

	<p>Programma van Eisen – Veiligheidsregio Kennemerland Versie 12-07-2021</p>
1	<p>Verzekeringnemer De verzekeringnemer is Veiligheidsregio Kennemerland.</p>
2	<p>Begunstiging De Veiligheidsregio geldt, eventueel in afwijking van bepalingen in polisvoorwaarden, als begunstigde voor alle rubrieken. De Veiligheidsregio draagt vervolgens zorg voor doorbetaling aan de begunstigten conform de voorwaarden.</p> <p><u>Begunstiging in geval van overlijden</u> In afwijking van artikel 4.A.2 en 4.A.3 Algemene Voorwaarden Ongevallenverzekering Veiligheidsregio's 12072021 gelden als begunstigten, gelijk aan artikel 3:23 CAR-UWO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de partner van verzekerde; - de minderjarige kinderen van verzekerde; - de meerderjarige kinderen, ouders, broers of zusters voor wie de verzekerde kostwinner was. <p>Als partner wordt erkend: de wettige echtgenoot van de verzekerde, degene met wie de verzekerde een geregistreerd partnerschap is aangegaan, degene met wie de verzekerde een samenlevingscontract heeft of een volwassen persoon met wie de verzekerde op de datum van het ongeval een daarmee gelijk te stellen duurzame relatie onderhield.</p>
3	<p>Verzekerden De verzekerden zijn onderverdeeld in diverse groepen.</p> <p>Groep 1 Beroepsmedewerkers en vrijwilligers met een repressieve functie Groep 2 Beroepsmedewerkers en vrijwilligers zonder repressieve functie Groep 3 Overig Groep 4 Jeugdbrandweer en begeleiders</p> <p><u>Groep 1</u> Deze groep bestaat uit: vrijwillige en beroepsbrandweerlieden, combi-medewerkers, medewerkers van GHOR, GGD en piketmedewerkers, ambulancechauffeurs en verpleegkundigen (auto en motor), artsen, verpleegkundigen JGZ – PAC, duikers, Veilig Thuis. Voor al deze medewerkers geldt dat zij een repressieve functie hebben.</p> <p><u>Groep 2</u> Deze groep bestaat uit: kantoorpersoneel, piketfunctionarissen met een kantoorfunctie, niet-repressieve vrijwilligers en medewerkers van de meldkamer. Genoemde medewerkers hebben een niet-repressieve functie.</p> <p><u>Groep 3</u> De veiligheidsregio kent een breed scala aan personen die gedurende het jaar slechts enkele uren of dagen actief zijn voor de regio.</p>

Hierbij kan, niet limitatief, gedacht worden aan: instructeurs, docenten, figuranten, requiranten*, externe piketfunctionarissen, SIGMA, ondersteunend en ingehuurd personeel, meelopen van 24-uursdiensten, oud-leden, (lotus)slachtoffers, stagiaires en gedetacheerden**.

Gelet op het niet-homogene karakter van de groep en het geringe aantal uur dat deze personen actief zijn, mag hier geen premie voor worden gerekend. Deze groep dient dan ook onder de automatische dekking van de polis te vallen. Bij schade zal aangetoond moeten worden dat de persoon tijdens het ongeval taken voor de veiligheidsregio uitvoerde.

***Requiranten**

*Let op: artikel 1.4 Algemene Voorwaarden Ongevallenverzekering Veiligheidsregio's 12072021:
Bij requiranten jonger dan 18 jaar gelden de verzekerde bedragen conform de jeugdbrandweer.*

****Gedetacheerden**

In geval van detachering van personeel tussen veiligheidsregio's zal de verzekering van de inlenende partij primair zijn en als altijd als de eerste aangesproken worden. Onderhavige verzekering fungeert als vangnet en biedt dekking in geval van verschillen in condities en limieten.

