

Bijlage 6 Programma van eisen

In dit hoofdstuk komen de eisen die het Kadaster aan Inschrijver stelt bij het uitvoeren van de opdracht aan de orde. Naast de in dit hoofdstuk gestelde eisen, wordt alle dienstverlening uitgevoerd zoals beschreven in Bijlage 5, Beschrijving van de Diensten.

Algemene eisen

1.	Opdrachtnemer zorgt voor uniformiteit en herkenbaarheid van de dienstverlening zowel tussen de verschillende diensten op de locatie als tussen de diensten op de locaties onderling. Dit geldt voor zowel de uitvoering als de gehanteerde prijzen. Uitzonderingen zijn mogelijk, in overleg en na goedkeuring door het Kadaster en afhankelijk van locatie specifieke omstandigheden.
2.	Opdrachtnemer moet gedurende de looptijd van de Overeenkomst de mogelijkheid bieden om aanvullende diensten, indien het Kadaster hierom verzoekt, op te nemen in de Overeenkomst. Onder aanvullende diensten kan worden verstaan: het leveren/verzorgen van facilitaire ondersteuning in brede zin.
3.	Indien het Kadaster aan Opdrachtnemer verzoekt om additionele dienstverlening te verrichten, dan dient Opdrachtnemer hiertoe op verzoek van het Kadaster een marktconforme offerte op te vragen en deze ter beoordeling voor te leggen aan het Kadaster. Het Kadaster beslist of hij daar al dan niet gebruik van wil maken.
4.	Opdrachtnemer garandeert continuïteit in de dienstverlening in alle opzichten. Hieronder wordt ook verstaan continuïteit op het gebied van personeel: uitgangspunt moet zijn een constante bezetting door dezelfde mensen; dat wil zeggen dat wisseling van personeel tot een minimum beperkt wordt.
5.	Het Kadaster verwacht van Opdrachtnemer een proactieve houding op alle niveaus en Opdrachtnemer adviseert het Kadaster met regelmaat (minimaal 2 keer per jaar tijdens het strategisch overleg) over de ontwikkelingen binnen zijn organisatie en de markt.
6.	Opdrachtnemer dient generieke handleidingen/werkinstructies voor de verschillende te leveren diensten op te stellen en te onderhouden. Deze handleidingen/werkinstructies dienen waar nodig locatie specifiek te worden gemaakt. Het personeel dat onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer valt, dient hiervan inhoudelijk op de hoogte te zijn vóór aanvang van de werkzaamheden.
7.	Opdrachtnemer maakt uitsluitend gebruik van de aan hem ter beschikking gestelde ruimten. Hij zorgt ervoor dat de aan hem ter beschikking gestelde en door hem gebruikte ruimten uitsluitend worden gebruikt voor het doel waarvoor deze beschikbaar zijn gesteld en laat ze te allen tijde schoon en opgeruimd achter. Tevens maakt Opdrachtnemer slechts na toestemming van het Kadaster gebruik van de aanwezige faciliteiten en infrastructuur. Energie en water worden aan de Opdrachtnemer ter beschikking gesteld.
8.	Bij de uitvoering van de werkzaamheden maakt Opdrachtnemer gebruik van de eventueel benodigde veiligheidsmiddelen die aan alle wettelijke verplichtingen voldoen. De verplichte en benodigde (veiligheids)maatregelen vanuit de kant van het Kadaster zijn volgens de (wettelijke) voorschriften geregeld.
9.	Bij de inzet van eigen personeel van het Kadaster wordt de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de aansturing en begeleiding van deze medewerkers, waaronder ook het verzorgen van opleiding of omscholings- en bijscholingscursussen.
10.	Opdrachtnemer dient 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar te zijn in het geval van calamiteiten.
11.	Opdrachtnemer houdt zich aan de actuele de Arbo wet- en regelgeving bij de uitvoering van zijn dienstverlening.
12.	Na gunning wordt in overleg met de Opdrachtnemer de Service Level Agreement (SLA) vastgesteld. Hierin zijn nadere afspraken vastgelegd, die niet in de overeenkomst zijn vastgelegd. KPI's kunnen jaarlijks in het periodiek overleg eventueel worden bijgesteld.

13.	Communicatie op alle niveaus vindt plaats volgens het communicatieschema zoals deze na gunning wordt vastgesteld. Gedurende de transitieperiode geldt er een intensievere communicatiefrequentie.
