



Werving en selectiediensten - (HR0120)

Programma van eisen

Politie, Politiedienstencentrum - Dienst Verwerving

Definitief

Templateversie: 2.6

Documentversie: 1.1

Versiedatum: 11 april 2025

Inhoudsopgave

1. Programma.....	3
1.1 Algemene eisen.....	3
1.2 Informatiebeveiliging en privacy	3
1.3 Eisen aan dienstverlening.....	5
1.4 Inzet mensen en deskundigheid personeel	7
1.5 Communicatie en rapportage	8
1.6 Prestatiemeting/KPI's	9
1.7 Implementatie	10
1.8 E-facturen.....	11

1. Programma van eisen

1.1 Algemene eisen

Eis 1. Innovatie

De Opdrachtnemer beschikt over voldoende ontwikkelcapaciteit om aan de wensen van de Politie te blijven voldoen en niet achter te blijven op ontwikkelingen binnen de branche. De Opdrachtnemer informeert de Politie proactief omtrent de laatste relevante ontwikkelingen op het gebied van werving en selectie en de arbeidsmarkt.

Eis 2. Nederlandse taal

Dienstverlening dient volledig in de Nederlandse taal plaats te vinden en bijbehorende documenten dienen in het Nederlands te worden opgesteld.

Eis 3. Continuïteit dienstverlening

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

Eis 4. Diversiteit en inclusie

De Politie streeft naar een sociaal veilige werkomgeving waarin diversiteit en inclusie geborgd zijn. De Opdrachtnemer conformeert zich hieraan en heeft de verplichting om bij te dragen aan een diverse instroom voor de Politie. De Opdrachtnemer voert een actief beleid ten aanzien van non-discriminatie en integriteit.

1.2 Informatiebeveiliging en privacy

Eis 5. Informatie- en gegevensbescherming

- Informatie over de Politie en haar bedrijfsvoering wordt op geen enkele andere wijze ingezet/gebruikt dan voor de overeengekomen diensten en/of leveringen;
- Opdrachtnemer beschermt de gegevensverwerking in het kader van de Opdracht tegen onbevoegde toegang. Opdrachtnemer zorgt dat vertrouwelijke gegevens versleuteld worden opgeslagen conform de standaard van het Forum Standaardisatie (www.forumstandaardisatie.nl). Hierbij geldt AES256 versleutelingstechniek als het minimum;
- De gegevensverwerking van de opdracht waarvoor Politie verantwoordelijk is, vindt plaats binnen de EER (of NL). Opdrachtnemer werkt, gedurende de looptijd van de overeenkomst mee aan het aanpassen van de beheersmaatregelen t.b.v. informatiebeveiliging indien Politie dit noodzakelijk acht;
- Alle door Politie ter beschikking gestelde informatie, gegevensdragers en apparatuur betreffende werkzaamheden voor Politie, zijn eigendom van Politie tenzij schriftelijk door Politie anders is bepaald;
- De Opdrachtnemer vernietigt aan deze (aanstaande) Overeenkomst gerelateerde gegevens zodra deze niet meer relevant zijn voor uitvoering van de Dienstverlening/facturering of geldende archiefwetgeving. De Opdrachtnemer vernietigt de gegevens (inclusief alle kopieën en back-ups) op een definitieve en onomkeerbare wijze, waarbij het proces van vernietiging beveiligd is. De Politie hanteert richtlijn NIST 800-88 als referentiekader. Voorafgaand aan de samenwerking stelt Opdrachtnemer daartoe een exitplan op, waarin uiteengezet wordt hoe de gegevens overgedragen worden naar de nieuwe Opdrachtnemer. Dit plan houdt tevens rekening met tussentijdse beëindiging van de overeenkomst. De Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de Politie, indien gewenst, de overdracht en verwijdering kan controleren;

