

## Bijlage 4 Programma van Eisen

*Europese openbare aanbesteding Makelaarsdiensten*

*Referentie: A24-104012*

*Datum: 7 maart 2025*

*Versie 1.0*

In dit document staan de eisen beschreven die het Kadaster stelt aan de gevraagde dienstverlening. De inschrijver dient te voldoen aan deze eisen. Het niet (onvoorwaardelijk) accepteren van de gestelde eisen betekent uitsluiting van verdere beoordeling.

1. Scope van de Diensten	
1.1	<p>De opdrachtnemer heeft een adviserende rol ten aanzien van de huurpanden en zal het Kadaster ondersteunen bij het onderhandelen, opstellen, afsluiten, en/of wijzigen van huur- en onderverhuurcontracten. De specifieke taken omvatten o.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderhandelen met (ver)hurende partijen over (ver)huurvoorwaarden;</li> <li>• Opstellen, afsluiten en/of wijzigen van huurcontracten en allonges;</li> <li>• Opstellen, afsluiten en/of wijzigen van onderverhuurcontracten;</li> <li>• Adviseren over de WOZ-bepaling en, indien nodig, onderhandelen over de WOZ-waarde namens het Kadaster;</li> <li>• Onderzoek en advisering over economische aspecten en toekomstige ontwikkelingen van het bedrijfspark waar het Kadaster huurt, en advies geven over verhuizen of blijven;</li> <li>• Opstellen van uitvoerings- en huisvestingsplannen conform de eisen van het Kadaster;</li> <li>• Adviseren en begeleiden bij het afstoten van kantoorruimten met resterende huurtermijnen na de geplande verhuisdatum;</li> <li>• Adviseren en begeleiden bij het onderverhuren van kantoorruimten in eigendom van het Kadaster;</li> <li>• Adviseren en begeleiden bij het aanpassen van doorlopende huurcontracten (inkrimpen/uitbreiden);</li> <li>• Adviseren en begeleiden bij onderhandelingen over nieuwe huurcontracten en/of het zoeken van nieuwe kantoorruimte.</li> </ul>
1.2	<p>De opdrachtnemer zal het Kadaster adviseren en begeleiden bij de aan- en verkoop van bedrijfspanden, inclusief andere makelaarsdiensten zoals aankoopbemiddeling op juridisch en technisch vlak, acquisitie naar de gebruikers en marketing van de kavels. Specifieke taken zijn onder meer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adviseren en begeleiden bij de aan- en verkoop van bedrijfspanden, inclusief het tijdelijk terug huren van panden;</li> <li>• Bemiddelen bij de aankoop op juridisch en technisch vlak, inclusief acquisitie van gebruikers en marketing van kavels;</li> <li>• Voeren van onderhandelingen, opstellen van reserveringsovereenkomsten en koopakten, en afstemming met de notaris.</li> </ul>

1.3	<p>De opdrachtnemer zal daarnaast andere makelaarsdiensten verlenen, waaronder maar niet beperkt tot:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adviseren over en begeleiden bij het tot stand komen van beoogde overeenkomsten;</li> <li>• Taxeren en beoordelen van de waarde van onroerend goed;</li> <li>• Beoordelen van juridische, fiscale, bouwkundige en andere aspecten van transacties en adviseren van het Kadaster hierover;</li> <li>• Voeren van onderhandelingen en begeleiden van de afwikkeling van transacties, inclusief het vastleggen in contracten;</li> <li>• Opstellen van een technisch plan van eisen voor de aankoop en/of verkoop van bedrijfspkavels met betrekking tot werkplekconcepten;</li> <li>• Opstellen van managementrapportages en voeren van accountmanagementgesprekken en voortgangsgesprekken met het Kadaster.</li> </ul>
1.4	<p>Opdrachtnemer stelt één accountmanager aan die verantwoordelijk is voor de centrale coördinatie van zowel de voorbereiding als de controle op de uitvoering van de makelaarsdiensten. Deze accountmanager zorgt ervoor dat hij/zij op de hoogte blijft van alle ontwikkelingen tussen de opdrachtnemer en het Kadaster. De accountmanager heeft een back-up die te allen tijde de rol van de accountmanager kan overnemen.</p> <p>De accountmanager is verantwoordelijk voor het onderhouden van de communicatie met het Kadaster en zorgt ervoor dat de juiste informatie op tijd en effectief wordt gedeeld. De communicatie, inclusief de aard en frequentie, evenals de betrokken personen, worden nader uitgewerkt in de communicatiematrix die opgenomen zal worden in de Dienstverleningsovereenkomst (DAP).</p>

