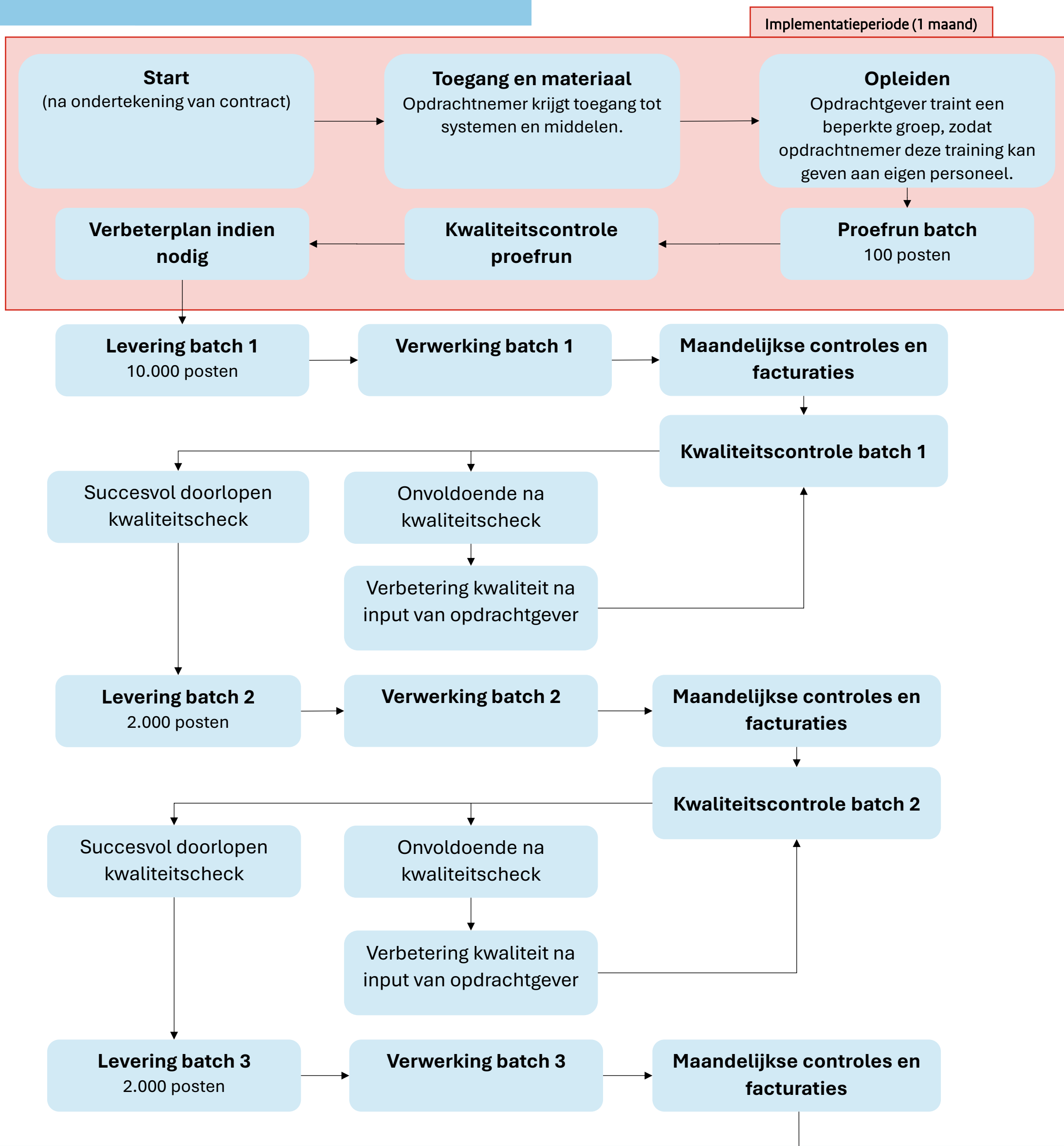
