



Taxatiediensten HV0012b

Programma van eisen

Politie, Politiedienstencentrum - Dienst Verwerving

Concept

Templateversie: 2.8

Documentversie: 1.0

Versiedatum: 22 juli 2025

« waakzaam en dienstbaar »

Inhoudsopgave

1. Programma van eisen Taxatiediensten	3
1.1 Algemene eisen	4
1.2 Eisen aan Product/ Dienstverlening	5
1.3 Werkwijze/uitvoering	6
7.1 Nadere Offerte (aanvragen offerte taxaties)	6
7.2 Nadere Opdracht (opstellen opdrachtbrief)	6
7.3 Opdrachtverstrekking	6
7.4 Uitvoering opdracht (inplannen en begeleiden taxateur)	7
7.5 Uitvoering opdracht	7
7.6 Doorlooptijden (levertijd) taxaties	7
7.7 Doorlooptijden taxaties in geval van spoed	7
8.1 Nadere Offerte van de taxatiediensten t.b.v. de WOZ-waarde	8
8.2 Nadere Opdracht van de taxatiediensten t.b.v. de WOZ-waarde.....	8
8.3 Opdrachtverstrekking van de taxatiediensten t.b.v. de WOZ-waarde	8
8.4 Uitvoering opdracht	8
8.5 Uitvoering opdracht van de taxatiediensten t.b.v. de WOZ-waarde.....	9
8.6 Doorlooptijden adviesdiensten voor WOZ-waarde	9
7.1 Nadere Offerte (aanvragen offerte SOW)	10
7.2 Nadere Opdracht (opstellen opdrachtbrief)	10
7.3 Opdrachtverstrekking	10
7.4 Uitvoering opdracht (inplannen en begeleiden taxateur)	10
7.5 Uitvoering opdracht	11
7.6 Doorlooptijden (levertijd) SOW	11
1.4 Informatiebeveiliging en privacy	13
1.5 Inzet mensen en deskundigheid personeel	17
1.6 Communicatie en rapportage	19
1.7 Prestatiemeting/ KPI's.....	22
1.8 Prijzen en tarieven	24
1.9 Implementatie	25
1.10 Facturatie	28
1.11 Juridische eisen.....	30



1. Programma van eisen Taxatiediensten

Dit document bevat alle eisen die aan de Opdracht worden gesteld ten behoeve van de Raamovereenkomst Taxatiediensten. Inschrijver verklaart volledig te voldoen aan deze eisen en alle overige eisen die genoemd zijn in de Aanbestedingsstukken. Deze conformering geldt bij Inschrijving, bij het bekendmaken van de Gunningbeslissing door Politie en bij uitvoering van de Opdracht. Indien de Inschrijving niet voldoet aan één of meer van deze eisen wordt de Inschrijving uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

De Politie contracteert gekwalificeerde marktpartijen, waardoor de taxaties door gecertificeerde taxateurs worden uitgevoerd. Dit zorgt ervoor dat de Politie voldoet aan de Europese regelgeving en intern politiebeleid.

Er wordt in het programma van eisen onderscheid gemaakt tussen twee soorten eisen:

Eis 1 “Onderwerp”- Inschrijvingseis

Aan een Inschrijvingseis moet worden voldaan vanaf het moment van inschrijving. Als niet wordt voldaan aan een Inschrijvingseis, dan wordt de Inschrijving terzijde gelegd. Mocht in geval van Gunning, tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijken dat de Opdrachtnemer toch niet aan één of meerdere Inschrijvingseisen voldoet, dan is (achteraf) sprake van een ongeldige Inschrijving en heeft Politie het recht de Overeenkomst per direct, zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst, te ontbinden.

Eis 2 “Onderwerp” - Uitvoeringseis

Aan een Uitvoeringseis moet worden voldaan bij start uitvoering, 7 april 2026, van de Opdracht. Mocht tijdens uitvoering blijken dat Opdrachtnemer niet aan de Uitvoeringseisen voldoet, dan heeft Politie het recht de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden indien Opdrachtnemer ook na een ingebrekestelling en redelijke hersteltermijn nog steeds niet aan de Uitvoeringseis(en) voldoet en derhalve in verzuim is.



1.1 Algemene eisen

Eis 1. Vertrouwelijkheid informatie - Inschrijvingseis

De Opdrachtnemer garandeert dat gegevens van de Politie niet in handen komen van personen die niet namens de Opdrachtnemer betrokken zijn bij de uitvoering van de Overeenkomst(en). Na beëindiging van de looptijd van de onderhavige Overeenkomst(en) zullen alle gegevens en alle gerelateerde informatie over de Politie voor zover die niet vallen onder een wettelijke bewaarplicht, overgedragen worden aan de Politie, onder gelijktijdige verwijdering uit het eigen digitale en papieren archief. De Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de Politie, indien gewenst door de Politie, de overdracht en verwijdering kan controleren. Informatie over de Politie en haar bedrijfsvoering wordt op geen enkele andere wijze ingezet/ gebruikt dan voor de overeengekomen diensten en/of leveringen.

Eis 2. Calamiteiten en inzetten derde partij - Uitvoeringseis

Wanneer de Opdrachtnemer (bijv. bij calamiteiten) niet kan voldoen aan de aan hem door de Politie gevraagde capaciteit is de Politie gerechtigd om de betreffende dienstverlening bij een derde partij naar zijn keuze te betrekken zonder dat de Opdrachtnemer in dit geval recht heeft op enige (schade)vergoeding of compensatie.

Eis 3. Innovatie - Uitvoeringseis

De Opdrachtnemer beschikt over ontwikkelcapaciteit waarbij de Producten aan de wensen van de politie (o.a. gebruiksgemak) blijven voldoen en niet achterblijven op productontwikkelingen binnen de branche.

1.2 Eisen aan Product/ Dienstverlening

Eis 4. Wetgeving – Uitvoeringseis

Opdrachtnemer (en ingezette medewerkers voor de uitvoering van de Raamovereenkomst en bijbehorende Opdrachten, ook in geval van Onderaannemers) handelt bij uitvoering van de Opdrachten conform wetten, verordeningen, maatregelen en voorschriften die door Nederlands Register Vastgoed Taxateurs (NRVT) en conform Statuten, Reglement Houdende Gedragsregels en Huishoudelijk Reglement die voor Stichting NRVT voor Register Taxateurs zijn vastgesteld ten aanzien van de uitvoering van taxaties. Waaronder in ieder geval begrepen; Reglement Gedrags- en Beroepsregels, Praktijkhandreiking Bedrijfsmatig Vastgoed, International Valuation Standards 2022 dan wel Extract EVS2020 voor de Nederlandse vastgoedtaxateur.

Eis 5. Taxatierapport - Uitvoeringseis

Voor de taxatierapporten en adviesdiensten geldt dat deze voldoen aan:

- In geval van marktwaarde taxaties: conform het formeel kader en de praktijkhandreikingen van NRVT: <https://www.nrvt.nl/regelgeving/kamer-en-reglementen/> ;
- In geval van verzekeringstaxaties: conform Artikel 7:960 BW - verkort taxatierapport;
- In het geval van taxaties en adviesdiensten ten behoeve van WOZ-waarde: de regels volgen van de NRVT;
- In het geval van 'specifiek overeengekomen werkzaamheden (SOW)': de regels volgen van de NRVT.

1.3 Werkwijze/uitvoering

Eis 6. Bestelwijze - Uitvoeringseis

Na Gunning treden de Politie en de Opdrachtnemer in overleg omtrent de bestelmogelijkheden. De Opdrachtnemer dient tenminste te kunnen voorzien in onderstaande werkwijze tot het indienen van bestellingen door de aangewezen Bestellers (deze worden bij implementatie van de Opdracht bekend gemaakt aan de Opdrachtnemer).

De Opdrachtnemer en de Politie zorgen tijdens de implementatieperiode gezamenlijk voor het optimaal inrichten van het bestelproces. Dit betekent dat de Opdrachtnemer volledige medewerking hieraan verleent, ook indien sprake is van eventuele veranderingen in het bestelproces gedurende contractperiode, zonder hiervoor extra kosten in rekening te brengen bij de Politie.

In het programma van eisen wordt er onderscheid gemaakt tussen 3 soorten bestelprocessen.

Eis 7. Bestelproces 1: taxatierapport voor de marktwaarde en verzekering (proces taxaties) – Uitvoeringseis

De Opdracht dient te worden uitgevoerd conform de volgende processtappen:

7.1 Nadere Offerte (aanvragen offerte taxaties)

Opdrachtgever vraagt bij Opdrachtnemer via mail een Nadere Offerte op voor een marktwaardetaxatie of voor een Artikel 7:960 BW verzekerde waarde. Deze laatste is van toepassing wanneer de waarde van een zaak vooraf is vastgesteld door een deskundige. Hierdoor is de verzekerde bij schade verzekerd van een correcte uitkering, gebaseerd op de getaxeerde waarde. Dit kan zich voordoen bij de afstoot, aankoop, of huur van vastgoed, een nieuwe locatie, de wijziging van een locatie dan wel het verlopen van een eerder uitgebrachte taxatie.

