

Bijlage 3

Programma van eisen ten behoeve van de Europese aanbesteding Assessments

Programma van Eisen Assessments

In deze bijlage staan de eisen beschreven die het Kadaster stelt aan de gevraagde dienstverlening.

De Inschrijver dient te voldoen aan de eisen zoals beschreven in deze bijlage.

Alle bijlagen maken integraal onderdeel uit van de offerte uitvraag en daarvan dient een Inschrijver kennis te hebben genomen.

1.	Algemeen
Eis 1.	De uitvoerende medewerkers van Opdrachtnemer moeten op het moment van afnemen van het assessment op de hoogte zijn van de ambitie van het Kadaster, haar primaire werkzaamheden en de aard van de functies.
Eis 2.	De assessments worden live op locatie van Opdrachtnemer afgenomen. Opdrachtnemer dient binnen een straal van maximaal 100 km vanaf onze hoofdlocatie te Apeldoorn of bereikbaar met het openbaar vervoer in maximaal een uur (gemeten vanaf NS station Apeldoorn (Stationsplein 16, Apeldoorn) een bureau(s) te hebben waar de gevraagde assessments afgenomen kunnen worden. Opdrachtnemer stelt op dat betreffende bureau de benodigde faciliteiten beschikbaar. Tevens is Opdrachtnemer bereid om, op verzoek, van Kadaster assessments op één van de locaties van Kadaster af te nemen.
Eis 3.	Opdrachtnemer garandeert de beschikbaarheid van voldoende uitvoerende psychologen ten behoeve van psychologische onderzoeken voor de gevraagde dienstverlening.
Eis 4.	Opdrachtnemer garandeert dat op uitvraag van het Kadaster de Opdrachtnemer te allen tijde psychologische onderzoeken kan leveren voor de gevraagde dienstverlening, die worden uitgevoerd door Assessmentpsychologen verbonden aan het NIP en gebonden aan de NIP Beroepscode.
Eis 5.	Opdrachtnemer garandeert dat er toezicht wordt gehouden op de kwaliteit van de uitvoering van de psychologen middels het tegenlezen van rapporten, instructie en het bijhouden van een kwaliteitsbeeld per psycholoog.
Eis 6.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de psycholoog (begeleider/afnemer) van het assessment minimaal op gelijkwaardig werk- en denkniveau is als de kandidaat.
Eis 7.	Wanneer een psycholoog naar het oordeel van het Kadaster onvoldoende kwaliteit en/of kwantiteit levert, dan houdt het Kadaster zich het recht voor om te verzoeken om de inzet van een andere psycholoog in te zetten. Opdrachtnemer werkt hieraan mee.
Eis 8.	Opdrachtnemer zet zich in om de geleverde dienstverlening en de kwaliteit van de gebruikte assessment-methodiek continu te verbeteren.

-
- Eis 9. Opdrachtnemer beschikt over een combinatie van valide normgroepen, wetenschappelijk verankerde meetinstrumenten en vakmanschap en maakt hiervan gebruik in de assessment-rapportage.
-
- Eis 10. Opdrachtnemer kan flexibel omgaan met het hanteren van verschillende competentiebanken en/of waarden die voor het Kadaster van strategisch belang zijn.
-

