

Programma van Eisen - RPO Gemeente Assen

Aanbesteding RPO

Versie

1.1

Datum

donderdag 27 november 2025

Invulinstructie

Het programma van Eisen bevat de minimale eisen waaraan de inschrijver moet voldoen.

De vereisten zijn per criteria per tabblad opgenomen in dit document.

In dit programma van eisen is het niet toegestaan door inschijver aanpassingen aan te brengen.

Bij onduidelijkheden kan inschrijver vragen stellen in de bekende vragenronde "nota van inlichtingen".

Kwaliteit dienstverlening

Volgnummer	Onderwerp	Eis
KD-1	Recruitmentproces	Het recruitmentproces voldoet minimaal de volgende processtappen: intake en profielbepaling (max. 2 werkdagen na ontvangen verzoek tot vacatureplaatsing) werving en sourcing, selectie en voorleggen kandidaten, gesprekken, aanbod en plaatsing, onboarding, afwijzing en terugkoppeling naar kandidaten monitoring en evaluatie
<i>KD-1.1</i>	<i>Intake</i>	maximaal twee dagen na ontvangst verzoek tot vacatureplaatsing
<i>KD-1.2</i>	<i>Profielschets+vacaturetekst opstellen</i>	Aanleveren maximaal twee dagen na intake
<i>KD-1.3</i>	<i>Start externe sourcing</i>	Maximaal 2 werkdagen na akkoord op profielschets/vacaturetekst en plaatsing vacature
<i>KD-1.4</i>	<i>Introductie kandidaat</i>	Proactief geworven kandidaat wordt eerst gebeld. Vervolgens geïntroduceerd met recent CV, samenvatting met bevindingen recruiter t.b.v. fit met organisatie. Salarisrange wordt gecheckt. Dan wordt kandidaat voorgesteld.
<i>KD-1.5</i>	<i>Gesprekken/Aanbod/Plaatsing</i>	Binnen twee dagen wordt een positief beoordeelde kandidaat telefonisch ingepland voor een kennismaking/sollicitatie.
<i>KD-1.6</i>	<i>Afhandeling</i>	Iedere kandidaat krijgt binnen twee (2) werkdagen nadat vacature is gesloten een reactie. alle kandidaten die een (digitaal of fysiek) kennismakingsgesprek hebben gehad telefonisch worden geïnformeerd, zowel bij afwijzing als bij positief nieuws; dit geldt voor elke sollicitatieronde (zowel eerste als eventuele vervolggesprekken); kandidaten die worden afgewezen altijd inhoudelijke en eerlijke feedback ontvangen over de reden van afwijzing.
<i>KD-1.7</i>	<i>Monitoring & Evaluatie</i>	De opdrachtnemer levert maandelijks een schriftelijke rapportage aan met in ieder geval de volgende KPI's: time-to-fill, time to hire aantal openstaande vacatures; aantal voorgestelde kandidaten per vacature; doorlooptijd per processtap; aantal plaatsingen; aantal uitval/afwijzingen per stap in sollicitatieproces (1e/2e ronde of arbeidsvoorwaarden). De opdrachtnemer organiseert minimaal per kwartaal een evaluatieoverleg met de opdrachtgever waarin de resultaten, knelpunten en verbeteracties worden besproken

