere dingen van
verzekeraars vinden we toch dingen terug op de Livedrive. Wel zullen de

145 polissen van werknemers minder worden, deze krijgen ze niet meer opgestuurd omdat die zijn in te zien in de portal. Die heb ik dus zelf ook niet meer, die heb ik tot en met 2014. Bij sommige contracten bij verschillende verzekeraars zal dit nog wel even doorlopen maar naar verloop van tijd zullen de papieren polissen wel verdwijnen. Hierdoor zullen de gescande pensioenstukken ook veel minder worden. De juridische documenten bewaar ik hier wel, maar bijvoorbeeld de

150 rekening courant stukken heb ik alleen nog als ik ze download. En dat heeft dus alleen zin als het iets toevoegt voor de klant. Dit geldt ook voor de nota's, ik zal ze in vervolg alleen te zien krijgen als ik ze download uit de portals. En in principe ga ik ze alleen downloaden als ik ze nodig heb, anders natuurlijk niet. Maar dan moet ik wel weten waar die staat.

155

En is het dan ook niet van belang om te weten tot hoever je terug kunt kijken in de portal?

Ja dat klopt, maar dat zullen we dan wel erg snel terugvinden in de Livedrive. Ik zal dan kunnen zien, het loopt tot die bepaalde datum toe terug en verder niet.

160 Maar ik denk in ieder geval dat het uitgangspunt voor ons moet zijn dat we gaan redeneren vanuit de klant, dus wat wil de klant weten en hoe kunnen we het beste op die vragen aansluiten? Ik denk dat een verdeling op die manier dan goed zal zijn. Dan krijg je dus een indeling, naam klant, pensioen medewerkers, juridische documenten/deelnemerslijsten/gescande pensioenstukken

165 enzovoort. En maak dan desnoods maar een voorbeeld.

Ja inderdaad, dit is eigenlijk ook al een beetje de structuur zoals ik van plan ben het te realiseren. Het wordt namelijk ook op deze manier gedaan in de deelnemerslijsten e.d.

170 Nou oke, prima!

Verder heb ik nog een vraag over de juridische documenten, wat wordt verstaan onder juridische documenten? Het verschilt namelijk per klant wat hieronder vermeld staat.

175 Nou in ieder geval moeten hier het pensioenreglement, de uitvoeringsovereenkomst en de algemene voorwaarden/of laten we zeggen de polisvoorwaarden in vermeld staan. Dit moet er dus sowieso in vermeld staan. Verder kunnen we nog zeggen dat een overeenkomst met ons daar ook nog bij vermeld moet worden, maar we zouden ook kunnen zeggen, nee dat is echt een

180 apart documentje, het is een samenwerking tussen Wensink en de klant. En natuurlijk is dat juridisch dus kan ik het vermelden in de juridische documenten, maar we zouden ook de keuze kunnen maken het niet te doen en het in een apart mapje (samenwerkingsovereenkomst Wensink) te plaatsen. Dat zou ook kunnen, dan weet ik dat onze overeenkomsten daaronder vermeld zullen worden. Dan

185 maak ik dus een onderscheid in de overeenkomsten die een klant sluit met de uitvoerders en de overeenkomsten die met ons gesloten worden. Dit onderscheid zouden we dus kunnen maken. Verder zit de KvK er vaak in, omdat ik eigenlijk niet weet waar ik die anders neer zou moeten zetten. Dit document is wel van belang, er staat namelijk in vermeld wie tekeningsbevoegd is. Dus wat

190 dat betreft mag ik het dus opslaan in de juridische documenten. En daarnaast hebben we vaak een legitimatiebewijs nodig om te zien dat het daadwerkelijk klopt. Dus wat mij betreft mag dat allemaal wel bij juridisch staan.

195 **Wat ik nu wel eens zie als ik bezig ben op de Livedrive is dat er ook vaak gebruik gemaakt wordt van een mapje “benodigde bescheiden”, naast het mapje juridische documenten. In dit mapje staan dan vaak**
machtigingsvoorstellen, de KvK en kopieën van legitimatiebewijs
 Ja, lastig. De machtiging zal in principe ook onder juridische documenten kunnen vallen. Ik vind eigenlijk dat je die daar wel onder mag zetten, dan kunnen we het
 200 makkelijker terug vinden.

Dus eigenlijk willen jullie binnen Wensink & Partners (was ook mijn voorstel) om alles wat met een handtekening ondertekend is vermelden onder juridische documenten?
 205 Ja! Inclusief de KvK dan. En dan de samenwerkingsovereenkomst met ons in een apart mapje op te slaan. Omdat er dan dus een verschil zit in een overeenkomst met een uitvoerder

Verder zijn er ook nog heel veel standaarddocumenten te vinden op de Livedrive, zoals je al aangegeven hebt werk je hier niet heel veel mee, maar wat is dit precies?
 210

Nee dat klopt, die standaarddocumenten zijn eigenlijk bedoeld om te voorkomen dat ik het wiel steeds weer opnieuw wil uitvinden. Maar idealiter zet ik de standaarddocumenten die ik gebruik als template in de BaseNet zodat ik de
 215 brieven snel kan gaan maken! Dat is eigenlijk waar het voor bedoeld is. Dat is alleen in BaseNet niet gebeurd dus daar hebben we gewoon achterstallig onderhoud, waardoor ik soms uit standaarddocumenten die brieven pluk. De brieven zullen wel in standaarddocumenten blijven staan, omdat de brieven bewerkt moeten worden, en daarna kunnen worden geüpload naar BaseNet als
 220 template. We zouden alleen wel kunnen zeggen, die standaarddocumenten schonen we op. Ik kan een mapje oud en een mapje 2015 maken, alles wat we dan gebruiken kan in het mapje 2015 vermeld worden en het mapje oud is dan voor de documenten die we niet meer gebruiken, maar ook niet willen weggooien. Dus het is een kwestie van een keer grondig doornemen, de oude in
 225 een andere map plaatsen en dan kunnen we er mee werken. Ik gooi ze dus niet weg maar zet ze in het mapje oud zodat ik het niet kwijt ben (***Dit is echt een eigenschap van de directeur van Wensink & Partners***). We hebben dus standaarddocumenten met standaardbrieven, maar we hebben ook een mapje pensioen, waar ook weer standaard documenten in vermeld staan. En in dat
 230 mapje staat dan ook weer een uitsplitsing vermeld, dus dan denk ik ook van ja, wat is dit nou? Wat heb ik nou nodig? Ik denk dus dat er gewoon 1 map moet zijn voor standaarddocumenten. Waar je alles, of het nou betrekking heeft op pensioen, vakantie, lijfrente of correspondentie op kunt slaan. De ene keer moet ik nu namelijk zoeken in dat mapje, de andere keer weer in een ander mapje, dus
 235 dat is niet duidelijk en slim. Dus daar mis ik ook echt een lijn zeg maar.

Ik heb daarnaast ook nog heel vaak standaarddocumenten gezien waarin oude medewerkers vermeld waren (die hier nu al niet meer werken). Zijn deze documenten dan nooit bijgewerkt?
 240

Nee, dat merken we iedere keer. Een machtigingsvoorstel bijvoorbeeld moet gewoon bijgewerkt worden en in BaseNet zitten. Het moet gewoon helemaal

standaard zijn en met één druk op de knop moet het dan gewoon klaar zijn. We kunnen dan de verzekeraar selecteren en dan direct versturen. Dat hebben we niet en dat is gewoon jammer want het is niet efficiënt.

245

Gedurende een periode van twee weken heb jij voor mij bijgehouden welke taken je verrichte, welke vragen van klanten je kreeg, en of en zo ja hoe je daarbij gebruik maakte van de Livedrive.

250

Oh ja, die taken uit de Livedrive? Dat waren volgens mij al die dingen die ik net opnoemde.

255

Ja precies, maar ik zal ze even doornemen. Hieruit kwam naar voren dat je gebruik maakt van oude financiële rapporten, nazoeken opgebouwde oude pensioenrechten, polissen opzoeken, excel bestanden opslaan (je hebt hier dus niet een vaste manier om dit ook daadwerkelijk op te slaan? Nee!), brieven/notities maken en opslaan, het opzoeken van notities, juridische documenten opzoeken en presentaties maken en opslaan. Is dit een reëel beeld van wat jij gedurende het hele jaar doet?

260

Eh, ja dat is in rapporten en klanten. Daar komt nog wel bij, schrijven van adviezen, schrijven notities, boekhouding dan kijk ik naar de inkomstenstroom en de vaste inkomsten. Zoals nu kijk ik bijvoorbeeld naar een samenwerkingscontract tussen Wensink & Partners en een andere adviseur. Dan kijk ik dus, waar is dit opgeslagen, wat is destijds afgesproken enzovoort. Dus er zit wel iets meer bij dan alleen de taken die jij net opnoemde. Maar in principe is dit wel de grote lijn van de taken die ik verricht.

265

En is dit dan gedurende het hele jaar hetzelfde? Want ik heb die twee weken bijgehouden toen het zeer druk was, dus vraag ik me af of het een reëel beeld is geweest.

270

Nee die lijn is wel hetzelfde. Als ik nu kijk naar wat ik vandaag gedaan heb, daar denk je dan natuurlijk aan, maar dan komt dat wel overeen met de door jou genoemde taken. Het is dus wel een reëel beeld.

275

Om even terug te komen op de standaarddocumenten, dit zijn de documenten die nu in de Livedrive opgeslagen zijn (Ik heb het lijstje voorgelegd).

280

Ja om dit goed aan te pakken moeten we het lijstje met z'n alleen even doorlopen. Want er zijn er nog meer dan op lijstje vermeld staan. Het staat op allerlei plekken zelfs. Maar ik denk dat het sowieso goed is om in de Livedrive op zich, in het begin, dat alle mapjes doorgelopen worden. Er is bijvoorbeeld een mapje algemeen, maar wat is dit eigenlijk?