Eis 6. Informatiegebruik

- De Opdrachtnemer wisselt in de communicatie met de Politie en/of Onderaannemers slechts de voor de uitvoering van de dienstverlening noodzakelijke informatie uit. De Opdrachtnemer heeft hiertoe interne procedures om gedrag van Personeel ten aanzien van informatiegebruik te controleren;
- Informatie van of over de uitgevoerde werkzaamheden van de Politie worden op geen enkele andere wijze ingezet/gebruikt dan voor de Opdracht;
- Opdrachtnemer neemt aantoonbaar de technische maatregelen op basis van ISO 27001 en 27002 voor verwerking van gegevens in kader van de Opdracht. De Opdrachtnemer garandeert dat informatie van en over de Politie niet onbedoeld in handen van derden kan vallen (hieronder valt tevens Personeel dat geen deel uitmaakt van het vaste team).

Eis 7. Controle

- Politie heeft te allen tijde het recht om penetratie- dan wel securitytests uit te (laten) voeren;
- De Opdrachtnemer dient een contactpersoon voor (informatie)beveiliging en privacy aan te wijzen.

Eis 8. Uitwisselen gegevens

- Persoonsgegevens worden via beveiligde bestandsuitwisseling of beveiligd portaal uitgewisseld;
- Opdrachtnemer past de 'pas toe of leg uit' standaarden toe van Forum Standaardisatie (www.forumstandaardisatie.nl);
- Opdrachtnemer zorgt voor de toepasbaarheid van multifactor authenticatie voor gebruikers indien de Politie voor de dienstverlening vanuit een vertrouwde zone toegang moet krijgen tot een onvertrouwde zone (bijv. internet) en/of Opdrachtnemer zorgt voor een toepasbaarheid van single sign on (SSO) die gekoppeld is aan het identity and accessmanagement (IAM) van Politie.

Eis 9. Informatiebeveiligingsincident

- Het incidentresponse proces moet ingericht zijn;
- Ieder incident aangaande de informatie van de Politie of ieder (vermoeden van) inbreuk op de beveiliging meldt Opdrachtnemer onmiddellijk aan de Servicedesk ICT van de Politie (telefoonnummer: 088-1611212);
- Opdrachtnemer neemt bij een informatiebeveiligingsincident (waaronder een datalek welke valt onder de Wet meldplicht datalekken) - na overleg met de Politie - direct de nodige maatregelen om gevolgschade voor de Politie te beperken. De Politie is niet aansprakelijk voor de gevolgschade, behoudens gevallen waarin de Politie aantoonbaar zelf heeft bijgedragen aan het ontstaan van het incident of indien de Opdrachtnemer, ondanks alle redelijkerwijs mogelijke maatregelen, het incident niet hand kunnen voorkomen door omstandigheden buiten haar macht.

Eis 10. Clouddiensten

- Er wordt geen data betreffende de uitvoering van de Opdracht opgeslagen in landen die buiten de Europese Unie gevestigd zijn;
- Er wordt in verband met data betreffende de uitvoering van de Opdracht geen gebruik gemaakt van gratis clouddiensten tenzij Opdrachtnemer hiervoor schriftelijke goedkeuring krijgt van de Politie;
- Externe leveranciers van clouddiensten worden beschouwd als Onderaannemer;
- Opdrachtnemer meldt de inzet van Clouddiensten vooraf aan de Politie.

Eis 11. Aanpassen beheersmaatregelen

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

Eis 12. Gegevensbescherming (AVG)

- Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om bij de uitvoering van de Opdracht (Persoons)gegevens van Politiedeskwerker en informatie van en over Opdrachtgever die bij of via Opdrachtgever zijn verkregen, te verwerken voor eigen doeleinden van Opdrachtnemer.
- Opdrachtnemer verwerkt alleen de hoogstnoodzakelijke (persoons)gegevens van de Politiedeskwerker en van mogelijke kandidaten die worden voorgedragen, ter uitvoering van de Opdracht.

