

Bijlage 4 Programma van eisen

Aanbesteding “Arbodienstverlening”

In deze bijlage zijn de eisen opgenomen die het Kadaster stelt aan de gevraagde dienstverlening. Aan deze eisen moet bij uitvoering van de Raamovereenkomst worden voldaan, tenzij uit de eis volgt dat bij Inschrijving aan de eis moet worden voldaan. Het niet voldoen aan een of meerdere eisen betekent uitsluiting van verdere beoordeling.

Inhoud

1.1	Eisen algemeen	1
1.2	Eisen aan de basisdienstverlening	3
1.3	Eisen aan de aanvullende dienstverlening	4
1.4	Eisen informatiebeveiliging (IB)	5
1.5	Eisen wetgeving	6
1.6	Eisen social return	6
1.7	Eisen facturatie, prijzen/tarieven	7
1.8	Eisen implementatie	9

1.1 Eisen algemeen

Nr.	Eisen
1	De dienstverlening, basis en aanvullend, wordt gerealiseerd in Groningen, Arnhem, Zwolle, Eindhoven, Amsterdam, Rotterdam en Apeldoorn. Het bepalen van de locatie van de bedrijfsarts is gekoppeld aan de vestiging waar de medewerker werkzaam is.
2	Alle medewerkers van de Opdrachtnemer die voor het Kadaster werkzaam zijn beheersen de Nederlandse taal goed in woord en geschrift.
3	De gevraagde dienstverlening wordt uitgevoerd door de daartoe gecertificeerde deskundigen.
4	De in te zetten bedrijfsartsen moeten beschikken over een medisch opleidingscertificaat en werken binnen de geldende beroepscode. Daarnaast dienen zij aantoonbaar gecertificeerd te zijn en nemen zij de door de Nederlandse vereniging van arbeids- en bedrijfsgeneeskunde opgestelde beroepsprofielen, codes en protocollen in acht (BIG). De overige kerndeskundigen (arbeidshygiënist, hogere veiligheidskundige en arbeids- en organisatiedeskundige) dienen ook over de betreffende beroepscertificering te beschikken. De POB'ers dienen paramedisch geschoold te zijn.
5	De bedrijfsarts voert in elk geval de wettelijke taken uit. In plaats van een gecertificeerde bedrijfsarts is het toegestaan om een bedrijfsarts in opleiding of een praktijkondersteuner bedrijfsarts in te zetten op overige taken, mits deze werkt onder strikte verantwoordelijkheid en toezicht van een gecertificeerde bedrijfsarts.
6	Het Kadaster wil betrokken worden bij de keuze van de voor te dragen bedrijfsarts/POB-er, zowel bij aanvang als bij vervanging.

- 7 Aan elk van de aangegeven Kadasterlocaties is een vaste bedrijfsarts/POB-er toegewezen, dit mag ook één en dezelfde bedrijfsarts zijn voor meerdere locaties. Vervanging van bedrijfsarts/POB-er wordt minimaal twee weken van tevoren doorgegeven.
 - 8 In geval van (onvoorziene) tijdelijke afwezigheid is op zo kort mogelijke termijn vervanging beschikbaar. De betreffende vervangers hebben direct toegang tot de onderhanden poortwachter dossiers van de Kadaster medewerkers.
 - 9 Opdrachtnemer regelt binnen één maand vervanging van een bedrijfsarts en/of andere deskundigen indien dit door het Kadaster verzocht wordt. **Voordat er tot vervanging overgegaan wordt, zal er afstemming plaatsvinden over de ontstane situatie tussen Opdrachtnemer en het Kadaster.** De inzet van vervanging leidt niet tot hogere kosten.
 - 10 De Opdrachtnemer heeft één aanspreekpunt voor borging van de kwaliteit en de snelheid van de dienstverlening die tevens over voldoende mandaat beschikt om escalaties per direct op te kunnen lossen.

