

Algemene informatie

Aanbesteding: Verzekeringsmakelaar
Aanbestedende Dienst: Gemeente Utrecht
Referentie: 2025JZ622

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr.	Onderwerp:
1	COT

Vraag:

Kunt u nadere informatie geven of de COT dienstverlening, waar het prijzenblad aan refereert, betrekking heeft op een specifieke verzekering of staat deze los daarvan?

Antwoord:

De vraag is ons niet geheel duidelijk. Maar de dienstverlening bij crisis situaties betreft geen aparte verzekering.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Verzekeringsmakelaar

Beantwoord op: 22 okt 2025

Ref.nr.	Onderwerp:
2	PvE – eis 40

Vraag:

U geeft aan dat in plaats van netto polissen de makelaar 100% retour provisie moet geven. In verband met compliance regels vragen wij u of het ook akkoord is een netto polis te sluiten en geen provisie overeen te komen waardoor eis 40 niet van toepassing is. Tegenwoordig is dit de normale gang van zaken bij het afsluiten van een makelaarsovereenkomst op basis van een

fee.

Antwoord:

Dit is akkoord, en staat reeds in eis 40: "De gemeente gaat er ook mee akkoord indien een polis zonder provisie wordt afgesloten". Ter verduidelijking wordt hieraan toegevoegd dat het een zgn. netto polis betreft.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Verzekeringsmakelaar

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

3

Onderwerp:

PvE – eis 18

Vraag:

U stelt als eis dat de accountmanager binnen 24 uur adequaat dient te reageren. De accountmanager kan echter ziek zijn of op vakantie en mogelijk niet bereikbaar zijn. Wij kennen echter een 24-uurs bereikbaarheidsdienst alsmede vaste vervangers van de accountmanager waardoor we als organisatie in het geheel altijd de noodzakelijke ondersteuning in gang kunnen zetten binnen de gestelde termijn van 24 uur.

Antwoord:

Dit is akkoord. Aan eis 18 wordt de volgende zin toegevoegd: "Indien de accountmanager niet bereikbaar is, dient inschrijver dit zodanig te organiseren dat de noodzakelijke ondersteuning binnen 24 uur wordt gegarandeerd".

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Verzekeringsmakelaar

Beantwoord op: 10 nov 2025

Ref.nr.

4

Onderwerp:

PvE – eis 17

Vraag:

Kunnen de gegevens van de specialisten (het accountteam) na gunning worden overlegd, mede gelet op de verplichtingen onder de AVG?

Antwoord:

Akkoord en aangepast in het PvE.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Verzekeringsmakelaar

Beantwoord op: 10 nov 2025

Ref.nr.

5

Onderwerp:

PvE – eis 9

Vraag:

Ten aanzien van de gestelde eis dat inschrijver lid moet zijn van de UN Principles for Responsible Investment (PRI) – wij gaan ervan uit dat u hiermee bedoeld dat inschrijver ondertekenaar van de PRI moet zijn, aangezien een lidmaatschap hier niet mogelijk is. Is dit correct?

Antwoord:

Dat is correct.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Verzekeringsmakelaar

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

6

Onderwerp:

PvE – eis 4

Vraag:

Wij gaan ervan uit dat de social return invulling niet specifiek van toepassing hoeft te zijn binnen uw gemeente – maar dat wij ook projecten kunnen ondersteunen die elders worden uitgevoerd. Is dit correct?

Antwoord:

Dat is correct. Zie ook de 'Handleiding Social Return', deze wordt geupload bij deze Nota van Inlichtingen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Verzekeringsmakelaar

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

7

Onderwerp:

PvE – eis 1

Vraag:

Wij gaan ervan uit dat voor de bepaling van de totale waarde wordt uitgegaan van de waarde van de initiële contractduur, aangezien nog niet bekend is of voor de verlenging wordt gekozen. Is dit correct?

Antwoord:

De in te zetten waarde voor Social Return wordt bepaald op basis van de werkelijke waarde van de opdracht, zie eis 3.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Verzekeringsmakelaar

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Bijlage 5 – Prijsinvulformulier – nummer 4

Vraag:

Wat verstaat u onder het bieden van een professioneel ingerichte dienstverlening en tools op het gebied van Risicomanagement?

