

Algemene informatie

Aanbesteding: Verzorgen Dienstreizen tbv het Kadaster
Aanbestedende Dienst: De Dienst voor het kadaster en de openbare registers (het Kadaster)
Referentie: TN 576974

Toelichting:

In deze Nota van Inlichtingen zijn enkele verduidelijkingen en aanpassingen doorgevoerd. Deze zijn per vraag en antwoord inzichtelijk gemaakt.

Vraag en antwoord

Ref.nr.
1

Onderwerp:
Bestek 3.4.2.B

Vraag:

Inschrijver gaat er vanuit dat zij wettelijk verzekerd moet zijn voor bedrijfsaansprakelijkheid, waaronder begrepen aansprakelijkheid voor schade toegebracht aan personen of zaken die eigendom zijn van u en derde(n) en dat de door u genoemde beroepsaansprakelijkheidsverzekering niet van toepassing is, aangezien dit niet gebruikelijk is in de branche waarin Inschrijver actief is. Is deze veronderstelling juist?

Antwoord:

Het Kadaster verlangt, conform paragraaf 3.4.2 (financiële en economische draagkracht), dat de Inschrijver beschikt over een adequate verzekering tegen beroeps- en/of bedrijfsaansprakelijkheid. Indien een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering gebruikelijk en toereikend is voor de aard van de dienstverlening, volstaat deze. Het is aan Inschrijver om aan te tonen dat de dekking passend is voor de uitvoering van de Opdracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

26 mei 2026

Percelen:

P1 Verzorgen Dienstreizen tbv het Kadaster

Ref.nr.
2

Onderwerp:
Bijlage 11 Verwerkersovereenkomst, artikel 9

Vraag:

Verzoek dit artikel te verwijderen. Boetebedingen horen niet thuis in een Verwerkersovereenkomst. Wanneer de AVG niet nageleefd zou worden, is alleen de AP bevoegd (bestuursrechtelijke) boetes op te leggen. Indien de boete aan de verwerkingsverantwoordelijke wordt opgelegd, mag deze naar de verwerker worden doorgestuurd. Een extra contractuele boete kan daarnaast niet worden opgelegd.

Antwoord:

Het Kadaster stemt in met het verwijderen van artikel 9 lid 5 uit de verwerkersovereenkomst. De aanbestedingsdocumenten worden hierop aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

26 mei 2026

Percelen:

P1 Verzorgen Dienstreizen tbv het Kadaster

Ref.nr.

3

Onderwerp:

VWo

Vraag:

Is aanbestedende dienst bereid een overeenkomst gegevensuitwisseling aan te gaan in plaats van een verwerkersovereenkomst? De dienstverlening zakelijk reizen leent zich beter voor een gezamenlijke verwerkersverantwoordelijkheid. Indien noodzakelijk biedt inschrijver de mogelijkheid een overeenkomst gegevensuitwisseling beschikbaar te stellen. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord?

Antwoord:

Het Kadaster handhaaft het uitgangspunt dat sprake is van een verwerkersrelatie zoals opgenomen in het Programma van Eisen en de verwerkersovereenkomst. De aard van de dienstverlening brengt met zich mee dat Opdrachtnemer persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van het Kadaster. Om die reden wordt geen overeenkomst voor gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijkheid toegepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

26 mei 2026

Percelen:

P1 Verzorgen Dienstreizen tbv het Kadaster

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Bijlage 9 VOORWAARDEN, artikel 17

Vraag:

Doelt aanbestedende dienst met deze meldplicht ook op de inzet van AI-toepassingen van eventuele onderaannemers die worden ingezet bij het uitvoeren van de opdracht? En zo ja, op welke specifieke AI-toepassingen of risico's doelt zij hierbij?

Antwoord:

De meldplicht geldt eveneens voor de inzet van AI-toepassingen door onderaannemers voor zover deze worden ingezet bij de uitvoering van de Opdracht.