Dit aanspreekpunt is de gesprekspartner voor de contractmanager, manager AOI of programmamanager van het Kadaster.
 - 11 De algemene voorwaarden zoals afgesproken in de Raamovereenkomst met Opdrachtnemer zijn eveneens van toepassing op alle niet basisdienstverlening van partijen die onder de providerboog van Opdrachtnemer vallen dan wel partijen die onder opdracht van Opdrachtnemer werkzaamheden uitvoeren.
 - 12 De volgende overleggen vinden plaats:
 - Operationeel overleg met leidinggevende en P&O-adviseur (wanneer nodig);
 - Tactisch overleg (2 - 4 x per jaar, afhankelijk van de behoefte);
 - Strategisch overleg (1x per jaar met de RvB, minimaal 1x per jaar met OR en 1x per jaar met directeur P&O);
 - BMW overleg (van BMW van Arbodienst en eigen BMW) 1x per jaar (of meer indien nodig);
 - Preventie(medewerkers)overleg (1x per jaar).
- Bij deze overleggen houdt men zich aan de communicatie- en overlegstructuur zoals die wordt opgenomen in de Dossier afspraken en Procedures.
- 13 Onderdeel van de Overeenkomst is een Dossier Afspraken en Procedures (DAP).

Na gunning zal Opdrachtnemer een DAP dienen op te stellen waarin minimaal de DAP gerelateerde eisen van het Kadaster in terug dienen te komen, Opdrachtnemer mag zijn eigen DAP formaat gebruiken.
 - 14 Onderdeel van de Raamovereenkomst is een Service Level Agreement (SLA).

Na gunning zal Opdrachtnemer een SLA dienen op te stellen, dit in samenspraak met het Kadaster. Opdrachtnemer verwerkt relevante eisen en uitwerkingen op de kwalitatieve gunningscriteria in de SLA. Opdrachtnemer mag zijn eigen SLA format gebruiken.
 - 15 Opdrachtnemer levert elk half jaar een Service Level Rapportage (SLR) aan.
 - 16 Onderdeel van de Raamovereenkomst is een Exit plan.

Na gunning zal Opdrachtnemer een Exit plan dienen op te stellen, dit in samenspraak met het Kadaster. Opdrachtnemer mag zijn eigen Exit plan format gebruiken.
 - 17 Opdrachtnemer richt zich in advisering niet alleen op individuele casuïstiek (preventief en curatief) maar ook op (groepen van) het Kadaster.
 - 18 Ziek- en hersteld meldingen worden dagelijks verwerkt.
 - 19 Indien een medewerker opgeroepen wordt (op aangeven van het Kadaster), dan vindt het consult (bij voorkeur fysiek) bij een bedrijfsarts binnen 3 werkdagen plaats na de uitvraag van het Kadaster.

- | | |
|----|---|
| 20 | Spoedspreekuur bij een bedrijfsarts vindt plaats binnen 48 uur. |
| 21 | Arbeidsdeskundig onderzoek vindt plaats binnen maximaal 15 werkdagen na goedkeuring offerte en als alle informatie compleet is aangeleverd door aanvrager. |
| 22 | Opdrachtnemer is verplicht mee te werken aan een kennisoverdrachtsmoment t.b.v. implementatie van de nieuwe leverancier na beëindiging van de nu te sluiten overeenkomst. |
| 23 | Bij beëindiging van de te sluiten overeenkomst worden de relevante dossiers, na toestemming van de medewerker, binnen één maand aan de nieuwe Arbodienst kosteloos overhandigd. |
| 24 | Medewerkers van de Opdrachtnemer doen geen toezeggingen aan Kadaster medewerkers over interventies zonder voorafgaand telefonisch (of schriftelijk) overleg met diens leidinggevende en/of P&O verantwoordelijke. |
| 25 | Opdrachtnemer beschikt over een duidelijke, toegankelijke en schriftelijk vastgelegde klachtenprocedure. |

