

Bijlage 1 Programma van Eisen makelaar brandverzekering

Gemeente Leiden

Inhoud:

Algemeen

- A: Eisen aan de dienstverlener
- B: Eisen aan de dienstverlening

- Bijlage I: Rapportage- en actie-overzicht
- II: Schadecijfers (in pdf) van de gemeenten
- III: Objectenlijsten van de gemeenten*

Omschrijving van de opdracht

Vanaf 1 januari 2023 is er een Centrumregeling Bedrijfsvoering Leidse Regio. Binnen deze regeling voert het cluster Interne Dienstverlening en Advisering (IDA) van de gemeente Leiden de aanbestedingsprocedure uit. De gemeenten wensen een gespecialiseerde dienstverlener aan te stellen voor het leveren van makelaarsdiensten ten behoeve van haar brandverzekeringen van de deelnemende gemeenten.

De gemeente Leiden treedt op als vertegenwoordiger van de Aanbestedende dienst(en): gemeente Leiden, gemeente Leiderdorp, gemeente Oegstgeest, gemeente Zoeterwoude, DZB Leiden. Elke gemeente sluit afzonderlijk een dienstverleningsovereenkomst met de geselecteerde dienstverlener. De gemeente Leiden treedt in deze procedure uitsluitend op als vertegenwoordiger namens de andere gemeenten, maar is geen contractspartij namens hen.

Gemeente Leiden

De gemeente Leiden heeft een brandverzekering voor haar opstallen en inventarissen, die in haar eigendom zijn, alsmede de opstallen en inventarissen van de scholen, waarvoor ze verantwoordelijk zijn. Tot 2022 gold er een eigen risico van EUR 100.000,- per jaar. Vanaf 2022 is dit gewijzigd naar een eigen risico van EUR 10.000,- per gebeurtenis, met een verlaagd bedrag van EUR 2.500,- per gebeurtenis voor onderwijsgebouwen. Sinds 2024 geldt er een uniform eigen risico van EUR 10.000,- per gebeurtenis voor alle objecten.

- **De polis voor grote objecten** (zoals het Stadhuis van Leiden, Museum De Lakenhal en het Da Vinci College) heeft een looptijd van **twee jaar**, van **01-01-2025 tot 01-01-2027**, met een stilzwijgende verlenging van telkens **24 maanden**.

- **De hoofdpolis** heeft een looptijd van **drie jaar**, van **31-12-2024 tot 31-12-2027**, met een stilzwijgende verlenging van telkens **36 maanden**.

Overige gemeenten

Voor de overige gemeenten was het eigen risico de afgelopen jaren EUR 2.500,- per gebeurtenis. Sinds 2025 geldt er een eigen risico van EUR 10.000,- per gebeurtenis.

De brandpolissen hebben een looptijd van drie jaar, van **31-12-2024 tot 31-12-2027**. Er is een stilzwijgende verlenging van telkens **36 maanden**.

Objectenlijsten

In de bijlage zijn de objectenlijsten gevoegd. Het merendeel van het gemeentelijk bezit is getaxeed, met als peildatum (ongeveer) januari 2020.

**Alle gemeenten streven ernaar om dit jaar de objectenlijst actueel te hebben. Onze verwachting is dat er mutaties volgen, waardoor het aantal objecten kan afwijken.*

Schades

Vanaf 2020 t/m augustus 2025 zijn er 37 schades behandeld. Op jaarbasis zijn dit gemiddeld 5,7 schades. Dit betekent dat er cumulatief circa 6 schades per jaar zijn te behandelen.

A Eisen aan de dienstverlener

A.1 De gehele dienstverlening dient plaats te vinden op basis van de wettelijk

gestelde vereisten. Dienstverlener voldoet aan alle eisen zoals door de AFM uitgevaardigd.

