

## Algemene informatie

**Aanbesteding:** Verzekeringsmakelaar  
**Aanbestedende Dienst:** Gemeente Roermond  
**Referentie:** -

## Toelichting:

## Vraag en antwoord

Ref.nr.	Onderwerp:
1	Eisen 3

### Vraag:

Graag ontvangen wij een reactie op basis van onderstaande vraag inzake eis 3:

U stelt een ISO 27001 eis in het kader van geschiktheid. Deze certificering ziet in zijn algemeenheid toe op bescherming van (privacy)gevoelige gegevens.

De certificering wordt normaliter dan ook gesteld bij opdrachten met een zwaartepunt op dataverwerking, dataveiligheid en/of een uitvoeringspraktijk waarin een hoger volume aan privacygevoelige informatie beschikbaar wordt gesteld. In onderhavige aanbesteding gaat het om een makelaar in schadeverzekeringen. De data-uitwisseling die plaatsvindt in het kader van de acceptatie- en of schadebehandelingswerkzaamheden kwalificeert niet als privacygevoelig. Sterker nog: daar waar het gaat om bijvoorbeeld letselschade heeft de makelaar geen recht tot inzage in het dossier, maar wordt er rechtstreeks met de verzekeraar gehandeld. De aard van de data en werkzaamheden rechtvaardigen dientengevolge niet de investeringskosten in een ISO-certificering dan wel aanverwante maatregelen. Dit wordt nog eens versterkt door het feit dat de makelaar geen verwerker is, maar een verwerkingsverantwoordelijke. Wij achten de eis omtrent het ISO-certificering dan ook niet proportioneel, zelfs niet nu er alternatieve bewijsmiddelen worden gevraagd nu dan nog steeds wordt verlangd dat aan alle onderliggende criteria van het certificaat wordt voldaan. Wij verzoeken u dan ook de eis te laten vervallen.

### Antwoord:

De aanbestedende dienst laat de eis niet vervallen, maar vraagt aan de inschrijver te beschikken over een geldige ISO 27001-certificering of een gelijkwaardig bewijs, zoals een recente auditrapportage of een verklaring van een onafhankelijke partij.

### Fase:

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Verzekeringsmakelaar

**Beantwoord op:** 29 aug 2025

**Ref.nr.**

2

**Onderwerp:**

Presentatie

**Vraag:**

Kunt u aangeven wie vanuit de gemeente(n) aanwezig zijn bij de presentatie?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst bevestigt dat bij de presentaties vertegenwoordigers van alle betrokken gemeenten aanwezig zullen zijn. De exacte samenstelling kan variëren per gemeente, maar in ieder geval zullen de inhoudelijke specialisten deelnemen. De inhoudelijke specialisten worden ondersteund door een of meerdere inkoopadviseurs in de rol van adviseur. De inkoopadviseur zal niet beoordelen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Verzekeringsmakelaar

**Beantwoord op:** 29 aug 2025

**Ref.nr.**

3

**Onderwerp:**

Presentatie

**Vraag:**

Is het toegestaan om met meerdere personen de presentatie te verzorgen?

**Antwoord:**

Het is toegestaan om met meerdere personen deel te nemen aan de presentatie. Dit mogen maximaal 3 personen zijn, waarvan in elk geval de accountmanager die de opdracht ook daadwerkelijk zal gaan uitvoeren.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Verzekeringsmakelaar

**Beantwoord op:** 29 aug 2025

**Ref.nr.**

4

**Onderwerp:**

Bijlage A / Inschrijfstaat

**Vraag:**

Verwacht u dat de verzekeringsmakelaar technische inspecties uitvoert en dat bekostigd wordt vanuit de afgegeven vergoeding?

Zo ja, hoeveel inspecties wilt u op jaarbasis uitgevoerd hebben?

