

## Bijlage 5 Programma van Eisen

In dit Programma van Eisen zijn de eisen opgenomen die het Kadaster stelt aan de gevraagde dienstverlening. Aan deze eisen moet bij uitvoering van de Raamovereenkomst en Nadere opdrachten worden voldaan, tenzij uit de eis volgt dat bij Inschrijving aan de eis moet worden voldaan. Indien Inschrijver vragen en/ of opmerkingen heeft met betrekking tot het Programma van Eisen dan dient hij dit bij het Kadaster kenbaar te maken bij de vragenronde.

In dit Programma van Eisen wordt onderscheid gemaakt tussen verschillende typen eisen. Ter verduidelijking en ter borging van transparantie en proportionaliteit zijn de eisen als volgt gelabeld:

- **KO – Knock-out eisen:**  
Eisen waaraan bij inschrijving onvoorwaardelijk moet worden voldaan. Het niet voldoen aan één of meer KO-eisen leidt tot uitsluiting van verdere beoordeling.
- **U – Uitvoeringseisen:**  
Eisen waaraan de Opdrachtnemer gedurende de uitvoering van de Raamovereenkomst moet voldoen. Deze eisen worden niet beoordeeld bij inschrijving, maar maken onderdeel uit van de contractuele verplichtingen.
- **W – Wensen / kwaliteitsaspecten:**  
Aspecten die geen minimale eis vormen, maar waarop Inschrijvers zich onderscheidend kunnen presenteren in het kader van de gunningscriteria (BPKV).

Bij iedere eis is expliciet aangegeven tot welke categorie deze behoort (bijvoorbeeld: **KO**, **W**). Indien geen label is opgenomen, betreft het een uitvoeringseis (**U**). Door het indienen van een Inschrijving verklaart de Inschrijver zich akkoord met alle uitvoeringseisen zoals opgenomen in dit Programma van Eisen.

### Eisen met betrekking tot de dienstverlening

1. Opdrachtnemer draagt zorg voor telefonische en schriftelijke (e-mail) beschikbaarheid van het in paragraaf 4.4 genoemde contactteam op werkdagen (maandag t/m vrijdag) tussen 08.30 uur en 18.00 uur (kantooruren). Opdrachtnemer bevestigt (per e-mail) per ommegaande, maar in elk geval binnen 2 kantooruren, dat zij het bericht van het Kadaster heeft ontvangen. **(KO)**
2. Opdrachtnemer dient voor reguliere reserveringsaanvragen uiterlijk binnen 4 kantooruren schriftelijk een optieoverzicht te verstrekken. Voor het beantwoorden van algemene vragen van het Kadaster geldt eenzelfde responsetijd. Bij een spoedaanvraag dient Opdrachtnemer het bovengenoemd optieoverzicht uiterlijk binnen 2 kantooruren te verstrekken. **(KO)**
3. Buiten kantooruren garandeert Opdrachtnemer de beschikbaarheid van een telefonisch aanspreekpunt voor calamiteiten. Het Kadaster dient 24/7 een medewerker van Opdrachtnemer telefonisch te kunnen contacteren voor onder andere spoedvragen en in geval van problemen gedurende een dienstreis. Deze medewerker van Opdrachtnemer hoeft niet verplicht onderdeel uit te maken van het hierna in eis 44 genoemde contactteam, maar dient wel minimaal de Nederlandse taal machtig te zijn. **(KO)**
4. Opdrachtnemer dient minimaal de volgende beschikbare vormen van mobiliteit te kunnen aanbieden en reserveren: vervoer per auto, vliegtuig, bus, trein of (veer)boot.
5. Opdrachtnemer dient een wereldwijde dekking met betrekking tot internationale dienstreizen te kunnen verzorgen. Dit betekent dat alle plaatsen die middels een gebruikelijk vervoersmiddel (zie eis nummer 4) toegankelijk zijn, door de medewerkers van het Kadaster moeten kunnen worden bereikt. **(KO)**

### Eisen met betrekking tot administratieve afwikkeling van de reizen

6. Het Kadaster dient Nadere offerteverzoeken voor opties en/of reserveringen voor alle tickets telefonisch en per e-mail aan te kunnen vragen; **(KO)**
7. Opdrachtnemer accepteert dat het Kadaster, nadat de zakenreis is geboekt, incidenteel ook zelfstandig kleine aanvullingen op de reis boekt, zoals bijvoorbeeld maar niet uitsluitend, het huren van een auto en het boeken van een bus – en/of (veer)bootreis en hotelovernachting.
8. Het proces van reserveren door het Kadaster ziet er als volgt uit en dient door Opdrachtnemer te worden gevolgd:
  1. Er wordt een Nadere offerteverzoek voor een reis uitgezet door het Kadaster;

