

# Uitbestedingsbeleid

## Inleiding

Stichting Bedrijfstakpensioenfonds voor de Houthandel (verder: het fonds) heeft haar bedrijfsprocessen en -activiteiten uitbesteed aan andere partijen. Deze processen en activiteiten hebben betrekking op de pensioenuitvoering en het vermogensbeheer. Aan uitbesteding is voor het pensioenfonds een aantal risico's verbonden. Het bestuur van het pensioenfonds heeft daarom beleid vastgesteld met betrekking tot de beheersing van risico's die samenhangen met de uitbesteding van (delen van) bedrijfsprocessen en -activiteiten. Het bestuur van het pensioenfonds is en blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de uitvoering van het te voeren beleid, ook voor het gedeelte van de werkzaamheden dat is uitbesteed. Het uitbestedingsbeleid van het fonds is in overeenstemming met de artikelen 34, 105, 143 en 145 van de Pensioenwet (Pw), de artikelen 12, 13 en 14 van het Besluit uitvoering Pensioenwet en Wet verplichte beroepspensioenregeling (Besluit Pw), de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), alsmede de artikelen 18, 19, 19a, 20, 21, 21a, 29, 29a en 29b van het Besluit financieel toetsingskader pensioenfonds (Besluit FTK).

## 1 Definities in dit document

- Het fonds: de Stichting Bedrijfstakpensioenfonds voor Houthandel.
- Uitbesteden: het door het fonds verlenen van een opdracht aan een derde tot het ten behoeve van het fonds verrichten van werkzaamheden die deel uitmaken van of voortvloeien uit het uitoefenen van haar bedrijf of het verlenen van financiële diensten of die deel uitmaken van de wezenlijke bedrijfsprocessen ter ondersteuning daarvan.
- Belanghebbenden: de bij het fonds betrokken deelnemers, gewezen deelnemers, andere aanspraakgerechtigden, pensioengerechtigden en werkgevers.
- Uitbestedingsrelatie: de onderneming aan wie het fonds heeft uitbesteed.

## 2. Overwegingen om te komen tot een uitbestedingbeleid:

- Bij het fonds is de uitvoering van een aantal pensioenregelingen ondergebracht. Een deel van de bedrijfsprocessen en -activiteiten dat nodig is voor de uitvoering van genoemde regelingen, is uitbesteed aan anderen.
- Aan de uitbesteding van deze werkzaamheden zijn risico's verbonden. Het fonds moet en wil zicht hebben op deze risico's van uitbesteding en wil zorgen voor een permanente beheersing van aan uitbesteding verbonden risico's.
- Het fonds acht het daarom van belang dat op voorhand de criteria worden vastgesteld die bij de selectie van de uitbestedingsrelaties gelden en dat de normen zijn vastgelegd die bij de bewaking van de kwaliteit van de uitvoering van de uitbesteede werkzaamheden gelden.

Aldus overwegende heeft het bestuur het volgende uitbestedingbeleid vastgesteld.

### **3. Doel van het beleid**

In de statuten van het fonds is het doel van het fonds geformuleerd. Het bereiken van deze doelstelling en de belangen van de belanghebbenden mogen door de uitbesteding niet in gevaar komen.

### **4. Reikwijdte van het beleid**

Het uitbestedingbeleid is van toepassing op alle uitbestedingrelaties die het fonds aangaat en heeft aangegaan met betrekking tot het vermogensbeheer en de pensioenadministratie.

De structureel uitbestede werkzaamheden zijn opgenomen in bijlage 1.

### **5. Werkzaamheden die niet uitbesteed mogen worden.**

De volgende werkzaamheden mogen op grond van artikel 34 van de Pw en artikel 12 van het besluit Pw niet worden uitbesteed:

- a. taken en werkzaamheden van personen die het dagelijks beleid bepalen, daaronder mede verstaan het vaststellen van beleid en het afleggen van verantwoording over het gevoerde beleid;
- b. werkzaamheden waarvan uitbesteding de verantwoordelijkheid van het pensioenfonds voor de organisatie en beheersing van bedrijfsprocessen en het toezicht daarop kan ondermijnen;
- c. indien de uitbesteding een belemmering kan vormen voor een adequaat toezicht op de naleving van het bij of krachtens de Pensioenwet bepaalde.

### **6. Verantwoordelijkheid bestuur**

Het bestuur van het pensioenfonds blijft eindverantwoordelijk voor en behoudt volledige zeggenschap over de uitbestede processen en activiteiten. Dit geldt onverminderd wanneer uitbesteding plaatsvindt van externe partijen aan weer andere partijen (onderuitbesteding).