7.2 Nadere Opdracht (opstellen opdrachtbrief)

Na een akkoord van de ontvangen Nadere Offerte wordt vanuit Opdrachtgever een Nadere Opdracht in de vorm van een Opdrachtbrief digitaal (inclusief een link van het Planon-systeem) aan Opdrachtnemer verstrekt.

De Nadere opdracht wordt door de Bestellers besteld via Planon (het bestelsysteem van de Politie). Hierbij geldt dat de bestelling vanuit het bestelsysteem Planon via een email wordt verzonden naar de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer verwerkt de bestelling in haar eigen bestelsysteem.

Overige voorwaarden/uitgangspunten:

- Er wordt altijd gewerkt met een Planonbon/-nummer. Facturen zonder Planonnummer worden niet betaalbaar gesteld;
- De Besteller kan waar nodig bij de bestelling de datum van aflevering bepalen.

Vanuit de Opdrachtgever is de Dienst Vastgoed i.o. als enige gemachtigd om Nadere Opdrachten voor taxaties te verstrekken.

7.3 Opdrachtverstrekking

Opdrachtnemer ontvangt de Opdrachten voor het uitvoeren van de taxaties voor het betreffende perceel. In geval van een second opinion is de Opdrachtgever vrij om de Opdrachtnemer uit het andere perceel te benaderen voor het uitvoeren van de taxatie(s).

7.4 Uitvoering opdracht (inplannen en begeleiden taxateur)

- Opdrachtgever levert indien nodig beschikbare informatie zoals, tekeningen, NEN 2580 meting, eventuele relevante rapportages, informatie t.a.v. inventaris, etc. aan Opdrachtnemer;
- Opdrachtgever informeert de contactpersoon van de Regionale Eenheid (RE) Facilitaire Services (FS) van Politie t.b.v. het toegang verlenen tot gebouw en de begeleiding van de bezichtiging;
- Opdrachtgever geeft gegevens van contactpersoon van de Regionale Eenheid door aan Opdrachtnemer opdat er een bezichtiging gepland kan worden;
- Opdrachtnemer bepaalt een datum voor een bezichtiging i.o.m. de contactpersoon van de Regionale Eenheid. Vervolgens informeert de Opdrachtnemer de Opdrachtgever op welke datum de bezichtiging zal plaatsvinden.

7.5 Uitvoering opdracht

- Opdrachtnemer maakt het taxatierapport op en stuurt een concept naar de contactpersoon van Opdrachtgever ter accordering;
- Na controle en akkoord door Opdrachtgever maakt de Opdrachtnemer de taxatie definitief;
- Opdrachtnemer verstuurt het definitieve Taxatierapport binnen 1 werkweek aan de Opdrachtgever.

7.6 Doorlooptijden (levertijd) taxaties

Definitie doorlooptijd: Als doorlooptijd geldt de periode tussen de datum waarop door Opdrachtgever de formele opdracht verstrekt is (datum nadere opdrachtbrief) en de datum van de oplevering van het concept taxatierapport door de Opdrachtnemer.

Opdrachtgever hanteert de volgende doorlooptijden voor taxaties:

	< 5000 m2 per object	> 5000 m2 per object
Marktwaaarde taxaties	4 Werkweken vanaf opdrachtverstrekking	6 Werkweken vanaf opdrachtverstrekking
Verzekeringstaxaties	4 Werkweken vanaf opdrachtverstrekking	6 Werkweken vanaf opdrachtverstrekking

Nadat er overeenstemming is over het concept taxatierapport, dient er binnen één werkweek het definitieve taxatierapport te worden opgeleverd.

7.7 Doorlooptijden taxaties in geval van spoed

In geval van spoed, dit ter beoordeling van Opdrachtgever, dient Opdrachtnemer voor een concept taxatierapport een maximale doorlooptijd van 2 werkweken te hanteren. Voor een spoedgeval kunnen geen extra kosten in kaart worden gebracht.

Eis 8. Bestelproces 2: taxatie ten behoeve van de WOZ waarde - Uitvoeringseis

De Opdracht dient te worden uitgevoerd conform de volgende processtappen:

Opdrachtgever vraagt bij Opdrachtnemer een Nadere Offerte op voor een taxatie t.b.v. een WOZ-beschikking in geval van een bezwaarprocedure.

Een WOZ-taxatie gebaseerd op de gecorrigeerde vervangingswaardemethode en de huurwaarde kapitalisatiemethode, waarbij niet de marktwaarde wordt berekend maar de WOZ-waarde inclusief de functionele afschrijvingen. Inclusief een foto die de functionele afschrijvingen, zoals afschrijvingen wegens economische veroudering, verandering in bouwwijze, belemmering in gebruiksmogelijkheden en exclusieve gebruikskosten weergeven.

8.1 Nadere Offerte van de taxatiediensten t.b.v. de WOZ-waarde

De Opdrachtgever vraagt bij de Opdrachtnemer via mail een Nadere Offerte op voor een taxatie t.b.v. een WOZ-beschikking in geval van een bezwaarprocedure.

8.2 Nadere Opdracht van de taxatiediensten t.b.v. de WOZ-waarde

Na akkoord van de ontvangen Nadere Offerte wordt vanuit Opdrachtgever een Nadere Opdracht in de vorm van een Opdrachtbrief digitaal (inclusief een link van het Planon-systeem) aan Opdrachtnemer verstrekt.

Na een akkoord van de ontvangen Nadere Offerte wordt vanuit Opdrachtgever een Nadere Opdracht in de vorm van een Opdrachtbrief digitaal (inclusief een link van het Planon-systeem) aan Opdrachtnemer verstrekt.

De Nadere opdracht wordt door de Bestellers besteld via Planon (het bestelsysteem van de Politie). Hierbij geldt dat de bestelling vanuit het bestelsysteem Planon via een email wordt verzonden naar de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer verwerkt de bestelling in haar eigen bestelsysteem.

Overige voorwaarden/uitgangspunten:

- Er wordt altijd gewerkt met een Planonbon/-nummer. Facturen zonder Planonnummer worden niet betaalbaar gesteld;
- De Besteller kan waar nodig bij de bestelling de datum van aflevering bepalen.

Vanuit de Opdrachtgever is de Dienst Vastgoed i.o. gemachtigd om Nadere Opdrachten voor taxaties te verstrekken.

8.3 Opdrachtverstrekking van de taxatiediensten t.b.v. de WOZ-waarde

Opdrachtnemer ontvangt de Opdrachten voor het uitvoeren van de taxaties voor het betreffende perceel. In geval van een second opinion is de Opdrachtgever vrij om de Opdrachtnemer uit het andere perceel te benaderen voor het uitvoeren van de taxatie(s).

8.4 Uitvoering opdracht

- Opdrachtgever informeert de contactpersoon van de Regionale Eenheid (RE) Facilitaire Services (FS) van Politie t.b.v. het toegang verlenen tot gebouw en de begeleiding van de bezichtiging;
- Opdrachtgever levert beschikbare informatie zoals, tekeningen, NEN 2580 meting, eventuele relevante rapportages, informatie t.a.v. inventaris, etc. aan Opdrachtnemer;
- Opdrachtgever geeft gegevens van contactpersoon van de Regionale Eenheid door aan opdrachtnemer opdat er een bezichtiging kan gepland worden.

- Opdrachtnemer bepaalt een datum bezichtiging i.o.m. de contactpersoon van de Regionale Eenheid van Operationeel opdrachtgever en informeert contactpersoon van Opdrachtgever.

8.5 Uitvoering opdracht van de taxatiediensten t.b.v. de WOZ-waarde

- Opdrachtnemer maakt het taxatierapport op en stuurt een concept naar de contactpersoon van Opdrachtgever ter accordering;
- Na controle en akkoord door Opdrachtgever maakt Opdrachtnemer de taxatie definitief;
- Opdrachtnemer verstuurt het definitieve Taxatierapport aan Opdrachtgever.

