

## Bijlage 4 - Programma van eisen

### Adviesering in de meest algemene zin over verzekeringen en schade

Nr.	Eis
1.	Opdrachtnemer dient opdrachtgever gedurende de contractperiode proactief te adviseren over haar verzekeringsportefeuille en schades in de meest algemene zin.
2.	Opdrachtnemer stelt één vaste accountmanager beschikbaar met een vaste vervanger die tijdens werktijden bereikbaar zijn.
3.	Indien de vaste accountmanager niet beschikbaar is, informeert hij/zij opdrachtgever hier tijdig over en draagt zorg voor een adequate overdracht van werk en kennis aan de vaste vervanger of in overleg (een) andere collega('s).
4.	Opdrachtgever kan telefonisch en per e-mail bij de accountmanager terecht voor vragen of advies over verzekeringen en schades.
5.	De accountmanager bevestigt de ontvangst van (advies)vragen binnen twee werkdagen en houdt proactief contact met de vraagsteller over de voortgang.
6.	Opdrachtnemer is ook buiten kantoor tijden bereikbaar (bijvoorbeeld via een 24/7 noodnummer) voor grote calamiteiten en noodgevallen.
7.	Opdrachtnemer levert jaarlijks en desgewenst vaker op verzoek van opdrachtgever een overzicht aan van de verzekeringsportefeuille en indien van toepassing het verzekerde bestand per polis.

### Beheer van de verzekeringsportefeuille, inclusief polisbeheer, polisacceptatie en polisadministratie

Nr.	Eis
8.	Opdrachtnemer doet periodiek aanbevelingen aan opdrachtgever, bijvoorbeeld naar aanleiding van marktontwikkelingen.
9.	Opdrachtnemer houdt minimaal drie accountgesprekken per jaar met opdrachtgever. De accountgesprekken vinden plaats op het gemeentehuis Lansingerland.
10.	Opdrachtnemer zet zich maximaal en aantoonbaar in om te waarborgen dat de verzekeringsportefeuille van opdrachtgever gedurende de looptijd aansluit bij actuele marktontwikkelingen, geldende wet- en regelgeving, wensen binnen de organisatie en eventueel veranderende risico-omstandigheden.
11.	Opdrachtnemer voorkomt onnodige en/of dubbele verzekeringen binnen de verzekeringsportefeuille van opdrachtgever.
12.	Opdrachtnemer verzorgt een goede administratieve ondersteuning van de volledige verzekeringsportefeuille van opdrachtgever onder meer in het kader van premiebetalingen (inclusief assurantiebelasting), polisopmaak, poliscontrole, prolongaties, wijzigingen, tijdstip van aanbestedingen en dekkingsbevestigingen.
13.	Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid om opdrachtgever te wijzen op alle verplichtingen en acties die uit bestaande polissen voortvloeien, zoals taxaties van verzekerd vastgoed of inventaris, het informeren over het invullen van naverrekeningen. Opdrachtnemer ondersteunt opdrachtgever hierin.
14.	Opdrachtnemer zorgt voor het (administratieve) beheer ('penvoerderschap') van die polissen, waarvan opdrachtgever heeft aangegeven, dat zij het wenselijk vindt dat de verzekeringsmakelaar het (administratieve) beheer verzorgt. Hieronder vallen in ieder geval de direct writer polissen zoals opgenomen in de leidraad. Uitgezonderd zijn de aansprakelijkheidsverzekering voor gemeenten (AVG), werkgerelateerde en niet-werkgerelateerde ongevallenverzekering. Over laatstgenoemde polissen wil opdrachtgever wel advies ontvangen.
15.	Opdrachtnemer levert op verzoek van opdrachtgever een schadeoverzicht aan van de gemelde schades in de gevraagde periode.

## Bemiddeling en afsluiting van verzekeringen

Nr.	Eis
16.	Opdrachtnemer bemiddelt bij en sluit verzekeringen af voor opdrachtgever, in overleg met en conform de opdracht daartoe van opdrachtgever.
17.	Opdrachtnemer stelt onder andere de dekkingsbehoefte vast, verzamelt risicogegevens, levert offertes aan, verzorgt de opmaak van polissen en controleert deze op juistheid.

