

# Bijlage 9 - Programma van Eisen Verzekeringmakelaarsdiensten

## Inhoudsopgave

<b>Bijlage 9 - Programma van Eisen Verzekeringsmakelaarsdiensten .....</b>	<b>1</b>
<i>Eisen Algemeen.....</i>	<i>3</i>
<i>Eisen Offerteproces.....</i>	<i>4</i>
<i>Eisen met betrekking tot risicomanagement en advies.....</i>	<i>4</i>
<i>Eisen met betrekking tot verzekeringsbeheer.....</i>	<i>5</i>
<i>Eisen ten aanzien van schadebehandeling.....</i>	<i>6</i>
<i>Eisen bij aanbesteding verzekering.....</i>	<i>6</i>
<i>Eisen aan personeel en organisatie.....</i>	<i>7</i>
<i>Eisen informatiebeveiliging en privacy.....</i>	<i>7</i>
<i>Rapportage- en verantwoordingsverplichtingen.....</i>	<i>7</i>
<i>Vergoeding en facturering.....</i>	<i>7</i>
<i>Eisen met betrekking tot dashboard.....</i>	<i>8</i>
<i>Eisen Contractmanagement .....</i>	<i>8</i>

## Eisen Algemeen

Nr.	Minimumeis
1.01	Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van de beschreven werkwijze en alle voorwaarden zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken en gaat hiermee akkoord.
1.02	Opdrachtnemer garandeert dat hij in staat is om gedurende de looptijd van de Overeenkomst de in de paragraaf 1.2 van het Beschrijvend document beschreven opdracht te verrichten.
1.03	Opdrachtnemer garandeert dat zijn organisatie de vereiste capaciteiten, vaardigheden en middelen bezit om te kunnen (blijven) voldoen aan dit Programma van Eisen. Van elke substantiële wijziging in de situatie van Opdrachtnemer om te kunnen voldoen aan de minimumeisen, dient de Opdrachtgever onmiddellijk op de hoogte gesteld te worden.
1.04	Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van de Concept Overeenkomst (bijlage 1) en de Algemene Inkoopvoorwaarden Veiligheidsregio Flevoland 2020 (bijlage 3), die op de Overeenkomst van toepassing zijn en gaat hiermee akkoord.
1.05	Offertes en facturen worden door Opdrachtnemer per Veiligheidsregio aangeboden. Ook de Overeenkomst wordt per Veiligheidsregio afgesloten.
1.06	De Opdrachtnemer treedt op als verzekeringsmakelaar én bemiddelaar voor alle verzekeringen van de Veiligheidsregio, inclusief advisering, beheer, schadeafhandeling en begeleiding van eventuele inkoop en aanbestedingen van verzekeringen.
1.07	De Opdrachtnemer adviseert de Veiligheidsregio proactief (minimaal 1 keer per jaar) over risico's, marktontwikkelingen en relevante wet- en regelgeving.
1.08	De Opdrachtnemer ontvangt vanuit de Veiligheidsregio uitsluitend een vergoeding (fee) voor de dienstverlening. Er mogen commissies of vergoedingen van verzekeraars worden aangenomen gemaximaliseerd op 10% van de bruto premie van de polis.
1.09	De Opdrachtnemer verklaart zich volledig onafhankelijk en objectief te gedragen bij advisering over verzekeringsproducten. Bij iedere uitvraag die er gedaan wordt door Opdrachtnemer wil Opdrachtgever minimaal één (1) offerte van een directwriter terugzien.
1.10	Alle correspondentie dient in de Nederlandse taal te geschieden.
1.11	Conform de gedragscode intermediair tussen makelaars gaat Opdrachtnemer akkoord met het feit dat Opdrachtnemer de huidige portefeuille voor haar rekening neemt. De huidige portefeuille bestaat uit bestaande en lopende dossiers binnen de contractwaarde. Gedurende de implementatieperiode verwacht Opdrachtgever van de Opdrachtnemer een advies hoe de bestaande verzekeringsportefeuille wordt ingericht en welke hiaten van toepassing zijn. De kosten voor dit advies zijn inbegrepen in de jaarlijkse fee. Opdrachtgever verwachten na 6 maanden na definitieve gunning dat de nieuwe makelaar (Opdrachtnemer) de verantwoordelijkheid neemt voor de portefeuille.

