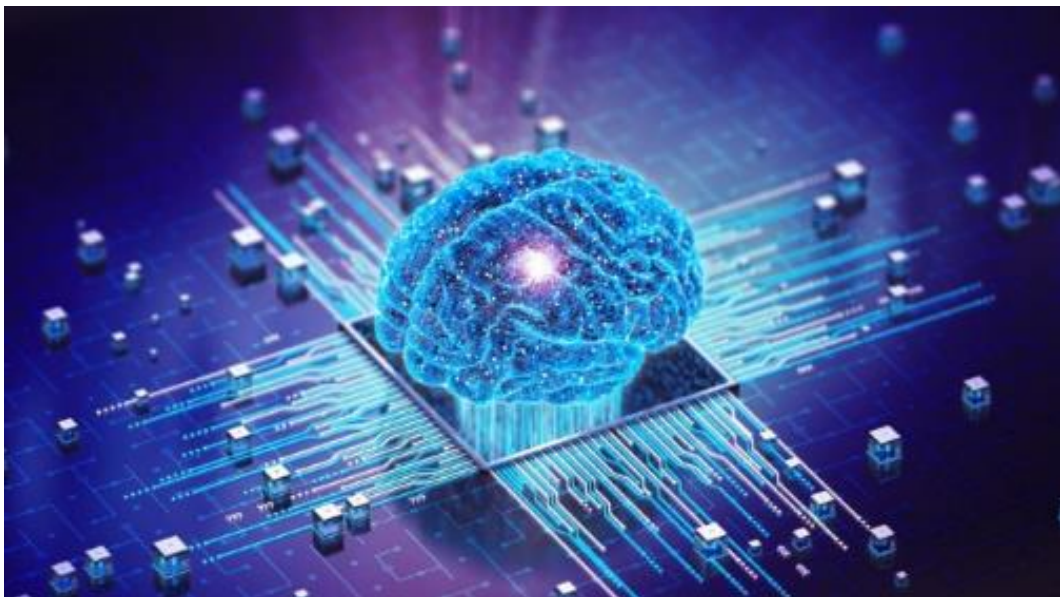


# The Future is Now

**Kunstmatige intelligentie en pensioenuitvoerders**



Persoonscode: 209445

Datum: 20-06-2024

# The Future is Now

## Kunstmatige intelligentie en pensioenuitvoerders

---

Kunstmatige intelligentie (AI) maakt al jaren wereldwijd een stormachtige groei. Je pakt je smartphone, stapt in je zelfrijdende auto en vraagt Siri de navigatie in te stellen naar je werkafspraak. AI is *'hot and booming business'*. Ga ik wat snel? Mooi, want dat gaat de ontwikkeling in AI ook. Volg mij!

In dit essay onderzoek ik de voordelen en risico's om met kunstmatige intelligentie de pensioenuitvoering verder te automatiseren. Wat is de impact hiervan op de uitvoerder en zijn deelnemers? Ik zal argumenten vóór en tegen het gebruik van AI afwegen en mijn standpunten formuleren. Het doel is tot een conclusie te komen die antwoord geeft op de volgende probleemstelling:

*“Wat zijn de voordelen voor pensioenuitvoerders om met de opkomende AI-technologieën verder te automatiseren, en welke risico's brengt dit met zich mee?”*

### Kunstmatige intelligentie

Artificial intelligence (AI) is een verzamelnaam voor algoritmes en methoden die taken uitvoeren waarvan werd gedacht dat daar menselijke intelligentie voor nodig is.<sup>1</sup> In ons dagelijks leven zien we AI-technologieën steeds vaker terug. Ze zijn bijna niet meer weg te denken uit onze omgeving. Soms gaat het gebruik onbewust, denk bijvoorbeeld aan gezichtsherkenning op je smartphone. Op andere momenten wordt AI bewust ingezet door jou, een vriend of een collega. Zoals bij het gebruik van Google Translate.