<b>2. Algemene eisen t.a.v. de Dienstverlening</b>	
2.1	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.
2.2	Opdrachtnemer adviseert het Kadaster proactief over aangekondigde veranderingen in wet- en regelgeving, innovaties en andere relevante risico's en ontwikkelingen en ontwikkelingen ten aanzien van de dienstverlening en de onderliggende disciplines.
2.3	Opdrachtnemer heeft een proactieve houding en adviseert het Kadaster met regelmaat over de ontwikkelingen binnen zijn organisatie en de markt.
2.4	Opdrachtnemer biedt een landelijke dekking en verricht voor alle Kadaster locaties de dienstverlening op uniforme wijze. De opdrachtnemer is in staat zich flexibel op te stellen indien er een wijziging in het aantal vestigingen dan wel de grootte van het Kadaster plaatsvindt.
2.5	Opdrachtnemer draagt zorg voor de veiligheid van mens en milieu en garandeert dat aan alle relevante regelgeving wordt voldaan bij de uitvoering van de dienstverlening.
2.6	Opdrachtnemer hanteert de Arbo wet- en regelgeving bij de uitvoering van zijn diensten
2.7	Voor foto's, films of publiciteit omtrent de werkzaamheden is schriftelijke toestemming van het Kadaster vereist.
2.8	Het indienen van een inschrijving houdt in dat de inschrijver onvoorwaardelijk akkoord gaat met de bepalingen, eisen en voorwaarden zoals beschreven in de Offerteaanvraag, inclusief alle bijlagen en documenten die deel uitmaken van de aanbestedingsprocedure.

2.9	<p>Bij onduidelijkheden over de interpretatie van documenten, geldt de volgende volgorde van belangrijkheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De raamovereenkomst;</li> <li>• De nota('s) van inlichtingen;</li> <li>• Dossier afspraken en procedures (DAP);</li> <li>• Service Level Agreement (SLA);</li> <li>• De Offerteaanvraag;</li> <li>• ARVODI-2018;</li> </ul> <p>Offerte van Inschrijver.</p>
2.10	<p>Inschrijver voldoet aan de minimumeisen met betrekking tot duurzaam inkopen, zoals beschreven in de Pianoo Duurzaam Inkopen Webtool voor kantoorgebouwen (huur/aankoop) (<a href="https://www.mvicriteria.nl/nl/webtool?cluster=5#/27/4/nl">https://www.mvicriteria.nl/nl/webtool?cluster=5#/27/4/nl</a>). Inschrijver dient aan te tonen dat het aanbod voldoet aan de duurzaamheidscriteria die van toepassing zijn op kantoorpanden, zoals vastgelegd in de webtool van Pianoo, inclusief maar niet beperkt tot energieverbruik, milieuvriendelijkheid van materialen, en/of de beschikbaarheid van relevante certificeringen zoals BREEAM, LEED, of gelijkwaardige systemen.</p>

<b>3. Algemene eisen t.a.v. de Prijs en Indexeren</b>	
3.1	De uurtarieven dienen gesteld te zijn in euro's, exclusief BTW.
3.2	De uurtarieven dienen all-in te zijn, wat betekent dat deze tarieven inclusief, maar niet beperkt tot, alle kosten zoals reis- en verblijfkosten, administratiekosten, vergoedingen, en andere bijkomende kosten. Alle kosten die voortvloeien uit de uitvoering van de opdracht moeten zijn inbegrepen in de opgegeven tarieven, met uitzondering van BTW.
3.3	De door Opdrachtnemer in de Inschrijving opgegeven tarieven vormen de maximale tarieven per functie- of werksoort. Deze tarieven blijven voor de gehele looptijd van de Raamovereenkomst vast, met uitzondering van indexering volgens de voorwaarden in eis 3.4. Eventuele tarieven die in latere fasen van de overeenkomst (zoals voor nieuwe of aanvullende werkzaamheden) worden aangeboden, mogen niet hoger zijn dan de tarieven die in de Inschrijving zijn opgenomen, tenzij deze zijn aangepast op basis van de indexering zoals beschreven in eis 3.4.