Antwoord:

Het systematisch en deskundig ondersteunen van de gemeente Utrecht bij het herkennen, beoordelen, beheersen en verzekeren van risico's, met behulp van gestructureerde processen, digitale hulpmiddelen en specialistische kennis.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Verzekeringsmakelaar

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Bijlage 5 – Prijsinvulformulier – nummer 3

Vraag:

Wat verstaat u onder het analyseren van risico's?

Antwoord:

Het in kaart brengen, beoordelen en kwantificeren van de kans dat een bepaald schade- of verliesgebeuren plaatsvindt, en de mogelijke gevolgen daarvan. Hieruit volgt of een risico verzekerd kan worden, tegen welke premie en onder welke voorwaarden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Verzekeringsmakelaar

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Bijlage 5 – Prijsinvulformulier

Vraag:

In uw prijzenblad heeft u een factor opgenomen die naar ons idee niet in verhouding staat met hoe gedurende de looptijd de fee/dienstverlening in rekening wordt gebracht, waardoor de kans op manipulatieve inschrijvingen worden vergroot. Wij willen u vragen om kolom C te laten vervallen en te beoordelen op een totaalprijs zoals opgenomen onder kolom D, waarbij wij ervan uitgaan dat u hier een jaartarief bedoelt. Wilt u uw prijzenblad aanpassen?

Antwoord:

Het prijzenblad is aangepast, waarbij kolom C vervalt en in kolom D het jaartarief wordt ingevuld, gebaseerd op een fixed fee voor het betreffende onderdeel. De inschrijfprijs is het totaalbedrag van alle onderdelen en de jaarlijkse fee die in rekening wordt gebracht na gunning van de opdracht. Het nieuwe prijzenblad (v2.0) is reeds geupload.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Verzekeringsmakelaar

Beantwoord op: 10 nov 2025

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Bijlage 5 – Prijsinvulformulier

Vraag:

Kunt u bevestigen – dat wanneer een van de opgenomen onderdelen is inbegrepen in een andere te prijzen activiteit, zoals bij regel 1 en 6 – EUR 0 mag worden ingevuld in het prijzenblad bij één van de regels?

Antwoord:

Ja, dat is akkoord, zolang de jaarprijs alle genoemde onderdelen afdekt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Verzekeringsmakelaar

Beantwoord op: 10 nov 2025

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Bijlage 5 – Prijsinvulformulier – Prijs per component

Vraag:

Wij gaan er vanuit dat in kolom D de prijs per jaar moet worden ingevuld, is dit correct?

Antwoord:

Ja, dat is correct, zie het nieuwe prijzenblad, versie 2.0

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Verzekeringsmakelaar

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

13

Onderwerp:

Bijlage 4 – AIV – deel IV

Vraag:

Kunt u bevestigen dat voor deze overeenkomst artikel 19 tot en met 21 niet van toepassing zijn aangezien de opdracht geen levering van goederen betreft?

Antwoord:

De bepalingen betreffende de levering van goederen zijn niet van toepassing, aangezien het hier om dienstverlening gaat.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Verzekeringsmakelaar

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

14

Onderwerp:

Bijlage 4 – AIV – artikel 23.3

Vraag:

Kunt u instemmen met toevoeging van “voorzover mogelijk binnen de huidige bezetting” na “te laten vervangen”? Wij wensen aan dit artikel toe te voegen dat toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.

Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

De gemeente stemt er niet mee in dat de woorden “voor zover mogelijk binnen de huidige bezetting” toe te voegen. De gemeente gaat wel akkoord met de toevoeging dat de gemeente de toestemming niet op onredelijke gronden zal onthouden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Verzekeringsmakelaar

Beantwoord op: 10 nov 2025

Ref.nr.
15

Onderwerp:

Bijlage 4 – AIV – artikel 15

Vraag:

Kunt u bevestigen dat voor deze overeenkomst geen boete beding van toepassing is?

Antwoord:

Dat klopt, dit staat daarom niet vermeld in de concept overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Verzekeringsmakelaar

Beantwoord op: 10 nov 2025

Ref.nr.

16

Onderwerp:

Bijlage 4 – AIV – artikel 4.12, 4.13 en 4.14

Vraag:

Ten aanzien van artikel 4.12/ 4.13 – wat toegang van de gemeente tot onze arbeidsrechtelijke afspraken betreft, willen wij vragen dit artikel te verwijderen gezien de scope van de overeenkomst.