Er zal geen dekking voor schade zijn op onderhavige polis indien de verzekering van de inlenende partij krachtens de voor die polis van toepassing zijnde condities en verzekerde bedragen, een verplichting heeft tot vergoeding van de volledige schade.

In geval van speciale externe detachering (bijvoorbeeld: politie, internationale teams, defensie, Schiphol) geldt de regel dat de inlenende partij voor dekking zorgdraagt. Mocht dit niet mogelijk zijn of is er behoefte aan een secundaire dekking (zoals gevraagd in het Programma van Eisen), dient de situatie actief bij de verzekeraar te worden aangemeld ter risicobeoordeling. Verzekeraar behoudt zich het recht om geen offerte uit te brengen voor deze speciale risico's.

*****Corona medewerkers**

Binnen de VRK zijn momenteel ongeveer 1.000 personen actief als "corona" medewerkers. Dit betreft externe inhuur, die wel voor een secundaire verzekeringsdekking onder de groep overig meeverzekerd dienen te zijn. Hierbij is tevens het uitgangspunt dat er sprake is van automatische dekking, en geen additionele premiecomponent. Op de groep is over de gehele coronaperiode geen ongevalsmelding bekend. Daarnaast is de verwachting dat de groep vanaf 1 oktober aanstaande, bij uitblijven van een 4^e golf, met 50-80% in volume zal afnemen.

Dekking groep 1 tot en met 3

De dekking voor groep 1 tot en met 3 is conform eis 4 van dit Programma van Eisen. De aantallen personen per groep zijn nader uitgewerkt op het prijzenblad.

Jeugdbrandweer (groep 4)

Voor leden van de jeugdbrandweer geldt een afwijkende dekking. Deze dekking staat benoemd in eis 5 van dit Programma van Eisen. De aantallen personen binnen deze groep staan weergegeven op het prijzenblad.

