



Marktconsultatiedocument

Verzekeringsmakelaar

Voorwoord

Avans Hogeschool is een kennisinstelling met een krachtige positie in Brabant, verankerd in het Brabantse werkveld. Ook daarbuiten staan wij al jaren bekend als beste hogeschool die wordt gewaardeerd om haar sfeer en onderwijskwaliteit.

Avans Hogeschool nodigt u van harte uit om deel te nemen aan deze marktconsultatie voor de inkoop van diensten van een verzekeringsmakelaar. Met deze consultatie willen wij inzicht krijgen in de mogelijkheden, marktontwikkelingen en aandachtspunten binnen dit vakgebied. Uw input helpt ons om de uiteindelijke aanbesteding beter af te stemmen op de praktijk en onze specifieke behoeften.

Wij stellen uw bijdrage zeer op prijs en danken u bij voorbaat voor uw medewerking.

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Inhoudsopgave	2
1. Doelstelling en uitgangspunten	3
1.1 Aanleiding	3
1.2 Doelstelling van marktconsultatie	3
1.3 Uitgangspunten van de eventuele aanbesteding	3
1.4 Scope van de eventuele aanbesteding.....	3
1.5 Omvang	4
2. Procedure en invulling marktconsultatie	5
2.1 Juridische en procedurele aspecten rond marktconsultatie	5
2.2 Contactpersonen Avans.....	5
2.3 Inrichting en vormgeving marktconsultatie	5
2.4 Eindrapport.....	5
2.5 Planning	5
2.6 Vertrouwelijkheid	6
2.7 Nederlandse taal	6
3. Vragen	7

1. Doelstelling en uitgangspunten

1.1 Aanleiding

De huidige overeenkomst voor verzekeringsmakelaarsdiensten van Avans Hogeschool loopt af. Om een nieuwe, toekomstbestendige aanbesteding goed voor te bereiden, wil Avans met deze marktconsultatie inzicht krijgen in marktontwikkelingen, mogelijkheden en aandachtspunten. Uw input helpt ons de aanbesteding beter af te stemmen op de praktijk en onze behoeften.

1.2 Doelstelling van marktconsultatie

De marktconsultatie heeft als doel om inzicht te verkrijgen in marktontwikkelingen, mogelijkheden en aandachtspunten, zodat Avans een realistische en goed afgestemde aanbesteding kan opstellen.

1.3 Uitgangspunten van de eventuele aanbesteding

- Contract wordt enkel afgesloten voor Stichting Avans, exclusief deelnemingen.
- De contractperiode van de Verzekeringsmakelaar en de polissen lopen niet parallel aan elkaar.

1.4 Scope van de eventuele aanbesteding

Binnen scope:

1. Beheer van de verzekeringsportefeuille, waaronder in ieder geval:

- Advisering inzake het afsluiten en beheren van verzekeringen;
- Advisering en ondersteuning omtrent risicobeheersing, procesverbetering en effectieve balans tussen verzekeren en zelf risico dragen en alle relevante ontwikkelingen op dit vlak;
- Het periodiek met Avans nagaan of de verzekering(en) nog steeds in overeenstemming zijn met- en een adequaat dekkingsniveau bieden t.b.v. de bedrijfsactiviteiten van Avans.
- Voorbereiden, opstellen en adviseren van een prolongatie strategie;
- Advisering in relatie tot acceptatie en voorwaarden van verzekeraars;
- Advisering van Avans inzake (overige) door Avans te lopen (verzekerbare) risico's. Dit in het kader van de beheersing van risico's en het al dan niet omzetten hiervan in verzekeringsoplossingen.
- Het gevraagd en ongevraagd adviseren inzake (wettelijke) maatregelen en ontwikkelingen in de verzekeringsbranche, specifiek gericht op de verzekeringsportefeuille en/of op kansen en mogelijkheden ten aanzien van deze portefeuille door nieuwe (wettelijke) maatregelen en ontwikkelingen;

2. Schadebehandeling in ruime zin, waaronder in ieder geval:

- Opstellen, overeenkomen en monitoren van een uniforme schadebehandelingsprocedure;
- Advisering over het al dan niet claimen van een schade op een lopende polis (bijv. in verband met de impact op premie),

