

SPW



Uitbestedingsbeleid



1) Inleiding

- a)** De Stichting Pensioenfonds voor de Woningcorporaties (verder: het fonds) heeft delen van haar bedrijfsprocessen uitbesteed aan andere partijen. Aan uitbesteding is voor het fonds een aantal risico's verbonden. Het bestuur van het fonds heeft daarom beleid vastgesteld m.b.t. de beheersing van risico's die samenhangen met uitbesteding van (delen van) bedrijfsprocessen. Het bestuur van het fonds is en blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de beheersing van het door het fonds te voeren beleid, ook voor het gedeelte van de werkzaamheden dat is uitbesteed.
- Het uitbestedingsbeleid van het fonds is in overeenstemming met de "Beleidsregel Uitbesteding" van De Nederlandsche Bank (verder: DNB). Voorgenomen nieuwe of gewijzigde uitbestedingen komen volgens dit beleid tot stand.
- b) Doel**
In de uitvoering van haar kernactiviteiten, het administreren, beheren en uitbetalen van de pensioenen en het vermogensbeheer, staan zowel vertrouwelijkheid als maximale kwaliteit van dienstverlening voorop. De belangen van (gewezen) deelnemers, uitkeringsgerechtigden en overige belanghebbenden mogen geen gevaar lopen doordat het fonds delen van zijn werkzaamheden heeft uitbesteed aan derden.
- Het doel van het uitbestedingsbeleid is het waarborgen van continuïteit en constante kwaliteit van dienstverlening. Hiermee blijven de reputatie en integriteit van het fonds gewaarborgd.
- c) Toepassingsgebied**
Het uitbestedingsbeleid is van toepassing op alle naar het oordeel van het bestuur uitbestede bedrijfskritische of belangrijke activiteiten en processen van het fonds. Het uitbestedingsbeleid is van toepassing op alle bestaande en/of nieuwe uitbestedingsovereenkomsten gedurende de gehele looptijd van deze overeenkomsten.
- d)** Eigendoms- en auteursrechten blijven bij het fonds.

2) Uitbestedingsbeleid

- a) Uitgangspunten:**
- i)** Het bestuur van het fonds blijft eindverantwoordelijk voor de uitbestede activiteiten of processen.
 - ii)** Het bestuur van het fonds behoudt volledige zeggenschap over de uitbestede activiteiten of processen.
 - iii)** Het bestuur van het fonds leeft het uitbestedingsbeleid na, zoals dat door het bestuur is opgesteld op basis van de richtlijnen van DNB.
 - iv)** Dit beleid voldoet aan van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
 - v)** Het bestuur van het fonds selecteert onafhankelijke uitvoerders op basis van kwaliteit, prijs en marktconformiteit.
 - vi)** Bij de keuze van de uitvoerder wordt rekening gehouden met toekomstige ontwikkelingen van het fonds.
 - vii)** De uitkomst van het selectieproces wordt waar relevant getoetst door een extern adviesbureau.
 - viii)** Het uitbestedingsbeleid wordt intern bij wijziging vooraf en eenmaal in de twee jaar getoetst door de compliance-officer van het fonds.
 - ix)** Het uitbestedingsbeleid wordt elke twee jaar door het bestuur geëvalueerd.
 - x)** Er dienen afspraken te worden gemaakt over de wijze waarop de overeenkomst wordt beëindigd, en over de wijze waarop wordt gewaarborgd dat het fonds de werkzaamheden na beëindiging van de overeenkomst weer zelf kan uitvoeren of door een andere derde kan laten uitvoeren.
 - xi)** Bij het afscheid van een uitvoerder wordt een exit-gesprek gevoerd.
-
- b) Uitbestedingsproces**
Alvorens activiteiten of processen worden uitbesteed voert het bestuur van het fonds een risicoanalyse uit waarin is opgenomen:
- i)** Een beschrijving van de uit te besteden activiteiten of processen.
 - ii)** De te verwachten impact van uitbesteding van de activiteiten of processen.
 - iii)** Een kosten-baten analyse van de uitbesteding van die activiteiten of processen.