4	<p>Verzekerde rubrieken en bedragen groep 1, 2 en 3</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">A1</td> <td style="width: 70%;">Kapitaalsuitkering bij overlijden</td> <td style="width: 15%; text-align: right;">€ 150.000,-</td> </tr> <tr> <td>A2</td> <td>Rente-uitkering ten behoeve van achterblijvende partner</td> <td style="text-align: right;">€ 25.000,-</td> </tr> <tr> <td>A3</td> <td>Rente-uitkering ten behoeve van (half)wezen</td> <td style="text-align: right;">€ 5.000,-</td> </tr> <tr> <td>B1</td> <td>Kapitaalsuitkering bij blijvende invaliditeit / arbeidsongeschiktheid</td> <td style="text-align: right;">€ 250.000,-</td> </tr> <tr> <td>B2</td> <td>Rente-uitkering bij blijvende invaliditeit / arbeidsongeschiktheid</td> <td style="text-align: right;">€ 25.000,-</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>Daggelduitkering bij tijdelijke arbeidsongeschiktheid</td> <td style="text-align: right;">€ 220,-</td> </tr> <tr> <td>D</td> <td>Medische kosten</td> <td style="text-align: right;">€ 25.000,-</td> </tr> <tr> <td>D</td> <td>(Para)medische kosten brandwondencentrum</td> <td style="text-align: right;">€ 125.000,-*</td> </tr> </table> <p>*de dekking voor (para)medische kosten kent een maximumbedrag per dossier als hierboven genoemd, en tevens een maximale uitkeringstermijn van 3 jaar.</p> <p>Dekking per groep Onderstaand een schematische weergave van de dekking per groep.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">Rubriek</th> <th style="width: 25%;">Groep 1</th> <th style="width: 25%;">Groep 2</th> <th style="width: 25%;">Groep 3</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A1</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>A2</td> <td>X</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>A3</td> <td>X</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>B1</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td>B2</td> <td>X</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>X</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>D</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> </tr> </tbody> </table> <p>De aantallen per groep staan genoemd in het prijzenblad.</p> <p>Toelichting rubrieken De dekkingsrubrieken worden in artikel 4 van de Algemene Voorwaarden Ongevallenverzekering Veiligheidsregio's 12072021 toegelicht. In de navolgende eisen staan nadere bepalingen en/of afwijkingen opgenomen.</p>	A1	Kapitaalsuitkering bij overlijden	€ 150.000,-	A2	Rente-uitkering ten behoeve van achterblijvende partner	€ 25.000,-	A3	Rente-uitkering ten behoeve van (half)wezen	€ 5.000,-	B1	Kapitaalsuitkering bij blijvende invaliditeit / arbeidsongeschiktheid	€ 250.000,-	B2	Rente-uitkering bij blijvende invaliditeit / arbeidsongeschiktheid	€ 25.000,-	C	Daggelduitkering bij tijdelijke arbeidsongeschiktheid	€ 220,-	D	Medische kosten	€ 25.000,-	D	(Para)medische kosten brandwondencentrum	€ 125.000,-*	Rubriek	Groep 1	Groep 2	Groep 3	A1	X	X	X	A2	X			A3	X			B1	X	X	x	B2	X			C	X			D	X	X	X
A1	Kapitaalsuitkering bij overlijden	€ 150.000,-																																																							
A2	Rente-uitkering ten behoeve van achterblijvende partner	€ 25.000,-																																																							
A3	Rente-uitkering ten behoeve van (half)wezen	€ 5.000,-																																																							
B1	Kapitaalsuitkering bij blijvende invaliditeit / arbeidsongeschiktheid	€ 250.000,-																																																							
B2	Rente-uitkering bij blijvende invaliditeit / arbeidsongeschiktheid	€ 25.000,-																																																							
C	Daggelduitkering bij tijdelijke arbeidsongeschiktheid	€ 220,-																																																							
D	Medische kosten	€ 25.000,-																																																							
D	(Para)medische kosten brandwondencentrum	€ 125.000,-*																																																							
Rubriek	Groep 1	Groep 2	Groep 3																																																						
A1	X	X	X																																																						
A2	X																																																								
A3	X																																																								
B1	X	X	x																																																						
B2	X																																																								
C	X																																																								
D	X	X	X																																																						
5	<p>Verzekerde rubrieken en bedragen jeugdbrandweer en begeleiders (groep 4) De dekking voor de jeugdbrandweer is als volgt opgebouwd.</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">A1</td> <td style="width: 70%;">Kapitaalsuitkering bij overlijden</td> <td style="width: 15%; text-align: right;">€ 25.000,-</td> </tr> <tr> <td>B1</td> <td>Kapitaalsuitkering bij blijvende invaliditeit / arbeidsongeschiktheid</td> <td style="text-align: right;">€ 100.000,-</td> </tr> <tr> <td>D</td> <td>Medische kosten</td> <td style="text-align: right;">€ 5.000,-</td> </tr> <tr> <td>D</td> <td>(Para)medische kosten brandwondencentrum</td> <td style="text-align: right;">€ 125.000,-*</td> </tr> </table> <p>*de dekking voor (para)medische kosten kent een maximumbedrag per dossier als hierboven genoemd, en tevens een maximale uitkeringstermijn van 3 jaar.</p>	A1	Kapitaalsuitkering bij overlijden	€ 25.000,-	B1	Kapitaalsuitkering bij blijvende invaliditeit / arbeidsongeschiktheid	€ 100.000,-	D	Medische kosten	€ 5.000,-	D	(Para)medische kosten brandwondencentrum	€ 125.000,-*																																												
A1	Kapitaalsuitkering bij overlijden	€ 25.000,-																																																							
B1	Kapitaalsuitkering bij blijvende invaliditeit / arbeidsongeschiktheid	€ 100.000,-																																																							
D	Medische kosten	€ 5.000,-																																																							
D	(Para)medische kosten brandwondencentrum	€ 125.000,-*																																																							
6	<p>Loss limit Er geldt een maximale vergoeding per gebeurtenis van EUR 10.000.000,- voor alle rubrieken tezamen.</p>																																																								