### **7. Uitgangspunten bij uitbesteding**

- Het fonds gaat over tot uitbesteding van bedrijfsprocessen en/of -activiteiten indien hierdoor de bedrijfsvoering van het fonds effectiever en efficiënter wordt.
- Structurele aandacht, goede afspraken met de uitbestedingrelatie en tijdig optreden zijn voor het fonds voorwaarden voor de uitbesteding van werkzaamheden.
- Uitbesteding verlegt de plaats van uitvoering van werkzaamheden, maar niet de eindverantwoordelijkheid daarvoor. Die blijft altijd bij het fonds.
- Het fonds behoudt te allen tijde de volledige zeggenschap over de uitbestede werkzaamheden en heeft te allen tijde de mogelijkheid om wijzigingen aan te brengen in de wijze waarop de uitvoering van de uitbestede werkzaamheden geschiedt.
- Het fonds houdt zich bij de uitbesteding aan de daarvoor geldende wet- en regelgeving en ziet er op toe dat ook de uitbestedingrelatie zich houdt aan de wet- en regelgeving die voor de uitvoering van de uitbestede werkzaamheden geldt.
- Het fonds selecteert een uitbestedingrelatie op basis van objectief vast te stellen criteria zoals kwaliteit, prijs en marktconformiteit. De uitbestedingrelatie voldoet aan de in dit document gestelde criteria. Het fonds laat zich bij de selectie zo nodig bijstaan door een onafhankelijke adviseur.
- Voor zover bij de werkzaamheden die worden uitbesteed persoonsgegevens worden verwerkt in de zin van de AVG, doet het fonds alleen beroep op uitbestedingspartijen die afdoende garanties bieden met betrekking tot beveiligingsmaatregelen om de persoonsgegevens en de

privacyrechten van betrokkenen te waarborgen overeenkomstig de AVG. Het fonds sluit in dit kader een verwerkersovereenkomst met de uitbestedingspartij. Het fonds behoudt volledige zeggenschap over het doel en de middelen van de gegevensverwerking.

- De uitbestedingspartijen conformeren zich aan de volgende IT-richtlijnen van het fonds:
  - o de mate waarin de IT-processen en systemen die relevant zijn voor het ondersteunen van de uitvoering van de pensioenregeling van het fonds moet aansluiten bij de strategische doelen van het fonds inzake de dienstverlening aan haar primaire belanghebbenden;
  - o de uitbestedingsrelaties dienen bij het aannamebeleid van IT-personeel minimale vereisten te stellen aan gedrag en deskundigheid, en bij indiensttreding ingelicht te worden over het belang van naleving van de door het fonds gestelde beveiligingseisen;
  - o de uitbestedingsrelaties dienen te voldoen aan de gestelde uitgangspunten met betrekking tot data governance, data management processen & tooling en datakwaliteitsmetingen zoals vermeld in het IT-beleid van het fonds;
  - o uitbestedingsrelaties dienen maatregelen geïmplementeerd te hebben om zich te weren tegen mogelijke incidenten (bijvoorbeeld security incidenten of procesverstoringen) die de beschikbaarheid, integriteit en/of veiligheid van de informatievoorziening aan het fonds in gevaar kunnen brengen;
  - o uitbestedingsrelaties dienen richting het fonds inzichtelijk te maken hoe wordt omgegaan met wijzigingen in het systeemlandschap (change management) ten behoeve van het realiseren van een effectieve, efficiënte en continue informatievoorziening aan het fonds;
  - o uitbestedingsrelaties dienen aan te geven wat de mate van flexibiliteit/wendbaarheid is om wijzigingen door te voeren in het systeemlandschap die noodzakelijk zijn bij een strategische koerswijzigingen van het fonds op het gebied van de inzet van IT en/of bij externe ontwikkelingen zoals bijvoorbeeld wijzigingen in het pensioenstelsel, en hoe dergelijke wijzigingen op beheerste wijze worden doorgevoerd.
  - o uitbestedingsrelaties moeten inzichtelijk maken richting het fonds op welke wijze de IT infrastructuur werkt.
  - o uitbestedingsrelaties moeten tijdig en volledig inzichtelijk maken richting het fonds in hoeverre derde partijen (onderuitbesteding en daarmee secundaire uitbestedingsrelaties vanuit de optiek van het fonds) worden ingehuurd voor het leveren van de contractueel met het fonds overeengekomen dienstverlening, en waarborgen dat de betreffende partij voldoende interne beheersmaatregelen heeft getroffen om de naleving van de in dit uitbestedingsbeleid en het IT-beleid gestelde eisen effectief te kunnen waarborgen. Daar waar sprake is van toepassing van Clouddiensten moet de uitbestedingsrelatie het fonds in staat stellen om de benodigde risicoanalyse uit te voeren en melding te maken aan de toezichthouder voordat de Clouddienst daadwerkelijk wordt toegepast in de uitvoering van de dagelijkse dienstverlening aan het fonds. Het fonds behoudt het recht om eventuele toepassing van Clouddiensten vanuit de uitkomsten van de risicoanalyse af te wijzen.
- Het uitbestedingsbeleid wordt tweejaarlijks geëvalueerd.
- Niet uitbesteed worden bestuurlijke taken en werkzaamheden, zoals het vaststellen van (dagelijks) beleid en het afleggen van verantwoording daarover. Werkzaamheden worden niet uitbesteed als dit de verantwoordelijkheid van het fonds voor de organisatie en beheersing van bedrijfsprocessen en het toezicht daarop kan ondermijnen of als dit een belemmering kan vormen voor een adequaat toezicht op de naleving van de pensioenwet- en regelgeving.