2. Opdrachtnemer biedt conform afspraken (zie deze paragraaf, eis nummer 10) een Nadere offerte met reisopties;
3. Het backoffice van Kadaster International stuurt de opties door aan de reiziger;
4. In samenspraak met de reiziger maakt het backoffice van Kadaster International een keuze en verzoekt Opdrachtnemer een reservering te maken.
9. Opdrachtnemer dient de definitieve boeking altijd schriftelijk terug te koppelen aan het Kadaster. Hierbij geldt, dat er per reis en per persoon een boekingsoverzicht verstrekt wordt aan het Kadaster. In dit boekingsoverzicht zijn de voorwaarden opgenomen zoals deze gelden voor de betreffende reis. **(KO)**
10. Opdrachtnemer biedt voor elke reisaanvraag meerdere reisopties aan. Minimaal één reisoptie betreft het meest doelmatige voorstel, waarbij een evenwichtige afweging wordt gemaakt tussen reistijd, kosten en beleidsuitgangspunten van het Kadaster. Indien dit niet mogelijk blijkt, dan kan hier in overleg met het Kadaster beargumenteerd van worden afgeweken. **(W)**
11. Per reisoptie, zoals omschreven in eis nummer 10, geeft Opdrachtnemer aan welke voorwaarden van toepassing zijn op de betreffende reisopties.
12. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat reisgegevens maximaal 7 jaar bewaard blijven.
13. De opdrachtnemer houdt zich aan de basisprincipes van de AVG, in het bijzonder het principe van minimale gegevensverwerking. De opdrachtnemer vraagt of bewaart niet meer informatie dan strikt noodzakelijk van de medewerker, en deelt privacygevoelige gegevens niet met leveranciers tenzij bevestigd is dat deze gegevens daadwerkelijk noodzakelijk zijn om de reis te boeken. **(KO)**
14. Opdrachtnemer houdt, conform de AVG, reizigersprofielen bij die noodzakelijk zijn voor het boeken en uitvoeren van zakelijke reizen.
15. Het Kadaster treedt op als verwerkingsverantwoordelijke en Opdrachtnemer als verwerker. Nadere afspraken worden vastgelegd in een verwerkersovereenkomst.

#### **Eisen met betrekking tot reisbescheiden, tickets en reisinformatie**

16. Na boeking dient Opdrachtnemer bij de reisdocumenten een reisschema te leveren.
17. Alle reisdocumenten, het reisschema en eventuele additionele informatie worden na boeking digitaal aan het backoffice van Kadaster International beschikbaar gesteld in de vorm van e-tickets, et cetera.
18. Opdrachtnemer dient bij elke boeking aan te geven of er een inentingsplicht geldt voor de opgegeven bestemming. Wanneer er geen inentingsplicht is, maar een vaccinatie wel wordt aanbevolen, dan geeft Opdrachtnemer dit ook aan.
19. Opdrachtnemer dient bij elke boeking aan te geven of er een visumplicht geldt voor de betreffende bestemming. Uitgangspunt hierbij is dat reizigers beschikken over een Nederlands paspoort.
20. Opdrachtgever dient bij elke boeking aan te geven of de minimale geldigheid van reisdocumenten de termijn van 6 maanden (na terugkomst) overschrijdt, uitgangspunt hierbij is dat reizigers beschikken over een Nederlands paspoort.

#### **Eisen met betrekking tot restitutie**

21. Indien er mogelijkheden zijn om geld terug te vorderen, voor bijvoorbeeld niet gebruikte (delen van) tickets, annulering of vertragingen, dan signaleert Opdrachtnemer dit en onderneemt zij proactief actie om deze aan het Kadaster te laten uitkeren.

#### **Algemene eisen met betrekking tot leveranciers van reisdiensten**

22. Opdrachtnemer spant zich aantoonbaar in om bij iedere boeking een marktconforme prijs-kwaliteitverhouding te realiseren, gebaseerd op een transparante vergelijking van beschikbare reismogelijkheden en voorwaarden.

Opdrachtnemer verwerft de betreffende dienstverlening professioneel, transparant en in volledige concurrentie, met als doel dat het Kadaster op het moment van offrenen een optimale prijs-kwaliteitverhouding verkrijgt.

Alle beschikbare reismogelijkheden en relevante leveranciers worden bij iedere boeking in overweging genomen. Daarbij verschaft opdrachtnemer inzicht in duurzame reisalternatieven en, waar mogelijk, in relevante milieu-indicatoren (zoals CO<sub>2</sub>-uitstoot), zodat het Kadaster deze kan betrekken bij haar besluitvorming.

23. Opdrachtnemer maakt gebruik van betrouwbare leveranciers, die bij twijfel, door het Kadaster moeten worden goedgekeurd. Zie ook de lijst van luchtvaartmaatschappijen met een exploitatieverbod in de EU, opgesteld door Mobility en Transport, namens de Europese Unie:  
[https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/search\\_nl](https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/search_nl).
24. Eventuele voordelen zoals commissies, kortingen of bonussen die verband houden met de geboekte reis komen volledig ten gunste van het Kadaster en worden transparant verwerkt in de prijsstelling. Opdrachtnemer gaat akkoord met het op marktconformiteit laten toetsen van Nadere offertes door een onafhankelijke derde. Het Kadaster zal hier alleen bij grote twijfel gebruik van maken.
25. Opdrachtnemer verplicht zich bij beëindiging of afloop van de Raamovereenkomst mee te werken aan een ordentelijke en soepele overdracht van de dienstverlening aan het Kadaster of een opvolgende opdrachtnemer. Deze medewerking omvat in ieder geval het beschikbaar stellen van relevante operationele informatie, reisdata en rapportages, voor zover deze betrekking hebben op het Kadaster, met inachtneming van de AVG. Hiervoor mogen geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht.
26. Alle data en informatie die voortvloeit uit de uitvoering van de opdracht, waaronder reizigersprofielen, reisgegevens en rapportages, blijven eigendom van het Kadaster. Opdrachtnemer verkrijgt uitsluitend een gebruiksrecht voor de duur van de Raamovereenkomst ten behoeve van de uitvoering van de dienstverlening.

