

## Bijlage 7 Programma van eisen

### Algemene eisen

| Eis |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Ja/Nee |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 1.  | Inschrijver verklaart in zijn geheel kennis genomen te hebben van de oproep tot mededinging, verschenen op d.d. 31 januari 2023 en conformeert zich aan alle in de Offerteaanvraag (inclusief alle informatie vermeld in de bijlagen en de Nota('s) van Inlichtingen), gestelde eisen.                                                                                 |        |
| 2.  | Opdrachtnemer volgt de voor Provincie Noord-Brabant relevante ontwikkelingen inzake wet- en regelgeving en adviseert daarover in de context voor Provincie Noord-Brabant. Daarbij is het noodzakelijk Provincie Noord-Brabant tijdig te attenderen op (mogelijke) wijzigingen in de wet- en regelgeving en de (mogelijke) impact hiervan voor Provincie Noord-Brabant. |        |

### Kwaliteitseisen

| Eis |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Ja/Nee |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 3.  | Inschrijver is in staat om de dienstverlening als omschreven in de Offerteaanvraag (inclusief bijlagen), gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst, tegen onveranderde kwaliteit te leveren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |        |
| 4.  | Provincie Noord-Brabant kan inschrijver telefonisch (ma. t/m vr. tussen 8.30 en 17.30 uur) en per mail benaderen voor een opdracht, inhoudelijke vragen, doorgeven van wijzigingen, het melden van klachten, etc. Inschrijver beschikt hiervoor over een vast telefoonnummer en emailadres.                                                                                                                                                                                                                   |        |
| 5.  | Opdrachten worden binnen 1 werkdag na ontvangst per mail bevestigd door Inschrijver aan de contactpersoon van Provincie Noord-Brabant.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |        |
| 6.  | Inschrijver levert binnen 5 werkdagen na opdrachtbevestiging per opdracht een wervingsdossier aan bij de provincie Noord-Brabant. Het wervingsdossier bestaat uit ongeveer 2 pagina's A4 en bevat minimaal de volgende informatie:<br>- Beschrijving van de geschikte wervingsmethode;<br>- Eventuele knelpunten;<br>- Planning (doorlooptijd) van het traject tot aan het contracteren van de kandidaat;<br>- Verwacht moment van aanstelling;<br>- Wijze van terugkoppeling over de voortgang;<br>- Tarief. |        |
| 7.  | Er wordt een daadwerkelijke start gemaakt met het uitvoeren van de opdracht na akkoord van Provincie Noord-Brabant op het wervingsdossier.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |        |
| 8.  | Het proces voor werving & selectie bestaat minimaal uit de volgende stappen:<br>1. Nadere verdieping en inventarisatiegesprekken om de functiebeschrijving te verscherpen;<br>2. Opstellen functie- en kandidaat profiel;<br>3. Samenstelling selectiecommissie en slotgesprekken en het inplannen van gesprekken in de agenda's;<br>4. Uitzetten vacaturetekst, zowel intern als extern;                                                                                                                     |        |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|     | <p>5. Zoeken en benaderen van kandidaten door Inschrijver, opstellen en bespreken van longlist met Provincie Noord-Brabant;</p> <p>6. Voeren van 1ste gesprekken bij Inschrijver met geselecteerde kandidaten longlist;</p> <p>7. Introductie (shortlist) van kandidaten bij Provincie Noord-Brabant, van maximaal zes (6) kandidaten die geschikt zouden zijn voor de functie;</p> <p>8. Voeren van 1ste gesprekken met selectiecommissie Provincie Noord-Brabant met maximaal vier (4) kandidaten;</p> <p>9. In overleg: Voeren van 2de gesprekken met selectie- en adviescommissie Provincie Noord-Brabant met maximaal twee (2) kandidaten;</p> <p>10. Afronding en evaluatie;</p> <p>11. Nazorg (bijv. soepele overdracht naar RvC).</p>                                                                   |  |
| 11. | <p>Voor elke aangeboden kandidaat heeft inschrijver de volgende gegevens inzichtelijk voor Provincie Noord-Brabant:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Een actueel cv;</li> <li>- Motivatie van de kandidaat voor sollicitatie op de functie;</li> <li>- Motivatie van inschrijver waarom de kandidaat geschikt is voor de functie, maximaal 1 pagina A4;</li> <li>- Volledig overzicht actuele arbeidsvoorwaarden;</li> <li>- Verdere bijzonderheden/aandachtspunten.</li> <li>- een verslag van gelopen procedure, welke acties zijn ondernomen om tot werving te komen en hoeveel kandidaten er zijn gesproken en andere van belang zijnde informatie.</li> </ul> <p>Indien gewenst verzorgt inschrijver aanvullend een mondelinge toelichting op de gegevens van elke aangeleverde kandidaat.</p> |  |
| 12. | <p>Bij toelating tot de laatste fase van het werving en selectietraject dient Inschrijver minimaal 2 referenties per kandidaat aan te leveren bij de selectiecommissie van de Provincie Noord-Brabant. Inschrijver licht deze referenties mondeling toe.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
| 13. | <p>Inschrijver biedt enkel kandidaten aan die zij zelf persoonlijk heeft gezien en gesproken.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
| 14. | <p>Er is sprake van een garantiestelling. Indien een kandidaat binnen 6 maanden na ingang van de arbeidsovereenkomst / benoeming uit eigen overweging vertrekt, dient Inschrijver opnieuw kosteloos een geschikte kandidaat te zoeken.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
| 15. | <p>De maximale duur van een werving- en selectietraject (en processtappen) wordt in overleg tussen Provincie Noord-Brabant en inschrijver vastgesteld.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
| 16. | <p>Inschrijver handelt volgens de sollicitatiecode van de Nederlandse Vereniging voor Personeelsmanagement &amp; Organisatieontwikkeling (NVP), zoals beschreven op: <a href="https://www.nvp-hrnetwerk.nl/sollicitatiecode">https://www.nvp-hrnetwerk.nl/sollicitatiecode</a></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
| 17. | <p>Inschrijver informeert Provincie Noord-Brabant zodra inschrijver weet dat nakoming van de opdracht niet, niet tijdig of niet naar behoren kan plaatsvinden. Melding vindt onmiddellijk per mail en telefonisch plaats onder vermelding van de achterliggende reden(en).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |

