

Naleving Code Pensioenfonds 2022

Versie 19 april 2023

Inhoud

Introductie Code Pensioenfondsen	2
Thema 1 Vertrouwen waarmaken.....	3
Thema 2 Verantwoordelijkheid nemen.....	7
Thema 3 Integer handelen	9
Thema 4 Kwaliteit nastreven.....	11
Thema 5 Zorgvuldig benoemen.....	12
Thema 6 Gepast belonen.....	15
Thema 7 Toezicht houden en inspraak waarborgen	17
Thema 8 Transparantie bevorderen.....	19

Introductie Code Pensioenfonds

De Code Pensioenfonds is wettelijk verankerd in de Pensioenwet en lagere regelgeving. De normen in de Code zijn leidend voor het bestuur van NPF, maar de Code laat ruimte voor de eigen verantwoordelijkheid van het bestuur in de (beleids)keuzes die het maakt. Het doel van de Code is het bewustzijn van 'goed pensioenfondsbestuur' te stimuleren bij de niet-uitvoerende en uitvoerende bestuurders en het verantwoordingsorgaan (VO). De pensioenfonds mogen deze Code daarom naleven volgens het 'pas-toe-of-leg-uit'-beginsel.

De Code richt zich op de drie functies van 'goed pensioenfondsbestuur': besturen, toezicht houden en verantwoording afleggen over wat het pensioenfonds gerealiseerd en gepland heeft. Van belang is dat er een goede scheiding van verantwoordelijkheden is met een systeem van controle en evenwicht tussen de functies (checks and balances).

De Code gaat uit van de regiefunctie van het bestuur. Dat wil niet alleen zeggen dat binnen NPF het bestuur altijd eindverantwoordelijk is voor alle besluiten die genomen worden, ongeacht of deze zijn uitbesteed, maar ook dat het bestuur daar actief sturing aan geeft en in control is. Ook willen de opstellers van de Code het debat stimuleren binnen en tussen de verschillende organen van het fonds en tussen het fonds en de organisaties waaraan taken zijn uitbesteed.

Rapportagenormen Code Pensioenfonds

Er is een aantal rapportagenormen vastgesteld, t.w. normen 5, 31, 33, 47, 58, 62, 64 en 65, waarover altijd gerapporteerd zal moeten worden in specifieke (openbare) fondsdocumenten. De rapportagenormen zijn ook zichtbaar (geel in linkerkolom) gemaakt in het overzicht.

Legenda kleuren bij normen (volgende pagina's):

	Aan de norm wordt voldaan
	Er wordt uitgelegd hoe de norm wordt toegepast

	Rapportagenorm Code Pensioenfonds
--	-----------------------------------

Een combinatie van kleuren is mogelijk.

Thema 1 Vertrouwen waarmaken

Zij die voor het pensioenfonds verantwoordelijkheid dragen maken het in hen gestelde vertrouwen waar. Dat blijkt vooral uit adequaat bestuur, verantwoord beleggingsbeleid en zorgvuldig risicomanagement.

Nr.	Onderwerp	Wat is er geregeld	Conform norm
1	<p>Het bestuur voert de regeling naar beste vermogen uit, in een evenwichtige afweging van belangen, en heeft hiervoor de eindverantwoordelijkheid.</p>	<p><u>Statuten</u> Dit is vastgelegd in onder meer de artikelen 3, 5 en 19.</p> <p><u>Diverse fondsdocumenten en ABTN</u> Het beleid van het bestuur is vastgelegd in fondsdocumenten en samengevat in de ABTN. Het dagelijks bestuur is verantwoordelijk voor de uitvoering van het beleid. De niet-uitvoerende bestuurders houden toezicht hierop.</p> <p><u>Missie, visie, strategie, kernwaarden en doelstellingen</u> In de missie is bepaald dat NPF de pensioenregelingen uitvoert voor de deelnemers door servicegericht, kostenbewust, maatschappelijk verantwoord en integer te handelen, waarbij belangen evenwichtig worden afgewogen en met de ambitie om binnen de gestelde wettelijke kaders de koopkracht zo veel als mogelijk te behouden.</p> <p><u>Uitbestedingsbeleid</u> Hierin is o.a. vastgelegd voor wie NPF de pensioenregeling uitvoert en dat dit gebeurt in overeenstemming met de missie, visie en strategie. Het bestuur van NPF stelt hiertoe het beleid vast en houdt toezicht op de uitvoering van het beleid. Uitgangspunt is dat het bestuur van het fonds te allen tijde verantwoordelijk is en blijft voor de uitbestede werkzaamheden. Daarnaast is een uitgangspunt dat de belangen van alle deelnemers en overige stakeholders geen gevaar mogen lopen doordat NPF-kernprocessen heeft uitbesteed aan derden.</p>	Ja
2	<p>Het bestuur is verantwoordelijk en zorgt voor de uitvoering van de pensioenregeling. Het heeft een visie op die uitvoering, stelt eisen waaraan deze moet voldoen en bepaalt welk kostenniveau aanvaardbaar is.</p>	<p><u>Statuten</u> In artikel 6 is bepaald dat het bestuur belast is met het besturen van het pensioenfonds en het beheer en de beschikking over het vermogen van het pensioenfonds.</p> <p><u>Missie, visie, strategie, kernwaarden en doelstellingen</u> Hierin is bepaald dat NPF de pensioenregelingen uitvoert door servicegericht, kostenbewust, maatschappelijk verantwoord en integer te handelen, waarbij belangen evenwichtig worden afgewogen en met de ambitie om binnen de gestelde wettelijke kaders de koopkracht zo veel als mogelijk te behouden.</p> <p>Het kostenniveau is geformuleerd onder de doelstellingen, te weten: gelijkblijvende uitvoeringskosten op het gemiddelde niveau van de drie voorafgaande jaren.</p>	Ja