#### **Eisen met betrekking tot luchtvaartdiensten**

27. Opdrachtnemer zorgt, met betrekking tot vliegreizen, voor informatieverstrekking, reservering, boeking, wijziging en annulering. **(KO)**
28. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle reismogelijkheden aangeboden worden. Hiertoe behoren ook, maar niet uitsluitend, low-cost carriers, alternatieve luchthavens en speciale aanbiedingen. Bij het aanbieden van reisalternatieven moet in het kader van doelmatigheid een duidelijk inzicht worden gegeven in de condities en/of consequenties van het gebruik van deze reisalternatieven. **(KO)**
29. Opdrachtnemer maakt voor het vinden van de beste condities gebruik van bijvoorbeeld 'Smart-ticketing'. **(KO)**
30. Tussen het maken van een reservering en het moment van reizen zal de reservering actief bewaakt worden op het ter beschikking komen van betere condities. Als deze zich voordoen, dan wordt de reservering aangepast, indien nodig in overleg met de reiziger.
31. Opdrachtnemer spant zich in om speciale dienstverlening te verkrijgen voor de reiziger, waaronder maar niet beperkend tot: upgrades, membership cards. **(KO)**

#### **Eisen met betrekking tot treindiensten**

32. Opdrachtnemer zorgt, met betrekking tot treinreizen, voor informatieverstrekking, opvragen Nadere offerte, reservering, boeking, wijziging en annulering.
33. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat, naast de best passende reismogelijkheid, tenminste twee (2) alternatieve reismogelijkheden worden aangeboden (indien beschikbaar). Hierbij kan worden gedacht aan alternatieve reistijden, één of meerdere overstappen, alternatieve route, et cetera.
34. Het Kadaster en/of de reiziger kan er eventueel voor kiezen om gebruik te maken van alternatieve mogelijkheden voor het verzorgen van treindiensten op het moment dat deze beschikbaar komen en/of passender zijn dan de aangeboden reisopties van Opdrachtnemer. Hieronder wordt bijvoorbeeld verstaan dat een reiziger zelf zijn of haar reis verzorgt door gebruikmaking van mobiliteitskaarten of op declaratiebasis. Het Kadaster is dan ook niet verplicht om deze dienstverlening bij Opdrachtnemer af te nemen. **(W)**

#### **Eisen met betrekking tot hotelaccommodaties**

35. Opdrachtnemer zorgt, met betrekking tot hotelaccommodaties, voor informatieverstrekking, opvragen Nadere offerte, reservering, boeking, wijziging en annulering. Het Kadaster kan er echter te allen tijde voor kiezen om zelf bovenstaande uit te voeren en de boeking van de hotelaccommodatie in eigen beheer te verzorgen. Het Kadaster is dan ook niet verplicht om deze dienstverlening bij Opdrachtnemer af te nemen.
36. Opdrachtnemer biedt accommodatie bij (zaken) hotels die beschikken over faciliteiten gericht op zakenreizen (zoals bijvoorbeeld een wifi-aansluiting op de kamer), schone sanitaire voorzieningen op de eigen kamer en zijn gelegen in het in maatschappelijk verkeer algemeen aanvaarde 'nette en goede buurten'. **(KO)**

37. Mocht in het hotel waarvoor de reiziger een voorkeur heeft, geen kamer beschikbaar zijn, dan dient in overleg met het Kadaster een boeking plaats te vinden in een ander hotel. Dit hotel dient wel van hetzelfde kwaliteits- en prijsniveau te zijn.
38. Hotels dienen te voldoen aan de voor het Kadaster geldende criteria:
- Hotels dienen via Opdrachtnemer te worden gegarandeerd;
  - Hotels dienen zich op een kleine afstand van de definitieve bestemming te bevinden;
  - Inclusief ontbijt (indien beschikbaar);
  - No smoking kamers;
  - Financiële afhandeling middels voucher (indien mogelijk);
  - Prijscategorie – valt binnen de normen van de “Tarieflijst logies – en overige kosten bij dienstreizen buitenland per 1 januari 2026” (en volgende jaren) zoals te vinden op de website: [Tarieflijst verblijfkosten buitenlandse dienstreizen per 1 januari 2026 | CAO Rijk](#). Bij vernieuwing/wijziging van de tarieven, zal de nieuwste versie lijdend zijn. **(KO)**

