

Bijlage 4

Programma van eisen ten behoeve van de Europese aanbesteding voor het leveren van coaches en daaraan gerelateerde diensten

In deze bijlage zijn de eisen opgenomen die het Kadaster stelt aan de gevraagde dienstverlening.

1. Eisen aan de coachpool

Eis 1.	De coaches in de pool maken deel uit van de organisatie van Opdrachtnemer en/of zijn als zelfstandige verbonden aan de organisatie van Opdrachtnemer.
Eis 2.	Opdrachtnemer kent de coaches persoonlijk en weet waar elke coach op inzetbaar is op basis van zijn/haar expertise.
Eis 3.	De pool coaches kan voorzien in alle vormen van coaching zoals omschreven in de Selectieleidraad, 2.3 Beschrijving en omvang van de Raamovereenkomst.
Eis 4.	Op uitzonderlijke gronden en conform de gestelde kwaliteitseisen is het mogelijk om vanuit de Opdrachtgever in incidentele gevallen een coach op verzoek in te huren via Opdrachtnemer. Dit is alleen mogelijk wanneer: • de in te huren coach een specialisatie inbrengt dat nog niet in de pool beschikbaar is • en er een akkoord is van de Kadaster Academie (KA) en/of MD consultant.
Eis 5.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de dagelijkse aansturing en onderhoud van de coachpool en draagt zorg voor de volledige administratie van de coachpool zoals registratie en administratie, check op diploma's en certificering coaches, verlof en ziekteregistratie, facturering van de coachtrajecten etc.
Eis 6.	De Opdrachtnemer onderhoudt het primaire contact met de coaches.
Eis 7.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het oplossen van alle voorkomende problemen/trouble shooting.

2. Eisen aan de coaches

Eis 8.	De coach heeft een WO of HBO opleiding of elders verworven competenties. Aangevuld met een geaccrediteerde coaching opleiding volgens ICF of anders via NOBCO/EMCC/ECA/TPC of een vergelijkbare instituut.
Eis 9.	De coach heeft minimaal 3 jaar ervaring met team/individuele, werk gerelateerde coaching.
Eis 10.	Coach en/of Opdrachtnemer beschikt over een zakelijk representatieve coachruimte.
Eis 11.	De coach houdt zich aan de door de onderhavige beroepsgroep gestelde beroepscode en beroepsnormen. Beroepsorganisaties kunnen zijn: NIP, NOBCO, ROA (Raad voor Organisatie Adviesbureaus), NRTTO, NOLOC, etc.
Eis 12.	De coach heeft aantoonbare coachingsvaardigheden zoals inlevingsvermogen, interpersoonlijke sensitiviteit, vermogen tot motiveren en stimuleren, reflectievermogen, helikopter view, begrijpt het politieke veld van de executive (indien van toepassing), identificeert en weerspiegelt op patronen, daagt uit (maar niet noodzakelijkerwijs provocerend), gevoelig (maar pragmatisch), kan omgaan met uitdaging of tegendruk, kan terugkoppelen naar theoretische kaders, kan eigen inzichten delen, heeft empathie.
Eis 13.	De coach kan adviseren over actuele thema's die specifiek spelen binnen de organisatie van de Opdrachtgever maar ook over trends en ontwikkelingen bijvoorbeeld op het gebied van duurzame inzetbaarheid, verandertrajecten, teamontwikkeling, organisatieontwikkeling etc. en adviseert hierover gevraagd en ongevraagd aan Opdrachtgever.
Eis 14.	De coach heeft gedurende het gehele coachtraject aandacht voor een goede werkrelatie met de leidinggevende van de Medewerker en is altijd gericht op samenwerking.

-
- | | |
|---------|--|
| Eis 15. | De coach spant zich in om bekend te raken en te blijven met de Kadaster organisatie. |
|---------|--|
-

3. Eisen aan vervanging en opvolging

-
- | | |
|---------|--|
| Eis 16. | Inzet van een vervanger (gelijkwaardig aan vaste professional) bij vertrek coach/langdurige afwezigheid/ziekte van de coach wordt door Opdrachtnemer, indien gewenst door Opdrachtgever, gegarandeerd. Hiervoor worden geen kosten in rekening gebracht. |
| Eis 17. | Opdrachtgever wordt zo spoedig mogelijk geïnformeerd over vertrek coach/afwezigheid/ziekte en/of uitval van coach en/of diens vaste vervanging. |
| Eis 18. | Bij onvoorziene beëindiging van de diensten van coach staat de coach samen met Opdrachtnemer garant voor een goede afronding en overdracht. Beoogd opvolger wordt vooraf ter goedkeuring aan Opdrachtgever voorgesteld. |
| Eis 19. | De kosten voor het inwerken van personeel (van de Opdrachtnemer zelf) zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. |
-