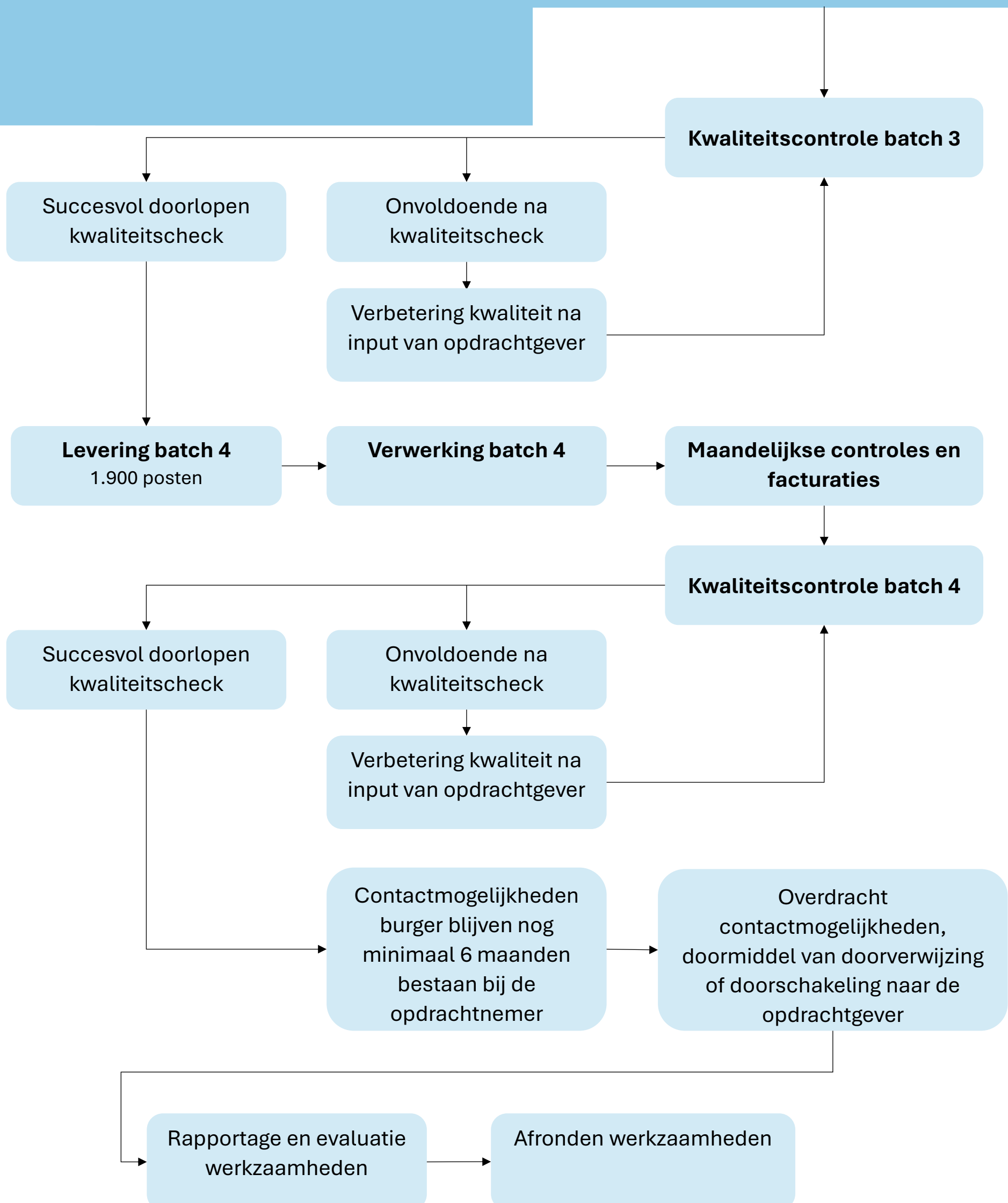