- A.2 Dienstverlener moet gecertificeerd zijn als Registermakelaar in Assurantiën (RMiA).
- A.3 Voor de opdrachtgever is er een vaste accountmanager (met specifieke kennis van het gemeentelijk domein). De accountmanager is mobiel bereikbaar. Voor de acceptatie-, schade- en administratieve handelingen is er eveneens een vaste contactpersoon.
- A.4 Voor de uitvoering van de makelaarsdienst ten behoeve van de brandverzekering van de opdrachtgever wordt gekwalificeerd personeel ingezet. Met minimaal WFT-niveau, met bij voorkeur aanvullende branche diploma's.
- A.5 De dienstverlener zorgt bij het uitvoeren van de overeenkomst voor een adequaat Market security systeem. Dit betreft de systematiek om de rating van de verzekeraars voortdurend te kunnen volgen en te beoordelen en naar aanleiding van deze beoordeling, de opdrachtgever tijdig en adequaat te adviseren om verzekeraars over te sluiten bij voorkomende gevallen.

B Eisen aan de dienstverlening

B Dienstverlening betreffende de Europese Aanbesteding van de brandverzekering:

De dienstverlener dient de gemeente volledig te begeleiden als placing consultant bij de Europese aanbesteding voor de brandverzekering.

Onder placing consultant wordt verstaan: het opzetten van het verzekeringsbestek, de polisvoorwaarden, het beantwoorden van inhoudelijke vragen, mede beoordeling van de inschrijvingen van de brandverzekeraars en het leveren van overige inhoudelijk advies ten aanzien van de aan te besteden brandverzekering.

Indien, binnen de looptijd van de overeenkomst, door de brandverzekeraar(s) een opzegging wordt gedaan, dan wordt met dienstverlener overleg gevoerd over een eventuele hernieuwde Europese aanbesteding.

De dienstverlener dient per 01-01-2027 voor de grote objectenpolis van Leiden de aanbesteding van de brandpolis te hebben verzorgd. Voor de hoofdpolis van Leiden alsook de brandverzekeringen van de overige gemeenten, dient dit per 31-12-2027 te zijn verzorgd.

B1 Plaatsing van de verzekering:

- B1.1 Het in gezamenlijk overleg met opdrachtgever vaststellen van de gewenste verzekeringsdekking en mogelijkheden.
- B1.2 Dienstverlener signaleert wijzigingen ten opzichte van de huidige polis en informeert pro-actief de opdrachtgever. Dienstverlener geeft hierbij een passend advies.
- B1.3 Afstemmen met de opdrachtgever over de definitief te plaatsen brandverzekering.
- B1.4 Indien door verzekeraars een inspectie van verzekerde objecten noodzakelijk acht om tot plaatsing van het risico te komen, dient opdrachtnemer adequaat op te treden.
- B1.5 Definitieve plaatsing van de brandverzekering voor de eigendommen van opdrachtgever.
- B1.6 In een dekkingsbevestiging wordt o.a. het volgende vastgelegd: contractstermijn, dekking, eigen risico, verwijzing onderlegger qua bezit en risico (de objectenlijst), aandeel verzekeraars op de polis, premie, clauseblad, bijzonderheden.

- B1.7 Vastleggen van de verzekeringsvoorwaarden in een polis met één aanvullend clauseblad.
- B1.8 Afstemmen van de verzekeringsvoorwaarden met de opdrachtgever en de verzekeraars.
- B1.9 Het verzorgen van polissen, polisaanhangsels en de bijbehorende nota's.
- B1.10 De dienstverlener zal uiterlijk 4 maanden voor afloop van de brandverzekering met de opdrachtgever overleggen welke prolongatiestrategie gevolgd zal worden. Dienstverlener geeft marktontwikkelingen door, anticipeert hierop en bespreekt tijdig eventuele gevolgen met de opdrachtgever.

B2 Administratief beheer van de verzekeringspolis:

- B.2.1 De dienstverlener ontvangt van de opdrachtgever:
- en overzicht van de objecten met verzekerde bedragen per 31 december van elk jaar;
 - een overzicht van de mutaties aan het einde van elk kwartaal.

De opdrachtgever ontvangt niet meer dan tweemaal per jaar een premienota:

1^E: De premienota van de prolongatie;

2^E: De premienota na-verrekening van het voorgaande jaar (gemiddelde mutatiedatum juli). De na-verrekening verzorgt de dienstverlener binnen 30 dagen na het inleveren van de objectenlijst door de opdrachtgever.