1.2 Eisen aan de basisdienstverlening

- | Nr. | Eisen |
|-----|--|
| 26 | De gevraagde dienstverlening is alle werkdagen, tussen 9.00 – 17.00 uur, beschikbaar en de Arbodienstverlener is op deze tijdstippen bereikbaar voor consult. |
| 27 | De verdeling fysiek versus digitaal spreekuur is minimaal 50% fysieke spreekuren. |
| 28 | De bedrijfsarts is via e-mail, telefonisch of via Teams bereikbaar voor leidinggevende of P&O adviseur ter voorbereiding van het consult met de medewerker. |
| 29 | Terugkoppeling van het consult vindt bij voorkeur binnen één werkdag en uiterlijk binnen twee werkdagen schriftelijk plaats aan de leidinggevende van de medewerker. Gespreksverslagen zijn altijd gericht op spoedige re-integratie en duurzaam herstel. |
| 30 | De bedrijfsarts levert uiterlijk in week 6 vanaf het moment van ziekmelding de probleemanalyse op. Het is daarbij verplicht dat de bedrijfsarts de betrokken medewerker fysiek gezien heeft. |
| 31 | Bij langdurig verzuim vindt, naast de probleemanalyse en het actueel oordeel, regulier contact plaats tussen bedrijfsarts/POB-er en medewerker. Afspraken worden door Arbodienst automatisch door gepland. |
| 32 | Indien door toerekenbaar door toedoen van Opdrachtnemer de probleemanalyse niet tijdig gerealiseerd wordt, en het heeft uiteindelijk consequenties t.a.v. de UWV beslissing (loonsanctie vanwege te late actie), wordt Opdrachtnemer hiervoor aansprakelijk gesteld. Dit geldt ook voor de overige, door de wet bepaalde, aan te leveren documenten door de bedrijfsarts, zoals het actueel oordeel. |
| 33 | Op verzoek van de leidinggevende van het Kadaster is er, naar aanleiding van de probleemanalyse, contact tussen bedrijfsarts en de leidinggevende om het plan van aanpak te bespreken. De bedrijfsarts adviseert desgewenst de leidinggevende in het opstellen van het plan van aanpak. |
| 34 | Elke second opinion wordt binnen twee weken door de Opdrachtnemer georganiseerd. Opdrachtnemer committeert zich hieraan en verstrekt, zonder kosten, de benodigde informatie aan deze andere Arbodienstverlener. Het Kadaster volgt het advies van Opdrachtnemer over de toewijzing van de second opinion. |
| 35 | Voor annulering binnen 24 48 uur of de zogenaamde “No show” van een medewerker bij een afspraak kunnen kosten in rekening worden gebracht. De annulering of “No show” wordt direct bij de leidinggevende van die medewerker gemeld. |
| 36 | De bedrijfsarts adviseert bij mogelijk vervroegde WIA aanvraag of eventueel WIA uitstel voor week 42 uit het WVP-traject. |
| 37 | Het Kadaster heeft de mogelijkheid om een bedrijfsarts op te roepen om deel te nemen aan het SMT. Het zal hier onder andere gaan over casuïstiek, preventie, trends en algemene analyses. |