Ten aanzien van artikel 4.14 – Vervolgens stelt u dat wij die verplichtingen ook moeten opleggen aan partijen die wij in het kader van de dienstverlening nog zouden inschakelen. Graag zien wij dit artikel ook niet van toepassing verklaard. Is dit voor u akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord, de artikelen blijven in stand.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Verzekeringsmakelaar

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

17

Onderwerp:

Bijlage 4 – AIV – artikel 8.4

Vraag:

Het zou redelijk zijn als de aansprakelijkheid van contractant beperkt is tot hetgeen onder de aansprakelijkheidsbeperkingen is opgenomen.

Bent u bereid aan artikel 8.4 toe te voegen: met inachtneming van de aansprakelijkheidsbepalingen van artikel 14?

Antwoord:

Niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Verzekeringsmakelaar

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

18

Onderwerp:

Bijlage 4 – AIV – artikel 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 vraag is niet duidelijk. Artikel 8.1 betreft uitsluitend het onbeperkt gebruiksrecht met betrekking tot alle resultaten uit de overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Verzekeringsmakelaar

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

19

Onderwerp:

Bijlage 4 – AIV – artikel 7

Vraag:

Gezien de makelaarswerkzaamheden, kwalificeert Inschrijver als Zelfstandig Verwerkersverantwoordelijke partij. Dit betekent o.a. dat Inschrijver zelfstandig haar bewaartermijnen bepaalt en na ommekomst van de bewaartermijnen de (persoons)gegevens verwijdt. Er kan dan ook geen

sprake zijn van teruggave van persoonsgegevens en/of bepaling van verwijdering door Opdrachtnemer aangezien dat Verwerkersbepalingen zijn en Inschrijver geen Verwerker is (maar Zelfstandig Verwerkersverantwoordelijke partij). Wij willen u daarom vragen om artikel 7 in zijn geheel te laten vervallen. Is dit voor u akkoord?

Antwoord:

In het onderwerp wordt verwezen naar AIV artikel 7, deze gaat over geheimhouding en dit sluit niet aan bij de vraag. De gemeente Utrecht gaat er daarom vanuit dat het om artikel 7 uit de concept overeenkomst gaat. Indien dit juist is, dan akkoord met bovenstaande, met dien verstande dat de persoonsgegevens die we verstrekken uitsluitend gebruikt worden voor de dienstverlening die de gemeente afneemt en de bepalingen van de AVG in acht worden genomen m.b.t. de bewaartermijnen en verwijdering van persoonsgegevens.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Verzekeringsmakelaar

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

20

Onderwerp:

Bijlage 4 – AIV – artikel 6.2

Vraag:

Kunt u bevestigen dat, gezien de makelaarswerkzaamheden, artikel 6.2 niet van toepassing is op deze overeenkomst?

Antwoord:

Niet akkoord, de gemeente is gerechtigd de prestaties te keuren, de manier waarop verschilt per situatie en per type dienstverlening.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Verzekeringsmakelaar

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

21

Onderwerp:

Bijlage 3 – concept ovk – artikel 5.1 Aansprakelijkheid

Vraag:

In aanvulling op de gestelde aansprakelijkheid zouden wij graag de navolgende artikelen op willen nemen in uw concept raamovereenkomst. Is dit voor u akkoord?

x.1. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor fouten of omissies van derden, zoals niet-gelieerde medemakelaars en subagenten, en aansprakelijkheid voor derden is derhalve volledig uitgesloten.

x.2. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor de gevolgen van het verstrekken van onvolledige, te late of onjuiste informatie door u.

x.3. U vrijwaart ons voor claims die een werknemer van u tegen ons indient in verband met de uitvoering van onze opdracht.

x.4. Opdrachtnemer controleert de solvabiliteit van een verzekeraar bij plaatsing en verlenging van een verzekering, maar is niet aansprakelijk indien achteraf de verzekeraar insolvent blijkt te zijn.

Antwoord:

Niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Verzekeringsmakelaar

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

22

Onderwerp:

Bijlage 3 – concept ovk – artikel 5.1 Aansprakelijkheid

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 gederfde omzet en/of gederfde winst).” Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord, ingevolge voorschrift 3.9D Gids Proportionaliteit wordt een aansprakelijkheidsbepaling die op geen enkele wijze gelimiteerd is vermoed niet proportioneel te zijn. De Gids Proportionaliteit spreekt slecht van een vermoeden. Daar de aansprakelijkheid op grond van art. 14.1 AIV 2018 wel degelijk beperkt is acht de gemeente de opgenomen aansprakelijkheidsbepaling proportioneel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Verzekeringsmakelaar

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

23

Onderwerp:

Bijlage 3 – concept ovk – artikel 3.3

Vraag:

U heeft opgenomen dat u zich het recht voorbehoud om de overeenkomst twee keer met een jaar te verlengen. Inschrijver ziet graag dat verlenging alleen mogelijk is indien zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer voor

verlenging wensen te opteren. Bent u bereidt om de optie(s) tot verlenging wederkerig te maken?