Om daar op door te gaan, er wordt ook redelijk veel gewerkt met het mapje overig. Dat is niet altijd even duidelijk, wat wil je hiermee?

285

Ja ik snap het, het was eigenlijk een vergaarbak voor de KvK en dat soort dingen.

Maar toch is de data die in dit mapje zijn opgeslagen elke keer anders, en niet uniform.

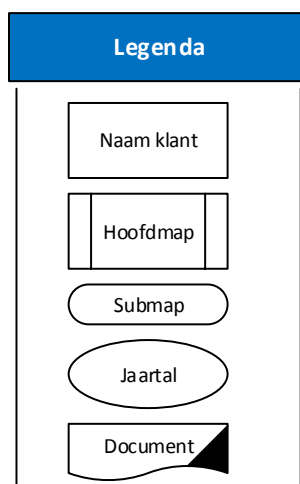
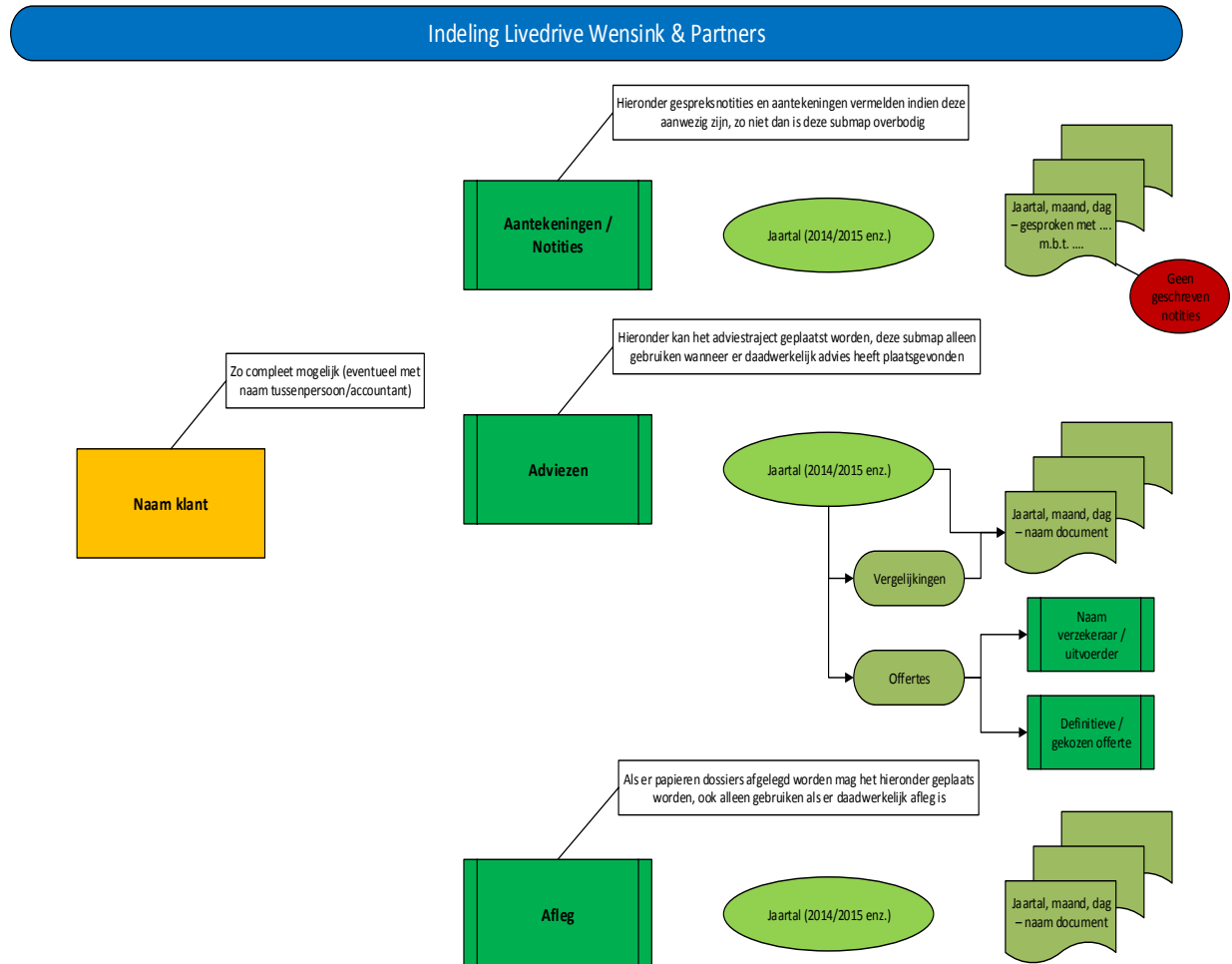
290

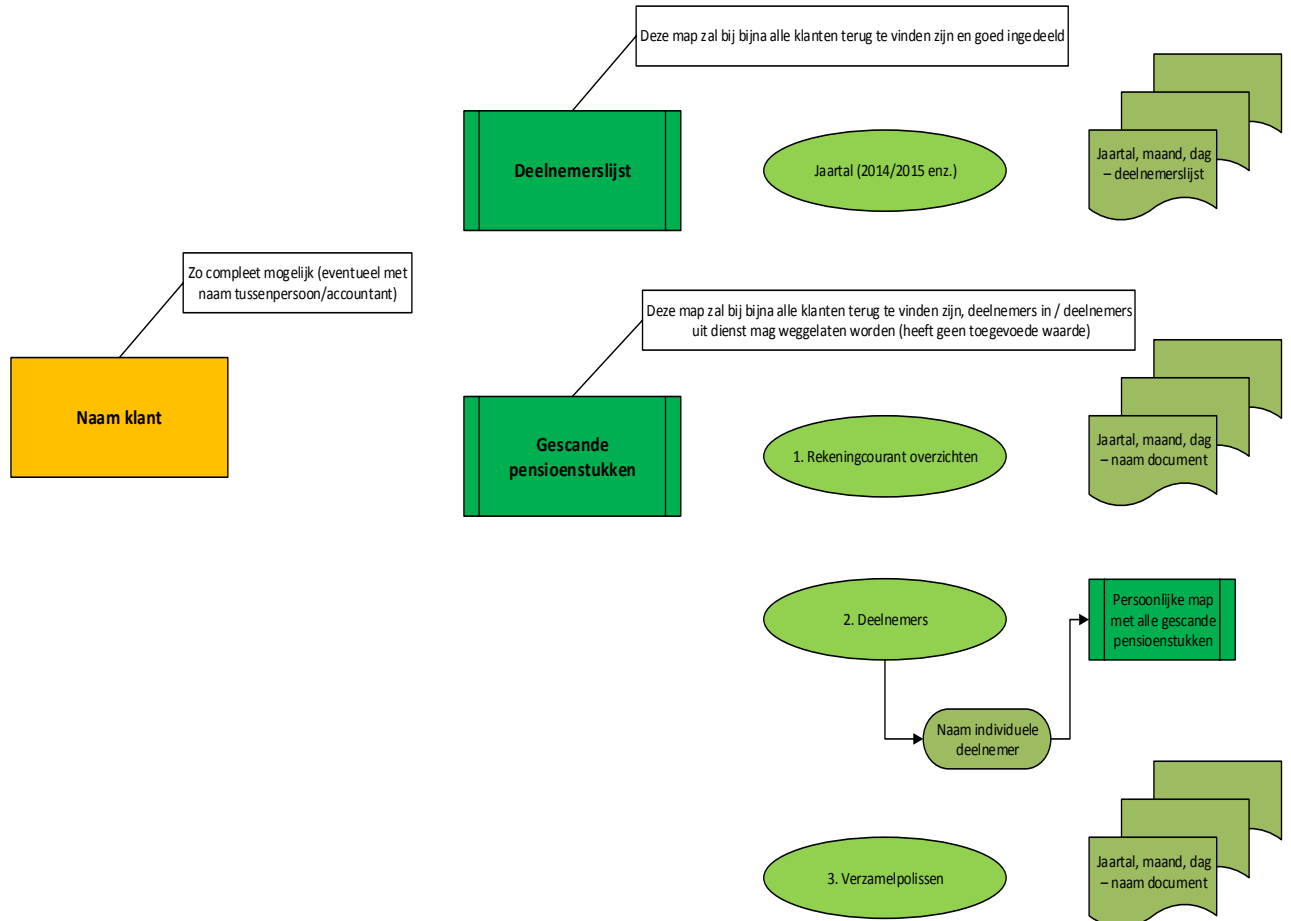
Ja dat is allemaal niet uniform gebeurd, dat weet ik en dat klopt.