8.6 Doorlooptijden adviesdiensten voor WOZ-waarde

	< 5000 m2	> 5000 m2
Marktwaaarde taxaties	4 Werkweken vanaf opdrachtverstrekking	6 Werkweken vanaf opdrachtverstrekking
Verzekeringstaxaties	4 Werkweken vanaf opdrachtverstrekking	6 Werkweken vanaf opdrachtverstrekking
Taxatie t.b.v. WOZ	4 Werkweken vanaf opdrachtverstrekking	6 Werkweken vanaf opdrachtverstrekking

Eis 9. Bestelproces 3: Specifiek overeengekomen werkzaamheden (SOW) – Uitvoeringseis

De Opdracht dient te worden uitgevoerd conform de volgende processtappen:

9.1 Nadere Offerte (aanvragen offerte SOW)

Opdrachtgever vraagt bij Opdrachtnemer via mail een nadere Offerte op voor een advies (SOW), Specifiek overeengekomen werkzaamheden: “Door een Register-Taxateur overeengekomen werkzaamheden, waarbij Schatting van de waarde van vastgoed een onderdeel is, niet zijnde een Professionele Taxatiedienst.” Het advies betreft geen Professionele Taxatiedienst (PTD), het advies is bedoeld voor interne doeleinden en wordt niet verstrekt aan of gedeeld met derden. In onderhavig geval zijn er tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer specifieke werkzaamheden overeengekomen, waarbij de opdrachtnemer (Register-Taxateur) zich heeft gehouden aan de minimale vereisten;

- a) De werkzaamheden worden schriftelijk overeengekomen. In de overeenkomst van opdracht wordt het doel en de aard van de werkzaamheden beschreven, waarbij duidelijk wordt vermeld dat geen sprake is van een Professionele Taxatiedienst;
- b) In zijn schriftelijke rapportage legt de Register Taxateur (onder andere) vast: - welke specifieke werkzaamheden zijn overeengekomen, wat het doel ervan is en wat de rol van de Register-Taxateur daarbij is: - dat het geen Professionele Taxatiedienst betreft: - dat de verspreiding van de rapportage beperkt is tot de belanghebbende(n) met wie de uit te voeren werkzaamheden zijn overeengekomen en personen die nadrukkelijk geautoriseerd zijn, om te voorkomen dat aan de rapportage in het maatschappelijke en economische verkeer ruimer vertrouwen wordt ontleend dan door de specifieke opdracht wordt gerechtvaardigd. De Register-Taxateur verricht de ‘specifiek overeengekomen werkzaamheden’ in overeenstemming met de in het Reglement Gedrags- en Beroepsregels (NRVT) opgenomen fundamentele beginselen, professioneel gedrag, vakbekwaamheid, integriteit, objectiviteit en onafhankelijkheid, zorgvuldigheid en transparantie en vertrouwelijkheid.

9.2 Nadere Opdracht (opstellen opdrachtbrief)

Na een akkoord van de ontvangen Nadere Offerte wordt vanuit Opdrachtgever een Nadere Opdracht in de vorm van een Opdrachtbrief digitaal (inclusief een link van het Planon-systeem) aan Opdrachtnemer verstrekt.

De Nadere opdracht wordt door de Bestellers besteld via Planon (het bestelsysteem van de Politie). Hierbij geldt dat de bestelling vanuit het bestelsysteem Planon via een email wordt verzonden naar de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer verwerkt de bestelling in haar eigen bestelsysteem.

Overige voorwaarden/uitgangspunten:

- Er wordt altijd gewerkt met een Planonbon/-nummer. Facturen zonder Planonnummer worden niet betaalbaar gesteld;
- De Besteller kan waar nodig bij de bestelling de datum van aflevering bepalen.

Vanuit de Opdrachtgever is de Dienst Vastgoed i.o. als enige gemachtigd om Nadere Opdrachten voor taxaties te verstrekken.

9.3 Opdrachtverstrekking

Opdrachtnemer ontvangt de Opdrachten voor het uitvoeren van de SOW voor het betreffende perceel. In geval van een second opinion is de Opdrachtgever vrij om de Opdrachtnemer uit het andere perceel te benaderen voor het uitvoeren van de SOW.

9.4 Uitvoering opdracht (inplannen en begeleiden taxateur)

- Opdrachtgever levert indien nodig beschikbare informatie zoals, tekeningen, NEN 2580 meting, eventuele relevante rapportages, informatie t.a.v. inventaris, etc. aan Opdrachtnemer;

- Opdrachtgever informeert de contactpersoon van de Regionale Eenheid (RE) Facilitaire Services (FS) van Politie t.b.v. het toegang verlenen tot gebouw en de begeleiding van de bezichtiging;
- Opdrachtgever geeft gegevens van contactpersoon van de Regionale Eenheid door aan Opdrachtnemer opdat er een bezichtiging gepland kan worden;
- Opdrachtnemer bepaalt een datum voor een bezichtiging i.o.m. de contactpersoon van de Regionale Eenheid. Vervolgens informeert de Opdrachtnemer de Opdrachtgever op welke datum de bezichtiging zal plaatsvinden.

9.5 Uitvoering opdracht

- Opdrachtnemer maakt het SOW advies op en stuurt een concept naar de contactpersoon van Opdrachtgever ter accordering;
- Na controle en akkoord door Opdrachtgever maakt de Opdrachtnemer de SOW definitief;
- Opdrachtnemer verstuurt het definitieve SOW advies binnen 1 werkweek aan de Opdrachtgever.

9.6 Doorlooptijden (levertijd) SOW

Definitie doorlooptijd: *Als doorlooptijd geldt de periode tussen de datum waarop door Opdrachtgever de formele opdracht verstrekt is (datum nadere opdrachtbrief) en de datum van de oplevering van het concept taxatierapport door de Opdrachtnemer.*

Eis 10. Huisreglement - Uitvoeringseis

Indien de Opdrachtnemer in panden van de Politie komt, dient het huisreglement opgevolgd te worden. Zie bijlage I.

1.4 Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI)

Eis 11. Alle voertuigen (M1, M2, N1) zijn zero-emissievoertuigen – Uitvoeringseis

De in het kader van de uitvoering van de Opdracht in te zetten voertuigen zitten in de categorieën M1, M2 en N1 I en N1 II (inclusief de voertuigen die eventuele onderaannemers inzetten). Dit zijn zero-emissievoertuigen, oftewel deze voertuigen hebben geen CO₂-uitstoot.

Eis 12. Beperking papiergebruik en digitale werkwijze – Uitvoeringseis

De Opdrachtnemer handelt volgens het principe “digitaal tenzij” bij de uitvoering van deze Opdracht. Dit betekent dat communicatie, rapportages, documentatie, ondertekening en archivering zoveel mogelijk digitaal plaatsvinden. Alleen wanneer digitale verwerking aantoonbaar niet mogelijk of niet wenselijk is (bijvoorbeeld op verzoek van de opdrachtgever), wordt gebruikgemaakt van papieren middelen.

Eis 13. Diversiteit en Inclusie – Uitvoeringseis

De Opdrachtnemer onderschrijft het belang van gelijke behandeling, diversiteit en inclusie en zet zich actief in voor een werkomgeving waarin mensen ongeacht geslacht, afkomst, leeftijd, beperking, seksuele oriëntatie of levensovertuiging gelijke kansen krijgen.

De Opdrachtnemer verklaart bij aanvang van de overeenkomst:

- Over een beleid of aanpak op het gebied van D&I te beschikken;
- Bij het inzetten van personeel voor deze opdracht actief te streven naar een diverse en inclusieve samenstelling van het team, voor zover dat binnen redelijke grenzen mogelijk is.

De Opdrachtgever kan gedurende de looptijd van de overeenkomst vragen om een korte toelichting op de gehanteerde werkwijze.

Eis 14. Borging van duurzaamheid in taxatierapporten - Uitvoeringseis

De Opdrachtnemer zet zich aantoonbaar in om ervoor te zorgen dat alle taxateurs die werkzaamheden uitvoeren onder deze overeenkomst, de duurzaamheidsparagraaf in het taxatierapport volledig, correct en inhoudelijk onderbouwd kunnen invullen.

Dit betekent onder meer dat de Opdrachtnemer:

- Taxateurs actief voorziet van actuele kennis en richtlijnen over duurzaamheid in vastgoed, zoals energieprestaties, circulaire aspecten en milieutechnische risico's;
- Ervoor zorgt dat taxateurs beschikken over de benodigde informatiebronnen, tools en formats om duurzaamheidsaspecten adequaat te beoordelen en verwerken;
- Stimuleert dat taxateurs zich (blijvend) scholen op het gebied van duurzaamheid, bijvoorbeeld via erkende trainingen, interne kennisdeling of relevante certificeringen.

De Opdrachtnemer geeft bij aanvang van de overeenkomst een korte toelichting op de wijze waarop deze kennisborging en ondersteuning plaatsvindt binnen de organisatie.

