

Cendris referentiedatabase zorgt voor schone NAW-bestanden

# Datakwaliteit heeft baat bij governmentmodel

Frans van der Geest

**De kwaliteit van data laat nog wel eens te wensen over. Bedrijven lopen omzet mis doordat hun interessante aanbiedingen niet terechtkomen bij de juiste doelgroep. Of nog erger, ze lopen reputatieschade op doordat informatie terecht komt bij degenen, waarvoor deze niet is bestemd. Met een matching proces tot op record niveau gaat Cendris de datavervuiling te lijf. Een data-governmentmodel is het einddoel.**

Wie gaat verhuizen, haalt zich een hoop ongemak op de hals. Want naast de fysieke verplaatsing van huisraad en de inrichting van de nieuwe woonomgeving, zorgt vooral de omzetting van gegevens omtrent naam, adres woonplaats voor veel fouten. In een zwaarmoedige bui overpeins je de stappen die je hebt gevolgd om de verhuizing wereldkundig te maken. Je komt tot de conclusie dat het juist de digitale administraties zijn die verhuismutaties niet goed laten doorkomen in de vele data-bestanden waarin jouw gegevens voorkomen. Je somberheid neemt toe. Gaat het ooit nog eens goed komen met de kwaliteit van data?

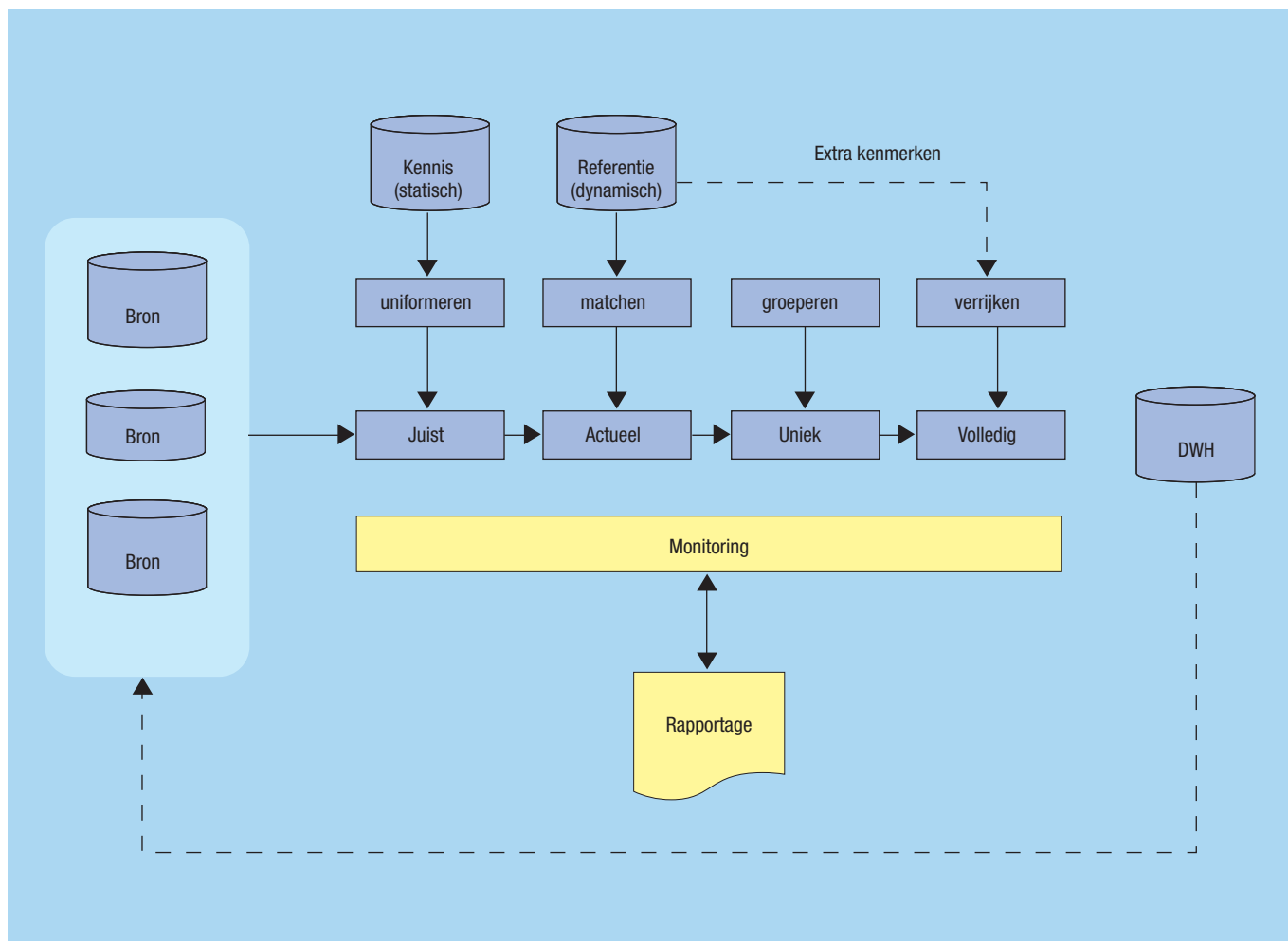
Verhuismutaties komen in Nederland al decennialang terecht bij de postbezorgende instanties. De grootste daarvan, TNT-Post, heeft er een leuke online service voor waarmee je zelf originele verhuiskaartjes kan maken. De motor achter die dienst wordt aan de praat gehouden door TNT-dochter Cendris. Op de website stelt men in het bezit te zijn van de grootste adressenbestanden van particulieren en bedrijven in ons land. Iedereen met iedereen in contact brengen, dat kunnen ze. Een verhuizing kan dus nooit een probleem opleveren.

