



Aan:

Belangstellenden marktconsultatie Makelaarsdiensten
Verzekeren (Broker propertyverzekering) NFU

Ons kenmerk TN 469609
Datum 29 mei 2024

Betreft: Marktconsultatie **"Makelaarsdiensten Verzekeren (Broker propertyverzekering)"**

Geachte heer/mevrouw,

Als onderdeel van de voorbereiding voor een Europese aanbesteding **'Makelaarsdiensten Verzekeren (Broker propertyverzekering)'** nodigt de Nederlandse Federatie van Universitair Medische Centra (NFU) u uit voor deelname aan een marktconsultatie.

De NFU wil kennis en expertise van geïnteresseerde marktpartijen graag vroegtijdig betrekken in de voorbereidingen op een aanbesteding door een marktconsultatie. Met deze consultatie wordt onderzocht op welke wijze de markt aan de behoeften van de NFU kan voldoen en of de huidige specificaties realistisch zijn om aan de markt te vragen. Hiermee wordt getracht te voorkomen dat de markt wordt ondervraagd dan wel overvraagd, waardoor de eventuele aanbesteding niet de gewenste uitkomsten biedt en mogelijk opnieuw uitgevoerd moet worden.

Aanleiding van de opdracht

In 2017 heeft in NFU verband een aanbesteding plaatsgevonden voor de makelaarsdiensten voor diverse verzekeringen, waaronder de propertyverzekering. De daaruit voortvloeiende overeenkomsten lopen af per 31/12/2024 en de NFU is voornemens een nieuwe gezamenlijke aanbesteding uit te voeren.

Opdrachtomschrijving en scope

Het uitgangspunt voor de gevraagde dienstverlening is het verzekeringspakket uitgebreide propertyverzekering, met per UMC te bepalen uitbreiding met All risks dekking, een CAR- en/of machinebreukverzekering. De propertyverzekering is wat betreft de te verzekeren sommen en hoogte van de schaderisico's één van de grotere verzekeringen in Nederland. De verzekeringsmakelaar dient een gedegen kennis te hebben van propertyverzekeringen met brede dekking. Naast verzekering voor property schade, dient de verzekeringsmakelaar kennis te hebben van machinebreukverzekeringen en CAR-verzekeringen.

Van de verzekeringsmakelaar wordt verwacht dat hij in staat is om op basis van informatie over de betreffende UMC's een zo optimaal mogelijk verzekeringspakket samen te stellen. Bovendien heeft de verzekeringsmakelaar gedegen kennis van de ontwikkelingen in de verzekeringsmarkt, zo mogelijk i.c.m. met kennis over ziekenhuizen, UMC's of Universiteiten en is daardoor in staat om de (kwalitatief) beste verzekeraar(s) tegen zo laag mogelijke kosten en de best mogelijke voorwaarden te selecteren.

De makelaar heeft aantoonbare kennis van risicobeheersing, adviseert de deelnemers in risicobeheersing en is in staat de risicobeheersing in de UMC's naar een hoger plan te tillen. De makelaar adviseert onder andere op het gebied van risicomanagement, premiedifferentiatie / risicoprofielen, de te verzekeren stop-loss limiet en het eigen risico, weet de verbinding te leggen tussen de risicoprofielen en de vormgeving van de (property-)verzekering en is in staat om in overleg met de afzonderlijke UMC's een optimale verzekeringssituatie te creëren voor alle UMC's.

De deelnemende UMC's zijn aanbestedingsplichtig. De selectie van verzekeringsmaatschappijen dient dan ook te geschieden door middel van een door de verzekeringsmakelaar te organiseren Europese aanbesteding. Dit vereist tevens dat de verzekeringsmakelaar aantoonbare kennis van – en ervaring met Europees aanbesteden heeft of kan aantonen over deze kennis en ervaring te kunnen beschikken.