Procesweergave DT KOT aanbesteding

Hieronder staat het proces van samenwerken tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer globaal weergegeven.

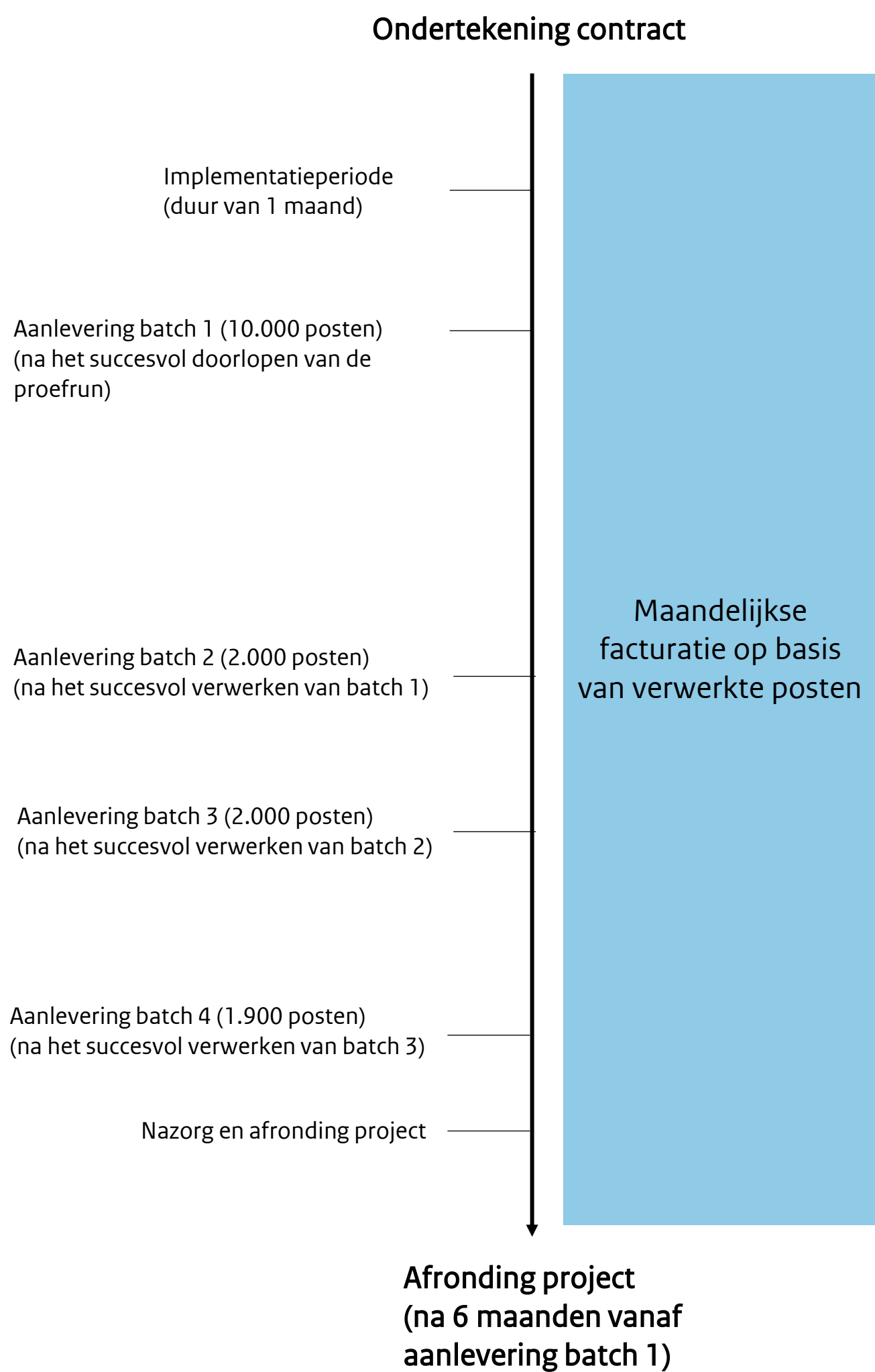






Indicatie tijdslijn

Om een indicatie te geven van de tijdslijn voor de verschillende stappen in het proces is hieronder een beeld van de tijdslijn weergegeven.