Nr.	Onderwerp	Wat is er geregeld	Conform norm
3	<p>Het bestuur stelt een missie, visie en strategie op. Ook zorgt het voor een heldere en gedocumenteerde beleids- en verantwoordingscyclus. Daarnaast toetst het bestuur periodiek de effectiviteit van zijn beleid en stuurt zo nodig bij.</p>	<p><u>Missie, visie, strategie, kernwaarden en doelstellingen</u> Het bestuur heeft een missie, visie en strategie geformuleerd.</p> <p><u>Beleid- en actieplan</u> Dit plan wordt jaarlijks opgesteld. Tevens vindt twee keer per jaar verantwoording plaats over de uitvoering van de actiepunten behorend bij het Beleid- en actieplan.</p> <p><u>Risicobeheer rapportage en Jaarverslag</u> In de kwartaalrapportage risicobeheer en in het jaarverslag wordt aangegeven in hoeverre de gestelde doelstellingen zijn behaald.</p>	Ja
4	<p>Bij alle besluiten legt het bestuur duidelijk vast op grond van welke overwegingen het besluit is genomen.</p>	<p><u>Memo's en notulen</u> In de memo's en notulen worden de overwegingen bij het besluit vastgelegd.</p>	Ja
5	<p>Het bestuur legt verantwoording af over het beleid dat het voert, de gerealiseerde uitkomsten van dit beleid en de beleidskeuzes die het eventueel voor de toekomst maakt. Het bestuur weegt daarbij de verschillende belangen af van de groepen die bij het pensioenfonds betrokken zijn. Ook geeft het bestuur inzicht in de risico's van de belanghebbenden op korte en lange termijn, gerelateerd aan het overeengekomen ambitieniveau.</p>	<p><u>Jaarverslag</u> In het jaarverslag legt het bestuur verantwoording af over het gevoerde beleid, de keuzes die het heeft gemaakt alsmede de resultaten en eventuele beleidskeuzes, die het bestuur voor de toekomst heeft gemaakt. Tevens wordt in het jaarverslag ingegaan op het risicomangement.</p> <p><u>Overleg VO</u> In het kader van de verantwoording vinden jaarlijks meerdere overleggen plaats met het VO, waarbij in een vergadering specifiek het bestuursverslag wordt behandeld.</p> <p><u>Memo's ten behoeve van bestuur</u> Bij de besluitvorming worden, voor zover noodzakelijk, de belangen van alle deelnemers van het fonds zorgvuldig afgewogen. Dit onderdeel is ook expliciet op het voorblad bij de memo's opgenomen. In memo's wordt, voor zover dit speelt, inzicht gegeven in de risico's voor de belanghebbenden. Tevens worden memo's, die zien op besluitvorming door het bestuur, voorzien van een risicoparagraaf van de sleutelfunctiehouder risicobeheer.</p>	Ja
6	<p>Het bestuur houdt rekening met de verplichtingen die het fonds is aangegaan en draagt daarbij zorg voor optimaal rendement binnen een aanvaardbaar risico.</p>	<p><u>Missie, visie, doelstellingen, strategie en kernwaarden</u> Een doelstelling van NPF is het binnen het afgesproken risicokader, realiseren van een beleidsdekkingsgraad die het mogelijk maakt pensioenen en andere uitkeringen te verstrekken, met de ambitie het zoveel als mogelijk behouden van de koopkracht.</p>	Ja

Nr.	Onderwerp	Wat is er geregeld	Conform norm
		<p><u>ALM-studie</u> In de ALM-studie wordt rekening gehouden met de risicohouding van de deelnemers en de structuur van de aangegane verplichtingen. Hieruit vloeien mogelijke beleggingsmixen voort, waarbij voor een optimale mix is gekozen. In 2022 zijn de uitgangspunten van het beleidskader dynamisch balansbeheer getoetst met een ALM-studie. Het dynamisch balansbeheer optimaliseert het risico zakelijke waarden en het renterisico dat NPF loopt per gedefinieerd dekkingsgraadgebied op basis van de vooraf vastgestelde risicohouding en heeft daarmee de potentie om de gestelde doelen van NPF te behalen.</p>	
7	<p>Het bestuur zorgt ervoor dat er onder belanghebbenden draagvlak bestaat voor de keuzes over verantwoord beleggen.</p>	<p><u>Communicatie</u> In de PensioenKrant van de afgelopen jaren is aandacht besteed aan de wijze waarop het pensioenfonds invulling geeft aan maatschappelijk verantwoord beleggen en is er aandacht besteed aan de SDG's (sustainable development goals). In 2022 is nog aandacht besteed aan de ontvangen Real Estate Award voor o.a. de betrokkenheid bij GREEN om het engagement met vastgoedfondsen over het beheer van klimaatrisico's te versterken. Op de website wordt een MVB-beleid weergegeven.</p> <p><u>Risicobereidheidsonderzoek</u> In 2021 heeft een derde risicobereidheidsonderzoek plaatsgevonden onder alle belanghebbenden van het fonds. Hierbij zijn ook vragen gesteld over waar de voorkeur naar uitgaat bij verantwoord beleggen. De uitkomsten hiervan zullen verwerkt worden in de herijking van het MVB-beleid. Dit onderwerp is ook een specifiek toezichtthema voor de NUB-leden. Omdat de meningen over de invulling divers zijn, is besloten om in 2020 een Top-3 SDG's te benoemen, waar het bestuur rekening mee heeft gehouden bij het opstellen van het beleid. Middels een poll op de website is de deelnemers naar hun mening gevraagd.</p>	Grotendeels
		<p>Reden voor niet naleving/te ondernemen actie Het herijken en doorontwikkelen van het MVB-beleid heeft in 2020 een hoge prioriteit gehad. Het bestuur heeft hieraan meerdere malen aandacht geschonken door specifieke kennissessies en tijdens bestuursvergaderingen, overleggen met het verantwoordingsorgaan en met de auditcommissie. Besluitvorming over het herijkte MVB-beleid is begin 2021 afgerond. Hierbij heeft het bestuur waar mogelijk rekening gehouden met de uitkomsten van de ESG-enquête. De uitkomsten leidden tot een top 3 aan SDG's.</p>	