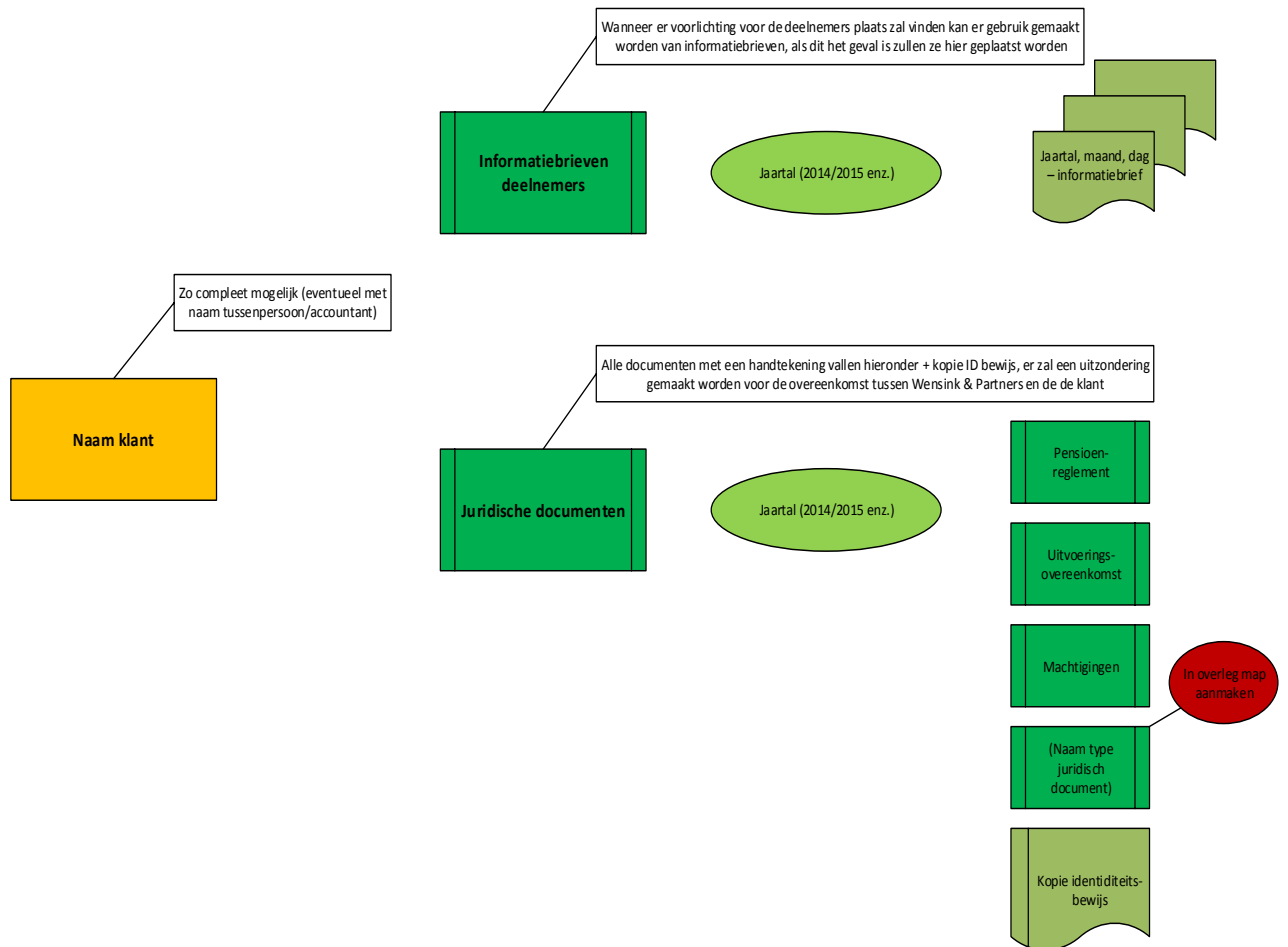
295 **Nou in eerste instantie zal ik dus een standaardstructuur gaan maken voor de indeling van de Livedrive, en vervolgens zullen alle mapjes van klanten dan doorgelopen moeten worden om de indeling te bewerkstelligen. De structuur zal dan altijd gewijzigd kunnen worden, maar in principe moet er basis staan waarop doorgebouwd kan worden. Er moet daarbij ook een standaard vastgesteld worden om te bepalen hoe wij bepaalde documenten op gaan slaan. Ik denk er dan aan om te beginnen met de datum.**
Ja jaar, maand, dag.

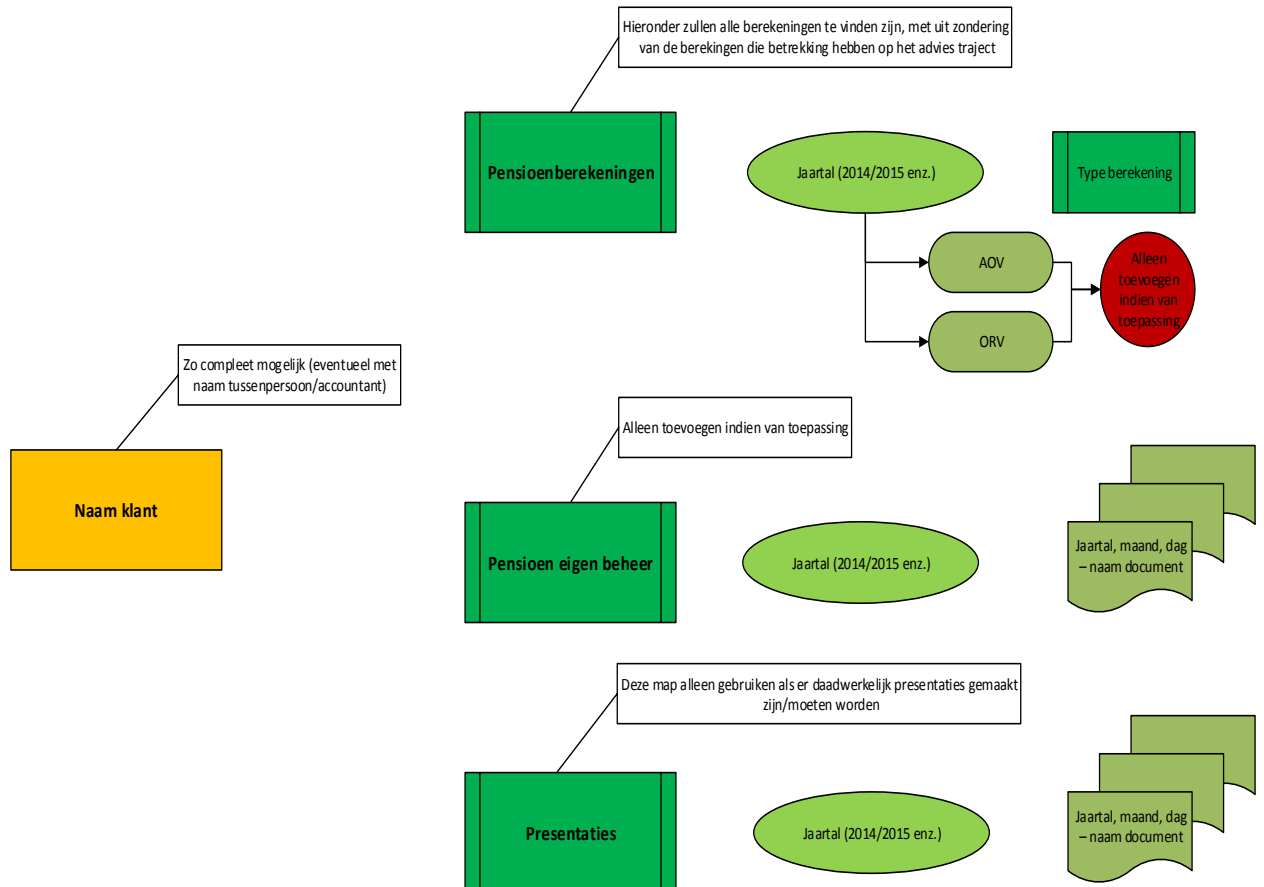
300 **Ja inderdaad, en dan gevolgd door de naam van het desbetreffende document en dan nog eventuele bijzonderheden. Want ik heb dit ook al met de secretaresse (naam noem ik niet i.v.m. privacy redenen), de naam van het document kan in principe zo lang zijn als je zelf maar wilt. Ja! Dat maakt in principe niets uit. Nee. En als je dan zoekt dan wordt het**
305 **document ook gevonden.**
Maar let er wel op dat het simpel moet zijn. De manier van opslaan moet gewoon simpel en makkelijk zijn. We moeten gewoon een kaart maken, die geplastificeerd kan worden en dan bij iedereen op het bureau gelegd kan worden, zo sla je op, daar sla je op en dit is de indeling waarmee dat zal gaan
310 gebeuren. Op deze manier wordt het niet vergeten en kan op de lange termijn altijd op een gestandaardiseerde manier opgeslagen worden.

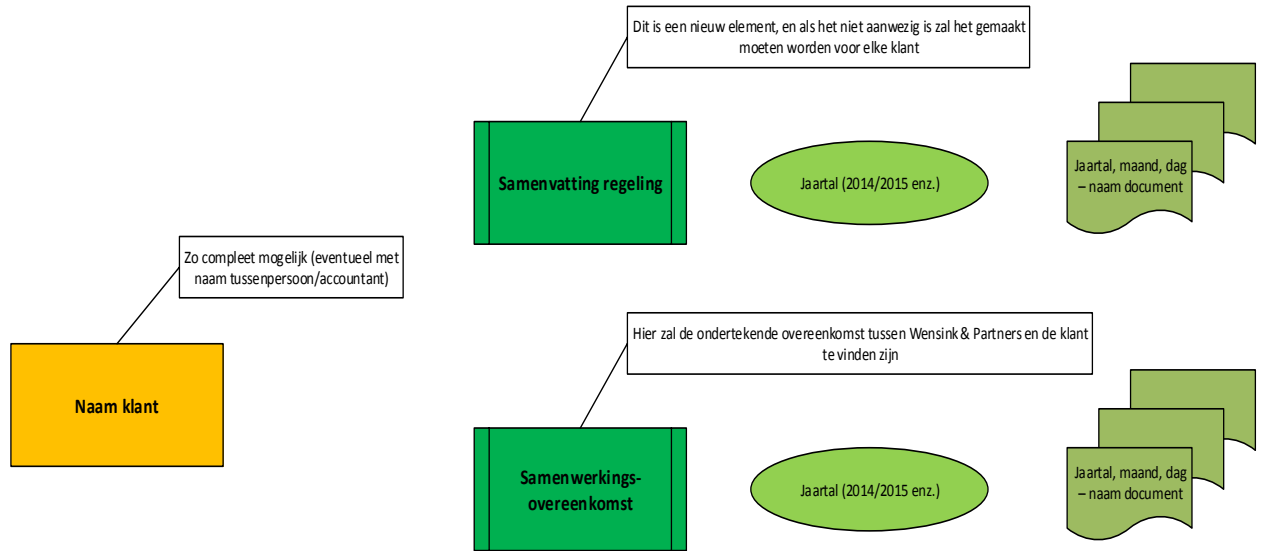
Appendix M: First version of the design for the Livedrive