De bepaling ziet in algemene zin op toepassingen die impact kunnen hebben op:

gegevensverwerking (AVG)
besluitvorming of advisering
veiligheid en betrouwbaarheid van dienstverlening

Het Kadaster handhaaft deze bepaling.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

26 mei 2026

Percelen:

P1 Verzorgen Dienstreizen tbv het Kadaster

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Bijlage 8 ARVODI 23

Vraag:

Inschrijver maakt in sommige gevallen gebruik van (reserverings-) apps of modules. Deze zaken zijn niet specifiek voor u ontwikkeld, alle intellectuele eigendomsrechten komen toe aan inschrijver. Wij verlenen u graag een gebruikersrecht voor zo lang als de overeenkomst duurt maar zijn van mening dat overdracht van intellectuele eigendomsrechten niet proportioneel is. Bent u bereid deze voorwaarde als zodanig te wijzigen?

Antwoord:

Het Kadaster bevestigt dat geen overdracht wordt verlangd van intellectuele eigendomsrechten op standaardsoftware, tools of applicaties van Inschrijver.

Voor dergelijke middelen is een gebruikersrecht gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoende.

De relevante bepalingen worden in die zin geïnterpreteerd

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

26 mei 2026

Percelen:

P1 Verzorgen Dienstreizen tbv het Kadaster

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Bijlage 8 ARVODI 19.3.A

Vraag:

In dit artikel wordt gesproken, dat stakingen niet onder overmacht worden verstaan. Wij verzoeken u echter een uitzondering te maken voor stakingen als gevolg van een landelijk CAO conflict. Immers, daar heeft de vervoerder individueel geen enkele invloed op. Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

Artikel 19 lid 3 sub a ARVODI-2025 gaat niet over stakingen. In artikel 20 lid 2 ARVODI-2025 wordt daarover wel gesproken. Het Kadaster bevestigt dat stakingen als gevolg van een landelijk cao-conflict onder overmacht kunnen vallen, conform artikel 20 lid 2 ARVODI 2025.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijffronde:

Inschrijffronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

26 mei 2026

Percelen:

P1 Verzorgen Dienstreizen tbv het Kadaster

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Bijlage 8 ARVODI 19.2

Vraag:

Inschrijver is van mening dat het laten vervallen van de aansprakelijkheidsbeperking bij dood of letsel onredelijk is. Dit omdat dergelijke incidenten doorgaans buiten onze controle liggen, het vervallen van de beperking onbeheersbare en onverzekerbare risico's oplevert, en een disproportionele verdeling van aansprakelijkheid creëert die ten koste gaat van onze middelen voor veiligheid en kwaliteitsborging. Bent u bereid deze passage te laten vervallen? Zo niet, verzoeken wij u dit inhoudelijk toe te lichten.

Antwoord:

Niet akkoord. Artikel 19 lid 3 sub a ARVODI-2025 blijft gehandhaafd en is alleszins redelijk. Blijkens de tekst van artikel 19 ARVODI-2025 wordt een "toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van verplichtingen" van Opdrachtnemer veronderstelt, welke tekortschieten hem kan worden

aangerekend hetgeen bij uitstek controle impliceert.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

26 mei 2026

Percelen:

P1 Verzorgen Dienstreizen tbv het Kadaster

Ref.nr.
8

Onderwerp:

Bijlage 8 ARVODI 6.1

Vraag:

Inschrijver verzoekt u akkoord met een uitsluiting van aansprakelijkheid voor indirecte –en gevolgschade daaronder begrepen, winstderving, verlies aan data, bedrijfsstagnatie. Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

Niet akkoord. Artikel 6 lid 1 AROVID-2025 gaat niet over aansprakelijkheid. Artikel 19 gaat daarover wel. Noch de wet, noch de rechter maakt onderscheid tussen directe en indirecte schade. Het Kadaster doet dat op voorhand ook niet en laat het uiteindelijk aan een rechter om een concreet geval vast te stellen welke schade wel en welke niet voor vergoeding in aanmerking komt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

26 mei 2026

Percelen:

P1 Verzorgen Dienstreizen tbv het Kadaster

Ref.nr.
9

Onderwerp:

Bijlage 7 Conceptovereenkomst Art. 9.1

Vraag:

Bent u bereid dit artikel en artikel 11 van de ARVODI wederkerig te verklaren?