- Begeleiding door en selectie van vaste schade-experts (waar mogelijk), in overleg met verzekeraars;
- Een 24-uurs beschikbaarheid van schadedeskundigen in geval van calamiteiten;
- Behandeling van alle voorkomende schaden binnen de scope van de verzekeringsportefeuille;
- Periodiek verstrekken/inzicht geven in schadeoverzichten en managementinformatie van nog nader te benoemen relevante verzekeringen;
- Het gevraagd en ongevraagd adviseren op basis van permanente evaluatie van de schade ontwikkelingen in de verzekeringsportefeuille, waaronder het benoemen van algemene preventieve maatregelen om schaden te beheersen;

3. Aanbesteding uitgebreide gevarenverzekering (UGV), waaronder in ieder geval:

- Regievoering van en (mede) adviseren over de aanbesteding ten behoeve van de Uitgebreide Gevarenverzekering voor Avans;
- Advisering daaromtrent betreffende eigen risico's en polisvoorwaarden en/of condities.

4. Risicomanagement, waaronder in ieder geval:

- Het vanuit de (door een externe partij) uitgevoerde technische inspecties in samenwerking met Avans vertalen van de gebouwgebonden (preventieve) aanbevelingen en/of beheersmaatregelen naar actieplannen in het kader van risicobeheersing met betrekking tot de relevante verzekeringen;
- Bij ver- en nieuwbouw tijdig informeren van verzekeraar(s) over bouwplannen en daarbij als adviseur van Avans optreden richting verzekeraar(s);
- Bij ver- en nieuwbouw adviseren over te gebruiken materialen / constructie / installaties in het kader van de verzekeraarbaarheid van de aangeboden risico's;
- Algemene advisering gericht op de overige gebouwgebonden risico's, waaronder brand- en inbraakpreventie, waarbij aandacht is voor de mate van beheersing van deze overige gebouw gebonden risico's.

Buiten scope:

Volksverzekeringen, Collectiviteit zorgverzekering, VvAA.

1.5 Omvang

De omvang van de opdracht bedraagt +/- 10.000 tot 20.000 EUR excl. BTW op jaarbasis.

2. Procedure en invulling marktconsultatie

2.1 Juridische en procedurele aspecten rond marktconsultatie

Deelname aan deze marktconsultatie is voor alle betrokkenen geheel vrijblijvend. Het al dan niet meedoen aan de marktconsultatie heeft dan ook geen consequenties (voor- of nadeel) voor een eventuele latere aanbestedingsprocedure. Avans waardeert echter elke inspanning van partijen om aan deze marktconsultatie deel te nemen.

Er kunnen geen rechten ontleend worden aan deze marktconsultatie, en uit de informatie die is/wordt verstrekt in deze marktconsultatie. Partijen hebben, in het kader van deze marktconsultatie, ook geen recht op vergoeding van enigerlei kosten van welke aard dan ook.

Dit document is uitsluitend geschreven in het kader van deze marktconsultatie. Door deel te nemen aan de marktconsultatie gaan partijen onvoorwaardelijk akkoord met alle gestelde voorwaarden en eisen uit dit marktconsultatiedocument. Er ontstaan geen wederzijdse verplichtingen.

2.2 Contactpersonen Avans

Correspondentie over deze marktconsultatie vindt uitsluitend via TenderNed plaats.

De contactpersoon aangaande deze marktconsultatie is:

- Koen Haast, Adviseur Inkoop en Contractmanagement

Het is niet toegestaan buiten de contactpersoon om te communiceren met medewerk(st)ers van Avans (en/of andere betrokkenen) over deze marktconsultatie.

2.3 Inrichting en vormgeving marktconsultatie

Deze marktconsultatie is in eerste instantie schriftelijk. Leveranciers worden uitgenodigd om hun reacties schriftelijk in te dienen op de gestelde vragen en de gestelde eisen. Indien nodig, kan er mondelinge toelichting of een verdiepingsgesprek plaatsvinden. In dat geval zal contact worden opgenomen met de relevante leveranciers voor een nadere uitleg of bespreking van de ingediende reacties.

2.4 Eindrapport

Avans publiceert geen inhoudelijk verslag van de marktconsultatie, maar een verslag m.b.t. de procedure. Alle inhoudelijke relevante informatie vanuit de marktconsultatie wordt verwerkt in de beoogde aanbestedingsstukken. Avans borgt hiermee het gelijkheidsbeginsel en zorgt dat de mededinging niet verstoord wordt.

