

Bijlage A – Programma van Eisen en Wensen

Hoofdpijnen van zaken waaraan de verzekeringsmakelaar zal moeten voldoen.

De verzekeringsmakelaar:

- dient ieder van de gemeenten in de genoemde periode pro-actief te adviseren over verzekeringen in meest algemene zin;
- dient de totale verzekeringsportefeuille van ieder van de gemeenten naar behoren te beheren;
- dient desgewenst, de aanbesteding van de door de genoemde gemeenten af te sluiten verzekeringscontracten te verzorgen en te begeleiden en de gemeenten te adviseren over de wijze waarop de aanbestedingen van verzekeringscontracten in de gemeenten in de genoemde periode het beste vorm kunnen worden gegeven;
- dient desgewenst het administratieve beheer van de verzekeringen en de schade-afhandeling te verzorgen.

Programma van Eisen

Algemene advisering inzake verzekeringsaangelegenheden

- De verzekeringsmakelaar dient ieder van de gemeenten pro-actief te adviseren over verzekeringen in meest algemene zin. De verzekeringsmakelaar stelt periodiek aanbevelingen op waarbij hij de verzekeringsontwikkelingen in de markt volgt.
- De verzekeringsmakelaar dient voor iedere gemeenten een vaste accountmanager beschikbaar te hebben die gedurende werktijden voor iedere gemeente mobiel bereikbaar is.
- De verzekeringsmakelaar draagt zorg voor de administratieve ondersteuning van de totale verzekeringsportefeuille van ieder van de gemeenten. Hij controleert tevens of de polis de door de gemeente gevraagde dekking biedt en informeert de gemeente hierover. Voor de verzekeringsportefeuille wordt verwezen naar bijlage G van de aanbestedingsdocumenten.
- De verzekeringsmakelaar dient expiratedata van alle lopende polissen te bewaken en de gemeenten tijdig te informeren over komende aanbestedingsverplichtingen en mogelijkheden tot verlengen en/of opzeggen van polissen.
- De verzekeringsmakelaar dient hiervoor aan het begin van ieder jaar een overleg te organiseren om dit te bespreken
- De gemeenten behouden zich het recht voor, indien ze dit nodig vinden, om dit meer dan 1 keer per jaar met de verzekeringsmakelaar te evalueren. Daarnaast dient de verzekeringsmakelaar de gemeenten tijdens dit overleg pro-actief te adviseren over:
 - Relevante ontwikkelingen
 - Risicomanagement

Eisen m.b.t. beheer verzekeringsportefeuille

- De verzekeringsmakelaar adviseert de gemeenten over de verzekeringsportefeuille waarbij hij ervoor zorgt dat de verzekeringsportefeuille blijft aansluiten bij de marktontwikkelingen, huidige wet- en regelgeving, ontwikkelingen en wensen binnen de organisatie van de gemeenten gedurende de gehele looptijd.
- De verzekeringsmakelaar dient gemeenten tijdig te waarschuwen voor dreigende insolventie van verzekeraars of andere tekortkomingen van verzekeraars ten aanzien van de verplichtingen vanuit de Wet op het financieel toezicht (WFT) of die het belang van de gemeenten zouden kunnen schaden.
- De verzekeringsmakelaar moet verzekeringspolissen kunnen benchmarken.
- De verzekeringsmakelaar staat ervoor in, dat de aanbesteding van verzekeringscontracten, die hij in totaliteit begeleid, geschied krachtens de wettelijke geldende regelgeving.
- De verzekeringsmakelaar behartigt in het geval hem het administratieve beheer van de polissen is opgedragen te allen tijde de belangen van de gemeenten in de ruimste

zin en draagt hij zorg dat de gemeenten de maximale schade dan wel op andere wijze maximaal in hun schade worden gecompenseerd.

- De verzekeringsmakelaar dient zorg te dragen voor het administratieve beheer van die polissen, waarvan de gemeenten aangeven, dat zij het wenselijk vinden dat de verzekeringsmakelaar voor haar het administratieve beheer van polissen verzorgt.
- De verzekeringsmakelaar draagt zorg voor de schade-affhandeling van die polissen waarvan het administratieve beheer aan hem is opgedragen.

Begeleiding aanbesteding verzekeringscontracten

- De verzekeringsmakelaar verzorgt, begeleidt desgewenst, de aanbesteding van de door de genoemde gemeenten af te sluiten verzekeringen, waaronder met name het opstellen van de aanbestedingsdocumenten, marktconsultatie, beoordeling van offertes en contractbeheer.
- De verzekeringsmakelaar staat ervoor in dat de aanbesteding van verzekeringscontracten, die hij verzorgt en begeleid, geschiedt krachtens de wettelijke geldende regelgeving.
- De verzekeringsmakelaar dient bij aanbestedingen van diverse verzekeringscontracten alle marktpartijen te benaderen die interessant zijn voor de gemeenten. Hij mag zich niet enkel beperken tot zijn eigen samenwerkingsverbanden.
- De verzekeringsmakelaar dient de gemeenten te adviseren over de wijze waarop de gezamenlijke gemeenten de aanbestedingen van hun verzekeringen het beste vorm kunnen geven.
- De verzekeringsmakelaar dient te beschikken over voldoende expertise om zelfstandig of in samenwerking met gemeenten alle aanbestedingen van de af te sluiten verzekeringscontracten voor gemeenten, te verzorgen en te begeleiden.

