

# Evaluatieformulier uitbestedingspartijen Bedrijfstakpensioenfonds voor de Betonproductenindustrie

(uitvoeringsorganisatie en vermogensbeheerder)

Het Bedrijfstakpensioenfonds heeft uit strategische overwegingen delen van haar bedrijfsprocessen uitbesteed aan andere partijen voor wie de activiteiten in kwestie tot de kernactiviteiten behoren. Het bestuur hecht er waarde aan om de samenwerking met haar uitbestedingspartijen jaarlijks te evalueren en na evaluatie (eventueel) ter toetsing voor te leggen aan de compliance officier. Voor het evaluatiegesprek zijn onderwerpen met aandachtspunten benoemd. In dit document - dat als leidraad gebruikt wordt - worden de bevindingen gerapporteerd van de bestuursdelegatie die het evaluatiegesprek voert. Hierbij wordt de stoplichtmethode gebruikt. Indien de uitbestedingspartij gebruikt maakt van onderuitbesteding, wordt dit in de evaluatie betrokken.

ONDERWERP EN AANDACHTSPUNTEN	RAPPORTAGE (BEVINDINGEN)	STOPLICHT
<p><b>1. Planning werkzaamheden</b></p> <p>Hoe wordt de planning wederzijds ervaren? Aandachtspunten zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Duidelijkheid planning.</li> <li>• Voorbereiding.</li> <li>• Afhandeling van afspraken/vragen.</li> <li>• Gewenste verbeterpunten.</li> </ul>		
<p><b>2. Klantgerichtheid van onze contactpersonen</b></p> <p>Aandachtspunten zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschikt over voldoende kennis van ons eigen fonds.</li> <li>• Brengt onze wensen en behoeften duidelijk in beeld.</li> <li>• Luistert goed naar onze vragen en wensen.</li> <li>• Brengt goed evenwicht tussen belangen van meerdere betrokkenen.</li> <li>• Is goed bereikbaar.</li> <li>• Goede onderlinge samenwerking met andere advies- en/of uitbestedingsrelaties.</li> <li>• Gewenste verbeterpunten</li> </ul>		

<p><b>3. Informatievoorziening</b></p> <p>Aandachtspunten zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tijdigheid van verstrekken informatie/rapportage.</li> <li>• Volledigheid van informatie</li> <li>• Kwalitatief goede informatie.</li> <li>• Eerlijke en betrouwbare informatie.</li> <li>• Openheid in informatie</li> <li>• Gewenste verbeterpunten</li> </ul>		
<p><b>4. Deskundigheid van de medewerkers</b></p> <p>Aandachtspunten zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Is op de hoogte van nieuwste economische en maatschappelijke ontwikkelingen heeft een goede visie op de ontwikkelingen in onze branche.</li> <li>• Signaleert kansen binnen onze sector proactief.</li> <li>• Schat risico's binnen onze sector proactief in.</li> <li>• Maakt een grondige analyse van problemen.</li> <li>• Geeft weloverwogen oordelen en adviezen.</li> <li>• Heeft een goede lange termijn gerichtheid.</li> <li>• Heeft een goede korte termijn gerichtheid.</li> <li>• Weet bij belangenverstrengeling goed te handelen.</li> <li>• Gewenste verbeterpunten.</li> </ul>		

<p><b>5. Integriteit</b></p> <p>Aandachtspunten zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medewerkers handelen volledig in ons belang.</li> <li>• Er is wel / geen belangenverstrengeling .</li> <li>• Medewerkers werken zorgvuldig.</li> <li>• Gewenste verbeterpunten.</li> </ul>		
<p><b>6. Klachtenbehandeling</b></p> <p>Aandachtspunten zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Klachten worden snel behandeld.</li> <li>• Uitbestedingspartij komt zelf met evt. slecht nieuws of een tegenvallende prestatie.</li> <li>• De klachten worden naar tevredenheid afgehandeld.</li> <li>• Gewenste verbeterpunten.</li> </ul>		
<p><b>7. Uitvoeringsovereenkomst/ offerte</b></p> <p>Aandachtspunten zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Is de beschrijving van de uit te besteden activiteiten en processen nog actueel</li> <li>• Zijn de kosten- en batenanalyse van de uitbesteding van de activiteiten of processen toereikend of niet</li> <li>• Zijn er vanuit uitvoeringspartij korte of lange termijn ontwikkelingen die gevolgen kunnen hebben op uitvoeringsovereenkomst.</li> <li>• Is de dienstverleningsovereenkomst / SLA nog actueel?</li> <li>• Gewenste verbeterpunten.</li> </ul>		

<p><b>8. Uitvoerder</b></p> <p>Aandachtspunten zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Is aantoonbaar financieel gezond</li> <li>• Uitvoerder waarborgt continuïteit van dienstverlening</li> <li>• Beschikt over de vereiste operationele en technische vaardigheden, kwaliteitsnormen, goede naam en competenties</li> <li>• Beschikt over ISAE 3402 verklaring of gelijkwaardige certificering of een gelijkwaardige zekerheid wat van toepassing is op de uitbestede processen</li> <li>• Beschikt over een adequate eigen integriteitsregeling of een eigen gedragscode en een klokkenluidersregeling die voldoet aan de eisen van Bpf Betonproductenindustrie</li> <li>• Beloningsbeleid is gericht op “principes voor beheerst beloningsbeleid” en “past toe of leg uit”. Prestatie gedreven beloning begrenst.</li> <li>• Is AVG compliant</li> <li>• Gewenste verbeterpunten.</li> </ul>		
<p><b>9. Continuïteit Uitbestedingsproces</b></p> <p>Aandachtspunten zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De administratieve afhandeling verloopt foutloos.</li> <li>• Acute problemen kunnen vlot opgelost worden.</li> <li>• Afspraken worden stipt nagekomen.</li> <li>• Inspraak Bpf Betonproductenindustrie op bemensing.</li> <li>• Fondsgegevens en informatie worden beveiligd conform het informatiebeveiligingsbeleid (inclusief IT-beleid) van Bpf Beton. Vertrouwelijke gegevens worden conform wettelijke voorschriften gewaarborgd.</li> <li>• Datakwaliteit is in lijn met het beleid van Bpf Betonproductenindustrie</li> <li>• Clouddiensten worden gemeld en substantiële (nieuwe) Clouddiensten</li> </ul>		

<p>voorzien van een risicoanalyse op grond waarvan deze Clouddienst is gekozen.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Nieuwe ontwikkelingen komende periode.</li><li>• Wettelijke beperking in samenwerking.</li><li>• Offerte nieuwe periode.</li><li>• Gewenste verbeterpunten.</li></ul>		
<p><b>10. WAT VERDER AAN ORDE KOMT</b></p>		