

**ACUTE CRISISPROCEDURE
2020**

Stichting Pensioenfonds Wonen

DECEMBER 2020



Versiebeheer

A. Versiebeheer – Crisisprocedure beleidsdocument

#	Versie	Datum	Status	Ontwikkelaar	Vastgesteld door	Toelichting
1	0.8	27-11-2019	Concept	IRM CIE		
2	1.0	20201216	Definitief	Bestuursbureau		

B. Versiebeheer – Crisisprocedure bijlagen

#	Bijlage	Versie	Datum	Status	Ontwikkelaar
1	Contactgegevens medewerkers uitbestedingspartijen	0.8	27-11-2019	Concept	IRM CIE
2	Contactgegevens leden fonds	0.8	27-11-2019	Concept	IRM CIE
3	Crisisagenda	0.8	27-11-2019	Concept	IRM CIE
4	Besluitvorming	0.8	27-11-2019	Concept	IRM CIE
5	Initiële actielijst crisisteam	0.8	27-11-2019	Concept	IRM CIE

C. Definities

Crisissituatie: Een acute crisissituatie is een gebeurtenis die de continuïteit en/of de reputatie van het pensioenfonds acuut in gevaar brengt, waarbij onmiddellijk handelen door het pensioenfonds noodzakelijk kan zijn en waarop de reguliere besluitvormingsprocessen en overlegstructuren niet zijn ingericht.

Crisisprocedure: de procedure die in werking treedt bij situaties (crisissituaties) waarbij er een ernstige dreiging is voor de continuïteit en reputatie van het pensioenfonds en reguliere besluitvormingsprocessen en overlegstructuren niet toereikend zijn.

Crisisteam: Het team bestaande uit de bestuurders van het pensioenfonds al dan niet aangevuld met functionarissen van ABB en/of externe deskundigen.

Verbonden Persoon: Een functionaris van het pensioenfonds, onafhankelijk van de duur waarvoor of de juridische basis waarop hij werkzaam is.

1. Bestuurders van het pensioenfonds.
2. Andere (categorieën) personen die zijn aangewezen door het Bestuur van het pensioenfonds als Verbonden Persoon.

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	4
1.1	Inleiding.....	4
1.2	Definitie.....	4
1.3	Doel & Reikwijdte.....	4
1.4	Samenhang met andere procedures en regelingen.....	4
1.5	Beheer en onderhoud	5
2	De crisisorganisatie	6
2.1	Inleiding.....	6
2.2	Het crisisteam	6
2.3	Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden	6
2.4	Locatie bijeenkomsten crisisteam.....	7
2.5	Benodigde informatie voor het crisisteam	7
3	Crisisprocedure	9
3.1	Inleiding.....	9
3.2	Stap 1) Signaleren van crisissituatie.....	9
3.3	Stap 2) Formeren van het crisisteam	10
3.4	Stap 3) Analyse van crisissituatie & communicatie	10
3.5	Stap 4) Schadebeperkende maatregelen en herstelscenario	10
3.6	Stap 5) Monitoring & evaluatie en ontbinding crisisteam	10
3.7	Bijeenkomsten van het crisisteam	10
	Bijlage 1 - Contactgegevens medewerkers AIM/TKP/ABB.....	11
	Bijlage 2 - Contactgegevens leden fonds	11
	Bijlage 3 - Crisisagenda.....	12
	Bijlage 4 - Besluitvorming.....	13

1 Inleiding

1.1 Inleiding

Pensioenfonds Wonen (hierna: “**het pensioenfonds**”) is blootgesteld aan interne en externe invloeden die een acute bedreiging kunnen vormen voor de realisatie van de (financiële) doelstellingen van het fonds en hiermee ook voor de continuïteit en/of reputatie van het fonds. Snel kunnen handelen is in dat geval een vereiste. Een dergelijke *acute* dreiging wordt door het fonds aangemerkt als *crisissituatie*. Voor het adequaat reageren op crisissituaties heeft het pensioenfonds deze crisisprocedure vastgesteld.

1.2 Definitie

Het pensioenfonds hanteert de volgende definitie van een acute crisissituatie:

“Een acute crisissituatie is een gebeurtenis die de continuïteit, missie en/of de reputatie van het pensioenfonds acuut in gevaar brengt, waarbij onmiddellijk handelen door het pensioenfonds noodzakelijk kan zijn en waarop de reguliere besluitvormingsprocessen en overlegstructuren niet zijn ingericht.”

