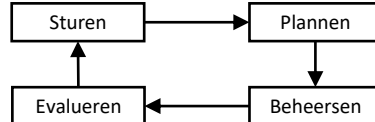


Proceshuis de Nationale ombudsman, Veteranenombudsman en Kinderombudsman

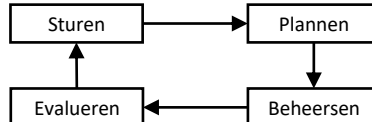
Ministerie
van Financiën
Tweede Kamer
BZK
VWS

Besturende processen

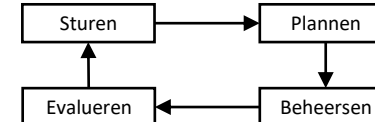
Doorlopen planning en control cyclus



Doorlopen interne beleidscyclus



Doorlopen kwaliteits- en riskmanagementcyclus



Uitvoeringstaken

Routeren meldingen

1. Ontvangen en registreren
2. Verdelen
3. Overdragen

Voorlichten en informatie geven

1. Hulpvraag
2. Informatievraag
3. Signaal
4. Vraagbaak
5. Presentaties, workshops of verzoek om gesprek met derden

Toetsen (B&O / kinderrechten)

Klachtorientatie

Behandelen klachten

1. Bemiddelen
2. Interventie
3. Vooronderzoek
4. Beperkt onderzoek
5. Formeel onderzoek
6. Herziening

Opvolgen en nazorg burger, verzoeker of derden

1. Uitgaande e-mail opmaken
2. Uitgaande brief opmaken
3. Uitgaand rapport opmaken
4. Telefonisch afdoen
5. Klachtrapportage
6. Uitgaande uitingen via Webcare
7. Overige uitingen verzorgen
8. Monitoren wijze van opvolging door instanties

Uitvoeren onderzoek / interventie uit eigen beweging

1. Onderzoek / interventie uit eigen beweging uitvoeren (o.b.v. Ombudsagenda)
2. Onderzoek / interventie uit eigen beweging uitvoeren (o.b.v. structurele aanpak)

Opvolgen en nazorg omgeving

1. Uitgaande brief opmaken
2. Uitgaand rapport opmaken
3. Overige uitingen verzorgen
4. Monitoren van opvolging door instanties

Beheren personeel
en ontwikkeling

Beheren financiën

Inkopen

Beheren
informatie-
voorziening en ICT

Beheren
huisvesting en
middelen

Intern en extern
communiceren

Ondersteunen
bestuurders en
management

Afhandelen
klachten over de
dienstverlening of
een medewerker

Beheren kwaliteit
en beheersen
risico's

Burger /
Verzoeker /
Derden

Omgeving

Burger /
Verzoeker /
Derden

Omgeving