1.3 Eisen aan dienstverlening

Eis 13. Vernieuwen informatievoorziening

Vanaf heden tot en met 2028 doorloopt Politie een programma met als doel het vernieuwen van de informatievoorziening (IV) voor een set aan business capabilities van de bedrijfsvoering van Politie. Het gaat hier om de vernieuwing van de IV-voorzieningen ter ondersteuning van o.a. financieel management (E-facturatie), ICT-verbindingen met leveranciers (punch-out catalogi), HRM (inhuur Personeel, urenstaten). Deze opdracht wordt grotendeels ingevuld met meerdere (ERP-)Suites, aangevuld met een aantal (bestaande) satellietapplicaties.

Bij overeenkomsten met de Politie is het nadrukkelijk van belang kennis te nemen van en rekening te houden met een migratie van de geautomatiseerde dienstverlening. Denk hierbij aan (meerdere keren aanmaken van) cataloguskoppelingen, uren schrijven, uploaden van gegevens etc. Opdrachtnemer dient hieraan haar medewerking te verlenen gedurende de contractperiode.

Eis 14. Huisstijl

De Politie stelt strenge voorwaarden aan het gebruik van de politiehuisstijl en is terughoudend in het gebruik door derden. De rechten op politiehuisstijl waaronder het logo, de Politie-striping en het Politie-uniform zijn wettelijk beschermd en de Politie hecht daar waarde aan vanwege deze optimale herkenbaarheid. De Politie gebruikt maar één huisstijl en dat is de huisstijl van de Politie. Hierbij wordt geen onderscheid gemaakt in eenheden of andere onderdelen van de Politie. Als Opdrachtnemer van de Politie is het toegestaan de politiehuisstijl te gebruiken voor het vervaardigen van de dienst waar een contract betrekking op heeft na uitdrukkelijke toestemming van de Politie. De Opdrachtnemer is daarbij verantwoordelijk voor een juist gebruik en beheer van de huisstijlelementen die aan hem ter beschikking gesteld zijn. In alle andere gevallen is het gebruik van de politiehuisstijl uitsluitend toegestaan na schriftelijke goedkeuring van de politie.

Eis 15. Geheimhouding en geheimhoudingsverklaring

Behoudens wettelijke verplichtingen neemt de Opdrachtnemer inclusief Onderaannemers en zijn bij de Opdracht betrokken Personeel strikte geheimhouding in acht met betrekking tot de diensten, gebouwen en de interne organisatie van de Politie, de identiteit van haar medewerkers en alle overige informatie waarvan het Personeel van de Opdrachtnemer weet of kan weten dat deze vertrouwelijk is. Deze geheimhoudingsplicht blijft ook na beëindiging van de Overeenkomst van kracht. De Opdrachtnemer doet in geen enkel geval, zonder schriftelijke toestemming, melding van zijn Overeenkomst met de Politie. De Opdrachtnemer en zijn bij de Opdracht betrokken Personeel (inclusief in de loop van de Overeenkomst eventuele nieuwe medewerkers) dienen na ondertekening van de Overeenkomst een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen. De Opdrachtnemer garandeert dat hij een administratie bijhoudt van de ondertekende geheimhoudingsverklaringen en dat de Politie, indien gewenst en op eerste verzoek, inzage wordt verleend in deze administratie.

Eis 16. Verklaring omtrent Gedrag (VOG)

De Opdrachtnemer stemt ermee in dat het exclusieve team van de Opdrachtnemer dat bij deze Opdracht is betrokken en ten behoeve van de Politie werken (of ondersteuning leveren in de dienstverlening aan de Politie) beschikken over een VOG die niet ouder is dan 3 maanden bij aanvang van de werkzaamheden bij of voor de Politie. De functieaspecten waar de VOG op toe moet zien, zijn 11, 12, 13 en 41. Als Personeel van Opdrachtnemer uiterlijk ten tijde van aanvang van de werkzaamheden niet in het bezit is van een geldige VOG, resulteert dit automatisch in uitsluiting van de betrokkene voor de dienstverlening of werkzaamheden bij of

voor de Politie. De Opdrachtnemer garandeert in dat geval dat de betrokkene op geen enkele wijze ingezet wordt voor de dienstverlening of werkzaamheden van de Politie. Ook sluit de Opdrachtnemer betrokkene uit van alle of iedere kennisname van gegevens van en over de Politie. De VOG dient elke twee jaar opnieuw aangevraagd te worden.

Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het aanvragen van de VOG's, zonder tussenkomst van de Politie. Hiervoor worden geen kosten in rekening gebracht bij de Politie. Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de Overeenkomst zorg te dragen dat eventueel nieuw Personeel over een geldige VOG beschikt. De originele VOG mag niet geplastificeerd worden in verband met de echtheidskenmerken die het document bevat. De Opdrachtnemer garandeert dat hij een administratie bijhoudt van de verleende VOG's en dat de Politie, indien gewenst en op eerste verzoek, inzage wordt verleend in deze administratie.

Eis 17. Opdrachtverstrekking en -bevestiging

Een opdracht vanuit de Politie wordt via de e-mail verstrekt door de afdeling In-, Door- en Uitstroom (hierna IDU) aan de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer bevestigt de opdracht schriftelijk binnen 2 werkdagen na ontvangst.

Eis 18. Plan van aanpak werving

Binnen 3 werkdagen na opdrachtbevestiging levert Opdrachtnemer een plan van aanpak aan bij de Politie die tenminste bestaat uit:

- Beoogde aanpak/ in te zetten wervingsmethoden;
- Planning en beoogde invuldatum vacature;
- Communicatiemomenten tijdens de wervingsprocedure inclusief contactpersoon van de Opdrachtnemer en de Politie.

Eis 19. Opzet wervingsprocedure

Een wervingsprocedure bestaat ten minste uit de volgende stappen:

Opdrachtnemer:

- Optioneel: aanvullen van de bestaande vacaturetekst die door de Politie wordt aangeleverd;
- Uitzetten van de vacaturetekst;
- Proactief zoeken (sourcen) en benaderen van kandidaten;
- Curriculum Vitae (hierna CV) bij de kandidaat opvragen en controleren;
- Opdrachtnemer informeert kandidaat middels een live/digitaal gesprek over de vacature, de procedure (inclusief screening) en het feit dat de kandidaat wordt voorgedragen bij de Politie. In dit gesprek worden tevens functievereisten/-wensen en arbeidsvoorwaarden getoetst. Op basis hiervan maakt Opdrachtnemer een inschatting van de passendheid van het profiel van de kandidaat binnen het betreffende team;
- Per exclusief wervingstraject draagt Opdrachtnemer via de e-mail minimaal 2 passende kandidaten voor. De kandidaten worden voorgedragen bij de contactpersoon binnen IDU.
- Kandidaten worden voorgedragen met daarbij een actueel CV, motivatie vanuit kandidaat en toelichting vanuit Opdrachtnemer op de match met de functie. Na de schriftelijke voordracht volgt tegens een korte mondeling voordracht;
- Op verzoek van de Politie levert Opdrachtnemer minimaal één referent aan die de Politie kan benaderen indien gewenst.

Politie:

- Controleren CV's en motivatie kandidaten;
- Het voeren van een selectiegesprek met de kandidaat;
- Optioneel: het voeren van een tweede selectiegesprek met de kandidaat;
- Voeren van een arbeidsvoorwaardengesprek;

Gezamenlijk:

- Onderhouden van contact met de kandidaat vanaf het eerste sollicitatiegesprek bij de Politie;
- Onderhouden van contact met de kandidaat tijdens de screeningsperiode;

- Afronding en evaluatie van de wervingsprocedure.

Eis 20. Doorlooptijd wervingsprocedure en exclusiviteit

Vanaf het moment dat Opdrachtnemer de opdrachtverstrekking bevestigt, heeft Opdrachtnemer 4 weken exclusiviteit op de vacature. Hieronder wordt de periode verstaan vanaf opdrachtbevestiging tot en met het voorstellen van kandidaten. Na deze 4 weken bepaalt de Politie (behoeftesteller en recruiter) of de wervingsprocedure wordt overgedragen aan de andere Opdrachtnemer(s) binnen het perceel.

