

BIJLAGE 4.B LIJST VAN WENSEN

Daar waar in dit document Opdrachtnemer worden benoemd kan ook worden gelezen: 'Inschrijver' of 'Opdrachtnemer'. Daar waar in dit document Opdrachtgever wordt benoemd kan ook worden gelezen: 'PO-Raad en VO-raad'.

Van de Inschrijver wordt verwacht dat hij per gespecificeerd onderdeel (A t/m P) een beantwoording geeft op de gevraagde wensen. De beantwoording van deze gunningscriteria dient per onderdeel behandeld te worden op maximaal twee (2) pagina's A4 exclusief de voorbeelden (lettertype: Arial, lettergrootte 11).

Wens	Omschrijving
K1.	ALGEMEEN
A. Wens	Hoe borgt u de kwaliteit van de berekening van de uitkeringen? Ga daarbij in op hoe u garandeert dat de dienstverlening tijdig, juist en volledig uitgevoerd zal worden. Besteed ook aandacht aan de inrichting van de administratieve organisatie en geef een uitgewerkt voorbeeld van een gecompliceerde uitkeringsberekening op grond van de naastwettelijke dan wel bovenwettelijke WW-regeling. Het voorbeeld dient ter ondersteuning van uw beschrijving.
B. Wens	Op welke wijze geeft u de controle op arbeidsmarktgedrag vorm, zowel in kwantitatieve als kwalitatieve zin? Er dient aandacht besteed te worden aan solliciteren (hoe vaak, waar en het resultaat) alsmede alle activiteiten die deelnemers waardevoller maken voor de arbeidsmarkt zoals cursussen en trainingen. Hoe wordt omgegaan met ziekmeldingen tijdens de werkloosheidsfase? Hoe kunnen controle-activiteiten hierbij worden ingericht?
C. Wens	De Inschrijver dient een plan van aanpak bij zijn inschrijving te voegen hoe hij de overdracht (of: continuering) van de uitvoering van de regelingen van de huidige uitvoerder naar de eigen organisatie soepel en zorgvuldig regelt en laat verlopen. De voorbereidingen van de overdracht moeten tijdig beginnen, zodat de dienstverlening op 1 januari 2026 start. In dit plan van aanpak dient aandacht besteed te worden aan de volgende onderwerpen: - tijdschema hoe de overdracht wordt ingeregeld, inclusief mijlpalen; - instellen van een projectgroep bij de Inschrijver voor de overdracht en rolverdeling; - wijze van informeren van deelnemers over de werkwijze na 1 januari 2026; - wijze van informeren van derde partijen over de werkwijze na 1 januari 2026; - wijze van overdracht van lopende dossiers van de huidige dienstverlener naar Opdrachtnemer; - de mogelijkheden voor omzetting van applicaties/programma's;

	- wijze van overname van eventuele vorderingen; - op welke momenten betrokkenheid van Opdrachtgever benodigd is; - wijze overdracht van gesloten dossiers van de huidige dienstverlener naar Opdrachtnemer. Dit plan van aanpak is maximaal zes (6) pagina's A4 (lettertype: Arial, lettergrootte 11).
D. Wens	Inschrijver heeft een plan van aanpak bijgesloten hoe hij de opdracht uit gaat voeren vanaf 1 januari 2026 met daarin aandacht voor personele bezetting. In dit plan van aanpak dient aandacht besteed te worden aan de volgende onderwerpen: - Hoe is de personele bezetting ingevuld; - Op welke wijze en frequentie de communicatie wordt vormgegeven naar deelnemers, betrokken besturen en VO- en PO-Raad. - wijze van vastleggen van dossiers en voorbereiding overdracht naar een volgende dienstverlener naar Opdrachtnemer. Dit plan van aanpak is maximaal zes (6) pagina's A4 (lettertype: Arial, lettergrootte 11).
K2.	COMMUNICATIE
E. Wens	Hoe verzorgt u de informatievoorziening naar de uitkeringsgerechtigden, en instromende en uitstromende rechthebbenden. Ga daarbij in op de instrumenten (bijvoorbeeld website, nieuwsbrief, e-mail, tijdschrift) die u hanteert en de beschikbaarheid en toegankelijkheid van de instrumenten. U dient voorbeelden mee te sturen van door uw organisatie in het verleden aan uitkeringsgerechtigden verstrekte informatievoorziening. De voorbeelden dienen ter ondersteuning van uw beschrijving.
F. Wens	Hoe regelt u de informatieverstrekking aan Opdrachtgever en de uitkeringsgerechtigden? Ga daarbij tevens in op de normtermijnen waarin antwoord wordt gegeven op gestelde vragen van uitkeringsgerechtigden en vragen van/informatievoorziening aan de Opdrachtgever, Participatiefonds, DUO en de uitvoerder van de collectieve arbeidsongeschiktheidsverzekering. Hoe waarborgt u de kwaliteit van de antwoorden?
G. Wens	Op welke wijze geeft u de informatievoorziening aan de betrokken schoolorganisaties vorm ten aanzien van de uitkeringsverstrekking en de re-integratieverantwoordelijkheid? Ga daarbij in op de instrumenten (bijvoorbeeld website, nieuwsbrief, e-mail, tijdschrift) die u hanteert en de beschikbaarheid en toegankelijkheid van de instrumenten. U dient voorbeelden mee te sturen van door uw organisatie in het verleden aan de betrokken schoolorganisaties verstrekte informatievoorziening. De voorbeelden dienen ter ondersteuning van uw beschrijving.
K3.	WETGEVING EN VERPLICHTINGEN