Wereldwijd past 34% van de bedrijven AI actief toe in de bedrijfsvoering. Een overige 42% onderzoekt het gebruik ervan.<sup>2</sup> Met de doorbraak van generatieve AI (die nieuwe inhoud kan genereren) in 2023 zijn meer mensen en bedrijven de meerwaarde gaan inzien. Large Language Models (zoals ChatGPT en Gemini) zijn hier een actueel voorbeeld van. De financiële sector volgt deze ontwikkelingen nauwlettend en past deze technologieën ook al veelvuldig in de bedrijfsprocessen toe. Zo worden slimme chatbots ingezet voor het beantwoorden van vragen. En krijgen klanten gepersonaliseerde financiële adviezen op basis van hun uitgavenpatroon.<sup>3 4</sup>

Begin 2023 hadden pensioenfondsen in Nederland een beheerd vermogen van ongeveer 1.400 miljard euro en gezamenlijk 19.099.451 deelnemers.<sup>5 6</sup> Deze 19 miljoen deelnemers zorgen voor een hoge arbeidsintensiteit bij de pensioenuitvoerders. Veel medewerkers zijn dagelijks bezig om de vereiste en verzochte administratieve taken voor de deelnemers uit te voeren. Repetitieve handelingen zijn hierbij geautomatiseerd door middel van een RPA-software (Robotic Process Automation). RPA moet niet verward worden met AI. RPA is proces gestuurd en 'doet'. AI daarentegen is gegevens gestuurd en

---

<sup>1</sup> [Wat is kunstmatige intelligentie \(AI\)? | Kunstmatige intelligentie \(AI\) | Rijksinspectie Digitale Infrastructuur \(RDI\)](#)

<sup>2</sup> [IBM Global AI Adoption Index 2022](#)

<sup>3</sup> [AFM en DNB publiceren rapport over de impact van AI in de financiële sector en het toezicht daarop](#)

<sup>4</sup> [Rapportage 'Verkenning kansen AI' \(pensioenfederatie.nl\)](#)

<sup>5</sup> [Data zoeken - DNB](#)

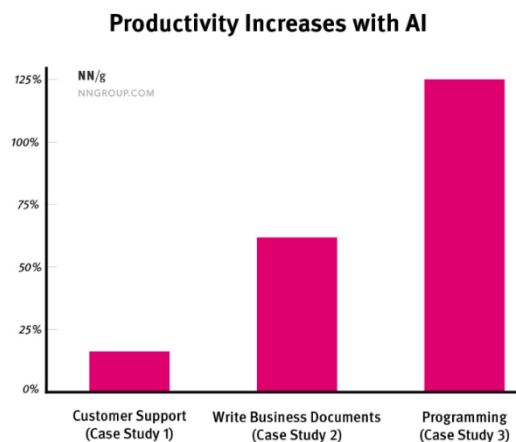
<sup>6</sup> [Organisatie \(pensioenfederatie.nl\)](#)

‘denkt en creëert’. De RPA-software voert een taak uit waarvan de stappen zijn omschreven in een computerscript. Het uitvoeren van repetitieve taken zoals het ophalen van berekeningsgegevens en het opstellen van pensioenopgaves zijn hiermee grotendeels geautomatiseerd. Maar niet alle taken binnen de uitvoering zijn volledig geautomatiseerd. De complexiteit van het pensioenreglement vormt het obstakel. Het kan niet volledig in een computerscript worden opgenomen. Een ander obstakel voor de RPA-software is dat het de vragen die deelnemers stellen via e-mail, brief of telefoon niet kan ‘lezen’. Dit zijn ongestructureerde gegevens en daarmee kan het niet overweg. Ik denk dat dit de voornaamste redenen zijn dat er nog menselijk contact nodig is en dat er veel hand- en maatwerk in de pensioenuitvoering bestaat.

*“Wat zijn dan de voordelen voor de pensioenuitvoerder om met kunstmatige intelligentie verder te automatiseren?”*

### **AI zorgt voor een verhoging van efficiëntie en productiviteit**

Door de efficiëntie van AI kan een pensioenuitvoerder doorlooptijden sterk omlaag brengen. Het integreren van AI zal een bijdrage leveren aan het verbeteren van de snelheid waarmee verzoeken worden afgehandeld. Een recent onderzoek uit andere sectoren spreekt van een gemiddelde productiviteitsverhoging van 66% bij medewerkers die door middel van generatieve AI worden ondersteund.<sup>7</sup>