B.2.2 De nota omvat een duidelijke toelichting/onderbouwing en minimaal de volgende gegevens:

- adresgegevens van het object;
- mutatiedatum;
- het factuurnummer dat correspondeert met het mutatienummer;
- een uitsplitsing van: premie en bijv. assurantiebelasting, administratie- en overige kosten (BTW);
- per risicoadres het premiebedrag ten behoeve van de interne doorbelasting van de brandpremie bij nieuwe mutaties.

B.2.3 De dienstverlener maakt per risicoadres een premieberekening.

B.2.4 De gemeente krijgt een eigen, vast aanspreekpunt bij de dienstverlener voor het

administratief beheer (binnendienst). Dit wordt vastgelegd in bijlage 4 van de overeenkomst.

B.2.5 De dienstverlener controleert binnen 30 dagen bij aanvang en bij elke wijziging de polis op (redactionele-) juistheid; tijdigheid en tijdige verwerking en verwerkt dit binnen haar standaardprocessing voor de opdrachtgever.

B.2.6 De dienstverlener werkt met één polis waarop de gebouwen van de opdrachtgever en scholen, waarvoor zij verantwoordelijk is, inclusief de daarin zich bevindende inventarissen zijn verzekerd op basis van een door één premie.

B.2.7 De dienstverlener verstrekt éénmaal per jaar in januari een portefeuilleoverzicht.

B 2.8 **Gesprek Commerciële Binnendienst:**

Ook zal er eenmaal per jaar, in januari, een gesprek tussen de commerciële binnendienst van de dienstverlener en de contactpersoon binnen de opdrachtgever die met de verzekeringsadministratie belast is, plaatsvinden; standaardagendapunten zijn: bespreking van de objectenlijst, taxaties, exceloverzichten, aansluiting op ieders administratie, schade-administratie, eventueel doorbelastingsadvies. Tussentijds overleg moet afhankelijk van de ontwikkelingen altijd (kosteloos) mogelijk zijn.

B 3 Invulling accountmanagement, communicatie en rapportage:

B 3. 1. De dienstverlener zal 4 maanden voor afloop van de brandverzekering met de opdrachtgever overleggen welke prolongatiestrategie gevolgd zal worden. Dienstverlener geeft marktontwikkelingen door, anticipeert daarop en bespreekt tijdig met de opdrachtgever eventuele gevolgen.

B 3. 2. *Account Management:*

De dienstverlener volgt de rating van de gecontracteerde verzekeraars, beoordeelt deze en communiceert onmiddellijk hierover met de opdrachtgever. Dienstverlener komt, in voorkomende gevallen, met oversluitacties van aandelen op de verzekering.

Minimaal twee maal per jaar heeft er een gepland mondeling account management overleg plaats tussen de opdrachtgever en de account manager van de dienstverlener, waarmee regelmatig overleg met de opdrachtgever over de lopende verzekering(en) wordt beoogd. Er zal gewerkt worden een minimaal aantal te bespreken standaard agendapunten, waaronder:

- rating van de betrokken verzekeraars
- (her-)verzekeringsmarkt, ontwikkelingen
- wetgevingswijzigingen rondom verzekeringen
- organisatiewijzigingen opdrachtgever
- organisatiewijzigingen dienstverlener
- ontwikkelingen brandverzekeringsmarkt
- ontwikkelingen bij overige verzekeringen en producten die dienstverlener kan melden
- ontwikkelingen dekkingen van diverse verzekeringen
- wijziging objectenlijst met opvoer en afvoer (met dekkingsconsequenties)
- ontwikkeling in schadelast
- openstaande schades
- eventuele regresmogelijkheden bij schade
- preventiejaarkalender
- VvE's-Kwesties
- taxaties
- opvolging jaarplanning verzekering & preventie
- wvtttk