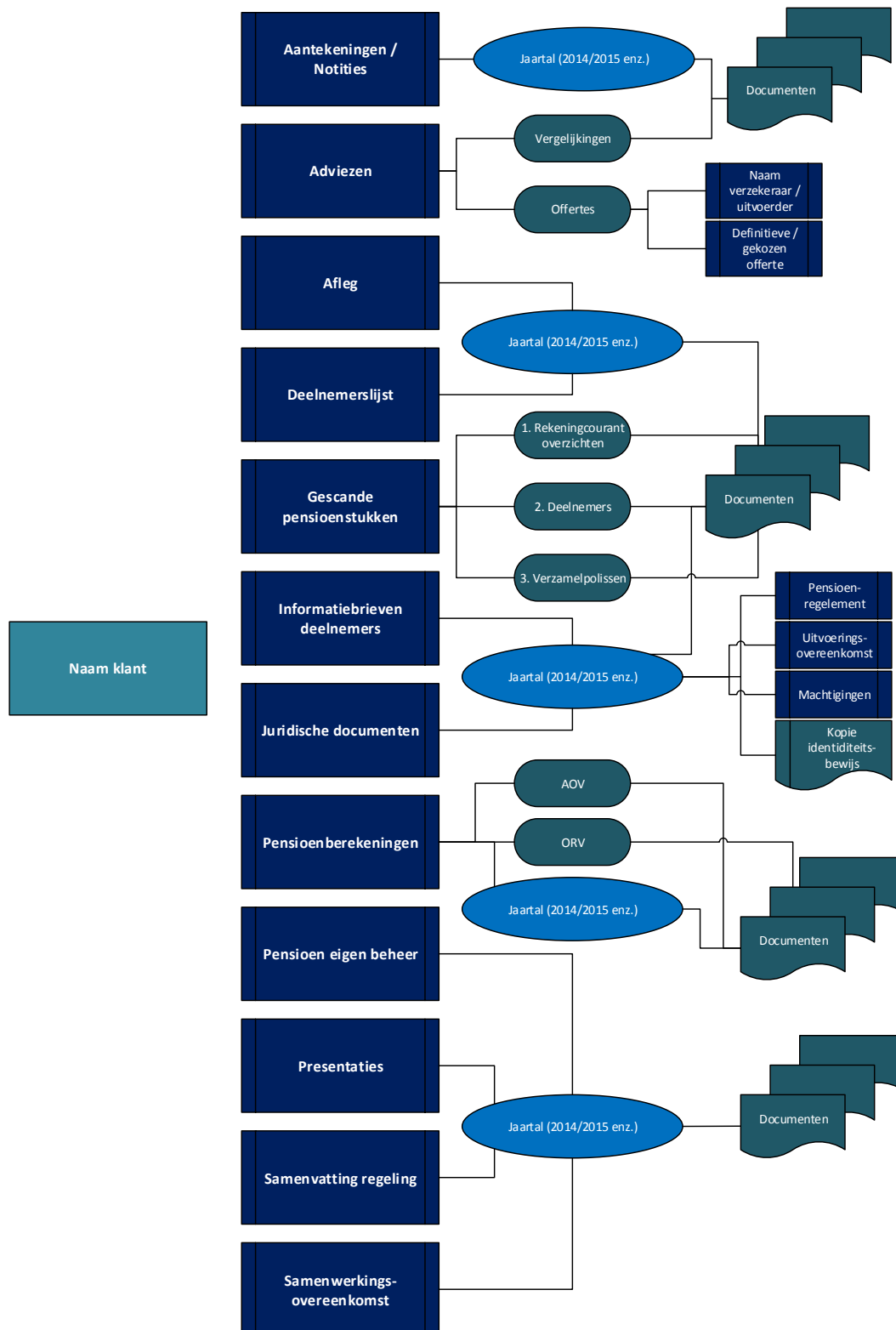








Appendix N: Handout with the new design (first version)



Appendix O: Instructions for the new design

Naar aanleiding van een werkoverleg van 8 mei 2015 is besloten een instructielijst te maken waar in zal staan welke documenten in welke mappen moeten komen te staan. Tijdens het werkoverleg zijn twee grote klanten doorgenomen die al ingedeeld waren met de nieuw ontworpen indeling (dit was met behulp van het ontworpen design gedaan). Naar aanleiding van deze controle zijn een aantal wijzigingen in overleg doorgevoerd. De indeling van de Livedrive zal dus wat aangepast worden in vergelijking met de oude versie. De nieuwe versie met de daarin verwerkte wijzigingen zal de definitieve versie worden waaraan alle medewerkers van Wensink & Partners zich zullen moeten houden. In het werkoverleg is ook duidelijk benadrukt dat het woord “moeten” nu erg belangrijk zal zijn. Het is namelijk niet de bedoeling dat van de gemaakte indeling of van de gemaakte afspraken afgeweken wordt.

Er zal een beschrijving gemaakt worden waarin duidelijk beschreven wordt welke documenten in welke specifieke mappen moeten komen te staan. Met deze beschrijving en de visuele weergave van de indeling van de mappen zullen de medewerkers van Wensink & Partners in staat zijn de data in de Livedrive correct op te slaan om zo de vindbaarheid van de data te kunnen vergroten. Dit zal op langere termijn grote gevolgen hebben voor de tijd die gemoeid zal gaan met het zoeken naar data. Als de nieuwe indeling goed geïmplementeerd wordt, de medewerkers zich houden aan deze indeling en dit constant onderhouden wordt zal de tijd die gemoeid gaat met het zoeken naar de benodigde documenten sterk afnemen. Hierdoor zal Wensink & Partners in staat zijn efficiënter te werken. En dat is ook het doel van dit onderzoek zoals in de introductie beschreven wordt.

Allereerst is het van belang om aan te geven hoe de losstaande documenten genoemd moeten worden voordat ze in een bepaalde map terecht komen. Naar aanleiding van een analyse van alle verzamelde data is besloten om de documenten op te slaan met behulp van de datum. Deze methode is gekozen om de vindbaarheid van de documenten te vergroten. Het is dus van belang om voordat een naam aan het document te geven, allereerst de datum te vermelden. Het gaat hierbij dan om de datum waarop het document geconstrueerd is of de datum die op het document vermeld is. Dit zal gedaan worden door allereerst het jaartal te vermelden, vervolgens de maand en (indien beschikbaar) de dag. Dit ziet er dus als volgt uit:

- 2015 (of een ander jaartal) → 2015-03-25 Gespreksnotitie naar aanleiding van een gesprek met Verzekeraar

De titel van het document, na de vermelding van de datum, kan verschillen en kan naar eigen invulling genoteerd worden, als de titel maar weergeeft wat er in het desbetreffende document gevonden kan worden. Bij de titel van het document is het dus belangrijk dat in een oogopslag gezien kan worden wat in dat specifieke document zal staan.

Nu duidelijk is hoe de losstaande documenten genoemd moeten worden is het van belang om te weten waar die documenten dan opgeslagen moeten worden. In het overzicht dat hieronder weergegeven wordt zal beschreven worden welke documenten in welke mappen opgeslagen moeten worden.

Naam klant

Het eerste mapje dat behandeld zal worden is de naam van de klant. Dit is in eerste instantie wat zichtbaar is voor de werknemers van Wensink & Partners als de Livedrive geopend wordt. Het is van belang dat de naam zo compleet mogelijk gedocumenteerd wordt. Als het gaat om individuele klanten is het van belang om de naam, voorletters en eventuele belangrijke gegevens zoals bijvoorbeeld de werkgever te vermelden. Wanneer dit goed gebeurt zal het er als volgt uitzien:

- Voortman, B.J. _ Wensink & Partners

Naast individuele klanten bestaat het klantenbestand van Wensink & Partners ook uit veel bedrijven. Bij bedrijven zal de naam anders weergegeven moeten worden. Het is van belang als eerste de juridische naam weer te geven, vervolgens een eventuele handelsnaam en achter deze namen kan eventueel nog vermeld worden dat deze specifieke klant is verkregen via een verzekeraar of andere tussenpersoon. Niet elk bedrijf heeft een juridische – en handelsnaam, dus in sommige gevallen zal het vermelden van één naam voldoende zijn. Wanneer dit goed gedaan wordt ziet de naam er als volgt uit:

- Voortman Consultancy B.V. _ Voortman Advices _ verkregen via Verzekeraar/Accountant/Tussenpersoon indien van toepassing

Zoals in beide voorbeelden te zien is wordt er gebruik gemaakt van een underscore (in Nederlands: “laag streepje”). Dit is specifiek gekozen omdat bepaalde bedrijven in de juridische - of handelsnaam gebruik maken van een normaal streepje. Dus wanneer er een nieuwe map in de Livedrive aangemaakt moet worden is het allereerst van belang duidelijk te krijgen of het om een individuele klant of om een bedrijf gaat, wanneer dat is vastgesteld kan de indeling zoals hierboven beschreven gebruikt worden. Wanneer de naam van de klant op de beschreven manier gedocumenteerd zal worden kan met behulp van de Livedrive bij het intoetsen van de eerste letters van de naam van de naam de klant al gevonden worden.

Aantekeningen - Notities

De eerste map die onder de naam van de klant gevonden kan worden is het mapje “Aantekeningen - Notities”. In deze map zullen logischerwijs alle aantekeningen en notities geplaatst moeten worden die niet verbonden zijn met het adviestraject. Het adviestraject is namelijk een apart traject waarin het advies reproduceerbaar moet zijn (AFM, 2009), dit zal daarom elders opgeslagen worden. Als deze map geopend wordt zal er in eerste instantie een indeling op jaartal plaatsvinden. Hier is het van belang dat alleen de jaartallen vermeld worden waarin daadwerkelijk data opgeslagen is om het onnodig gebruik van mappen tegen te gaan. De documenten die in deze map te vinden zijn zullen dus zoals hierboven genoemd bestaan uit alle notities en aantekeningen die niet direct verbonden zijn met het adviestraject. Dit betekent dat deze map uit de volgende documenten kan bestaan:

- Aantekeningen/notities naar aanleiding van een telefonisch gesprek met de verzekeraar.
- Aantekeningen/notities naar aanleiding van een telefonisch gesprek met de klant.
- Aantekeningen/notities die opgesteld worden na een gesprek met de klant.
- Notities die naar aanleiding van bepaalde vragen van de klant ter verduidelijking gemaakt worden.
- Notities die naar aanleiding van bepaalde wijzigingen in de regeling of wetgeving te verduidelijking aan de klant versterkt worden.