Antwoord:

Niet akkoord.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Verzekeringsmakelaar

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

24

Onderwerp:

Verwerkingsovereenkomst

Vraag:

Makelaars worden 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 verwerkingsovereenkomst 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:

Dit is akkoord. Zoals in de leidraad op pagina 20 staat vermeld, is de verwerkersovereenkomst alleen van toepassing indien inschrijver géén zelfstandig verwerkersverantwoordelijke partij is conform de bepalingen van de AVG. De genoemde bijlage in de conceptovereenkomst is optioneel.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Verzekeringsmakelaar

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

25

Onderwerp:

5.2.1 - Gunningscriterium 1: Implementatie- en uitvoeringsplan

Vraag:

U geeft maar 1500 woorden als beantwoordingsruimte. Op een A4-pagina met lettertype 10 passen gemiddeld 500 tot 600 woorden bij standaard marges en een enkele regelafstand. Dit betekent dat er 3 A4 beschikbaar is voor de beantwoording, terwijl u 5 aspecten uitvraagt met 7 subvragen. Dit betekent concreet dat er een beantwoordingsruimte is van ongeveer een half A4 per onderdeel. Om een goede en ook leesbare uitwerking van dit gunningcriterium willen wij u vragen om 3000 woorden of 6 A4 als beantwoordingsruimte toe te staan. Is dit akkoord?

Antwoord:

We verhogen het aantal woorden naar 2.000. Tegelijk vragen we om concreet en bondig de gevraagde aspecten te beschrijven, waarbij vooral wordt ingegaan op welke wijze de werkwijze van inschrijver bijdraagt aan de doelstellingen van de gemeente.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Verzekeringsmakelaar

Beantwoord op: 10 nov 2025

Ref.nr.
26

Onderwerp:
4.2.4 Vakbekwaamheid

Vraag:

U stelt dat adviseurs eveneens PE gecertificeerd dienen te zijn, wij gaan ervan uit dat u hiermee bedoelt dat er sprake is van permanente educatie voor alle adviseurs. Is dit correct?

Antwoord:

Dat is correct en inherent aan de geldigheid van het Wft diploma. De zin is in de leidraad daarom als volgt aangepast "De adviseurs van inschrijver dienen te beschikken over een geldig Wft diploma."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Verzekeringsmakelaar

Beantwoord op: 10 nov 2025

Ref.nr.
27

Onderwerp:
4.2.4 Vakbekwaamheid - RAiA

Vraag:

"Adviseurs in Assurantiën (RAiA)" bestaat niet meer als een apart register. Vanaf 1 januari 2020 zijn de registers van RAiA en Makelaars in Assurantiën (RMiA) samengevoegd en vormen ze samen één nieuw register, genaamd RMiA. Wij willen u daarom vragen of u de tweede bullit bij 4.2.4 wilt laten vervallen. Is dit voor u akkoord?

Antwoord:

Dit is akkoord en aangepast in de leidraad.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Verzekeringsmakelaar

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

28

Onderwerp:

4.2.3 – ISO 27001

Vraag:

U stelt ISO 27001 als eis binnen uw aanvraag. Zoals wij dit zien heeft deze eis geen aansluiting bij de uitvraag, hetgeen in strijd is met de aanbestedingsbeginselen. De aanvraag betreft namelijk diensten van een makelaar in schadeverzekeringen, waarbij de data-uitwisseling die plaatsvindt in het kader van de acceptatie- en of schadebehandelingswerkzaamheden niet kwalificeert als privacygevoelig. In deze specifieke context, waarbij de makelaar geen toegang heeft tot gevoelige gegevens en geen daadwerkelijke verwerker is in de zin van de AVG, kan het vereisen van een ISO 27001-certificering niet als proportioneel worden beschouwd. Ook is er voor zover als wij kunnen overzien slechts één verzekeringsmakelaar die over dit certificaat beschikt. Wij willen u daarom vragen om de eis als volgt te herzien:

“Inschrijver beschikt over een aantoonbaar passend en effectief systeem voor informatiebeveiliging, gericht op het waarborgen van de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van gegevens. Dit systeem omvat ten minste:

1. Een vastgesteld informatiebeveiligingsbeleid;
2. Benoemde verantwoordelijkheden voor informatiebeveiliging binnen de organisatie;
3. Periodieke risicoanalyses op het gebied van informatiebeveiliging;
4. Passende technische en organisatorische maatregelen ter beheersing van risico's;
5. Procedures voor incident- en datalekregistratie en opvolging;
6. Maatregelen ter borging van continuïteit van dienstverlening en herstel na incidenten.

