

Afnameproces

In deze bijlage staat welke stappen het afnameproces bevat. Er wordt onderscheid gemaakt tussen het aanmelden van een nieuwe dienst en afname van een dienst zoals gespecificeerd in de PDC.

Voor zowel nieuwe als bestaande diensten geldt dat gebruik wordt gemaakt van het Afwegingskader RvIHH (d.d. 8 juli 2023, vastgesteld door het Bestuurlijk Overleg), waarmee de RvIHH kan afwegen welke taken of projecten tot de dienstverlening behoren.

Nieuwe dienst

- Verzoeken voor nieuwe diensten kunnen door onze klanten worden ingediend bij onze servicemanagers (rvihh.servicemanagement@minbzk.nl).
- Onze servicemanagers brengen de wens in bij onze 'intakeboard' zodat een integrale afweging kan worden gemaakt.
- Een nieuwe dienst wordt in de regel projectmatig ontwikkeld.

Afname bestaande dienst

Voor het afnemen van bestaande diensten gelden de volgende (algemene) processtappen:

1. **Contact servicemanagement**
Neem bij interesse in onze diensten contact op met onze servicemanagers (rvihh.servicemanagement@minbzk.nl).
2. **Intake-fase**
Onze servicemanagers plannen een intakegesprek waarin de wensen en eisen besproken worden, en het proces op hoofdlijnen wordt afgestemd. De intakefase kan, al naar gelang de grootte van het traject, uit meerdere gesprekken bestaan. Bij verzoeken met een dermate grote impact op de organisatie (bijvoorbeeld omvangrijke implementatietrajecten), verloopt een verzoek via de intakeboard.
3. **Offerte**
De afspraken uit de intakefase worden opgenomen in een offerte, met duidelijke afspraken over de inhoud van het traject en tarieven.
4. **Bij digitale modulaire diensten: implementatie**
Bij afname van een digitale modulaire dienst start het uitvoeringstraject met de configuratie en implementatie van een applicatie of systeem, en de bijbehorende opleiding en training van gebruikers. Na implementatie leggen we per budgetbeheerder de afspraken vast in een meerjarig document Diensten Afspraken en Procedures (DAP).
5. **Uitvoering**
De dienst wordt, conform afspraken uit de DAP uitgevoerd. Facturatie vindt plaats zoals gespecificeerd in [Bijlage D](#).
6. **Evaluatie**
Gedurende de uitvoering van een traject, en na afloop van een opdracht, wordt de dienstverlening geëvalueerd.