2. Dienstverlening

-
- Eis 11. Opdrachtnemer werkt via een gestandaardiseerd en geautomatiseerd proces. Concretisering van de afspraken volgen na gunning.
-
- Eis 12. Een selectieassessment en een capaciteitentest dienen binnen vijf (5) werkdagen (na aanmelding) plaats te kunnen vinden. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij het herhaaldelijk niet kunnen leveren uit te mogen wijken naar een andere aanbieder.
-
- Eis 13. Alle andere assessments worden in overleg gepland, maar moeten binnen tien (10) werkdagen na aanmelding plaats kunnen vinden. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij het herhaaldelijk niet kunnen leveren uit te mogen wijken naar een andere aanbieder.
-
- Eis 14. Een assessment vindt plaats op werkdagen tussen 09.00 en 17.00 uur. Mocht een avondafname in een hoogst uitzonderlijke situatie noodzakelijk zijn, wordt dit in overleg met de opdrachtnemer gedaan.
-
- Eis 15. Opdrachtnemer ziet erop toe dat kandidaten voor dezelfde functie elkaar niet ontmoeten bij de afname van het assessment. Voor assessmentprojecten kunnen anderen afspraken worden gemaakt.
-
- Eis 16. Wanneer de kandidaat niet aanwezig is op het afgesproken moment op de afgesproken locatie, wordt het Kadaster meteen in kennis gesteld, zodat contact kan worden opgenomen met de kandidaat.
-
- Eis 17. Opdrachtnemer dient na afloop van het assessment de kandidaat een evaluatieformulier aan te bieden om feedback te geven op het assessment en op de organisatie van het assessment. In het geval van een negatieve evaluatie dient Opdrachtnemer aantoonbare verbeteringen (mits realistisch) aan te brengen en/of te bespreken met Kadaster.
-
- Eis 18. De kandidaat ontvangt de uitslag van het Assessment schriftelijk uiterlijk binnen vier werkdagen na het Assessment per mail, of via een beveiligde portal. Tevens wordt een gedegen mondelinge toelichting gegeven.
-
- Eis 19. Het rapport over de resultaten en bevindingen van het assessment wordt, na toestemming van de medewerker (eis 26) binnen vijf (5) werkdagen na afname van het assessment aan het Kadaster teruggekoppeld. Tevens wordt een gedegen mondelinge toelichting gegeven.
-

Eis 20.	Het Kadaster ontvangt een groepsrapportage per project (bijvoorbeeld landmeters), gebaseerd op de individuele rapportages. De doorlooptijd wordt per project afgesproken met de Opdrachtnemer.
Eis 21.	Het schriftelijke rapport bevat een toelichting op geschiktheid voor de rol/functie en/of op het ontwikkelpotentieel van de kandidaat;
Eis 22.	In de rapportage waarin het resultaat van het assessment overzichtelijk is verwerkt wordt het taalgebruik aangepast aan het werk- en denkniveau behorende bij de functie en gepersonaliseerd naar de persoon. Het resultaat en de betekenis daarvan zijn helder verwoord.
Eis 23.	De rapportage kent een logische opbouw en indeling. De resultaten worden per categorie van het assessment weergegeven.
Eis 24.	Rapporten/adviezen dienen beveiligd volgens de relevante en vigerende wetgeving digitaal naar de kandidaat en het Kadaster verstuurd te worden.
Eis 25.	In het geval van een spoedaanvraag mag het totale proces niet langer dan de helft van de maximale doorlooptijd van een standaard aanvraag zijn.
3. Wetgeving	
Eis 26.	Opdrachtnemer staat ervoor in dat zijn organisatie in alle uit te voeren Assessments en de als gevolg daarvan uit te voeren werkzaamheden verlopen conform geldende wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming en dat zijn systemen voldoen aan de minimumeisen omtrent technische eisen die genoemde wet- en regelgeving stellen.
4. Communicatie/overleg	
Eis 27.	Opdrachtnemer dient minimaal tijdens kantoordagen (te weten van maandag tot en met vrijdag) van 08.00 uur tot 17.00 uur telefonisch bereikbaar te zijn voor ondersteuning en om mutaties en aanvragen in ontvangst te nemen.
Eis 28.	Opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de overeenkomst vaste contactpersonen incl. vervangers aan die als aanspreekpunten voor het Kadaster fungeren en die de contacten onderhouden over de uitvoering van de werkzaamheden en werking van de Raamovereenkomst. Deze contactpersonen zijn zowel telefonisch als per e-mail bereikbaar.
Eis 29.	Het Kadaster behoudt het recht om een vervangende contactpersoon te vragen indien de samenwerking, naar het oordeel van het Kadaster, niet goed verloopt.
Eis 30.	Klachten worden binnen 24 uur in behandeling genomen en binnen 72 uur afgehandeld en aan het Kadaster teruggekoppeld. Een klacht is elke blij van onvrede vanuit het Kadaster of de kandidaat inzake de service en dienstverlening van opdrachtnemer, zoals vastgelegd in de