Antwoord:

Niet akkoord. Artikel 11 lid 1 en 2 ARVODI-2025 spreekt van Partijen en is daarmee wederkerig. Het boetebeding uit de Raamovereenkomst geldt slechts voor Opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

26 mei 2026

Percelen:

P1 Verzorgen Dienstreizen tbv het Kadaster

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Bijlage 7 Conceptovereenkomst Art. 4.4

Vraag:

Inschrijver verzoekt u om per 1-1-2028 indexatie toe te staan in januari. In dit geval dient inschrijver ruim 2 jaar hun tarieven vast te houden en in de inschrijving een risicoschatting te doen. Om dit te voorkomen verzoeken we u per 1-1-28 indexatie in januari toe te staan, gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Het Kadaster handhaaft de bestaande indexeringsystematiek zoals opgenomen in het Programma van Eisen (eis 81). Indexatie is voor het eerst mogelijk per 1 januari 2028, dit is gebaseerd over de voorafgaande 12 maanden, zoals gepubliceerd door het CBS te Voorburg op 1 oktober van elk jaar. De tariefvast periode is dus t/m 31-12-2027.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

26 mei 2026

Percelen:

P1 Verzorgen Dienstreizen tbv het Kadaster

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, Par. 5.4

Vraag:

Het verschil tussen voldoende, goed en uitstekend is telkens 25%, door de mindere mate van

differentiatie verwachten wij dat inschrijvers al snel allemaal op goed uitkomen. Bent u bereid meer differentiatie (60%, 80% en 90% toe te voegen)? Zo is er voldoende differentiatie op kwaliteit.

Antwoord:

Het Kadaster handhaaft de in de aanbestedingsdocumenten opgenomen beoordelingssystematiek. De gekozen beoordelingsmethodiek, inclusief de gehanteerde scoringssystematiek en onderlinge verschillen tussen beoordelingsniveaus, is zorgvuldig vastgesteld en sluit aan bij de aard en doelstelling van deze aanbesteding..pdf)

De beoordelingssystematiek biedt voldoende ruimte aan het beoordelingsteam om onderscheid te maken tussen de kwaliteit van de inschrijvingen. Daarbij wordt beoordeeld op de mate waarin de inschrijving concreet, onderbouwd en uitvoerbaar invulling geeft aan de gevraagde dienstverlening. De uiteindelijke scores worden vastgesteld in consensus, waarbij de individuele beoordelingen van de beoordelaars als uitgangspunt dienen.

Het Kadaster ziet derhalve geen aanleiding om de beoordelingsmethodiek aan te passen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

26 mei 2026

Percelen:

P1 Verzorgen Dienstreizen tbv het Kadaster

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, Par. 5.3

Vraag:

Inschrijver verwacht bij G2.4 met 1 A4 te weinig ruimte te hebben. Bent u bereid het maximum aantal pagina's te verruimen naar 4 (inclusief de illustraties, zodat deze bij de tekst geplaatst kunnen worden)?

Antwoord:

Het Kadaster stemt in met het verzoek om het maximaal aantal pagina's te verruimen. Voor gunningscriterium G2.4 geldt dat het maximum wordt aangepast van 1 A4 naar 2 A4. Overige voorwaarden met betrekking tot opmaak en beoordeling blijven ongewijzigd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

26 mei 2026

Ref.nr.
13

Percelen:

P1 Verzorgen Dienstreizen tbv het Kadaster

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, Par. 5.3

Vraag:

Inschrijver verwacht bij G2.3 met 2 A4 te weinig ruimte te hebben. Bent u bereid het maximum aantal pagina's te verruimen naar 4 (inclusief de illustraties, zodat deze bij de tekst geplaatst kunnen worden)?

Antwoord:

Het Kadaster stemt in met het verzoek om het maximaal aantal pagina's te verruimen. Voor gunningscriterium G2.3 geldt dat het maximum wordt aangepast van 2 A4 naar 3 A4. Overige voorwaarden met betrekking tot opmaak en beoordeling blijven ongewijzigd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

26 mei 2026

Percelen:

P1 Verzorgen Dienstreizen tbv het Kadaster

Ref.nr.
14

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, Par. 5.3

Vraag:

Inschrijver verwacht bij G2.2 met 1 A4 te weinig ruimte te hebben. Bent u bereid het maximum aantal pagina's te verruimen naar 2?