## Verzorgen van en begeleiding bij aanbestedingen van verzekeringen en taxaties

Nr.	Eis
18.	Opdrachtnemer dient opdrachtgever te ontzorgen en te begeleiden bij de aanbestedingen van haar verzekeringen. Hieronder wordt onder meer verstaan het tijdig uitvoeren van nationale en/of Europese aanbestedingen, de inhoudelijke advisering inzake de inrichting van de verzekeringsovereenkomst, alsmede de volledige procesbegeleiding van de aanbesteding.
19.	Opdrachtnemer bewaakt de vervaldata van alle lopende verzekeringen en informeert opdrachtgever tijdig over aankomende aanbestedingsverplichtingen en over de mogelijkheden van verlenging en/of opzeggen van polissen.
20.	Opdrachtnemer brengt bovenstaande tijdig onder de aandacht, in ieder geval tijdens de periodieke accountgesprekken.
21.	Opdrachtnemer staat in voor de tijdige afronding van aanbestedingstrajecten. Dit betekent dat aanbestedingen ruim op tijd worden gestart zodat nieuwe polissen minimaal één maand voor het verlopen van de huidige polissen definitief zijn gegund.
22.	Opdrachtnemer garandeert dat de aanbesteding die hij begeleidt geschiedt op grond van de geldende wettelijke regelgeving en conform het inkoop- en aanbestedingsbeleid van opdrachtgever.
23.	Opdrachtnemer verzorgt en begeleidt het volledige aanbestedingsproces, inclusief marktconsultaties, voor de door opdrachtgever af te sluiten verzekeringen. Dit omvat onder meer: <ol style="list-style-type: none"><li>Het verzamelen en verstrekken van risico-informatie ten behoeve van het verkrijgen van aanbiedingen uit de bedrijfsmatige (co-)assurantiemarkt.</li><li>Het selecteren van geschikte risicodragers (zowel leidend als volgend).</li><li>Advisering over de (wenselijkheid van) deskundigentaxaties in het kader van brand en overige materiële risico's. De opdrachtnemer is geen partij bij de benoeming van externe deskundigen, noch bij de daaruit voortvloeiende overeenkomsten.</li><li>Het verdelen van de verzekeringscapaciteit en het verzorgen van dekking conform de betreffende aanbieding.</li><li>Het opstellen en verstrekken van dekkingsbevestigingen conform de betreffende aanbieding.</li><li>Het verstrekken van uitgebreide risico-informatie aan geselecteerde partijen.</li><li>Het selecteren van de ontvangen aanbiedingen op basis van zowel premiestelling als polisvoorwaarden.</li><li>Het technisch beoordelen van de aanbiedingen.</li></ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Het vakinhoudelijk laten beoordelen van de aanbiedingen door het beoordelingsteam.</li> <li>j. Het adviseren over en toelichten van de betreffende aanbestedingen.</li> </ul>
24.	Opdrachtnemer adviseert opdrachtgever over de beste wijze om de aanbestedingen vorm te geven.
25.	Opdrachtnemer benadert bij aanbestedingen van diverse verzekeringen alle marktpartijen die interessant kunnen zijn voor opdrachtgever. Hij mag zich niet beperken tot zijn eigen samenwerkingsverbanden.
26.	Opdrachtnemer beschikt over de benodigde expertise om de aanbestedingen van verzekeringen adequaat te verzorgen, succesvol en tijdig af te ronden. Op verzoek kan opdrachtnemer deze expertise schriftelijk aantonen.
27.	Voor alle aanbestedingen geldt dat opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het opstellen van de brieven tot voorlopige en definitieve gunning, tenzij anders overeengekomen. De brieven mogen pas worden verstuurd nadat opdrachtgever daarop een definitief akkoord heeft gegeven.
28.	Voor iedere vorm van opdrachtverstrekking aan derden is een definitief akkoord van opdrachtgever vereist.
29.	Opdrachtnemer verzorgt in overleg met opdrachtgever en indien nodig een aanbesteding voor taxatie offertes voor herbouwwaarde of inventaris in het kader van de Brandverzekering. Op basis van de polisvoorwaarden van de huidige Brandverzekering is dit voor de inventaris één keer per drie jaar en voor de opstal één keer per zes jaar.