uit deze aanbesteding voortvloeiende overeenkomst. Een negatief advies of een onvoldoende gescoorde capaciteitentest wordt niet als een klacht gezien.

Eis 31. Opdrachtnemer levert 2x per jaar een managementrapportage aan met daarin minimaal het aantal afgenomen assessments, het soort assessments, het aantal annuleringen en de kosten. Deze informatie wordt tevens per bedrijfsonderdeel en per functie weer gegeven.

Eis 32. De onderstaande communicatiematrix is van toepassing. Tijdens de implementatie worden hier de juiste namen ingevuld.

Operationeel niveau:

Aanwezig het Kadaster	Aanwezig Opdrachtnemer	Frequentie	Onderwerpen
- Manager - P&O adviseur of MD adviseur	Accountmanager assessment bureau en/of assessor	Naar behoefte	casuïstiek

Tactisch niveau:

Aanwezig het Kadaster	Aanwezig Opdrachtnemer	Frequentie	Onderwerpen
- Manager P&O - Sr Adviseur Leren en Ontwikkelen of P&O adviseur of MD adviseur - Contractmanager Inkoop	Accountverantwoordelijke assessment bureau	Min 2 x per jaar	kwaliteit, continuïteit, en afwijkingen Zie eis 33

Strategisch niveau:

Aanwezig het Kadaster	Aanwezig Opdrachtnemer	Frequentie	Onderwerpen
- Directeur en/of manager P&O - Contractmanager Inkoop	Directeur assessment bureau	Naar behoefte	Trends & ontwikkelingen, samenwerking

Eis 33. Als vaste agendapunten komen de volgende onderwerpen tijdens het periodiek tactisch overleg aan bod:

- Managementrapportage;

- Beoordeling van de kwaliteit van de dienstverlening over de voorafgaande periode;
- 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 het Kadaster als bij Opdrachtnemer;
- De uitkomsten van de evaluatieformulieren (zie eis 18) en de gedane verbeteringen;
- Indexering komend jaar (alleen in oktober).

Van het overleg dient een verslag/rapportage te worden gemaakt door Opdrachtnemer, dat binnen één (1) week na het overleg digitaal aan de contactpersonen van het Kadaster wordt verstrekt.

Eis 34. De accountmanager van opdrachtnemer plant het periodiek overleg en is verantwoordelijk voor het opstellen, actualiseren en verspreiden van de agenda en besluiten- en actielijst voor ieder periodiek overleg.

Eis 35. Overleggen (op elk niveau), inclusief de voorbereidende werkzaamheden, reistijden, uit te werken verslagen/rapportages etc. zullen niet in rekening worden gebracht bij het Kadaster.

5. Implementatie

Eis 36. De af te sluiten Raamovereenkomst gaat naar verwachting in op 1 november 2024. Het Kadaster hecht grote waarde aan een soepele overgang en een goede start van de raamovereenkomst. Opdrachtnemer garandeert dat de door Kadaster gevraagde dienstverlening vanaf 1 november 2024 door de Opdrachtnemer kan worden uitgevoerd.

6. Prijzen en tarieven

Eis 37. Alle aangeboden prijzen zijn exclusief BTW.

Eis 38. Inschrijver vrijwaart het Kadaster voor eventuele aanspraken van een belastingdienst.

Eis 39. 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 40. 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. Wanneer het Kadaster een dienst afneemt van een buitenlandse onderneming en de prestatie wordt volgens de fiscale regelgeving geacht in Nederland te zijn verricht, dan is de Aanbestedende dienst zelf verantwoordelijk voor de afdracht van btw aan de Nederlandse fiscus over deze in Nederland verrichte dienst(en).