Nr.	Onderwerp	Wat is er geregeld	Conform norm
		<p>Het bestuur schenkt op de website aandacht aan het beleid en de rapportages over de uitvoering daarvan.</p> <p>Deze aanpassing is een onderdeel van de grondige herziening en actualisatie van de website, welke het bestuur in 2021 heeft afgerond.</p>	
8	<p>Het bestuur bevordert en borgt een cultuur waarin risicobewustzijn vanzelfsprekend is. Ook zorgt het ervoor dat het integrale risicomanagement adequaat georganiseerd is.</p>	<p><u>Risicomanager en sleutelfunctiehouder risicobeheer</u> In het kader van het verder professionaliseren van het risicomanagement in het bestuur is per 1 januari 2019 het omgekeerd gemengde bestuursmodel van kracht. De CEO (directeur van de uitvoeringsorganisatie) en de CFRO zijn daarmee toegetreden tot het bestuur. De CFRO is in 2020 benoemd tot sleutelfunctiehouder risicobeheer. De afdeling FCR fungeert als sleutelfunctie vervuller risicobeheer.</p> <p><u>Memo's ten behoeve van bestuur</u> Alle memo's ten behoeve van bestuurlijke besluitvorming worden voorzien van een risicoparagraaf van de sleutelfunctiehouder risicobeheer.</p> <p><u>Risicobeheer rapportage</u> De kwartaalrapportages risicobeheer zijn ingestoken vanuit de missie, visie, doelstellingen en strategie van NPF en hebben daarmee een meer integraal karakter gekregen.</p> <p><u>Risicomangementbeleid</u> In Q4 2022 is het strategisch risicomangementbeleid en in Q4 2021 het integraal risicomangement framework geactualiseerd.</p> <p><u>Risicohouding</u> De risicohouding voor de DB-regeling van NPF als gesloten pensioenfonds is meegenomen bij de opzet van het dynamisch balansbeheer. Dit beleid heeft het bestuur in 2020 verder geïmplementeerd en geëvalueerd. In 2022 is de kortetermijnrisicohouding vastgesteld.</p>	Ja
9	<p>Het bestuur zorgt voor een noodprocedure om in spoedeisende situaties te kunnen handelen.</p>	<p><u>Noodprocedure (onderdeel ABTN)</u> In 2022 is de Noodprocedure en het crisisplan geactualiseerd.</p>	Ja

Thema 2 Verantwoordelijkheid nemen

Het bestuur neemt zijn verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de pensioenregeling.

Nr.	Onderwerp	Vastgelegd in	Conform norm
10	Het bestuur zorgt voor een heldere en expliciete taak- en rolverdeling tussen bestuur en uitvoering. Hierbij horen passende sturings- en controlemechanismen.	De bevoegdheden, taken en verantwoordelijkheden zijn op hoofdlijnen in diverse bepalingen in de statuten uitgewerkt. Een nadere uitwerking daarvan ligt vast in het Reglement Bestuur. De bijbehorende RACI-matrix is in 2019 aangepast. In het jaarverslag rapporteert het bestuur over de taak- en rolverdeling en sturings- en controlemechanismen. In de zelfevaluatie wordt de rol- en taakvastheid van het bestuur getoetst. Het beleid wordt gemonitord en daarover wordt verantwoording afgelegd door middel van diverse maand-/kwartaalrapportages.	Ja
11	Bij uitbesteding van taken neemt het bestuur in de overeenkomst met de dienstverlener adequate maatregelen op voor als de dienstverlener of een door hem ingeschakelde derde onvoldoende presteert, de overeenkomst niet naleeft, schade veroorzaakt door handelen of nalaten.	<u>Bijlage 2 en 3 bij uitbestedingsbeleid</u> Hierin staan onderwerpen opgenomen die in de overeenkomst respectievelijk SLA opgenomen dienen te worden zoals niet-naleving overeenkomst, niet-tijdig nakomen afspraken, aansprakelijkheid. Dit aspect wordt meegenomen in de contracten met de partijen aan wie is uitbesteed. Er vindt periodieke monitoring plaats. Het is verder onderdeel van het uitbestedingsbeleid.	Ja
12	Het bestuur zorgt dat het zicht heeft op de keten van uitbesteding.	<u>Overzicht keten uitbesteding</u> In het kader van de AVG is een overzicht opgesteld van de keten van uitbesteding met betrekking tot partijen waaraan gegevens worden verstrekt. <u>Uitbestedingsbeleid</u> In hoofdstuk 2.3 en bijlage 2 is bepaald dat partijen niet zonder voorafgaande toestemming van NPF derden mogen inschakelen. Dit is ook zo in de contracten opgenomen. Daarnaast vinden periodiek monitoring, rapportering en site visits plaats.	Ja
13	Het bestuur zorgt ervoor dat het beloningsbeleid van partijen aan wie taken worden uitbesteed, niet aanmoedigt om meer risico's te nemen dan voor het fonds aanvaardbaar is. Om dit te bereiken maakt het bestuur dit onderdeel	<u>Beloningsbeleid</u> Het bestuur heeft een beloningsbeleid opgesteld dat rekening houdt met deze normen. <u>Bijlage 1 en 2 bij uitbestedingsbeleid</u> Het hebben van een beheerst beloningsbeleid is een selectiecriteria. Tevens worden hierover in het contract afspraken gemaakt.	Ja

Nr.	Onderwerp	Vastgelegd in	Conform norm
	<p>van de contractafspraken bij het sluiten of verlengen van de uitbestedings-overeenkomst of - indien van toepassing - via zijn aandeelhouderspositie.</p>		
14	<p>Het bestuur evalueert jaarlijks de kwaliteit van de uitvoering en de gemaakte kosten kritisch en spreekt een dienstverlener aan als deze de afspraken niet of onvoldoende nakomt.</p>	<p>De UB-ers worden jaarlijks door de NUB-ers beoordeeld. Hiermee vindt een impliciete beoordeling van de uitvoeringsorganisatie plaats, aangezien de UB-ers de uitvoeringsorganisatie aansturen en verantwoordelijk zijn voor het functioneren van de uitvoeringsorganisatie. De kwaliteit van de uitvoering wordt onder andere getoetst aan de hand van de kwartaalrapportages.</p> <p>In het eerste kwartaal vindt er jaarlijks een feedbackgesprek plaats waarbij twee NUB-ers, waaronder de onafhankelijk voorzitter, met de twee UB-ers afzonderlijk spreken.</p> <p><u>Missie, visie, doelstellingen, strategie en kernwaarden</u> Als doelstelling is geformuleerd: gelijkblijvende uitvoeringskosten op het gemiddelde niveau van de drie voorafgaande jaren. In het jaarverslag wordt aangegeven in hoeverre deze doelstelling is behaald.</p> <p><u>Uitbestedingsbeleid</u> Hoofdstuk 6. Evaluatie van de uitbestedingspartijen (waaronder de kwaliteit van de dienstverlening) vindt initieel plaats bij de uitvoeringsorganisatie. Aan de hand van de kwartaalrapportage Pensioenbeheer wordt een terugkoppeling gegeven over de dienstverlening bij de pensioenadministrateur. De kwartaalrapportage Vermogensbeheer geeft inzicht in de dienstverlening door de diverse partijen, aan wie (onderdelen) van) het vermogensbeheer is uitbesteed.</p> <p><u>Budget</u> Het budget wordt jaarlijks vastgesteld. De beoordeling van de gemaakte kosten vindt jaarlijks plaats aan de hand hiervan. Tevens wordt jaarlijks getoetst of de uitvoeringsorganisatie binnen het opgestelde budget is gebleven.</p> <p><u>Jaarverslag</u> In het jaarverslag vindt verantwoording plaats v.w.b. de uitvoeringskosten. Daarnaast worden de Aanbevelingen Uitvoeringskosten van de Pensioenfederatie opgevolgd.</p>	Ja

Thema 3 Integer handelen

Het bestuur bevordert een cultuur van integriteit en compliance.