14.	Het transitieteam blijft in tact totdat de transitie in zijn geheel is afgerond.
15.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de dienstverlening door middel van externe, voor de betreffende dienst geschikte, onafhankelijke inspecties, gecontroleerd wordt op het nakomen van de kwaliteitsafspraken en accepteert onvoorwaardelijk de uitslag hiervan.
16.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat meer- of minderwerk altijd gespecificeerd kan worden. Deze specificatie is op elk moment opvraagbaar door het Kadaster.
17.	Opdrachtnemer accepteert dat het Kadaster klanttevredenheidsonderzoeken organiseert. Dit kan zowel per dienst als voor de dienstverlening als geheel worden uitgevoerd.
18.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de veiligheid van mens en milieu en garandeert dat aan alle relevante regelgevingen wordt voldaan bij de uitvoering van de werkzaamheden.
19.	Installatie van technische apparatuur geschiedt via de NEN-norm of volgens de wet geldende normen gedurende de looptijd van het contract.
20.	Op locatie Zwolle van het Kadaster komt het voor dat gedeelten van het gebouw gebruikt worden door derden, inclusief sommige faciliteiten van Opdrachtgever als beschreven in de Offerteaanvraag. De Opdrachtnemer dient in voorkomende gevallen de diensten leveren aan de andere gebouwbewoners c.q. gebouweigenaar en direct factureren aan deze partijen, zonder tussenkomst van het Kadaster. Het is niet ondenkbaar dat dit op termijn eveneens op andere locaties zal gebeuren.
21.	Opdrachtnemer dient bij aanvang van de Opdracht een nulmeting uit te voeren voor alle diensten om de huidige stand van zaken in kaart te brengen. Op basis van de resultaten van de nulmeting dient Opdrachtnemer een plan van aanpak op te stellen om verbeteringen door te voeren en de gewenste resultaten te behalen. Het plan van aanpak dient ter goedkeuring te worden voorgelegd aan Opdrachtgever.
22.	Opdrachtnemer moet een exitplan opstellen en aan Opdrachtgever te overleggen in de implementatiefase. Het exitplan moet beschrijven hoe de samenwerking tussen de partijen op een ordelijke en respectvolle manier kan worden beëindigd en hoe de overdracht van middelen zal plaatsvinden. Het exitplan moet worden geactualiseerd en goedgekeurd door beide partijen minimaal eenmaal per jaar. Het document moet tevens voorzien in een proces voor het evalueren van de efficiëntie van het plan en een tijdlijn voor het updaten van het plan, wanneer nodig.
Eisen met betrekking tot duurzaamheid	
23.	Opdrachtnemer voldoet aan de eisen van (minimaal) ambitieniveau 1 zoals deze gesteld zijn in de MVI-criteriatool voor de betreffende dienstverlening (MVI-criteriatool (mvicriteria.nl)).
Eisen met betrekking tot facturatie	
24.	Bij correcte facturering vindt betaling plaats binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur. Indien een factuur niet correct is opgesteld, wordt dit door het Kadaster gemeld. Opdrachtnemer crediteert de volledige factuur en stuurt een nieuwe correcte factuur.
25.	Opdrachtnemer verstuurt, ten behoeve van de vaste aanneemsom, maximaal 1 factuur per maand, per vestiging (A-factuur). Daarbij levert Opdrachtnemer een specificatie van de factuur. De factuur dient te voldoen aan de factuureisen van de belastingdienst en daarnaast dient het inkoopordernummer op de factuur te worden vermeld. Het inkoopordernummer is het nummer dat door het Kadaster wordt verstrekt. Facturen kunnen digitaal als PDF worden verstuurd aan: crediteurenbeheer@kadaster.nl
26.	De Opdrachtnemer verstuurt, ten behoeve van de additionele dienstverlening, maximaal 1 factuur per maand, per vestiging (B-factuur). Daarbij levert Opdrachtnemer een specificatie van de factuur. De factuur dient te voldoen aan de factuureisen van de belastingdienst en daarnaast dient het inkoopordernummer op de factuur te worden vermeld. Het inkoopordernummer is het nummer dat

	door het Kadaster wordt verstrekt. Facturen kunnen digitaal als PDF worden verstuurd aan: crediteurenbeheer@kadaster.nl
27.	In verband met de afsluiting van het boekjaar dient Opdrachtnemer uiterlijk in januari van het nieuwe kalenderjaar alle facturen bij het Kadaster aan te leveren.