|     |                                                                                                                                                                       |  |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 18. | Inschrijver publiceert advertenties binnen het wervingstraject standaard op het Financieel Dagblad. Het is mogelijk hiervan af te wijken in overleg met de provincie. |  |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

#### Personele eisen

| Eis |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Ja/Nee |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 19. | Inschrijver stelt één centraal aanspreekpunt (accountmanager) en één vaste vervanger aan voor alle communicatie met betrekking tot de uitvoering van de Raamovereenkomst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |        |
| 20. | De accountmanager (en de vaste vervanger) heeft kennis van de inhoud van de Raamovereenkomst, is op werkdagen tussen 8.30 en 17.30 uur bereikbaar, acteert probleemoplossend en neemt bij een vraag of gewenst contactmoment binnen 1 werkdag contact op met Provincie Noord-Brabant.<br>In het geval van vervanging/opvolging van het vaste aanspreekpunt wordt Provincie Noord-Brabant uiterlijk 1 maand voorafgaand aan de vervanging/opvolging geïnformeerd. Bij tijdelijke afwezigheid van de vaste contactpersoon dient er ten alle tijden een vervanger te worden aangewezen die bekend is met Provincie Noord-Brabant en de inhoud van de Raamovereenkomst. Provincie Noord-Brabant behoudt zich het recht voor om een vervangend aanspreekpunt te vragen indien de samenwerking, naar het oordeel van Provincie Noord-Brabant niet goed verloopt. |        |
| 21. | Het personeel dat inschrijver voor deze Opdracht inzet beschikt over goede sociale vaardigheden en het vermogen om (zowel mondeling als schriftelijk) te kunnen communiceren in het Nederlands (eis) en het Engels.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |        |