## Eisen Offerteproces

Nr.	Minimumeis
2.01	De Opdrachtnemer behandelt alle ontvangen informatie vertrouwelijk en verstrekt deze niet aan derden, behoudens noodzakelijke onderaannemers.
2.02	Offertes worden altijd uitgebracht op verzoek, tenzij gemotiveerd onmogelijk.
2.03	Offertes worden altijd uitgebracht conform inkoopbeleid. Met een minimum van 3, waarbij minimaal 1 offerte dient betrokken te worden van een direct writer. Indien de direct writer geen offerte kan uitbrengen, dan een andere offerte van een niet-direct writer
2.04	Offertes zijn minimaal 30 dagen geldig tenzij anders afgesproken.
2.05	Offertes bevatten o.a.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedrijfsgegevens</li> <li>• Gegevens van de klant (makelaar en eindklant)</li> <li>• Offertenummer</li> <li>• Datum</li> <li>• Geldigheidsduur</li> <li>• Omschrijving verzekering/polis</li> <li>• Looptijd</li> <li>• Prijs (Excl. En Incl. assurantiebelasting)</li> </ul>
2.06	Offertes kunnen via mail worden uitgevraagd door Opdrachtnemer.
2.07	Offerteafhandeling: standaard binnen 5 werkdagen, spoed binnen 2 werkdagen. Dit is niet van toepassing op trajecten die meervoudig onderhands of Europees worden aanbesteed.

## Eisen met betrekking tot risicomangement en advies

Nr.	Minimumeis
3.01	De Opdrachtnemer ondersteunt de Veiligheidsregio bij de uitvoering van haar verzekeringsbeleid, waaronder: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beoordeling van risico's die de Opdrachtgever niet zelf kan of wil dragen.</li> <li>• Het adviseren over optimalisatie van het eigen risico.</li> </ul>
3.02	De Opdrachtnemer levert jaarlijks een adviesrapport "Risico's & Verzekeringen" met minimaal: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse van marktontwikkelingen;</li> <li>• Concrete voorstellen tot aanpassing van de verzekeringsportefeuille;</li> <li>• Voorstel voor optimalisatie van eigen risico's;</li> <li>• Overzicht met acties, verantwoordelijken en planning.</li> </ul> <p>Het rapport wordt in het jaarlijkse portefeuille-overleg besproken.</p>
3.03	Het monitoren en optimaliseren van het gehele verzekeringspakket in samenwerking met de Opdrachtgever en het periodiek (per kwartaal) of op tussentijds verzoek opstellen van een overzicht met daartoe aanbevelingen.
3.04	De Opdrachtnemer indexeert verzekerde waarden jaarlijks conform gangbare index voor herbouwwaarde/nieuwwaarde en voert minimaal tweejaarlijks steekproefsgewijs taxaties/waarderingen uit om onder- of oververzekering vast te stellen; uitkomsten en voorgestelde aanpassingen worden schriftelijk aan Opdrachtgever gerapporteerd met prioritering en tijdpad.
3.05	De opdrachtnemer monitort continu de rating- en solvabiliteitspositie van (her)verzekeraars waarmee de opdrachtgever samenwerkt. Bij aanwijzingen van verslechtering of dreigende insolventie meldt de opdrachtnemer dit onverwijld schriftelijk en mondeling aan de Opdrachtgever en doet hij concrete mitigatie- en continuïteitsvoorstellen.

<b>3.06</b>	De Opdrachtnemer dient minimaal twee (2) keer per jaar en maximaal vier (4) keer per jaar een overleg te organiseren met de Opdrachtgever over de portefeuille en het risicobeeld. Als er een calamiteit is waardoor de vier (4) doorbroken moet worden kan hiervoor geen aanvullende fee worden gerekend.
-------------	--