Nr.	Onderwerp	Vastgelegd in	Conform norm
15	Het bestuur legt de gewenste cultuur vast en stelt een interne gedragscode op.	<p><u>Kernwaarden</u> Het bestuur heeft drie kernwaarden gedefinieerd, te weten: betrouwbaar, betrokken en klantgericht en omgevingsbewust.</p> <p><u>Gedragscode</u> Compliance is gedefinieerd als het bewerkstelligen van een integere bedrijfsvoering en een integere cultuur waar het als vanzelfsprekend is dat verbonden personen handelen in overeenstemming met de geldende maatschappelijke normen, de wet- en alle relevante (interne) regelgeving waaronder de gedragscode.</p>	Ja
16	De leden van het bestuur, het VO of het BO, het intern toezicht en andere medebeleidsbepalers ondertekenen de interne gedragscode van het fonds en een jaarlijkse nalevingsverklaring, en zij gedragen zich daarnaar.	<p><u>Gedragscode</u> Bij aanvang van de functie wordt de gedragscode door iedere verbonden persoon ondertekend. Ook wordt de jaarlijkse uitvraag over naleving van de gedragscode door alle verbonden personen ingevuld.</p>	Ja
17	Alle nevenfuncties worden gemeld aan de compliance officer.	<p><u>Gedragscode</u> Er is een meldingsprocedure van nevenfuncties van verbonden personen. Bij de jaarlijkse uitvraag naleving Gedragscode door de compliance officer worden de nevenfuncties uitgevraagd.</p>	Ja
18	Tegenstrijdige belangen of reputatierisico's worden gemeld. De leden van het bestuur, het VO of het BO, het intern toezicht en andere medebeleidsbepalers vermijden elke vorm en elke schijn van persoonlijke bevoordeling of belangenverstrengeling. Zij laten zich op hun functioneren toetsen.	<p><u>Bestuursreglement en protocollen</u> In het bestuursreglement is een verwijzing opgenomen naar de protocollen met DNP en met de voormalig aangesloten werkgevers en ondernemingsraden. In deze protocollen komt een afspraak over de combinatie van een bestuursfunctie met een (neven)functie bij de DNP of bij een van de aangesloten ondernemingsraden of (voormalig) aangesloten werkgevers die betrokken zijn bij pensioenonderhandelingen in het Cao-overleg.</p> <p><u>Gedragscode</u> Er is een gedragscode, die voldoet aan het gestelde in norm 18. De naleving van de gedragscode wordt jaarlijks getoetst door een externe compliance officer, die daarover rapporteert.</p>	Ja
19	Het lidmaatschap van een orgaan is niet verenigbaar met dat van een ander	<p><u>Statuten</u> In artikel 4 is bepaald dat het lidmaatschap van het bestuur niet verenigbaar is met het lidmaatschap van een ander orgaan</p>	Ja

Nr.	Onderwerp	Vastgelegd in	Conform norm
	orgaan binnen het fonds of van de visitatiecommissie.	binnen het pensioenfonds. In artikel 16 is dit geregeld voor de leden van het VO.	
20	Het bestuur zorgt dat onregelmatigheden kunnen worden gemeld en dat betrokkenen weten hoe en bij wie.	<p><u>Incidenten- en klokkenluidersregeling</u> Het rapporteren van een vermoeden van een misstand bij een externe vertrouwenspersoon is hierin geregeld. De vertrouwenspersoon en de compliance officer hebben de medewerkers van de uitvoeringsorganisatie op de hoogte gesteld van de procedures en de verschillende mogelijkheden om meldingen te kunnen verrichten.</p>	Ja
21	De organisatie kent een klokkenluidersregeling en bevordert dat ook externe dienstverleners een klokkenluidersregeling hebben. De organisatie zorgt ervoor dat men weet hoe en bij wie kan worden gemeld.	<p><u>Klokkenluidersregeling</u> Er is een incidenten- en klokkenluidersregeling aanwezig. Regelmatig wordt getoetst bij uitbestedingspartners of zij een Gedragscode hebben die gelijkwaardig is aan die van NPF en of zij beschikken over een klokkenluidersregeling.</p> <p>De documenten worden jaarlijks onder de aandacht gebracht bij de verbonden personen.</p> <p><u>Uitbestedingsbeleid</u> Het hebben van een klokkenluidersregeling is als uitgangspunt van uitbesteding opgenomen en is derhalve als selectie criterium opgenomen.</p> <p>Reden voor niet naleving/te ondernemen actie</p> <p>Het hebben van een regeling is tot nu toe niet structureel uitgevraagd bij externen. Dit is onderdeel van de aanscherping van het uitbestedingsbeleid en de bijbehorende procedures. Het aangepaste uitbestedingsbeleid is eind 2021 vastgesteld. De uitvraag naar een klokkenluidersregeling is onderdeel van de vereisten aan de uitbestedingspartij en komt bij uitvragen vanaf 2022 aan de orde.</p>	Bijna volledig
22	Het bestuur kent de relevante wet- en regelgeving en interne regels, weet hoe het fonds daar invulling aan geeft en bewaakt de naleving (compliance).	De interne regels worden in het bestuur vastgesteld. In de vergadering worden relevante ontwikkelingen op wet- en regelgeving besproken. Voor nieuwe wetgeving zoals bijvoorbeeld de AVG, IORP II of het Pensioenakkoord werd een GAP analyse gemaakt door de uitvoeringsorganisatie. De GAP's die hieruit volgen, zijn in de risicobeheer rapportage opgenomen, die ieder kwartaal aan het bestuur worden verstrekt. In 2022 zijn geen specifiek voor NPF relevante nieuwe wetgevingstrajecten geweest, die leiden tot een GAP analyse.	Ja

Thema 4 Kwaliteit nastreven

Het fonds stelt hoge kwaliteitseisen, voert daar beleid op en is een 'lerende organisatie'.