Voor alle bovengenoemde documenten is het van belang dat de aantekeningen of notities uitgewerkt worden in Microsoft Word. In de huidige bestanden van de Livedrive wordt vaak gebruik gemaakt van gescande geschreven notities en aantekeningen. In deze geschreven notities en aantekeningen is het vaak niet duidelijk voor de medewerkers wat er precies bedoeld wordt, laat staan dat ze niet altijd weten wat er überhaupt staat. Om dit probleem op te lossen zal vanaf heden extra tijd besteed moeten worden aan het opstellen van deze documenten maar hier zal in een later stadium van geprofiteerd kunnen worden. Dus vanaf de invoering van deze nieuwe indeling zal het verplicht zijn om alle notities en aantekeningen op de computer uit te werken, ook als de notitie of aantekening op papier is gemaakt.

Adviezen

De tweede map die onder de naam van de klant teruggevonden kan worden is het mapje “Adviezen”. Deze map zal gebruikt worden om de alle documenten die verbonden zijn aan het verstrekken van advies op te slaan. Aangezien het adviestraject reproduceerbaar moet zijn is het van belang alle data die gebruikt wordt voor het verstrekken van advies bewaard wordt en bewaard blijft (AFM, 2009). Om te voldoen aan deze eis van het AFM (2009) is het handig om een map te creëren waar al deze data onder opgeslagen kan worden. Wanneer deze map aangeklikt wordt zal allereerst weer een verdeling in jaartallen gegeven worden.

Door deze indeling is in eerste instantie al duidelijk in welke jaartallen advies gegeven is. Na de vermelding van de jaartallen zal er gebruik worden gemaakt van twee mappen en eventueel wat losse documenten. Dit ziet er als volgt uit:

- Berekeningen _ vergelijkingen
- Offertes
- *Eventueel losse documenten (bijvoorbeeld; notities of aantekeningen)*

De mappen die hierboven genoemd zijn zullen hieronder kort beschreven worden. Allereerst zullen de berekeningen en vergelijkingen die gepaard gaan met het adviseren in de map “Berekeningen _ vergelijkingen” geplaatst moeten worden. Vaak zullen hier overzichten in Microsoft Excel gemaakt door medewerkers van Wensink & Partners te vinden zijn met berekeningen en vergelijkingen om op basis van die gegevens een advies aan te klant te kunnen verstrekken. In de huidige indeling in de Livedrive zijn er veel versies van vergelijkingen of berekeningen te vinden. Ook hier zal een eind aan moeten komen. De definitieve versie van een desbetreffende berekening of vergelijking zal in deze map moeten blijven staan. De andere versies zullen dan verplaatst worden naar de map “Kladblok”, hier zal bij de behandeling van de map “Kladblok” meer over vermeld worden. De tweede map die onder het jaartal vermeld zal worden is de map “Offertes”. Om klanten te kunnen adviseren is het allereerst nodig een aantal offertes aan te vragen bij verzekeraars. Deze offertes zullen opgeslagen worden onder de map “Offertes” met vervolgens een map met de naam van de verzekeraar. Dit ziet er als volgt uit:

- Adviezen → Jaartal → Offertes → Naam verzekeraar

Door deze indeling in de map “Adviezen” zal direct duidelijk worden op welke gegevens het advies gebaseerd is en welke offertes daarvoor aangevraagd en gebruikt zijn. Omdat in sommige adviezen gebruik wordt gemaakt van verschillende versies van offertes bij dezelfde verzekeraar is het van belang duidelijk aan te geven in een extra map welke offerte definitief/gekozen is. Het kan namelijk een tijd duren voordat de juridische documenten, waarin de definitieve en gekozen offerte teruggevonden kan worden, binnen zijn. Daarom zal er een map gemaakt worden met daarin de gekozen offerte. Het is hier niet de bedoeling dat de niet gekozen offertes naar de map “Kladblok” verplaatst worden. Het is namelijk belangrijk dat de offertes, die onderdeel van het adviesproces zijn (AFM, 2009), opgeslagen worden in de map “Adviezen”. Om toch duidelijk te maken welke offerte gekozen is zal onder de map “Offertes” een map “Definitieve offerte” geplaatst worden. Dit ziet er dan als volgt uit:

- Adviezen → Jaartal → Offertes → Definitieve offerte

Naast de twee bovengenoemde mappen in de map “Adviezen” zullen er ook onder de jaartallen een aantal losse documenten te vinden kunnen zijn. Hieronder zouden de volgende losse documenten kunnen vallen:

- Aantekeningen naar aanleiding van een gesprek bij de klant.
- Aantekeningen naar aanleiding van een telefonisch gesprek met de verzekeraar.
- Aantekeningen naar aanleiding van een telefonisch gesprek met de klant.
- Notities waarin het advies gegeven wordt.
- Notities waarin vragen van klanten beantwoord worden.

Wanneer alle documenten die gepaard gaan met het adviseren van klanten volgens bovenstaande structuur opgeslagen zullen worden zal de vindbaarheid van die desbetreffende data sterk toenemen.

Afleg

De derde map die onder de naam van de klant teruggevonden kan worden is de map “Afleg”. Onder deze map zullen alle bestanden, van het papieren dossier, die niet meer direct nodig zijn opgeslagen worden. Wanneer op de map “Afleg” geklikt zal worden zal er allereerst weer een verdeling in jaartallen te vinden zijn. Na de jaartallen zullen de losse gescande documenten opgeslagen worden. De map “Afleg” zal dus, zoals hierboven ook al vermeld werd, gebruikt worden om de documenten van het papieren dossier die niet meer nodig zijn op te slaan. Medewerkers van Wensink & Partners maken vaak gebruik van papieren dossiers. Dit zijn dossiers die ‘het lopende werk’ bevatten, hierbij kan gedacht worden aan documenten die benodigd zijn voor eventuele berekeningen of bezoeken aan de klant. Het komt er dus eigenlijk op neer dat de taken worden verricht op basis van dit papieren dossier, maar in de meeste gevallen is dezelfde data ook al beschikbaar in de Livedrive (bijlage A). Toch kunnen er bepaalde documenten in het papieren dossier zitten die niet op de Livedrive beschikbaar zijn, vanwege dit feit wordt er in de map “Afleg” gezorgd dat er geen bestanden verloren gaan. De documenten die in deze map opgeslagen zullen worden hebben geen naam. Dit wordt veroorzaakt door de scanner, en het is niet te doen om alle gescande documenten afzonderlijk een naam te geven. Daarnaast wordt in de map afleg eigenlijk niet weer gezocht naar data maar kan het gezien worden als een zekerheid zodat de data niet verloren gaat. De data in deze map zal er daarom als volgt uit zien:

- Afleg → Jaartal → Doc235025294934

Specifieke belangrijke data uit het papieren dossier zullen door de directeur van Wensink & Partners uit het dossier gehaald worden alvorens het dossier gescand zal worden om die wel duidelijk en met titel op te kunnen slaan. Het is belangrijk om te vermelden dat deze map niet in alle dossiers gevonden kan worden. Daarom moet deze map alleen toegevoegd of gebruikt worden wanneer er daadwerkelijk data voor beschikbaar is. Het is dus niet de bedoeling dat bij de invoering van dit systeem alle klantdossiers in de Livedrive er hetzelfde uit zien.

Het is van belang om de mappen te gebruiken waar daadwerkelijk data voor is en als er geen data voor is dan hoeft de map niet toegevoegd te worden, overbodige mappen zullen namelijk alleen maar zorgen voor een verstoring van de vindbaarheid.

Bijspaarregeling

De vierde map die onder de naam van de klant gevonden kan worden is de map "Bijspaarregeling". In deze map zullen individuele overzichten met betrekking tot de bijspaarregeling te vinden zijn. Allereerst zal er een verdeling per jaar plaatsvinden zoals ook in de bovengenoemde mappen het geval was. Vervolgens zullen de losse documenten in die mapjes terug te vinden zijn.

- Bijspaarregeling → Jaartal → Naam individueel document

Ook bij deze map is het belangrijk om te vermelden dat niet elke klant een bijspaarregeling heeft. Wanneer dit niet van toepassing is dan is deze map dus ook logischerwijs overbodig. Zoals hierboven ook al beschreven wordt de map alleen toegevoegd wanneer er daadwerkelijk data voor beschikbaar is.

Deelnemerslijst

De vijfde map die onder de naam van de klant gevonden kan worden is de map "Deelnemerslijst". Ook deze map is onderverdeeld in jaartallen. Onder deze jaartallen zullen de losstaande documenten opgeslagen worden. Op basis van gegevens van de klant wordt een lijst ingevuld (de deelnemerslijst). Deze lijst wordt gebruikt om polissen te controleren en om bij te houden hoeveel en welke deelnemers in dienst zijn met het daarbij behorende salaris. De wijzigingen in deze lijst verschillen per klant. Bij sommige klanten wordt de lijst maandelijks na gekeken en gewijzigd en bij andere klanten gebeurt dit maar één keer per jaar. Als deze lijsten goed opgeslagen worden ziet het er als volgt uit:

- Deelnemerslijst → Jaartal → 2014-03 Naam document (veelal wordt dit document 'Deelnemerslijst' genoemd)

Als er dus meerdere lijsten in een bepaald jaartal gevonden kunnen worden kan geconcludeerd worden dat er meerdere wijzigingen plaatsgevonden hebben. Voor de meest recente data moet dus gekeken worden naar de meest recente lijst. Daarnaast is het vaak handig om te kunnen controleren wanneer een medewerker bijvoorbeeld uit dienst is getreden, en doordat de lijsten op deze manier opgeslagen worden is dit goed te achterhalen.