## Eisen met betrekking tot verzekeringsbeheer

Nr.	Minimumeis
<b>4.01</b>	De Opdrachtnemer bewaakt expiratiedata en informeert de Opdrachtgever minimaal 6 maanden voorafgaand aan afloop van polissen over verlengings- of aanbestedingsmomenten.
<b>4.02</b>	Alle polissen worden administratief beheerd in een digitaal systeem met actueel inzicht in: <ul style="list-style-type: none"> <li>• lopende polissen en einddata,</li> <li>• schades (ook onder het eigen risico),</li> <li>• status van claims, premies en voorwaarden.</li> </ul>
<b>4.03</b>	De Opdrachtnemer waarborgt de actualiteit van verzekerde waarden, in lijn met het beleid van periodieke taxatie en indexering.
<b>4.04</b>	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat u Opdrachtgever adviseert inzake een waarborging van een optimale verzekeringsportefeuille en dat u Opdrachtgever adviseert met betrekking tot risico's in de breedste zin ten aanzien van in ieder geval: <ul style="list-style-type: none"> <li>• verzekeringen en wettelijke kaders voor Veiligheidsregio's;</li> <li>• juridische ontwikkelingen;</li> <li>• schadebeperking;</li> <li>• preventie;</li> <li>• juistheid en volledigheid van het verzekeringspakket;</li> <li>• voorkoming van onnodige en/of dubbele verzekeringen;</li> <li>• coördinatie ten aanzien van verzekeraars;</li> <li>• proactief, gevraagd en ongevraagd adviseren van de Veiligheidsregio's;</li> <li>• het op projectbasis kunnen leveren van professioneel risicomanagement.</li> </ul>
<b>4.05</b>	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de dienstverlening naast genoemde activiteiten ook ondersteuning van de Opdrachtgever ten aanzien van niet verzekerbare schade omvat, zoals advisering op het gebied van: <ul style="list-style-type: none"> <li>• inschakelen van experts voor de schuldvraag/toedrachtonderzoek.</li> <li>• inschakelen van externe expertise t.b.v. het bepalen van de juridische positie en het voeren van verweer.</li> <li>• gezamenlijke overlegstructuur voor bepaling van de behandelwijze van schadegevallen.</li> <li>• verweer namens de Opdrachtgever richting tegenpartijen en uitvoering van eventuele mogelijkheden tot regres bij verzekerde schadegevallen.</li> </ul>

## Eisen ten aanzien van schadebehandeling

Nr.	Minimumeis
5.01	De Opdrachtnemer verzorgt schadebehandeling en monitort voortgang en juistheid.
5.02	De Opdrachtnemer is 24/7/365 bereikbaar voor calamiteiten. Voor reguliere meldingen geldt een maximale responstijd van 48 uur; bij calamiteiten met verhoogde impact levert de Opdrachtnemer binnen 24 uur directe operationele ondersteuning. De Opdrachtnemer verstrekt een vast calamiteitstelefoonnummer en e-mailadres en publiceert bereikbaarheid en escalatieroutes in de portal.
5.03	De Opdrachtnemer adviseert/ondersteunt de Opdrachtgever gevraagd en ongevraagd, ook bij schadegevallen die onder het eigen risico vallen en van niet verzekerbare schaden op het gebied van: <ul style="list-style-type: none"> <li>• inschakelen van experts voor de schuldvraag/toedrachtonderzoek. Het signaleren van eventuele onvolkomenheden of hiaten in de schademeldingen van de Opdrachtgever.</li> <li>• inschakelen van externe expertise t.b.v. het bepalen van de juridische positie en het voeren van verweer.</li> <li>• gezamenlijke overlegstructuur voor bepaling van de behandelwijze van schadegevallen.</li> <li>• verweer namens de Opdrachtgever richting tegenpartijen en uitvoering van eventuele mogelijkheden tot regres bij verzekerde schadegevallen.</li> </ul>
5.04	De Opdrachtnemer stelt een specifieke schadeprocedure op, afgestemd op de processen van de Veiligheidsregio.
5.05	Het benoemen van experts i.o.m. verzekeraars en/of de Opdrachtgever alsmede advisering van de Opdrachtgever hieromtrent.
5.06	Het signaleren van eventuele onvolkomenheden of hiaten in de schademeldingen van de Opdrachtgever en advisering van de juridische positie van de Opdrachtgever hierin.
5.07	Schademeldingen die betrekking hebben op schadevoorvallen die zich hebben voorgedaan tijdens de contractduur van deze overeenkomst, blijven voor rekening en behandeling van de makelaar die op het moment van het betreffende schadeval contractueel verantwoordelijk was voor de dienstverlening.