Vergoeding voor het uitvoeren van verzekeringsmakelaarsdiensten

- De verzekeringsmakelaar mag enkel en alleen van de gemeenten een vergoeding (fee) ontvangen voor de door hem verrichtte makelaarsdiensten (inclusief de begeleiding en verzorging van de aanbestedingen voor de verzekeringscontracten). Overtreding van dit verbod leidt tot ontbinding van de overeenkomst en schade-plichtigheid van de verzekeringsmakelaar.

Ten aanzien van schadebehandeling voert de verzekeringsmakelaar tenminste de volgende activiteiten uit:

- Het benoemen van experts in overleg met gemeenten en/of de verzekeraars alsmede advisering van de gemeenten hieromtrent.
- Het monitoren van schades die ofwel bij de verzekeringsmakelaar dan wel bij de verzekeraar in behandeling zijn ten aanzien van doorlooptijd, juistheid en integriteit.
- Het voeren van onderhandeling met verzekeraars in het belang van de gemeenten, waarbij de gemeente die het aangaat te allen tijde wordt geïnformeerd c.q. geraadpleegd.
- De verzekeringsmakelaar dient extra ondersteuning te bieden bij incidentele calamiteiten met verhoogde politieke en/of schade-impact.
- De verzekeringsmakelaar dient in dergelijke gevallen binnen 24 uur adequaat te reageren op verzoeken om bijstand van een van de gemeenten. Hiervoor moet een telefoonnummer en een emailadres worden afgegeven.
- Het gevraagd en ongevraagd adviseren ook bij schadegevallen die het eigen risico niet te boven gaan.
- Geheimhouding van alle informatie en gegevens moet zijn gewaarborgd. De verzekeringsmakelaar staat ervoor in dat haar personeel en/of ingeschakelde derden zich onderwerpen aan de tussen de gemeente en de beoogde verzekeringsmakelaar afgesproken geheimhoudingsplicht.
- Voor de uitvoering van de makelaarsdienst ten behoeve van de verzekering van de gemeenten wordt door de beoogde verzekeringsmakelaar gekwalificeerd personeel ingezet.
- De makelaar dient actief de ontwikkelingen in de verzekeringsmarkt te volgen en hierop pro-actief adviezen te geven.

- De makelaar moet, gelet op de mogelijke problemen in de financiële markten, de rating van de (op het contract tekenende) verzekeraars volgen en beoordelen en onmiddellijk hierover communiceren met de gemeenten indien de marktsituatie hier aanleiding toe geeft.
- De gemeenten verzamelen risicogegevens en de verzekeringsmakelaar coördineert deze gegevens voor (her)verzekeraars.

Eisen in te zetten personeel

- De verzekeringsmakelaar voldoet aan de eisen van de Autoriteit Financiële Markten.
- Alle branchespecialisten die de verzekeringsmakelaar inzet voor de gemeente hebben minimaal drie jaar ervaring binnen de betreffende branche.
- De specialisten die de verzekeringsmakelaar inzet voor de gemeenten moeten voldoen aan de vakbekwaamheidseisen die de WFT aan deze functies stelt.
- De verzekeringsmakelaar heeft de flexibiliteit om snel in te springen in (onverwachte) situaties waaronder het voldoen aan actuele planningsverzoeken en de mogelijkheid om snel ter plaatse aanwezig te zijn.

Eisen verzekeringsbemiddeling/dienstverlening

- De verzekeringsmakelaar heeft de mogelijkheid om middels inzet gevolmachtigd agent, eenvoudig en snel niet- verzekerde risico's te accepteren, zelf polissen te kunnen opmaken en schades te kunnen afwikkelen
- Verzekeringsmakelaar voert ten aanzien van verzekeringsbemiddeling in ieder geval de volgende activiteiten uit: gesprekken voeren met verzekeraars en afstemming hierover met de gemeente waarbij de belangen en de positie van de gemeente voorop dient te staan.
- Het verzorgen van premieafdracht en premie-incasso in geval de gemeente dit wenselijk vindt; dit kan per gemeente verschillen. Verrekening van schadepeningen met openstaande premies is niet toegestaan in de verzekeringsmarkt.
- De verzekeringsmakelaar zal alle werkzaamheden die buiten de scope van deze aanbesteding vallen vooraf afstemmen met de gemeenten.
- De verzekeringsmakelaar voert ten aanzien van schadebehandeling tenminste de volgende activiteit uit:
 - Het opstellen van een aparte schadeprocedure voor de gemeenten dan wel aansluiting op een bestaande en bewezen goed functionerende schadeprocedure van de verzekeringsmakelaar.

Programma van Wensen

- **Digitaal platform**
 - De verzekeringsmakelaar beschikt over een actueel digitaal platform. Dit platform moet beschikken over een gebruiksvriendelijke module voor de behandeling van schades inclusief schades die vallen onder het eigen risico. Bovendien beschikt dit platform over een realtime dashboard waarop minimaal de volgende gegevens te zien zijn:
 - alle actuele verzekeringen
 - duidelijke weergave en einddatums
 - schadeoverzicht
 - downloadbare polis documenten
 - De verzekeringsmakelaar beschikt over de module waarin mutaties door de gemeente zelf verwerkt kunnen worden per verzekering.
 - De portal en de processen rondom het gebruik ervan moeten voldoen aan de eisen uit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), of een vergelijkbare standaard op ten minste hetzelfde niveau.
 - De portal voldoet gedurende de looptijd van de overeenkomst aan de veiligheidseisen zoals die in de geldende wet- en regelgeving zijn opgenomen.
- **Wmo regres**

- De verzekeringsmakelaar draagt zorg voor het Wmo regres op aanvraag van betreffende gemeente