Gescande pensioenstukken

De zesde map die in de lijst gevonden kan worden is de map “Gescande pensioenstukken”. Dit is een map die niet moet worden verward met de map “Afleg” die hierboven beschreven is. In de map “Afleg” worden niet gebruikte papieren dossiers gescand. In de map “Gescande pensioenstukken” worden (persoonlijke) documenten opgeslagen die van de verzekeraar afkomstig zijn. Hierbij kan gedacht worden aan polissen, rekening courant overzichten, aanmeldingen, uniforme pensioen overzichten, uitdienstmeldingen of arbeidsongeschiktheidsstukken. In deze mappen zal geen gebruik gemaakt worden van jaartallen aangezien dit alleen maar verwarring op zou leveren. Om deze map toch duidelijk te houden zal er gebruik worden gemaakt van een drietal mapjes. Dit betreft de volgende mappen:

- 1. Rekening courant overzichten
- 2. Deelnemers
- 3. Verzamelpolissen

Zoals hierboven weergegeven is te zien dat de mappen een nummering in de naam hebben. Dit is gedaan om te zorgen dat de volgorde altijd hetzelfde zal blijven (de Livedrive ordent de mappen namelijk automatisch op alfabetische volgorde). Onder het mapje “1. Rekening courant overzichten” zullen rekening courant overzichten, wijzigingsnota’s, afschriften en mutatieoverzichten te vinden zijn. Deze zullen als volgt opgeslagen worden:

- Gescande pensioenstukken → 1. Rekening courant overzichten → Datum en naam document (bijvoorbeeld: 2014-03-12 Wijzigingsnota)

Het tweede mapje dat onder de map “Deelnemerslijst” te vinden zal zijn is “2. Deelnemers”. In deze map zullen alle deelnemers te vinden zijn. Elke (oud) deelnemer aan de regeling van de desbetreffende klant heeft een persoonlijk mapje waarin alle polissen, aanmeldingen of inschrijfformulieren, uitdienstmeldingen, uniforme pensioenoverzichten en eventueel nog andere persoonlijke documenten Voorheen is deze map onderverdeeld in twee mappen (deelnemers in dienst en deelnemers uit dienst). Het gebruik van deze twee mappen moet gestopt worden! Dit is namelijk al vaker onderwerp van gesprek geweest binnen Wensink & Partners, maar nu is definitief besloten dat het niet uitmaakt of een deelnemer uit of in dienst is, dat zal aan de persoonlijke stukken wel te zien zijn. Als de documenten correct opgeslagen worden zal het er als volgt uitzien:

- Gescande pensioenstukken → 2. Deelnemers → Naam individu (Achternaam, voorletter(s) → Datum en naam document (bijvoorbeeld: 2015-02-26 Pensioenpolis)

Het derde en laatste mapje dat in de map “Deelnemerslijst” terug te vinden is wordt “3. Verzamelpolissen” genoemd. Wanneer Wensink & Partners een grote hoeveelheid documenten van de verzekeraar binnen krijgt, en deze niet direct relevant zijn voor de individuen of eventuele vragen, dan worden deze documenten gescand en hier opgeslagen. Dit zorgt ervoor dat niet alle

documenten (bijvoorbeeld polissen) apart gescand hoeven te worden om deze vervolgens een titel te geven. Nu kunnen al deze documenten als bulk gescand worden en vervolgens hier opgeslagen worden. Wanneer dit correct zal gebeuren zal het er als volgt uitzien:

- Gescande pensioenstukken → 3. Verzamel-polissen → Datum en naam document (bijvoorbeeld: 2014-04-13 Pensioenpolissen m.b.t. salariswijziging)

Toch is het noodzakelijk om hier te vermelden dat door het feit dat verzekeraars steeds meer gebruik maken van online portals de post “Gescande pensioenstukken” in de loop der tijd zou kunnen afnemen. De verzekeraars sturen bijna geen papieren documenten meer naar de klanten en tussenpersonen omdat deze beschikbaar zijn voor deze partijen in de portal. Desalniettemin is het belangrijk om toch een duidelijke indeling voor deze map te maken zodat als er toch nog polissen of andere documenten opgeslagen moeten worden, werknemers van Wensink & Partners weten hoe ze dit moeten verwerken. En daarnaast staan er op dit moment natuurlijk al veel documenten in deze map.

Informatiebrieven deelnemers

De zevende map die onder de naam van de klant gevonden kan worden is de map “Informatiebrieven deelnemers”. Wanneer de regeling of wetgeving veranderd kan Wensink & Partners in overleg met de klant kiezen voor informatiebrieven voor de deelnemers. In deze brieven kan de regeling of juist de wijziging daarvan uitgelegd worden in ‘normale taal’ zodat het voor de deelnemers aan die regeling is te snappen. Deze brieven vallen niet onder het adviestraject van de AFM (2009). Daarom zullen deze brieven niet in het mapje “Adviezen” opgeslagen worden. Wanneer er dus (vaak in overleg met de klant) een informatiebrief gemaakt wordt zal deze opgeslagen worden in deze map. Wanneer er geklikt wordt op de map “Informatiebrieven deelnemers” zal er allereerst een verdeling in jaartallen plaatsvinden en daaronder zullen dan de brieven opgeslagen worden. Als dit correct gedaan wordt zal het er als volgt uit komen te zien:

- Informatiebrieven deelnemers → Jaartal → Datum en naam document (bijvoorbeeld: 2014-09-12 Informatiebrieven deelnemers regeling (naam klant))

In de huidige indeling van de Livedrive is te zien dat er vaak meerdere versies van de informatiebrieven zijn. Dit wordt veroorzaakt door eventuele wijzigingen die de klanten doorgeven. Wanneer dit gebeurt moet de definitieve versie in deze map blijven staan, de andere versie(s) mogen verplaats worden naar de map “Kladblok”. Dus deze map zal alleen bestaan uit de gebruikte en verstuurd informatiebrieven. Deze zijn namelijk voor belang wanneer er vragen binnen komen of als er bijvoorbeeld nieuwe brieven gemaakt moeten worden. Dit geldt niet alleen voor de Microsoft Word bestanden, maar ook voor de Microsoft Excel bestanden. Wanneer deze brieven gemaakt worden wordt er namelijk vaak gebruik gemaakt van een merge (samenvoeging) van deze twee programma's.

Kortom sla de informatiebrieven per jaartal op en bewaar alleen de definitieve versie(s) in deze map, de overige versie(s) mogen verplaatst worden naar de map “Kladblok”. Hier zal in de beschrijving van de map “Kladblok” meer informatie gegeven worden.

Juridische documenten

De achtste map die in de lijst gevonden kan worden is de map “Juridische documenten”. Deze map is aangemaakt om alle documenten die juridisch zijn of de documenten die benodigd zijn om de juridische documenten te kunnen verkrijgen op te slaan. Het gaat hier veelal om getekende documenten. Het is belangrijk om te vermelden dat hier alle juridische documenten komen te staan met uitzondering van de overeenkomsten tussen Wensink & Partners en de klant, hier zal namelijk een aparte map voor aangemaakt worden. Allereerst zal er onder de naam van de klant een verdeling in jaartallen te vinden zijn. Na de jaartallen zullen de losstaande documenten opgeslagen worden. Door deze manier van opslaan is direct na het klikken op de map “Juridische documenten” duidelijk te zien wanneer er contractwijzigingen plaatsgevonden hebben. De losstaande documenten die in deze map gevonden kunnen worden zijn:

- Uitvoeringsovereenkomsten
- Pensioenreglementen
- Pensioenovereenkomsten
- Overeenkomsten ANW Hiaat
- Toezeggingen ANW Hiaat
- Machtigingen van klanten
- Intermediairswijzigingen
- Startbrieven
- Toegangsbewijzen voor de portals
- Addendum pensioenreglement
- Getekende akkoordverklaringen
- Kamer van Koophandel uittreksel
- Kopie identiteitsbewijs

Zoals hierboven te zien is zijn de laatste twee documenten (uittreksel KvK en kopie van het identiteitsbewijs) niet direct juridische documenten, maar zijn ze wel nodig om de juridische documenten te kunnen verkrijgen. Aangezien deze bestanden nodig zijn voor de juridische documenten worden ze hier ook opgeslagen. Deze map bevat dus alle ondertekende bestanden met uitzondering van overeenkomsten tussen Wensink & Partners en de klant en bestanden die nodig zijn om de ondertekende documenten aan te kunnen vragen. Wanneer de bestanden in deze map correct opgeslagen worden zal het er als volgt uitzien:

- Juridische documenten → Jaartal → Datum en naam document
(bijvoorbeeld: 2015-02-14 Pensioenreglement ZwitserLeven)

Ook hier zal het document een datum en een naam krijgen, op deze manier zal de vindbaarheid van de data altijd gewaarborgd blijven.

Kladblok

De negende map die onder de naam van de klant gevonden kan worden is de map “Kladblok”. In bovenstaande hoofdstukken is al kort gesproken over deze map. In deze map zullen alle overbodige en niet verstuurde versies van berekeningen, brieven, vergelijkingen, presentaties, notities, aantekeningen of andere documenten te vinden zijn. Let op: in deze map zullen geen offertes opgeslagen mogen worden, ook al wordt er uiteindelijk gekozen voor één offerte. Het is namelijk van belang om het adviestraject compleet te houden (AFM, 2009). In deze map zullen dus alle documenten die niet definitief of niet verzonden zijn opgeslagen met uitzondering van offertes. Op deze manier zal er dus geen data voor bepaalde berekeningen verloren gaan. Deze map zal er ook voor zorgen dat er alleen maar definitieve en verstuurde versies in de andere mappen te vinden zijn en die bestanden zijn ook van belang wanneer werknemers van Wensink & Partners werk verrichten voor de klant. In eerste instantie zal deze map onderverdeeld zijn in jaartallen. Na deze onderverdelingen zullen er geen andere mappen meer te vinden zijn, aangezien dit een vergaarbak is van niet verstuurde versies is dit niet noodzakelijk. Wanneer documenten in deze map correct opgeslagen worden zal het er als volgt uit zien:

- Kladblok → Jaartal → Datum en naam document (bijvoorbeeld: 2015-03-04 Informatiebrief deelnemers regeling (naam klant) versie 2)

Zoals hierboven al vermeld werd is deze data eigenlijk overbodig aangezien er een andere versie definitief en verstuurd is. Toch is het handig om de niet definitieve versies te bewaren, hiermee kan namelijk aangetoond worden waarom er een bepaalde beslissing is gemaakt. De onderbouwing van de definitieve versie kan hier dus mee gewaarborgd worden wanneer dit nodig is.