#### Eisen met betrekking tot autohuur

39. Opdrachtnemer zorgt, met betrekking tot autohuur, voor informatieverstrekking, opvragen Nadere offerte, reservering, boeking, wijziging en annulering.
40. De verzekeringscondities voor de huurauto dienen duidelijk aan de reiziger vermeld te worden en dienen een all-in verzekering te bevatten:
- CDW (Collision Damage Waiver) verzekering; betreft schade aan de huurauto;
  - TP (Theft Protection) verzekering; betreft diefstal van en uit de huurauto;
  - Mogelijkheid tot afkoop eigen risico;
  - Glas, banden en bodemdekking.
41. Zodra en/of indien in de boekingsystemen gegevens zijn opgenomen over het energieverbruik van de huurauto's, dan dient Opdrachtnemer een huurauto aan te bieden met een verbruik dat lager dan of gelijk is aan het maximale verbruik zoals bepaald voor het energielabel B in Nederland. **(W)**
42. De door Opdrachtnemer aan te bieden huurauto's dienen tenminste van het type “middenklasse” (vanaf categorie B) te zijn.

#### Eisen met betrekking tot personeel van Opdrachtnemer

43. Opdrachtnemer zet één (1) vast contactpersoon (accountmanager) in die beslissingsbevoegdheid heeft en die eindverantwoordelijk is voor de coördinatie en de uitvoering van de Opdracht. **(KO)**
44. Opdrachtnemer zet ten behoeve van de dienstverlening aan het Kadaster een vast contactteam in, dat op de hoogte is van de met het Kadaster gemaakte afspraken. **(KO)**
45. Indien er sprake is van (langdurige) afwezigheid of verloop van medewerkers binnen het vaste contactteam, dan stelt Opdrachtnemer het Kadaster daarvan tijdig op de hoogte.
46. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het ten behoeve van deze Opdracht in te zetten personeel beschikt over een goede beheersing van tenminste de Nederlandse en de Engelse taal. **(KO)**
47. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het ten behoeve van deze Opdracht in te zetten personeel over goede mondelinge- en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheden beschikt in de talen, zoals genoemd in [eis 46](#).

#### Eisen met betrekking tot betaling van reizen en facturatie

##### Inleiding:

Het Kadaster maakt onderscheid in 2 typen bookings fees, te weten:

- Prijsitem 1: “all-in bookings fee”;
- Prijsitem 2: “all-in bookings fee treinreizen”.

Tevens bestaat er een wijzigings fee:

- Prijsitem 3: “wijzigings fee”.

Zie voor een volledige omschrijving van de drie (3) prijsitems: bijlage 3 Prijzenblad.

48. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor de betaling van de gereserveerde/geboekte reizen (o.a. vliegtickets, huurauto, trein, boot, et cetera) middels een creditcard, waarover het Kadaster beschikt. Opdrachtnemer wordt door het Kadaster gemachtigd om de gemaakte kosten, inclusief fees te voldoen middels de creditcard van het Kadaster. De kosten voor hotelovernachtingen worden, indien er geen voucher is afgegeven, door de Kadastermedewerker bij het uitchecken zelf voldaan aan de accommodatieverschaffer en dienen uitdrukkelijk niet voldaan te worden middels de creditcard van het Kadaster. **(KO)**