Antwoord:

Het Kadaster stemt in met het verzoek om het maximaal aantal pagina's te verruimen. Voor gunningscriterium G2.2 geldt dat het maximum wordt aangepast van 1 A4 naar 2 A4. Overige voorwaarden met betrekking tot opmaak en beoordeling blijven ongewijzigd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Ref.nr.
15

Beantwoord op:

26 mei 2026

Percelen:

P1 Verzorgen Dienstreizen tbv het Kadaster

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, Par. 5.3

Vraag:

Inschrijver verwacht bij G2.1 met 2 A4 te weinig ruimte te hebben. Bent u bereid het maximum aantal pagina's te verruimen naar 3?

Antwoord:

Het Kadaster stemt in met het verzoek om het maximaal aantal pagina's te verruimen. Voor gunningscriterium G2.1 geldt dat het maximum wordt aangepast van 2 A4 naar 3 A4. Overige voorwaarden met betrekking tot opmaak en beoordeling blijven ongewijzigd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

26 mei 2026

Percelen:

P1 Verzorgen Dienstreizen tbv het Kadaster

Ref.nr.
16

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, Par. 2.12

Vraag:

Het is in het kader van transparantie gebruikelijk dat er een proces verbaal met namen wordt gedeeld. Wij lezen in uw stukken niet of ook de namen van de inschrijvers worden gedeeld. Kunt u bevestigen dat er een proces verbaal van inschrijvingen met namen zal worden gedeeld met de inschrijvers en zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Het Kadaster bevestigt dat na de sluiting van de inschrijving een proces-verbaal van opening zal worden opgesteld. Dit proces-verbaal bevat onder andere de namen van de inschrijvers die een geldige inschrijving hebben ingediend. Het proces-verbaal wordt via TenderNed beschikbaar gesteld aan de inschrijvers.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

26 mei 2026

Percelen:

P1 Verzorgen Dienstreizen tbv het Kadaster

Ref.nr.
17

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, Par. 2.5

Vraag:

Het effectieve aantal werkdagen tussen publicatie van de aanbesteding en de deadline voor het stellen van vragen voor de eerste NVI is (mede door Hemelvaart) minimaal. Inschrijver verzoekt u dan ook om in de tweede NVI ook nieuwe vragen toe te staan, het is immers ook in uw belang dat de combinatie van beide NVI's duidelijkheid biedt voor u en alle inschrijvers. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Het Kadaster stemt ermee in dat in de tweede Nota van Inlichtingen ook nieuwe vragen kunnen worden gesteld.

Dit laat onverlet dat het Kadaster voornemens is de aanbestedingsprocedure met twee Nota's van Inlichtingen af te ronden. Er wordt derhalve geen aanvullende vragenronde voorzien.

Inschrijvers worden verzocht hier bij het stellen van vragen rekening mee te houden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

26 mei 2026

Percelen:

P1 Verzorgen Dienstreizen tbv het Kadaster

Ref.nr.
18

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad Par. 2.1.

Vraag:

Kan aanbestedende dienst bevestigen dat zij voor beoordeling geen (openbare) AI tools gebruikt en documenten en informatie van inschrijvers niet in deze tools invoert?

Antwoord:

Het is aan aanbestedende dienst om te beslisen hoe zij omgaan met de ontvangen inschrijvingen. Vertrouwelijkheid en zorgvuldigheid staat hierbij voorop.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

26 mei 2026

Percelen:

P1 Verzorgen Dienstreizen tbv het Kadaster

Ref.nr.
19**Onderwerp:**

Prijsbijlage

Vraag:

Inschrijver gaat ervan uit dat de in het prijzenblad opgenomen booking fees en wijzigingsfees gelden per reiziger/passagier en niet per boeking/dossier. Dit betekent dat wanneer binnen één boeking/reservering meerdere reizigers zijn opgenomen, de betreffende fee per reiziger/passagier in rekening kan worden gebracht.

Kan het Kadaster bevestigen dat deze interpretatie juist is?

Antwoord:

De bookings fee geldt per volledige en afgeronde boeking/zakenreis en niet per individuele reiziger. Per reis kan derhalve maximaal één bookings fee in rekening worden gebracht, ongeacht het aantal reizigers binnen die boeking.