7	<p>Looptijd</p> <p>De overeenkomst gaat in op 31-12-2021 en eindigt op 1-1-2023. In het eerste jaar is er dus sprake van één extra dag. Voorgenoemde hangt samen met het feit dat de vervaldatum van alle Veiligheidsregio's landelijk gelijk worden getrokken naar 1-1. Na de initiële termijn is er sprake van tweemaal een wederzijds verlengingsmogelijkheid met 12 maanden. De definitieve einddatum van het contract wordt hiermee gesteld op 31-12-2024. Partijen dienen een opzegtermijn van 6 maanden in acht te nemen.</p>
<p>Voorwaarden en toelichting op rubrieken</p>	
8	<p>Polisvoorwaarden</p> <p>De inschrijver verklaart zich minimaal akkoord met de volgende condities:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Algemene Voorwaarden Ongevallenverzekering Veiligheidsregio's 12072021 (inclusief clauseblad NHT en sanctieclausule) - Clauseblad Traumaverzekering Veiligheidsregio. <p>Voor direct writers is het toegestaan eigen voorwaarden te hanteren, mits bepalingen uit het Programma van Eisen al dan niet gewijzigd door Nota('s) van Inlichtingen via maatwerkclausules aan deze voorwaarden worden toegevoegd.</p>
9	<p>Kapitaalsuitkeringen (rubriek A1 en B1)</p> <p>Dit betreft eenmalige kapitaalsuitkeringen. In geval van B1 is de hoogte van de uitkering gekoppeld aan het percentage vastgestelde blijvende invaliditeit dan wel blijvende arbeidsongeschiktheid op grond van de keuzeclausule.</p>
10	<p>Rente-uitkeringen bij overlijden (A2)</p> <p>In afwijking van artikel 4 van de Algemene Voorwaarden Ongevallenverzekering Veiligheidsregio's 12072021 geldt ten aanzien van rubriek A2 het volgende:</p> <p><u>Clausule VRC002</u></p> <p>Voorzover op grond van een andere verzekering al dan niet van een oudere datum, of van enige wet of andere voorziening recht op een vergoeding bestaat, en zou de onderhavige verzekering niet hebben bestaan, dan is de dekking van deze verzekering pas in de laatste plaats geldig. In deze gevallen <u>vult de verzekering de overige regelingen (vb. levensverzekering, weduwepensioen) aan tot 100% van de daadwerkelijke schade met een maximum van de verzekerde som.</u></p> <p>Let op:</p> <p>Er is dus géén sprake van een jaarlijkse rente-uitkering in de vorm van een vaststaande som. De dekking vult aan op reeds bestaande voorzieningen tot het op de polis vermelde maximum. De rente-uitkering A2 loopt tot de AOW-gerechtigde leeftijd. De uitkering wordt jaarlijks geïndexeerd conform CPI-index.</p>
11	<p>Rente-uitkering bij blijvende invaliditeit / arbeidsongeschiktheid (B2)</p> <p>In afwijking van artikel 4 van de Algemene Voorwaarden Ongevallenverzekering Veiligheidsregio's 12072021 geldt het volgende:</p>