2.5 Planning

Omschrijving	Datum
Publicatie marktconsultatie op TenderNed	28 mei 2025
Indienen schriftelijke antwoorden door deelnemende partijen via de berichtenmodule in TenderNed	12 juni 2025
Verwachte start aanbestedingsprocedure (publicatie Aanbestedingsdocumenten)	Augustus 2025

Bovenstaande planning is indicatief, hieraan kunnen door partijen geen rechten worden ontleend.

2.6 Vertrouwelijkheid

Alle reacties zullen binnen Avans vertrouwelijk behandeld worden en uitsluitend beschikbaar zijn voor direct betrokkenen bij de opdracht.

2.7 Nederlandse taal

De procedure van deze marktconsultatie wordt gevoerd in de Nederlandse taal. Voor zover Avans niet anders aangeeft zal de communicatie, zowel schriftelijk als mondeling, alsook de reactie op de marktconsultatie worden gevoerd in de Nederlandse taal.

3. Vragen

1. Vragen over interesse in de opdracht	
1.1	Heeft u interesse om in te schrijven op deze opdracht?
1.2	Voldoet uw organisatie aan de gevraagde expertise en diensten?
1.3	Kwalificeert u uzelf als verzekeringsmakelaar als verwerker of verwerkingsverantwoordelijke in het kader van de AVG? Kunt u dit nader toelichten?
1.4	Heeft ervaring met instellingen in het hoger onderwijs meerwaarde volgens u, kunt u toelichten waarom wel of niet?
1.5	Welke (andere) informatie heeft u nodig over Avans als organisatie om een goede inschrijving te kunnen doen?
1.6	Zijn er specifieke ontwikkelingen waarvan u graag op de hoogte gebracht wordt die noodzakelijk zijn om een goede inschrijving te doen (denk hierbij aan dalende studentenaantallen, eventuele bezuinigingen, wijzigingen op het gebied van huisvesting, een verschuiving van een onderwijsinstelling naar een kennisinstelling)? Zo ja, welke informatie heeft u in dat kader nodig?
1.7	Heeft u behoefte aan een vaste contactpersoon bij Avans? Indien ja, wat verwacht u van deze contactpersoon in relatie tot de dienstverlening die u biedt?

2. Vragen over diensten en aanpak	
2.1	Hoe waarborgt u onafhankelijk en objectief advies?
2.2	Welke dienstverlening biedt u aan in relatie tot het creëren van awareness bij medewerkers en studenten bij Avans inzake de gevraagde dienstverlening? Kunt u aangeven in hoeverre er sprake is van standaarddienstverlening of dat er in uw ogen sprake is van een aanvullende opdracht? Kunt u als er sprake is van een aanvullende opdracht de kosten hiervan specificeren?
2.3	Welke ervaring heeft u met het herinrichten van (verzekeringsgerelateerde) processen? Welke dienstverlening kunt u in dat kader aanbieden? Kunt u aangeven in hoeverre er sprake is van standaarddienstverlening of dat er in uw ogen sprake is van een aanvullende opdracht? Kunt u als er sprake is van een aanvullende opdracht de kosten hiervan specificeren?
2.4	Is het voor u mogelijk om het rechtstreekse aanspreekpunt te zijn voor (medewerkers en studenten van) Avans inzake alle dienstverlening die u levert? Welke risico's kleven daar volgens u aan? Kunt u aangeven in hoeverre er sprake is van standaarddienstverlening of dat er in uw ogen sprake is van een aanvullende opdracht? Kunt u als er sprake is van een aanvullende opdracht de kosten hiervan specificeren?