Helaas moet Mark Leijdekker, Consultant Datakwaliteit van Cendris, toegeven dat de problematiek en de daaraan ten grondslag liggende slechte kwaliteit van NAW-gegevens hem niet onbekend voorkomen. "Bij veel bedrijven en instellingen staan dezelfde relatiedata in diverse databases. Een mutatie moet dus langs al die databases, dat kunnen er wel zes of meer zijn. Indien het synchronisatieproces niet op orde is gaat het mis. Maar in de praktijk gaat het niet uitsluitend om het updaten van de databases, maar om de organisatie er omheen. We noemen dat data-government. Daarin moeten processen, mensen en middelen in samenhang met elkaar zijn geregeld."

## Doel van data niet altijd duidelijk

De Cendris-consultant ziet organisaties gestaag naar dit governmentmodel toe groeien. "Vooral bij banken en verzekeraars leeft het besef dat de kwaliteit van de data op de een of andere manier geborgd moet zijn. Dat was in het verleden wel anders. De diverse acties werden versnipperd over de onderneming uitgevoerd. Gedurende een campagne klopte een secretaresse de respons in. Bij marketing werd die samengevat in Excel-bestanden, waarmee vervolgens IT de tabellen kon vullen. Niemand nam de eindverantwoordelijkheid voor de kwaliteit van de op deze manier vergaarde data. En aan onderhoud werd al helemaal niet gedacht. Unicité, volledigheid, juistheid en actualiteit vormen de pijlers onder de kwaliteitsbewaking van data. Unicité impliceert dat dezelfde data niet op meer plaatsen in de database voorkomen of dat bij elkaar horende elementen niet versnipperd zijn weggeschreven. Voor het vaststellen van de volledigheid is de doelstelling van belang. Met welk doel worden data of delen daarvan aangewend. Wie nooit telefonisch contact opneemt met zijn klanten, hoeft niet het veld met telefoonnummers te vullen. Ik kom veelvuldig bij bedrijven waar men zich eigenlijk niet realiseert waarom bepaalde data in huis zijn gehaald. In het meest simpele geval zijn ze nodig om een factuur te kunnen versturen. Bij ingewikkelde marketingcampagnes ligt het vraagstuk anders."

Cendris beheert geen data van andere partijen, maar neemt die wel tijdelijk onderhanden om de kwaliteit op orde te brengen. De eigen database geldt dan als referentie voor de databases van de opdrachtgevers. De DBA's van de klanten overleggen met de DBA's van Cendris over de technische structuur, zodat de databases op record niveau zijn te koppelen. Een belangrijke rol is weggelegd voor de software van het Duitse AS (Address Solutions) waarin een intelligent matching mechanisme is ondergebracht. Daaromheen heeft Cendris een eigen software applica-



**Afbeelding 1:** Het Gegevens Optimalisatie Proces (GOP) vormt een discussiestuk bij Cendris voor het intakegesprek met de klant. Het is een generieke invulling voor het optimaliseren van de gegevens in de database(s) van de klant. Daarna worden klantspecifieke wensen en eisen ingevuld.

tie gebouwd met de naam Turn voor de automatische validatie van de klantendatabases. In de meeste gevallen betreft het matching proces een rondje Nederland waarbij de relevante adressenbestanden van ons land vergeleken worden met de adressen uit de databases van de opdrachtgevers.

### Duaal karakter van privacywetgeving

De wet- en regelgeving omtrent de handhaving van privacy vertoont in dit kwaliteitsverband een duaal karakter. Enerzijds staat de wet niet toe om zonder meer adressenbestanden te gebruiken voor campagnedoelinden, maar anderzijds mag je ze wel inzetten om databases te updaten, want dat komt de kwaliteit ten goede. Wie bijvoorbeeld data heeft betrokken van een willekeurige listbroker is niet verzekerd van de actualiteit. De officiële adresregisters van de gemeenten, de GBA's (Gemeentelijke Basis Administraties) die regionaal zijn georganiseerd en landelijk gekoppeld, vormen verboden terrein voor zowel listbrokers als Cendris. De licentierechten zijn vooralsnog alleen voorbehouden aan levensverzekeraars en pensioenfondsen. Die partijen mogen de GBA-gegevens wel zelf gebruiken binnen de door GBA gestelde kaders.

Data kopen van een listbroker is momenteel niet bepaald erg in trek. Je mag de gegevens maar één keer gebruiken. Door een organisatie zelf gecollecteerde data zijn vaker in te zetten, bijvoorbeeld voor commerciële doeleinden (cross-sell en up-sell). Door de toename van het online verkeer ziet de Cendris-consultant een verschuiving ontstaan van data uit de back-office naar de front-office. "Mensen laten steeds vaker bij het bezoeken van bepaalde sites hun adresgegevens achter. Die verschuiving impliceert dat ook de opschoning aan de voorkant moet plaatsvinden. Je kunt van websitebezoekers niet verlangen dat ze alle sites langsgaan om mutaties aan te brengen. We moeten terug naar het proces achter het vroegere verhuisformulier. Dat wordt eenmalig ingevuld en vervolgens krijgen alle aangesloten databases de mutatie automatisch door. Die processen zijn al jaren geleden ingericht en functioneren naar tevredenheid. Van puur een databedrijf ontwikkelen wij ons steeds meer naar een consultancy organisatie die klanten adviseert over de aanwending van een brede reeks communicatiekanalen", aldus Leijdekker.

**Frans van der Geest** is freelance journalist.