28.	Nadere specificaties, zoals pakbonnen en leveringsbescheiden van de factuur dienen als (digitale) bijlage aan de factuur toegevoegd te worden in een doorzoekbaar bestand.
29.	In overleg kunnen partijen gedurende de looptijd van het contract een andere factuurfrequentie of een andere factureringwijze (dan bovenstaande) afspreken. Ook kunnen er specifieke opdrachten zijn waarbij in overleg een andere factuurfrequentie van toepassing wordt verklaard.
30.	Het staat het Kadaster vrij om nieuwe voorwaarden met betrekking tot e-facturatie te stellen.
31.	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
32.	Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat factuurbedragen voor de vaste aanneemsom voor 3 maanden vast staan. Wijzigingen daarop vinden per kwartaal plaats. In overleg kan daarvan afgeweken worden. Verrekeningen vinden ook per kwartaal achteraf plaats.
Eisen met betrekking tot managementinformatie en rapportages	
33.	De Opdrachtnemer voorziet het Kadaster van managementrapportages met relevante informatie, middels een te allen tijde (digitaal) beschikbaar dashboard.
Eisen met betrekking tot personeel	
34.	Opdrachtnemer zorgt te allen tijde voor gekwalificeerd personeel op alle locaties voor de uitvoering van de verschillende diensten en draagt er zorg voor dat medewerkers altijd op de hoogte zijn van de werkzaamheden die de medewerker moet gaan uitvoeren.
35.	Opdrachtnemer gaat er mee akkoord bij bezwaren van het Kadaster ten aanzien van het gedrag of prestatie/kwaliteit van een individueel personeelslid van Opdrachtnemer of eventueel bij de uitvoering van deze overeenkomst ingeschakelde derden, het Kadaster het uitdrukkelijke recht heeft om bepaalde personen af te wijzen. De Opdrachtnemer zal direct voor vervanging zorgen, zonder daarvoor extra kosten in rekening te brengen.
36.	De door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift.
37.	Het is voor de door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers niet toegestaan tijdens de uitvoering van de werkzaamheden een koptelefoon of iets dergelijks/vergelijkbars te dragen.
38.	Alle vaste medewerkers van Opdrachtnemer moeten voor aanvang van de werkzaamheden bij het Kadaster een VOG-verklaring afgeven.
39.	Alle door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers dienen zich te allen tijde te kunnen identificeren.
40.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de administratie van de VOG-verklaringen en dient op verzoek van het Kadaster betreffende documenten direct te kunnen overleggen.
41.	De door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers zijn voor start van de dienstverlening op de hoogte van alle huisregels en andere, geldende regels en voorwaarden zoals deze door het Kadaster zijn opgesteld en ter beschikking worden gesteld.
42.	De door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers registreren zich bij binnenkomst van een locatie van het Kadaster. Tevens houden zij zich aan de gestelde procedures per locatie en aan de procedures van het Kadaster in het algemeen.
43.	De door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers dragen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden representatieve, herkenbare bedrijfskleding. Hierbij dient het gezicht zichtbaar te blijven. Tevens stelt Opdrachtnemer aan zijn personeel een naambadge beschikbaar en verplicht zijn personeel deze te dragen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden.

44.	Opdrachtnemer stelt één aanspreekpunt beschikbaar die verantwoordelijk is voor de gehele dienstverlening en Overeenkomst.
45.	Opdrachtnemer dient per locatie één verantwoordelijke medewerker aan te stellen die gekwalificeerd (HBO werk en denkniveau, bij voorkeur Facility Management) is en de capaciteiten heeft de complete dienstverlening op locatieniveau aan te kunnen sturen. Deze medewerker is op locatieniveau aanspreekpunt en verzorgt de communicatie tussen het Kadaster en Opdrachtnemer op operationeel/tactisch gebied. Bij afwezigheid dienen genoemde personen een vaste vervanger te hebben.
46.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat nieuwe, bij het Kadaster in te zetten medewerkers, altijd (voorafgaand aan de start van hun werkzaamheden) worden voorgesteld aan de contactpersoon van het Kadaster.
47.	De door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers hebben een klantvriendelijke en klantgerichte werkhouding.
48.	(Nieuwe) door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers zijn voorafgaand aan de start van hun werkzaamheden op de hoogte gebracht van de voor hen geldende verplichtingen zoals geformuleerd in de Offerteaanvraag.