**Antwoord:**

Ja, er dienen technische inspecties te worden uitgevoerd. De aanbestedende dienst gaat ervan uit dat u doelt op de inspectie van vastgoed objecten. Op dit moment worden, afhankelijk van de gemeente, 1 tot 5 inspecties per gemeente per jaar uitgevoerd. Dit dient inderdaad bekostigd te worden vanuit de afgegeven vergoeding.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Verzekeringsmakelaar

**Beantwoord op:** 29 aug 2025

**Ref.nr.**

5

**Onderwerp:**

Schadeoverzicht

**Vraag:**

Wij willen u vragen om voor alle verzekeringen binnen de scope een schadeoverzicht aan te leveren voor minimaal de afgelopen 5 jaar, dit zodat een juiste inschatting is te maken van de verwachte ondersteuning.

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst streeft ernaar om bij de tweede ronde van de Nota van Inlichtingen een schadeoverzicht te doen toekomen van de afgelopen 3 jaar.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Verzekeringsmakelaar

**Beantwoord op:**

29 aug 2025

**Ref.nr.**

6

**Onderwerp:**

Schadeoverzicht en premie

**Vraag:**

Kunnen we voor de brandverzekering de premie bedragen en schadeoverzichten ontvangen?

**Antwoord:**

Deze worden na gunning gedeeld.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Verzekeringsmakelaar

**Beantwoord op:** 29 aug 2025

**Ref.nr.**  
7

**Onderwerp:**  
Schadeoverzicht

**Vraag:**

Hoeveel schades heeft iedere gemeente onder het eigen risico van de AVG?  
Graag ontvangen we een overzicht van de afgelopen jaren.

**Antwoord:**

Dit valt buiten de scope van de opdracht en daarom is het niet van belang deze gegevens te delen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Verzekeringsmakelaar

**Beantwoord op:** 29 aug 2025

**Ref.nr.**  
8

**Onderwerp:**  
Huidige vergoeding

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat op dit moment de makelaarsvergoeding voor alle lopende makelaarsverzekeringen volledig netto is?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst kan bevestigen dat de makelaarsvergoeding voor alle lopende makelaarsverzekeringen op dit moment inclusief assurantiebelasting is. De vergoeding betreft een volledig netto bedrag, waarbij de assurantiebelasting reeds is inbegrepen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Verzekeringsmakelaar

**Beantwoord op:** 29 aug 2025

**Ref.nr.**

9

**Onderwerp:**

Bijlage A

**Vraag:**

Welke dienstverlening verwacht u van de makelaar ten aanzien van de verzekeringspolissen welke bij een direct writer lopen?

**Antwoord:**

Verwachting is dat hier nauwelijks gebruik van wordt gemaakt en dit dus te verwaarlozen is. In deze enkele gevallen zou het gaan om algemene advisering.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Verzekeringsmakelaar

**Beantwoord op:** 29 aug 2025

**Ref.nr.**

10

**Onderwerp:**

Bijlage A

**Vraag:**

U stelt dat de af te geven vergoeding voor de gevraagde dienstverlening per jaar inclusief alle kosten moet zijn. Het tarief wat wij afgeven is inclusief alle kosten, uitgezonderd de administratiekosten ter waarde van EUR 69,00 voor een beurspolis en EUR 25,00 voor een volmachtpolis. Binnen onze systemen is het namelijk niet mogelijk om hier een uitzondering op te maken en u ontvangt hier ieder kalenderjaar een factuur voor. Kunt u ons bevestigen

dat deze kosten wel zijn toegestaan zodat een werkbare situatie ontstaat? Er is verder inderdaad geen sprake van prolongatie-, polis-, mutatie-, en royementskosten naast de door u benoemde kosten. De kosten zijn hiermee wel vooraf bekend. Is dit voor u akkoord?

**Antwoord:**

Het is aan de inschrijver de kosten voor een beurspolis en volmachtpolis in te schatten en mee te calculeren in de inschrijfprijs.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Verzekeringsmakelaar

**Beantwoord op:** 29 aug 2025

**Ref.nr.**

11

**Onderwerp:**

Bijlage C3 – onderdeel IV

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat onderdeel IV niet van toepassing is op deze overeenkomst?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst bevestigt dat onderdeel IV niet van toepassing is op deze overeenkomst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Verzekeringsmakelaar

**Beantwoord op:** 29 aug 2025

**Ref.nr.**

12

**Onderwerp:**

Bijlage C3 – artikel 16.1

**Vraag:**

Wordt voor de bepaling van de totale waarde uitgegaan van de waarde per gemeente voor één jaar?