-
- Eis 41. Alle aangeboden prijzen dienen 'all-in' te zijn. Daaronder zijn derhalve begrepen: de salariskosten, de overheadkosten, kosten voor ondersteunend werk, kosten voor gebruik apparatuur, testkosten, kosten van keuringen, certificaten, verzekeringen, reis- en verblijfkosten, verpakings-, transport- en opslagkosten, belasting, heffingen, administratieve kosten, kosten voor overleg, etc.
- Of wel; alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de prijs.
-
- Eis 42. Gedurende de uitvoering van de (raam)overeenkomst mogen geen prijzen/kosten gefactureerd worden welke niet in de inschrijving opgegeven zijn, tenzij het aanvullende dienstverlening betreft waar het Kadaster expliciet om heeft verzocht en schriftelijk mee heeft ingestemd.
-
- Eis 43. De overeengekomen tarieven en prijzen kunnen éénmaal per jaar, voor het eerst per 1 januari 2026 worden aangepast volgens de CBS index zakelijke dienstverlening 2015=100 (N Administratieve en ondersteunende diensten) van kwartaal 2 ten opzichte van kwartaal 2 van het voorafgaande jaar. **De CBS-indexatie wordt gemaximeerd op 5% per jaar. Bij een indexatie van >5% gaat het Kadaster met Opdrachtnemer in onderhandeling, waarbij onderbouwing van de indexatie moet worden overlegd aan het Kadaster door Opdrachtnemer.**
- CBS indexcijfer: <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83760NED/table?dl=A5674>
-
- Eis 44. Voorstellen voor indexering dienen voor 1 oktober voor het daarop volgende jaar schriftelijk ingediend te worden met daarbij een onderbouwing. Dit voorstel wordt in periodieke overleg in de maand oktober besproken en gaan alleen in na goedkeuring van het Kadaster. Voorstellen die na 1 oktober door Opdrachtnemer worden ingediend, zullen door het Kadaster niet meer in behandeling worden genomen.
-
- Eis 45. De tarieven van reeds verstrekte Nadere Opdrachten binnen de Raamovereenkomsten mogen niet worden geïndexeerd.
-
- Eis 46. Opdrachtnemer gaat akkoord met de volgende annuleringsregeling:
- Kosteloos annuleren tot 4 werkdagen voorafgaand aan het assessment.
 - Bij annulering tussen 3-2 werkdagen voorafgaand aan het assessment 50%.
 - Bij annulering tot 1 werkdag voorafgaand aan het assessment 100%
-

7. Facturering

-
- Eis 47. De betalingstermijn van de facturen is 30 dagen na ontvangst door het Kadaster van een geldige en juiste factuur.
-
- Eis 48. Op de factuur moet het inkoopordernummer dat door het Kadaster wordt verstrekt, worden vermeld.
-

Eis 49.	Facturen worden per opdracht digitaal als Pdf-bestand verstuurd aan: facturen@kadaster.nl . Een factuur bevat maximaal 1 inkoopordernummer.
Eis 50.	Indien de Opdrachtnemer op zijn facturen een van bovenstaande gegevens niet correct vermeldt, dan wel het Kadaster niet akkoord is met de weergegeven inhoud, beschouwt het Kadaster het ontvangen stuk niet als een factuur en is zij niet verplicht tot betaling van de factuur over te gaan.
Eis 51.	Niet correcte facturen dienen door de Opdrachtnemer volledig te worden gecrediteerd. Opdrachtnemer mag vervolgens een nieuwe debet factuur indienen.
Eis 52.	Opdrachtnemer werkt mee aan de eventuele automatisering van de facturatie aan het Kadaster. De kosten verbonden aan dit proces worden niet in rekening gebracht bij het Kadaster.
Eis 53.	Gedurende de uitvoering van de raamovereenkomst mogen geen prijzen/kosten gefactureerd worden welke niet in de offerte opgegeven zijn, tenzij tussen partijen uitdrukkelijk anders wordt overeengekomen.
Eis 54.	Facturatie dient plaats te vinden conform de bepalingen in de raamovereenkomst.