- iv) Een analyse van de financiële, operationele en reputatiegerelateerde risico's en de vereiste toezichtsmaatregelen.
- v) De afspraken over de wijze waarop de uit te besteden activiteiten of processen worden uitgevoerd.

c) Eisen uitvoerder

De uitvoerder die de of het uit te besteden activiteit of proces gaat uitvoeren, voldoet aan de volgende eisen:

- i) De uitvoerder is aantoonbaar financieel gezond.
- ii) De uitvoerder beschikt over de vereiste operationele en technische vaardigheden, kwaliteitsnormen, goede naam en competentie.
- iii) De uitvoerder waarborgt continuïteit van dienstverlening.
- iv) De uitvoerder beschikt over een SAS 70 verklaring type II of een gelijkwaardige certificering of een gelijkwaardige zekerheid. Deze dient van toepassing te zijn op de uitbestede processen.
- v) De uitvoerder beschikt over de benodigde vergunningen
- vi) De uitvoerder voldoet aan de algemene kwaliteitsnormen geldend voor de specifieke beroepsgroep.
- vii) De verplichting voor de uitvoerder om het fonds in staat te stellen blijvend te voldoen aan het bij of krachtens de Pensioenwet bepaalde.
- viii) Op verzoek van de toezichthouder(s) van het fonds worden relevante gegevens ter beschikking gesteld aan deze toezichthouder(s) en informeert de uitvoerder het bestuur van het fonds hierover.
- ix) De mogelijkheid voor de toezichthouder om onderzoek ter plaatse te doen of te laten doen bij de uitvoerder.

Van alle uitvoerders wordt verlangd dat zij een adequate eigen integriteitsregeling of een eigen gedragscode kennen die voldoet aan de eisen van het fonds en deze opvolgen. Bij de beoordeling van het beloningsbeleid van de uitvoerders worden de "principes voor beheerst beloningsbeleid" (publicatie DNB en Autoriteit Financiële Markten, d.d. 6 mei 2009) betrokken. Hierbij geldt het "pas toe of leg uit"-principe. Ook worden er waarborgen verkregen van de uitvoerende organisatie dat deze maatregelen treft inzake fraudepreventie.

d) Continuïteit uitbestedingsproces

Naast een zorgvuldige selectie van de uitvoerder die voldoet aan de hiervoor beschreven eisen, dient het uitbestedingsproces gedurende de periode van uitbesteding, te worden gecontroleerd, zodat kwaliteit en continuïteit zijn gewaarborgd.

Waarborging van het proces vindt plaats door het gelijktijdig met het afsluiten van de uitbestedingsovereenkomst opstellen van een dienstverleningsovereenkomst met de uitvoerder, waarin specifieke taken, bemensing, op te leveren producten, kwaliteits- en serviceniveau, tijdsafspraken en boetebedingen zijn beschreven. In deze overeenkomst worden o.a. waar mogelijk onderstaande voorwaarden opgenomen:

- i) vertrouwelijke gegevens, waaronder persoonsgegevens, worden conform wettelijke voorschriften gewaarborgd;
- ii) informatieverstrekking naar verschillende opdrachtgevers vindt gescheiden plaats;
- iii) gegevens en bestanden van het fonds worden beveiligd en toegangsrechten en autorisaties worden op adequate wijze aan betrokken medewerkers verstrekt;
- iv) De inrichting van de systemen is zodanig dat de continuïteit van de dienstverlening niet in gevaar komt en dat bij onvoorziene omstandigheden een adequaat noodstelsel in werking treedt.
- v) Indien de overeenkomst niet nagekomen wordt door één van de partijen treedt een procedure in werking m.b.t. de niet-nakoming van de overeenkomst, zoals in het contract of de dienstverleningsovereenkomst is vastgelegd.
- vi) De omstandigheden waaronder de overeenkomst beëindigd kan worden en de financiële en uitvoeringstechnische waarborgen van die beëindiging.

3) Controle uitbestedingsproces

Het bestuur van het fonds toetst regelmatig of de manier waarop de uitbestede activiteiten of processen worden uitgevoerd in overeenstemming is met de gemaakte afspraken. Het bestuur van het fonds doet dit door middel van:

- a) het monitoren van de uitvoerders via het laten uitvoeren van periodieke audits bij de uitvoerder of te laten rapporteren over de stand van zaken m.b.t. de aanbevolen verbeteringen in de SAS 70 verklaring of een daarmee vergelijkbare verklaring;
- b) maandelijkse en kwartaalrapportages van de uitvoerder, waarin naast de gebruikelijke informatie, ook wordt gerapporteerd over klachten, incidenten en uitzonderingen;
- c) het actuariael rapport van de certificerende actuaaris;
- d) rapportages van de accountant;
- e) periodiek overleg en evaluatie met de uitvoerder over de uitvoering van de (bijgestelde) processen.

Bovengenoemde rapportages en verslagen worden ter toelichting aan en bespreking door het bestuur van het fonds overgelegd.

4) Inwerkingtreding

Dit uitbestedingsbeleid treedt in werking na goedkeuring door het bestuur van het fonds op 1 april 2011.