	<p>Clausule VRC003</p> <p>Voorzover op grond van een andere verzekering al dan niet van een oudere datum, of van enige wet of andere voorziening recht op een vergoeding bestaat, en zou de onderhavige verzekering niet hebben bestaan, dan is de dekking van deze verzekering pas in de laatste plaats geldig. In deze gevallen <u>vult de verzekering de overige regelingen (UWV, AOV) aan tot 100% van de daadwerkelijke schade met een maximum van de verzekerde som.</u></p> <p>Deze maximum verzekerde som wordt vastgesteld aan de hand van de genoemde keuzeclausule in artikel 4.B.2.f. van de Algemene Voorwaarden Ongevallenverzekering Veiligheidsregio's 12072021. De rente-uitkering B2 loopt tot de AOW-gerechtigde leeftijd. De uitkering wordt jaarlijks geïndexeerd conform CPI-index.</p>
12	<p>Clausule eenmalige kapitaalsuitkering periodieke rente-uitkeringen</p> <p>In aanvulling op de Algemene Voorwaarden Ongevallenverzekering Veiligheidsregio's 12072021 wordt bepaald dat verzekeraar het recht heeft om ten aanzien van de rubrieken houdende een periodieke rente-uitkering (A2, A3, B2) een eenmalige kapitaalsuitkering vast te stellen. Als verzekerd bedrag wordt gehanteerd de contante waarde van de te verwachten periodieke uitkeringen berekend volgens de naar mening van actuarissen van verzekeraar gebruikelijke grondslagen. Bij de berekening kan gebruik worden gemaakt van een eventuele beschikking die afgegeven wordt door een door de Nederlandse overheid aangewezen uitkeringsinstantie, zoals bijvoorbeeld het UWV.</p>
13	<p>Daggeld bij tijdelijke arbeidsongeschiktheid</p> <p>Onder rubriek C wordt daggeld bij tijdelijke arbeidsongeschiktheid uitgekeerd.</p> <p>In afwijking van artikel 4.C.1 Algemene Voorwaarden Ongevallenverzekering Veiligheidsregio's 12072021 geldt de dekking ook voor repressieve en niet-repressieve beroepsmedewerkers.</p> <p>In afwijking van artikel 4.C.2 van de Algemene Voorwaarden Ongevallenverzekering Veiligheidsregio's 12072021 geldt dat op de polis wordt aangetekend dat in geval van tijdelijke arbeidsongeschiktheid van een verzekerde, het op de polis vermelde bedrag aan verzekeringnemer wordt uitgekeerd.</p> <p>In afwijking van artikel 4.C.3 Algemene Voorwaarden Ongevallenverzekering Veiligheidsregio's 12072021 wordt op de polis aangetekend, dat de uitkering over ten hoogste 156 weken (5 werkdagen per week) per ongeval verleend wordt.</p> <p>Eigen risico termijn</p> <p>De eerste tien werkdagen van de arbeidsongeschiktheid geldt als eigen risico voor de Veiligheidsregio.</p>
14	<p>Declaratiemodel daggelduitkering</p> <p>Ten aanzien van de daggelduitkering zal worden gewerkt met een periodiek (minimaal viermaal per jaar) declaratiemodel achteraf. Hierbij zal rekening worden gehouden met de eigen risicotermijn die door de Veiligheidsregio zelf dient te worden voldaan. Partijen kunnen na gunning tot een onderling format komen.</p>