Voorbeelden van crisissituaties waarvoor de crisisprocedure in werking gesteld kan worden zijn o.a.:

- Grote onrust op financiële markten
- Een grote financiële instelling dreigt failliet te gaan of is failliet
- Een snelle neerwaartse beweging van markten, vaak in dezelfde richting (correlaties gaan naar 1)
- Terroristische aanslag(en)
- Politieke conflict(en)
- Geopolitieke dreigingen
- Natuurgeweld
- Ernstige gebeurtenis binnen het bestuur van het fonds
- Ernstige gebeurtenis bij de uitvoerder, bestuursbureau, etc

1.3 Doel & Reikwijdte

Het doel van de acute crisisprocedure is tweeledig:

- Het op een adequate en transparante wijze reageren op acute crisissituaties om de continuïteit, missie en/of reputatie van het fonds zo goed mogelijk te beschermen.
- Inzicht verschaffen in de taken en verantwoordelijkheden van de betrokken functionarissen en gremia van het fonds en AIM/TKP & Bestuursbureau.

De acute crisisprocedure is van toepassing op acute crisissituaties bij en in de directe omgeving van het pensioenfonds en acute crisissituaties bij en in de directe omgeving van uitbestedingspartners.

1.4 Samenhang met andere procedures en regelingen

Het pensioenfonds kent verschillende andere regelingen en procedures voor het reageren op ongewenste en onbedoelde situaties, waaronder:

- Gedragscode
- Klokkeluidersregeling
- Incidentenprocedure
- Procedure melden datalekken

Bovenstaande procedures conflicteren niet met de in dit document beschreven crisisprocedure en blijven eveneens van toepassing. Hieronder wordt aangegeven voor welke soorten meldingen en situaties deze

procedures bedoeld zijn en waar eventuele raakvlakken of verschillen zitten ten opzichte van crisissituaties in het kader van de crisisprocedure.

1.5 Beheer en onderhoud

Het bestuur van het pensioenfonds is verantwoordelijk voor de werking van de crisisprocedure. Het beheer, onderhoud en testen van de crisisprocedure is gedelegeerd aan de risico beheer functie van het pensioenfonds. Tweemaal per jaar worden de contactgegevens van de functionarissen geactualiseerd en éénmaal per 3 jaar zal de werking van de crisisprocedure worden getest door het pensioenfonds.

2 De crisisorganisatie

2.1 Inleiding

Om acuut te kunnen reageren op crisissituaties is een vooraf afgestemde crisisorganisatie gewenst. Deze crisisorganisatie voldoet minimaal aan de volgende eisen:

- Passende afvaardiging van bestuursleden
- Beslissingsbevoegdheden voor de afgevaardigde bestuursleden
- Duidelijke rolverdeling tussen alle leden van het crisisteam en tussen het crisisteam en AIM/TKP/ABB

Dit hoofdstuk beschrijft de samenstelling van dit crisisteam en de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van het crisisteam en de overige betrokken functionarissen en gremia van het pensioenfonds.

2.2 Het crisisteam

Het crisisteam van het pensioenfonds bestaat uit:

1. De voorzitter (of diens plaatsvervanger) van het fonds
2. De voorzitters van de commissies (IRM commissie, PCF commissie, BAC)
3. Directeur van het bestuursbureau (of diens plaatsvervanger)
4. Indien mogelijk, lid van rvt als toehoorder

De directeur van het bestuursbureau is beschikbaar om het crisisteam te ondersteunen. Binnen het crisisteam dienen ten minste 3 van de 4 bestuursleden aanwezig te zijn.

Afhankelijk van de crisissituatie is het crisisteam bevoegd functionarissen van uitbestedingspartners (bijvoorbeeld AIM en/of TKP), de sleutelfunctiehouder risicomangement, privacy officer en/of externe deskundigen aan te wijzen als leden van het crisisteam. Indien het een bestuurlijke crisis situatie betreft dient de voorzitter van de rvt altijd aanwezig te zijn.

Bij de samenstelling van het crisisteam is het uitgangspunt dat in tijden van crisis, de pariteit aan ondergeschikt belang is aan het adequaat reageren op de acute crisis situatie.

2.3 Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden

De samenstelling van het crisisteam, in het bijzonder deskundigen vanuit AIM/TKP en andere externe deskundigen, kan per crisissituatie verschillen. Zonder hieraan voorbij te gaan, zijn toch enkele algemene taken en bevoegdheden voor de verschillende leden van het crisisteam te definiëren.

De afvaardiging van bestuursleden van het pensioenfonds

De afvaardiging van bestuursleden zijn bevoegd om:

1. De crisisprocedure in gang te zetten.
2. Het crisisteam te formeren, waarbij AIM/TKP verzocht kan worden de aangewezen functionarissen af te vaardigen en/of externe deskundigen aan te stellen.
3. Besluiten te nemen met betrekking tot acute schadebeperking met inachtneming van het mandaat dat is afgegeven door het bestuur in crisissituaties.