4. Eisen aan het (matchings)proces

-
- | | |
|---------|---|
| Eis 20. | Opdrachtnemer volgt de procesgang zoals beschreven in de selectieleidraad. |
| Eis 21. | Opdrachtnemer beschikt over medewerkers die in staat zijn de coachingsaanvraag te kunnen doorgronden in relatie tot de matching met een passende coach. |
| Eis 22. | Het coachaanbod sluit in diversiteit aan op het werk- en denkniveau van alle medewerkers binnen de Kadaster organisatie: van MBO niveau tot en met WO niveau. |
| Eis 23. | Er vindt een persoonlijke en professionele intake plaats met de medewerker door de coach. |
| Eis 24. | De geselecteerde coach stemt met de medewerker van het Kadaster af of hij/zij de juiste coach is in relatie tot de coachvraag en of er een wederzijdse klik is. |
| Eis 25. | Wanneer blijkt dat de klik toch onvoldoende aanwezig en/of de vraag niet aansluit bij de capaciteiten van de coach wordt er een nieuwe intake met een andere coach ingepland. |
| Eis 26. | Coachaanvragen worden binnen twee werkdagen na ontvangst in behandeling genomen. |
| Eis 27. | Opdrachtnemer biedt binnen 7 werkdagen een passende coach aan. |
-

5. Eisen aan het Coachtraject

-
- | | |
|---------|---|
| Eis 28. | Voor ieder coachtraject wordt een nieuw coachcontract afgesloten voor zowel individuele als teamcoaching op basis van de vooraf gedeelde offerte. |
| Eis 29. | De Opdrachtnemer draagt zorg voor uitvoering van de individuele/team coachcontracten. |
| Eis 30. | Het coachtraject start niet zonder akkoord van de manager van de medewerker. |
| Eis 31. | Het coachtraject heeft een maximum van 6 gesprekken. Het incidenteel verlengen van een coachtraject is alleen mogelijk na akkoord van de manager en na berichtgeving van de KA. |
| Eis 32. | Aantekeningen en eventuele verslagen door de coach vinden altijd plaats conform AVG richtlijnen. |
-

6. Eisen aan het administratieve proces

Eis 33.	Opdrachtnemer voert een geautomatiseerde administratie over het volledige proces van aanvraag, matching, coaching en evaluatie.
Eis 34.	Op verzoek van Opdrachtgever kunnen door Opdrachtnemer inhoudelijke voortgangsrapportages worden verstrekt op basis van geconsolideerde data over de verschillende procesonderdelen.
Eis 35.	Opdrachtnemer levert ieder kwartaal een geautomatiseerde geanonimiseerde managementrapportage aan de Opdrachtgever met daarin minimaal: • het aantal trajecten • de totale kosten • ingezette coaches • aantal intakes in relatie tot matches • waardering coaches • waardering coachtrajecten • type coachvraag • afdeling van medewerker • leeftijd en geslacht

7. Eisen aan het digitaal online platform

Eis 36.	Het digitaal online platform vormt de portal voor medewerkers van het Kadaster waarop de externe coaches zich presenteren door middel van een foto en een profieltekst waaruit duidelijk de expertise van de coach blijkt.
Eis 37.	Medewerkers van het Kadaster kunnen coaching aanvragen via dit platform.
Eis 38.	Op het digitaal online platform is ook een advies/chat functie ingericht voor inhoudelijke vragen, die tijdens kantooruren beschikbaar is.
Eis 39.	In geval van technische of andere problemen is tijdens kantooruren een "helpdesk" of andere hulp beschikbaar.
Eis 40.	Het totale coachaanbod is in elk geval tijdens kantooruren beschikbaar via het digitaal online platform en is benaderbaar vanaf iedere (werk) plek van de medewerker van het Kadaster via SSO.