Ik zie hier dan ook een voordeel voor zowel uitvoerder als deelnemer. AI voegt efficiëntie toe op twee manieren. In de eerste plaats heeft AI vrijwel geen tijd nodig om informatie op te zoeken en te verwerken. Het hoeft ook niet te pauzeren of te rusten. Je zou kunnen zeggen dat het ‘loket’ altijd open is. Op de tweede plaats werkt een computer (respectievelijk AI) met parallele verwerkingstechnieken. Deze technieken zijn in staat om meerdere taken tegelijkertijd uit te voeren, iets wat praktisch niet mogelijk is voor een medewerker van de uitvoering. De responstijd op een verzoek wordt dus verkort. Deelnemers hebben daardoor sneller inzicht in de eigen situatie en kunnen eerder een mogelijke pensioenbeslissing maken. Het is voor beide cruciaal dat tijdig wordt gecommuniceerd. Wettelijke eisen liggen hieraan ten grondslag. Bijvoorbeeld de wettelijke termijn voor de afhandeling van een pensioenaanvraag, een waardeoverdracht of een pensioenverdeling bij echtscheiding.

Ik vind dat pensioenuitvoerders verder moeten automatiseren met AI-toepassingen. Je wilt een voorloper of snelle volger zijn, geen achterblijver. Dit zal in de ontwikkelingsfase een hoge investering

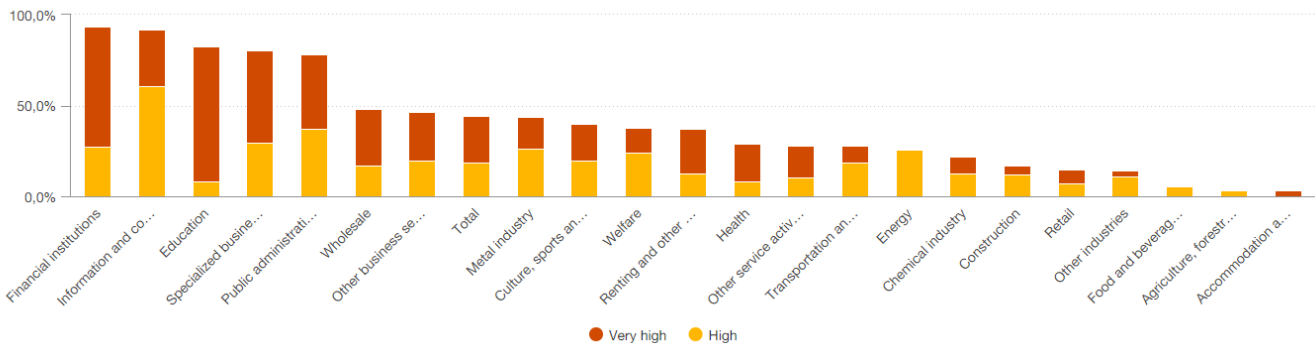
<sup>7</sup> [AI Improves Employee Productivity by 66% \(nngroup.com\)](https://www.nngroup.com/articles/ai-improves-employee-productivity-by-66%/)

kosten. Maar wat je zaait, zul je oogsten. Na succesvolle implementatie werk je efficiënter en worden deelnemers sneller geïnformeerd. Ik vind dat dit je als uitvoerder een betere concurrentie positie geeft.

### Met AI kunnen de uitvoeringskosten omlaag

Meerdere uitvoeringswerkzaamheden zijn vatbaar voor verandering door AI. Het laat de behoefte aan personeel afnemen. Onderzoek door PwC wijst uit dat 93,3% van de banen in de financiële dienstverlening sector gevoelig zijn voor verandering.<sup>8</sup>

Percentage of highly exposed jobs to language modeling AI in the Netherlands by industry



PwC analysis based on data from Felten et al. (2023) and Bakens et al. (2021)

Een ander onderzoek uitgevoerd door analisten van Goldman Sachs schets het beeld dat AI 18% van alle banen wereldwijd kan overnemen.<sup>9</sup> Hier zit in mijn ogen dan ook een quick win voor de pensioenuitvoerder. Door het implementeren van AI kan de uitvoerder verder automatiseren. Het kan arbeidsbesparende keuzes gaan maken. AI kan taken van medewerkers volledig overnemen of het kan deze ondersteunen om efficiënter te werken. Het kan teksten genereren voor op de website, content creëren voor de social media kanalen en deelnemers informeren door middel van een AI-chatbot. Tevens kunnen taken van hoger opgeleide werknemers ook geautomatiseerd worden. AI kan ongestructureerde gegevens (rapportages, e-mails, etc.) lezen en verwerken om er zo inzichten en voorspellingen uit te halen. Het is dan ook waarschijnlijk dat er in meerdere lagen van de pensioenuitvoering banen zullen verdwijnen door AI te introduceren.