3.4	<p>Indien de opdrachtnemer zijn tarieven wenst te indexeren, dient dit uiterlijk drie maanden voor het verstrijken van het kalenderjaar schriftelijk aangevraagd te worden bij het Kadaster. Het indexeringsverzoek moet het volgende bevatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een voorstel van de oude en nieuwe tarieven, gebaseerd op de definitieve indexcijfers.</li> <li>• Een (kopie) uitdraai van het CBS “categorie zakelijke dienstverlening”, waarin de stijging van de prijzen inzichtelijk is gemaakt en onderbouwd.</li> </ul> <p>De tarieven kunnen voor het eerst op 1 januari 2027 worden geïndexeerd, mits het indexeringsverzoek uiterlijk op 1 september 2026 is ingediend. Daarna kan indexering jaarlijks plaatsvinden, telkens per 1 januari, en mag de wijziging maximaal het percentage zijn dat overeenkomt met het indexcijfer CAO-lonen per maand, inclusief bijzondere beloningen, over de voorgaande periode van 12 maanden, zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).</p> <p>De prijsaanpassingen worden pas geëffectueerd na schriftelijke goedkeuring van het Kadaster. Indexeringen kunnen niet met terugwerkende kracht plaatsvinden, tenzij het CBS de benodigde gegevens aantoonbaar te laat heeft gepubliceerd. Tevens kunnen reeds lopende nadere opdrachten niet worden geïndexeerd.</p> <p>Na de schriftelijke goedkeuring van het Kadaster, levert de opdrachtnemer aan het Kadaster een actuele lijst met de geldende all-in uurtarieven. Deze lijst wordt als addendum toegevoegd aan de Raamovereenkomst.</p>
-----	--

4. Eisen t.a.v. Personeel & Organisatie	
4.1	<p>Opdrachtnemer dient gekwalificeerd personeel ter beschikking te stellen voor de uitvoering van de makelaarsdiensten en draagt er zorg voor dat medewerkers altijd goed op de hoogte zijn van de werkzaamheden die zij moeten uitvoeren. Onder gekwalificeerd personeel verstaat het Kadaster dat de door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers minimaal beschikken over de vereiste vakkennis en ervaring op het gebied van makelaarsdiensten, zoals vastgelegd in de geldende wet- en regelgeving en/of beroepsstandaarden. De medewerkers moeten beschikken over de juiste opleiding en relevante ervaring in het uitvoeren van makelaarswerkzaamheden, afhankelijk van het niveau van de functie (bijvoorbeeld junior, medior, senior).</p>
4.2	<p>Alle door de Opdrachtnemer in te zetten medewerkers die in contact (kunnen) komen met medewerkers van het Kadaster dienen een goede kennis te hebben van de Nederlandse taal in woord en geschrift.</p>
4.3	<p>Indien een medewerker van Opdrachtnemer niet geschikt blijkt te zijn voor de uitvoering van de makelaarsdiensten (bijvoorbeeld vanwege houding en gedrag, of het niet naleven van de geldende wet- en regelgeving op het gebied van makelaardij), heeft het Kadaster het recht om de betreffende medewerker van Opdrachtnemer per direct te weigeren. Opdrachtnemer zal in een dergelijk geval onmiddellijk maatregelen nemen om te zorgen dat de dienstverlening niet in vertraging komt en de kwaliteit van de dienstverlening gewaarborgd blijft.</p>

5. Eisen t.a.v. Offertes, Tarieven en Facturatie	
5.1	<p>Procesbeschrijving ten aanzien van het verstrekken van nadere opdrachten:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Het Kadaster doet een uitvraag voor een nadere opdracht naar Opdrachtnemer. Deze uitvraag zal via mail worden verzonden naar de accountmanager van Opdrachtnemer.</li> <li>2. Opdrachtnemer wordt in de gelegenheid gesteld een offerte op te stellen die het volgende dient te bevatten:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datum aanvraag nadere opdracht door het Kadaster;</li> <li>• Datum verzending door het Kadaster;</li> <li>• Naam contactpersoon van het Kadaster;</li> <li>• Naam contactpersoon Opdrachtnemer;</li> <li>• Omschrijving te leveren dienst;</li> <li>• Projectlocatie te leveren dienst;</li> <li>• Projectnummer;</li> <li>• Gespecificeerde uren/ honorarium voor de disciplines engineering, calculatie, projectleiders etc. conform het door Opdrachtnemer ingediende prijzenblad;</li> <li>• Verwachte datum aanvang te leveren dienst;</li> <li>• Verwachte datum afronding opdracht;</li> <li>• Offertes dienen een all-in prijs te bevatten conform het door Opdrachtnemer ingediende prijzenblad.</li> </ul> </li> <li>3. De tijd tussen de datum van de aanvraag door het Kadaster en het indienen van de offerte door Opdrachtnemer is maximaal 10 werkdagen.</li> <li>4. De offerte wordt verzonden naar het emailadres van de aanvrager van het Kadaster.</li> <li>5. Na goedkeuring van de offerte door het Kadaster zal middels een opdrachtbrief die verzonden wordt door de afdeling Inkoop de opdracht bevestigd worden naar Opdrachtnemer.</li> <li>6. Opdrachtnemer draagt ervoor zorg dat de uitvoering van de nadere opdracht binnen de door de Opdrachtnemer gestelde termijn is afgerond.</li> </ol>
5.2	Gedurende de uitvoering van de Raamovereenkomst mogen geen prijzen/kosten gefactureerd worden welke niet in de Inschrijving (of nadere opdracht) opgegeven zijn, tenzij het aanvullende dienstverlening betreft waar het Kadaster expliciet om heeft verzocht en mee heeft ingestemd.
5.3	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat inzet van onderaannemers altijd gespecificeerd kan worden door middel van offertes en facturen van deze onderaannemer.
5.4	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.