8. Eisen aan communicatie/overleg

Eis 41.	De Opdrachtnemer heeft een bevoegd aanspreekpunt voor de Opdrachtgever voor wat betreft dienstverlening. Het aanspreekpunt is gedurende werktijden (ma t/m vrij van 8.30u tot 17.00u) bereikbaar per telefoon en/of via e-mail.
Eis 42.	Klachten worden binnen 24 uur in behandeling genomen en binnen 72 uur afgehandeld en aan Opdrachtgever teruggekoppeld. Een klacht is elke blij van onvrede vanuit Opdrachtgever inzake de service en dienstverlening van Opdrachtnemer, zoals vastgelegd in de uit deze aanbesteding voortvloeiende Raamovereenkomst.
Eis 43.	Ten behoeve van de uitvoering van de Raamovereenkomst zullen op gezette tijden overleggen gehouden worden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

Een operationeel overleg vindt plaats naar behoefte en is bedoeld voor afstemming en optimalisatie van de kwaliteit, continuïteit en afwijkingen in de dagelijkse voortgang van de dienstverlening.

Het tactisch overleg vindt minimaal twee maal per jaar plaats op initiatief van Opdrachtgever en vindt plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever omvat o.a. de volgende onderwerpen:

Managementrapportage

- Beoordeling van de kwaliteit van de dienstverlening van de in de voorafgaande periode afgeronde opdrachten;
- Voortgang en eventuele knelpunten van lopende opdrachten;
- Nieuwe ontwikkelingen;
- Ontwikkelen en realiseren van ideeën gericht op bijv.: innovatie/ kostenverlaging;
- Veranderingen in de organisatie, zowel bij Opdrachtgever als bij Opdrachtnemer;
- Indexering komend jaar

Eenmaal per jaar uiterlijk vier maanden voor het einde van het eerste contractjaar en de daaropvolgende jaren van de Raamovereenkomst, dient een strategisch overleg plaats te vinden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

Eis 44. Van alle overleggen dient een verslag/rapportage te worden gemaakt door Opdrachtnemer, dat binnen twee (2) weken na het overleg digitaal aan de contactpersonen van Opdrachtgever wordt verstrekt.

Eis 45. Overleggen (op elk niveau), inclusief de voorbereidende werkzaamheden, reistijden, uit te werken verslagen/rapportages etc. zullen niet in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever.

9. Eisen aan Implementatie

Eis 46. De af te sluiten Raamovereenkomst gaat naar verwachting in op 1 november 2023. Opdrachtgever hecht grote waarde aan een goede start van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer garandeert dat de technische implementatie vanaf 1 januari 2024 gereed is, desalniettemin dient Opdrachtnemer vanaf moment van inwerkingtreding van de Raamovereenkomst in staat te zijn de gevraagde dienstverlening te verrichten.

Eis 47. Bestaande coachtrajecten bij andere partijen worden afgerond volgens afgesloten contracten. Vanaf 1 november 2023 worden de nieuwe coachtrajecten belegd bij Opdrachtnemer.

10. Prijzen/tarieven

Eis 48. Opdrachtnemer vrijwaart het Kadaster voor eventuele aanspraken van de Belastingdienst.

Eis 49. Indien u aangeeft geen btw in rekening te hoeven brengen, dan gaat u ermee akkoord dat u de bewijsmiddelen ten aanzien van de reden die hieraan ten grondslag liggen, aan het Kadaster overlegt, binnen 20 dagen na diens verzoek hiertoe.

Eis 50. U bent aansprakelijk voor de (extra) kosten inzake btw indien u deze ten onrechte niet, of voor een onjuist bedrag bij het Kadaster in rekening heeft gebracht. De verantwoordelijkheid voor een juiste btw-afdracht ligt, behoudens het gestelde in de hierna genoemde zin, te allen tijde bij u.

Eis 51. De prijs en de tarieven zijn 'all-in'. Daaronder zijn derhalve begrepen: de salariskosten, de overheadkosten (als ondermeer huisvesting en salariskosten van niet productief personeel), de kosten