Aanvullende condities en bepalingen	
15	<p>Traumadekking</p> <p>De verzekering biedt dekking voor traumaopvang in natura door een gespecialiseerde dienst dan wel in de vorm van een kostenvergoeding voor traumahulp die verzekerde zelf inschakelt na een traumatische gebeurtenis. De inzet vindt plaats in nauwe samenwerking met de Commandant en/of Officier van Dienst en het B.O.T. team.</p> <p>Op de polis wordt aangetekend dat van het clauseblad Traumaverzekering Veiligheidsregio, artikel 4 buiten werking worden gesteld. Uitkering kostenvergoeding geschiedt uitsluitend in overleg met- en na goedkeuring door verzekeraar.</p>
16	<p>Teambuilding</p> <p>Specifiek wordt benadrukt dat teambuildingsactiviteiten te allen tijde onder de reikwijdte van de functiedekking als omschreven in artikel 2 Algemene Voorwaarden Ongevallenverzekering Veiligheidsregio's 12072021 vallen.</p>
Opties	
	<p>Onderstaand volgen enkele optionele dekkingen. Hieromtrent wordt het volgende benadrukt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inschrijver is niet verplicht optionele dekkingen aan te bieden. • Aanbestedende dienst is niet verplicht optionele dekkingen na gunning uit te nemen. • Gelet op voorgaande opmerkingen maken de optionele dekkingen geen onderdeel uit van het gunningsmodel. • Indien u een optie wenst aan te bieden, kunt u dit aangeven op Bijlage D – Prijzenblad. De benodigde aantallen om te komen tot een premie staan aldaar vermeld.
17	<p>Optie 1 NHT excedent clause</p> <p>In aanvulling op het bepaalde in het clauseblad Terrorismedekking bij de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden (NHT) geldt ten aanzien van het terrorismerisico, zoals gedefinieerd in art. 1.1, 1.2 en 1.3 van het Clauseblad Terrorismedekking het volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indien zich een gebeurtenis voordoet, zoals bedoeld in het Clauseblad Terrorismedekking en de maximale dekking volgens de NHT er toe leidt dat de krachtens deze polis verschuldigde uitkeringen niet of niet geheel kunnen worden gedaan, dan zal het verschil tussen de uitkeringen waarop verzekerden (of hun begunstigen) volgens deze polis recht hebben en de werkelijke uitkering zoals die vanuit NHT wordt verkregen uit de polis worden aangevuld tot het niveau waarop recht zou hebben bestaan indien het Clauseblad Terrorismedekking niet van toepassing zou zijn geweest. - Vanwege het vorenstaande zullen verzekeraars in het geval van een terrorismeschade de aanspraak primair op basis van de polis afwikkelen zonder rekening te houden met het uitkeringsprotocol NHT, zoals omschreven in het Clauseblad Terrorismedekking.
18	<p>Optie 2 – verruiming rente-uitkeringen zelfstandigen</p> <p>Aanbestedende dienst vraagt rubriek B3 uit, zijnde een verhoging van de uitkeringen A1, A2 en B2 voor zelfstandig ondernemers (groep 2).</p>

	<p>De rubrieken worden met de volgende bedragen verhoogd:</p> <p>A1 € 25.000,- A2 € 50.000,- B2 € 50.000,-</p> <p>In afwijking van de polisvoorwaarden geldt ook ten aanzien van de optionele rubriek B3 het afwijkende regime als bedoeld onder eis 10 en eis 11 van onderhavig Programma van Eisen.</p>
19	<p>Optie 3 – Barotrauma</p> <p>In aanvulling op artikel 3 van de Algemene Voorwaarden Ongevallenverzekering Veiligheidsregio's 12072021 wordt onder een ongeval tevens verstaan: barotrauma, zonder dat aan de volwaardige ongevalsdefinitie is voldaan.</p> <p>Barotrauma is alleen gedekt bij duikactiviteiten en andere reddingswerkzaamheden in het water. Onder barotrauma wordt verstaan: ziektebeeld dat wordt veroorzaakt door een optredend verschil in omgevingsdruk en de druk in de lucht houdende lichaamsholten.</p> <p>Beoogd is een dekking voor alle duikactiviteiten in opdracht of onder verantwoordelijkheid van de regio, waarbij niet-limitatief gedacht kan worden aan: reddingsactiviteiten, verkenning, training en oefening.</p> <p>Voor schadevaststelling zal – indien het letsel geen grondslag heeft in de AMA-Guide- aansluiting worden gezocht bij vergelijkbare klachtenomschrijvingen en ziektebeelden in de AMA-Guide, onder begeleiding of input van een specialistische duikerarts. Het percentage blijvende invaliditeit zal worden vastgesteld conform de Gliedertaxe in de polisvoorwaarden.</p>
20	<p>Optie 4 – Verhoging loss limit</p> <p>a. De loss limit van eis 6 wordt verhoogd naar EUR 15.000.000 per gebeurtenis. b. De loss limit van eis 6 wordt verhoogd naar EUR 20.000.000 per gebeurtenis.</p>
Eisen op het gebied van dienstverlening door de risicodrager(s)	
21	<p>Privacy</p> <p>De komst van de AVG brengt forse privacy verplichtingen voor organisaties met zich mee. Het schadeproces onder de personele verzekeringen dient hierop aan te sluiten. Communicatie over letsel vindt rechtstreeks, middels een afgeschermd traject, met de benadeelde plaats. Hiervan kan enkel worden afgeweken, wanneer benadeelde hiertoe een machtiging heeft ondertekend.</p>
22	<p>Informatieverstrekking</p> <p>Door het bepaalde onder eis 26 is de veiligheidsregio niet meer volledig inhoudelijk op de hoogte van een dossier. Desalniettemin dient de verzekeraar op dossierniveau met de veiligheidsregio, dan wel de door de regio aangestelde makelaar, te communiceren over:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dekkingsbevestiging, dan wel een gemotiveerde afwijzing - contactmomenten en vervolgspraken met de benadeelde (binnen de privacy grenzen) - reserveringen - betalingen - sluiten van een dossier.