Het eerste volledige kalenderjaar van de overeenkomst vindt er *elk kwartaal* een gepland mondeling overleg plaats tussen de opdrachtgever en dienstverlener, zodat men elkaar beter leert kennen. Afhankelijk van de ontwikkelingen ten aanzien van de brandverzekering en de brandverzekeringsmarkt, vindt tussentijds overleg plaats. Naast de account managementgesprekken, vindt er in het tweede kwartaal van 2026 één gesprek plaats met de stakeholders bij de opdrachtgever. De stakeholders zijn o.a. de afdelingen Vastgoedontwikkeling en Grondzaken, Stedelijk beheer, het Bureau Onderwijshuisvesting en Ruimtelijke Ordening en het Sportbedrijf Leiden. De onderwerpen betreffen o.a. de verzekering, en het risicobeheer. Men kan dit zien als client insight meetings (vast gesprek ter kennisvergaring en inleving in de organisatie van opdrachtgever om zo tot een risico-analyse in relatie tot de brandverzekering te komen en mogelijk zelfs ter verbetering van het risico). aanbestedende dienst verwacht dit als standaard onderdeel van de dienstverlening van de dienstverlener.

Bezoekverslagen met actielijsten worden door de dienstverlener binnen 7 dagen nadat het gesprek gevoerd is, aan de opdrachtgever geleverd.

Gesprek Commerciële Binnendienst: zie B2.7.

- B 3.3 De dienstverlener maakt schade-analyses en geeft advies (bijvoorbeeld als wetgeving wijzigt, na inspectie door verzekeraars, na wijzigingen vanuit verzekeraars) met als doel om tot vermindering van het risico te komen en bespreekt de uitkomsten tijdens de account managementgesprekken. De dienstverlener betreft hierbij ook analyses

van andere schadeverzekeringen dan de brandverzekering, zoals bijvoorbeeld glasschades (al dan niet verzekerd), trekt parallellen met de brandverzekering en beziet dit in een groter geheel.

- B3.4 De dienstverlener zal de veranderende wetgeving en de recente marktontwikkelingen ten aanzien van brandverzekeringen, zoals in ieder geval: capaciteit/aantal verzekeraars, herverzekering, structuren, verzekeringsvormen, preventie-analyse, op de voet volgen en zal de vertaalslag maken naar de verzekering van de opdrachtgever om tijdig op de marktontwikkelingen te kunnen anticiperen.
Dienstverlener rapporteert elke zes maanden door middel van een passage in het bezoekverslag.

B.4. Schadebehandeling

- B.4.1 De dienstverlener zal zorgen voor een snelle en adequate schade-afhandeling. Hieronder verstaat de aanbestedende dienst dat binnen vier kalenderweken na het indienen van de herstelfactuur, of binnen vier kalenderweken na het opleveren van het eindrapport door de schade-expert(s), de afwikkeling en opmaak van de schaderekening zal worden afgerond. Dienstverlener maakt een duidelijke schademeldprocedure en belegt voor aanvang van de brandverzekering een bespreking met de aan te stellen schade-expert (goed te keuren door opdrachtgever) en betrokkenen in de opdrachtgever, met als doel de schadeprocessing en werkprotocol(len) op dit gebied duidelijk vast te leggen.
- B.4.2 De dienstverlener treedt in onderhandeling met verzekeraars in het belang van de gemeente, waarbij de gemeente te allen tijde wordt geïnformeerd c.q. geraadpleegd. Te denken valt aan discussies inzake de dekking.
- B.4.3 De dienstverlener draagt zorg voor het financiële verkeer tussen de opdrachtgever en de verzekeraars. Dienstverlener zorgt tevens voor een correcte premie- en schadeafrekening binnen één kalendermaand na mutatie.
- B.4.4 De dienstverlener is 24 uur per etmaal bereikbaar op een vast telefoonnummer of GSM-nummer.
- B.4.5 De dienstverlener begeleidt de opdrachtgever specialistisch bij een schade, zodat de opdrachtgever optimaal schadeloos gesteld wordt.
- B.4.6 De dienstverlener biedt en pleegt pre-claim overleg met de opdrachtgever.

- B.4.7 De opdrachtgever kiest een vast expertisebureau en expert.
- B.4.8 De dienstverlener verstrekt viermaal per jaar een schadeoverzicht en bespreekt dit tijdens een gepland mondeling overleg conform de jaarplanning, ook in relatie tot preventie.
- B.4.9 De dienstverlener maakt schade-analyses en geeft advies om tot verbetering van het risico te komen.

