



Interview met Rita van Ewijk (Bestuurder Pensioenfonds Kappers) en Cristine Oostendorp (Beleidsadviseur Pensioenen, Actor).

Samenwerking vanuit professionaliteit en vertrouwen zorgt ervoor dat wij **het pensioenfonds zo goed mogelijk kunnen besturen**

Het Pensioenfonds Kappers regelt het pensioen van (voormalige) werknemers en gepensioneerden in het kappersbedrijf. Sinds 2017 ondersteunt Actor het bestuur van Pensioenfonds Kappers. Wij vroegen Rita van Ewijk (Bestuurder Pensioenfonds Kappers) en Cristine Oostendorp (Beleidsadviseur Pensioenen, Actor) naar de dienstverlening van Actor, de bestuursondersteunende rollen die daarbij horen en het belang van vertrouwen en samenwerken.

Hoe is het Pensioenfonds Kappers bij Actor uitgekomen?

Rita van Ewijk: “Cristine Oostendorp en Pol Spauwen werkten hiervoor bij Syntrus Achmea waar zij een zelfde rol vervulden als bestuursondersteuner. Bij het beëindigen van de overeenkomst bij Syntrus Achmea hebben wij een aantal offertes opgevraagd waaronder bij Actor. Onderdeel van de overeenkomst was dat Cristine en Pol bij Actor in dienst zouden treden en zo hun werk voor Pensioenfonds Kappers konden voortzetten”.

Hoe ziet de bestuursondersteuning eruit?

Cristine Oostendorp: “Actor ondersteunt Pensioenfondsen vanuit vier verschillende rollen. De eerste is secretariële ondersteuning zoals het opstellen van agenda’s, het inplannen van vergaderingen en het notuleren. De tweede is een adviserende rol waarin wij oplossingsrichtingen in kaart brengen voor complexe vraagstukken. Wij adviseren daarover het bestuur, vaak in samenwerking met andere bij het pensioenfonds betrokken deskundigen. Wij adviseren ook bij het opstellen van de beleidsdoelstellingen en zijn verantwoordelijk voor het rapporteren over de realisatie daarvan. De derde rol is een coördinerende rol. Wij organiseren en verzorgen alle benodigde informatie voor het bestuur en andere betrokken partijen, bij vergaderingen en adviestrajecten. Zo zorgen wij ervoor dat iedereen zijn taken zo goed mogelijk kan uitvoeren. Ook bewaken wij de tijdigheid en volledigheid van de uitvoering van besluiten. De vierde rol is juridisch beheer waarin wij onder andere de juistheid en volledigheid van fonds- en beleidsdocumenten bewaken.

Rita van Ewijk: “Wij hebben met Actor een zogenaamde Service Level Agreement (SLA) waarin afspraken staan over prestatie-indicatoren en kwaliteitseisen van de dienstverlening. Op deze manier houden we elkaar scherp en de kwaliteit van de dienstverlening hoog.”

“Met een Service Level Agreement houden we de kwaliteit van de dienstverlening hoog”

Wat is volgens u kenmerkend voor Actor?

“Actor beschikt enerzijds over generieke kennis van zaken die nodig is om ons bestuur goed te ondersteunen. Anderzijds is specifieke deskundigheid aanwezig,

bijvoorbeeld juridisch en op het gebied van interne audit. Daarnaast werkt het pensioenfonds samen met verschillende adviseurs en bijvoorbeeld de accountant en certificerende actuaar. Actor is de spin in het web die heel goed kijkt welke kennis wanneer nodig is en hoe deze optimaal wordt ingezet. Daarnaast staan de adviseurs van Actor altijd open voor feedback om te kijken waar verbeterd kan worden om de kwaliteit van onze bestuurlijke processen te optimaliseren,” aldus Rita van Ewijk.

“Actor is de spin in het web”

Hoe kunt u de samenwerking met Actor omschrijven?

Rita van Ewijk: “We hebben een gelijkwaardige en zakelijke relatie met een grote menselijke component. We weten elkaar goed te vinden en aan te vullen. Tegelijkertijd kunnen wij kritisch blijven en ook eisen stellen zonder dat de relatie onder druk komt te staan. Daar is vertrouwen voor nodig en dat is er”.

Cristine Oostendorp geeft aan dat zij de samenwerking ook ziet als continue verbeterproces. “Wij kijken altijd hoe en waar we kunnen verbeteren. Het is onze rol als ‘vertrouwd adviseur’ om onze besturen te versterken waar nodig is. En dat betekent soms een stapje extra doen ten opzichte van wat er van je wordt gevraagd.”

“Onze rol als vertrouwd adviseur is om besturen te versterken waar nodig is”

Liggen er nog uitdagingen?

Rita van Ewijk: “Hoe we de samenwerking nu met elkaar hebben ingeregeld, dat staat goed. Daarmee is alles ‘up and running’ om ons bestuur goed te ondersteunen. Een uitdaging was het vertrek van Pol Spauwen die teammanager Pensioen is geworden. Maar met het verschuiven van die rol naar Cristine en het aantrekken van Marcia Welink is de dienstverlening aan ons bestuur heel goed voortgezet. Ook daar moet ik de complimenten geven aan Actor dat zorgt dat er direct goede vervangers klaar staan.”

Cristine Oostendorp: “Wij streven naar continuïteit en kwaliteit voor een passende prijs. Dat belooft Actor in de offerte en dat moet je in de praktijk waarmaken. Daar zetten wij ons iedere dag voor in.”