Het Kadaster verduidelijkt dat het toegestaan is om per individuele reiziger een factuur te verstrekken, bijvoorbeeld ten behoeve van interne doorbelasting of projectadministratie. In dat geval geldt dat de bookings fee slechts éénmaal per boeking/zakenreis in rekening mag worden gebracht en niet per reiziger mag worden vermenigvuldigd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

26 mei 2026

Percelen:

P1 Verzorgen Dienstreizen tbv het Kadaster

Ref.nr.
20**Onderwerp:**

G2.3

Vraag:

Inschrijver verzoekt het Kadaster nader toe te lichten welke functionaliteiten en onderdelen onderdeel uitmaken van de demonstratie behorende bij gunningscriterium G2.3 Digitale reizigersinformatie.

Antwoord:

De demonstratie bij G2.3 ziet op de praktische werking van de aangeboden digitale reizigersomgeving/app. Daarbij kan het Kadaster onder andere beoordelen:

- * beschikbaarheid en toegankelijkheid van reisinformatie
- * gebruiksvriendelijkheid en interface
- * real-time updates en notificaties
- * beschikbaarheid van reisdocumenten (tickets, schema's)
- * functionaliteiten rondom wijzigingen en ondersteuning

De exacte invulling van de demonstratie wordt niet verder gespecificeerd om Inschrijvers ruimte te geven zich te onderscheiden.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

26 mei 2026

Percelen:

P1 Verzorgen Dienstreizen tbv het Kadaster

Ref.nr.
21

Onderwerp:

PvE, eis 80

Vraag:

Hoe gaat het Kadaster de prijzen toetsen op marktconformiteit en realisme?

Antwoord:

Het Kadaster behoudt zich het recht voor om prijzen te toetsen op marktconformiteit en realisme, onder andere door vergelijking met:

- * publieke en commerciële boekingskanalen
- * historische marktgegevens
- * benchmarks binnen de zakelijke reismarkt

Dit sluit aan bij de bepaling dat abnormaal lage/hoge prijzen kunnen worden onderzocht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

26 mei 2026

Percelen:

P1 Verzorgen Dienstreizen tbv het Kadaster

Ref.nr.

22

Onderwerp:

PvE, eis 73

Vraag:

Inschrijver kan de afhandeling van een klacht over de dienstverlening van inschrijver zelf binnen 10 werkdagen garanderen. De afhandeling van een klacht over een reisdienstverlener kan echter langer op zich laten wachten. Inschrijver heeft hier geen invloed op. Bent u bereid om de termijn enkel te laten gelden voor klachten over de inschrijver zelf?

Antwoord:

Het Kadaster verduidelijkt dat de termijn van 10 werkdagen betrekking heeft op de afhandeling van klachten over de dienstverlening van Opdrachtnemer zelf..pdf)
Voor klachten die (mede) betrekking hebben op derden, zoals vervoerders of accommodaties, wordt verwacht dat Opdrachtnemer:

- * de klacht tijdig in behandeling neemt
- * voortgang bewaakt
- * het Kadaster actief informeert

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

26 mei 2026

Percelen:

P1 Verzorgen Dienstreizen tbv het Kadaster

Ref.nr.

23

Onderwerp:

PvE eis 69

Vraag:

Inschrijver verzoekt het Kadaster nader toe te lichten wat wordt verstaan onder "digitaal inlezen" van managementinformatie.
Kan het Kadaster aangeven of hierbij sprake moet zijn van een handmatige import (bijvoorbeeld CSV) of van een geautomatiseerde koppeling/API-integratie met AFAS, Fortes of andere systemen?

Antwoord:

Met "digitaal inlezen" wordt primair bedoeld dat managementinformatie op een gestructureerde wijze beschikbaar wordt gesteld, zodat deze eenvoudig kan worden verwerkt in systemen van het Kadaster.