	voor ondersteunend werk, projectmanagement kosten, de kosten voor het gebruik van apparatuur (als ondermeer pc's, die worden gemaakt ten gevolge van de Opdracht) en de winst, de verzekeringskosten, reis(tijd)- en verblijfkosten, etc. De tarieven worden uitgedrukt in euro's.
Eis 52.	Incidenteel en op uitdrukkelijk verzoek van de Opdrachtgever mogen additionele reiskosten worden gefactureerd (bijv. als een medewerker bewust voor een coach kiest op een reisafstand langer dan een uur van de vestiging van het Kadaster).
Eis 53.	Prijsaanpassingen van de tarieven mogen voor het eerst worden doorgevoerd per 1 januari 2025. Ten hoogste éénmaal per jaar kunnen de door Opdrachtnemer geoffreerde tarieven worden geïndexeerd volgens maximaal de CBS index Dienstenprijzen (DPI); commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100 (ontwikkeling t.o.v. een jaar eerder/categorie M vrije beroepen en wetenschappelijke en technische activiteiten), van Q2 ten opzichte van Q2 van het voorgaande jaar. Opdrachtnemer dient zijn voornemen voor prijsverhoging minimaal 4 weken voor de indexatiedatum schriftelijk bekend te maken aan het Kadaster. Gewijzigde tarieven gaan pas in na schriftelijke instemming van het Kadaster.
Eis 54.	Als een coachtraject wordt verlengd dan gebeurt dat op basis van het vastgestelde uurtarief conform offerte.
Eis 55.	De tarieven van reeds verstrekte Nadere Opdrachten binnen de Raamovereenkomsten mogen niet worden geïndexeerd.
Eis 56.	Gedurende de uitvoering van de Raamovereenkomst mogen geen prijzen/kosten gefactureerd worden welke niet in de inschrijving opgegeven zijn, tenzij het aanvullende dienstverlening betreft waar Opdrachtgever uitdrukkelijk om heeft verzocht en schriftelijk mee heeft ingestemd.
Eis 57.	De overeengekomen prijzen zoals opgenomen in het prijzenblad staan vast gedurende de looptijd van de overeenkomst.
Eis 58.	Coachtrajecten kunnen door de Opdrachtgever tot 10 kalenderdagen voor de uitvoeringsdatum kosteloos worden geannuleerd dan wel naar een andere datum worden verzet.

11. Eisen aan Facturering en betaling

Eis 59.	De Opdrachtnemer verstuurt digitaal (PDF) een factuur met 50% van de kosten aan het begin van het coachtraject en een factuur met de resterende kosten 50% aan het einde van het traject. De factuur is minimaal voorzien van de volgende gegevens: • Factuuradres (crediteurenbeheer@kadaster.nl) • Factuurdatum • Omschrijving van de gefactureerde zaken in de volgende vorm: coaching <naam medewerker> • Inkoopordernummer dat door het Kadaster wordt verstrekt • De prijzen excl. en incl. BTW
Eis 60.	Indien een factuur deze zaken niet vermeldt wordt het ontvangen stuk niet beschouwd als factuur. Een nieuwe factuur dient te worden verzonden onder gelijktijdige creditering van de oude onjuiste factuur. Zolang geen nieuwe factuur en een gecrediteerde oude factuur is ontvangen, gaan de daaraan eventueel afgesproken ontvangst- dan wel betalingstermijnen niet lopen.
Eis 61.	Opdrachtnemer gaat akkoord met een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van een geldige en juiste factuur.
Eis 62.	Het staat het Kadaster vrij om nieuwe voorwaarden met betrekking tot e-facturatie te stellen
Eis 63.	Opdrachtnemer gaat akkoord met het meewerken aan de eventuele automatisering van de facturatie aan het Kadaster. Opdrachtnemer zal het Kadaster geen kosten in rekening brengen voor de uitvoering van het proces.