Afsluiten en beheren van verzekeringen

De opdracht is primair gerelateerd aan de property/bedrijfsschade risico's en daarmee verbonden andere risico's en betrokken verzekeringen. De verzekeringsmakelaar treedt ten behoeve van de UMC's in overleg met verzekeraars. Dit omvat:

- Het uitvoeren van een Europese aanbesteding voor het afsluiten van een propertyverzekering voor UMC's. Hieronder vallen alle werkzaamheden die samenhangen met de Europese aanbesteding en daarvoor noodzakelijk zijn, inclusief eventuele dienstverlening die moet worden verricht na gunning van de opdracht en het ondertekenen van de aanvullende overeenkomst. De Europese aanbesteding dient te resulteren in het daadwerkelijk en definitief afsluiten van een propertyverzekering met de winnende verzekeraar;
- Het op verzoek van- en in overleg met UMC's verlengen van bestaande property- en andere verzekeringen waarvoor dit wordt overeengekomen. Deze dienstverlening omvat mede het tenminste 6 maanden voor de datum waarop een verzekeringsovereenkomst uiterlijk kan worden opgezegd adviseren van UMC over de mogelijkheden en gevolgen van al dan niet besluiten tot verlenging en eventuele alternatieven;
- Het namens UMC's onderhandelen bij nieuw af te sluiten verzekeringen en het na schriftelijk verkregen toestemming van UMC's afsluiten van deze verzekeringen. Onder deze dienstverlening valt mede het in overleg met UMC's en op basis van eigen onderzoek van Leverancier vaststellen van de voor UMC's wenselijke verzekeringsdekkingen en het formuleren van voorstellen voor deze dekkingen, het verzamelen van risico technische informatie, het verrichten van marktonderzoek naar de optimale verzekeringsmogelijkheden voor UMC's op basis van een objectieve analyse van een toereikend aantal uit de markt verkregen offertes en het beoordelen en vergelijken van en schriftelijk adviseren over deze offertes met betrekking tot de beste combinatie van premie en voorwaarden;
- Het periodiek, in overleg met UMC's, nagaan of de lopende verzekeringen nog in overeenstemming zijn met het beleid van UMC's en het, waar nodig, tussentijds aanpassen van de verzekeringen en het tijdig doorvoeren van mutaties in de polis(aanhangselen). Van de verzekeringsmakelaar wordt een adviserende en informerende rol gevraagd ten aanzien van trends & ontwikkelingen,

risicobeheersing, (aanpassingen in) verzekeringen en de wijze waarop kennis en organisatie binnen de UMC's moet worden belegd. Hierin dient openheid en transparantie voorop te staan;

- Het eens per kalenderjaar opstellen van een overzicht van alle bestaande verzekeringen, met daarin in ieder geval informatie over soort verzekering, verzekeraar, polisnummer, naam verzekeringnemer(s), naam verzekerde(n), dekkingsomvang, verzekerde bedragen, eigen risico's, premie's, vervaldatum en opzegtermijnen en contactpersonen. Tevens het bespreken van dit overzicht met UMC's. Daarnaast het minimaal 2x per jaar bespreken van de door de makelaar opgestelde rapportages over de historische- en lopende schades;
- Het coördineren van de 3- en 6-jaarlijkse Taxaties en de eventuele jaarlijkse surveys op locatie.

In de meeste gevallen betekent dit een jaarlijkse onderhandeling inzake het verlengen van polissen en/of het afsluiten van nieuwe polissen. De verzekeringsmakelaar doet dit in nauwe samenspraak met de UMC's. Het huidige verzekeringspakket vormt hiervoor de basis, echter de inhoud en omvang van het verzekeringspakket kan tijdens de looptijd van de overeenkomst fluctueren.

Advisering

De UMC's hebben op een aantal punten behoefte aan (proactieve) advisering op het gebied van verzekeringen in de volle breedte. Het betreft advisering op het gebied van:

- Lopende verzekeringen. In ieder geval vallen onder deze dienstverlening de lopende property- en bedrijfsschadeverzekeringen en daarmee samenhangende verzekeringen. Daarnaast omvat de dienstverlening verzekeringen voor zover advisering daarover uitdrukkelijk is overeengekomen in een nadere overeenkomst Makelaarsdiensten;
- Nieuw af te sluiten verzekeringen;
- Ontwikkelingen op de verzekeringsmarkt;
- Wijzigingen in relevante wetgeving;
- Volledigheid van het verzekeringspakket van UMC's;
- Aandragen van beschikbare alternatieven voor de huidige polis;
- Beperking van toekomstige schaden;
- Solvabiliteit van de betrokken verzekeringsmaatschappijen;
- (Het opstellen van) Management rapportage;
- Technische advisering vooraf bij bouw en renovatieprojecten vanuit verzekeringstechnisch oogpunt;
- Jaarlijkse Survey van de locatie(s) van ieder UMC;
- Premiedifferentiatie en/of premiekortingen op grond van risk profiles en/of eigen risico's per UMC.

Indien en voor zover separaat overeengekomen met ieder UMC, omvat de advisering ook:

- Risk Consultancy & Engineering.