Dit kan bijvoorbeeld via:

- * CSV-bestanden
- * Excel-bestanden
- * of andere gangbare formats

Een geautomatiseerde koppeling (API) is geen vereiste, maar kan als meerwaarde worden beschouwd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

26 mei 2026

Percelen:

P1 Verzorgen Dienstreizen tbv het Kadaster

Ref.nr.
24

Onderwerp:

Algemeen

Vraag:

Inschrijver verzoekt het Kadaster te verduidelijken of, gelet op de eisen rondom continuïteit, Nederlandstalige dienstverlening, governance, compliance en directe operationele aansturing, ervan uit mag worden gegaan dat de dienstverlening wordt uitgevoerd vanuit een in Nederland gevestigde organisatie met eigen operationele ticketing- en BSP-/IATA-afhandeling.

Antwoord:

Dit betreft een Europese Aanbesteding, wij vragen niet om een fysieke aanwezigheid in Nederland. Maar wel uitdrukkelijk Nederlandssprekende ondersteuning. Wij eisen niet van Opdrachtnemer dat zij beschikt over een eigen operationele ticketing- en BSP-/IATA-afhandeling.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

26 mei 2026

Ref.nr.
25

Percelen:

P1 Verzorgen Dienstreizen tbv het Kadaster

Onderwerp:

PvE eis 3

Vraag:

Inschrijver verzoekt het Kadaster te bevestigen dat het in eis 3 genoemde 24/7 telefonisch aanspreekpunt voor calamiteiten wordt uitgevoerd vanuit een in Nederland gevestigd organisatieonderdeel met Nederlandstalige medewerkers, zodat de continuïteit, kwaliteit van dienstverlening en adequate ondersteuning bij calamiteiten en veiligheidsincidenten voldoende zijn geborgd.

Antwoord:

Wij vragen 24/7 ondersteuning in de Nederlandse taal, waar deze zich feitelijk bevindt is geen onderdeel van eis 3.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

26 mei 2026

Percelen:

P1 Verzorgen Dienstreizen tbv het Kadaster

Ref.nr.
26

Onderwerp:

PvE, eis 19

Vraag:

Inschrijver kan op afstand niet beoordelen of voor een specifieke reiziger een visum noodzakelijk is. Dit hangt af van diverse factoren. Inschrijver kan in relevante correspondentie een link opnemen naar de website van de visumdienst waar de boeker/ reiziger alle voor hem/ haar relevante informatie kan vinden. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Het Kadaster verduidelijkt dat van Opdrachtnemer verwacht wordt dat zij reizigers informeert over de aanwezigheid van een visumplicht op basis van algemeen beschikbare informatie. Het opnemen van een verwijzing naar een betrouwbare externe bron (bijvoorbeeld officiële visuminformatiediensten) is toegestaan, mits:

* deze informatie actueel en relevant is

* de reiziger voldoende in staat wordt gesteld om aan de verplichtingen te voldoen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

26 mei 2026

Percelen:

P1 Verzorgen Dienstreizen tbv het Kadaster

Ref.nr.

27

Onderwerp:

PvE, eis 18

Vraag:

Inschrijver is niet medisch onderlegd en kan dus geen medische adviezen geven over vaccinaties. Inschrijver kan in relevante correspondentie een link opnemen naar de website van de GGD waar de boeker/ reiziger alle voor hem/ haar relevante informatie kan vinden. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Het opnemen van een verwijzing naar een betrouwbare externe bron (bijvoorbeeld officiële website van de GGD) is toegestaan, mits:

- * deze informatie actueel en relevant is
- * de reiziger voldoende in staat wordt gesteld om aan de verplichtingen te voldoen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Beantwoord op:

26 mei 2026

Percelen:

P1 Verzorgen Dienstreizen tbv het Kadaster

Ref.nr.

28

Onderwerp:

Nota van Inlichtingen 1 | Ref.nr. 25

Vraag:

Wij begrijpen de wens van het Kadaster om reizigers ook buiten kantooruren ondersteuning te kunnen bieden. Wij bieden uiteraard 24/7 onze dienstverlening aan, binnen kantooruren is Nederlands de voertaal. Enkel buiten kantooruren zijn onze medewerkers Engelstalig. Is het Kadaster zich ervan bewust dat de eis van Nederlandstalige ondersteuning buiten kantooruren het aantal potentiële inschrijvers kan beperken? En is het Kadaster, gelet op het verwachte gebruik van deze dienstverlening buiten kantooruren, bereid om voor de 24/7 bereikbaarheidsdienst ook

Engelstalige ondersteuning toe te staan?