Eis 21. Afgewezen kandidaten

Op verzoek van afgewezen kandidaten, biedt Opdrachtnemer de mogelijkheid om de reden van afwijzing telefonisch toe te lichten.

Eis 22. Sollicitatiegesprek bij de Politie

De Politie bepaalt of aanwezigheid van een recruiter/accountmanager van Opdrachtnemer wenselijk is tijdens het sollicitatiegesprek tussen de kandidaat en de Politie.

Eis 23. Garantstelling

Indien een kandidaat binnen 6 maanden na de ingangsdatum van de aanstelling op eigen initiatief vertrekt bij de Politie, werft Opdrachtnemer kosteloos een nieuwe kandidaat

Eis 24. Evaluatiemoment na plaatsing

Een half jaar na indiensttreding bij de Politie vindt er een (digitale) evaluatie plaats tussen de Opdrachtnemer en de Politie over het functioneren van de kandidaat.

Eis 25. Optimaliseren dienstverlening

Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze maximaal twee keer per jaar een dagdeel deelneemt aan een door de Politie georganiseerde activiteit (bijvoorbeeld interview) om de dienstverlening te optimaliseren. Hiervoor worden geen extra kosten in rekening gebracht.

1.4 Inzet mensen en deskundigheid personeel

Eis 26. Deskundigheid Personeel

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

Eis 27. Inrichting team

Voor de dienstverlening aan de Politie richt de Opdrachtnemer een vast team van Personeel in dat toegang kan krijgen tot de gegevens van en over de Opdracht op basis waarvan zij de overeengekomen dienstverlening of werkzaamheden kunnen uitvoeren. Indien één van de rollen niet meer vervuld kan worden door bijvoorbeeld uitval/vertrek, zorgt Opdrachtnemer voor tijdige vervanging om zodoende de continuïteit van de werkzaamheden te borgen. Het geselecteerde team krijgt slechts toegang tot de gegevens nadat:

- Zij vooraf aan de Politie bekend zijn gemaakt, inclusief hun rol en taak voor de dienstverlening en/of werkzaamheden;
- Zij ieder individueel een geheimhoudingsverklaring hebben ondertekend en deze door de Politie retour is ontvangen;

Eis 28. Contactpersoon en bereikbaarheid

De Opdrachtnemer wijst voor de duur van de Raamovereenkomst één (1) contactpersoon aan die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de Raamovereenkomst en een vervangend contactpersoon. De contactpersoon van de Opdrachtnemer of diens vervanger dient binnen kantooruren (09.00-17.00 uur) telefonisch bereikbaar te zijn.

1.5 Communicatie en rapportage

Eis 29. Klachtenprocedure

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

- De Opdrachtnemer beschikt over een vast aanspreekpunt waar een Klacht kan worden ingediend;
- Een Klacht wordt in behandeling genomen na overleg tussen de Politie en de contactpersoon van de Opdrachtnemer;
- Alle Klachten die schriftelijk/telefonisch, of in een formeel overleg, door de Politie aan de Opdrachtnemer worden gemeld, dienen door de Opdrachtnemer centraal te worden geregistreerd. Uit de Klachtenregistratie dient duidelijk de status van de Klacht (ontvangen, in behandeling of afgehandeld inclusief omschrijving van de genomen maatregelen) te blijken;
- De Klachtenregistratie dient als onderdeel te zijn opgenomen in de managementrapportage;
- De Opdrachtnemer dient Klachten, die verband houden met de uitvoering van de Overeenkomst tijdig, correct, zorgvuldig en naar tevredenheid van de Politie af te handelen;
- Een tijdige en correcte afhandeling houdt in dat 100% van de Klachten uiterlijk binnen een maand, na melding door indiener van de Klacht, worden opgelost. Een Klacht is opgelost indien daarover tussen de Opdrachtnemer en de Politie schriftelijke overeenstemming is bereikt;
- De opgeloste Klacht dient op dezelfde Werkdag dat de schriftelijke overeenstemming wordt bereikt, te worden teruggekoppeld aan de contactpersoon van de Politie.