-
- 38 Opdrachtnemer verstrekt twee keer per jaar verzuimrapportages. De eerste rapportage betreft het eerste halve jaar (1 maand na aanleveren gegevens, maar uiterlijk 1 september) en de tweede het gehele jaar (1 maand na aanleveren gegevens, maar uiterlijk 1 maart).
-
- 39 In de verzuimrapportages dienen o.a. de volgende aspecten te worden meegenomen:
- Verzuimpercentage, meldingsfrequentie, verzuimduur, frequent/nul verzuim van het Kadaster over de betreffende periode en de vergelijking met Nederland en de sector overheid (cijfers CBS);
 - Verzuimoorzaken;
 - Werk gerelateerd verzuim en oorzaken;
 - Bovenstaande gegevens uit deze eis t.a.v. verzuim per directie/afdeling, locatie;
 - Verzuimontwikkeling;
 - Bovenstaande verzuimgegevens naar leeftijd, geslacht;
 - Verzuimgegevens deelherstel (mate van deelherstel);
 - Analyses van verzuim;
 - Aanbevelingen (curatief en preventief);
 - Aantal door bedrijfsarts/POB-er begeleid verzuimgevallen;
 - Aantal deelnemers preventief spreekuur inclusief analyse
 - Rapportage van aanvullende dienstverlening: bedrijfsmaatschappelijk werk, psychologische begeleiding, arbeidsdeskundig onderzoek, training/workshop (hoeveel, waarover) en analyse.
-
- 40 De helpdesk is beschikbaar voor technische vragen vanuit het Kadaster zonder dat daarvoor aanvullende kosten in rekening worden gebracht.
-
- 41 De helpdesk beantwoordt vragen binnen 4 uur en verhelpt storingen binnen 1 werkdag. Afwijkingen van deze termijnen vinden plaats in overleg en voorzien van een motivatie.
-
- 42 De locatie van de helpdesk bevindt zich altijd in de EER. Communicatie vindt plaats in het Nederlands.
-
- 43 De Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid dat de bedrijfsarts op verzoek van het Kadaster periodiek spreekuur houdt op de locatie van het Kadaster. De frequentie en planning van deze gesprekken worden in overleg vastgesteld en afgestemd op de behoefte van het Kadaster.
-

1.3 Eisen aan de aanvullende dienstverlening

Nr. Eisen

- 44 Opdrachtnemer biedt scholingsmogelijkheden aan o.a. op het gebied van (langdurig) verzuimgesprekken, duurzame inzetbaarheid en trauma begeleiding.
-
- 45 Opdrachtnemer biedt mogelijkheid tot opleiding aan de Kadaster preventiemedewerkers op verzoek van het Kadaster. De inhoud van de opleiding wordt in samenwerking met het Kadaster vorm gegeven
-
- 46 Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid voor preventiemedewerkers van het Kadaster om contact op te nemen met deskundigen van de Opdrachtnemer waarbij de onafhankelijkheid van de preventiemedewerkers wordt gewaarborgd.
-
- 47 Opdrachtnemer levert op verzoek van het Kadaster overige aanvullende dienstverlening:
1. Arbeidsdeskundig onderzoek;
 2. Bedrijfspsycholoog;
 3. Opleidingen/trainingen;
 4. BMW;
 5. Arbo Kerndeskundigen
 6. Overig (onder andere: werkplekonderzoek en 2e spoor re-integratie).
-
- 48 Opdrachtnemer is na ontvangst van een verzoek gehouden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vijf werkdagen, een nadere offerte naar het Kadaster te sturen.
-

-
- 49 De start van de trajecten bij aanvullende dienstverlening (zoals psychologische hulpverlening) is binnen vijftien werkdagen na akkoord offerte of binnen één werkdag na aanvraag in geval van een noodsituatie.
 - 50 Opdrachtnemer kan voorzien in spreekuurconsult bij een bedrijfsarts voor ex-medewerkers die in de bovenwettelijke WW zitten **zonder extra kosten** (ca.1 à 2x per jaar).
-