#### Contractmanagement eisen

| Eis |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Ja/Nee |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 22. | Inschrijver gaat akkoord met het bijgesloten KPI overzicht.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |        |
| 23. | Provincie Noord-Brabant en inschrijver overleggen minimaal 1 keer per half jaar op tactisch en 1 keer per jaar op strategisch niveau over de uitvoering van de Raamovereenkomst.<br>In het <b>tactisch</b> overleg worden de volgende onderwerpen besproken:<br>- Evaluatie kwaliteit dienstverlening over de afgelopen periode (o.a. aanbod geschikte kandidaten en bereik gewenste doelgroep);<br>- Managementrapportages;<br>- Samenwerking en klanttevredenheid;<br>- Voortgang lopende zaken, eventuele knelpunten en klachten;<br>- Resultaten van evaluaties en doorgevoerde verbeteringen.<br><br>Op <b>strategisch</b> niveau worden de onderstaande onderwerpen besproken:<br>- Evaluatie kwaliteit dienstverlening over afgelopen jaar;<br>- Evaluatie en voortgang op gemaakte contractafspraken;<br>- Ontwikkelingen binnen Provincie Noord-Brabant, de organisatie van inschrijver en de markt; |        |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|     | - Verbetermogelijkheden binnen de Raamovereenkomst (bv. gericht op innovaties en verlaging van kosten).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
| 24. | Op operationeel niveau kan overleg worden gepland al naar gelang er behoefte ontstaat bij Provincie Noord-Brabant. Operationeel overleg kan te allen tijde binnen 10 werkdagen worden gepland.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
| 25. | Inschrijver is verantwoordelijk voor het inplannen van de overlegmomenten, het opstellen en vooraf toezenden van een agenda en het opleveren van het gespreksverslag binnen 5 werkdagen nadat het overleg heeft plaatsgevonden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
| 26. | <p>Inschrijver rapporteert één keer per half jaar managementinformatie (digitaal in Excel format) aan Provincie Noord-Brabant. De managementrapportage bevat minimaal de volgende informatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal opdrachten inclusief korte beschrijving van de inhoud; <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Aantal reacties van kandidaten;</li> <li>○ Hoeveelheid gesprekken met potentiële kandidaten;</li> <li>○ Aantal aangeboden kandidaten en percentage dat volledig voldeed aan het uitgevraagde (functie)profiel;</li> <li>○ Hoeveel toegelaten kandidaten tot het tweede gesprek;</li> <li>○ Aantal afgewezen en kandidaten welke besloten om niet op het aanbod in te gaan;</li> <li>○ Doorlooptijd per opdracht (aanvang t/m afronding);</li> </ul> </li> <li>• Aantal geplaatste kandidaten;</li> <li>• Aantal geannuleerde opdrachten;</li> <li>• Klachten inclusief korte beschrijving van de inhoud en oplossing.</li> <li>• Doorgevoerde verbeteringen (n.a.v. evaluaties).</li> <li>• Kosten per uitgevoerde opdracht;</li> <li>• Totale kosten over de contractperiode.</li> </ul> <p>Managementrapportages worden binnen 5 werkdagen na afloop van elk kwartaal aangeleverd door inschrijver.</p> |  |
| 27. | Provincie Noord-Brabant behoudt zich het recht voor om tussentijds managementrapportages aan te vragen. Deze rapportages worden binnen 10 werkdagen verstuurd door Inschrijver.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
| 28. | Provincie Noord-Brabant houdt zich het recht voor om de inhoud van managementrapportages eenmaal per jaar kosteloos te wijzigen. Wijzigingen zijn in de eerstvolgende managementrapportage doorgevoerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
| 29. | Bij beëindiging of ontbinding van de Raamovereenkomst, dient Opdrachtnemer te garanderen om te komen tot een effectieve en geruisloze overdracht van werkzaamheden en informatie aan een eventuele nieuwe partij. Alle geactualiseerde gegevens welke Opdrachtnemer met betrekking tot de Raamovereenkomst van in bezit heeft, worden op eerste verzoek direct digitaal aan Provincie Noord-Brabant ter beschikking gesteld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |

|                                         |  |
|-----------------------------------------|--|
| Naam rechtsgeldig bevoegde functionaris |  |
| Functie                                 |  |
| Handtekening                            |  |
| Datum                                   |  |
|                                         |  |