2.5	Welke diensten biedt u aan in het kader van schadeafhandeling, inclusief calamiteiten? Is het mogelijk de volledige afhandeling van schades (zowel boven als onder het eigen risico) inclusief de communicatie aan betrokkenen bij eventuele afwijzingen van dekking bij u onder te brengen? Biedt u regresservice aan? Is het mogelijk dat betrokkenen een eventuele schademelding direct bij u doen (zonder dat er sprake is van tussenkomst van Avans)? En kan dit in het door u gebruikte digitale systeem gedaan worden? Kunt u aangeven in hoeverre er sprake is van standaarddienstverlening of dat er in uw ogen sprake is van een aanvullende opdracht? Kunt u als er sprake is van een aanvullende opdracht de kosten hiervan specificeren?
2.6	Hoe vaak en op welke manier adviseert u over prolongatie, dekking en risico's, waaronder uitsluitingen en clausules die verzekeraars hanteren? Hoe maakt u complexe verzekeringstechnische aspecten begrijpelijk voor Avans? Op welke wijze denkt u hier meerwaarde in te kunnen bieden?
2.7	Welke diensten biedt u aan in relatie tot de (verzekeringstechnische) aspecten van investeringen, acquisities, bouwzaken en het nemen van preventieve en/of repressieve maatregelen? Kunt u aangeven in hoeverre er sprake is van standaarddienstverlening of dat er in uw ogen sprake is van een aanvullende opdracht? Kunt u als er sprake is van een aanvullende opdracht de kosten hiervan specificeren?
2.8	Welke diensten biedt u aan op het gebied van risicomanagement? Kunt u aangeven in hoeverre er sprake is van standaarddienstverlening of dat er in uw ogen sprake is van een aanvullende opdracht? Kunt u als er sprake is van een aanvullende opdracht de kosten hiervan specificeren?
2.9	Welke werkwijzen / methodieken en criteria hanteert u in het kader van risicomanagement om risico's in kaart te brengen en te classificeren?
2.10	Op welke manier bent u bezig met duurzaamheid / de SDG's? Welke meerwaarde kunt u in dat kader bieden aan Avans?
2.11	Welke mogelijkheden zijn er om de diverse panden / organisatieonderdelen van Avans te bezoeken, in gesprek te gaan met stakeholders binnen Avans en naar aanleiding daarvan te beoordelen of het huidige verzekeringspakket voldoende dekkingsgraad biedt voor de activiteiten van Avans en te adviseren over risico's en mitigerende maatregelen in dat kader? Kunt u aangeven in hoeverre er sprake is van standaarddienstverlening of dat er in uw ogen sprake is van een aanvullende opdracht? Kunt u als er sprake is van een aanvullende opdracht de kosten hiervan specificeren?

3. Vragen over digitaal systeem

3.1	Maakt u gebruik van een digitaal systeem? Zo ja, welke functionaliteiten biedt uw systeem in relatie tot de gevraagde dienstverlening? Welke informatie naar aanleiding van de (afgehandelde) schades en welke managementinformatie kan er uit uw systeem gegenereerd worden? Wat zijn eventuele aanvullende mogelijkheden / functionaliteiten die relevant zijn voor de dienstverlening / voor Avans? Welke mogelijkheden biedt u om bovengenoemde gewenste informatie te verstrekken als die niet uit een door u gebruikt digitaal systeem gehaald kan worden?
3.2	Indien het mogelijk is schades in uw systeem te behandelen (zie voor een nadere toelichting 2.5), kunt u dan aangeven wat daar vanuit Avans voor vereist is op het gebied van koppelingen en overige IT-aspecten?

4. Vragen over markt en aandachtspunten

4.1	Welke ontwikkelingen in de verzekeringsmarkt zijn relevant voor Avans? Zijn er ontwikkelingen in relatie tot (toekomstige) wet- en regelgeving, nieuwe werkwijzen / softwaresystemen / AI of overige zaken die u relevant acht / die meerwaarde bieden voor Avans om mee te nemen in de opdracht? Zo ja, kunt u toelichten wat u zou opnemen?
4.2	Welke aandachtspunten ziet u voor deze aanbesteding?
4.3	Heeft u suggesties om de opdracht beter aan te laten sluiten bij de markt?

5. Vragen over de vergoeding

5.1	Welke vergoedingsstructuren hanteert u (bijv. fee, provisie, uurtarief, combinatie)?
5.2	Wat zijn de voor- en nadelen van deze vergoedingsstructuren voor Avans?
5.3	Heeft u een voorkeur voor een specifieke vergoedingsvorm? Waarom?

6. Inkoopvoorwaarden

6.1	Gaat u akkoord met de voorgestelde inkoopvoorwaarden?
6.2	Zo niet, kunt u de specifieke punten aangeven waar u bezwaar tegen heeft?

7. Tot slot

7.1	Zijn er nog andere aspecten, aandachtspunten of aanbevelingen die volgens u relevant zijn voor deze marktconsultatie, maar niet zijn uitgevraagd?
------------	---

BIJLAGEN

- Algemene Inkoopvoorwaarden van Avans
- Antwoordformulier