1.4 Eisen informatiebeveiliging (IB)

Nr. Eisen

- 51 Het Kadaster blijft te allen tijde eigenaar van haar data. De Opdrachtnemer mag de data niet gebruiken voor andere doeleinden dan de afgesproken dienstverlening.
 - 52 De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de data na het verstrijken van de bewaartermijn op een veilige manier wordt verwijderd.
 - 53 Datadragers met data van het Kadaster worden na beëindiging van gebruik of bij een defect aantoonbaar, middels een bewijs van een derde partij of eigen vernietigingsprocedure, ontoegankelijk gemaakt. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voorkomen van datalekken of ongeautoriseerde toegang tot de datadragers.
 - 54 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 Opdrachtnemer informeert het Kadaster over de locaties waar de data wordt verwerkt en houdt het Kadaster op de hoogte van eventuele wijzigingen.
 - 55 De Opdrachtnemer heeft aantoonbaar maatregelen genomen tegen cyberrisico's op basis van een risico-inschatting die gedeeld is met het Kadaster.
 - 56 Medewerkers van de Opdrachtnemer die toegang hebben tot data van het Kadaster hebben een geheimhoudingsplicht en zijn gescreend voor hun functie (actuele VOG met minimaal functieaspecten 11, 12, 13 of minimaal gelijkwaardig).
 - 57 De Opdrachtnemer stelt zijn medewerkers minimaal jaarlijks op de hoogte van de procedure waarop zij beveiligingsincidenten en datalekken moeten aanmelden.
 - 58 Binnen de organisatie van de Opdrachtnemer 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
 - 59 ~~Medewerkers van de Opdrachtnemer hebben enkel toegang tot Kadaster data op need to know basis. De lijst met medewerkers van de Opdrachtnemer met toegang tot Kadaster data wordt minimaal ieder kwartaal aantoonbaar beoordeeld door de Opdrachtnemer en de Opdrachtnemer koppelt de resultaten terug aan het Kadaster. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de medewerkers die toegang hebben tot Kadaster data voldoende zijn getraind en geïnstrueerd over de geldende regels en procedures.~~ **(VERVALLEN)**
 - 60 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).
 - 61 API's die de oplossing bieden om het systeem te integreren met Kadaster systemen gebruiken protocollen die zijn aanbevolen door Forum Standaardisatie (<https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/aanbevolen>).
 - 62 De oplossing voldoet aan de verplichte standaarden van het Forum Standaardisatie (<https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/verplicht>).
-

-
- 63 De Opdrachtnemer versleutelt bij communicatie met het Kadaster alle berichten en bestandsuitwisselingsmogelijkheden.
-
- 64 Indien cookies nodig zijn, dienen deze versleuteld te worden.
-
- 65 Beveiligingsincidenten en datalekken die impact hebben op de aan het Kadaster aangeboden dienstverlening en/of data worden zo snel mogelijk (maar uiterlijk binnen 36 uur) gemeld door de leverancier aan het Kadaster. Het meldpunt is de ServiceDesk. Telefoon: +31 (0)88- 183 21 00, KSD@kadaster.nl.
-
- 66 Om de effectiviteit van de maatregelen, compliance aan het beleid en voldoen aan wet- en regelgeving te kunnen waarborgen, heeft het Kadaster de mogelijkheid om dit te verifiëren middels een formele audit. De Opdrachtnemer kan dit ook zelf aantonen middels een onafhankelijke audit door een gecertificeerd auditor met inachtneming van de juiste scope en reikwijdte. Het niet voldoen aan de mogelijkheid om een audit te laten uitvoeren dan wel het niet opleveren van de juiste assurance verklaringen kan leiden tot het voortijdig beëindigen van de overeenkomst.
-
- 67 Het algemene niveau van de informatiebeveiliging blijkt uit één van het volgende:
- a. ISO27001 inclusief Verklaring van Toepasselijkheid of vergelijkbare certificering
 - b. ISAE3000 (ook wel SOC T2)
 - c. Een Assurance rapport van een auditor die is aangesloten bij NOREA én in het bezit is van de RE certificering;
-

1.5 Eisen wetgeving

Nr. Eisen

-
- 68 Opdrachtnemer staat er voor in dat de uitvoering van alle werkzaamheden die vallen onder deze opdracht voldoen aan alle geldende wet- en regelgeving waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Wet Verbetering Poortwachter en de Arbowet.
-

1.6 Eisen social return

Nr. Eisen

-
- 69 De Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de Opdracht een norm van minimaal **3%** **5%** social return op de basisdienstverlening (gemiddeld bedrag per jaar). Onder social return wordt verstaan: maatschappelijke meerwaarde creëren door mensen met een afstand actief te betrekken tot de arbeidsmarkt. De Opdrachtnemer dient jaarlijks te rapporteren over de uitvoer van social return op basis van de loonsom van deze groep. Onder social return vallen de hieronder genoemde doelgroepen:
- a. Wet Werk en Bijstand (WWB) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, 50 jaar of ouder zijn en/of die zonder re-integratieondersteuning of andere begeleiding niet zelfstandig aan werk kunnen komen.
 - b. Werkloosheidswet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn.
 - a. Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden.
 - b. Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden.
 - c. Wet Arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden.
 - d. Wet Arbeidsongeschiktheidsvoorziening Jonggehandicapten (WAJONG) gerechtigden.
 - e. Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden.
-

- f. De Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden.
- g. Wet Sociale Werkvoorziening (WSW) geïndiceerde.
- h. Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers).
- i. Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties.
- j. Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL opleidingen, VSO en/of praktijkscholen.