49.	Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat werkroosters van de Kadaster medewerkers die door Opdrachtnemer worden aangestuurd worden gerespecteerd en in overleg tussen de betreffende medewerker en Opdrachtnemer worden vastgesteld.
Commerciële eisen	
50.	De Opdrachtnemer dient zijn prijsopgave te doen op basis van het in de bijlagen opgenomen prijzenblad.
51.	Alle prijzen zijn door Opdrachtnemer ingevuld in de prijzenblad en zijn inclusief BTW, tenzij anders aangegeven. De BTW moet, daar waar gevraagd, wel apart opgegeven te worden.
52.	Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat prijsaanpassingen voor het eerst mogen worden doorgevoerd per 1 januari 2025 overeenkomstig de Diensten Prijs Index (DPI): CBS-prijsindexcijfer Dienstprijzen, commerciële dienstverlening en transport; index 2015=100", voor dienstverlening en op basis van de toepasselijke Cao's in geval van uurtarieven. Daarna kan er jaarlijks per 1 januari geïndexeerd worden. De prijzen, na eventuele indexering, staan minimaal voor 1 jaar vast. De berekening (het % waarmee het tarief mag worden verhoogd) is als volgt: $\text{Index\% JAAR} = ((\text{Indexcijfer JAAR-1}) - (\text{Indexcijfer JAAR-2})) / (\text{Indexcijfer JAAR-1}) \times 100.$
53.	Het indexeringsverzoek dient een voorstel te bevatten van de oude en de nieuwe tarieven op basis van de definitieve indexcijfers met een (kopie) uitdraai van CBS Statline, waarin de stijging van de prijzen inzichtelijk is gemaakt en onderbouwd. De prijsaanpassingen mogen pas geïmplementeerd worden na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever. Prijsindexaties worden in geen enkel geval met terugwerkende kracht toegekend, tenzij het CBS de benodigde gegevens aantoonbaar te laat kenbaar heeft gemaakt. Na de schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever levert Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een actuele lijst met de geldende tarieven. Deze lijst wordt als addendum toegevoegd aan de Overeenkomst.
54.	Alle aangeboden prijzen zijn inclusief alle accessoires en onderdelen benodigd om te voldoen aan de gestelde eisen en aangeboden wensen. Gedurende de uitvoering van de Overeenkomst mogen geen prijzen/kosten gefactureerd worden welke niet in de offerte opgegeven zijn, tenzij het aanvullende dienstverlening betreft waarom het Kadaster heeft verzocht en mee heeft ingestemd.

55.	Bij de calculatie dient Opdrachtnemer uit te gaan van een 0-situatie. Dat houdt in dat de Opdrachtnemer in zijn calculatie geen rekening hoeft te houden met overname van personeel. Tevens dient hij in zijn aanbieding rekening te houden met vakvolwassen medewerkers, waarop op geen enkele wijze toeslagen van toepassing zijn. LET OP: Dit houdt nadrukkelijk niet in dat er geen sprake is van personeelsovername. Opgave van overnamegegevens personeel volgt voor ingangsdatum van de overeenkomst.
56.	Bij de calculatie dient Opdrachtnemer uit te gaan van 255 werkbare dagen per jaar.
57.	Alle kosten voor in te zetten ondersteunend personeel dienen te zijn opgenomen in de prijsopgave.
Eisen met betrekking tot automatisering	
58.	Het Kadaster maakt gebruik van de service portal van ServiceNow. Eventuele automatisering van Opdrachtnemer dient hierop aan te sluiten.
59.	Eisen met betrekking tot Informatiebeveiliging zijn opgenomen in Bijlage 14.
Eisen met betrekking tot Beveiliging	
60.	Bij overwerk, speciale gelegenheden, personeelsavonden, recepties, langdurig onderhoud e.d. die aansluiten op de sluitingsdienst, dient te worden gewacht tot de laatste medewerkers het gebouw hebben verlaten. Het Kadaster is niet altijd in staat, zeker in het geval van overwerken, dit tijdig vooraf aan te geven. Van de Opdrachtnemer wordt dan ook verwacht dat hij hier flexibel mee omgaat en daarom moet kunnen inspelen op ad hoc situaties (dit zal echter in beperkte mate voorkomen). Echter het Kadaster streeft ernaar de Opdrachtnemer minimaal 24 uur van te voren op de hoogte te brengen van een voorkomende situatie.
