

Programma van Eisen

Verzekeringsmakelaar

7 november 2025

Aanbestedingsnummer 2025JZ622

Versie 1.1

(wijzigingen t.o.v. versie 1.0 in groen)

bronversie Format A-302 v20240415



Gemeente Utrecht

Utrecht.nl

Inhoud

1	Programma van eisen	3
1.1	MVOI	3
1.1.1	Social return	3
1.1.2	Overige MVOI criteria	3
1.2	Indexering	4
1.3	Eisen aan de dienstverlening	4
1.4	Eisen voor overdracht bij eindiging overeenkomst	8

1 Programma van eisen

In dit document zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht worden gesteld. Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met ALLE eisen aan de opdracht.

1.1 MVOI

1.1.1 Social return

- Eis 1. De Social Return verplichting is van toepassing als de totale waarde van de (nadere) opdrachten, op basis van deze overeenkomst opgedragen, €100.000 of meer bedraagt.
- Eis 2. U conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document 'Handleiding Social Return'. Voor deze (raam-)overeenkomst geldt een in te zetten percentage Social Return van 5%.
- Eis 3. De gemeente bepaalt de in te zetten waarde aan Social Return op basis van de werkelijke waarde van de (nadere) opdracht. Dit is inclusief eventuele aanvullende opdrachten, zoals meerwerk, opties of wijzigingen van de opdracht.
- Eis 4. U realiseert de Social return invulling tijdens de looptijd van de overeenkomst.
- Eis 5. U bent zelf verantwoordelijk voor invulling van de social return opgave.
- Eis 6. Na gunning van de opdracht plant u via socialreturn@utrecht.nl een gesprek met een adviseur social return. De gemeente adviseert de opdrachtnemer graag over mogelijkheden. Het toepassen van social return is maatwerk waarbij de gemeente rekening houdt met uw wensen: we zoeken naar een 'win-win-winsituatie'.

1.1.2 Overige MVOI criteria

- Eis 7. Opdrachtnemer werkt uitsluitend samen met verzekeraars die aantoonbaar maatschappelijk verantwoord en duurzaam investeren volgens de ESG-criteria (Environmental, Social, Governance).
- Eis 8. De inschrijver dient aantoonbaar beleid te voeren waarin investeringen in de volgende sectoren worden uitgesloten:
- Fossiele brandstoffen (winning, productie, exploitatie);
 - Wapens en wapenindustrie;
 - Tabaksindustrie;
 - Ondernemingen die betrokken zijn bij kinderarbeid.

- Eis 9. De inschrijver beschikt over een transparant beleid ten aanzien van duurzaam beleggen en rapporteert periodiek over de uitvoering daarvan.
Minimale eis: de inschrijver is **lid ondertekenaar** van de UN Principles for Responsible Investment (UNPRI) of een gelijkwaardig internationaal erkend initiatief.

1.2 Indexering

- Eis 10. Eén maal per jaar moeten de eenheidsprijzen waarmee u heeft ingeschreven geïndexeerd worden. Voor het eerst zal dit plaatsvinden op 1 april 2027.
- Eis 11. Het te hanteren indexeringspercentage, afgerond op twee decimalen, komt als volgt tot stand:
 $(\text{indexcijfer nieuw} - \text{indexcijfer oud}) / \text{indexcijfer oud} * 100$

Voor het vaststellen van het indexeringspercentages wordt gehanteerd:
CBS Dienstenprijsindex (DPI) 2021=100
Periode: jaarindex.

Zie link: [StatLine - Dienstenprijzen:commerciële dienstverlening en transport, index 2021=100](#)

Voor de indexcijfers geldt:

Indexcijfer oud: gemiddelde jaarindex (van januari t/m december) van het voorgaande jaar -1.

Indexcijfer nieuw: gemiddelde jaarindex (van januari t/m december) van het voorgaande jaar.