49. De bookings fee (zowel de “all-in bookings fee” als de “all-in bookings fee voor treinreizen”) wordt gelijk met alle kosten van de zakenreis aan het Kadaster doorbelast en gespecificeerd op de factuur. De bookings fee is een vaste vergoeding die wordt betaald per voltooide reis voor luchtvaart, trein of combinatie hiervan ongeacht het aantal tickets, diensten of reismodaliteiten. Er kan dus per volledige en afgeronde boeking/transactie/zakenreis maximaal één (1) keer een bookings fee worden doorbelast. **(KO)**
50. De “all-in bookings fee” is de enige vergoeding voor de complete dienstverlening (met uitzondering van de “all-in bookings fee voor treinreizen” die geldt bij het boeken van treinreizen, zie eis nummer 51, en de wijzigingsfee zoals beschreven in eis 53). Alle componenten van dienstverlening, zijn hierin opgenomen. Voor het boeken van treinreizen geldt dus een andere fee dan voor het boeken van luchtvaart. **(KO)**
51. De “all-in bookings fee voor treinreizen” is de enige vergoeding voor de complete dienstverlening met betrekking tot treinreizen. Deze fee geldt expliciet wanneer de reis in beginsel bestaat uit de reismodaliteit trein, eventueel aangevuld met hotelovernachting(en) en/of andere vormen van mobiliteit, luchtvaart uitgezonderd. Alle componenten van dienstverlening, zijn opgenomen in de “all-in bookings fee voor treinreizen”. **(KO)**
52. Reizen die geen component luchtvaart of trein bevatten (bijvoorbeeld losse hotelboekingen) kennen een bookings fee gelijk aan die van de “all-in bookings fee voor treinreizen”.
53. De wijzigings fee is een vergoeding die wordt betaald ingeval het Kadaster een verzoek tot wijziging van een reis doet. Voor een gebundeld verzoek met meerdere wijzigingsverzoeken (vlucht, accommodatie, autohuur, ander persoon, etc.) binnen één en dezelfde reis kan maximaal één (1) keer een wijzigings fee worden doorbelast. Bij een gebundeld verzoek met wijzigingen voor een groepsreis is het Kadaster eveneens maximaal (1) keer een wijzigings fee verschuldigd.
- Let op:  
Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat zij slechts één (1) wijzigings fee in rekening mag brengen op het moment dat een reeds geboekte reis – op het verzoek van het Kadaster – wordt aangepast. **(KO)**
54. Opdrachtnemer verstuurt maximaal één (1) maandelijkse (totaal)specificatie, waaruit blijkt welke kosten in rekening zijn gebracht op de creditcard van het Kadaster. Deze specificatie dient ter controle en voor het intern doorbelasten van gereserveerde reizen op de juiste kostenplaats/projectnummer. De specificatie is minimaal voorzien van de volgende gegevens:
- Factuuradres;
  - Factuurdatum;
  - Afleveradres;
  - Omschrijving van de gefactureerde zaken, gespecificeerd per onderdeel (tickets, fee, et cetera);
  - Naam van de besteller;
  - Opdrachtnummer en/of contractnummer;
  - Kostenplaats/projectnummer. **(KO)**
55. In te dienen facturen moeten voldoen aan de eisen die de Belastingdienst daaraan heeft gesteld: [https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/zakelijk/btw/administratie\\_bijhouden/facturen\\_maken/factuureisen/](https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/zakelijk/btw/administratie_bijhouden/facturen_maken/factuureisen/)  
Buiten de wettelijke vereisten moet het volgende op de factuur vermeld staan:
- Het door het Kadaster verstrekte (inkoop)ordernummer;
  - Indien van toepassing: facturen van (eventuele) onderaannemer(s) als bijlage.
- Daarnaast dient er sprake te zijn van een gespecificeerde factuur, dit betekent dat ten minste de volgende punten in de factuur worden vermeld:
- Periode waarin de werkzaamheden zijn verricht, en/of de producten zijn geleverd;
  - Aantallen gewerkte uren, en/of geleverde producten;
  - Tarieven per stuk/uur **(KO)**
56. Facturen worden per opdracht digitaal als Pdf-bestand en XML/UBL-bestand (minimaal versie 2.1) verstuurd aan: [international.reizen@kadaster.nl](mailto:international.reizen@kadaster.nl) Facturen mogen na reservering worden toegestuurd, betaling vindt plaats via Business Travel Account van American Express (dit kan in de toekomst een ander type creditcard worden). Wij krijgen alle facturen per maand en 1x per maand ontvangen wij een AMEX overzicht van alle gemaakte kosten. **(KO)**
57. Indien de Opdrachtnemer op zijn facturen een van bovenstaande gegevens niet correct vermeldt, en/of 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 ervan over te gaan. **(KO)**
58. Niet correcte facturen dienen door de Opdrachtnemer volledig te worden gecrediteerd. Opdrachtnemer mag vervolgens een nieuwe debet factuur indienen. **(KO)**

59. Opdrachtnemer levert, minimaal tweemaal per jaar, op verzoek van het Kadaster, rapportages die inzicht bieden in de totale reisuittgaven en reisbewegingen van het Kadaster. Deze rapportages zijn geschikt voor management- en beleidsdoeleinden en worden op een gestructureerde en transparante wijze beschikbaar gesteld.

De rapportages bieden in ieder geval inzicht in:

- *Expenditure reporting*: totale reisuittgaven, te differentiëren naar onder meer afdeling, kostenplaats, project en (indien van toepassing) functiegroep of medewerker;
  - *Modaliteiten*: het gebruik van vervoersmiddelen (zoals vliegtuig, trein en auto), inclusief relevante volumina en kosten;
  - *Duurzaamheidsrapportage*: monitoring en rapportage van de ecologische voetafdruk van zakelijke reizen, waaronder – voor zover mogelijk – CO<sub>2</sub>-emissies per reis, modaliteit en aggregatieniveau. **(KO)**
60. Daarnaast zien wij de volgende rapportageopties als duidelijke meerwaarde:
- **Compliance reporting**: inzicht in de mate van naleving van het geldende reisbeleid, waaronder toepasselijke goedkeuringsprocedures en beleidsafwijkingen;
  - **Inzicht in reizigersgedrag**: de mogelijkheid tot het presenteren van geaggregeerde en, waar passend en AVG-conform, individuele reisgegevens via dashboards of vergelijkbare overzichten, met als doel bewustwording te vergroten en duurzaam en beleidsconform reisgedrag te ondersteunen. **(W)**
61. Alle rapportages worden opgesteld en verstrekt met inachtneming van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). **(KO)**
62. Opdrachtnemer beschikt over vastgelegde en actuele protocollen voor noodgevallen en calamiteiten in het kader van zakelijke reizen, waaronder situaties die zien op veiligheid, gezondheid en (geo)politieke risico's.

Opdrachtnemer stelt het Kadaster periodiek, en in ieder geval jaarlijks, op hoofdlijnen op de hoogte van relevante ontwikkelingen en wijzigingen in deze protocollen.

De opdrachtnemer ondersteunt het Kadaster hierbij door:

- inzicht te bieden in algemene veiligheids- en risicocategorieën die van toepassing kunnen zijn op zakelijke reizen (bijvoorbeeld per land of regio);
- het faciliteren van adequate ondersteuning bij reis gerelateerde incidenten of calamiteiten, conform de overeengekomen dienstverlening;
- het beschikbaar hebben van processen voor het lokaliseren van reizigers en het verstrekken van relevante informatie aan het Kadaster, voor zover redelijkerwijs mogelijk en binnen de kaders van toepasselijke wet- en regelgeving.