## Eisen bij aanbesteding verzekeringen

Nr.	Minimumeis
6.01	De Opdrachtnemer is in de lead tijdens de uitvoer van een aanbesteding en begeleidt en/of voert aanbestedingen voor verzekeringscontracten uit voor de Opdrachtgever hierbij gaat hem om de volgende punten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opstellen aanbestedingsstukken</li> <li>• Marktconsultatie</li> <li>• Beoordeling offertes</li> <li>• Gunningsadvies</li> <li>• Juridische advies op het gebied van aanbestedingsrecht</li> </ul>
6.02	Opdrachtnemer garandeert dat het aanbestedingsdossier ten aller tijden met Opdrachtgever wordt gedeeld op het moment dat Opdrachtgever dit verzoekt.
6.03	De Opdrachtnemer garandeert dat alle aanbestedingen voldoen aan de wettelijk geldende regelgeving.
6.04	De Opdrachtnemer mag zich niet beperken tot eigen samenwerkingsverbanden bij benaderen van marktpartijen.
6.05	De uitvoering van de aanbesteding moet gedaan worden door iemand met minimaal 3 jaar persoonlijke ervaring op het gebied van aanbesteden.
6.06	Opdrachtnemer treedt in overleg met de VRFGV en vraagt schriftelijke goedkeuring aan de VRFGV voordat Opdrachtnemer begint met het aanbesteden van een verzekering voor de VRFGV.

## Eisen aan personeel en organisatie

Nr.	Minimumeis
7.01	De Opdrachtnemer en diens medewerkers voldoen aan de eisen van de Wft (Wet op het financieel toezicht) en staan onder toezicht van de AFM.
7.02	Alle betrokken specialisten hebben minimaal een (1) jaar ervaring in hun vakgebied.
7.03	De Opdrachtnemer beschikt over een vaste accountmanager die tijdens kantooruren bereikbaar is en snel kan handelen bij urgente situaties. Bij ziekte of langdurige uitval dient Opdrachtnemer een vervanger te regelen en zorg te dragen voor overdracht van werk- en kennis aan één of meerdere collega's en dit met Opdrachtgever te delen.
7.04	De Opdrachtnemer zorgt voor één (1) vaste schade afhandelaar voor de grote polissen van Opdrachtgever.
7.05	De Opdrachtnemer dient voldoende capaciteit en flexibiliteit te waarborgen voor onverwachte verzoeken en calamiteiten.
7.06	Indien er wijzigingen zijn in de naam of contactgegevens van uw bedrijf of de contactpersonen voor de Opdrachtgever, dan geeft u dit direct door aan de contractmanager van de opdrachtgever.

## Eisen informatiebeveiliging en privacy

Nr.	Minimumeis
8.01	Alle gegevens van de Veiligheidsregio worden vertrouwelijk behandeld.
8.02	De Opdrachtnemer conformeert zich aan de AVG en aan de BIO voor wat betreft dataverwerking, opslag en overdracht.
8.03	Indien persoonsgegevens worden verwerkt, wordt een verwerkersovereenkomst gesloten volgens het model van de Opdrachtgever.

## Rapportage- en verantwoordingsverplichtingen

Nr.	Minimumeis
9.01	Opdrachtnemer stuurt Opdrachtgever minimaal twee (2) keer per jaar een rapport met een overzicht van: <ul style="list-style-type: none"><li>actuele portefeuille.</li><li>schadelast, zowel onder het eigen risico als boven het eigen risico alsmede de regresmogelijkheden.</li><li>trends en aanbevelingen.</li></ul>
9.02	Halfjaarlijkse managementrapportage over claims, lopende dossiers, openstaande acties en verbeterpunten.
9.03	De Opdrachtnemer neemt deel aan een evaluatievergadering met de Opdrachtgever. Dit maakt onderdeel uit van de bezoeken zoals geschetst in punt 3.06.

## Vergoeding en facturering

Nr.	Minimumeis
10.01	De basisvergoeding bestaat uit een vaste fee per jaar zoals opgegeven in het het prijzenblad (bijlage 11) deze fee is tezamen voor beide Veiligheidsregio's. Daarnaast is het alleen toegestaan een extra fee in rekening te brengen bij uitvoer van een meervoudig onderhandse of Europese aanbesteding tegen de fee zoals opgegeven in het prijzenblad (bijlage 11).
10.02	De door Opdrachtnemer te maken kosten voor overdracht/implementatie zijn verdisconteerd in de aangeboden fixed fee.
10.03	Diensten die niet in het prijzenblad (bijlage 11) en afgesloten polissen genoemd zijn en wel te relateren zijn aan basistaken van de makelaar, kunnen gedurende de contractfase nooit