61.	Opdrachtnemer gaat flexibel om met wijzigingen in openingstijden (zowel begin- als eindtijden) en tijden van verzorgen van andere services.
62.	In de perioden dat de locaties zijn gesloten, op werkdagen, weekeind-, feest- én collectieve vrije dagen, dienen op afroep externe surveillance rondten te worden uitgevoerd.
63.	Opdrachtnemer voldoet aan de eisen zoals gesteld in de 'Wet particuliere Beveiligingsorganisaties en recherchebureaus' en de daarvan afgeleide regels en past de Cao voor particuliere beveiliging toe.
64.	Opdrachtnemer beschikt over een geldig certificaat voor het VPB "Keurmerk Beveiliging".
65.	Opdrachtnemer gaat akkoord met flexibele personele inzet in verband met aanpassingen in gevraagde faciliteiten.
66.	De door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers die baliewerkzaamheden verrichten hebben tevens de rol als gastheer/gastvrouw voor het Kadaster. Derhalve dienen de in te zetten medewerkers representatief klantvriendelijk, stressbestendig, proactief, etc. te zijn en dienen correcte omgangsvormen te hebben.
67.	De door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers beschikken voor de uitvoering van hun werkzaamheden over de daartoe wettelijk vereiste diploma's. Dit dient aantoonbaar gemaakt te worden op verzoek van het Kadaster.
Eisen met betrekking tot BHV	
68.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor zijn eigen Bedrijfs Hulp Verlening (BHV) op de verschillende locaties. Deze BHV maakt onderdeel uit van de BHV van het Kadaster om continuïteit te kunnen bieden voor de gehele organisatie. In verband met de continuïteit en uniforme werkwijze van de BHV-organisatie van het Kadaster wordt van medewerkers van Opdrachtnemer verwacht aan te sluiten bij de herhalingscursussen van het Kadaster. Dit zal na gunning nader worden afgestemd. Kosten voor deze herhalingscursussen komen op rekening van het Kadaster, Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor vervangend personeel tijdens cursusdagen.
69.	Alle door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers (met uitzondering van schoonmaakpersoneel) dienen persoonlijk te beschikken over een geldig BHV-diploma. Dit dient aantoonbaar gemaakt te worden op verzoek van het Kadaster.

Eisen met betrekking tot receptiediensten	
70.	Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat de werkzaamheden met betrekking tot de receptie uitgevoerd worden conform hetgeen gesteld in Bijlage 5. Uitzonderingen worden in nader overleg vastgesteld. Hierbij moet bijvoorbeeld gedacht worden aan aangepaste bezetting tijdens vakanties, ziekte, etc. De continuïteit en de kwaliteit van de dienstverlening is hierbij in ieder geval gegarandeerd.
71.	Bij overwerk, speciale gelegenheden, personeelsavonden, recepties, langdurig onderhoud e.d. die aansluiten op de sluitingsdienst, dient te worden gewacht tot de laatste medewerkers het gebouw hebben verlaten. Het Kadaster is niet altijd in staat, zeker in het geval van overwerken, dit tijdig vooraf aan te geven. Van de Opdrachtnemer wordt dan ook verwacht dat hij hier flexibel mee omgaat en daarom moet kunnen inspelen op ad hoc situaties (dit zal echter in beperkte mate voorkomen). Echter het Kadaster streeft ernaar de Opdrachtnemer minimaal 24 uur van te voren op de hoogte te brengen van een voorkomende situatie.
72.	Opdrachtnemer gaat flexibel om met wijzigingen in openingstijden (zowel begin- als eindtijden) en tijden van verzorgen van andere services.
73.	Opdrachtnemer gaat akkoord met flexibele personele inzet in verband met aanpassingen in gevraagde faciliteiten.
74.	De door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers die receptiewerkzaamheden verrichten hebben tevens de rol als gastheer/gastvrouw voor het Kadaster. Derhalve dienen de in te zetten medewerkers representatief klantvriendelijk, stressbestendig, proactief, etc. te zijn en dienen correcte omgangsvormen te hebben.
75.	De door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers dienen minimaal een MBO werk- en denkniveau te hebben.
Eisen met betrekking tot catering	
76.	De door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers hebben de in de branche minimaal vereiste opleidingen met goed gevolg afgerond. Opdrachtnemer dient dit op eerste verzoek aantoonbaar te kunnen maken.