Directeur bestuursbureau

De directeur bestuursbureau:

1. Is aanwezig bij iedere bijeenkomst van het crisisteam.
2. Is verantwoordelijk voor de verslaglegging van de bijeenkomst en het vastleggen van de genomen besluiten en uit te voeren acties zoals uitgevaardigd door het crisisteam. Voor de vastlegging wordt bij voorkeur gebruik gemaakt van een professionele notulist. Bijeenkomsten van het crisisteam dien altijd opgenomen te worden.

3. Is verantwoordelijk voor de communicatie met de overige bestuurders over de potentiële crisis.
4. Is verantwoordelijk voor de communicatie tussen het crisisteam en de AIM/TKP/ABB-organisatie.
5. Is verantwoordelijk voor het operationeel maken van de bestuurskamer en het verzorgen van de uitwijk van het crisisteam naar de uitwijklocatie van het fonds.

Overige leden van het crisisteam

De overige leden van het crisisteam (afvaardiging vanuit AIM/TKP), SFH Risk, privacy officer, externe deskundigen:

1. Leveren vanuit hun specifieke expertise input om de crisissituatie te beheersen en/of te herstellen.
2. Dragen zorg voor dedicated resources binnen AIM/TKP om het crisisteam te ondersteunen in het beheersen en/of herstellen van de crisissituatie.
3. Zijn verantwoordelijk voor de informatievoorziening aan het crisisteam op de verschillende deelgebieden (vermogensbeheer, pensioenbeheer, communicatie). Zie voor een niet-limitatieve lijst van informatie paragraaf 2.5 van deze crisisprocedure.

2.4 Locatie bijeenkomsten crisisteam

Zodra door de betreffende afvaardiging van bestuursleden het crisisteam is geformeerd, zullen de leden zo spoedig als mogelijk bijeenkomen op de locatie Euclideslaan 201, 3584 BS Utrecht, 4^{de} verdieping. Gedurende de crisis zal het crisisteam in deze ruimte haar bijeenkomsten houden.

2.5 Benodigde informatie voor het crisisteam

Hoewel voor iedere crisis potentieel andere informatie benodigd is om de crisis af te handelen, heeft het pensioenfonds een lijst van informatie die standaard input is voor het crisisteam. In de tabel hieronder is aangegeven om welke informatie het gaat en wie verantwoordelijk is voor de aanlevering van deze informatie.

Algemene informatie t.a.v. vermogensbeheer	
Onderwerp	Verantwoordelijke(n)
Meest recente overzicht van alle custody posities van het fonds	Directeur Vermogensbeheer AIM
Meest recente overzicht van tegenpartijen, inclusief de exposures, Tegenpartijen voor: <ul style="list-style-type: none"> • Derivatensposities • Securities Lending • Deposito's, cash en MM funds 	Directeur Vermogensbeheer AIM
Meest recente lijst met contactpersonen voor AIM bij: <ul style="list-style-type: none"> • Custodian(s) • Tegenpartijen • Externe managers • Toezichthouders (AFM, DNB) • Vermogensbeheerapplicaties en uitbestedingspartijen 	Directeur Vermogensbeheer AIM
Meest recente rapportages: <ul style="list-style-type: none"> • Beleggingsrapportage • Limietenrapportage • Risicodashboard 	Directeur Vermogensbeheer AIM
Algemene informatie t.a.v. pensioenbeheer	
Meest recente lijst deelnemersaantallen ultimo jaar (aantal deelnemers per klant en per regeling)	Directeur TKP Pensioen



Meest recente lijst met contactpersonen voor TKP van de pensioenapplicaties en uitbestedingspartijen.	Directeur TKP Pensioen
---	------------------------

3 Crisisprocedure

3.1 Inleiding

Voor de meeste (afwijkende) omstandigheden en invloeden waaraan het pensioenfonds en AIM/TKP blootstaan, volstaan de reguliere besluitvormingsprocessen van het pensioenfonds en van AIM/TKP. Voor een crisissituatie zijn deze reguliere processen vaak niet toereikend. Het is van belang om tijdig vast te stellen of de betreffende situatie volgens de reguliere besluitvormingsprocessen kan verlopen of dat acuut handelen is vereist vanwege ernstige dreiging voor de continuïteit en/of reputatie van het pensioenfonds.

Dit hoofdstuk beschrijft kort de stappen van de crisisprocedure en welke functionarissen hierbij een rol vervullen. De crisisprocedure bestaat uit 5 fasen.