Voorbeeld: voor het indexeringspercentage per 1 april 2025 geldt:

Indexcijfer oud = Index 2023 = 112,50

Indexcijfer nieuw = Index 2024 = 117,00

Indexeringspercentage = $(117,00 - 112,50) / 112,50 * 100 = 4,0\%$

1.3 Eisen aan de dienstverlening

U voert ten aanzien van verzekeringsbemiddeling in ieder geval de volgende activiteiten uit:

- Eis 12. Het monitoren en optimaliseren van het gehele verzekeringspakket in samenwerking met de gemeente Utrecht en het periodiek (per kwartaal) of op tussentijds verzoek opstellen van een overzicht met daartoe aanbevelingen.
- Eis 13. Het vaststellen van risico's en dekkingsbehoefte en het in overleg met gemeente Utrecht tot stand brengen van de gewenste dekking.
- Het verzamelen van risicogegevens voor (her)verzekeraars.
 - Het tot stand brengen van offertes en het verzorgen van presentaties en/of inspectie op locatie m.b.t. deze offertes aan de gemeente.
 - Het benaderen van (her)verzekeraars voor het opvragen van offertes, het tot stand brengen van verzekeringen en indien van toepassing; de algehele begeleiding en verzorging van aanbestedingen.
 - Het verzorgen van de opmaak, de controle op juistheid en de afgifte van polisdocumenten.

- e. Het verzorgen van premieafdracht en premie-incasso. Verrekening van schadepenningen met openstaande premies is niet toegestaan.
 - f. De controle op de juistheid, doelmatigheid en toepasbaarheid van de polisportefeuille en garanderen dat de polisportefeuille blijft aansluiten bij de marktontwikkelingen, huidige wet- en regelgeving en ontwikkelingen binnen de organisatie van de gemeente gedurende de gehele looptijd.
 - g. Het bewaken van expiratedata van alle lopende polissen en de gemeente tijdig informeren over komende aanbestedingsverplichtingen en mogelijkheden tot verlengen en/of opzeggen van polissen.
 - h. De gemeente op de hoogte houden van relevante ontwikkelingen in de verzekeringsmarkt en de gemeente tijdig waarschuwen voor dreigende insolventie van verzekeraars of andere tekortkomingen van verzekeraars ten aanzien van de verplichtingen vanuit de WFT of die het belang van de gemeente zouden kunnen schaden.
- Eis 14. Het overleggen met zoveel mogelijke relevante verzekeraars inzake het opvragen van de best mogelijke offertes en het afsluiten van verzekeringen.
- Eis 15. U gaat ermee akkoord dat onder schadebehandeling wordt bedoeld: het afwikkelen en behandelen van alle schadegevallen die betrekking hebben op de afgesloten verzekeringen. De werkwijze en de te volgen schadeprocedure zal in overleg met de gemeente worden vastgesteld. Voor de behandeling van aansprakelijkheidsschades geldt dat de schadegevallen die beneden het van toepassing zijnde eigen risico op de aansprakelijkheidsverzekering in beginsel door de gemeente Utrecht zelf worden afgewikkeld. Het eigen risico op de aansprakelijkheidsverzekering bedraagt thans EUR 250.000,-. Uitzonderingen hierop zijn situaties waarin discussie over de aansprakelijkheid ontstaat en alle gevallen van letselschade.
- Eis 16. U voert ten aanzien van schadebehandeling in ieder geval de volgende activiteiten uit:
- a. Het benoemen van experts i.o.m. verzekeraars en/of de gemeente alsmede advisering van de gemeente hieromtrent.
 - b. Het adviseren van de gemeente m.b.t. de mogelijkheden in de polis tot benoemen van experts en contra-experts.
 - c. Het opstellen van een aparte schadeprocedure voor de gemeente danwel aansluiting op een bestaande en bewezen goed functionerende schadeprocedure van de makelaar.
 - d. Het monitoren van schades die ofwel bij de makelaar danwel bij de verzekeraar in behandeling zijn ten aanzien van doorlooptijd, juistheid en integriteit. Het voeren van onderhandeling met verzekeraars in het belang van de gemeente, waarbij de gemeente te allen tijde wordt geïnformeerd c.q. geraadpleegd.
 - e. Het uitvoeren van financiële afwikkeling ten aanzien van incasso en uitkeren van schadepenningen en eigen risicobedragen.
 - f. Het zorgdragen voor tijdige melding van schades bij verzekeraars en toezien op tijdige informatievoorziening vanuit verzekeraars c.q. het verzorgen en in stand houden van een professioneel en voor de gemeente adequaat rappelsysteem.
 - g. Het signaleren van eventuele onvolkomenheden of hiaten in de schademeldingen van de gemeente en advisering van de juridische positie van de gemeente hierin.