**Antwoord:**

Nee, er wordt uitgegaan van de totale looptijd van 7 jaar voor de 4 gemeenten samen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Verzekeringsmakelaar

**Beantwoord op:**

29 aug 2025

**Ref.nr.**

13

**Onderwerp:**

Bijlage C3 – artikel 9

**Vraag:**

Gezien het feit dat een verzekeringsmakelaar geen persoonsgegevens verwerkt willen wij u vragen artikel 9 te laten vervallen.

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst laat de eis niet vervallen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Verzekeringsmakelaar

**Beantwoord op:** 29 aug 2025

**Ref.nr.**

14

**Onderwerp:**

Bijlage C3 – artikel 8.1 en 8.1

**Vraag:**

Wij zijn van mening dat niet op voorhand contractueel kan worden vastgelegd dat alle Intellectuele eigendomsrechten u toekomen. Immers, niet ondenkbaar is dat u een gebruikersrecht wenst en geen eigendomsrecht. Om die reden stellen wij voor om deze bepaling zo te wijzigen dat hierin een (onbeperkt, maar niet exclusief) gebruikersrecht wordt opgenomen en dat per situatie bekeken zal worden of een eigendomsrecht mogelijk is. Kunt u hiermee instemmen?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst kan hier niet mee instemmen. In de betreffende bepalingen in de algemene voorwaarden wordt niet op voorhand contractueel vastgelegd dat alle intellectuele eigendomsrechten toekomen aan de gemeente. Mocht er sprake zijn van Maatwerk, zoals gedefinieerd in artikel 1 van de algemene voorwaarden, dan berusten de IE-rechten daarop bij de gemeente, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Wij achten dat een redelijk uitgangspunt. Overigens gaan wij er voorshands niet van uit dat, gezien de aard van de opdracht, sprake zal zijn van het hier bedoelde Maatwerk.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Verzekeringsmakelaar

**Beantwoord op:**

29 aug 2025

**Ref.nr.**

15

**Onderwerp:**

Bijlage C1 – conceptovereenkomst – artikel 4.2

**Vraag:**

U geeft aan dat er geen indexatie mogelijk is. In de branche is het echter gebruikelijk de prijzen voor diensten en services jaarlijks aan te passen op

basis van het CBS-indexcijfer. Gaat u, zeker gezien de langere looptijd van 4 /1/1/1 jaar, hiermee akkoord zodat voor inschrijvers contractueel een werkbare situatie ontstaat?

**Antwoord:**

Na de initiële looptijd van 4 jaar is het mogelijk jaarlijks te indexeren conform CBS Consumentenprijsindex (CPI, alle huishoudens).

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Verzekeringsmakelaar

**Beantwoord op:** 29 aug 2025

**Ref.nr.**

16

**Onderwerp:**

Bijlage C1 – conceptovereenkomst – artikel 6.1 + Bijlage C3 – artikel 16.1

**Vraag:**

Wij hebben begrip voor de door u gestelde schade aansprakelijkheidsbepaling, maar deze bepaling staat niet in verhouding met de verwachte omzetwaarde en betekent voor Opdrachtnemer derhalve een onverantwoord bedrijfseconomisch risico. Wij willen u daarom verzoeken dit artikel te heroverwegen en de inhoud van het onderstaande voorgestelde artikel op te nemen in uw conceptovereenkomst zodat dit meer in lijn is met voorschrift 3.9 D uit de gids proportionaliteit:

“Voor zover de wet dit toelaat, en met uitzondering van schade die uitsluitend en direct voortvloeit uit opzet of grove schuld [van Opdrachtnemer of haar leidinggevenden], is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer tegenover Opdrachtgever voor alle schade, kosten en uitgaven (met inbegrip van, maar niet beperkt tot, advocaatkosten) met betrekking tot deze overeenkomst beperkt tot EUR 2.500.000. Opdrachtnemer is in geen geval aansprakelijk voor bedrijfs-, gevolg-, of indirecte schade (waaronder begrepen gedeerde omzet en/of gedeerde winst).” Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord. In artikel 6 van de conceptovereenkomst is de aansprakelijkheid van de opdrachtnemer gelimiteerd tot een bedrag van drie maal de opdrachtwaarde, met een

maximum van € 2.500.000,- per gebeurtenis. Daarmee is voldaan aan de gids proportionaliteit.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Verzekeringsmakelaar

**Beantwoord op:** 29 aug 2025

**Ref.nr.**

17

**Onderwerp:**

Bijlage C1 – conceptovereenkomst – artikel 1.3 & bijlage C2

**Vraag:**

Inschrijver dient akkoord te gaan met de verwerkersovereenkomst zoals deze bij de stukken is gevoegd. Makelaars worden echter in de branche in de uitoefening van hun taken niet aangemerkt als een verwerker, maar als een verwerkingsverantwoordelijke. Dit wordt bepaald door de geleverde diensten. Dit betreft makelaars- en adviesdiensten met een adviserend karakter (in plaats van alleen uitvoer). Als makelaar stellen wij vast welke persoonsgegevens nodig zijn en met welk doel. Hoewel de makelaar het werk in opdracht van de Opdrachtgever doet, blijft Opdrachtnemer inhoudelijk verantwoordelijk, wat ons volgens het Verbond van Verzekeraars en Adfiz tot verantwoordelijke maakt. Als gegevensbeheerder zijn wij in staat om te werken op basis van algemene instructies van de klant, in plaats van gedetailleerde instructies met betrekking tot persoonlijke gegevens, die nodig zouden zijn als gegevensverwerker.

Daarnaast heeft ook het Verbond van Verzekeraars vastgesteld dat Verzekeraars en Adviseurs/Bemiddelaars in principe allen zelfstandig als verwerkingsverantwoordelijke moeten worden beschouwd: ieder van deze partijen bepaalt zelf het doel en middelen van de gegevensverwerking en is zelfstandig verantwoordelijk voor het eigen privacy beleid. Daarmee is er dan ook geen noodzaak voor verwerkersovereenkomsten tussen deze partijen.

Het akkoord gaan met een dergelijke overeenkomst is derhalve niet noodzakelijk en ook niet toegestaan voor ons. Wij willen u dan ook vragen om deze eis/bijlage te laten vervallen. Is dit voor u akkoord?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Verzekeringsmakelaar

**Beantwoord op:** 29 aug 2025

**Ref.nr.**

18

**Onderwerp:**

Bijlage A – wmo regres

**Vraag:**

Kunt u aangeven hoeveel WMO dossiers per gemeente per jaar in behandeling genomen dienen te worden?

**Antwoord:**

Momenteel is dit nog niet van toepassing. Deze gegevens zijn (nog) niet beschikbaar.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Verzekeringsmakelaar

**Beantwoord op:** 29 aug 2025

**Ref.nr.**

19

**Onderwerp:**

Bijlage A – wmo regres

**Vraag:**

Kunt u aangeven hoeveel wmo regres cases per jaar voor de afgelopen 5 jaar zijn behandeld? - Indien mogelijk ontvangen we graag ook de hoogtes van

de schade uitkeringen zodat we ons een volledig beeld kunnen vormen van de situatie.

**Antwoord:**

Momenteel is dit nog niet van toepassing. Deze gegevens zijn (nog) niet beschikbaar.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Verzekeringsmakelaar

**Beantwoord op:** 29 aug 2025

**Ref.nr.**

20

**Onderwerp:**

Bijlage A – begeleiding aanbesteding verzekeringscontracten / bijlage B

**Vraag:**

U stelt dat de verzekeringmakelaar desgewenst, de aanbesteding van de door de genoemde gemeenten af te sluiten verzekeringen dient te verzorgen en begeleiden, waaronder met name het opstellen van de aanbestedingsdocumenten, marktconsultatie, beoordeling van offertes en contractbeheer.