Eis 30. Overleggen en communicatiematrix

Tussen de Politie en de Opdrachtnemer wordt tijdens de uitvoering van de Overeenkomst overleg gevoerd conform onderstaande communicatiematrix. De Opdrachtnemer maakt van elk gesprek een gespreksverslag en levert deze binnen 5 Werkdagen ter goedkeuring bij de Politie aan. De Politie geeft binnen 5 Werkdagen een reactie. Tijdens de implementatie wordt een contactpersonenmatrix samengesteld met daarin een vermelding van contactpersonen van de Politie en de Opdrachtnemer. Naar aanleiding van de behoefte van de Politie kan de overlegfrequentie na ingangsdatum Overeenkomst gewijzigd worden.

Niveau	Frequentie	De Politie	Opdrachtnemer	Agenda onderwerpen
Tactisch/ Strategisch	1x per jaar	• Operationeel toezichthouder • Coördinator/ teamchef • Recruitment • Contractmanager • Producten- en dienstenmanager	• Management/ directie • Accountmanager	• Lange termijnvisie en doelstellingen • Financieel resultaat • Marktonwikkelingen • Kwaliteit dienstverlening • Contractafspraken • Management- rapportages • Reflecteren samenwerking en KPI's

Tactisch	1x per jaar	• Operationeel toezichthouder • Contractmanager	Accountmanager	• Contractafspraken • Reflecteren samenwerking en KPI's • Management-rapportages
----------	-------------	--	----------------	--

Eis 31. Managementrapportages

Halfjaarlijkse rapportage:

Ieder half jaar ontvangt de Politie een managementrapportage. Opdrachtnemer dient de managementrapportage uiterlijk 1 week na het verstrijken van het halve jaar aan te leveren. Tijdens de implementatiefase verstrekt de Politie een format voor de managementrapportage. Deze rapportage bevat tenminste de volgende informatie;

- Aantal verstrekte opdrachten;
- Aantal kandidaten voorgesteld per opdracht;
- Aantal 'no bid' verklaringen;
- Aantal geplaatste kandidaten en type functie;
- Aantal geannuleerde opdrachten;
- Klachten registratie (aantal klachten, status en genomen maatregelen);
- Aantal gefactureerde startfee's;
- Aantal gefactureerde eindfee's;
- Doorlooptijd wervingsprocedures;
- Acties ondernomen t.b.v. diversiteit en inclusie.

Jaarrapportage:

Naast de kwartaalrapportage ontvangt de Politie per kalenderjaar tevens een managementrapportage waarin bovenstaande gegevens cumulatief zijn opgenomen inclusief een analyse hierop en eventuele optimalisatievoorstellen om de dienstverlening te verbeteren. Opdrachtnemer dient de managementrapportage uiterlijk drie weken na het verstrijken van het kalenderjaar aan te leveren. Tijdens de implementatiefase verstrekt de Politie een format voor de managementrapportage.

1.6 Prestatiemeting/KPI's

Eis 32. Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)

KPI 1: Aantal voorgestelde kandidaten

Om te komen tot de invulling van vacatures, is het van belang dat er voldoende passende kandidaten worden voorgesteld. Opdrachtnemer stelt binnen de periode van 4 weken exclusiviteit, per vacature minimaal 2 passende kandidaten voor aan de Politie. Een passende kandidaat voldoen tenminste aan de criteria zoals geschetst in eis 19. De uiteindelijke beoordeling hiervan ligt bij de behoeftesteller en recruiter van de Politie. Bij uitzondering kan in overleg tussen Opdrachtnemer en Politie besloten worden een langere termijn dan 4 weken aan te houden. Hierin heeft de Politie de eindstem.

Indien Opdrachtnemer er twee wervingsrondes achter elkaar niet in slaagt de KPI te behalen, levert Opdrachtnemer binnen 14 Werkdagen een verbetervoorstel aan die ter goedkeuring wordt voorgelegd aan de Politie. Indien Opdrachtnemer er drie keer op rij niet in slaagt om de KPI te behalen, dan behoudt de Politie zich het recht voor om de Overeenkomst te ontbinden.

