

Markt consultatie

Schades en Verzekeringen

Datum: 19 april 2022

Versie: 1

1. Inleiding

De gemeente Heerenveen telt eenentwintig officiële dorpen en ruim 50.000 inwoners die voor het overgrote deel in de hoofdplaats Heerenveen wonen. Heerenveen is 'n Gouden Plak: een sportgemeente, met SC Heerenveen, Sportstad en Thialf, waar bekende sporters vele medailles halen. Daarnaast is Heerenveen dynamisch en ondernemend. Voor meer uitgebreide informatie over de gemeente Heerenveen wordt verwezen naar de website <http://www.heerenveen.nl>.

Deze marktconsultatie is bedoeld om onze processen voor schades en verzekeringen te verbeteren. De gemeente Heerenveen wil graag met leveranciers en/of dienstverleners schriftelijk/mondeling in gesprek over mogelijkheden. Ze zal naderhand een samenvatting van haar bevinden op TenderNed plaatsen.

Doordat het schade proces binnen de gemeente nog niet goed is ingebed is het voor ons als gemeente helaas niet mogelijk om een omvang af te geven ten aanzien van de hoeveelheid schades die jaarlijks behandeld worden. We registreren momenteel niet op een eenduidige manier de schades en leggen dit ook niet vast in een systeem. Hoewel dossiers wel gearchiveerd worden in ons zaakstelsel zijn ook deze niet eenduidig geïdentificeerd en terug te vinden. Ten aanzien van verhaalschades worden de schadebedragen vaak rechtstreeks op diverse kostenplaatsen geboekt waardoor er geen totaal bedrag bovenwater getoerd kan worden. Voor verzekeringen ligt er een basis echter ontbreekt hierbij inzicht in de relatie met de schades en wensen we hier beter op te kunnen sturen. Zoals u begrijpt wenst de Gemeente Heerenveen meer grip te krijgen op het gehele proces en hopen we met deze marktconsultatie een gedroomd proces te kunnen beschrijven.

2. Onderdelen

In deze marktconsultatie vragen wij leveranciers om ons proces voor schades en verzekeringen te bekijken en ons van inzichten te voorzien:

- Mogelijkheden die geboden kunnen worden om invulling te geven aan de processen en onderdelen
- Bijdrage die leveranciers en/of dienstverlener kunnen leveren om de processen en onderdelen te realiseren zowel qua ICT-systeem als overname van onderdelen van het werkproces
- Verbeteringen of aanvullingen aan de processen en onderdelen
- Kosten en tijdspad indicatie voor eventuele realisatie van de processen en onderdelen

Schades

Ten aanzien van schades maken we onderscheid in de schades tussen:

- Aansprakelijkheid door eigen organisatie (Verhaal)
- Aansprakelijkheid door derden
- CAR (construction-all-risks-verzekering)
- eigendom (o.a. opstal- en inboedelverzekering)

Bij een schade melding is het van belang om te weten wie de schade heeft of heeft veroorzaakt en welke verzekeringsmaatschappij deze betrokkene heeft. Ook zullen contactgegevens geregistreerd moeten kunnen worden en willen we voor de NAW gegevens gebruik maken van authentieke gegevens.

Overzichten en informatie die we naar aanleiding van schades als gemeente graag zien zijn:

- Hoeveelheid schades per type
- Zichtbaarheid van de status van schades
 - o nieuwe schades
 - o schades in behandeling
 - o afgehandelde schades
- Zichtbaarheid van bedragen per schade per periode

- schade bedrag
- openstaand bedrag van de schade.
- bedrag eigen risico
- bedrag dekking polis
- Schades gesorteerd op type
 - aansprakelijkstelling door derden
 - aansprakelijkstelling door eigen organisatie (verhaal)
 - CAR (construction-all-risks-verzekering)
 - eigendom (o.a. opstal- en inboedelverzekering)
- Looptijd claims en geschillen
- De relatie tussen de schade en de verzekeringspolis
- Totale (uitgekeerde) schadebedrag per periode

Verzekeringen

Als we als gemeente kijken naar verzekeringen zien we een aantal gegevens die voor ons belangrijk zijn om op te kunnen sturen. Ook willen we deze gegevens ergens op een zo effectieve en een zo efficiënt mogelijke manier kunnen registreren. Denk hierbij onder andere aan de registratie van:

- de verzekeringsmaatschappij
- de polis en voorwaarden
- dekking(en) van de polis
- risico's per dekking binnen de polis
- premiebedrag
- ontvangen vergoedingen
- Eigen risico
- begin/-einddatum contract
- opzegtermijnen
- contractpersonen per functie/rol
- geclaimde bedragen per verzekering

Contactgesprekken

Voor zowel de verzekeringen als schades willen we de mogelijkheid hebben om contactgesprekken vast te kunnen leggen en ergens de laatste stand van zaken kunnen registreren. Ook moeten we vanuit de oplossing slimme brieven kunnen genereren waarin de gegevens vanuit de oplossing hergebruikt kunnen worden.