Nr.	Onderwerp	Vastgelegd in	Conform norm
23	Het bestuur is collectief verantwoordelijk voor zijn functioneren. De voorzitter is eerste aanspreekpunt; hij/zij is als eerste verantwoordelijk voor zorgvuldige besluitvorming en procedures.	Er is geen specifieke taakverdeling (geen commissies) binnen het bestuur. Beleidsmatige besluitvorming vindt altijd in het bestuur plaats. De onafhankelijk voorzitter heeft specifieke taken die in de statuten (artikel 12) zijn vastgelegd. Hij ziet o.a. toe op een goede samenstelling en functioneren van het bestuur en is het eerste aanspreekpunt voor de UB-ers. De specifieke taken en verantwoordelijkheden van de NUB-ers zijn vastgelegd in artikel 9 en voor de UB-ers in artikel 14. In de zelfevaluatie van het bestuur komt het functioneren van het gehele bestuur en van de voorzitter aan de orde. <u>Evaluatie vergadering</u> Bij de evaluatie van de vergadering wordt ook naar de rol van de onafhankelijk voorzitter gekeken.	Ja
24	Het bestuur waarborgt dat de leden onafhankelijk en kritisch kunnen opereren.	<u>Statuten</u> Dit is geborgd in onder andere artikel 5, 12 en 14 van de statuten. <u>Organisatie</u> Bestuursleden zijn hiërarchisch onafhankelijk van elkaar gepositioneerd. De UB-ers hebben directe rapportagelijnen naar het bestuur. In de klokkenluiders- en incidentenregeling is bescherming voor de sleutelfunctiehouders expliciet geregeld. Jaarlijks voert het bestuur een zelfevaluatie uit over het eigen functioneren. Voorts voert de voorzitter individuele evaluatiegesprekken met de bestuursleden waarin het aspect onafhankelijkheid aan bod komt.	Ja
25	Ieder bestuurslid heeft stemrecht.	<u>Statuten</u> Artikel 7 lid 8: Het bestuur besluit bij meerderheid van uitgebrachte stemmen of bij gekwalificeerde meerderheid.	Ja
26	Het bestuur zorgt voor permanente educatie van zijn leden.	<u>Geschiktheidsplan en Opleidingsplan en Overzicht bijgewoonde bijeenkomsten</u> Meerdere keren per jaar worden kennissessies georganiseerd. Daarnaast worden door bestuursleden diverse bijeenkomsten bijgewoond. Op verzoek kunnen bestuursleden specifieke opleidingen volgen. Deze worden opgenomen in het Opleidingsplan.	Ja
27	Het bestuur staat open voor kritiek en leert van fouten.	<u>Zelfevaluatie, evaluatie van bestuursvergadering en praktijk</u> Er zijn meerdere momenten in een jaar waarop wordt geëvalueerd en een actieplan wordt opgesteld en	Ja

Nr.	Onderwerp	Vastgelegd in	Conform norm
		verbeteringen doorgevoerd. In het geschiktheidsplan zijn alle evaluatiemomenten opgenomen.	
28	Het eigen functioneren is voor het bestuur en voor het intern toezicht een continu aandachtspunt. Het bestuur en het intern toezicht evalueren in elk geval jaarlijks het eigen functioneren van het orgaan als geheel en van de individuele leden. Hierbij betrekken het bestuur en het intern toezicht één keer in de drie jaar een onafhankelijke derde partij.	<u>ABTN en Geschiktheidsplan</u> Het bestuur voert jaarlijks een zelfevaluatie uit en in ieder geval eens in de drie jaar een zelfevaluatie met een externe partij. In het geschiktheidsplan zijn alle evaluatiemomenten opgenomen, waaronder die van de NUB-ers en UB-ers.	Ja
29	Het eigen functioneren is voor het BO een continu aandachtspunt. Het BO evalueert in elk geval jaarlijks het functioneren van het eigen orgaan als geheel en van de individuele leden. Hierbij betreft het BO één keer in de drie jaar een onafhankelijke derde partij.	NVT	NVT
30	Het eigen functioneren is voor het VO een continu aandachtspunt. Het VO evalueert met enige regelmaat het functioneren van het eigen orgaan.	In 2022 heeft het VO zijn eigen functioneren geëvalueerd. Dit aspect komt ook regelmatig terug in de besprekingen van het VO door het jaar heen.	Ja

Thema 5 Zorgvuldig benoemen

Het fonds handelt zorgvuldig bij (her)benoeming en ontslag, en zorgt voor geschiktheid, complementariteit en diversiteit in de samenstelling van de organen van het fonds.

Nr.	Onderwerp	Vastgelegd in	Conform norm?
31	De samenstelling van fondsorganen is wat betreft geschiktheid, complementariteit,	<u>Diversiteitsbeleid</u> In hoofdstuk 1 is vastgelegd dat het van belang is dat het bestuur zoveel mogelijk complementair zijn samengesteld en dat alle belanghebbenden zich vertegenwoordigd voelen.	Ja