## **8. Risicoanalyse**

Het proces van uitbesteding wordt betrokken in de risicoanalyse die het fonds uitvoert. Daarbij wordt in de risicoanalyse aan de afzonderlijk uitbesteede bedrijfsprocessen of –activiteiten apart aandacht besteed. In de risicoanalyse is minstens opgenomen:

- een beschrijving van de uit te besteden of uitbestede bedrijfsprocessen of –activiteiten;
- een risicoinschatting dat de juiste keuze in de uitbestedingrelatie wordt of is gemaakt;
- een risicoanalyse van de financiële en niet-financiële risico's die verbonden zijn aan de specifieke uitbesteding.

## **9. Belangenverstrengeling**

Bij besluitvorming omtrent uitbesteding wordt artikel 3 van de gedragscode in acht genomen met betrekking tot het melden van een (potentieel) belangenconflict. Hiermee wordt voorkomen dat een besluit wordt genomen op basis van andere belangen dan die van het pensioenfonds, of de schijn hiervan wordt gewekt.

## **10. Selectieproces**

Het pensioenfonds waarborgt een effectief proces bij het selecteren van externe partijen aan wie processen of activiteiten worden uitbesteed. Dit selectieproces omvat in ieder geval de volgende onderdelen:

- Risicoanalyse;
- Longlist;
- Request for Information (RfI);
- Shortlist;
- Request for Proposal (RfP);
- Selectiebesluit;
- Onderhandelingen;
- Opstellen overeenkomst.

## **11. Criteria voor de selectie van een uitbestedingrelatie**

De uitbestedingrelatie voldoet minstens aan de volgende criteria:

- de duurzaamheid in het voortbestaan is gewaarborgd door een algeheel financieel gezonde toestand en een goede administratieve en interne organisatie;
- beschikt over de vereiste operationele en technische vaardigheden, goede naam en competentie;
- treft te allen tijde passende beveiligingsmaatregelen om de juiste verwerking van de persoonsgegevens en de privacyrechten van betrokkenen te waarborgen overeenkomstig de verplichtingen op grond van de AVG.
- indien namens het fonds persoonsgegevens worden verwerkt, schakelt de uitbestedingsrelatie geen onderuitvoerder aan tenzij het fonds hieraan voorafgaand schriftelijk toestemming heeft verleend.
- voor zover het de uitbesteding van het vermogensbeheer en de pensioenadministratie betreft, beschikt over een ISAE 3402 verklaring of daaraan gelijkwaardige certificeringen;
- beschikt over de kwaliteiten die voor een goede uitvoering van de uitbestede bedrijfsprocessen of –activiteiten nodig zijn en voldoet aan eventuele door het fonds specifiek gestelde kwaliteitsaanduidingen;
- voert een personeelsbeleid dat erop gericht is kwalitatief goed personeel te werven dan wel aan zich te binden;
- stelt het fonds in staat blijvend te voldoen aan wet- en regelgeving;
- voldoet aan de algemene kwaliteitsnormen geldend voor de specifieke beroepsgroep;
- de kwaliteit en continuïteit van de uitvoering van de uitbestede bedrijfsprocessen en –activiteiten zijn gedurende de periode van uitbesteding gewaarborgd;
- beschikt over de nodige certificeringen en/of vergunningen;
- heeft een gedragscode en een integriteitregeling ingevoerd en – indien van toepassing op het type onderneming van de uitbestedingrelatie – heeft een beloningsbeleid vastgesteld dat in overeenstemming is met de daarvoor geldende wet- en regelgeving of de door de toezichthoudende instantie gestelde eisen of normen;

- heeft voorzien in een proces van continue bijwerken van “backups” van bestanden en mutaties daarin en in een adequaat noodstelsel bij onvoorziene omstandigheden;
- stelt het fonds periodiek en zo nodig onmiddellijk in kennis van alle relevante informatie;
- stelt zich te allen tijde bereikbaar op en is op het hoogste niveau aanspreekbaar;
- verstrekt voor zover relevant de toezichthouder alle relevante informatie;
- biedt de toezichthouder de mogelijkheid om onderzoek ter plaatse te doen of te laten doen;
- leeft de Sanctiewet- en regelgeving na;
- verstrekt waarborgen dat maatregelen inzake fraudepreventie zijn getroffen.