77.	Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat alle werkzaamheden met betrekking tot de catering worden uitgevoerd conform hetgeen gesteld in Bijlage 5. Uitzonderingen worden in nader overleg vastgesteld. Hierbij moet bijvoorbeeld gedacht worden aan aangepaste bezetting tijdens vakanties. De continuïteit en de kwaliteit van de dienstverlening is hierbij in ieder geval gegarandeerd.
78.	Opdrachtnemer gaat akkoord met flexibele personele inzet in verband met aanpassingen in gevraagde faciliteiten.
79.	Opdrachtnemer gaat flexibel om met wijzigingen in openingstijden (zowel begin- als eindtijden) en tijden van verzorgen van andere services.
80.	De catering wordt uitgevoerd op basis van een vaste aanneemsom (zie prijsinvalbladen).
81.	Opdrachtnemer zorgt er te allen tijde voor dat prijzen marktconform, actueel, inzichtelijk en bij de producten goed zichtbaar zijn.
82.	Opdrachtnemer kan vergaderservice, ontbijtservice, warme maaltijden, (gedekte) vergaderlunches en recepties/jubileums verzorgen.
83.	Opdrachtnemer mag niet verbieden dat medewerkers van het Kadaster zelf meegenomen etenswaren nuttigen in het bedrijfsrestaurant.
84.	Opdrachtnemer verzorgt zowel een basis als een aanvullend assortiment.
85.	Opdrachtnemer dient enkel betalingen met pin te accepteren. Daarnaast biedt Opdrachtnemer ook de mogelijkheid om contactloos en in de toekomst mogelijk via zelfscan te betalen.
86.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de hygiëne altijd voldoet aan de geldende wet – en regelgeving, zoals bijvoorbeeld HACCP, Warenwet, Richtlijnen van het Voedingscentrum, de hygiëncode voor de Contractcatering en andere wettelijke normen. Opdrachtnemer verstrekt het

	Kadaster, binnen twee weken na verzoek van het Kadaster, inzage in de registratie en eventuele corrigerende maatregelen van de opdrachtnemer.
87.	Opdrachtnemer toont zelf initiatief in het kader van het aanbieden en promoten van gezonde en duurzame voeding.
88.	Opdrachtnemer zorgt voor duidelijke herkenning van gezonde en duurzame voeding.
89.	Het afval wordt volgens het afvalscheidingssysteem van het Kadaster gescheiden afgevoerd en verwerkt.
90.	Er wordt gewerkt met milieuvriendelijke schoonmaak- en afwasmiddelen. Onder andere gehalogeneerde koolwaterstoffen, sterke basen, of sterke zuren mogen niet worden gebruikt, evenals milieu- onvriendelijke desinfecterende middelen.
91.	De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een controle met betrekking tot hygiëne-eisen en eventueel getroffen maatregelen naar aanleiding van deze controles en dient ervoor zorg te dragen dat de maatregelen die voortvloeien uit bovenstaande controles worden uitgevoerd. In dit licht geldt de strekking van het gestelde in de HACCP. De Opdrachtnemer rapporteert conform de voorwaarden voor de managementrapportage over de uitkomsten en de voortgang op deze onderdelen.
92.	De Opdrachtnemer levert voorafgaand aan de aanvang van het contract een banquetingmap waarin de aan te bieden cateringdiensten, inclusief prijzen, worden beschreven.
Eisen met betrekking tot schoonmaak/glasbewassing	
93.	Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat alle werkzaamheden met betrekking tot de schoonmaak/ glasbewassing worden uitgevoerd conform hetgeen gesteld in Bijlage 5. Uitzonderingen worden in nader overleg vastgesteld. Hierbij moet bijvoorbeeld gedacht worden aan aangepaste bezetting tijdens vakanties. De continuïteit en de kwaliteit van de dienstverlening is hierbij in ieder geval gegarandeerd.
94.	Opdrachtnemer gaat flexibel om met wijzigingen in openingstijden (zowel begin- als eindtijden) en tijden van verzorgen van andere services.
95.	Het dagelijks schoonmaakonderhoud wordt in de daguren uitgevoerd. Dat wil zeggen: tussen 07.00 en 18.00 uur. Daarbij draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat de dagelijkse activiteiten bij het Kadaster zo min mogelijk worden verstoord.