Indien Opdrachtnemer geen enkele kandidaat aandraagt binnen de periode van exclusiviteit, levert deze binnen 7 Werkdagen dagen na afloop van de periode van exclusiviteit een 'No bid' verklaring aan waarin Opdrachtnemer schriftelijk motiveert waarom hij niet in staat is geweest om een passende kandidaat aan te bieden die voldoet aan de eisen.

KPI 2: Kwaliteit dienstverlening

De Politie vindt het belangrijk dat de samenwerking goed verloopt en dat de wervingstrajecten

goed worden uitgevoerd en begeleid. Per kalenderjaar geven de behoeftestellers, recruiters en kandidaten die daadwerkelijk starten bij de Politie daarom een totaalcijfer op een schaal van 1 tot 10 voor de samenwerking met Opdrachtnemer. Dit cijfer komt tot stand op basis van de onderstaande criteria:

- Algemene reactietijd/communicatie naar de Politie toe;
- Algemene reactietijd/communicatie naar de kandidaat toe;
- Kwaliteit plan van aanpak per wervingsprocedure;
- Gemiddelde doorlooptijd wervingsprocedure;
- Onderhouden van contact met de kandidaat en Politie tijdens wervingsprocedure en screening.

Het gemiddelde cijfer dient ten minste een 7,5 te zijn. Indien Opdrachtnemer geen 7,5 of hoger haalt, levert Opdrachtnemer binnen 14 Werkdagen een verbeterplan aan die ter goedkeuring wordt voorgelegd aan de Politie. Indien Opdrachtnemer er twee keer op rij niet in slaagt om bovenstaande KPI te behalen, dan behoudt de Politie zich het recht voor om de Raamovereenkomst te ontbinden.

1.7 Implementatie

De Politie stelt een projectteam samen voor het gehele aanbestedingstraject. Het aanbestedingstraject wordt door de Politie afgerond na een succesvolle implementatie. Onder 'succesvolle implementatie' wordt ten minste verstaan:

- Alle stakeholders binnen de Politie zijn geïnformeerd en volledig op de hoogte van het nieuwe aanbod;
- Alle systemen en processen zijn ingericht. De implementatieperiode wordt begeleid door een implementatiemanager van de Politie. De Politie verstaat onder een implementatie het leveren van een product en/of de dienstverlening in al haar facetten. Dit is inclusief de bijbehorende zorg en nazorg.

Eis 33. Contactpersoon tijdens implementatie

De Opdrachtnemer stelt een implementatiemanager aan. Deze heeft voldoende bevoegdheid om snel beslissingen te kunnen nemen en heeft ervaring met soortgelijke implementatietrajecten. De implementatiemanager van de Opdrachtnemer is 'Single Point of Contact' (SPoC) voor de implementatiemanager van de Politie. De Opdrachtnemer zorgt voor vervanging bij afwezigheid van de implementatiemanager. De kwalificaties en bevoegdheden van de vervanger dienen tenminste gelijkwaardig te zijn aan die van de implementatiemanager ten einde een ongestoorde voortgang van de implementatie te waarborgen.

Eis 34. Kosten implementatiefase

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

Eis 35. Implementatieplan

De Opdrachtnemer levert 7 Werkdagen na Gunning een implementatieplan en planning op waarin staat aangegeven wat zij nodig heeft van de Politie en welke acties genomen moeten worden op basis van de eisen en wensen in de Aanbestedingsstukken om de implementatie van het contract succesvol te laten zijn. Tevens wordt in het implementatieplan van de Opdrachtnemer opgenomen:

- Projectorganisatie Opdrachtnemer met daarin overzicht contactpersonen inclusief naam, telefoonnummer en e-mailadres;
- Beschrijven van de wijze waarop de Opdrachtnemer gaat implementeren;
- Planning van de implementatie;
- Communicatielijnen (wie praat met wie);
- Klachtenprocedure Opdrachtnemer.