Eis 15. CO2 prestatieladder – Uitvoeringseis

De Opdrachtnemer committeert zich aan het behalen van een certificering op de CO₂-Prestatieladder, minimaal op niveau 3, conform de eisen van de Stichting Klimaatvriendelijk Aanbesteden en Ondernemen (SKAO).

De Opdrachtnemer dient deze certificering uiterlijk binnen 36 maanden na de startdatum van de overeenkomst te hebben behaald en aan de opdrachtgever te kunnen overleggen.

Het certificaat moet betrekking hebben op de gehele organisatie, of op het onderdeel dat verantwoordelijk is voor de uitvoering van deze Opdracht.

Indien de Opdrachtnemer deze certificering na 36 maanden niet kan aantonen, behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor passende maatregelen te nemen, waaronder het opleggen van een verbeterverplichting of het bespreken van de continuering van de overeenkomst. De Opdrachtnemer rapporteert jaarlijks over de voortgang richting certificering, inclusief de genomen stappen en geplande acties.

1.5 Informatiebeveiliging en privacy

De Politie hecht erg aan een deskundige inzet van haar bedrijfsmiddelen voor de bestrijding van de criminaliteit. Daartoe is beveiliging van de in te zetten middelen en informatie ten behoeve van de politietoek een belangrijk speerpunt. Daarnaast is voor het goed uitvoeren van de Overeenkomst een betrouwbare informatie-uitwisseling tussen de Politie en de Opdrachtnemer (en indien van toepassing ook haar Combinanten en/of Onderaannemers) en betrouwbare verwerking in de administratie van de Opdrachtnemer nodig ten aanzien van:

- Locaties van de uitgevoerde werkzaamheden;
- Registratie van persoonsgegevens m.b.t. de uitgevoerde werkzaamheden.

De Politie behoudt zich nadrukkelijk het recht voor om bij de uitvoering van de dienstverlening aanvullende maatregelen met de Opdrachtnemer overeen te komen, ten einde de risico's te beperken.

Eis 16. Informatie - Uitvoeringseis

- De Opdrachtnemer garandeert dat informatie die gerelateerd is aan deze Overeenkomst, correct wordt verwerkt en opgeslagen;
- De Opdrachtnemer stemt ermee in dat in beginsel alle door de Politie ter beschikking gestelde informatie, gegevensdragers en apparatuur betreffende werkzaamheden voor de Politie eigendom zijn van de Politie tenzij expliciet anders overeengekomen;
- De Opdrachtnemer vernietigt aan deze (aanstaande) Overeenkomst gerelateerde gegevens op de wijze zoals bepaald in de Overeenkomst zodra deze niet meer relevant zijn voor uitvoering van de Opdracht/ facturering of geldende archiefwetgeving. De Opdrachtnemer vernietigt de gegevens (inclusief alle kopieën en back-ups) op een definitieve en onomkeerbare wijze, waarbij het proces van vernietiging beveiligd is. De Politie hanteert richtlijn NIST 800-88 als referentiekader.
- De Opdrachtnemer garandeert dat informatie van en over de Politie niet onbedoeld in handen van derden kan vallen en heeft daartoe interne procedures ingericht;
- Opdrachtnemer behartigt de belangen van Opdrachtgever op het vlak van de anonimiteit van de verstrekte pandgegevens voor Opdrachten op een zodanige wijze dat deze niet in relatie tot Opdrachtgever worden vermeld of genoemd, dan wel dat dit in communicatie in welke vorm dan ook tot uiting komt.

Eis 17. Informatiegebruik - Uitvoeringseis

- De Opdrachtnemer zal in de communicatie met de Politie en/of Onderaannemers slechts de hoogstnoodzakelijke informatie uitwisselen. De Opdrachtnemer heeft hiertoe interne procedures om gedrag van personeel ten aanzien van informatiegebruik te controleren;
- Informatie van of over de uitgevoerde werkzaamheden van de Politie worden op geen enkele andere wijze ingezet/gebruikt dan voor de Opdracht.

Eis 18. Controle - Uitvoeringseis

- De Opdrachtnemer zorgt voor het beschermen en controleerbaar maken van authenticiteit, vertrouwelijkheid en integriteit van de uitgewisselde berichten in het kader van deze Overeenkomst en wie daarvoor verantwoordelijk is;
- Opdrachtnemer monitort regelmatig haar systemen waarop informatie van de Politie wordt verwerkt en rapporteert bevindingen aan de Politie;

- De Opdrachtnemer wordt geacht bij een incident direct de nodige maatregelen te treffen om gevolgschade voor de Politie zoveel mogelijk te beperken;
- Ieder incident aangaande informatie van de Politie of ieder (vermoeden van) inbreuk op de beveiliging dient de Opdrachtnemer onmiddellijk te melden aan de Politie. De Politie kan op dat moment een nader onderzoek vorderen;
- Opdrachtgever heeft te allen tijde het recht de beveiliging te onderwerpen aan een audit om naleving van de afgesproken eisen en maatregelen te controleren. Een audit wordt in goed overleg met de Opdrachtnemer gepland.

Eis 19. Certificering - Inschrijvingseis

- De Opdrachtnemer beschikt over een ISO27001 certificaat waarvan het toepassingsgebied de scope van de Opdracht omvat. De Politie heeft inzage in certificaat en verklaring van toepasselijkheid.

Eis 20. Procedures/Organisatie/personeel - Uitvoeringseis

- De Opdrachtnemer wijst een contactpersoon voor de (informatie)beveiliging en privacy aan;
- Personeel dat namens de Opdrachtnemer werkzaamheden verricht in het kader van deze aanbesteding heeft een geheimhoudingsplicht.

Eis 21. Branchegerichte eisen - Uitvoeringseis

De Opdrachtnemer garandeert markt-/brancheconforme regelingen ten aanzien van beveiliging na te leven en geïmplementeerd te hebben dan wel voor aanvang Opdracht ingeregeld te zullen hebben. De gebouwen, archiefruimten en serverruimte/rekencentrum zijn voorzien van de noodzakelijke brandbeveiliging conform de binnen de branche geldende regels of gebruikelijke vereisten voor dergelijke ruimten. De Opdrachtnemer garandeert specifieke bedrijfsrisico's adequaat geadresseerd te hebben en daarvoor zo nodig maatregelen getroffen te hebben om de aanbesteding goed te kunnen uitvoeren.

Eis 22. Onderzoek- en informatieverplichting - Uitvoeringseis

Ter bepaling van het door de Politie met de Prestatie beoogde gebruik heeft de Opdrachtnemer zich in voldoende mate op de hoogte gesteld van:

- a. De doelstellingen in verband waarmee de Politie de Overeenkomst aangaat;
- b. De organisatie van de Politie, voor zover van belang voor de Overeenkomst.

Bij de uitvoering van de onderzoek- en informatieverplichting van het in de eerste alinea van deze eis heeft de Opdrachtnemer zich tevens een oordeel gevormd over de haalbaarheid van de Prestatie binnen de door de Politie daarvoor aangegeven kaders.

De Politie heeft de Opdrachtnemer, met het oog op het bepaalde in de eerste alinea van deze eis, van voldoende informatie voorzien. De Politie verstrekt Opdrachtnemer op verzoek aanvullende informatie voor zover die niet van vertrouwelijke aard is en in redelijkheid relevant moet worden geacht voor de uitvoering van de Overeenkomst. Bij eventuele onduidelijkheid doet de Opdrachtnemer tijdig navraag bij de Politie.

Partijen houden elkaar op de hoogte van ontwikkelingen en veranderingen die van belang (kunnen) zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst.

Eis 23. Gebruik van standaarden - Uitvoeringseis

Opdrachtnemer dient bij informatie-uitwisseling gebruik te maken van veilige verbindingen conform Forum Standaardisatie Veilig Internet (<https://www.forumstandaardisatie.nl>) en beveiligingsrichtlijnen verbindingbeveiliging van het NCSC (www.ncsc.nl)

Eis 24. Aanpassen van beheersmaatregelen - *Uitvoeringseis*

De Opdrachtnemer werkt, gedurende de looptijd van de Overeenkomst mee aan het aanpassen van de beheersmaatregelen t.b.v. informatiebeveiliging indien de Politie dit noodzakelijk acht.

VERTROUWELIJK

**Eis 25. Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) -
Uitvoeringseis**

Sinds 25 mei 2018 is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing.

- Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer zijn binnen de Raamovereenkomst verantwoordelijk voor het juist uitwisselen en verwerken van data en dienen hier in het kader van de privacywetgeving zorgvuldig mee om te gaan. Dat wil in elk geval zeggen dat pandgegevens, concept taxatierapporten en definitieve taxatierapporten niet per email uitgewisseld mogen worden, maar dat dit via de beveiligde bestandsuitwisseling van de politie te geschieden. De exacte invulling van de AVG wordt tijdens de implementatie bepaald c.q. afgestemd;
- Een datalek wordt binnen 24 uur aan de Politie gecommuniceerd met advies om schade te kunnen beperken.