Nr.	Onderwerp	Vastgelegd in	Conform norm?
	<p>diversiteit, afspiegeling van belanghebbenden en continuïteit, vastgelegd in beleid. Zowel bij de aanvang van een termijn, als ook tussentijds bij de zelfevaluatie vindt een check plaats.</p>	<p>Deelname van personen met uiteenlopende leeftijden en achtergrond, met een verschillend geslacht en verschillende vaardigheden moet voorkomen dat er te veel wordt geopereerd vanuit hetzelfde denkkader en zorgt dus voor een meervoudig perspectief. Het voorkomen dat 'biases' van individuele bestuursleden bepalend worden op bestuursniveau is een continu aandachtspunt. Dit komt de evenwichtige belangenafweging bij besluitvorming ten goede en hiermee wordt tevens recht gedaan aan de representativiteit en herkenbaarheid van de belanghebbenden.</p> <p>De samenstelling van het deelnemersbestand van NPF wijzigt nauwelijks tot niet. Gelet hierop vindt deze check niet jaarlijks plaats.</p>	
32	<p>Het bestuur zorgt voor geschiktheid, complementariteit en continuïteit binnen het bestuur. Daarbij houdt het rekening met opleiding, achtergrond, persoonlijkheid, geslacht en leeftijd. Het bestuur toetst de geschiktheid van bestuursleden bij het aantreden en gedurende het bestuurslidmaatschap.</p>	<p><u>Opleidingsplan, Kennissessies</u> Bestuursleden kunnen opleidingen volgen. De UB-ers organiseren kennissessies voor het bestuur ten behoeve van de geschiktheid.</p> <p><u>Diversiteitsbeleid</u> Zie onder nummer 31.</p> <p><u>Geschiktheidsplan</u> De geschiktheid wordt bij aantreden getoetst en bij het vaststellen van de matrices waarin geschiktheid en competenties van bestuursleden zijn aangegeven (geen externe toetsing).</p>	Ja
33	<p>In zowel het bestuur als in het VO of het BO is er tenminste één vrouw en één man. Er zitten zowel mensen van boven als van onder de 40 jaar in. Het bestuur stelt een stappenplan op om diversiteit in het bestuur te bevorderen.</p>	<p><u>Diversiteitsbeleid</u> In bestuur en VO zit ten minste één vrouw en één man. In het bestuur en VO zijn er geen leden jonger dan 40 jaar.</p> <p>Reden voor niet naleving /te ondernemen actie Bij het VO heeft in 2022 een herbenoeming plaatsgevonden bij de geleiding van pensioengerechtigden. Dit leidt niet tot verdere invulling van het diversiteitsbeleid. In het bestuur is het vrouwelijke bestuurslid in 2022 herbenoemd. De samenstelling in het bestuur is verder ongewijzigd gebleven. De samenstelling van het deelnemersbestand van NPF kent geen nieuwe toetreders en daardoor wijzigt dit bestand nauwelijks. Het aanstellen van kandidaten jonger dan 40 jaar is daardoor erg lastig.</p>	Gedeeltelijk
34	<p>De zittingsduur van een lid van het bestuur, het VO, het BO en raad van toezicht is maximaal vier</p>	<p><u>Statuten</u> Herbenoeming en de genoemde termijnen zijn opgenomen in artikel 8 (bestuur), artikel 16 (VO). Deze termijnen komen ook terug in het Reglement (her)benoeming en (her)verkiezing</p>	Ja

Nr.	Onderwerp	Vastgelegd in	Conform norm?
	jaar. Een bestuurslid en een lid van het BO kunnen maximaal twee keer worden herbenoemd, een lid van de raad van toezicht maximaal één keer. Leden van een visitatiecommissie zijn maximaal acht jaar betrokken bij hetzelfde fonds.	bestuursleden en het Reglement (her)benoeming en (her)verkiezing leden verantwoordingsorgaan.	
35	Het bestuur, het BO en het intern toezicht houden bij het opstellen van de profielschets rekening met het diversiteitsbeleid. Het VO houdt hier rekening mee bij het opstellen van de competentievisie.	Bij het opstellen van een functieprofiel /competentievisie wordt/is rekening gehouden met het diversiteitsbeleid.	Ja
36	Het bestuur, het VO of het BO en de raad van toezicht leggen bij de vacature de eisen voor de vacante functie vast. Hierbij wordt rekening gehouden met de in de normen 31, 32 en 33 opgenomen eisen.	<u>Functieprofielen</u> Het bestuur heeft functieprofielen opgesteld (bijlage bij Geschiktheidsplan) waarbij ook rekening wordt gehouden met diversiteit en deskundigheid. Bij vacatures in het VO wordt gebruik gemaakt van een competentievisie.	Ja
37	Bij de vervulling van een vacature wordt actief gezocht (en/of actief opgeroepen om te zoeken) naar kandidaten die passen in de diversiteitsdoelstellingen. Het bestuur neemt hierover tijdig contact op met degenen die betrokken zijn bij het voordragen of de verkiezing van kandidaten.	<u>Diversiteitsbeleid</u> Dit uitgangspunt is opgenomen in het beleid en zal bij vacatures worden opgenomen in de vacaturetekst.	Ja
38	Het bestuur en het BO toetsen voorgedragen kandidaten mede aan de hand van de diversiteitsdoelstellingen. Het VO bevordert dat in de procedure de competentievisie wordt	<u>Statuten</u> In de statuten (artikel 4) is bepaald dat bij het opstellen van het profiel rekening wordt gehouden met het diversiteitsbeleid. <u>Functieprofielen</u> Tevens is in de functieprofielen een verwijzing naar het diversiteitsbeleid opgenomen.	Ja

Nr.	Onderwerp	Vastgelegd in	Conform norm?
	meegenomen, inclusief de diversiteitsdoelstellingen.	<u>Reglement VO</u> In de competentievisie zijn uitgangspunten met betrekking tot diversiteit opgenomen. In het geval van vacatures zal de competentievisie mee worden genomen in de procedure.	
39	Een bestuurslid wordt benoemd en ontslagen door het bestuur, na het horen van de raad van toezicht over de procedure. Een lid van de raad van toezicht of visitatiecommissie wordt benoemd door het bestuur na bindende voordracht van het verantwoordingsorgaan en wordt ontslagen door het bestuur na bindend advies van het verantwoordingsorgaan. Een lid van het verantwoordingsorgaan wordt benoemd door het bestuur en ontslagen door het verantwoordingsorgaan zelf. In uitzonderlijke situaties kan het bestuur in overleg met het intern toezicht een lid ontslaan.	<u>Statuten</u> In artikel 8 is benoeming en ontslag geregeld van de NUB-ers, in artikel 13 die van de UB-ers en in artikel 11 die van de onafhankelijk voorzitter. De procedure is opgenomen in het Reglement (her)benoeming en (her)verkiezing leden van het bestuur. <u>Statuten</u> In artikel 16 is geregeld dat de pensioengerechtigden leden van het VO worden benoemd door de voordragende partij DNP, maar niet door het bestuur. Bij het deelnemerslid van het VO wordt het VO lid benoemd door het bestuur na verkiezingen onder de deelnemers. Ontslag geschiedt door het verantwoordingsorgaan of in een uitzonderlijke situatie door het bestuur.	Gedeeltelijk
		Reden voor niet naleving /te ondernemen actie De gehanteerde bepaling over de benoeming van een pensioengerechtigd lid in het VO is een gevolg van de onderhandelingen bij de statutenwijziging in 2020. Bij de eerstvolgende statutenwijziging zal deze bepaling opnieuw worden besproken met de voordragende partij. Voordat de benoeming plaatsvindt heeft het bestuur wel een rol in de toetsing van de voorgedragen kandidaat.	
40	Het bestuur zorgt dat de statuten een schorsingsprocedure kennen.	<u>Statuten</u> In artikel 8 is de mogelijkheid tot schorsing van een NUB-er door het bestuur opgenomen.	Ja

Thema 6 Gepast belonen

Het fonds voert een verantwoord en beheerst beloningsbeleid, gericht op kwaliteit, continuïteit en consistentie.