KD-2	Candidate Journey	Binnen 3 maanden na start van de overeenkomst is een end-to-end candidate journey ingericht én in gebruik, waarin: Alle standaard contactmomenten (ontvangstbevestiging, uitnodiging, terugkoppeling na gesprek, aanbod/afwijzing) vooraf zijn gedefinieerd en vastgelegd in het proces; Kandidaten binnen 2 werkdagen een eerste inhoudelijke reactie ontvangt op zijn/haar sollicitatie; Kandidaten binnen 2 werkdagen na ieder gesprek telefonisch of digitaal wordt teruggekoppeld; de mediane doorlooptijd van sollicitatie tot aanbod maximaal 30 kalenderdagen bedraagt; deze servicelevels en doorlooptijden worden gemonitord in een dashboard met 4 KPI's (o.a. time-to-first-response, time-to-hire, % kandidaten met tijdige terugkoppeling, candidate tevredenheid (bv NPS) dat per kwartaal wordt gerapporteerd aan opdrachtgever.
KD-3	Dataverwerking/Rapportages/Exit	Alle verkregen data blijven te allen tijde eigendom van de gemeente Assen en worden bij (tussentijdse) beëindiging van de overeenkomst in een overeengekomen formaat overgedragen aan de gemeente (of opvolgende dienstverlener)
KD-4	Privacy & Informatiebeveiliging	Kandidaat- en klantgegevens worden conform de AVG en algemeen aanvaarde normen voor informatiebeveiliging verwerkt en beveiligd (bijv. ISO-standaarden of gelijkwaardig)
KD-5	Nederlandse taal	De dienstverlening, communicatie en documentatie vinden plaats in de Nederlandse taal.
KD-6	Diversiteit & Inclusie	De wervingsaanpak is non-biased, niet-discriminerend en ondersteunt actief de Diversiteit & Inclusie-doelstellingen van de gemeente Assen.
KD-7	Aantal uren	RPO-Recruiter is minimaal 32 uren per week inzetbaar
KD-8	Aanwezigheid	RPO-Recruiter is minimaal 2 dagen op kantoor aanwezig
KD-9	Vast contactpersoon	De dienstverlener wijst één vast contactpersoon aan voor de gemeente Assen, naar wie alle niet aan de dagelijkse werkzaamheden gerelateerde vragen worden doorgeleid. Deze vragen worden binnen maximaal vijf (5) werkdagen beantwoord.
KD-10	Continuïteit/leveringszekerheid	De opdrachtnemer beschikt gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst aantoonbaar over voldoende kwalitatieve capaciteit om de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening te waarborgen. Dit betekent ten minste dat: de opdrachtnemer een vast kernteam inzet voor deze opdracht met medewerkers met ieder minimaal 2 jaar aantoonbare, relevante ervaring in RPO-/wervingsdienstverlening. De opdrachtnemer zorgt te allen tijde voldoende vervangings- en opschaaicapaciteit beschikbaar heeft om piekbelasting en uitval (bijvoorbeeld door ziekte of verlof) zonder kwaliteitsverlies op te vangen.
KD-11	Integriteit/betrouwbaarheid	RPO-Recruiters hebben toegang tot privacy gevoelige gegevens van kandidaten, medewerkers en de organisatie. In kader van integriteit en betrouwbaarheid beschikt de RPO-recruiter over een passende VOG verklaring.
KD-12	Meetbaarheid Employer Branding - Candidate Journey	Employer branding-activiteiten en de candidate journey worden meetbaar gemaakt(bereik, engagement en conversie). Deze worden eens per kwartaal gedeeld met manager.

Implementatie & Samenwerking

Volgnummer	Onderwerp	Eis
IS-1	Implementatiefase	Na gunning starten opdrachtgever en opdrachtnemer een implementatiefase met een maximale looptijd van 5 (in twee delen) maanden. Doel van deze fase is een gecontroleerde en voorspelbare overgang naar de RPO-dienstverlening. Hier is de continuïteit van de werving is geborgd en de afgesproken resultaten meetbaar kunnen worden gerealiseerd.
IS-1.1	Implementatiefase	Na drie (3) maanden is het operationele gedeelte van de RPO actief en geïmplementeerd. Na vijf (5) maanden is de volledige end-to-end RPO geïmplementeerd.
IS-2	Implementatieplan	Binnen 20 werkdagen na gunning levert opdrachtnemer een gestructureerd implementatieplan op, dat door gemeente Assen wordt vastgesteld. Dit plan bevat minimaal: de fasering van intake t/m start RPO (incl. pilot- en opschalingsfase), een detailplanning met concrete mijlpalen, deadlines en afhankelijkheden, een overzicht van betrokken rollen
IS-3	Benodigdheden voor aanvang RPO	Uiterlijk bij oplevering van het implementatieplan stelt opdrachtnemer een overzicht van afhankelijkheden van de gemeente op en legt dit vast in een samenwerkings- en verantwoordelijkhedenoverzicht. Dit overzicht beschrijft per fase van het recruitmentproces minimaal: benodigde toegang tot systemen (bijv. HR-/ATS-, autorisaties, accounts), benodigde stakeholders (HR, recruitment, hiring managers, OR/MT), benodigde toegang tot werkenbij-kanalen en communicatiekanalen, benodigde interne processen
IS-4	Landing RPO binnen de gemeente	Binnen 20 werkdagen na gunning levert opdrachtnemer een plan voor communicatie, onboarding en verander-/verwachtingsmanagement op, gericht op alle betrokken doelgroepen binnen de gemeente. Dit plan bevat minimaal: kernboodschap en doelstellingen van de RPO-dienstverlening, communicatiekanalen en planning, aanpak voor onboarding van hiring managers en HR (afspraken over verwachtingsmanagement Het plan wordt vóór de feitelijke start van de RPO-dienstverlening geïmplementeerd.
IS-5	Overleg	Uiterlijk vóór de start van de eerste vacature-intake stemt opdrachtnemer met gemeente Assen een vaste overlegstructuur af en legt deze schriftelijk vast. Deze overlegstructuur omvat minimaal: Operationeel overleg: 1x per 2 weken, deelnemers: lead recruiter opdrachtnemer, HR/recruitmentgemeente; focus op voortgang vacatures, knelpunten, candidate journey. Tactisch overleg: 1x per maand, deelnemers: operationele leads plus HR-/afdelingsmanagement; focus op KPI's, kwaliteit, capaciteit, procesverbetering. Strategisch overleg: 1x per kwartaal, deelnemers: opdrachtgever gemeente, contract-/accountmanager opdrachtnemer en relevante MT-leden; focus op strategie, arbeidsmarktontwikkelingen, contractafspraken en lange termijn. Van elk overleg worden binnen 5 werkdagen een besluiten- en actielijst gedeeld. Minimaal 80% van de ingeplande overleggen vindt daadwerkelijk plaats