23	<p>Reserveringen</p> <p>Het monitoren van schadelastontwikkeling is van belang voor: schadebewustwording, sturen op preventie en contractmanagement (risico op opzegging). Dienaangaande dient de verzekeraar een actief reserveringsbeleid te hanteren. Na drie maanden zijn “nul” - of standaardreserves niet langer gewenst, maar moet een reëel reserve op basis van de contacten met de benadeelde, de te verwachten schadeposten en de polisdekking te worden opgenomen.</p>
24	<p>Schaderapportage</p> <p>De Veiligheidsregio zal met de makelaar de afspraak maken dat iedere maand een schade-overzicht wordt aangeleverd, waaruit minimaal duidelijk naar voren komt: datum, oorzaak, kenmerk regio, agendering, reservering, uitkeringen per dekkingsrubriek. Indien u als ‘direct writer’ inschrijft, dient u een soortgelijke rapportage te verstrekken.</p>
25	<p>Schadebehandeling</p> <p>Ten aanzien van uw interne schadebehandelingsproces, alsmede het schadeproces wanneer u dit uitbesteed aan een derde, gelden de volgende eisen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Schadebehandeling vindt plaats in Nederland, op basis van de Nederlandse wet- en regelgeving, en in de Nederlandse taal (in woord en geschrift). 2. De behandeling vindt plaats door een vast contactteam met één aanspreekpunt. 3. Bij ingang van het contract wordt een schadeprotocol met vaste responstermijnen en werkwijzen vastgesteld. De ingestelde makelaar dient ook in dit proces te worden betrokken.
26	<p>Termijnen</p> <p>De Veiligheidsregio acht een onderling verwachtingspatroon op het gebied van respons- en doorlooptijden van groot belang. Hierbij realiseert men zich dat de individuele dossierdynamiek zich niet altijd leent voor een vaste werkwijze en/of vaste termijnen.</p> <p>Dientengevolge gelden de navolgende uitgangspunten als zogenaamde streeftermijnen, waarvan op dossierniveau – indien de dynamiek of inhoud hierom vraagt – kan worden afgeweken.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. een schade wordt binnen 3 werkdagen aan de veiligheidsregio bevestigd middels een schadenummer en de gegevens van de behandelaar. Indien een makelaar is aangesteld, zal de makelaar dit voor zijn rekening nemen. 2. de veiligheidsregio dan wel diens makelaar ontvangt binnen 10 werkdagen een bevestiging van de dekking dan wel een gemotiveerde afwijzing. 3. in geval van dekking vindt binnen de eerste 10 werkdagen na ontvangst van de melding een eerste telefonische intake met de benadeelde plaats. 4. binnen de daarop volgende 10 werkdagen worden de uitkomsten van deze intake, binnen de grenzen van privacy, aan de veiligheidsregio dan wel diens makelaar teruggekoppeld. Hierbij wordt tevens het volgende overeengekomen contactmoment met de benadeelde gedeeld. Ook na dit contact wordt weer binnen 10 dagen teruggekoppeld. 5. na uiterlijk 2 jaar vindt in beginsel vaststelling van de mate van blijvende invaliditeit en/of arbeidsongeschiktheid plaats. Hiervan kan, op grond van de polisvoorwaarden, enkel in onderling overleg worden afgeweken. 6. tussentijdse betalingen vinden uiterlijk binnen 15 dagen na ontvangst van alle benodigde informatie plaats. 7. eindafrekeningen vinden uiterlijk binnen 15 dagen na eindvaststelling op basis van een volledig dossier plaats.