	gefactureerd worden, tenzij met uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke instemming van de Opdrachtgever.
<b>10.04</b>	De facturering wordt gedaan (uiterlijk) in het eerste kwartaal van het lopende contractjaar. Dit houdt dus in dat er vooruit gefactureerd wordt.
<b>10.05</b>	Opdrachtnemer gaat akkoord met een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van een geldige en juiste factuur.
<b>10.06</b>	Alle facturen (zowel ten behoeve van de verzekeringen als ten behoeve van de dienstverlening van de verzekeringsmakelaar) worden te allen tijde verzonden naar: <b>Gooi en Vechtstreek:</b> <a href="mailto:Facturen@brandweergooivecht.nl">Facturen@brandweergooivecht.nl</a> en <b>cc</b> naar <a href="mailto:verzekeringen@brandweergooivecht.nl">verzekeringen@brandweergooivecht.nl</a> <b>Flevoland:</b> <a href="mailto:FPC@brandweerflevoland.nl">FPC@brandweerflevoland.nl</a> en <b>cc</b> naar <a href="mailto:verzekeringen@brandweerflevoland.nl">verzekeringen@brandweerflevoland.nl</a>

## Eisen met betrekking tot dashboard

Nr.	Minimumeis
<b>11.01</b>	Het systeem voldoet aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) of een gelijkwaardige norm.
<b>11.02</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Specificatie van mutaties binnen de verzekerde bestanden over het afgelopen jaar (toevoegingen, wijzigingen, beëindigingen);</li> <li>- Specificatie van de verzekerde objecten/bestanden per polis.</li> </ul>
<b>11.03</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Per schade dient minimaal inzichtelijk te zijn:</li> <li>- Omschrijving van de schade;</li> <li>- Schadenummer;</li> <li>- Schadedatum;</li> <li>- Betaald schadebedrag en reserve.</li> <li>- Totaal door verzekeraars betaald bedrag;</li> <li>- Correspondentie, facturen, schades en polissen.</li> <li>- Totaal eigen risico ten laste van de opdrachtgever;</li> <li>- Overzicht van het aantal gemelde schades per kwartaal.</li> </ul>
<b>11.04</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inzicht in en toegang tot facturen en financiële documenten;</li> <li>- Mogelijkheid tot raadpleging van relevante correspondentie en communicatie met betrekking tot schades en polissen (binnen de grenzen van de AVG).</li> </ul>
<b>11.05</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De informatie dient actueel en betrouwbaar te zijn;</li> <li>- Export van gegevens naar gangbare bestandsformaten (zoals bijvoorbeeld Excel), dient mogelijk te zijn;</li> <li>- De applicatie dient beveiligd toegankelijk te zijn voor geautoriseerde medewerkers van de opdrachtgever.</li> <li>- Opdrachtgever bepaald welke rollen en rechten iedere medewerker van Opdrachtnemer krijgt. Opdrachtnemer dient hieraan te voldoen.</li> </ul>
<b>11.06</b>	Opdrachtgever wil zelf mutaties kunnen doorgeven in het dashboard. Denk hierbij aan auto's aan en afmelden en dergelijke.

## Eisen Contractmanagement

Nr.	Minimumeis
<b>12.01</b>	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actueel houden van de complete contractadministratie t.b.v. de verzekeringscontracten.
<b>12.02</b>	Opdrachtgever heeft op basis van dit PvE de onderstaande KPI's opgesteld. Deze KPI's zullen tijdens de evaluatiegesprekken inhoudelijk getoetst en besproken worden.
<b>12.03</b>	<b>KPI 1 Reactietermijn offertes</b>

	Opdrachtnemer zal binnen 5 werkdagen na ontvangst van een aanvraag een offerte afgeven. Bij spoedaanvragen zal Leverancier binnen 2 werkdagen een offerte afgeven. Dit is niet van toepassing op trajecten die meervoudig onderhands of Europees worden aanbesteed.
<b>12.04</b>	<b>KPI 2 Beschikbaarheid webportaal</b> Het uptime percentage van het webportaal moet minimaal 95% zijn op jaarbasis, uitgaande van een service window van 365 dagen x 24 uur. Dit om de continuïteit voor offerteaanvragen, opdrachten en leveringen te kunnen borgen. Opdrachtnemer toont de beschikbaarheid jaarlijks aan d.m.v. een rapportage die eenmaal per jaar, tijdens een strategisch overleg, met Opdrachtgever zal worden gedeeld.
<b>12.05</b>	<b>KPI 3 Tijdige contract vernieuwing</b> Opdrachtnemer draagt zorg voor tijdige contractvernieuwing en zorgt ervoor dat 100% van de contracten voor de vervaldatum is vernieuwd.