5.5	<p>Opdrachtnemer verstuurt maximaal één factuur per opdracht, welke minimaal voorzien is van de volgende gegevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Factuuradres;</li> <li>• Factuurdatum;</li> <li>• Afleveradres;</li> <li>• Omschrijving van de gefactureerde zaken;</li> <li>• Inkoopordernummer dat door Kadaster wordt verstrekt;</li> <li>• Opdrachtnummer en/of contractnummer.</li> </ul> <p>Facturen kunnen digitaal als PDF worden verstuurd aan: <a href="mailto:crediteurenbeheer@kadaster.nl">crediteurenbeheer@kadaster.nl</a>. 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 ontvangsten dan wel betalingstermijnen niet lopen.</p>
5.6	<p>In overleg kunnen partijen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst 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.</p>
5.7	<p>Het staat het Kadaster vrij om nieuwe voorwaarden met betrekking tot e-facturatie te stellen.</p>
5.8	<p>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.</p>

## 6. Eisen t.a.v. Rapportage en Implementatie

6.1	<p>Onder managementrapportage en analyse wordt verstaan: De opdrachtnemer rapporteert periodiek over de geleverde dienstverlening en relevante ontwikkelingen. Dit omvat minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Halfjaarlijks overzicht van alle lopende en openstaande opdrachten, inclusief bijbehorende kosten die voortvloeien uit uitgebrachte offertes.</li> <li>• Projectstatus en voortgangsrapportage, met een korte omschrijving van elk project.</li> <li>• Urenoverzicht per project, gespecificeerd per fase en functie, inclusief het aantal ingezette uren.</li> <li>• Registratie van klachten en incidenten met betrekking tot de uitvoering van de dienstverlening.</li> <li>• Jaarlijkse rapportage over mogelijke optimalisaties en efficiëntieverbeteringen in de uitvoering van de opdracht.</li> </ul>
6.2	<p>In overleg tussen Opdrachtnemer en het Kadaster worden de managementrapportages gedurende de uitnutting van de Raamovereenkomst geoptimaliseerd en eventueel aangepast.</p>
6.3	<p>Elke zes maanden initieert de Opdrachtnemer een overleg waarin de contractuele afspraken en de geleverde managementinformatie worden besproken.</p>

<p>6.4</p>	<p>Opdrachtnemer dient tijdens de implementatiefase een exitplan op te stellen en ter goedkeuring aan het Kadaster voor te leggen. De implementatiefase duurt naar verwachting circa drie maanden, maar de definitieve duur wordt in overleg bepaald.</p> <p>Het exitplan moet een gedetailleerde beschrijving bevatten van de wijze waarop de dienstverlening ordelijk en zonder verstoring kan worden beëindigd en overgedragen aan een eventuele opvolgende Opdrachtnemer of het Kadaster zelf. Het plan dient minimaal in te gaan op:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De stappen en verantwoordelijkheden bij de overdracht van werkzaamheden en informatie;</li> <li>• De waarborging van continuïteit en minimalisering van risico's tijdens de overgang;</li> <li>• Een proces voor het evalueren en actualiseren van het exitplan indien nodig.</li> </ul> <p>De Opdrachtgever beoordeelt en accordeert het exitplan. Indien noodzakelijk dient de Opdrachtnemer het plan aan te passen op basis van deze beoordeling.</p>
<p>6.5</p>	<p>Na gunning worden in overleg met de Opdrachtnemer het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) en de Service Level Agreement (SLA) vastgesteld. Deze documenten bevatten nadere afspraken die niet expliciet in de Raamovereenkomst zijn opgenomen. KPI's kunnen jaarlijks in het periodiek strategisch overleg worden geëvalueerd en, indien nodig, bijgesteld.</p> <p>Ter verduidelijking: wijzigingen in het DAP en de SLA mogen niet in strijd zijn met de Raamovereenkomst en de Nota's van Inlichtingen. Dit betekent dat eventuele aanpassingen aan KPI's of andere afspraken binnen de kaders van de Raamovereenkomst moeten blijven.</p>