Ik verwacht dat dit uiteindelijk niet heel ingrijpend zal zijn. In het verleden is gebleken dat de introductie van nieuwe innovatieve technologieën, zoals tijdens de industriële revolutie of het computertijdperk, vaak tot zorgen over werkloosheid heeft geleid. Maar ik zie dat deze technologische vooruitgang ook nieuwe banen creëert. Deze zijn voornamelijk om de nieuwe technologie te ondersteunen en te onderhouden, zoals een procesoperator, app-ontwikkelaar, datawetenschapper en een cybersecurityspecialist.

*“Voor welke risico’s moet de pensioenuitvoerder waken wanneer het met kunstmatige intelligentie verder wilt automatiseren?”*

### AI brengt privacy risico’s met zich mee en datasets moeten ‘schoon’ zijn

Garbage in, garbage out. AI kan grote hoeveelheden gegevens snel verwerken. Maar wanneer je brondata van slechte kwaliteit is, produceert AI een output van vergelijkbare slechte kwaliteit. De

<sup>8</sup> [Half of Dutch jobs might be significantly changed by generative AI - PwC](#)

<sup>9</sup> [Global Economics Analyst The Potentially Large Effects of Artificial Intelligence on Economic Growth \(BriggsKodnani\) \(key4biz.it\)](#)

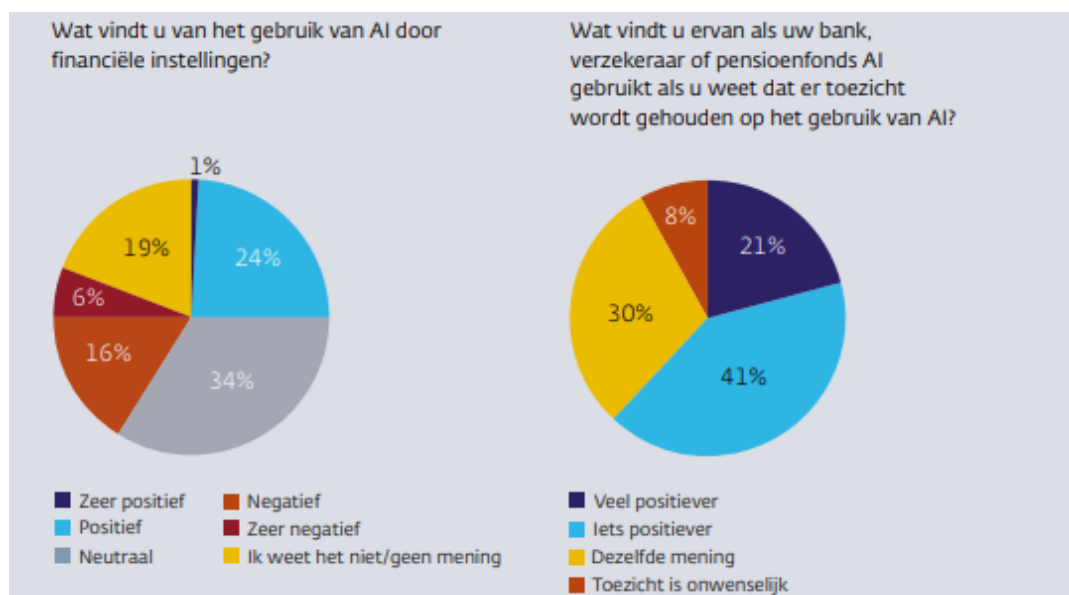
datasets waar AI zijn informatie uit haalt moeten nauwkeurig, up-to-date en foutloos zijn. Dit wordt ook wel schoon genoemd. Voor de uitvoerder zullen pensioenreglementen (heden en verleden), kennisbanken, gegevenstabellen (persoons- en pensioengegevens) en wellicht zelfs oude chathistorie brondata zijn voor datasets. Met 19 miljoen deelnemers gaat het hier om onvoorstelbaar veel data. En vervuilde data (ontbrekende gegevens, inconsistenties, fouten, etc.) lijdt tot verkeerde output. Wanneer de uitvoerder dus AI informatie laat verstrekken aan deelnemers, vormen deze onzuiverheden in de datasets een enorm risico.