Inschrijver toont aan te voldoen aan deze eis door het overleggen van één van de volgende documenten:

- Een geldig ISO/IEC 27001-certificaat of een gelijkwaardig certificaat, of
- Een recent (maximaal 12 maanden oud) onafhankelijk audit- of assurancerapport (bijv. ISAE 3402, SOC 2 of vergelijkbaar), of
- Een eigen verklaring met onderbouwing (zoals beleidsdocumenten,

procedures of risicoanalyses) waaruit blijkt dat aan de bovengenoemde elementen wordt voldaan."

Is dit voor u akkoord?

Het extern laten toetsen van ons informatiebeveiligingsbeleid en inrichting binnen de inschrijvingsperiode is namelijk geen reële mogelijkheid voor een organisatie van onze grootte.

Antwoord:

Akkoord, indien inschrijver kan laten zien hoe het informatiebeveiligingsbeleid dan wel is vormgegeven, onderstaande elementen moeten daarin beschreven staan:

1. Een vastgesteld informatiebeveiligingsbeleid;
2. Benoemde verantwoordelijkheden voor informatiebeveiliging binnen de organisatie;
3. Periodieke risicoanalyses op het gebied van informatiebeveiliging;
4. Passende technische en organisatorische maatregelen ter beheersing van risico's;
5. Procedures voor incident- en datalekregistratie en opvolging;
6. Maatregelen ter borging van continuïteit van dienstverlening en herstel na incidenten.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Verzekeringsmakelaar

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

29

Onderwerp:

4.2.2 – ISO 14001

Vraag:

U stelt ten aanzien van milieubeheer ISO 14001 als eis, of een vergelijkbaar milieumanagementsysteem – ISO 14001 heeft zijn oorsprong echter in de productieomgevingen, en niet binnen dienstverlening zoals Inschrijver verzorgt. Wij willen u dan ook vragen om deze eis te laten vervallen, danwel toe staan dat inschrijvers voldoen als zij een beschrijving overleggen hoe binnen de organisatie invulling wordt gegeven aan milieu management.

Antwoord:

Deze geschiktheidseis komt te vervallen. Dit is aangepast in de leidraad en om deze reden wordt de aanbesteding gerectificeerd, waardoor de inschrijftermijn verlengd wordt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Verzekeringsmakelaar

Beantwoord op:

10 nov 2025

Ref.nr.

30

Onderwerp:

4.2.1 – ISO 9001

Vraag:

U stelt de ISO 9001 certificering als algemene eis. Binnen artikel 2.78a van de Aanbestedingswet 2016 is echter gesteld dat om een keurmerk te eisen, dit alleen betrekking mag hebben op het voorwerp van de opdracht en niet over het algemene ondernemingsbeleid. Wij zien de door u gestelde eis als een eis aan het algemene ondernemingsbeleid en zijn van mening dat dit eveneens tot uitdrukking komt in de gunningscriteria. Daarnaast stelt u als eis dat het kwaliteitszorgsysteem minimaal gelijkwaardig moet zijn aan ISO 9001 als er geen certificering van toepassing is. De beschrijving van het kwaliteitszorgsysteem moet geverifieerd zijn door een onafhankelijk deskundige derde met aantoonbare kennis en ervaring op het gebied van kwaliteitsmanagementsystemen. Het extern laten toetsen van ons kwaliteitszorgsysteem binnen de inschrijvingsperiode is geen reële mogelijkheid voor een organisatie van onze grootte. Wij willen u daarom vragen of u bereidt bent om eveneens een beschrijving van de borging van ons kwaliteitszorgsysteem toe te staan?

Antwoord:

Deze geschiktheidseis komt te vervallen. Dit is aangepast in de leidraad en om deze reden wordt de aanbesteding gerectificeerd, waardoor de inschrijftermijn verlengd wordt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Verzekeringsmakelaar

Beantwoord op:

10 nov 2025