96.	Het uitvoeren van taken waarbij extra verstoring mogelijk is, zoals stofzuigen, wordt zo vroeg mogelijk in de ochtend of zo laat mogelijk op de dag uitgevoerd. Hiermee wordt onnodige verstoring van de werkzaamheden van het Kadaster tot een minimum beperkt.
97.	De Opdrachtnemer voert controles uit op een gedeelte van de uitgevoerde werkzaamheden middels het NIC Extra systeem en legt dit vast, e.e.a. conform hetgeen gesteld in Bijlage 5 en 13. Een exemplaar van de resultaten worden digitaal aan het Kadaster overhandigd. Wanneer er nieuwe kwaliteitssystemen beschikbaar komen, dient Opdrachtnemer met voorstellen te komen om het kwaliteitssysteem te innoveren.
98.	De schoonmaak wordt uitgevoerd op basis van een outputgericht contract.
99.	Specifieke (regie)schoonmaak wordt slechts na akkoord van het Kadaster uitgevoerd. Tevens dient er altijd een getekende opleverbon te zijn als bewijs dat de werkzaamheden daadwerkelijk zijn uitgevoerd.
100.	Bij de uitvoering van de glasbewassing maakt Opdrachtnemer gebruik van de eventueel benodigde veiligheidsmiddelen die aan alle wettelijke verplichtingen voldoen. De verplichte en benodigde (veiligheids)maatregelen vanuit de kant van het Kadaster zijn volgens de voorschriften geregeld.

101.	Opdrachtnemer dient de reiniging van computerapparatuur te kunnen verzorgen. Hieronder wordt verstaan: · stofvrij maken van de apparatuur (toetsenbord, beeldscherm) · reinigen van de apparatuur · verwijderen van stickerresten, inkt, vet, etc. · behandeling met speciale antistatische en beschermende producten · controle op toestand apparatuur · werkplek rondom apparatuur schoonvegen
102.	Opdrachtnemer dient de dieptereiniging van keukens te verzorgen.
103.	Opdrachtnemer draagt bij de dienstverlening zorg voor de inzet van alle noodzakelijke hulpmiddelen, machines en schoonmaak- en onderhoudsmiddelen inclusief (duurzaam en/of biologisch afbreekbare) zakken en doet dit voor eigen rekening en risico.
104.	Opdrachtnemer voldoet aan de nationale en Europese wet- en regelgeving (Wet Milieubeheer).
105.	Er wordt gewerkt met milieuvriendelijke schoonmaak- en afwasmiddelen. Onder andere gehalogeneerde koolwaterstoffen, sterke basen, of sterke zuren mogen niet worden gebruikt, evenals milieu- onvriendelijke desinfecterende middelen.
106.	Het afval wordt volgens het scheidingssysteem van het Kadaster gescheiden afgevoerd en verwerkt.
107.	Opdrachtnemer gaat akkoord met flexibele personele inzet in verband met aanpassingen in gevraagde faciliteiten.
108.	De door Opdrachtnemer in te zetten schoonmaakmedewerkers zijn minimaal in het bezit van een basisschoonmaakdiploma.
109.	Opdrachtnemer draagt (op regiebasis) zorg voor de inzet van specialistische schoonmaakmethoden voor de reiniging van kunst. Tijdens de contractfase zal de lijst met de betreffende kunstwerken worden overlegd.
Eisen met betrekking tot huismeester/servicemedewerker	
110.	De door Opdrachtnemer in te zetten huismeester dient aan de volgende eisen te voldoen: De huismeester/servicemedewerker communiceert zowel mondeling alsook schriftelijk in de Nederlandse taal op een heldere, gestructureerde begrijpelijke en gepaste wijze en dient correcte omgangsvormen te hebben. De huismeester/servicemedewerker is flexibel, staat open voor en kan adequaat inspelen op verander(en)de omstandigheden, kan omschakelen en zich aanpassen aan de nieuwe situatie. De huismeester/servicemedewerker is onafhankelijk en zelfstandig. De huismeester/servicemedewerker is klantgericht, heeft aandacht voor klant en streeft naar tevreden klant, is alert en blijft tactvol in zijn optreden waarbij betrokkenheid wordt getoond en nazorg verleend. De huismeester/servicemedewerker is resultaat- en kwaliteitsgericht.
111.	De door Opdrachtnemer in te zetten huismeesters/servicemedewerkers beschikken voor de uitvoering van hun werkzaamheden over de daartoe wettelijk vereiste geldige diploma's o.a. ergocoach, VCA en OP. Dit dient aantoonbaar gemaakt te worden op verzoek van Opdrachtgever.