Daarnaast gaat het ook om privacy gevoelige data. De uitvoerder staat hier voor een tweede uitdaging. Hoe voorkom je namelijk een datalek dat gecreëerd wordt door AI? De AI-toepassing moet zo worden ingericht dat het geen persoonlijke data aan een verkeerde deelnemer communiceert. Het moet weten binnen welke kaders het mag acteren en hier moet toezicht op worden gehouden. Geen onmogelijkheden voor de uitvoerder, maar wel pittige uitdagingen die een hoge investering kosten.

Ik ben ervan overtuigd dat de kaders waarin AI mag bewegen geborgd moeten zijn. Je kunt je als uitvoerder geen foutieve informatieverstrekking of datalekken veroorloven. Daarnaast moet data schoon zijn. Vanwege het invaren verwacht ik dat je als uitvoerder daar nu toch al prioriteit hebt liggen. Een pensioenfonds moet namelijk op grond van artikel 46, vierde lid Besluit uitvoering Pw en Wvb kunnen aantonen dat de datakwaliteit voor, tijdens en na de transitie geborgd is.<sup>10</sup>

### Met AI verlies je de menselijke benadering en creëer je een 'black box'

AI heeft geen bewustzijn zoals mensen, het voelt geen emoties en het heeft geen persoonlijke ervaringen. Wanneer de uitvoerder de communicatie met een deelnemer via een AI-toepassing laat verlopen, verlies je dus menselijke benadering. Wel zijn chatbots zo ingericht dat ze zo menselijk mogelijk overkomen. Maar het heeft geen inlevingsvermogen en het zal geen 'natuurlijke' empathie tonen. Wat erg onhandig is wanneer je frustratie of zorgen bij een deelnemer wilt wegnemen. Uit een onderzoek van de DNB blijkt dat 22% van de respondenten negatief is over het gebruik van AI door een financiële instelling.<sup>11</sup> Ik kan mij dan ook voorstellen dat deze groep zich minder goed ingelicht voelt wanneer de communicatie via een AI-toepassing verloopt.



<sup>10</sup> [Wat doet een pensioenfonds om de datakwaliteit bij invaren te borgen? \(dnb.nl\)](#)

<sup>11</sup> [IA PDF AI Rapport \(dnb.nl\)](#)

Een bijkomend risico is dat AI een black box kan creëren. Voor medewerkers is dan de input (datasets) helder, maar zij kunnen niet meer uitleggen of begrijpen waarom AI een bepaalde output geeft. Het wordt nog risicovoller wanneer er blindelings op de output wordt vertrouwd wanneer een medewerker niet meer de kennis heeft om de input te begrijpen.

Ik vind het dan ook ontzettend belangrijk dat de uitvoerders medewerkers met pensioen kennis blijft behouden en dat het niet alleen leunt op personeel met AI kennis. Dit zal in balans moeten zijn. Want wat als de AI-toepassing crasht? Dan sta je met de rug tegen de muur. Om optimaal te kunnen blijven functioneren is daarom kennis van beide nodig.

### **Conclusie**

Verdere automatisering door middel van AI biedt pensioenuitvoerders voordelen. Het voegt efficiëntie en productiviteit toe. Hierdoor kunnen er arbeidsbesparende keuzes gemaakt worden. Een bijkomend voordeel is dat de responstijd op een verzoek wordt verkort, waardoor de deelnemers sneller geïnformeerd worden. Maar om AI optimaal te laten functioneren, moeten de datasets schoon zijn. Anders loopt de uitvoerder het gevaar dat de output niet betrouwbaar is. Daarnaast ligt er een risico op de loer dat er een black box gecreëerd wordt of dat er privacygevoelige informatie lekt. Tot slot haalt een AI-toepassing bij communicatie met een deelnemer de menselijke benadering eruit. Tegen deze risico's moet de uitvoerder zich wapenen, wil het van de voordelen kunnen genieten.