

VELDWIJK

Altijd Prijs

Een decennium geleden werkte ik aan een nieuw centraal CRM-systeem van een groot bedrijf. Dit systeem leverde gegevens over relaties aan afnemende productsystemen. Alles was in huis ontwikkeld. Gek genoeg beschikten de afnemende systemen zelf over eigen CRM-voorzieningen en trokken relatiegegevens uit het centrale CRM. Gevolg: hoge ICT-kosten en incorrecte of verouderde relatiegegevens in de afnemende systemen. De vraag drong zich op hoe het zover was gekomen. Was er geen gegevensmanagement? Was er sprake van een ontspoorde *datawarehouse* filosofie? De verklaring bleek veel simpeler. Het centrale systeem kostte veel geld. Afnemers moesten betalen per gegevensafname. Dus was het rationeel om eigen CRM'metjes op te zetten en de gegevensafname te minimaliseren. Liever werken met redundante, verouderde gegevens dan de hoofdprijs betalen voor goede en actuele gegevens. Iedere afdeling handelde rationeel, tot schade van het bedrijf als geheel. Later was dit perverse prijssysteem veranderd, maar toen was de schade al aangericht en mochten wij de rommel opruimen (hoera!). Welkom in de wereld van *data pricing*.

Net als overall bepalen prijzen het menselijk gedrag en leiden perverse vormen van prijsstelling tot pervers gedrag van data-consumenten. Wat *data pricing* economisch zo bijzonder maakt is dat verzamelen van data duur is, terwijl het leveren van data nagenoeg niets kost. Als dure data centraal worden geregistreerd en aan iedereen geleverd dan is de efficiency maximaal, maar dan moet je de kosten dus niet ophangen aan de gegevensleveringen. Gratis leveren is echter ook ongewenst. Wie de kosten van centrale systemen niet doorbelast werkt verspillend vraaggedrag en onzorgvuldig gegevensgebruik in de hand. Daarnaast berooft het de afnemers van de mogelijkheid om kwaliteitseisen te stellen aan de leveringen, want er is sprake van een gegeven paard. Zie daar het *data pricing* dilemma.

Ieder groot bedrijf worstelt met het *data pricing* dilemma, maar de overheid verreweg het meest. De overheid heeft immers ervoor gekozen om op gegevensgebied zoveel mogelijk te gaan handelen als één groot bedrijf en de kern daarvan wordt gevormd door diverse basisadministraties. En de keuze die de overheid lijkt te maken is er een van gratis leveren. Zo levert de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA) sinds enige tijd de persoonsgegevens gratis aan andere overheidsorganen. De kosten van de GBA worden gedragen door Binnenlandse Zaken en die belast een deel van de kosten door aan andere ministeries en overheidsorganisaties. Individuele afnemers merken daar natuurlijk niets van en dus zijn de persoonsgegevens uit de GBA feitelijk gratis. Nog een voorbeeld: deurwaarders kunnen sinds kort uit de

Polisadministratie van UWV per webservice uw loongegevens opvragen voor het leggen van loonbeslag. Ook dit moet van de wet helemaal gratis. De kosten van de gegevenslevering zijn bijna nul en die Polisadministratie staat er toch, zo is de redenering. En ondertussen bespaart de BV Nederland zich zo'n 70 euro per deurwaardersdossier en worden wanbetalers effectief aangepakt. Het risico is wel dat de vraag naar gegevens eindeloos blijft toenemen en dat de ICT-kosten van de basisregistraties uit de hand lopen (wederom: hoera!). Is er een oplossing voor het *data pricing* dilemma die zowel economisch als technisch verantwoord is? Jazeker en ik kan de essentie kwijt in deze column. Een oplossing vraagt allereerst om het besef dat er twee soorten gegevensverstrekkingen zijn. Sommige verstrekkingen zijn in beginsel eenmalig, andere zijn repeterend. Bij de deurwaarders gaat het om eenmalige verstrekkingen voor een specifiek doel. De deurwaarder mag de gegevens over uw persoon en inkomensbronnen alleen gebruiken om loonbeslag te leggen. Is de zaak afgehandeld dan dient hij uw gegevens te vernietigen. Komt er een nieuw loonbeslag dan moet de deurwaarder de gegevens opnieuw opvragen om te voorkomen dat er wordt gewerkt met verouderde gegevens. (Overigens is dat niet geregeld.) Er is hier helemaal niets mis met het beprijsen van eenmalige gegevensleveringen, integendeel. De prijs van de data dekt niet zozeer de variabele kosten van de levering maar vaste kosten van de basisadministratie en omdat gegevens niet mogen worden hergebruikt zijn er geen perverse prikkels zoals in het CRM-voorbeeld. Het is daarom verkeerd om de deurwaarders niet te laten meebetalen aan de kosten van de basisregistraties.

Bij repeterende leveringen is de oplossing heel anders. Hier is het in het algemeen belang dat een afnemende administratie duurzaam *in sync* blijft met de basisadministratie of het CRM-systeem. Beprijzing per gegevenslevering is hier helemaal fout. De truc is hier dat je de prijs niet moet ophangen aan de gegevensleveringen maar aan het object waarin de afnemer geïnteresseerd is. Wil de SVB alle gegevens in de GBA van alle *pensionados* dan behoren ze een bedrag te betalen per 65-plusser, ongeacht hoe vaak ze gegevens over die personen verstrekt krijgen. Ook hier doet het prijsmechanisme daarna zijn heilzame werk en verdwijnt de spanning tussen individuele en collectieve belangen. Een intelligent prijsmechanisme maakt op de lange termijn het verschil tussen efficiënt werkende en onwerkbare gegevenshuishoudingen.

René Veldwijk

Dr. R.J. Veldwijk (rene.veldwijk@faapartners.com) is partner bij FAA Partners, een onderdeel van de Ockham Groep.