3.2 Stap 1) Signaleren van crisissituatie

Iedere functionaris binnen het pensioenfonds en binnen AIM/TKP dient melding te maken indien het vermoeden van een crisissituatie bestaat. Binnen het pensioenfonds wordt het (vermoeden van) een crisissituatie kenbaar gemaakt bij de afvaardiging van bestuursleden van het pensioenfonds. Een functionaris binnen AIM/TKP die een (vermoedelijke) crisissituatie constateert meldt dit aan zijn direct leidinggevende. Deze zal de secretaris van het pensioenfonds op de hoogte stellen van de (vermoedelijke) crisissituatie. De secretaris communiceert vervolgens met de afvaardiging van bestuursleden. Deze communicatie gebeurt telefonisch, per mail en per sms/vergelijkbare berichtendienst. Tevens zal per mail al zoveel mogelijk informatie worden gedeeld zodat de leden van het crisisteam onderweg naar de bestuurskamer zich al kunnen verdiepen in de materie.

Indien de afvaardiging van bestuursleden niet binnen de respons tijd van 1 uur na het initiële contact met de secretaris contact opnemen over het al dan niet formeren van het crisisteam, dan neemt de secretaris contact op met de plaatsvervangers van de afvaardiging van bestuursleden.

Het besluit tot het starten van de crisisprocedure/formeren van het crisisteam is de verantwoordelijkheid van de afvaardiging van bestuursleden (en bij afwezigheid, de plaatsvervangers) van het pensioenfonds. Indien er sprake is van een acute crisis situatie dient er een bericht uit te gaan naar de overige bestuursleden en de sleutelfunctiehouder risk.

3.3 Stap 2) Formeren van het crisisteam

Nadat de afvaardiging van bestuursleden het besluit hebben genomen de (vermoedelijke) crisissituatie als crisissituatie te zien, zal het crisisteam worden geformeerd. De afvaardiging van bestuursleden zijn bevoegd het crisisteam, zoals beschreven in hoofdstuk 2 van deze crisisprocedure, bijeen te roepen. Voor de communicatie naar functionarissen binnen AIM/TKP en (eventuele) externe deskundigen is de secretaris van het fonds verantwoordelijk. Zie bijlage 5 van deze crisisprocedure voor de lijst met initiële acties, per actiehouder.

3.4 Stap 3) Analyse van crisissituatie & communicatie

Het crisisteam analyseert de impact van de crisissituatie voor het pensioenfonds, al dan niet met ondersteuning van AIM/TKP functionarissen en externe deskundigen. De analyse is er hoofdzakelijk op gericht om schade (financieel, reputatie, beschikbaarheid) te beperken en gericht op zodanig herstel van de situatie dat de reguliere besluitvormingsprocessen toereikend zijn in plaats van de crisisprocedure. Het crisisteam zal de crisis verder duiden door de crisis een naam te geven (bijv. "systeemcrisis"). Op deze manier het duidelijk in welk perspectief men de crisis moet plaatsen en waar men het tijdens de crisissituatie over moet hebben.

Bovendien wordt in deze fase een communicatieplan ontwikkeld voor zowel interne als externe communicatie over de crisissituatie, de impact voor het fonds en de voorgenomen acties.

3.5 Stap 4) Schadebeperkende maatregelen en herstelscenario

De afvaardiging van bestuursleden zijn bevoegd, conform het afgegeven mandaat, om een formeel besluit te nemen over het al dan niet ten uitvoer laten brengen van de schadebeperkende maatregelen en tot het herstellen van de situatie. De genomen besluiten over de schadebeperkende en herstelmaatregelen worden onverwijld kenbaar gemaakt aan het voltallige bestuur van het pensioenfonds. Zie tevens bijlage vier van deze crisisprocedure voor het besluitvormingsmandaat in een crisissituatie.

3.6 Stap 5) Monitoring & evaluatie en ontbinding crisisteam

De door het crisisteam vastgestelde schadebeperkende maatregelen en maatregelen voor het herstel van de situatie worden door het crisisteam nauwlettend gemonitord op effectiviteit. Indien na zorgvuldige evaluatie door het gehele bestuur van het pensioenfonds blijkt dat de getroffen maatregelen hebben geleid tot controle over de situatie, wordt per formeel besluit het crisisteam ontbonden. Eventuele 'open einden' worden afgewikkeld via het reguliere besluitvormingsproces.