### Schadebehandeling

Nr.	Eis
30.	Opdrachtnemer behandelt schades die vallen binnen de verzekeringsportefeuille van opdrachtgever inclusief de polissen (direct writer) waarvan het administratieve beheer aan hem is opgedragen. Schades in het kader van de Aansprakelijkheidsverzekering Gemeenten (AVG), werkgerelateerde en niet-werkgerelateerde ongevallenverzekering vallen hier niet onder.
31.	Opdrachtnemer monitort proactief de afhandeling van schades op doorlooptijd, juistheid en integriteit. En informeert opdrachtgever hierover tijdig en volledig.
32.	Opdrachtnemer zet zich aantoonbaar in om ervoor te zorgen dat opdrachtgever de maximale schadevergoeding ontvangt binnen de geldende kaders of op andere wijze zo optimaal mogelijk wordt gecompenseerd.
33.	Opdrachtnemer behandelt namens en in overleg met opdrachtgever ook schades die het eigen risico op de toepasselijke verzekeringen niet te boven gaan. Dit geldt voor de gehele verzekeringsportefeuille, behalve de Aansprakelijkheidsverzekering Gemeenten (AVG), werkgerelateerde en niet-werkgerelateerde ongevallenverzekering.
34.	Opdrachtnemer benoemt experts op instructie van of op instructie aan verzekeraars.
35.	Opdrachtnemer adviseert met betrekking tot eventuele benoeming van een contra-expert of andere deskundige.
36.	Opdrachtnemer voert onderhandelingen met verzekeraars in het belang van opdrachtgever (zoals in geval van eventuele verschillen van inzicht met betrekking tot polisdekking) en informeert opdrachtgever hierover.
37.	Opdrachtnemer dient extra ondersteuning te bieden bij grote calamiteiten met verhoogde politieke en/of financiële impact. De accountmanager (of diens vaste vervanger) is in dergelijke gevallen binnen 24 uur beschikbaar om bijstand aan opdrachtgever te verlenen.

38.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de financiële afwikkeling van schades waaronder incasso en uitkering van (voorschotten op) schadevergoedingen en eigen risicobedragen.
39.	Opdrachtnemer zorgt voor tijdige melding van schades bij verzekeraars en ziet toe op adequate en tijdige informatievoorziening van en aan verzekeraars, dan wel het verzorgen en in stand houden van een professioneel rappelsysteem.
40.	Opdrachtnemer signaleert eventuele onvolkomenheden of hiaten in de schademeldingen van opdrachtgever en adviseert over de juridische positie van opdrachtgever in deze gevallen.

### Advisering en assistentie op gebied van preventie en risicomanagement

Nr.	Eis
41.	Opdrachtnemer adviseert opdrachtgever periodiek over de risico's die zij loopt in het kader van de verzekeringen en de objecten/risico's die hieronder vallen om deze te minimaliseren (risicomanagement).
42.	Opdrachtnemer beschikt over de expertise, of kan deze inschakelen, om het budget dat opdrachtgever in de premie van haar huidige brandverzekering betaalt voor Risk Engineering in het belang van opdrachtgever te benutten.
43.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat risicomanagement een terugkerend onderwerp is tijdens de periodieke accountgesprekken.