Wij zien echter in de praktijk dat als dit onderdeel moet uitmaken van de prijsstelling zonder dat hier indicatieve aantallen voor zijn afgegeven veelal te hoog door partijen wordt ingeschreven of dat de huidige makelaar hier een onevenredig voordeel heeft aangezien zij precies weten hoeveel onderhandse en Europese aanvragen in de markt moeten worden gezet binnen de looptijd van de overeenkomst, danwel dat partijen een tarief afgeven voor de fee waarin zij bijvoorbeeld uitgaan van de begeleiding van 4 Europese aanbestedingen terwijl het er bij de uitvoer van de overeenkomst er maar 2 blijken te zijn binnen de looptijd. Wij willen daarom vragen of een prijzenblad beschikbaar wilt stellen waarbij naast het tarief per gemeente per jaar – los prijzen moeten worden afgegeven voor een onderhandse en een Europese aanbesteding. Wilt u dit verstrekken zodat er een eerlijke vergelijking van de aanbieders mogelijk is en u ook mogelijk niet teveel gaat betalen?

**Antwoord:**

De aanbestedende dienst heeft ervoor gekozen dit separaat op te nemen in

het prijzenblad. Het prijzenblad is hierop aangepast.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Verzekeringsmakelaar

**Beantwoord op:** 29 aug 2025

**Ref.nr.**

21

**Onderwerp:**

Bijlage A

**Vraag:**

Voor een juiste inschatting van de benodigde behandelingstijd willen wij u vragen of u kunt aangeven hoeveel uur uw huidige makelaar nodig heeft voor de gevraagde dienstverlening inzake schadebehandeling, advies en beheer, danwel hoe vaak vanuit de gemeenten contact met de makelaar wordt opgenomen voor specifieke vragen?

**Antwoord:**

Exacte gegevens zijn niet bekend. Dit is variabel en afhankelijk van het aantal issues waar expertise van de makelaar voor nodig is.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Verzekeringsmakelaar

**Beantwoord op:** 29 aug 2025

**Ref.nr.**

22

**Onderwerp:**

Par 2.3.2 Beoordeling

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat het beoordelingscijfer wat in consensus wordt bepaald, alleen een 4, 3, 2 of 1 kan zijn, met het bijbehorende percentage?

**Antwoord:**

Dit is correct.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Verzekeringsmakelaar

**Beantwoord op:** 29 aug 2025

**Ref.nr.**

23

**Onderwerp:**

Par 2.2 – geldige ISO27001 verklaring

**Vraag:**

U stelt ISO 27001 als eis. Onze organisatie voert echter de activiteiten uit onder het Sox 404 Control Framework en ons security framework is gebaseerd op NIST en is op hoofdlijnen gelijkwaardig aan ISO27001. Daarnaast doen wij alleen zaken met leveranciers / partners die op deelgebieden wel beschikken over bepaalde certificeringen zoals ISO 27001 of SOC1&2. Wij willen u vragen of u er mee akkoord gaat dat dit als gelijkwaardig wordt gezien en wij hiermee voldoen aan de gestelde eis.

**Antwoord:**

Hoewel ISO 27001 als uitgangspunt is gesteld, erkennen wij dat er meerdere internationaal erkende kaders bestaan die op hoofdlijnen gelijkwaardige waarborgen bieden voor informatiebeveiliging. Mits voldoende aangetoond kan worden dat uw implementatie van het NIST-framework en de aanvullende maatregelen (zoals toetsing via SOx 404 en leveranciersselectie) een gelijkwaardig niveau van beveiliging borgen, achten wij het in principe acceptabel om hiervan uit te gaan. Wij verzoeken u wel om, indien van toepassing, aanvullende documentatie of een overzicht te verstrekken waarin de beheersmaatregelen onder het NIST-framework worden afgezet tegen de vereisten van ISO 27001, zodat de gelijkwaardigheid aantoonbaar is. Daarmee gaat de aanbestedende dienst akkoord dat dit als gelijkwaardig wordt gezien.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Verzekeringsmakelaar

**Beantwoord op:**

29 aug 2025