

Bijlage E

Programma van Eisen

**Europese aanbesteding Schadebehandeling Aansprakelijkheidsverzekering
Particulieren (AVP)**

1 Wet- en regelgeving

Eis nr.	Beschrijving
1.1	Opdrachtnemer en haar personeel conformeren zich en voldoen aan de vakbekwaamheidseisen die de Wet op het financieel toezicht (Wft) stelt.
1.2	Inschrijver is in het bezit van voor de branche relevante wettelijke vergunningen en voldoet aan geldende eisen.
1.3	Opdrachtnemer leeft privacywetgeving na en voldoet aan de rapportageverplichtingen richting relevante toezichthouders.
1.4	Opdrachtnemer dient, gedurende de gehele looptijd, aan te kunnen tonen dat voldaan wordt aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), ISO/IEC27001 of een soortgelijke normering.

2 Advisering

Eis nr.	Beschrijving
2.1	Opdrachtnemer analyseert de schadeportefeuille en adviseert hierover periodiek (minimaal 2 keer per jaar) t.b.v. preventieve maatregelen.

3 Schadebehandeling

Eis nr.	Beschrijving
3.1	De schadebehandeling wordt uitgevoerd door een voor opdrachtgever vast team bij opdrachtnemer, waarbij één vast contactpersoon wordt aangewezen.
3.2	Opdrachtnemer draagt zorg voor het afwickelen en behandelen van alle Schadegevallen, met in achtneming van eis 3.3, die betrekking hebben op afgesloten AVP.
3.3	Opdrachtnemer levert schadegevallen die binnen het risico van de verzekeraar vallen direct aan bij de verzekeraar
3.4	Opdrachtnemer betreft de verzekeraar bij de schadebeoordeling vanaf het moment dat de eerste inschatting van de gemelde schade is gemaakt, en deze meer dan €15.000,- euro bedraagt of als een schade niet direct te kwantificeren is.
3.5	Opdrachtnemer draagt zorg voor het monitoren van schades die bij de verzekeraar in behandeling zijn ten aanzien van doorlooptijd, juistheid en integriteit.
3.6	Opdrachtnemer draagt zorg voor tijdige melding van schades bij verzekeraars en ziet toe op tijdige informatievoorziening vanuit verzekeraars c.q. het verzorgen en in stand houden van een voor de aanbestedende dienst adequaat rappelsysteem.
3.7	Opdrachtnemer hanteert de volgende responsetijden: <ul style="list-style-type: none"> - Op werkdagen stuurt de opdrachtnemer binnen 24 uur een ontvangstbevestiging aan de opdrachtgever. - Opdrachtnemer stuurt binnen drie werkdagen na de ontvangstbevestiging een statusupdate van het betreffende dossier.
3.8	Opdrachtnemer ziet toe op de naleving van de schadeprocedure door alle betrokkenen en rapporteert ter zake aan de verantwoordelijke bij Opdrachtgever.
3.9	Opdrachtnemer schakelt, op instructie van verzekeraars of opdrachtgever, (contra-)experts dan wel andere deskundigen in.
3.10	Opdrachtnemer overlegt, in opdracht van Opdrachtgever, met derden (zoals, gelaedeerden en rechtshulpverleners).
3.11	Opdrachtnemer onderhandelt, in opdracht van Opdrachtgever, met verzekeraars over een optimale regeling en voortvarende afwikkeling van schades. Waarbij opdrachtgever te allen tijde wordt geïnformeerd c.q. geraadpleegd.

3.12	Opdrachtnemer incasseert en betaalt onverwijld schadepenningen en/of coulance uitkeringen door aan rechthebbenden.
3.13	Opdrachtnemer signaleert en adviseert schriftelijk over de mogelijkheid tot het nemen van regres, resp. verhaal bij derden te halen.
3.14	Opdrachtnemer incasseert en betaalt schade- en of kostenvergoedingen door aan rechthebbende.
3.15	Opdrachtnemer instrueert, op verzoek van Opdrachtgever, een rechtshulpverlener van Opdrachtgever en verzorgt de overdracht van het dossier.
3.16	Opdrachtnemer adviseert (gevraagd en ongevraagd) ook bij schadegevallen die het eigen risico niet te boven gaan.
3.17	Opdrachtnemer levert twee keer per jaar en incidenteel op aanvraag van de opdrachtgever een overzicht van de lopende en afgewikkelde schades en de status en afwikkeling van deze dossiers.