Overige relevante onderdelen

Als gemeente Heerenveen willen we zoveel mogelijk data minimalisatie toe passen en de informatie uit reeds bestaande bronsystemen halen. Hiervoor wensen we graag gebruik te maken van het principe 'eenmalige registratie en meervoudig gebruik' van de informatie en willen dit principe stimuleren om te voorkomen dat we gegevens op meerdere plaatsen moeten bijhouden. Om dit te realiseren maakt de gemeente Heerenveen gebruik van een zogenaamde ESB om allerlei technische koppelingen te realiseren. Als het gaat om schades en verzekeringen zien we een doelbinding om tijdelijk authentiek gegevens te volgen gedurende de afhandeling van schades. Denk hierbij aan koppelingen met de GBA en de NHR.

Om als gemeente te kunnen voldoen aan de Archiefwet maken we gebruik van een applicatie (Decos-Join) voor Zaak- en documentdiensten. Deze diensten wensen we als gemeente bij voorkeur te koppelen aan al onze processen, zo ook schades en verzekeringen, zodat we conform de wet- en regelgeving kunnen voldoen aan de bewaar- en vernietigingstermijnen zonder een grote administratieve inspanning.

Andere relevante aspecten die we binnen de gemeente van belang vinden zijn onder andere:

- Bevorderen van zelfredzaamheid. Als we dit vertalen naar schades moet het mogelijk zijn om onze oplossing voor slimme formulieren te kunnen gebruiken om aanspraken op

aansprakelijkheid te kunnen indienen via E-Formulieren zodat er zo weinig mogelijk administratieve handelingen bij de gemeente terecht komen.

- Verbeteren van efficiency en effectiviteit. Als we dit vertalen naar schades en verzekeringen moet de oplossing die we voorogen hebben gebruikersvriendelijk en intuïtief zijn en moet de oplossing onze gebruikers ondersteunen in het eenmalig invoeren van gegevens. Deze gegevens moeten bijvoorbeeld vervolgens weer gebruikt kunnen worden bij het maken van brieven, beschikkingen of rapportages. Daarnaast is het denkbaar dat er onderdelen zijn die door derden uitgevoerd kunnen worden waardoor wij als Gemeente ons meer kunnen focussen op onze kerntaken. Ook zouden binnengekomen documenten als leesbare tekst geïmporteerd moeten kunnen worden bij voorkeur met een OCR module.
- Data gedreven werken. Informatie is van essentieel belang om te zorgen dat we de juiste verzekeringen afsluiten zo is er behoefte aan diverse management informatie die ons besluitvormingsproces kan ondersteunen. Om dit mogelijk te maken wensen we toegang tot de data van verschillende diensten en producten. Dit doen we bij voorkeur via geavanceerde API's voor het bevragen van realtime informatie. De geboden oplossing zou dan ook realtime toegang moeten bieden tot informatie.
- Aansluiting bij het proces voor betalen en invordering. Voor het betalen en invorderen hebben we binnen onze gemeente een bestaande oplossing genaamd key2financien. Deze oplossing heeft de mogelijkheid om gebruik te kunnen maken van de Webservice betalen en invorderen die voldoet aan de KING-standaard. Gezien de raakvlakken met uitbetaling van schades zal dit element ons inziens niet moeten ontbreken in een goede oplossing.

3. Overige informatie

Procedure:

- Deze marktconsultatie bestaat minimaal uit één ronde maar indien wenselijk worden meerdere rondes gehouden.
- Het staat alle partijen vrij te reageren. Wel of niet reageren heeft geen voor- of nadelige consequenties in een eventuele vervolg aanbestedingsprocedure.
- De gemeente Heerenveen ziet zichzelf in een opdracht gevende rol. In een aanbesteding zal zij de projectleiders rol en het uitvoerende werk zoveel mogelijk willen uitbesteden. De gemeente Heerenveen zoekt dan ook één opdrachtnemer, onder aanneming door opdrachtnemer is mogelijk.
- De gemeente zal in een potentiële aanbesteding opnemen dat ze de voorkeur heeft aan een (Saas-)dienst waarbij eventuele uit te besteding onderdelen in de processen niet bij voorbaat worden uitgesloten.
- Als het geheel of onderdelen van deze marktconsultatie leiden tot een aanbesteding zal worden aanbesteed met als eis dat de GIBIT voorwaarden van toepassing zijn. Hierbij geldt ook dat voldaan moet worden aan de vereisten van de AVG en de BIO.

Spelregels voor deze consultatie

- Op basis van deze marktconsultatie zal de gemeente Heerenveen aan het eind van de consultatie een samenvatting van bevindingen opstellen en publiceren.
- We streven na vragen van leveranciers binnen twee werkweken te beantwoorden. De vragen worden collectief gepubliceerd zodat alle leveranciers over gelijke informatie beschikken.
- Mogelijk reageert de gemeente op gegeven input door collectief of individueel aanvullende vragen te stellen.
- Mogelijk nodigt de gemeente enkele leveranciers uit voor een mondelinge toelichting. Ze ervaart zich vrij op basis van eigen inzichten leveranciers wel of niet uit te nodigen. Van eventuele gesprekken wordt een beknopt verslag opgesteld en opgenomen in de samenvatting van bevindingen. Eventueel concurrentie gevoelige informatie wordt hier buiten gehouden.

- Bij het verstrekken van informatie kunnen leveranciers - met motivatie - aangeven dat het om vertrouwelijke informatie gaat. De informatie wordt dan niet opgenomen in de samenvatting van bevindingen.
- Op basis van de bevindingen besluit de gemeente of en zo ja hoe ze zal aanbesteden.
- Vanuit andere gemeenten is aangegeven dat ze graag – waar mogelijk – meekijken met deze consultatie.