De uitvoering van deze activiteiten vindt plaats met inachtneming van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en in afstemming met de verantwoordelijkheden van het Kadaster, waaronder die voortvloeien uit verzekeringen en interne procedures. **(KO)**

#### **Eisen met betrekking tot implementatie**

63. Eventuele kosten die samenhangen met de implementatie van de dienstverlening zijn inbegrepen in de overeengekomen vergoedingen en worden niet separaat in rekening gebracht. Lopende afspraken met de huidige leverancier van het Kadaster met betrekking tot de internationale zakenreizen worden gerespecteerd. Na ingangsdatum van de nieuwe Raamovereenkomst worden er geen nieuwe zakenreizen meer geboekt bij de huidige leverancier. **(KO)**
64. De aangeboden dienstverlening dient vóór de beoogde “start uitvoering” (conform tabel 1: [Globale Planning]) operationeel te zijn, zodat een vlekkeloze overgang is gewaarborgd.

#### **Eisen met betrekking tot duurzaamheid**

65. Bij een aanvraag voor een buitenlandse dienstreis, wordt verondersteld dat Opdrachtnemer meedenkt over een duurzame oplossing. **(W)**
66. Het Kadaster heeft de ambitie om de ecologische impact van zakelijke reizen te beperken en, waar passend, te compenseren. Opdrachtnemer ondersteunt het Kadaster door het inzichtelijk maken van de CO<sub>2</sub>-uitstoot van de door haar gefaciliteerde reizen, onder meer door middel van rapportages zoals beschreven in [eis 60](#).

Op basis van deze rapportages bepaalt het Kadaster zelfstandig of, in welke mate en op welke wijze klimaatcompensatie wordt toegepast. Klimaatcompensatie vindt uitsluitend plaats na voorafgaand expliciet besluit van het Kadaster.

Indien het Kadaster besluit tot klimaatcompensatie, kan Odrachtnemer – na nadere afspraken – ondersteunen bij de uitvoering hiervan. Eventuele kosten die hiermee gemoeid zijn, worden uitsluitend na voorafgaande instemming van het Kadaster en separaat in rekening gebracht, buiten de overeengekomen boekings- en wijzigingsfees.

Nadere afspraken over de invulling, uitvoering en facturatie van klimaatcompensatie worden gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst in overleg tussen het Kadaster en Odrachtnemer vastgesteld. **(W)**

### Eisen met betrekking tot leveranciersmanagement

67. Odrachtnemer is bereid mee te werken aan het nog in te richten regieproces, hierna leveranciersmanagement te noemen. Dit houdt in dat Odrachtnemer mee werkt aan het inrichten van een periodiek of ad hoc leveranciersmanagementoverleg.

Tijdens het leveranciersmanagementoverleg worden onder andere de volgende onderwerpen besproken:

- De reisaanvragen gedurende de afgelopen periode;
- De dienstverlening en samenwerking tussen het Kadaster en Odrachtnemer;
- Eventuele klachten;
- De afhandeling van inkooporders en facturen;
- De ontwikkelingen in de zakelijke reismarkt. **(W)**

68. Odrachtnemer levert periodiek (minimaal een (1) keer per jaar) een (maatwerk)rapportage van de dienstverlening aan. De inhoud van deze rapportage stemmen het Kadaster en de Odrachtnemer tijdens de uitvoering van de Opdracht nader af. **(KO)**

69. De afdeling Kadaster International heeft behoefte aan één plek voor alle digitale projectmanagementinformatie. Odrachtnemer werkt mee aan een centrale digitale voorziening voor managementinformatie. Indien aansluiting op AFAS niet mogelijk is, zoeken Odrachtnemer en het Kadaster gezamenlijk naar een passend alternatief (bijvoorbeeld softwarepakket Fortes Change Cloud).

Odrachtnemer dient daarvoor:

- Medewerking te verlenen aan een ICT-oplossing zodat managementinformatie digitaal ingelezen kan worden, om te komen tot o.a. een overzicht van de totaalkosten per ticket per reiziger, in en exclusief BTW;
- Maandelijks managementinformatie vrij te geven voor digitaal inlezen op basis van een .CSV-bestand (als samen wordt vastgesteld dat dit de meest geschikte vorm is);
- De Odrachtnemer stelt de informatie 4 werkdagen na afloop van de maand beschikbaar;
  - Minimaal de volgende type informatie beschikbaar te stellen voor het Kadaster in kosten incl. en excl. BTW per kostenplaats:
  - reis-/boekingsdatum;
  - omschrijving;
  - reiskosten (tickets);
  - verblijfkosten (accommodatie);
  - overige kosten;
  - eventuele fees Odrachtnemer.

We willen ook nog graag verduidelijken dat het voor ons belangrijk is een factuur (pdf) per reis te kunnen ontvangen, ivm de financiële rapportage van projecten.