Na gunning wordt in overleg bepaald hoe u hierover rapporteert.

- 70 1x per jaar, tijdens het 1e kwartaaloverleg met de contractmanager van het Kadaster, wordt bepaald of aan deze uitvoeringsverplichting is voldaan. Opdrachtnemer toont dit schriftelijk aan. Indien Opdrachtnemer hier niet aan kan voldoen vindt inhouding van 5% van de opdrachtwaarde van het voorgaande jaar plaats. Bijvoorbeeld: tijdens het 1e kwartaaloverleg van 2028 wordt bepaald of opdrachtnemer voor het jaar 2027 aan deze uitvoeringsverplichting heeft voldaan.

1.7 Eisen facturatie, prijzen/tarieven

Nr. Eisen

- 71 Inschrijver dient zijn prijsopgave te doen op basis van, tabblad Instructie, van Bijlage 2 Prijzenblad.
- 72 Implementatiekosten kunnen tijdens implementatiefase worden gefactureerd. Abonnementskosten kunnen voor het eerst bij de start dienstverlening (01 augustus 2026) gefactureerd worden.
- 73 Aanvullende dienstverlening wordt uitgevoerd op basis van een gespecificeerde offerte voor de betreffende dienstverlening. De offerte wordt gebaseerd op de bij Inschrijving ingediende tarieven. Indien meerwerk wordt voorzien, wordt hiervoor een aanvullende offerte opgeleverd. Indien minderwerk van toepassing is, worden daadwerkelijke kosten gefactureerd.
- 74 Voor daadwerkelijke uitvoering (en de daarmee samenhangende kosten) van aanvullende dienstverlening ontvangt het Kadaster een offerte waarop schriftelijk toestemming gegeven moet worden door het Kadaster.

Hierop uitgezonderd is het maken van een afspraak voor het preventief spreekuur aangezien dit in de basisdienstverlening zit, of voor een intake met een bedrijfsmaatschappelijk werk(er).

- 75 De factuur moet voldoen aan de volgende wettelijke vereisten:
https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/zakelijk/btw/administratie_bijhouden/facturen_maken/factuuereisen/. Buiten de wettelijke vereisten wordt het volgende punt op de factuur vermeld: Het inkoopordernummer dat door het Kadaster wordt verstrekt.
- 76 De facturen die Opdrachtnemer verstuurt zijn minimaal voorzien van de volgende gegevens:
- Factuuradres;
 - Factuurdatum;
 - Afleveradres;
 - Omschrijving van de gefactureerde zaken (wordt later bepaald in overleg met de contractmanager van het Kadaster);
 - Naam van de besteller;
 - Inkoopordernummer;
 - Wel of niet BTW plichtige activiteit.

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.

Niet correcte facturen dienen door de Opdrachtnemer volledig te worden gecrediteerd. Opdrachtnemer mag vervolgens een nieuwe debet factuur indienen.

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.