H. Wens	Hoe borgt u de behandeling van informatieverzoeken in het kader van de Wet Openbaarheid van Bestuur? (Formeel geschiedt de afhandeling door de Opdrachtgever zelf). In uw antwoord dient u aannemelijk te maken dat u de Opdrachtgever in staat stelt om binnen de wettelijk bepaalde termijnen aan de informatieverzoeken te voldoen.
I. Wens	Hoe gaat u om met de wetgeving omtrent de bescherming van persoonsgegevens (AVG)? Er dient aandacht besteed te worden aan uw werkwijze (hoe wordt een juiste uitwisseling gegarandeerd) en hoe u hierover communiceert zowel vooraf als achteraf (denk aan vragen, reacties en verantwoording achteraf).
J. Wens	Geef aan hoe u de incasso en de excasso inricht. Ga ook in op de wijze van facturering en op de frequentie daarvan. U dient een voorbeeld van de factuur en de bijbehorende specificatie mee te sturen. Het voorbeeld dient ter ondersteuning van uw beschrijving. - Welke garanties kunt u geven dat per cliënt tenminste de juiste onderwijssector en het juiste werkgeversnummer, Burgerservicenummer en brinnummer wordt gegeven? - Hoe maakt u correcties op voorgaande facturen zichtbaar? - Hoe wordt omgegaan met terugvorderingen? - Hoe kunt u garanderen dat op de facturen aan DUO en PF betrouwbare gegevens zijn opgenomen?
K. Wens	Geef aan hoe de accountantscontrole wordt ingericht met inachtneming van het in de bijlage bij de concept Overeenkomst opgenomen controleprotocol. Geef daarbij de procesbeschrijving van de accountantscontrole. - Hoe wordt de betrouwbaarheid meetbaar gemaakt? - Wat wordt gedaan wanneer de controle onvoldoende blijkt te zijn?
L. Wens	Beschrijf hoe u de (fiscale) jaaropgave aan alle uitkeringsgerechtigden wilt gaan opzetten. Geef een voorbeeld van een jaaropgave.
M. Wens	Hoe waarborgt u dat eventuele wijzigingen in de relevante wet- en regelgeving binnen uw organisatie worden bijgehouden en in de dienstverlening worden geïmplementeerd? Hoe zorgt u ervoor dat ondanks wijzigingen de informatievoorziening gecontinueerd wordt aan de cliënten en afnemers?
K4.	KLACHTENPROCEDURE & BEZWAAR- EN BEROEPSZAKEN
N. Wens	Hoe verzorgt u de afhandeling namens de opdrachtgever van bezwaar- en beroepszaken? Op welke wijze kunt u garanderen dat u in staat bent om alle zaken op een adequate wijze en binnen de daarvoor geldende termijn af te handelen en dat uw organisatie over voldoende juridische expertise beschikt?
O. Wens	Op welke wijze worden klachten van uitkeringsgerechtigden behandeld en afgehandeld. Geef aan de hand van een voorbeeld (beschrijving) aan hoe uw klachtenprocedure is ingericht en binnen

	welke termijn klachten worden afgehandeld. Op welke wijze worden klachten van Participatiefonds en DUO behandeld en afgehandeld? Welke procedure is hierop van toepassing?
P. Wens	Geef aan hoe u denkt dat eventuele geschillen met financierende instanties dienen te worden opgelost, zoals DUO of Participatiefonds. Hierbij dient er aandacht besteed te worden aan geschillen op macroniveau zoals accountantscontroles alsmede geschillen op microniveau zoals geschillen in de verstrekte uitkeringen op persoonsniveau.