### Eisen met betrekking tot klachtenafhandeling

70. Odrachtnemer dient alle (mondelijke en schriftelijke) klachten van het Kadaster en/of zakenreizigers te registreren door middel van het invullen van een klachtenregistratieformulier. De geheimhouding van deze klachten dient daarbij te allen tijde te zijn gewaarborgd. **(KO)**

71. Opdrachtnemer probeert, na ontvangst van een klacht, eerst samen met de (individuele) klager tot een oplossing van het probleem te komen, al dan niet na raadpleging van een interne klachtenfunctionaris.
72. Ingeval een minnelijke oplossing tussen Opdrachtnemer en de klager niet (direct) kan worden bereikt, dient de klager te worden geïnformeerd over de verdere schriftelijke afhandeling van de klacht.
73. Opdrachtnemer handelt een klacht zo spoedig mogelijk, maar tenminste binnen tien (10) werkdagen volledig schriftelijk af, onder toezending van een kopie naar de contactpersoon van het Kadaster.
74. Opdrachtnemer brengt ieder periodiek overleg tussen de accountmanager van Opdrachtnemer en de contactpersoon van het Kadaster verslag uit inzake de afhandeling van de ingediende klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten.
75. Indien structurele tekortkomingen in de dienstverlening worden geconstateerd, treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg om verbetermaatregelen vast te stellen. Indien verbetering uitblijft, kan dit aanleiding zijn voor verdere contractuele maatregelen conform de Raamovereenkomst.

### Eisen met betrekking tot de prijsstelling

76. De Inschrijver dient zijn prijsopgave te doen op basis van de instructies en vereisten in bijlage 3 Prijzenblad. **(KO)**
77. De prijzen dienen alle kosten te bevatten (all-in) die nodig zijn voor het uitvoeren van de werkzaamheden, inclusief overhead, uitvoeringskosten, reiskosten, algemene kosten, winst en risico, afschrijvingskosten en dergelijke. Kosten welke niet in de template zijn opgenomen kunnen niet bij het Kadaster in rekening worden gebracht. **(KO)**
78. De aangeboden prijzen zijn inclusief alle onderdelen benodigd om te voldoen aan het volledige programma van eisen en hetgeen door Inschrijver aangeboden in de beantwoording van de gunningscriteria. Dit betekent dat gedurende de uitvoering van de Raamovereenkomst geen prijzen/kosten gefactureerd mogen worden die niet in de Inschrijving opgegeven zijn. **(KO)**
79. Na definitieve boeking mogen prijzen uitsluitend worden verhoogd indien en voor zover deze verhoging rechtstreeks voortvloeit uit door derden opgelegde en objectief aantoonbare toeslagen (zoals brandstoftoeslagen of belastingen), die na het moment van boeking zijn opgelegd en waarop Opdrachtnemer geen invloed heeft. Dergelijke prijsverhogingen dienen vooraf schriftelijk te worden onderbouwd en gemaximeerd tot het daadwerkelijk doorbelaste bedrag door de betreffende derde. Andere prijsverhogingen na boeking zijn niet toegestaan. **(KO)**
80. Inschrijver mag niet (ook niet op onderdelen) met 0-tarieven, symbolische prijzen of negatieve prijzen inschrijven, op alle onderdelen moet met marktconforme en realistische prijzen worden ingeschreven. **(KO)**
81. Prijsaanpassingen mogen voor het eerst worden doorgevoerd per 1 januari 2028 met ten hoogste het percentage gelijk aan het indexcijfer dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, onderdeel N [Administratieve en ondersteunende diensten] over de voorafgaande 12 maanden, zoals gepubliceerd door het CBS te Voorburg op 1 oktober van elk jaar. Eventuele prijsaanpassingen worden berekend ten opzichte van het in het contractjaar geldende prijsniveau, waarbij het jaar 2026 als basisjaar (2026 = 100) wordt gehanteerd. De indexatie wordt gebaseerd op het door het CBS gepubliceerde indexcijfer over de twaalf (12) maanden voorafgaand aan 1 oktober van het jaar voorafgaand aan de indexatie. **(KO)**
82. De tarieven van reeds verstrekte Nadere Opdrachten c.q. lopende opdrachten zijn niet vatbaar voor indexatie. **(KO)**
83. Indien Inschrijver aangeeft geen btw in rekening te hoeven brengen, dan gaat Inschrijver ermee akkoord dat Inschrijver de bewijsmiddelen ten aanzien van de reden die hieraan ten grondslag liggen, aan het Kadaster overlegt, binnen 20 dagen na diens verzoek hiertoe.
84. Inschrijver is aansprakelijk voor de (extra) kosten inzake btw indien Inschrijver deze ten onrechte niet, of voor een onjuist bedrag bij het Kadaster in rekening heeft gebracht. De verantwoordelijkheid voor een juiste btw-afdracht ligt, behoudens het gestelde in de hierna genoemde zin, te allen tijde bij Inschrijver. 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 Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor de afdracht van btw aan de Nederlandse fiscus over deze in Nederland verrichte dienst(en).

### Eisen met betrekking tot de wijziging/omboeking/annulering

85. Opdrachtnemer faciliteert het wijzigen, omboeken en annuleren van boekingen voor trein-, lucht-, en verblijf gerelateerde reizen conform de overeengekomen dienstverlening.