Toelichting op de procesweergave

Hieronder staat een beknopte toelichting op het proces van samenwerken tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer.

Start

Na het tekenen van het contract zal de opdracht van start gaan.

Opleiden

De werknemers van de opdrachtnemer die opdracht gaan uitvoeren, zullen trainingen moeten krijgen vanuit opdrachtgever in het gebruik van het Toeslagen Verstrekkingen Systeem (TVS), het behandelkader en standaarden (deze zullen bij gunning met de opdrachtnemer gedeeld worden). Dit zal in overleg met de opdrachtnemer en opdrachtgever gebeuren.

Proefrun

Voor de aanlevering van de volledige posten, zal er een proefrun plaatsvinden waar samen gekeken wordt naar de werkwijze en hoe dit te verbeteren tussen opdrachtnemer en opdrachtgever. Na goedkeuring zal de eerste batch aangeleverd worden.

Aanlevering Batch

Initieel zal er een batch van 10.000 posten worden aangeleverd door opdrachtgever. Daarna zal er tweemaal een batch van 2.000 posten en eenmaal een batch van 1.900 posten aangeleverd worden door opdrachtgever, bij het succesvol doorlopen van de kwaliteitscontrole.

Verwerking Batch

Voor de verwerking van de posten door opdrachtnemer zal gebruik worden gemaakt van TVS. Een post zal afgerond zijn voor de opdrachtnemer wanneer er door opdrachtnemer een check op de lasten is gedaan, deze lasten indien nodig zijn aangepast in TVS, de beslisbrief of zienswijze brief is verzonden naar de burger en eventuele vragen over de zienswijzebrief zijn beantwoord.

Maandelijkse controles en facturaties

Er dient door opdrachtnemer een rapportage te worden opgesteld betreffende de afhandeling van de posten en de voortgang op de KPI's. Tijdens de verwerking van de posten zal er altijd een contactpersoon beschikbaar zijn binnen Dienst Toeslagen voor afstemming, zodat onvoorziene situaties tussentijds besproken kunnen worden.

Kwaliteitscontrole Batch

De kwaliteitscontrole zal plaatsvinden conform een intern kwaliteitsmodel van Dienst Toeslagen door aangewezen specialisten/behandelaren van DT KOT posten. De kwaliteitscontrole loopt continue en is voor de maandelijkse facturatie en een eventueel verbeterplan van belang.

Bij onvoldoende kwaliteit of bij succesvol doorlopen kwaliteit

Na de kwaliteitscontrole zal dit voldoende of onvoldoende zijn. Bij onvoldoende kwaliteit wordt bekeken waar verbetering nodig is, in de vorm van een verbeterplan door de opdrachtnemer. Dit zal in overleg gaan tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer.

Rapportage volledige verwerking alle posten

De opdrachtnemer stelt na de verwerking van een batch een rapportage op met hierin een toelichting op de verwerking van de posten, onvoorziene situaties en aangeven hoe hier naar gehandeld is.

Contactmogelijkheden burger - opdrachtnemer

De burger kan via de afgesproken kanalen nog voor een periode van 6 maanden contact opnemen met de opdrachtnemer, na de laatste beslisbrief en zienswijzebrief is verzonden. De opdrachtnemer bevestigd worden over de verzonden zienswijzebrief.

Overdracht contactmogelijkheden

Na de periode van 6 maanden zal de opdrachtnemer er voor zorgen dat de contactmogelijkheden voor de burger overgedragen worden aan Dienst Toeslagen. Burgers die na die 6 maanden contact opnemen met opdrachtnemer worden doorverwezen naar Dienst Toeslagen.

Evaluatie en laatste rapportage

Na de uitvoering van alle werkzaamheden zal er een laatste rapportage komen vanuit opdrachtnemer aan opdrachtgever, waarin er ook een advies en evaluatie plaatsvindt omtrent de uitgevoerde werkzaamheden.

Afronden werkzaamheden

De opdracht is afgerond.