De Politie stelt het gezamenlijke implementatieplan van de Opdrachtnemer binnen 10 Werkdagen na ontvangst vast.

Eis 36. Op te leveren producten

Door Opdrachtnemer op te leveren producten tijdens de implementatieperiode zijn:

- Direct na gunning een overzicht met medewerkers die ingezet zullen worden voor de werkzaamheden t.b.v. de Politie, op basis van het format van de Politie;
- Concept format managementrapportage;
- Concept format factuur (e-facturering);
- Klachtenprocedure afgestemd met de Politie;
- Getekende Geheimhoudingsverklaringen dienen aangeleverd te worden en een geldige Verklaring Omtrent Gedrag dient in bezit te zijn per medewerker die ingezet wordt bij de Politie.
- Verslag van kennismakingsgesprekken met implementatieteam;

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

Eis 37. Voortgangsoverleg

Het implementatieteam van zowel de Politie als de Opdrachtnemer voeren gedurende de implementatieperiode minimaal elke 2 weken een (digitaal) voortgangsgesprek met elkaar. Werkafspraken en acties worden door de Opdrachtnemer vastgelegd en binnen drie Werkdagen nadat het voortgangsgesprek heeft plaatsgevonden, aan de implementatiemanager van de Politie ter goedkeuring aangeleverd.

Eis 38. Decharge implementatie

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

Eis 39. Uitfasering einde contract

Aan het einde van de looptijd van de Overeenkomst is een overbruggingsperiode van 3 maanden voorzien. Beoogd is dat in deze overbruggingsperiode de op dat moment huidige/ zittende Opdrachtnemer zijn diensten geleidelijk afbouwt en de nieuwe Opdrachtnemer zijn diensten geleidelijk opbouwt cq. infaseert binnen de processen van de Politie. Dit alles geheel in overleg met en onder regie van de Politie. De dan zittende Opdrachtnemer en de nieuwe Opdrachtnemer dienen zich flexibel op te stellen gedurende de overbrugging, waar nodig samen te werken en zorg te dragen voor een onverstoorde dienstverlening aan de organisatieonderdelen van Politie. Opdrachtnemer stelt hiervoor een exitplan op die voorafgaand aan de implementatie met de Politie gedeeld wordt. De Opdrachtnemer streeft ernaar zoveel als mogelijk alle bestellingen en facturaties binnen de contracttermijn af te handelen.

1.8 E-facturen

Eis 40. Betaling factuur

Betaling van de factuur geschiedt als volgt:

- Na ontvangst van een opdracht en schriftelijke bevestiging door Opdrachtnemer, factureert Opdrachtnemer een startfee van €2.000;
- Na de eerste werkdag van de medewerker, kan het geoffreerde wervingspercentage worden gefactureerd verminderd met de startfee.

Eis 41. Factuurvereisten

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

Eis 42. Aanlevering facturen via e-facturatie

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

Eis 43. Aanvullende factuurvereisten leveranciers buiten de EU

Voor een Opdrachtnemer gevestigd buiten de EU gelden de factuurvereisten als voor Nederlandse Opdrachtnemers. Met uitzondering van vastlegging van het KvK-nummer en het btw-nummer.

Eis 44. Behandeling van facturen die niet voldoen aan de vereisten

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

Eis 45. Creditnota

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

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

Eis 46. Wijzigingen in de facturatie

Opdrachtnemer gaat akkoord met het feit dat de Politie tijdens de looptijd van de Overeenkomst (al dan niet op basis van wetwijzigingen) wijzigingen van de facturatie kan doorvoeren.

Wijzigingen kunnen betrekking hebben op de organisatie, processen, factuureisen of eisen die van invloed kunnen zijn op de factureringswijze van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever.

Opdrachtnemer accepteert dat de factuureisen tijdens de looptijd van de overeenkomst kunnen wijzigen en voert deze door binnen een termijn van 30 dagen zonder kosten hiervoor in rekening te brengen.

Eis 47. Uitzondering

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