## **12. Waarborgen en normen voor de kwaliteit van uitbesteding**

De kaders waarbinnen de werkzaamheden zijn uitbesteed, zijn vastgelegd in uitbestedingsovereenkomsten. Het fonds ziet er gedurende de gehele periode van uitbesteding op toe dat blijvend wordt voldaan aan de criteria die bij de selectie van de uitbestedingsrelatie golden.

Een gedetailleerde beschrijving van de uitbesteede werkzaamheden ten aanzien van de pensioenadministratie en vermogensbeheer, is nader vastgelegd in een dienstverleningsovereenkomst, de Service Level Agreement (SLA). In de SLA zijn ook de uitbesteede werkzaamheden gekoppeld aan specifieke kwaliteitsnormen, serviceniveau, gestelde termijnen en de overeengekomen sancties wanneer niet aan de gestelde normen is voldaan. Ten aanzien van specifieke werkzaamheden (pensioenbeheer, vermogensbeheer) kunnen te leveren prestaties nog nader in de bijlagen van de SLA omschreven zijn.

Daarnaast sluit het fonds, daar waar de uitbestedingsrelatie namens het fonds persoonsgegevens verwerkt, een verwerkersovereenkomst met de uitbestedingsrelatie.

In de SLA en/of de verwerkersovereenkomst zijn in ieder geval opgenomen:

- bepalingen over de van toepassing zijnde wettelijke voorschriften of andersoortige voorschriften op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens en andere vertrouwelijke gegevens;
- informatieverstrekking naar verschillende opdrachtgevers vindt gescheiden plaats;
- bepalingen over de beveiliging van de bestanden van het fonds, de toegang tot deze bestanden en de in verband daarmee afgegeven en af te geven autorisaties;
- indien de overeenkomst niet nagekomen wordt door één van de partijen treedt een procedure voor de niet-nakoming van de overeenkomst in werking, zoals in het contract of de dienstverleningsovereenkomst is vastgelegd;
- bepalingen over IT-maatregelen overeenkomstig het IT-beleid van het fonds;
- right to audit in verband met (het gewenste niveau van) informatiebeveiliging;
- bepalingen over de omstandigheden waaronder de uitbesteding beëindigd kan worden en de waarborgen tijdens en na de beëindigingsfase ten aanzien van continuïteit en kwaliteit, de financiële gevolgen en alle overige aspecten die voor de uitvoering van de uitbesteede werkzaamheden relevant zijn.

Het bestuur toetst tenminste één keer per jaar en de contract- & risicocommissie 4 keer per jaar of de wijze waarop de uitbesteede bedrijfsprocessen en –activiteiten worden uitgevoerd nog in overeenstemming is met de gemaakte afspraken. Deze toetsing gebeurt door:

- monitoring door periodieke audits bij of gesprekken met de uitbestedingsrelatie;
- periodieke rapportage(s) door de uitbestedingsrelatie;
- voor zover de uitbesteede werkzaamheden het vakterrein van de actuaris en/of accountant raken, het betrekken in de toetsing van het verslag van de actuaris en de verklaring en het verslag van de accountant;
- periodiek overleg tussen de uitbestedingsrelatie en de namens het bestuur gemandateerde(en) van het fonds.

Evaluatie van de uitbesteding door het fonds vindt één keer per jaar plaats. De criteria aan de hand waarvan de evaluatie plaatsvindt zijn:

- kwaliteit

- resultaat
- prijsstelling

Aldus vastgesteld op 15 mei 2018

namens het fonds:

De heer L.P. Raadgever

.....  
(handtekening voorzitter)

De heer F. de Boer

.....  
(handtekening secretaris)

# **Bijlage 1:**

## **Vermogensbeheer**

Het beheer van het fondsvermogen is opgedragen aan BMO Global Asset Management en Syntrus Achmea Real Estate & Finance B.V. De condities van de uitbesteding zijn vastgelegd in de met F&C en SARE&F gesloten uitbestedingsovereenkomsten en de bijbehorende Service Level Agreements.

## **Pensioenadministratie**

Beleids- en juridisch pensioenadvies, pensioenadministratie en communicatie zijn uitbesteed aan Centric te IJsselstein . De condities van de uitbesteding zijn vastgelegd in de met Centric gesloten uitbestedingsovereenkomst en de bijbehorende Service Level Agreements.