Eis 26. Clouddiensten - Uitvoeringseis

Indien voor de opslag van data gebruikgemaakt wordt van clouddiensten, dan dient aan bovenstaande eisen voldaan te worden alsmede aan de volgende voorwaarden:

- a. De gegevensverwerking in het kader van de Opdracht waarvoor de Politie verantwoordelijk is, vindt plaats binnen de EER (of NL);
- b. Er wordt in verband met data betreffende de uitvoering van de Opdracht geen gebruik gemaakt van gratis clouddiensten;

Externe leveranciers van clouddiensten worden beschouwd als Onderaannemers.

Eis 27. Thuiswerken en/of mobiel werken - Uitvoeringseis

Indien de Opdrachtnemer voor zijn dienstverlening voor Opdrachtgever, werkzaamheden of productlevering, gebruik maakt of wenst te maken van mobiele werkplekken en thuiswerkplekken dan dienen deze werkplekken voorzien te zijn van adequate beveiliging die voorkomt dat informatie over en van Opdrachtgever in handen van onbevoegden kan vallen.

1.6 Inzet mensen en deskundigheid personeel

Eis 28. Algemene deskundigheid personeel - Uitvoeringseis

Ter uitvoering van de verrichtingen die verband houden met de te sluiten Overeenkomst zal de Opdrachtnemer zich bedienen van voldoende, ter zake kundig en bevoegd personeel dat dusdanige kwalificaties bezit dat de bedoelde verrichtingen op de juiste wijze worden uitgevoerd.

Eis 29. Inrichting team taxateurs – Uitvoeringseis

Opdrachtnemer stelt een vast team van Register Taxateurs aan gedurende de looptijd van de Overeenkomst enorgt hiermee de kwaliteit en continuïteit.

Eis 30. Contactpersoon en vast aanspreekpunt – Uitvoeringseis

De Opdrachtnemer zet één contactpersoon in als eindverantwoordelijke voor de uitvoering van de Overeenkomst. Deze persoon is tevens aanspreekpunt voor alle uitvoerende Onderaannemers en/of Combinanten. Bij afwezigheid van deze persoon zorgt de Opdrachtnemer voor continuïteit.

Eis 31. Geheimhouding - Uitvoeringseis

Behoudens wettelijke verplichtingen zal de Opdrachtnemer en zijn personeel strikte geheimhouding in acht nemen met betrekking tot de gebouwen en de interne organisatie van de Politie, de identiteit van zijn medewerkers en alle overige informatie waarvan de Opdrachtnemer en zijn personeel weet of kan weten dat deze vertrouwelijk is. Deze geheimhoudingsplicht blijft ook na beëindiging van de Overeenkomst van kracht. De Opdrachtnemer zal in geen enkel geval, zonder schriftelijke toestemming, melding doen van zijn Overeenkomst met de Politie.

Eis 32. Registratie geheimhouding en VOG – Uitvoeringseis

Opdrachtgever stelt eisen aan het screeningsniveau van in te zetten medewerkers inclusief extern ingehuurd medewerkers. Voor al het personeel dat wordt ingezet voor deze Opdracht geldt dat zij na Gunning van de Opdracht over een geldige VOG beschikken en dat zij een geheimhoudingsverklaring aanleveren. De VOG dient te allen tijde (bij elk bezoek) te kunnen worden getoond. Bij een bezoek dient de VOG hard copy te worden getoond.

De Opdrachtnemer garandeert dat hij een administratie bijhoudt van de resultaten van de onderzoeken naar de VOG en de betrouwbaarheid van diens personeel (BO en/of BO+) en/of personeel van Onderaannemer(s). Verder garandeert de Opdrachtnemer dat de Politie, indien gewenst, inzage wordt verleend in deze administratie.

Eis 33. VOG – Uitvoeringseis

De Opdrachtnemer dient voor alle medewerkers die in het kader van de gevraagde dienstverlening in aanraking komen met vertrouwelijke politie-informatie een geldige verklaring omtrent gedrag (VOG) te kunnen overleggen op verzoek van Opdrachtgever. Het niet kunnen overleggen van een VOG resulteert automatisch in uitsluiting van de betreffende medewerker voor de dienstverlening of werkzaamheden bij of voor de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer garandeert in dat geval dat medewerker(s) op geen enkele wijze ingezet zullen worden voor de dienstverlening of werkzaamheden en de Opdrachtnemer sluit deze medewerkers uit van iedere kennisname van gegevens van en over Opdrachtgever.

Een VOG is maximaal 2 jaar geldig waarna een VOG opnieuw aangevraagd dient te worden door de medewerker van de Opdrachtnemer. De kosten van een VOG kunnen niet in rekening worden gebracht bij de Opdrachtgever. Tevens zorgt de Opdrachtnemer voor het vrijmaken van tijd die

voor het opvragen van een VOG benodigd is (bijvoorbeeld voor het invullen van een formulier). Ook hiervoor kunnen geen kosten in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever.

De functieaspecten 11, 12, 13, 41 en 43 in de VOG zijn de basiseisen waarop de medewerkers van de Opdrachtnemer gescreend moeten zijn. Daarnaast dient de Opdrachtnemer zijn medewerkers te verplichten het **originele VOG document** bij werkzaamheden in gebouwen van Opdrachtgever bij zich te dragen. Deze moet op verzoek, bijvoorbeeld bij binnenkomst van een pand, getoond kunnen worden.

Voor het aanvragen van een VOG (NP) verwijst Opdrachtgever naar de site van Justis <https://www.justis.nl>, of naar de gemeente in de betreffende woonplaats. Een uitleg voor het aanvragen van een VOG is bijgevoegd als bijlage II – Toelichting VOG.

Eis 34. Onderaannemers - Uitvoeringseis

Opdrachtnemer zorgt ervoor dat indien Onderaannemers gebruikt worden voor werkzaamheden in relatie tot deze dienstverlening, deze zich houden aan de door Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen eisen ten aanzien van de beveiliging conformeren en dat dit contractueel wordt vastgelegd.

1.7 Communicatie en rapportage

Eis 35. Klachtenprocedure - Uitvoeringseis

De Politie hecht waarde aan een adequate afwikkeling van klachten van de Politie, zodanig dat hiervan een preventieve werking uitgaat. De Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat op moment van ondertekening van de Overeenkomst onderstaande punten zijn (in)geregeld. Na ondertekening van de Overeenkomst zal de Opdrachtnemer de klachtenprocedure overleggen aan de Politie. In de klachtenprocedure zijn in ieder geval de volgende punten opgenomen:

- De Opdrachtnemer beschikt over een vast aanspreekpunt waar een klacht kan worden ingediend;
- Een klacht wordt in behandeling genomen na overleg tussen de Politie en de contactpersoon van de Opdrachtnemer;
- Alle klachten die schriftelijk, of in een formeel overleg, door de Politie aan de Opdrachtnemer worden gemeld, dienen door de Opdrachtnemer centraal te worden geregistreerd. Uit de klachtenregistratie dient duidelijk de status van de klacht (ontvangen, in behandeling of afgehandeld inclusief omschrijving van de genomen maatregelen) te blijken;
- De klachtenregistratie dient als onderdeel te zijn opgenomen in de managementrapportage, zie voor nadere toelichting Eis 42;
- De Opdrachtnemer dient klachten die verband houden met de uitvoering van de Overeenkomst tijdig, correct, zorgvuldig en naar tevredenheid van de Politie van de klacht af te handelen;
- Richtlijnen van de NRVt;

Eis 36. Bereikbaarheid - Uitvoeringseis

Opdrachtnemer is op werkdagen binnen 1 werkdag (8 werkuren) per mail en telefoon beschikbaar vanaf het moment dat Opdrachtgever contact zoekt.

Eis 37. Taal - Uitvoeringseis

Opdrachtnemer en zijn Personeel beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift.

Eis 38. Reactietermijnen - Uitvoeringseis

In eis 7.6 zijn de doorlooptijden vermeld. Opdrachtgever streeft ernaar tijdig op de conceptversie van het taxatierapport te reageren.

Eis 39. Klachten, meldingen en/of vragen - Uitvoeringseis

Opdrachtnemer reageert binnen één werkdag op de vraag, melding en/of klacht. Binnen vijf werkdagen wordt er een oplossing aangeboden voor de klacht. Het resultaat wordt teruggekoppeld aan Opdrachtgever inclusief welke acties er worden ondernomen om soortgelijke klachten in te toekomst te voorkomen.