Nr.	Onderwerp	Vastgelegd in	Conform norm?
41	Het pensioenfonds voert een beheerst en duurzaam beloningsbeleid. Dit beleid	<u>Beloningsbeleid</u> Dit zijn uitgangspunten van het beloningsbeleid.	Ja

Nr.	Onderwerp	Vastgelegd in	Conform norm?
	is in overeenstemming met de doelstellingen van het pensioenfonds. Ook is het beleid passend gelet op de bedrijfstak, onderneming of beroepsgroep waarvoor het fonds de pensioenregeling uitvoert.	Voor de vergoeding van de bestuursleden is gekozen voor een referentiesalaris, waar een afslag op plaats kan vinden. Het referentiesalaris kan jaarlijks worden geïndexeerd.	
42	De beloningen staan in redelijke verhouding tot verantwoordelijkheid, functie-eisen en tijdsbeslag.	<u>Beloningsbeleid</u> In hoofdstuk 3 onder f is deze norm opgenomen.	Ja
43	Het bestuur is terughoudend als het gaat om prestatiegerelateerde beloningen. Prestatiegerelateerde beloningen zijn niet hoger dan 20 procent van de vaste beloning. Ze zijn niet gerelateerd aan de financiële resultaten van het fonds.	<u>Beloningsbeleid</u> Het beloningsbeleid van NPF is zeer terughoudend als het gaat om prestatiegerelateerde beloningen. Dit is alleen bij uitzondering mogelijk voor vermogensbeheerders. De UB-ers ontvangen een vast salaris en enkele secundaire arbeidsvoorwaarden. De NUB-ers ontvangen geen transitie- of ontslagvergoeding. Bij einde benoemingstermijn of bij tussentijds vertrek van een bestuurder bestaat geen aanspraak op een financiële vergoeding.	Ja
44	Het bestuur voorkomt dat door een te hoge beloning van de leden van het intern toezicht, een financieel belang een kritische opstelling in de weg staat.	<u>Beloningsbeleid</u> Het beleid is zodanig van opzet dat de beloningen van de NUB-ers er niet toe aanzet het eigenbelang te laten voorgaan ten nadele van de belanghebbenden van het fonds, of een kritische houding in de weg staat.	Ja
45	Bij tussentijds ontslag van een bestuurslid zonder arbeidsovereenkomst of van een lid van het intern toezicht verstrekt het bestuur geen transitie- of ontslagvergoeding. Bij ontslag van een (andere) medebeleidsbepaler moet een eventuele transitie- of ontslagvergoeding passend zijn gelet op de functie en de ontslagredenen.	<u>Beloningsbeleid</u> De NUB-ers ontvangen geen transitie- of ontslagvergoeding. Bij einde benoemingstermijn of bij tussentijds vertrek van een bestuurder bestaat geen aanspraak op een financiële vergoeding.	Ja

Thema 7 Toezicht houden en inspraak waarborgen

Het fonds waarborgt intern toezicht op de kwaliteit en integriteit van de bedrijfsvoering.

Nr.	Onderwerp	Vastgelegd in	Conform norm
46	Intern toezicht draagt bij aan effectief en slagvaardig functioneren van het pensioenfonds en aan beheerste en integere bedrijfsvoering.	In de statuten zijn waarborgen opgenomen die ervoor zorgen dat de NUB-ers de toezichttaak zodanig kunnen vervullen dat het bijdraagt aan een effectief en slagvaardig functioneren van het fonds en aan een beheerste en integere bedrijfsvoering. Dit is nader uitgewerkt in het Reglement bestuur. De auditcommissie ondersteunt de NUB-ers bij het toezicht op de drie wettelijke toezichtgebieden en voorziet de NUB-ers van gevraagd of ongevraagd advies over het beleid, de uitvoering en de hieraan verbonden risico's.	Ja
47	Het intern toezicht betreft deze Code bij de uitoefening van zijn taak.	<u>Reglement bestuur</u> Deze norm is opgenomen in het Reglement bestuur. In het verslag van de NUB-ers, in het kader van intern toezicht, zal hierover worden gerapporteerd. De auditcommissie ondersteunt de NUB-ers bij het toezicht op de drie wettelijke toezichtgebieden en voorziet de NUB-ers van gevraagd of ongevraagd advies over het beleid, de uitvoering en de hieraan verbonden risico's.	Ja
48	Leden van het intern toezicht zijn betrokken bij het pensioenfonds en moeten zich zodanig onafhankelijk opstellen dat belangentegenstellingen worden voorkomen. Ze hebben daarbij het vermogen en de durf om zich kritisch op te stellen richting het bestuur.	De leden van het intern toezicht zijn de NUB-ers. In hun taak stellen zij zich onafhankelijk en kritisch op. Dit komt tevens tot uitdrukking in het doen van aanbevelingen bij de diverse toezichtthema's. Er bestaat een reglement voor de auditcommissie, die uit twee externe leden bestaat.	Ja
49	De raad van toezicht stelt zich op als gesprekspartner van het bestuur.	NVT	NVT
50	Het bestuur weegt de aanbevelingen van raad van toezicht of visitatiecommissie zorgvuldig en motiveert afwijkingen.	NVT	NVT
51	Het BO voert zijn taak uit als 'goed huisvader' (m/v) voor alle belanghebbenden.	NVT	NVT