B 5 Risk Engineer werkzaamheden.

Onder risk engineer werkzaamheden wordt verstaan: objectgebonden en omgevingsgebonden technisch advies over preventie en risicobeheer door de dienstverlener, om tot een vermindering van het gebouw- en omgevingsgebonden risico te komen. Deze diensten mogen van een onderaannemer betrokken worden. Dienstverlener beschikt over technisch personeel of huurt technisch personeel in en zal op verzoek van de aanbestedende dienst het C.V. van bewuste technische medewerker(s) overleggen. Hieruit dient zowel uit opleiding als ervaring de aantoonbare geschiktheid en ervaring in omgevingsgebonden en objectgebonden risk engineerwerkzaamheden te blijken.

Binnen de door dienstverlener op te geven Risk engineer adviescapaciteit (aantal uren ter beschikking) verricht dienstverlener minimaal de volgende werkzaamheden:

- B 5.1. De dienstverlener levert kwalitatieve capaciteit voor risk engineering aan de opdrachtgever gedurende de duur van de overeenkomst.
- B 5.2. De dienstverlener verstrekt jaarlijks in januari schriftelijke informatie over zijn preventieprogramma, de analysemethodiek en follow up. Dienstverlener maakt jaarlijks in januari de jaarplanning voor de preventiewerkzaamheden met actielijst en volgt deze op.
- B.5.3 De dienstverlener verstrekt advies en informatie over de wijze waarop de brand- en inbraakbeveiliging in kaart kan worden gebracht. Dit zal minstens éénmaal gedurende het tweede volledige kalenderjaar van de overeenkomst plaatsvinden. Tevens wordt hierbij verwezen naar **wens 3**.

- B.5.4 De dienstverlener zorgt binnen de afgesproken beschikbare Riskengineer adviescapaciteit conform **wens 3**, voor technisch advies bij verbouw, herbouw en nieuwbouw.
- B.5.5 De dienstverlener inspecteert de verzekerde objecten om te komen tot technische aanbevelingen ter vermindering van het risico voor het gebouw indien noodzakelijk. Dienstverlener zal bij een bezoek ter plaatse ook gerichte adviezen geven hoe vandalismeschades beïnvloed kunnen worden. Vandalisme is vaak een voorbode of voorloper van brandstichting-schade. Dienstverlener maakt rapportages waarbij ter plaatse gemaakte foto's als ondersteunend materiaal gebruikt dienen te worden. Te denken valt aan zaken zoals brandpreventie, inbraakpreventie, vandalismpreventie, omgevingsrisico's, milieurisico's.

Aanbevelingen worden gegeven op basis van wettelijke regelingen en ervaringen vanuit de praktijk.

- B.5.6 De dienstverlener stelt per jaar, na een bezoek, analyse- preventieprogramma's op (zonder eis tot opvolging) voor minimaal 4 scholen, of 3 grotere objecten, zoals

bijvoorbeeld sporthallen, stadskantoor, of andere bijzondere objecten of een combinatie daarvan.

- B.5.7 Indien technische inspecteurs van de verzekeraar(s) de verzekerde objecten van de opdrachtgever inspecteren, dan coördineert de dienstverlener deze inspecties. Dienstverlener brengt hierbij technische specialisten in, om zo een matigende werking op de, door verzekeraars gestelde, eisen te bewerkstelligen.

- B.5.8 De dienstverlener houdt de technische ontwikkelingen bij ten behoeve van advisering aan de opdrachtgever om ook een vertaalslag naar de opdrachtgever te kunnen maken. Dit doet de dienstverlener door één keer per jaar, in januari, een aanvullende rapportage af te geven. Deze rapportage maakt deel uit van de jaarplanning preventie/ risk engineering.

B.6 Vergoeding makelaarsdiensten

De vergoeding voor de dienstverlening betreft een vaste fee waarmee u heeft ingeschreven. Er kunnen geen provisies in rekening gebracht worden.

Akkoordverklaring Programma van Eisen

Ondergetekende verklaart volledig te voldoen aan het Programma van Eisen als opgenomen in deze Bijlage.

Naam Inschrijver:

Functie:

Handtekening:

Datum: ... - ... - 2025