Presentaties

De tiende map die in de lijst gevonden kan worden is de map “Presentaties”. In deze map zullen alle presentaties die Wensink & Partners aan de klanten geeft opgeslagen worden. Net zoals bij de map “Informatiebrieven deelnemers” zijn presentaties geen officieel adviesdocument volgens het AFM (2009) en daarom hoeft het niet in de map “Adviezen” opgeslagen te worden. Ook deze map zal in eerste instantie onderverdeeld worden in jaartallen. Wanneer dit correct zal gebeuren zal het er als volgt uit zien:

- Presentaties → Jaartal → Datum en naam document (bijvoorbeeld: 2015-03-21 Presentatie deelnemers m.b.t. pensioen 2016)

In de huidige indeling van de Livedrive is te zien dat er vaak meerdere versies van presentaties te vinden zijn. Om duidelijk aan te geven welke presentaties daadwerkelijk gepresenteerd zijn aan de klanten zullen de niet gebruikte presentaties naar de map “Kladblok” verplaatst moeten worden. Hierdoor zal overzichtelijk blijven welke presentaties daadwerkelijk door Wensink & Partners aan de klant gepresenteerd zijn.

Samenvatting regeling

Aangezien niet altijd duidelijk is wat de regeling voor de verschillende klanten precies inhoud is in overleg met de directeur van Wensink & Partners besproken om een samenvatting van de regeling te maken (dit werd al sporadisch gedaan). In deze samenvatting zal alle benodigde informatie te vinden zijn, zodat de verschillende medewerkers van Wensink & Partners allemaal kunnen werken aan een contract. De map "Samenvatting regeling" is de map waar al deze samenvattingen komen te staan. In deze map zal geen gebruik gemaakt worden van een onderverdeling in jaartallen. Dit is gedaan om te voorkomen dat er teveel mappen aanwezig zijn in de map "Samenvatting regeling". Aangezien er alleen een samenvatting van de regeling gemaakt zal worden als een wijziging of nieuwe regeling tot stand komt zullen er niet veel samenvattingen gemaakt en opgeslagen worden. Daarom kunnen deze samenvattingen in eerste instantie al zichtbaar zijn na het klikken op deze map. Als de samenvattingen correct opgeslagen worden zal het er dus als volgt uit zien:

- Samenvatting regeling → Datum en naam document (bijvoorbeeld: 2014-03-21 Samenvatting regeling 2014 – 2019)

Aangezien de samenvattingen op datum opgeslagen worden en de Livedrive deze automatisch op alfabetische (ook getallen) volgorde zet is direct te zien welke samenvattingen van regelingen er gemaakt zijn.

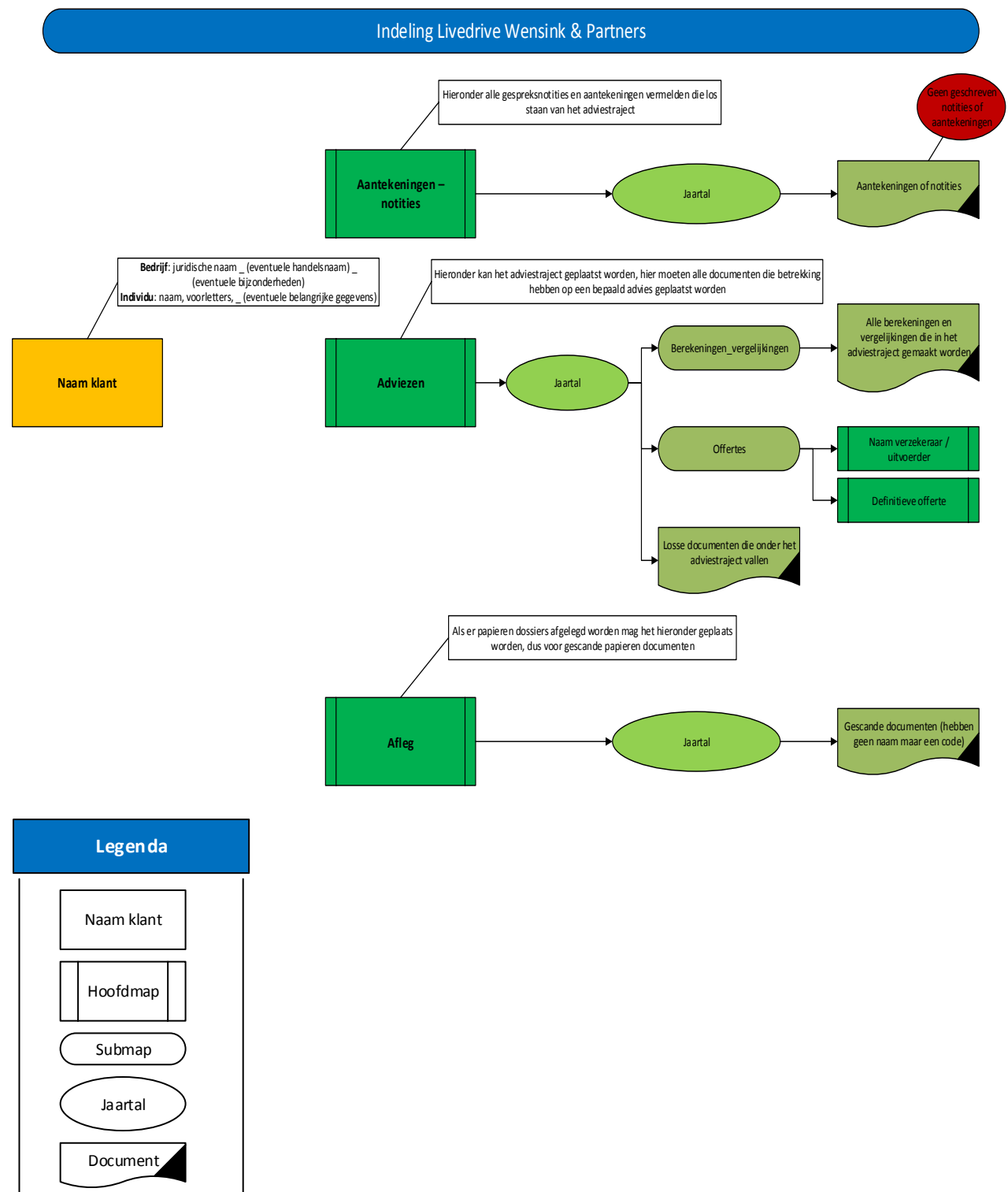
Samenwerkingsovereenkomst

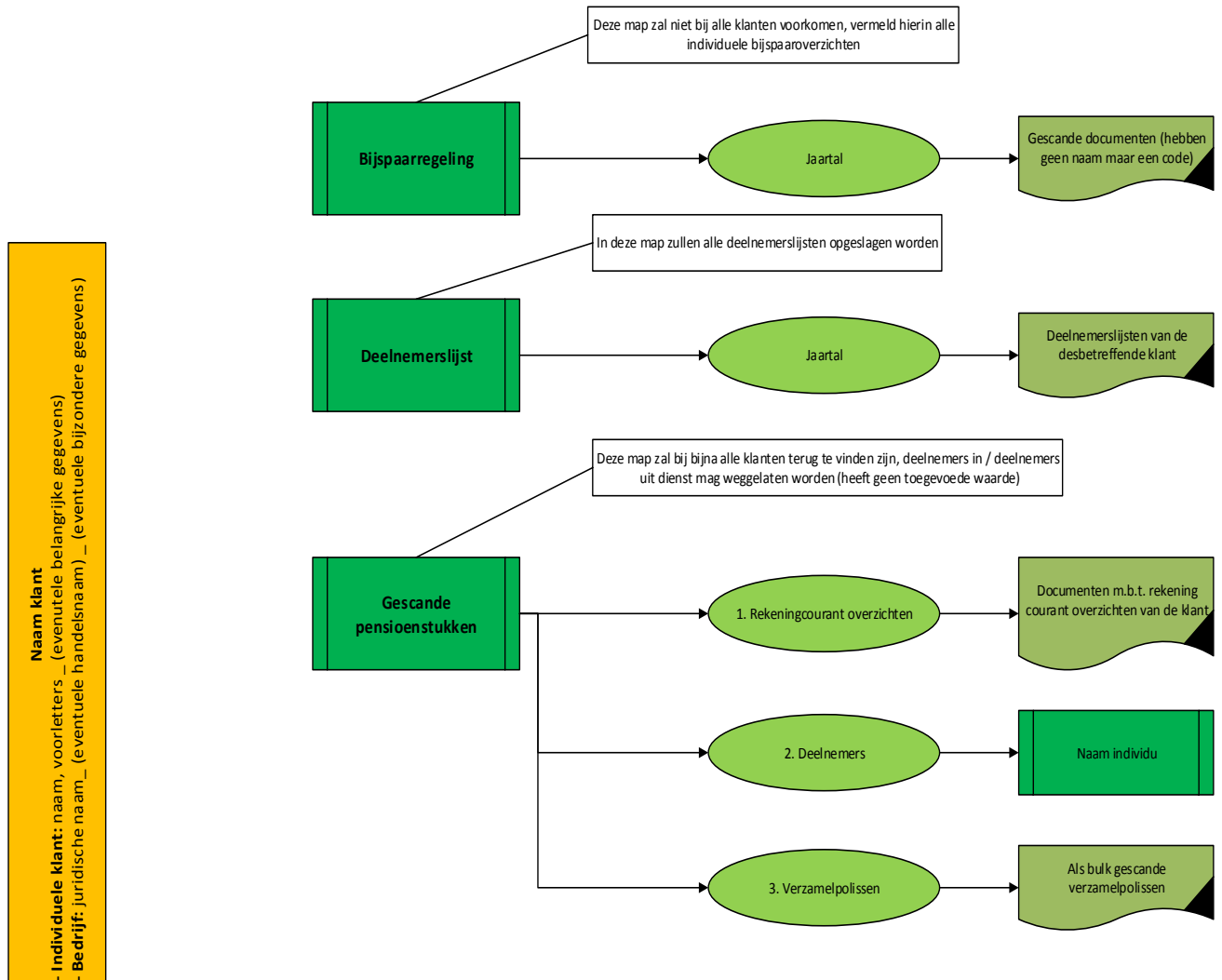
De laatste map die gevonden kan worden onder de naam van de klant is de map "Samenwerkingsovereenkomst". Deze map zal gebruikt worden om overeenkomsten tussen Wensink & Partners en de klanten op te slaan zoals ook al vermeld in de beschrijving van de map "Juridische documenten". Uiteraard is een overeenkomst tussen Wensink & Partners en de klant ook juridisch, alleen is in overleg besloten deze overeenkomsten anders op te slaan omdat elk jaar een nieuwe overeenkomst gesloten zal moeten worden en deze overeenkomsten gebruikt kunnen worden om het verdienmodel van Wensink & Partners te kunnen analyseren. Deze map zal allereerst onderverdeeld worden in jaartallen. Hier is expliciet voor gekozen omdat op deze manier direct duidelijk is wanneer er overeenkomsten gesloten zijn, en waar deze overeenkomsten dus missen. Het is namelijk wel eens voorgekomen dat Wensink & Partners werkzaamheden verricht voor klanten zonder dat er een overeenkomst tussen de partijen gesloten is, om dit te voorkomen kan de indeling van deze map helpen. Als de bestanden in deze map correct opgeslagen worden zal het er als volgt uit zien:

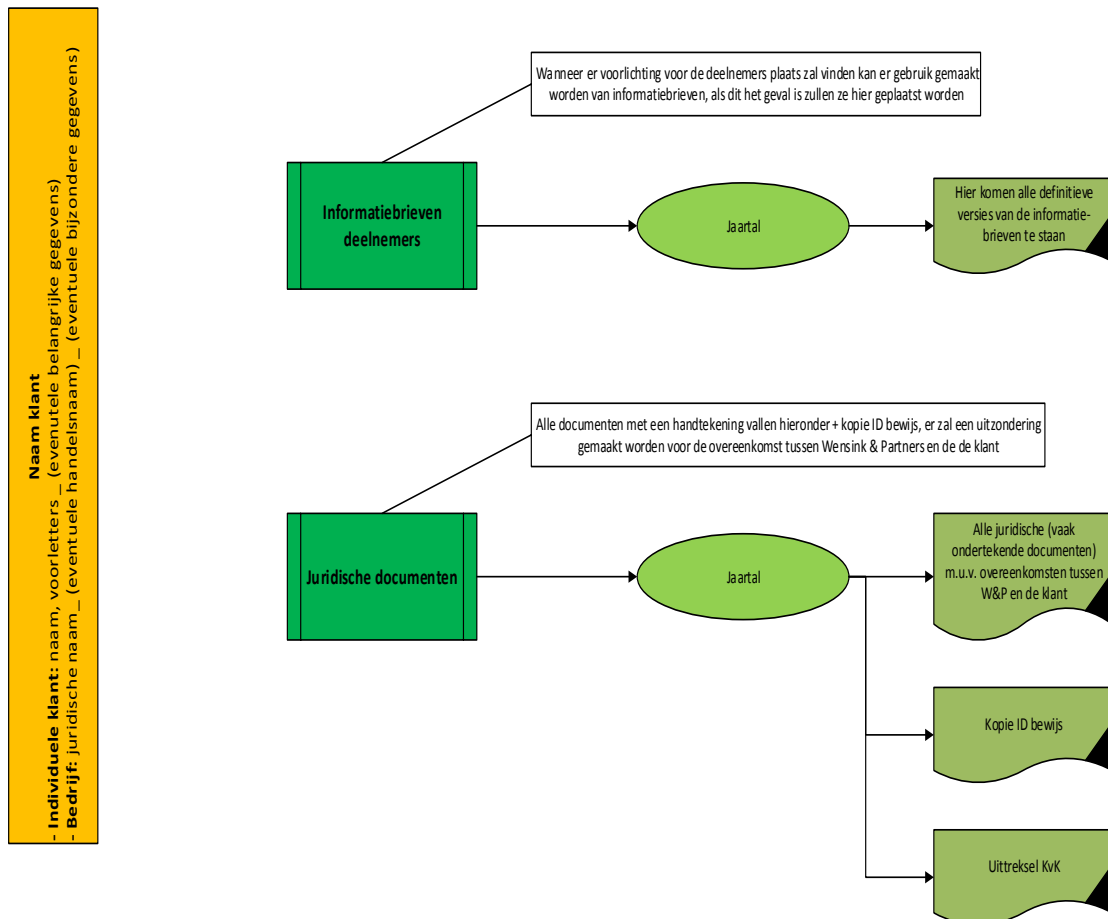
- Samenwerkingsovereenkomst → Jaartal → Datum en naam document (bijvoorbeeld: 2013-04-29 Samenwerkingsovereenkomst 2013)

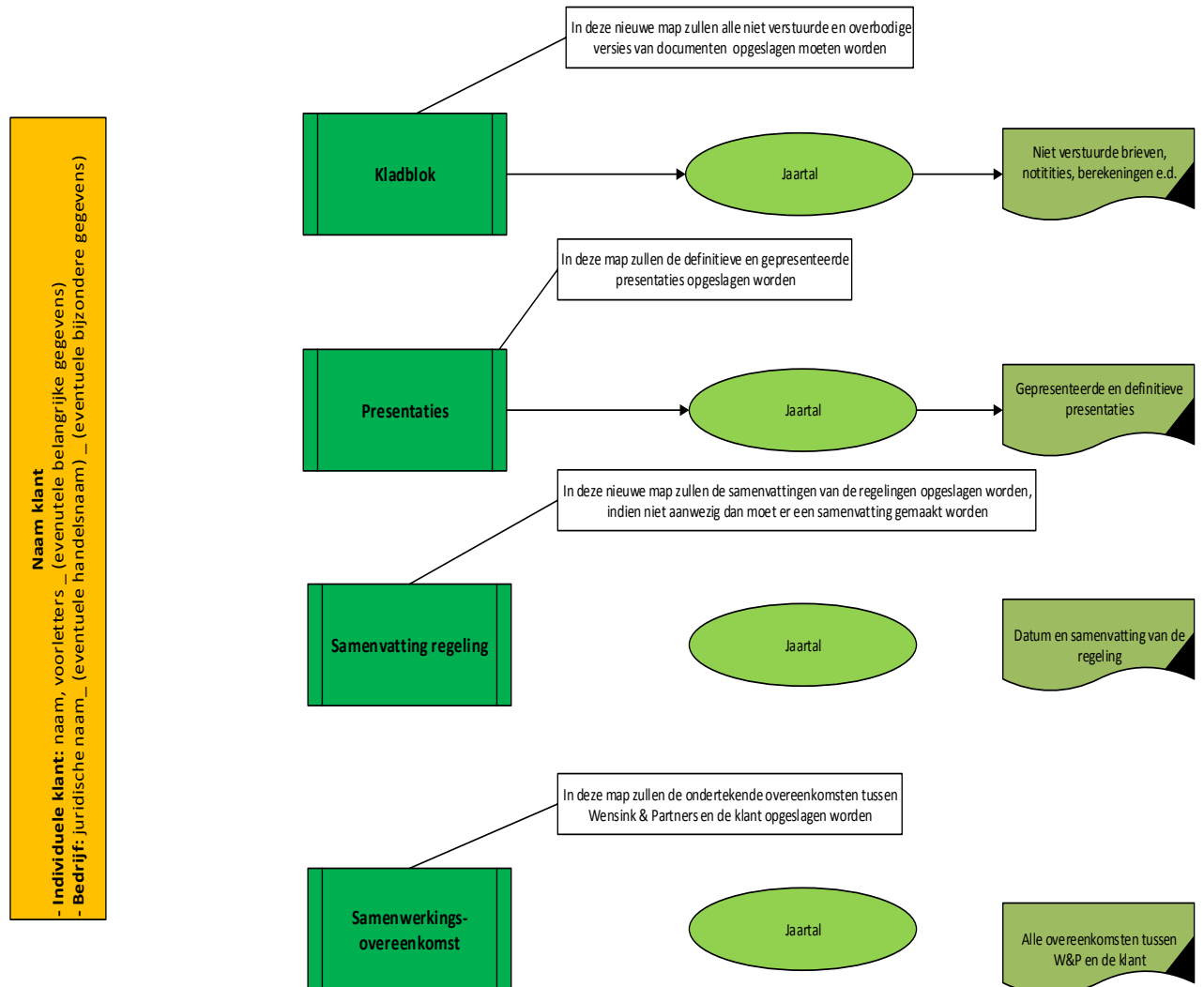
Ondanks het feit dat er onder een jaartal mapje vaak maar één document opgeslagen zal worden is het toch belangrijk deze structuur aangehouden wordt, hiermee zal namelijk in één oogopslag duidelijk zijn of er nog een overeenkomst gesloten moet worden/mist.

Appendix P: Final version of the mapping for the Livedrive









Appendix Q: Final version of the new mapping of the Livedrive (hand-out version)