3.7 Bijeenkomsten van het crisisteam

Om de bijeenkomsten van het crisisteam zo efficiënt mogelijk te laten verlopen, beschikt het pensioenfonds over een standaard vergaderagenda. Deze agenda kan gebruikt worden als leidraad voor het opstellen van de vergaderagenda tijdens overleggen van het crisisteam. De crisisagenda is opgenomen in Bijlage 3, crisisagenda

De bijeenkomsten van het crisisteam vinden plaats op de locatie zoals beschreven in paragraaf 2.4

Bijlage 1 - Contactgegevens medewerkers AIM/TKP/ABB

Rol/functie	Primair:	Contactgegevens	1 ^e vervanger:	Contactgegevens
AIM				
TKP				
ABB				
Externe deskundigen				

Bijlage 2 - Contactgegevens leden fonds

Rol/functie	Primair:	Contactgegevens	1 ^e vervanger:	Contactgegevens	2 ^e vervanger:

Bijlage 3 - Crisisagenda

A.	Vaststelling	<ul style="list-style-type: none"> Bepalen van de ernst van de situatie (is sprake van een noodsituatie of volstaat de reguliere bedrijfsvoering/organisatie) Bepalen wie dient te worden betrokken/ geïnformeerd Stakeholderanalyse: bepalen van de stakeholders bij (dreigende) crisis. In een vroeg stadium (vooral informatief) contact leggen met de stakeholders
B.	Activeren (en opstarten) noodorganisatie	<ul style="list-style-type: none"> Taakverdeling en voorbereiden vergaderruimte Opstarten crisisteam Aanstellen van een 'log keeper', die de informatiestroom beheert
C.	Verzamelen informatie	<ul style="list-style-type: none"> Inbreng van alle deelnemers aan het overleg Informatie wordt centraal en overzichtelijk gelogd en er komt een 'fact sheet' met zaken die het crisisteam zeker weet
D.	Analyse van de situatie	<ul style="list-style-type: none"> Analyseren van de verzamelde informatie. Vaststellen of de noodzakelijke informatie beschikbaar is Doel: overeenstemming in het crisisteam over de situatie (nog niet over te nemen stappen/actie)
E.	Schadebeperking/'isolatie' (afbakening)	<ul style="list-style-type: none"> Gebaseerd op proces D: uitzetten van acties ter beperking van schade aan systemen, processen en/of personen.
F.	Ontwikkelen van een herstelscenario (herstel)	<ul style="list-style-type: none"> Bepalen van de scenario's Starten met beleidsvoorbereidende activiteiten door AIM/TKP Bepalen van het proces (wie monitort wat, wie rapporteert wat, noodzaak van noodbijeenkomsten of overgaan op staande (reguliere) organisatie)
G.	Besluit over herstelscenario	<ul style="list-style-type: none"> Besluit over een geschikt scenario
H.	Uitvoering van het herstelscenario	<ul style="list-style-type: none"> Ten uitvoer brengen van het scenario
I.	Monitoren herstelscenario	<ul style="list-style-type: none"> Verloopt de uitvoering volgens plan(ning)?
J.	Interne en Externe communicatie	<ul style="list-style-type: none"> Bepaling van de noodzaak van interne en externe communicatie
K.	Interne en externe documentatieverzorging	<ul style="list-style-type: none"> Indien van toepassing
L.	Deactiveren noodorganisatie	<ul style="list-style-type: none"> Deactiveren van de noodorganisatie en -proces
M.	Evaluatie	<ul style="list-style-type: none"> Evaluatie van de uitvoerings- en procesaspecten van de crisissituatie

Bijlage 4 - Besluitvorming

In een acute crisissituatie zijn de reguliere besluitvormingsprocessen en overlegstructuren niet toereikend om adequaat besluiten te kunnen nemen. De bestuurders zijn gemandateerd om in geval van grote spoedeisendheid (lees crisissituaties) te kunnen besluiten.

Besluitvormingsmandaat van de noodprocedure

Besluitvorming kan, afhankelijk van de aard van de situatie, op de volgende wijzen plaatsvinden:

- a. In een plenaire (fysieke) vergadering;
- b. In een plenaire conference call;
- c. Door middel van een besluit buiten vergadering (mailvote);
- d. Door een besluit van een vertegenwoordiging van het bestuur op basis van een expliciet mandaat;
- e. Ingeval van grote spoedeisendheid door bestuurders of, bij hun afwezigheid, plaatsvervangers.

Het bestuur wordt onverwijld geïnformeerd over een besluit dat is genomen op basis van het bepaalde onder c, d of e. Ingeval een besluit wordt genomen volgens het hierboven bepaalde, onderdeel e, leggen de bestuurders of hun plaatsvervangers in de eerstvolgende bestuursvergadering verantwoording af over het genomen besluit.