112.	De door Opdrachtnemer in te zetten huismeester/servicemedewerker dient minimaal een LBO werk- en denkniveau te hebben; technisch inzicht; kennis van veiligheidsvoorschriften; kennis van relevante geautomatiseerde bedrijfssystemen. Tevens dient hij in het bezit te zijn van een rijbewijs B.
113.	De door Opdrachtnemer in te zetten huismeester/servicemedewerker dient eerstelijns storingen op te kunnen lossen.
Eisen met betrekking tot plaagdierenbeheersing	

114.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het opzetten van een plaagdierbeheerssysteem voor de diverse Kadastervestigingen en zorgt van de uitvoering van dit systeem. Kadaster dient dit systeem (plan) te accorderen.
115.	De door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers beschikken voor de uitvoering van hun werkzaamheden over de daartoe wettelijk vereiste diploma's o.a. VCA . Dit dient aantoonbaar gemaakt te worden op verzoek van Opdrachtgever.
Eisen met betrekking tot binnenbeplanting	
116.	Opdrachtnemer biedt professionele verzorging van binnenbeplanting, waaronder afgestorven plantmateriaal verwijderen, snoeien van de beplanting, het voorkomen van eenzijdige ontwikkeling van de beplanting, controle op en indien aanwezig bestrijden van ongedierte.
117.	Opdrachtnemer garandeert eventuele vervanging van binnenbeplanting.
118.	Eventuele uitbreiding of afschaling van binnenbeplanting is te allen tijde mogelijk.
119.	Opdrachtnemer constateert en rapporteert over een eventuele gewijzigde standplaats van plantenbakken.
120.	Er worden uitsluitend milieuvriendelijke middelen gebruikt.
Eisen met betrekking tot sanitaire voorzieningen	
121.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verwisselen en / of schoonmaken van damesverbandcontainers, luchtverfrissers en toiletborstels.
122.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren / aanvullen van de sanitaire supplies zoals toiletpapier, handdoeken, zeep, toiletbrilreinigers en luchtverfrissers.
123.	Te leveren supplies dienen geschikt te zijn voor de huidige hardware in eigendom van Kadaster.
Eisen met betrekking tot warme dranken automaten	
124.	De automaat voorziet in gratis uitgifte van de volgende duurzame kant en klare producten; koffie, thee, (plantaardige) chocolademelk, espresso, (plantaardige) cappuccino, warm water, koud gekoeld water, suiker en (plantaardige) melk. Tevens stelt Opdrachtnemer cafeïnevrije koffie en diverse speciale soorten thee gratis voor de gebruikers beschikbaar.
125.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er in de pantry's en vergaderruimtes losse theezakjes, suikerzakjes en -vervangers, melkpoeder en (duurzame) roerstaafjes beschikbaar zijn.
126.	In de automaat zijn de warm- en koudwaterleidingen van elkaar gescheiden.
127.	De automaat past in de beschikbare ruimte en het geheel ziet er esthetisch verantwoord uit. De maximale afmetingen zijn: (h x b x d) 185cm x 60cm x 67cm.
128.	De sterkte van de consumpties en toebehoren kan naar de smaak van de gebruiker worden ingesteld.
129.	De instellingen van de automaten zijn op alle kadastervestigingen gelijk.
130.	De bekerinhoud is minimaal 150 cc.
131.	De automaat is uitgevoerd in een neutrale kleur, waarbij reclame-uitingen tot een minimum zijn beperkt (merken etc.).
132.	De automaat is beveiligd volgens van toepassing zijnde Europese richtlijnen en normen.
133.	Er vindt geen smaakoverdracht plaats bij gebruik van verschillende consumpties na elkaar.
134.	De display toont alleen de beschikbare consumpties en ingrediënten.
135.	De automaten worden gebruiksklaar, inclusief installatie per vestigingsadres franco afgeleverd.
136.	Opdrachtnemer draagt zorg voor voorraad en goederenlogistiek.
137.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het onderhoud en het vullen van de automaten.
138.	Tijdens de duur van een storing, die langer duurt dan 4 dagen, stelt de Opdrachtnemer kosteloos vervangende apparatuur van hetzelfde type beschikbaar.
139.	Bij een storing is de monteur op werkdagen maximaal binnen 24 uur ter plaatse.