8. Informatiebeveiliging

Eis 55.	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. De leverancier informeert het Kadaster over de locaties waar de data wordt verwerkt en houdt het Kadaster op de hoogte van eventuele wijzigingen.
Eis 56.	De leverancier heeft aantoonbaar maatregelen genomen tegen cyberrisico's op basis van een risico-inschatting die gedeeld is met het Kadaster.
Eis 57.	Medewerkers van de leveranciers die toegang hebben tot data van het Kadaster hebben een geheimhoudingsplicht en zijn gescreend voor hun functie (VOG met minimaal functieaspecten 11, 12, 13 of minimaal gelijkwaardig).
Eis 58.	De leverancier heeft zelf gedragsregels voor acceptabel gebruik van eigen bedrijfsmiddelen en alle medewerkers worden hier minimaal jaarlijks aantoonbaar op gewezen.
Eis 59.	De leverancier stelt zijn medewerkers minimaal jaarlijks op de hoogte van de procedure waarop zij beveiligingsincidenten en datalekken moeten aanmelden

Eis 60.	Binnen de organisatie van de leverancier zijn de verantwoordelijkheden, taken en bevoegdheden voor het risicobeheer, Informatiebeveiliging en compliance vastgesteld en belegd. (a) Controle op rechten gebeurt minimaal jaarlijks (b) Controle op beheerrechten gebeurt minimaal halfjaarlijks
Eis 61.	Niet openbare gegevens inclusief persoonsgegevens worden altijd versleuteld in transport (over niet Kadaster netwerken) en bij opslag. Versleuteling in transport en opslag voldoet aan de hedendaagse geaccepteerde standaarden voor versleuteling in opslag (waaronder minimaal de richtlijnen van NCSC).
Eis 62.	De leverancier versleutelt bij communicatie met het Kadaster alle berichten en bestandsuitwisselingsmogelijkheden.
Eis 63.	Beveiligingsincidenten en datalekken die impact hebben op de aan het Kadaster aangeboden dienstverlening en/of data worden zo snel mogelijk (maar uiterlijk binnen 24 uur) gemeld door de leverancier aan het Kadaster. Het meldpunt is de ServiceDesk. Telefoon: +31 (0)88-183 21 00, KSD@kadaster.nl.
Eis 64.	Het algemene niveau van de informatiebeveiliging blijkt uit één van het volgende: (a) Periodieke externe controles zoals audits, pentesten of TPM's (bijv. ISO27001 inclusief Verklaring van Toepasselijkheid, ISAE3000 (ook wel SOC T2)); (b) Een Assurance rapport van een auditor die is aangesloten bij NOREA én in het bezit is van de RE certificering; De eventuele kosten voor het aantonen van de toereikendheid en/of het opvolgen van eventuele adviezen zijn voor de leverancier. De adviezen dienen te worden uitgewerkt in een plan van aanpak en te worden overlegd met het Kadaster. Na akkoord van het Kadaster, voor het uitvoeren van het plan van aanpak, dienen de maatregelen binnen 2 maanden geïmplementeerd te zijn tenzij anders overeengekomen. Indien de leverancier niet kan of niet wenst te voldoen aan de aanbevelingen en adviezen in het auditrapport, heeft het Kadaster de mogelijkheid tot opzeggen van de te sluiten overeenkomst
Eis 65.	De leverancier heeft een vastgestelde procedure voor beveiligingsincidenten (CVD) en datalekken, waarin de taken en verantwoordelijkheden staan beschreven. De beschreven taken en bevoegdheden zijn belegd in de organisatie.