Schadebehandeling

De behandeling van claims vindt plaats door tussenkomst van de verzekeringsmakelaar in goed overleg met de UMC's. Tot de verantwoordelijkheid van de verzekeringsmakelaar behoren de volgende algemene taken:

- De makelaar treedt op als belangenbehartiger van de verzekerden;

- Het opstellen van een (bij voorkeur online) schade-aanmeldingsprocedure. Het verrichten van een zelfstandige beoordeling van de (juridische) positie van UMC's aan de hand van onder meer de schadeclaim en de bijbehorende stukken;
- Het genereren van (bij voorkeur online) minimaal 2x per jaar managementinformatie aan de UMC's over ingediende en uitgekeerde schaden;
- Het verlenen van juridische bijstand bij schaden;
- Alle overige dienstverlening die van een deskundige verzekeringsmakelaar verwacht mag worden bij de behandeling van schaden.

Tot de verantwoordelijkheid van de verzekeringsmakelaar bij de behandeling van schaden behoren daarnaast de volgende specifieke taken, die adequaat en accuraat zullen worden uitgevoerd:

- Het volgens de schade aanmeldingsprocedure verzamelen en registreren van schadegegevens en het informeren van verzekeraars;
- Het melden van een schade onder de polis na ontvangst van de melding hiervan aan UMC's, onder toezending van de schadeclaim, bijbehorende stukken en een beknopt overzicht van de feiten, evenals het rapporteren aan UMC's over de voortgang van de claimbehandeling;
- Het beoordelen van en adviseren over de wenselijkheid van het nemen van nadere stappen, zoals onder meer het benoemen van een schade-expert en het in overleg met UMC's uitvoeren van deze stappen;
- Het op instructie van verzekeraars benoemen van experts dan wel andere deskundigen, evenals het periodiek adviseren aan UMC's om een contra-expert dan wel andere deskundige te benoemen;
- Het onderhouden van nauwe contacten met (contra) experts dan wel andere deskundigen, alsmede bewaking van de voortgang en de afwikkeling;
- Het verrichten van een zelfstandige beoordeling van de (juridische) positie van UMC's aan de hand van onder meer de schadeclaim en de bijbehorende stukken;
- Het in overleg met UMC's onderhouden van contacten met derden, waaronder begrepen de schadeveroorzaker(s) en rechtshulpverleners;
- Het beoordelen van bij een schadeclaim behorende nader ontvangen informatie, zoals het advies van de schade-expert of andere nader te verkrijgen informatie;
- Het informeren van de verzekeraar;
- Het bewaken van de termijn waarbinnen de verzekeraar een reactie verstrekt, in gevallen waarin een reactie van de verzekeraar noodzakelijk is;
- Het in nauw overleg met UMC's onderhandelen met verzekeraars ter regeling en afwikkeling van schaden en het incasseren en uitbetalen van de schadepenningen;
- De financiële en administratieve afwikkeling van de schadeclaim;
- De beoordeling van een ontzegging van een polis dekking, in gevallen waarin dit aan de orde is, en het – zo mogelijk – opstellen en voeren van een verweer hiertegen namens UMC's;
- Het adviseren over de mogelijkheid om regres of verhaal op derden te nemen, voor zover het gaat om (deels) niet gedekte schaden;
- Het aansprakelijk stellen van derden, het stuiten en/of verlengen van verjaringstermijnen en het stuiten van vervaltermijnen;
- Het periodiek opstellen van een overzicht van aangemelde en al of niet afgehandelde schaden en het bespreken hiervan.

Accountteam

De verzekeringsmakelaar formeert (intern) een accountteam van medewerkers die de belangen behartigen van én eventueel contacten onderhouden met UMC's op de specifieke expertisegebieden. De UMC's wensen de contacten te onderhouden met één contactpersoon of diens plaatsvervanger bij de verzekeringsmakelaar. De contactpersoon van de verzekeringsmakelaar treedt op als eerste aanspreekpunt voor de achterliggende organisatie van de verzekeringsmakelaar. De contactpersoon is aanspreekpunt voor algemene vragen, ad hoc vragen en vragen aangaande de raamovereenkomst en nadere overeenkomsten. Belangrijk voor de UMC's zijn ook de responsetijden van het accountteam. Deze dienen kort en adequaat te zijn.

Overdracht en Implementatie

De UMC's wensen een naadloze, onberispelijke overgang van de huidige naar de toekomstige situatie.