4 Overdracht en implementatie

Eis nr.	Beschrijving
4.1	Opdrachtnemer volgt de lopende AVP-verzekeringsspolis bij het wijzigen van de verzekeraar.
4.2	Opdrachtnemer neemt geen lopende claims, lopende schades en overige verzekeringszaken m.b.t. AVP over van de latende partij.

5 Privacy

Eis nr.	Beschrijving
5.1	Opdrachtnemer zal gedurende de looptijd van de overeenkomst en na beëindiging van de overeenkomst geheimhouding betrachten ten aanzien van verkregen informatie en gegevens die in het kader van de dienstverlening zijn verstrekt.
5.2	Opdrachtnemer wordt gezien als verantwoordelijke van de verwerking van persoonsgegevens en dient zich daarom te houden aan art. 32 van de AVG. Dit betekent onder meer dat hij passende technische en organisatorische maatregelen neemt om de privacy van persoonsgegevens te waarborgen.
5.3	Opdrachtnemer voldoet gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst aan de voorwaarden die zijn gesteld inzake de borging van de privacy van de persoonsgegevens.
5.4	Opdrachtnemer voldoet gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), ISO/IEC27001 of een soortgelijke normering.

6 Communicatie en escalatie

Eis nr.	Beschrijving
6.1	Opdrachtnemer stelt een vaste accountmanager aan.
6.2	Er zijn vaste aanspreekpunten voor diverse aspecten van de verzekeringsportefeuille en er is één aanspreekpunt per schadedossier.
6.3	Opdrachtnemer treedt op als onafhankelijke partij en houdt de belangen van Opdrachtgever en verzekeraar strikt gescheiden.
6.4	Opdrachtnemer en opdrachtgever hebben minimaal twee keer per jaar overleg waarbij de verzekeringstechnische trends en de ontwikkelingen in de schadeportefeuille en afwikkeling worden besproken.
6.5	Opdrachtnemer informeert opdrachtgever als de verwerking van schadedossiers door onvoorziene omstandigheden langer dan 1 werkdag (24 uur) niet uitgevoerd kunnen worden.

6.6	De opdrachtnemer escaleert direct richting opdrachtgever als schadedossiers van dusdanige omvang zijn dat dit het voortbestaan van de toekomstige verlengingen van het verzekeringscontract belemmeren.
-----	---

7 Managementinformatie

Eis nr.	Beschrijving
7.1	Opdrachtnemer verschaft elk kwartaal kosteloos een managementrapportage (in pdf-format en op aanvraag in Word of Excel format).
7.2	De managementrapportage wordt uiterlijk vier (4) weken na het verstrijken van het betreffende kwartaal verzonden aan de contractmanager van Opdrachtgever.
7.3	In geval van een omstandigheid die van invloed kan zijn op de uitvoering van de Raamovereenkomst zal Opdrachtnemer dit onverwijld mondeling melden en binnen vijf (5) Werkdagen daarna de omstandigheid schriftelijk rapporteren aan het locatiemanagement van de betreffende Locatie.
7.4	In de managementrapportage, volgend uit omstandigheden conform eis 7.3, dienen minimaal de volgende elementen te worden opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> • Informeren over het probleem; beschrijving van de schade. • Impact hiervan op de dienstverlening aan het COA. • Maatregelen om impact te minimaliseren. • Verwachte termijn tot herstel naar reguliere proces. • Getroffen maatregelen om het probleem op te lossen • Getroffen maatregelen om het probleem in de toekomst te voorkomen

8 Betalingen en facturatie

Eis nr.	Beschrijving
8.1	Opdrachtnemer voert de betaalopdrachten uit die voortvloeien uit de behandelde schades.
	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat COA het verschuldigde bedrag vanuit de behandelde schades minimaal op maandelijkse basis aan Opdrachtnemer betaald.
8.2	Opdrachtnemer dient maandelijks één verzamelfactuur aan te leveren.
8.3	Opdrachtnemer factureert volgens Bijlage F – Facturatievereisten COA.