### Portefeuilleoverdracht

Nr.	Eis
44.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat vóór de ingangsdatum van het contract de overname en implementatie van de huidige verzekeringsportefeuille inclusief de behandeling van de lopende schades op zorgvuldige wijze wordt gerealiseerd, zodat de dienstverlening vanaf de start stabiel en zonder onderbrekingen verloopt.
45.	Opdrachtnemer dient opdrachtgever over het voorgaande proces te ontzorgen en tijdens dit proces in ieder geval tweewekelijks op de hoogte te houden van de voortgang.
46.	Opdrachtnemer dient vanaf 1 januari 2027 alle schades die vallen binnen de scope van de aanbesteding te behandelen. Ook als deze schades betrekking hebben op voorgaande jaren.
47.	Opdrachtnemer verzorgt voor aanvang van de opdracht een kennismakingsbijeenkomst op locatie bij de gemeente Lansingerland.
48.	Opdrachtnemer aanvaardt dat hiaten in verzekeringsdekking als gevolg van een falende implementatie en alle daaruit voortvloeiende (gevolg)schade volledig voor zijn rekening komen. Behalve als deze fouten het aantoonbaar rechtstreeks gevolg is van het doen en/of nalaten van de overdragende verzekeringsmakelaar of van opdrachtgever.

### Overdracht bij beëindiging overeenkomst

Nr.	Eis
49.	Bij afloop van de overeenkomst zorgt opdrachtnemer ervoor dat een eventuele nieuwe opdrachtnemer, de gemeente en/of andere betrokken partijen aansluitend en zonder onderbreking van de bedrijfsprocessen van de gemeente de opdracht kan overnemen en uitvoeren. Voor deze overdracht worden geen kosten in rekening gebracht.
50.	Opdrachtnemer stelt drie 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. Opdrachtnemer is ervan op de hoogte dat opdrachtgever het overdrachtdossier kosteloos geheel of gedeeltelijk kan overdragen aan de nieuwe contractpartner.
51.	Opdrachtnemer zorgt voor de overdracht van opgeslagen gegevens of opgestelde en aanvullende documenten die deel uitmaken van de opdracht.

52.	Opdrachtnemer vernietigt gegevens waarvoor opdrachtgever verantwoordelijk is en levert bewijs van de vernietiging.
53.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat hiaten in de verzekeringsdekking als gevolg van diens doen en/of nalaten bij de overdracht aan een nieuwe makelaar voor rekening van opdrachtnemer zijn.

### Algemene eisen en omgangsnormen

Nr.	Eis
54.	De voertaal van alle communicatie en documentatie is Nederlands.
55.	Opdrachtnemer verricht de diensten bij of krachtens de Wet op het financieel toezicht (Wft), ten behoeve waarvan zij een vergunning beschikt, uitgegeven door de Autoriteit Financiële Markten (AFM).
56.	Opdrachtnemer is aangesloten bij de Erkenningsregeling RMiA (Register Makelaar in Assurantiën).
57.	Opdrachtnemer is aangesloten bij de VNAB (Vereniging Nederlandse Assurantie Beurs).
58.	De specialisten/adviseurs die opdrachtnemer inzet voor opdrachtgever moeten voldoen aan de vakbekwaamheidseisen die de Wft aan deze functies stelt. Op verzoek kan dit door opdrachtnemer worden aangetoond.
59.	Opdrachtnemer beschikt over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. De aansprakelijkheid voor schade, uit welke hoofde dan ook, is per gebeurtenis beperkt tot € 2.500.000, -.
60.	Opdrachtnemer moet werken conform en voldoen aan de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG);
61.	Opdrachtnemer kwalificeert niet als verwerker, maar als verwerkingsverantwoordelijke. Derhalve wordt geen verwerkerovereenkomst aangegaan. Opdrachtnemer kan op eerste verzoek inzicht geven in haar beleid rondom dataprotectie en privacy.
62.	Wijzigingen in de naam, contactgegevens van het bedrijf of contactpersonen van opdrachtnemer worden direct doorgegeven aan opdrachtgever.

### Vergoeding voor de verzekeringsmakelaarsdiensten

Nr.	Eis
63.	Opdrachtnemer ontvangt de vergoeding voor de door hem verrichtte diensten conform deze aanbesteding in de vorm van een jaarlijkse vergoeding ('fixed fee').
64.	Provisie dient niet in rekening te worden gebracht aan opdrachtgever.
65.	De jaarlijkse fixed fee is inclusief alle kosten.