Eis 40. Samenwerking - Uitvoeringseis

Opdrachtnemer heeft een proactieve houding en neemt initiatief wanneer er mogelijkheden zijn de samenwerking met Opdrachtgever te verbeteren.

Eis 41. Communicatie - Uitvoeringseis

Opdrachtnemer bewaakt de planning van de lopende taxaties en rappelleert proactief naar Opdrachtgever wanneer informatieverstrekking vanuit Opdrachtgever en/of oplevering van (concept)rapportages vertraging oploopt, met opgaaf van reden.

Eis 42. Management rapportage - Uitvoeringseis

Opdrachtnemer stuurt vier keer per jaar een kwartaaloverzicht van de voortgang van de lopende taxaties op basis van de gestelde eisen naar de Opdrachtgever (de contactpersonen binnen het

Vastgoedcluster en de leveranciersmanager). In deze kwartaalrapportages zijn in ieder geval opgenomen (niet limitatief):

- Opdrachten, in aantallen, getaxeerde waardes, omzet en productgroep
- Doorlooptijden uitgevoerde en lopende opdrachten
- Vragen, meldingen en/of klachten ingediend bij Opdrachtnemer
- Vast team van Register Taxateurs

De inhoud en vorm van de Managementrapportages wordt in nader overleg met Opdrachtnemer na Gunning vastgesteld.

Eis 43. Externe Communicatie - Uitvoeringseis

Externe communicatie geschiedt niet dan na afstemming met Opdrachtgever.

VERTROUWELIJK

Eis 44. Communicatiematrix – Uitvoeringseis

Tussen de Politie en de Opdrachtnemer wordt tijdens de uitvoering van de Overeenkomst overleg gevoerd conform onderstaande communicatiematrix. Tijdens de implementatie worden de contactpersonen benoemd van de Politie en de Opdrachtnemer op operationeel, tactisch en strategisch niveau.

Verslaglegging wordt verzorgd door de Opdrachtgever.

Niveau	Frequentie	Politie	Opdrachtnemer	Agenda onderwerpen
Strategisch	1x per jaar	n.n.t.b	n.n.t.b	<ul style="list-style-type: none">* Lange termijnvisie en doelstellingen* Financieel resultaat* Marktonwikkelingen* KPI's* Contractafspraken* Accountantsverklaring* Managementrapportages* Knelpunten kwaliteit en financieel* MVO* Informatiebeveiliging
Tactisch	2x per jaar	n.n.t.b	n.n.t.b	<ul style="list-style-type: none">* Contractafspraken* Knelpunten kwaliteit* Managementrapportages* Verbeterpunten* KPI's* Advisering* Veilig werken
Operationeel	Indien nodig	n.n.t.b	n.n.t.b	<ul style="list-style-type: none">* Dagelijkse operationele aangelegenheden* Knelpunten en mutaties* Continu bewaken en monitoren van de kwaliteit van dienstverlening

1.8 Prestatiemeting/ KPI's

De Prestatie van de Opdrachtnemer wordt onder andere gemeten en gemonitord op basis van door de Politie opgestelde Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). In deze paragraaf worden deze KPI's beschreven evenals de werkwijze waarop de prestatiemeting plaatsvindt, welke maatregelen getroffen worden en de wijze waarop dat gebeurt.

De Politie heeft per KPI een norm vastgesteld. De KPI's, vastgestelde normen en de resultaten van de prestatiemetingen van de Opdrachtnemer staan in de managementrapportages. De Prestatie van de Opdrachtnemer is altijd een agendapunt in het tactisch en/of strategisch overleg tussen de Politie en de Opdrachtnemer. Afhankelijk van de uitkomsten (bij een Prestatie onder de norm) stelt de Opdrachtnemer binnen twee (2) weken een verbeterplan op dat met de Politie besproken wordt en na overeenstemming uitgerold wordt.

Kritische Prestatie Indicatoren (KPI)

Onderstaand wordt per KPI de norm met puntentelling en de procedure die volgt bij Prestatie onder de norm beschreven. De onderstaande KPI's zijn van toepassing op de Opdracht.

Eis 45. KPI 1: Doorlooptijd – Uitvoeringseis

De Politie verwacht van de Opdrachtnemer dat hij alle marktwaarde taxatierapporten en verzekeringstaxatierapporten binnen de maximale doorlooptijd (zie eis 7.6) daadwerkelijk aflevert.										
Meetmethode	Na iedere Levering van een taxatierapport wordt er een controle uitgevoerd. De uitkomsten worden vervolgens opgenomen in de managementinformatie.									
Meetfrequentie	Per kwartaal ontvangt de Politie een managementrapportage van de opdrachtgever. Het Vastgoedcluster toetst en beoordeelt de correctheid.									
Norm	<p>> 90% wordt binnen de maximale doorlooptijd geleverd.</p> <p>Waarbij de volgende doorlooptijden worden gehanteerd.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>< 5000 m2 per object</th> <th>> 5000 m2 per object</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Marktwaarde taxaties</td> <td>4 Werkweken vanaf opdrachtverstrekking</td> <td>6 Werkweken vanaf opdrachtverstrekking</td> </tr> <tr> <td>Verzekeringstaxaties</td> <td>4 Werkweken vanaf opdrachtverstrekking</td> <td>6 Werkweken vanaf opdrachtverstrekking</td> </tr> </tbody> </table> <p>Spoed: In geval van spoed, dit ter beoordeling van Opdrachtgever, dient Opdrachtnemer voor een concept taxatierapport een maximale doorlooptijd van 2 werkweken te hanteren.</p>		< 5000 m2 per object	> 5000 m2 per object	Marktwaarde taxaties	4 Werkweken vanaf opdrachtverstrekking	6 Werkweken vanaf opdrachtverstrekking	Verzekeringstaxaties	4 Werkweken vanaf opdrachtverstrekking	6 Werkweken vanaf opdrachtverstrekking
	< 5000 m2 per object	> 5000 m2 per object								
Marktwaarde taxaties	4 Werkweken vanaf opdrachtverstrekking	6 Werkweken vanaf opdrachtverstrekking								
Verzekeringstaxaties	4 Werkweken vanaf opdrachtverstrekking	6 Werkweken vanaf opdrachtverstrekking								
Sanctie:	Indien de norm niet wordt gehaald, wordt de volgende sanctie opgelegd. Sanctie: Een oplegbare boete van € 1.000, - per kwartaal als de norm niet wordt gehaald.									

Eis 46. KPI 2: Kwaliteit - Uitvoeringseis

Definitie van kwaliteit: Het percentage taxatierapporten dat bij de eerste indiening **volledig voldoet aan alle gestelde eisen en kwaliteitseisen**, zonder dat een herziening of aanvullende informatie nodig is.

De Politie verwacht van de Opdrachtnemer dat hij/zij alle taxatierapporten voor de marktwaarde en voor de verzekeringen in één keer correct aanlevert.	
Meetmethode	Na iedere Levering van een taxatierapport wordt deze getoetst op kwaliteit.
Meetfrequentie	Per kwartaal ontvangt de Politie een managementrapportage. Het Vastgoedcluster toetst en beoordeelt de correctheid. Er wordt onderscheid gemaakt tussen de volgende soorten kwaliteit: <ul style="list-style-type: none">• Aantal taxatierapporten in één keer correct;• Aantal taxatierapporten voorzien van 1 of meer feedbackrondes;
Norm	Kwaliteit: Alle bestelde taxatierapporten voldoen aan alle kwaliteitseisen bij de eerste levering. 100% in één keer correct.
Sanctie:	Indien de norm niet wordt gehaald, wordt de volgende sanctie opgelegd. Sanctie: Een oplegbare boete van € 1.000, - per kwartaal als de norm niet wordt gehaald.

Met opmerkingen [JP1]: Dit gaat om definitieve rapporten neem ik aan?

1.9 Prijzen en tarieven

Eis 47. Indexering (huidige regeling) – Uitvoeringseis

De overeengekomen (maximum) tarieven zijn vast gedurende 36 maanden vanaf de start van de Raamovereenkomst. Met ingang van 1 mei 2029 is het mogelijk de tarieven eenmaal per jaar te indexeren, op basis van het meest recente, definitieve kwartaalcijfer van CBS statline: Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015 = 100, 2002-2023, **683116 'taxatie van onroerend goed'**. Onderwerp: 'Prijnsindex', Periode: 'Kwartalen', ten opzichte van het kwartaalcijfer in het voorafgaande jaar.

De rekenmethode is:

$((\text{indexcijfer meest recente definitieve kwartaalcijfer}^1 - \text{indexcijfer oud kwartaal in voorafgaand jaar}) / \text{indexcijfer oud kwartaal in voorafgaand jaar}) \times 100\%$.