Buiten de opdracht vallen het uitvoeren van taxaties van panden en bedrijfsinventarissen van de UMC's.

De marktconsultatie

De marktconsultatie bestaat uit 2 onderdelen:

1. Een schriftelijke reactie op de vragen, zoals opgenomen in bijlage 1
2. Een mondelinge toelichting op de beantwoorde vragen (alleen op verzoek door het projectteam)

Ad 1. De projectgroep ontvangt graag op voorhand schriftelijk de antwoorden op de vragen. Wij vragen u om deze vragen te beantwoorden en **uiterlijk 12 juni 2024** te retourneren via de berichtenmodule van TenderNed.

Ad 2. Wanneer het projectteam toelichting op uw schriftelijke reactie wenst, nodigen wij u uit om uw reactie mondeling toe te komen lichten, door middel van een presentatie. Na het indienen van uw schriftelijke antwoorden op deze marktconsultatie ontvangt u **uiterlijk 17 juni 2024** een bericht van het Erasmus MC of u wordt uitnodigd voor een mondelinge toelichting.

Bij deze afspraak zullen geen andere marktpartijen aanwezig zijn. Wel is het mogelijk dat informatie verkregen via de marktconsultatie, geanonimiseerd ingezet wordt in het verdere aanbestedingstraject.

Vragen en opmerkingen

Voor vragen en opmerkingen kunt u contact opnemen via de berichtenmodule in TenderNed.

Graag zien wij uw reactie tegemoet.

Met vriendelijke groet,

Dynah van Rijn
Inkoper

Disclaimer

De informatie die u in dit antwoordformulier aan de NFU verstrekt worden gebruikt door de NFU om het vervolg van de marktconsultatie en de aanbestedingsstrategie vorm te geven. De informatie wordt eigendom van de NFU. De informatie die u verstrekt zal ten hoogste in een openbaar document verschijnen waarin niet herleidbaar is wie de originele informatieverstrekker is geweest. U dient er zich van bewust te zijn dat u mogelijke commerciële of anderszins sensitieve informatie zou kunnen verstrekken of informatie waarop intellectuele eigendomsrechten van u of van andere partijen op van toepassing zijn en die u niet wilt delen. De NFU kan met inachtneming van het voorgaande hiervoor niet verantwoordelijk worden gesteld.

Bijlagen:

Bijlage 1 *Programma van Eisen (separate bijlage)*

Bijlage 2 *De vragen voor de marktconsultatie:*

1. Accountteam. Wij hechten aan stabiliteit en ervaring in het accountteam. Als eis hebben wij daarom opgenomen, dat minimaal 1 persoon in het accountteam minimaal 10 jaar ervaring heeft op het gebied van Propertyverzekeringen. Is dit een redelijke eis, of – indien deze eis zorgt voor onnodige uitsluiting- met welke andere eis in onze uitvraag zouden wij hetzelfde kunnen bereiken?
2. Co-assurantie. Welke certificering is er – naast de eisen cf. Wft- vereist om als makelaar in de co-assurantiemarkt te mogen optreden? Gelden deze eisen voor de makelaar sec, of ook voor de medewerkers van de makelaar? Hoe zouden we deze eis het beste kunnen meenemen in de uitvraag, met als doel om de ervaring met co-assurantie te kunnen toetsen?
3. Kwaliteit. Wat zijn de gangbare normen (b.v. NEN/ISO) om de kwaliteit van een verzekeringsmakelaar te kunnen meenemen in de uitvraag?
4. Beroepsbekwaamheid. Niet alle makelaars hebben ervaring met Europese aanbesteding van dergelijke hele grote propertypolissen. Wij willen daarom als eis meenemen: 'Het ten behoeve van twee of meer opdrachtgevers gezamenlijk afsluiten van verzekeringen met een minimaal verzekerd bedrag van € 8 miljard.' Is dit een redelijke eis? Op welke andere wijze zouden we dit punt in de uitvraag kunnen meenemen? Ter informatie, de limiet van de huidige polis bedraagt € 28 miljard.
5. Overdracht. De UMC's stellen prijs op een 'vlekkeloze overdracht' van de oude naar de nieuwe makelaar. Wat is hiervoor nodig en welke eis zouden we hiervoor hanteren in onze uitvraag?
6. Welke trends en ontwikkelingen ziet u in de verzekeringsmarkt?
7. Welke adviezen wilt u ons verder nog meegeven voor deze aanbesteding?