Antwoord:

Het Kadaster wijzigt eis 3 uit het Programma van Eisen.

De verplichting dat de 24/7 bereikbaarheidsdienst Nederlandstalig dient te zijn, komt te vervallen.

Het Kadaster blijft onverminderd belang hechten aan adequate, tijdige en effectieve ondersteuning van reizigers, in het bijzonder in situaties buiten kantooruren en bij calamiteiten.

Om deze reden wordt van Opdrachtnemer verwacht dat de 24/7 dienstverlening zodanig is ingericht dat reizigers in alle situaties passend en zorgvuldig worden ondersteund.

Het Kadaster heeft daarbij een duidelijke voorkeur voor Nederlandstalige ondersteuning. Indien Nederlandstalige ondersteuning niet (volledig) kan worden geboden, mag de dienstverlening als alternatief Engelstalig worden ingericht.

Overige onderdelen van eis 3 blijven ongewijzigd van kracht.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

5 jun 2026

Percelen:

P1 Verzorgen Dienstreizen tbv het Kadaster

Ref.nr.
29

Onderwerp:

Vraag 25, NVI 1

Vraag:

Inschrijver begrijpt uw antwoord en kan hierin voorzien. In uw eis (3) spreekt u ook over "medewerker van Opdrachtnemer".

Kunt u bevestigen dat de 24/7 dienst dient bemand te worden door (Nederlands sprekende) medewerkers van opdrachtnemer?

Antwoord:

Het Kadaster bevestigt dat de 24/7 bereikbaarheidsdienst dient te worden geleverd door medewerkers van de Opdrachtnemer.

De eerder gestelde eis dat deze medewerkers Nederlandstalig moeten zijn, is komen te vervallen (zie antwoord op vraag 28).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

5 jun 2026

Percelen:

P1 Verzorgen Dienstreizen tbv het Kadaster

Ref.nr.

30

Onderwerp:

Vraag 18, NVI 1

Vraag:

Uiteraard is het aan aanbestedende dienst om te beslissen hoe zij omgaan met de ontvangen inschrijvingen. Inschrijver stelt de vraag echter vanuit het oogpunt van gegevensbescherming van haar kwalitatieve offerte. Kunt u daarom bevestigen dat u offertes niet verwerkt in openbare AI tools?

Antwoord:

Het Kadaster gaat vertrouwelijk en zorgvuldig om met alle ontvangen inschrijvingen. Inschrijvingen worden uitsluitend gebruikt ten behoeve van de beoordeling van deze aanbesteding en worden niet ingevoerd in openbare AI#tools. Eventuele verwerking van informatie vindt plaats binnen de gebruikelijke beveiligings- en privacykaders die het Kadaster hanteert.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

5 jun 2026

Percelen:

P1 Verzorgen Dienstreizen tbv het Kadaster

Ref.nr.

31

Onderwerp:

Vraag 10, NVI 1

Vraag:

Inschrijver is het eens met uw antwoord, in Art. 4.4 staat echter:
De tarieven kunnen na 01-01-2028 jaarlijks per 1 oktober worden aangepast op basis van het 'CBS-prijsindexcijfer dienstenprijzen;

Bent u bereid dit aan te passen? Naar:

De tarieven kunnen na 01-01-2028 jaarlijks per 1 januari worden aangepast op basis van het 'CBS-

prijsindexcijfer dienstenprijzen;

Antwoord:

De eerste mogelijkheid tot indexeren is per 1 januari 2028, op basis van het CBS#prijsindexcijfer dienstenprijzen (onderdeel N) zoals gepubliceerd op 1 oktober 2027, waarbij het indexcijfer is gebaseerd op de voorafgaande 12 maanden.

Na 1 januari 2028 kan jaarlijks per 1 januari worden geïndexeerd conform de in het Programma van Eisen opgenomen systematiek.

Deze verduidelijking zal in de stukken worden doorgevoerd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Beantwoord op:

5 jun 2026

Percelen:

P1 Verzorgen Dienstreizen tbv het Kadaster