Dit kan zowel een prijsdaling als een prijsstijging betreffen. De voor het indexeren gekozen kwartaal met het definitieve indexeringscijfer dient tevens voor de volgende indexeringen gehanteerd te worden. De indexeringsperiode beslaat zodoende altijd een geheel jaar. Opdrachtnemer dient uiterlijk 30 kalenderdagen voorafgaande aan de ingangsdatum van de prijsaanpassing schriftelijk een gespecificeerd en rekenkundig onderbouwd voorstel te hebben gedaan de contactpersoon bij het Vastgoedcluster en de leveranciersmanager. De Politie moet het voorstel goedkeuren. Na schriftelijke goedkeuring door de Politie worden de geïndexeerde prijzen per daaropvolgende maand toegepast. Indien de indexering negatief is, dan laat de Opdrachtnemer ook deze doorwerken in de prijzen. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan de indexering van meerdere jaren bij elkaar op te tellen en deze bij de Politie in te dienen.

Eis 48. Tarieven (1) - Uitvoeringseis

Opdrachtnemer levert de Opdrachten tegen door de Opdrachtnemer geoffreerde tarieven uit het prijzenblad.

Eis 49. Tarieven (2) - Uitvoeringseis

De aangeboden tarieven zijn all-in tarieven en dienen vermeld te worden inclusief alle bijkomende kosten en exclusief Btw.

Eis 50. Prijsstelling - Uitvoeringseis

Opdrachtnemer brengt tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst geen andere kosten in rekening anders dan in de Raamovereenkomst overeengekomen dan wel genoemd in het prijzenblad, tenzij uitdrukkelijk andere dan wel aanvullende diensten en/of dienstverlening overeengekomen wordt.

¹ Website van het CBS: de cijfers zonder * zijn de definitieve cijfers.

1.10 Implementatie

Eis 51. Implementatie - *Uitvoeringseis*

Het aanbestedingstraject wordt door de Politie afgerond na een succesvolle implementatie.

Onder 'succesvolle implementatie' wordt ten minste verstaan:

- Alle stakeholders binnen de Politie zijn geïnformeerd en volledig op de hoogte van het nieuwe aanbod;
- Alle systemen en processen, zoals aanvraag-, bestel- en storingsproces zijn ingericht. Tijdens de implementatieperiode richt de Politie één of meerdere implementatieteams in afhankelijk van de implementatiestrategie van de Politie. Deze implementatieteams staan onder leiding van een implementatiemanager van de Politie.
- Het leveren van een product en/of de dienstverlening in al haar facetten. Dit is inclusief de bijbehorende zorg en nazorg.

De Politie streeft ernaar om de dienstverlening en processen te uniformeren en te standaardiseren. Dit is echter nog niet in alle gevallen en op hetzelfde moment gerealiseerd. Dit betekent dat de Opdrachtnemer te maken kan krijgen met verschillende contactpersonen en (soms) verschillende (proces)afspraken op zowel landelijk als lokaal niveau.

Eis 52. Contactpersoon tijdens implementatie - *Uitvoeringseis*

De Opdrachtnemer stelt een contactpersoon aan die de leiding neemt tijdens de implementatie, m.a.w. een soort implementatiemanager. Deze heeft voldoende bevoegdheid om snel beslissingen te kunnen nemen en heeft ervaring met soortgelijke implementatietrajecten. De implementatiemanager van de Opdrachtnemer is 'Single Point of Contact' (SPoC) voor de implementatiemanager van de Politie.

De Opdrachtnemer zorgt voor vervanging bij afwezigheid van de implementatiemanager. De kwalificaties en bevoegdheden van de vervanger dienen tenminste gelijkwaardig te zijn aan die van de implementatiemanager ten einde een ongestoorde voortgang van de implementatie te waarborgen.

Eis 53. Implementatiebijeenkomst(en) - *Uitvoeringseis*

De Opdrachtnemer dient na Gunning kosteloos medewerking te verlenen aan de kennismakingsbijeenkomst(en). Tijdens deze bijeenkomst(en) wordt de nieuwe Overeenkomst gepresenteerd door de Opdrachtgever en krijgt de Opdrachtnemer de gelegenheid om zichzelf te presenteren aan de contactpersonen binnen de Politie. De verdere invulling van de implementatie wordt nader met Politie overeengekomen en Opdrachtnemer dient hier medewerking aan te verlenen.

Eis 54. Kosten implementatiefase - *Uitvoeringseis*

Eventuele kosten aan de zijde van de Opdrachtnemer verbonden aan de implementatiefase komen voor rekening van de Opdrachtnemer. Hieronder vallen in ieder geval, maar niet limitatief, reis- en verblijfkosten, overlegkosten, VOG kosten, geheimhoudingsverklaringskosten en automatiseringskosten.

Eis 55. Implementatieplan

De Opdrachtnemer levert 7 werkdagen na Gunning een implementatieplan en planning (maximaal twee A4). In het implementatieplan staat aangegeven wat zij nodig heeft van de Politie en welke acties genomen moeten worden op basis van de eisen en wensen in de Aanbestedingsstukken om de implementatie van het contract succesvol te laten zijn.

Tevens wordt in het implementatieplan van de Opdrachtnemer het volgende opgenomen:

- Concrete invulling van de projectorganisatie van de Opdrachtnemer;
- Beschrijving van de wijze waarop de Opdrachtnemer gaat implementeren en de dienstverlening opstart;
- Beschrijving van (het tot stand brengen van) het netwerk van Onderaannemers m.b.t. leveringen in relatie tot de landelijke dekking;
- Planning van de landelijke implementatie;
- Communicatie- en escalatielijnen (wie praat met wie);

De verdere invulling van de implementatiefase wordt nader met de Opdrachtnemer overeengekomen en binnen 7 werkdagen na het kennismakingsgesprek vastgesteld.

Eis 56. Op te leveren producten - Uitvoeringseis

Door Opdrachtnemer op te leveren producten tijdens de implementatieperiode zijn:

- Direct na Gunning een overzicht met medewerkers die ingezet zullen worden voor de werkzaamheden t.b.v. de Politie, op basis van het format van de Politie;
- Concept format managementrapportage (gekoppeld aan de KPI's);
- Concept format factuur (e-facturering);
- Klachtenprocedure;
- Geldige Verklaring Omtrent Gedrag dient in bezit te zijn per medewerker die ingezet wordt bij de Politie. Zie eisen omtrent inzet personeel en VOG;
- Verslag van kennismakingsgesprekken met implementatieteam(s);
- Communicatiematrix (met escalatielijn), wie praat met wie.

De op te leveren producten dienen opgenomen te zijn in de planning.

Eis 57. Voortgang Implementatie - Uitvoeringseis

De Opdrachtnemer rapporteert tijdens de implementatiefase 2-wekelijks (dag en tijdstip worden na Gunning met elkaar afgestemd) per email aan de implementatiemanager van de Politie over de voortgang van de implementatie. De volgende zaken worden kort en puntsgewijs benoemd:

- Welke acties hebben er afgelopen weken plaatsgevonden?
- Welke acties staan er voor de komende weken gepland?
- Wat zijn de issues en de eventueel te nemen maatregelen?
- Planningsverloop.

Naast rapportage van de voortgang, voeren het implementatieteam van zowel de Politie als van de Opdrachtnemer gedurende de implementatieperiode minimaal elke twee weken (of frequenter indien noodzakelijk) een voortgangsgesprek met elkaar. Werkafspraken en acties worden door de Opdrachtnemer vastgelegd en binnen 3 werkdagen aan de implementatiemanager van de Politie aangeleverd. De implementatiemanager van de Politie stelt deze binnen 3 werkdagen vast.

Eis 58. Decharge implementatie - Uitvoeringseis

De Opdrachtnemer verleent medewerking en geeft uitvoering aan de implementatie van de te sluiten Overeenkomst vanaf de Gunning tot de afronding van de implementatie. De implementatiemanager van de Politie verleent op basis van de bevindingen van de Politie decharge aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer krijgt schriftelijk decharge verleend als alle producten op de juiste wijze zijn opgeleverd en aan alle eisen van de Politie voldoen.

Eis 59. Uitfasering einde contract

Aan het einde van de looptijd van de Overeenkomst is een overbruggingsperiode van 3 maanden voorzien.

Als de Overeenkomst om welke reden ook (tussentijds) eindigt, doet de Opdrachtnemer op eerste verzoek van Politie datgene wat redelijkerwijs nodig is om ervoor te zorgen dat een nieuwe opdrachtnemer (transitie), of de Politie zelf (re-transitie), zonder belemmeringen het uitvoeren van de Overeenkomst kan overnemen en/of een soortgelijke Prestatie ten behoeve van de Politie kan verrichten. Zo nodig neemt de Opdrachtnemer op verzoek van de Politie deel aan overleg met een opvolgende opdrachtnemer.