Nr.	Onderwerp	Vastgelegd in	Conform norm
52	Het BO zorgt dat de leden onafhankelijk en kritisch kunnen functioneren.	NVT	NVT
53	Het BO bewaakt of het bestuur de uitvoeringsovereenkomst of het uitvoeringsreglement en het pensioenreglement juist uitvoert. Ook bewaakt het BO of het bestuur de belangen van de verschillende groepen belanghebbenden evenwichtig afweegt.	NVT	NVT
54	Het BO onderneemt actie als het van oordeel is dat het bestuur niet naar behoren functioneert.	NVT	NVT
55	Het bestuur gaat een dialoog aan met het VO dan wel het BO bij het afleggen van verantwoording.	<u>Overleg</u> Voordat het VO zijn oordeel geeft bij het jaarverslag vindt een overleg met het bestuur plaats in het kader van het afleggen van verantwoording over het voorgaande verslagjaar. Tevens legt het bestuur vier keer per jaar verantwoording af aan het VO tijdens het gezamenlijk overleg over het beleid en de uitvoering daarvan. Tijdens deze overleggen is veel ruimte voor een dialoog met het VO. De NUB-ers bespreken de opzet van de specifieke toezichtthema's jaarlijks met het VO, voordat zij deze definitief vaststellen.	Ja
56	Het bestuur draagt de accountant of actuaris die controle uitvoert in beginsel geen andere werkzaamheden op dan controle. Geeft het bestuur wel een andere opdracht, dan vraagt dit zorgvuldige afweging en een afzonderlijke opdrachtformulering.	<u>ABTN</u> In hoofdstuk 3.2.6 zijn de taken van de waarmerkend accountant en waarmerkend actuaris strikt omschreven. Andere werkzaamheden, die de waarmerkend actuaris, tevens sleutelfunctiehouder actuarieel, of de waarmerkend accountant voorstellen bespreekt het bestuur eerst in de vergadering. Leidt dit tot een concrete opdracht, dan stemmen de UB-ers dit af met deze persoon.	Ja
57	Het bestuur beoordeelt vierjaarlijks het functioneren van de accountant en de actuaris en stelt het intern toezicht	<u>Uitbestedingsbeleid en beoordelingsformulier</u> In hoofdstuk 7 is opgenomen dat de evaluatie driejaarlijks plaatsvindt. Jaarlijks vindt na afronding van het jaarwerk een evaluatie met de actuaris, accountant en uitvoeringsorganisatie plaats. De	Ja

Nr.	Onderwerp	Vastgelegd in	Conform norm
	en VO of BO van de uitkomst op de hoogte.	evaluatie kan ook plaatsvinden aan de hand van een opgesteld beoordelingsformulier.	

Thema 8 Transparantie bevorderen

Het fonds streeft openheid na, communiceert over missie, strategie en risico's en legt verantwoording af over gevoerd beleid.

Nr.	Onderwerp	Vastgelegd in	Conform norm
58	Het bestuur geeft publiekelijk inzicht in missie, visie en strategie.	<u>Jaarverslag</u> In hoofdstuk 2.1 zijn de kernwaarden, missie, visie, strategie en doelstellingen integraal opgenomen. Het jaarverslag is terug te vinden op de website.	Ja
59	Het bestuur geeft inzicht in het beleid, de besluitvormingsprocedures, de besluiten en de realisatie van het beleid.	<u>PensioenKrant/Nieuwsberichten website/Jaarverslag</u> Er wordt op diverse manieren met de deelnemers gecommuniceerd. In deze communicatiemiddelen worden belangrijke besluiten opgenomen en toegelicht (zoals over de (inhaal)indexatie). In het jaarverslag wordt over de realisatie van de doelstellingen gerapporteerd bij de desbetreffende paragrafen.	Ja
60	Het bestuur vervult zijn taak op een transparante (open en toegankelijke) manier. Dat zorgt ervoor dat belanghebbenden inzicht kunnen krijgen in de informatie, overwegingen en argumenten die ten grondslag liggen aan besluiten en handelingen.	<u>Diverse communicatiemiddelen</u> In de PensioenKrant of via brieven heeft het bestuur afgelopen jaar de verschillende belanghebbenden geïnformeerd over de beleidskeuzes voor de toekomst die het fonds heeft genomen en de gevolgen daarvan voor de deelnemers. <u>Jaarverslag</u> In het bestuursverslag bij de jaarrekening wordt ook ingegaan op de besluitvorming die plaats heeft gevonden in het bestuur.	Ja
61	Het bestuur legt gemotiveerd vast voor welke wijze van uitvoering is gekozen. Deze informatie is beschikbaar voor de belanghebbenden.	<u>Notulen</u> In de notulen wordt de motivatie vastgelegd voor de wijze van uitvoering die is gekozen. <u>Jaarverslag</u> In het bestuursverslag bij de jaarrekening wordt deze informatie publiekelijk gemaakt.	Ja
62	Het bestuur legt zijn overwegingen omtrent verantwoord beleggen vast en zorgt ervoor dat deze	<u>Website</u> Op de website wordt hierop ingegaan via de Verklaring beleggingsbeginselen. Tevens worden kwartaalrapportages over verantwoord beleggen op de website gepubliceerd.	Ja

Nr.	Onderwerp	Vastgelegd in	Conform norm
	beschikbaar zijn voor belanghebbenden.	<u>Jaarverslag</u> In het jaarverslag wordt uitgebreid ingegaan op de keuzes rondom maatschappelijk verantwoord beleggen.	
63	Het bestuur stelt beleid vast rond transparantie en communicatie. Het bestuur evalueert dit beleid periodiek en in ieder geval eens per drie jaar.	<u>Communicatiebeleid</u> Het beleid wordt iedere drie jaar geëvalueerd of bij een beleidswijziging (zoals bijvoorbeeld het worden van een gesloten fonds).	Ja
64	Het bestuur rapporteert in het jaarverslag over de naleving van de interne gedragscode (zoals bedoeld in de normen 15 en 16) en deze Code, net als over de evaluatie van het functioneren van het bestuur.	<u>Jaarverslag</u> Deze onderwerpen komen aan de orde in het bestuursverslag. De naleving van de gedragscode is separaat opgenomen. De naleving van de Code Pensioenfondsen wordt in een bestuursvergadering integraal besproken.	Ja
65	Het bestuur zorgt voor een adequate klachten- en geschillenprocedure die voor belanghebbenden eenvoudig toegankelijk is. In het jaarverslag rapporteert het bestuur over de afhandeling van klachten en de veranderingen in regelingen of processen die daaruit voortvloeien.	<u>Klachtenprocedure</u> De procedure is op de website geplaatst. Tevens is een klachtenformulier aanwezig. <u>Jaarverslag</u> In het jaarverslag rapporteert het bestuur over de ontvangen klachten en de eventuele afhandeling daarvan.	Ja