- Eis 17. Het behandelen van de schades van de gemeente laten plaatsvinden door een vast team (of meerdere teams gespecificeerd naar branche) van de makelaar. De behandelaars dienen specialist te zijn op het desbetreffende gebied met aantoonbare competenties. **De gegevens van de specialisten mogen na gunning worden overlegd.**
- Eis 18. Het bieden van extra ondersteuning bij incidentele calamiteiten of crisis-situaties met verhoogd politieke en/of schade-impact. De accountmanager dient in dergelijke gevallen binnen 24 uur beschikbaar te zijn om bijstand aan de gemeente te verlenen. **Indien de accountmanager niet bereikbaar is, dient inschrijver dit zodanig te organiseren dat de noodzakelijke ondersteuning binnen 24 uur wordt gegarandeerd.**
- Eis 19. U biedt een verhaalservice aan voor schade aan eigendommen van de gemeente Utrecht of in het geval van loonschade. Deze dienst mag door u uitbesteed worden echter alle verantwoordelijkheid blijft voor rekening van de makelaar.
- Eis 20. U gaat ermee akkoord dat de dienstverlening naast bovengenoemde activiteiten ook ondersteuning van de gemeente ten aanzien van niet verzekerbare schaden omvat, zoals advisering op het gebied van:
- inschakelen van experts voor de schuldvraag/toedrachtonderzoek.
 - inschakelen van externe expertise t.b.v. het bepalen van de juridische positie en het voeren van verweer.
 - gezamenlijke overlegstructuur voor bepaling van de behandelwijze van schadegevallen.
 - verweer namens de gemeente Utrecht richting tegenpartijen en uitvoering van eventuele mogelijkheden tot regres bij verzekerde schadegevallen.
- Eis 21. U gaat ermee akkoord dat u gemeente Utrecht adviseert inzake een waarborg van een optimale verzekeringsportefeuille en dat u gemeente Utrecht adviseert met betrekking tot risico's in de breedste zin ten aanzien van in ieder geval:
- verzekeringen en wettelijke kaders voor gemeentelijke activiteiten;
 - juridische ontwikkelingen;
 - schadebeperking;
 - preventie;
 - juistheid en volledigheid van het verzekeringspakket;
 - voorkoming van onnodige en/of dubbele verzekeringen;
 - coördinatie ten aanzien van verzekeraars;
 - proactief, gevraagd en ongevraagd adviseren van de gemeente;
 - het op projectbasis kunnen leveren van professioneel risicomanagement.
- Eis 22. U gaat ermee akkoord dat u voor ingangsdatum van het contract de overname en implementatie van de huidige portefeuille alsmede de behandeling van de huidige schadegevallen bewerkstelligt.
- Eis 23. U verzorgt een kennismaking van alle contactpersonen/schadebehandelaars binnen de organisatie van de makelaar op locatie bij de gemeente.
- Eis 24. U neemt alle lopende claims en verzekeringszaken over van de huidige opdrachtnemer.
- Eis 25. U gaat akkoord met een maximale implementatieperiode van 1 maand na 1 januari 2026.