Voor het uitvoeren van wijzigingen, omboekingen of annuleringen kan opdrachtnemer de hiervoor in de overeenkomst vastgelegde boekings-, wijzigings- of annuleringsfee in rekening brengen.

Kosten die voortvloeien uit wijzigingen, omboekingen of annuleringen en die door derden in rekening worden gebracht – waaronder maar niet uitsluitend luchtvaartmaatschappijen, treinmaatschappijen, hotels en andere accommodaties – vallen buiten de invloedssfeer van opdrachtnemer en worden separaat doorbelast.

Deze door derden opgelegde kosten mogen ten laste worden gebracht van de door het Kadaster gebruikte betaalmiddelen, waaronder de American Express-betaalfaciliteit, mits deze kosten:

- transparant en gespecificeerd worden weergegeven;
- geen opslag of marge van opdrachtnemer bevatten; en
- vooraf inzichtelijk zijn gemaakt op het moment van wijziging, omboeking of annulering.

Opdrachtnemer informeert het Kadaster tijdig over de financiële consequenties van een voorgenomen wijziging, omboeking of annulering, zodat het Kadaster een weloverwogen besluit kan nemen. **(KO)**

86. In geval van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden op de bestemming of directe reisroute (zoals ernstige veiligheidsincidenten, natuurrampen of overheidsmaatregelen), heeft het Kadaster het recht de reis kosteloos te annuleren, voor zover dit op grond van toepasselijke vervoers- of verblijfsvoorwaarden mogelijk is. Opdrachtnemer informeert het Kadaster actief over deze mogelijkheden en ondersteunt bij het effectueren van een kosteloze annulering of omboeking. **(KO)**
87. In geval van calamiteiten of noodsituaties tijdens een reis (zoals langdurige verstoringen in het vervoer), ondersteunt Opdrachtnemer het Kadaster bij het organiseren van noodzakelijk alternatief vervoer en/of extra overnachtingen. De kosten hiervan worden gedragen door het Kadaster, voor zover deze voortvloeien uit door derden opgelegde voorwaarden of onvermijdbare omstandigheden. Opdrachtnemer treedt hierbij transparant en adviserend op en brengt geen aanvullende fee in rekening voor deze ondersteuning, anders dan de contractueel overeengekomen wijzigingsfee. **(KO)**

### Eisen met betrekking tot exitstrategie

#### Inleiding:

De Opdrachtnemer dient te beschikken over een met de ARVODI 2025 in lijn zijnde exitstrategie.

De exitstrategie vormt een nadere en aanbestedingsspecifieke uitwerking van de verplichtingen die voor Opdrachtnemer voortvloeien uit de Algemene Rijksvoorwaarden voor het verrichten van Diensten 2025 (ARVODI 2025), welke integraal van toepassing zijn verklaard op de Raamovereenkomst.

De exitstrategie heeft tot doel te waarborgen dat bij beëindiging van de Raamovereenkomst - ongeacht de reden daarvan – de dienstverlening ordelijk, beheerst en zonder verstoring van de continuïteit wordt afgebouwd, waarbij gegevens, kennis en processen tijdig worden overgedragen en geen onredelijke kosten of afhankelijkheden voor het Kadaster ontstaan.

88. De Opdrachtnemer dient te beschikken over een uitgewerkte exitstrategie die beschrijft hoe bij het eindigen van de Raamovereenkomst, ongeacht de reden daarvan, de werkzaamheden op een ordelijke, zorgvuldig beheersbare wijze worden afgebouwd en overgedragen, conform de uitgangspunten van de ARVODI 2025.
89. De Opdrachtnemer is verplicht volledige en actieve medewerking te verlenen aan een soepele overgang van de dienstverlening naar het Kadaster en/of een opvolgend opdrachtnemer. Deze medewerking omvat onder meer kennisoverdracht, overdracht van relevante informatie en ondersteuning gedurende de transitieperiode.
90. Gedurende de exitperiode blijft de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de volledige en correcte uitvoering van de dienstverlening conform de Raamovereenkomst en de overeengekomen servicelevels, totdat de dienstverlening feitelijk is overgedragen.
91. De exitstrategie beschrijft hoe alle voor het Kadaster relevante gegevens, waaronder reisgegevens, rapportages, processen en instructies, tijdig, volledig en kosteloos ter beschikking worden gesteld in een gangbaar en herbruikbaar formaat, met inachtneming van geldende wet- en regelgeving (waaronder AVG).
92. De exitstrategie dient te voorkomen dat het Kadaster bij beëindiging van de overeenkomst onevenredig afhankelijk is van systemen, formats of werkwijzen van de Opdrachtnemer. Eventuele afhankelijkheden worden expliciet benoemd en gemitigeerd.

93. Uitgangspunt is dat de uitvoering van de exitstrategie bij reguliere beëindiging van de overeenkomst plaatsvindt zonder aanvullende kosten voor het Kadaster, behoudens vooraf overeengekomen en gespecificeerde uitzonderingen.
94. Het Kadaster heeft het recht om gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de exitstrategie periodiek te laten actualiseren, indien gewijzigde omstandigheden daartoe aanleiding geven.