Anders dan in geval van ontbinding van de Overeenkomst op grond van deze Overeenkomst dan wel de Voorwaarden, verricht de Opdrachtnemer de in de alinea van deze eis bedoelde diensten tegen de in de Overeenkomst bepaalde tarieven en condities of, bij gebreke daarvan, tegen de in het algemeen door de Opdrachtnemer gehanteerde tarieven en nader overeen te komen condities. De kosten van de diensten zoals bedoeld in de eerste alinea van deze eis zijn voor rekening van de Opdrachtnemer indien sprake is van een toerekenbaar tekortschieten door de Opdrachtnemer.

Na afloop van de Overeenkomst retourneert of vernietigt de Opdrachtnemer, dit naar keuze van de Politie, onverwijld alle haar door de Politie ter hand gestelde documenten, boeken, bescheiden en andere zaken (waaronder begrepen gegevensdragers). De Opdrachtnemer informeert de Politie als wettelijke voorschriften het onverwijld vernietigen naar haar mening verhinderen.

Na afloop van de Overeenkomst retourneert of wist de Opdrachtnemer, dit naar keuze van de Politie, onverwijld alle haar door de Politie verstrekte, en op basis daarvan in opdracht van de Politie, gegenereerde gegevens, inclusief persoonsgegevens. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat, vanaf het door de Politie bepaalde moment en, indien toepasselijk, niet eerder dan na retournering, deze gegevens van haar systemen en systemen van haar Oderaannemers worden gewist (inclusief verwijderen van kopieën). De Opdrachtnemer informeert de Politie als wettelijke voorschriften het onverwijld wissen naar haar mening verhinderen.

Gedurende de transitie of re-transitie garandeert de Opdrachtnemer de in de vierde alinea van deze eis bedoelde gegevens beschikbaar te houden voor een onbelemmerde inzage door de Politie tot het moment dat deze gegevens zijn geretourneerd aan de Politie, dan wel na afstemming met de Politie zijn gewist.

Eis 60. Hertaxatie - Uitvoeringseis

De Opdrachtgever heeft na de uitfasering nog recht op het vragen van een hertaxatie in de volgende gevallen: Een Professionele Taxatiedienst in de vorm van een hertaxatie kan uitsluitend worden uitgevoerd indien er in de voorgaande 36 maanden tenminste één volledige taxatie door dezelfde Register-Taxateur of hetzelfde Taxatiebedrijf is uitgevoerd. De Register-Taxateur legt dit vast in zijn Taxatierapport ten behoeve van de hertaxatie.

1.11 Facturatie

Eis 61. Facturering - Uitvoeringseis

Opdrachtnemer factureert na het akkoord van Opdrachtgever op het opgeleverde definitieve taxatierapport. Op iedere factuur dient onderstaand factuuradres vermeld te staan:

*Politie
T.a.v. Team Crediteuren
Postbus 33137
3005 EC Rotterdam*

De facturen dienen digitaal te worden verzonden naar het centrale factuuradres via mail: crediteuren.fn@politie.nl

Factuur met eventuele bijlage moeten in 1 pdf/a-bestand worden toegestuurd, waarin het 1^{ste} blad de factuur bevat. Per mailbericht maximaal 1 pdf/a-bestand verzenden.

De factuur voldoet aan de wettelijke eisen, zoals opgesteld door de Belastingdienst, zie hiervoor: <https://maxius.nl/wet-op-de-omzetbelasting-1968/artikel35a/>. Daarnaast wordt op de factuur minimaal vermeld:

- Contactpersoon van Opdrachtgever;
- Kamer van Koophandel (KvK-)nummer;
- Ordernummer (bestelnummer uit Planon);
- Kostenplaats;
- Projectnummer (indien van toepassing);
- Politiepancode (indien van toepassing);
- Referentie (indien van toepassing).

Na Gunning worden nadere afspraken gemaakt over overige onderwerpen die facturering aangaan en de onderwerpen die op de factuur vermeld dienen te worden. Tussentijds organisatieaanpassingen en/of wijzigingen kunnen, zonder hiervoor kosten in rekening te brengen, in de factureringmethodiek worden verwerkt.

Eis 62. Factuurvereisten - Uitvoeringseis

Opdrachtnemer factureert conform de gewenste structuur en frequentie van de Politie. Kosten verbonden aan het tot stand brengen daarvan zijn voor de Opdrachtnemer. Voor specifieke- en technische informatie van een e-factuur verwijzen u naar ons [Factsheet E-Facturatie leveranciers](#).

Eis 63. Factureren vanuit centraal punt - Uitvoeringseis

Opdrachtnemer factureert vanuit één centraal punt (één juridische entiteit), te weten de juridische entiteit waarmee de Raamovereenkomst is gesloten, dan wel de penvoerder van de Combinatie (indien van toepassing). Dit geldt ook voor facturen van eventueel ingezette onderaannemers. De Politie staat niet toe dat eventuele door Opdrachtnemer ingezette Onderaannemers rechtstreeks aan de Politie factureren.

Eis 64. Aanlevering facturen via e-facturatie - Uitvoeringseis

Om een factuur in behandeling te kunnen nemen moet uw factuur voldoen aan wettelijke en Politie specifieke eisen zoals beschreven in de [factsheet factuurvereisten leveranciers Nederland](#).

**Eis 65. Behandeling van facturen die niet voldoen aan de vereisten -
Uitvoeringseis**

Wanneer een factuur niet aan de gestelde eisen voldoet, wordt de factuur retour gezonden naar de Opdrachtnemer met het verzoek om alsnog de ontbrekende gegevens op de factuur toe te voegen.

Eis 66. Creditnota - Uitvoeringseis

Wanneer blijkt dat de factuur onjuist is, ontvangt de Opdrachtnemer een berichtgeving om binnen 10 werkdagen na dagtekening een creditnota op te sturen.

De volledige factuur dient gecrediteerd te worden in een aparte nota. De creditnota wordt verrekend met de foutieve factuur. Hierna dient u de gecorrigeerde factuur aan te leveren. Op de creditnota moet een verwijzing naar het factuurnummer van de betreffende factuur vermeld staan. Indien overeengekomen ontvangt de Opdrachtnemer van de Opdrachtgever een uniek ordernummer voor de creditnota als ook een uniek ordernummer voor de gecorrigeerde factuur. Deze ordernummers dienen op de creditnota/ factuur vermeld te worden.

Eis 67. Wijzigingen in de facturatie - Uitvoeringseis

Opdrachtnemer gaat akkoord met het feit dat de Politie tijdens de looptijd van de Overeenkomst (al dan niet op basis van wetwijzigingen) wijzigingen van de facturatie kan doorvoeren. Wijzigingen kunnen betrekking hebben op de organisatie, processen, factuureisen of eisen die van invloed kunnen zijn op de factureringwijze van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer accepteert dat de factuureisen tijdens de looptijd van de overeenkomst kunnen wijzigen en voert deze door binnen een termijn van 30 dagen zonder kosten hiervoor in rekening te brengen.

Eis 68. Uitzondering - Uitvoeringseis

Facturen kunnen bij uitzondering en na schriftelijke toestemming van de Politie digitaal in pdf/a formaat (als eerste pagina de factuur en daarna eventuele bijlage(n) in één pdf) verstuurd worden naar het e-mailadres: crediteuren.fin@politie.nl.

1.12 Juridische eisen

Eis 69. Algemene Rijksvoorwaarden - *Uitvoeringseis*

De Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten 2018 (ARVODI-2018) zijn van toepassing op de uitvoering van de Opdracht. De ARVODI-2018 is opgenomen in de bijlagen.

Eis 70. Concept Raamovereenkomst - *Uitvoeringseis of inschrijvingseis*

Opdrachtnemer conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan bijgevoegde concept Raamovereenkomst voor het betreffende Perceel (zie bijlage 'concept Raamovereenkomst TAXPerceel 1 of 2').

Eis 71. Overdracht bij beëindiging Raamovereenkomst - *Uitvoeringseis*

Bij beëindiging van de Raamovereenkomst werkt Opdrachtnemer te allen tijde met Opdrachtgever mee om een zo efficiënt en effectief mogelijke overgang te realiseren naar de opvolgende opdrachtnemer. Het tijdig, voor einde van de Raamovereenkomst, beschikbaar stellen van de door Opdrachtgever of opvolgende opdrachtnemer gevraagde documenten en gegevens (eventueel in de vorm van een overdrachtdossier) maakt hier onderdeel van uit en zonder dat hiervoor aanvullende kosten in rekening worden gebracht aan Opdrachtgever.