- Eis 26. U gaat ermee akkoord dat hiaten in verzekeringsdekking als gevolg van een falende implementatie en alle (gevolg)schade volledig voor rekening van u zijn, behalve indien deze fouten het rechtstreeks gevolg is van het doen en/of nalaten van de overdragende huidige makelaar of van de gemeente Utrecht.
- Eis 27. Alle branchespecialisten die u inzet voor gemeente Utrecht hebben minimaal drie jaar ervaring binnen de betreffende branche.
- Eis 28. Alle branchespecialisten die u inzet voor gemeente Utrecht hebben de competenties om zelfstandig of in samenwerking met gemeente Utrecht (Europese) aanbestedingen uit te voeren.
- Eis 29. Alle branchespecialisten die u inzet voor gemeente Utrecht voldoen aan de vakbekwaamheidseisen die de WFT aan deze functies stelt.
- Eis 30. De voertaal is Nederlands.
- Eis 31. Indien er wijzigingen zijn in de naam of contactgegevens van uw bedrijf of de contactpersonen voor de gemeente Utrecht, dan geeft u dit direct door aan de contractmanager van de Opdrachtgever.
- Eis 32. U stelt een accountteam in van medewerkers die de belangen behartigen van de gemeente en contacten onderhouden met de gemeente.
- Eis 33. U wijst 1 vaste accountmanager met ondersteuner en 1 vaste vervanger voor deze accountmanager aan.
- Eis 34. De accountmanager is het eerste aanspreekpunt voor alle voorkomende vragen van de gemeente.
- Eis 35. Indien de accountmanager niet bereikbaar is dient hij/zij de gemeente hierover tijdig te informeren en zorg te dragen voor overdracht van werk- en kennis m.b.t. de gemeente aan één of meerdere collega's.
- Eis 36. U levert gespecificeerde kwartaalrapportages en analyses van de schadestatistieken aan of na een tussentijds verzoek van de gemeente hiertoe.
- Eis 37. U levert gespecificeerde kwartaalrapportages en analyses van de verzekeringsportefeuille aan of na een tussentijds verzoek van de gemeente hiertoe.
- Eis 38. Uw inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld en de gehanteerde tarieven zijn in euro's, inclusief alle kosten en exclusief assurantiebelasting.
- Eis 39. U gaat ermee akkoord dat de fee per halfjaar vooruit wordt betaald.
- Eis 40. U gaat ermee akkoord dat u per afgesloten polis een vaste retourprovisie uitkeert aan gemeente Utrecht. Het percentage van de retourprovisie is voor alle polissen gelijk en bedraagt 100%. De gemeente gaat er ook mee akkoord indien een **zgn. netto** polis zonder provisie wordt afgesloten. Hierop zijn uitzonderingen mogelijk in bijzondere gevallen en altijd in overleg met de Gemeente Utrecht.
- Eis 41. Uitzondering hierop vormt een apart afgesloten CAR-verzekering. De retourprovisie hierop bedraagt 50%.

- Eis 42. De kostenopbouw vindt plaats conform het in document 'Prijnsinvulformulier' bij deze offerteaanvraag.
- Eis 43. Alle fees, prijzen en tarieven zijn vast en inclusief alle kosten, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: uitvoering, nazorg, overhead, toezicht, parkeer-, reis- en andere kosten. In bijzondere situaties waarbij onevenredig veel arbeid of assistentie van de makelaar wordt verwacht, bestaat de mogelijkheid dat de gemeente Utrecht incidenteel en onverplicht een toeslag op de bestaande fee uitkeert. Dit geschiedt dan op basis van een uurtarief of afkoopsom. Dit betreft een coulancevergoeding waarvoor de gemeente Utrecht zelf een besluit neemt. De makelaar kan hier voorafgaand om verzoeken maar op geen enkele manier recht op uitoefenen.
- Eis 44. Uw inschrijving bevat de van toepassing zijnde assurantiebelaasting.

1.4 Eisen voor overdracht bij eindiging overeenkomst

- Eis 45. Als de overeenkomst afloopt doet u alles dat nodig is om te borgen dat een nieuwe opdrachtnemer, de gemeente en/of andere betrokken derden aansluitend en zonder onderbreking van de bedrijfsprocessen van de gemeente (onderdelen van) de opdracht kan overnemen en uitvoeren. Hiervoor brengt u geen additionele kosten in rekening.
- Eis 46. U stelt 3 maanden voordat de overeenkomst afloopt een overdrachtdossier op. Daarin is opgenomen welke werkzaamheden moeten worden verricht ter voorbereiding van de overdracht bij beëindiging van de overeenkomst.
- Eis 47. U voert in ieder geval de onderstaande maatregelen uit:
- het overdragen van opgeslagen gegevens of opgestelde en aanvullende documenten die deel uitmaken van de opdracht;
 - het overdragen van materialen/instrumenten/middelen van de gemeente die u tijdelijk in uw bezit heeft gehad bij de uitvoering van de overeenkomst;
 - het vernietigen van gegevens waarvoor de gemeente verantwoordelijk is (tegen een bewijs van afgifte van de vernietiging);
- Eis 48. U bent er van op de hoogte dat de gemeente het overdrachtdossier kosteloos geheel of gedeeltelijk kan overdragen aan de nieuwe contractpartner.
- Eis 49. U gaat ermee akkoord dat hiaten in de verzekeringsdekking als gevolg van uw doen en/of nalaten bij de overdracht aan de nieuwe makelaar voor uw rekening zijn.