	<p><u>Uitzondering: overlidensschaden</u> In geval van overlidensschaden kan de schade direct telefonisch bij de verzekeraar (al dan niet via de makelaar) worden gemeld. Tevens kan dan direct afstemming worden bereikt over nut en noodzaak van medische expertise. Let op: er vindt bij overlidensschaden geen rechtstreeks contact met de nabestaanden plaats, alvorens de veiligheidsregio dit heeft goedgekeurd.</p>
27	<p>Polisopmaak De Veiligheidsregio gaat ervanuit dat er tussen verzekeraar (al dan niet via volmacht) en makelaar afspraken worden gemaakt over polisopmaak en facturatie. Bij negatieve ervaringen wenst de Veiligheidsregio met betrokkenen hierover in gesprek te kunnen gaan, en te komen tot afwijkende werkafspraken (bijvoorbeeld controle op conceptpolis en conceptfacturen).</p>
28	<p>Betalingsaankondiging Iedere betaling wordt voorafgegaan door een betalingsaankondiging aan de veiligheidsregio.</p>
29	<p>Betalingskenmerk Indien een veiligheidsregio werkt met een betalingskenmerk / kostenplaats, wordt dit kenmerk vermeld bij betalingen aan de desbetreffende regio. Daarnaast dient verzekeraar invulling te kunnen geven aan de aankomende eisen op het gebied van e-facturatie.</p>
30	<p>Medisch adviseurs De verzekeraar is verantwoordelijk voor het inschakelen van een medisch adviseurs. De veiligheidsregio acht het van groot belang dat hierbij aandacht is voor inzet van specialistische adviseurs, wanneer de aard van het letsel dit vergt.</p>
31	<p>Contra-expertise Verzekeringnemer heeft recht op een contra- en arbitraire expertise op kosten van de verzekeraar.</p>
32	<p>Elektronische handtekening Verzekeraar gaat akkoord met een elektronische handtekening op het schadeformulier.</p>
33	<p>Ongeval tijdens thuiswerken De ongevallenverzekering kent een functionele dekking. Onder de functionele dekking valt hedendaags ook thuiswerken. Het staat een benadeelde vrij om met ieder mogelijk bewijsmiddel aan te tonen dat er sprake was van een ongeval onder werktijd dan wel werk-gerelateerde activiteiten, ook als deze plaatsvond tijdens thuiswerken.</p>
34	<p>Schadeprotocol en polisbeheer De Veiligheidsregio heeft Raetsheren van Orden B.V. aangesteld voor het beheer gedurende de looptijd van de verzekeringsovereenkomst. Hierbij geldt dat in het laatste contractjaar mogelijk er een makelaarstender zal plaatsvinden. Inschrijver zal na definitieve gunning een implementatiegesprek voeren met de Veiligheidsregio en Raetsheren om werkafspraken te maken inzake polisbeheer, facturatie en het schadeproces inclusief reserveringsrichtlijnen. Het schadeproces zal vervat worden in een schadeprotocol, rekening houdende met de hiervoor geformuleerde eisen.</p>