- 77 Facturen worden digitaal via het Peppol-netwerk verstuurd aan het Kadaster. Indien Opdrachtnemer geen gebruik maakt van het Peppol-netwerk dient de factuur zowel in PDF format als in UBL format verstuurd te worden aan: facturen@kadaster.nl.
- 78 Op de factuur is niet zichtbaar welke individuele medewerker het betreft, maar wordt gebruik gemaakt van cliëntnummers die alleen voor betrokkenen te herleiden zijn.
- 79 Opdrachtnemer gaat akkoord met een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van een geldige en juiste factuur.
- 80 Alle aangeboden prijzen zijn inclusief alle bijkomende kosten (zoals reiskosten, materiaalkosten, overhead, salariskosten, kosten voor ondersteunend werk, kosten voor gebruik van apparatuur, verzekeringskosten etc.) en exclusief BTW. De tarieven dienen te worden uitgedrukt in euro's.
- 81 Gedurende de uitvoering van de Raamovereenkomst mogen geen prijzen/kosten gefactureerd worden welke niet in de Inschrijving opgegeven zijn, tenzij het aanvullende dienstverlening betreft waar het Kadaster om heeft verzocht en schriftelijk mee heeft ingestemd.
- 82 De berekening van de totaalprijs van het basisabonnement wordt jaarlijks aangepast (per 1-1 van enig jaar) naar rato van het aantal werknemers in dienst van het Kadaster per 1-1 van het betreffende jaar.
- 83 Het annuleren van alle afspraken (met uitzondering van trainingen) zijn kosteloos tot 24 uur voorafgaand aan de afspraak.

Het annuleren van een training is kosteloos tot 2 werkweken voor aanvang van de training. Bij annulering tussen 2 weken en 1 week kan 50% van de kosten gefactureerd worden. Bij annulering binnen 1 week kan 100% van de kosten gefactureerd worden.

- 84 De overeengekomen tarieven en prijzen kunnen éénmaal per jaar, voor het eerst per 1 januari 2027 worden aangepast volgens de CBS index **CAO Lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2020=100) consumentenprijzen 2015=100** van juni ten opzichte van juni van het voorafgaande jaar. <https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/85663NED/table?dl=CC462>
CBS indexcijfer: https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83131NED/table?fromstatweb
De indexatie is gemaximeerd tot 5% per jaar.
- 85 Voorstellen voor indexering dienen voor 1 oktober voor het daarop volgende jaar schriftelijk ingediend te worden met daarbij een onderbouwing. Dit voorstel wordt in het periodieke overleg besproken en gaat 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.
- 86 De tarieven van reeds verstrekte Nadere Opdrachten binnen de Raamovereenkomst mogen niet worden geïndexeerd.
- 87 Opdrachtnemer vrijwaart het Kadaster voor eventuele aanspraken van een belastingdienst die (indirect) betrekking hebben op deze Opdracht.
- 88 Indien Inschrijver aangeeft geen BTW in rekening te hoeven brengen, dan gaat Inschrijver ermee akkoord dat de bewijsmiddelen ten aanzien van de redenen die hieraan ten grondslag liggen, aan het Kadaster worden overlegd. Binnen 20 dagen na diens verzoek hiertoe.
- 89 Opdrachtnemer is aansprakelijk voor de (extra) kosten inzake BTW indien deze ten onrechte niet, of voor een onjuist bedrag bij het Kadaster in rekening heeft gebracht. De verantwoordelijkheid voor een juiste BTW-africht ligt, behoudens het gestelde in de hierna genoemde zin, te allen tijde bij het Kadaster. 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).

- 90 Dienstverlening binnen deze opdracht die is vrijgesteld van BTW dient ook vrijgesteld van BTW gefactureerd te worden. Conform de lijst van de belastingdienst:
https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/zakelijk/btw/tarieven_en_vrijstellingen/vrijstellingen/gezondheidszorg/arbodiensten/vrijstelling_voor_arbodiensten

1.8 Eisen implementatie

Nr. Eisen

- 91 Gedurende de implementatie is de Opdrachtnemer de initiatiefnemer voor de overname van lopende dossiers van de voorgaande Arbodienst. Dit vindt plaats na start dienstverlening en binnen één week na toestemming van de betreffende medewerker.
- 92 De bedrijfsarts voert op iedere locatie een introductiegesprek met management. Ook dienen er gesprekken te worden gevoerd met de P&O-professionals. In ieder geval zijn de gespreksonderwerpen: bedrijfsprocessen, werkomgeving en cultuur van het Kadaster.
- 93 De implementatietijd bedraagt maximaal vier maanden.
- 94 De technische implementatie houdt in dat de koppeling met AFAS moet worden gerealiseerd.