IS-6	Rolverdeling RPO en huidige bezetting gemeente Assen	Voor de start van de RPO-dienstverlening is de rolverdeling tussen opdrachtnemer (RPO-dienstverlener), HR/recruitment, hiring managers en overige stakeholders schriftelijk vastgelegd in een rollen- en verantwoordelijkhedenmatrix. Deze matrix beschrijft per stap in het recruitmentproces (intake, vacaturepublicatie, sourcing, selectie, gesprekken, aanbod, onboarding, afwijzing): wie verantwoordelijk (R), eindverantwoordelijk (A) en consulterend/betrokken (C) is, welke besluitvormingsmomenten er zijn en wie deze nemen, welke doorlooptijd per stap wordt nagestreefd. De matrix wordt gedeeld met alle betrokkenen én opgenomen in de onboarding voor nieuwe hiring managers. Actualisatie vindt minimaal jaarlijks of bij structurele proceswijzigingen plaats
------	--	---

Innovatie & Technologie

Volgnummer	Onderwerp	Toelichting
IT-1	AI-tooling	Inschrijver maakt enkel gebruik van AI-tooling die voldoet aan privacy- en ethische normen (geen Lusha bijvoorbeeld).
IT-2	Recruitment-tooling	Inschrijver beschikt over en zet actief in: LinkedIn Recruiter Seat + Job slots
IT-3	KPI's	Inschrijver maakt verkregen data inzichtelijk a.d.h.v. dashboard via tooling zoals bv: PowerBI
IT-4	Koppeling werkenbijassen.nl/ATS	Systemen/tooling van inschrijver kunnen gekoppeld worden aan tooling van de gemeente Assen(bijvoorbeeld via een API-koppeling)
IT-5	Verantwoord gebruik (o.a. in kader van D&I AE-5)	De door inschrijver gebruikte technologieën voorkomt discriminatie en bevoordeling
IT-6	Vacatureteksten	Vacatureteksten die, m.b.v. AI worden geschreven, worden opgesteld op het niveau van de betreffende functie, in inclusief en toegankelijk taalgebruik en conform de D&I-richtlijnen van de opdrachtgever. Eens per jaar wordt dit gecontroleerd.

Employer Branding & Candidate Journey

Volgnummer	Onderwerp	Toelichting
EBC-1	Werkgeversverhaal	Er is binnen 10 weken na start van de opdracht een duidelijk beeld + aanbevelingen m.b.t. het reeds bestaande werkgeversverhaal (EVP) voor de gemeente, inclusief kernboodschappen, tone of voice en doelgroepsegmentatie. Dit wordt vastgelegd in een document en gepresenteerd in een gezamenlijke sessie met HR/recruitment en communicatie
EBC-2	Vacatureteksten	Binnen 3 maanden na start zijn de vacatureteksten en formats geüniformeerd en afgestemd op het werkgeversverhaal, inclusief: een vast vacaturetemplate (inclusief call-to-action en heldere procesuitleg), een checklist voor inclusieve en begrijpelijke taal,
EBC-3	Journey	Binnen 3 maanden na start is een end-to-end candidate journey uitgewerkt en schriftelijk vastgelegd, waarin per stap minimaal is opgenomen: contactmoment(en) met kandidaat maximaal toegestane doorlooptijd, verantwoordelijk(e) rol(len), gebruikte communicatiemiddelen.
EBC-6	Vacatureteksten	Vacatureteksten, campagnes en candidate journey zijn aantoonbaar ingericht op inclusieve en toegankelijke communicatie. Inschrijver: hanteert een richtlijn voor inclusieve teksten (bijv. vermijden van sturende of discriminerende termen), toetst minimaal 1 keer per jaar samen met de gemeente de uitingen op inclusie/toegankelijkheid,