12. ICT en informatiebeveiliging

Eis 64.	De Opdrachtnemer heeft een informatiebeveiligingsbeleid opgesteld. Dit beleid is vastgesteld door de leiding van de organisatie en bevat de volgende onderdelen: - De internationaal geaccepteerde norm (minimaal ISO 27001 of vergelijkbaar) die wordt gebruikt voor informatiebeveiliging. - De frequentie waarmee het informatiebeveiligingsbeleid wordt geëvalueerd (minimaal jaarlijks). - De activiteiten ter bevordering van het informatiebeveiligingsbewustzijn (minimaal jaarlijks).
Eis 65.	Binnen de organisatie van Opdrachtnemer zijn de verantwoordelijkheden, taken en bevoegdheden voor het risicobeheer, Informatiebeveiliging en compliance eenduidig belegd.
Eis 66.	Medewerkers van Opdrachtnemer hebben enkel toegang tot data van Opdrachtgever op need-to-know basis.
Eis 67.	Bij elektronische (e-mail)berichten worden de vastgestelde open standaarden tegen phishing en af luisteren op de 'pas toe of leg uit'-lijst van het Forum Standaardisatie toegepast (zie link: https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/verplicht).
Eis 68.	Opdrachtnemer versleutelt bij communicatie met Opdrachtgever berichten en bestandsuitwisselingsmogelijkheden, indien er sprake is van uitwisseling van vertrouwelijke informatie.
Eis 69.	Opdrachtnemer heeft een procedure voor beveiligingsincidenten en datalekken, waarin de taken en verantwoordelijkheden van het meldloket staan beschreven.
Eis 70.	Beveiligingsincidenten en datalekken die impact hebben op de aan Opdrachtgever aangeboden dienstverlening worden binnen 24 uur gemeld door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever. Het meldpunt is de ServiceDesk. Telefoon: +31 (0)88- 183 21 00, KSD@kadaster.nl.
Eis 71.	Significante gebeurtenissen die de dienstverlening aan Opdrachtgever bedreigen worden geïdentificeerd, geregistreerd en geëvalueerd.
Eis 72.	De locatie van de verwerking van data (daaronder begrepen maar niet beperkt tot: data in rust, productie, back-ups, etc) vindt plaats binnen de Europese Economische Ruimte waar minimaal Europees recht van toepassing is. Voor zover (sub)verwerking plaatsvindt buiten de EER is dat alleen toegestaan op grond van door een bevoegde toezichthoudende autoriteit goedgekeurde bindende bedrijfsvoorschriften zoals is bedoeld en voor zover die voldoen aan alle eisen zoals genoemd in artikel 47 Algemene Verordening Gegevensbescherming.
Eis 73.	Opdrachtgever blijft ten alle tijden eigenaar van haar data.
Eis 74.	Opdrachtnemer heeft een eigen en/of externe identity management systeem en/of kan gekoppeld worden met het Identity management systeem van het Kadaster (sterke voorkeur voor het laatste). De dienst heeft een API om met een extern user management systeem (IDM) te koppelen.
Eis 75.	Het digitaal online portaal voldoet aan de W3C web standaarden zodat het werkt in de laatste twee gangbare versies van de gangbare browsers.
Eis 76.	Daar waar de gebruiker en/of beheerder kan inloggen op de webapplicatie is expliciete functionaliteit aanwezig om uit te loggen (het verbreken van de sessie).
Eis 77.	Opdrachtnemer maakt gebruik van versleutelde verbindingen (bijv dmv HTTPS, IPSEC VPN, SFTP of soortgelijks). Kadaster medewerkers hebben toegang tot de service op basis van een beveiligde verbinding (bijvoorbeeld HTTPS).
Eis 78.	De Opdrachtnemer ondersteunt minstens één van de genoemde standaarden om aan te loggen met de browser: SAML 2.0 en/of 2-factor authenticatie, waarbij SAML sterk de voorkeur heeft.

Eis 79.	De Opdrachtnemer ondersteunt minstens één van de onderstaande authenticatie methodes voor webservices: OAuth 2.0, OpenID, WS-Security en/of client server certificaten.
---------	---

13. Overige eisen

Eis 80.	Uw inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld en de gehanteerde tarieven zijn in euro's, exclusief btw.
Eis 81.	Opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding van al hetgeen hem door de uitvoering van de Raamovereenkomst over de bedrijfsvoering van Opdrachtgever blijkt en draagt ervoor zorg dat ook zijn personeel zich naar deze verplichting zal gedragen, ook na beëindiging van de Raamovereenkomst.
Eis 82.	Inschrijver staat ervoor in dat zijn organisatie voor alle uit te voeren werkzaamheden in het kader van deze opdracht voldoet aan de geldende wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming en dat zijn systemen voldoen aan de minimeisen omtrent technische eisen die genoemde wet- en regelgeving stellen.
Eis 83.	Bij beëindiging of ontbinding van de Raamovereenkomst, dient de Opdrachtnemer zich volledig in te spannen om te komen tot een effectieve en geruisloze overdracht van werkzaamheden aan een eventuele nieuwe Opdrachtnemer. Alle geactualiseerde gegevens welke inschrijver met betrekking tot de Raamovereenkomst van Opdrachtgever in bezit heeft, worden op eerste verzoek direct digitaal aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld.
