



CIBG  
Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

## Procesbeschrijving

### Klacht meldingen KCC

Versie 1.0

Datum: 1-12-2025  
Status: Definitief

# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>INLEIDING.....</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>PROCES ESSENTIALS.....</b>	<b>6</b>
2.1	ROLLEN .....	6
2.2	RACI MATRIX .....	6
<b>3</b>	<b>PROCES DIAGRAM .....</b>	<b>9</b>
<b>4</b>	<b>PROCES BESCHRIJVING .....</b>	<b>10</b>
4.1	OPNEMEN NIEUWE ACTIVITEIT .....	10
4.2	BEHANDELEN MELDING .....	11
4.3	AFHANDELEN MELDING .....	12
4.4	ANNULEREN .....	15
4.5	SUBPROCES: CONTROLE VOLLEDIGHEID .....	15
4.6	BUSINESS LOGICA .....	16

# 1 Inleiding

Voor het project PULSE is in de definitiefase in kaart gebracht hoe het klacht melding proces er uit zou moeten gaan zien. Hier kunnen op een later moment nog wijzigingen op komen.

Het proces Klacht meldingen voorziet in de mogelijkheid voor een klant om een klacht bij het CIBG in te dienen. Dit kan zowel telefonisch of digitaal (per mail of contactformulier). Vervolgens wordt er een activiteit aangemaakt die wordt gekoppeld aan een (bestaande) melding. Deze klachtmelding wordt vervolgens opgepakt en behandeld. De klachtencoördinator behandelt de klacht waarbij ondersteuning kan plaatsvinden van de BO klachten. Uiteindelijk vindt er weer terugkoppeling plaats naar de klant met een beantwoording.

## 2 Proces essentials

### 2.1 Rollen

De volgende rollen zijn in dit proces onderkend:

Rol	Beschrijving
Klant	Klant van CIBG (producten en diensten)
Eerste lijn medewerker	Invoeren en koppelen van de activiteit aan een (nieuwe of bestaande) klachtmelding
Klachtencoördinator	Pakt klachtmeldingen op die door de eerste lijn zijn toegewezen om een antwoord te formuleren
BO klachten	Pakt klachtmeldingen op die door de Klachtencoördinator zijn doorgezet om een antwoord te formuleren
Trafficer	Wijst binnengekomen activiteiten toe aan specifieke eerste lijn medewerkers
Systeem	Automatische afhandeling van processen waar business logica op van toepassing is

### 2.2 RACI matrix

Processtap / Rol	Klant	1 <sup>e</sup> lijn medewerker	Klachten coördinator	BO klachten	Trafficer
Klacht via telefoon	R	I			
Invoeren activiteit	I	R			
Klacht via e-mail (product) of contactformulier	R				
Aanmaken activiteit	I				I
Toewijzen activiteit		I			R
Loggen als nieuwe melding (type klacht)		R			
Koppelen aan bestaande melding (type klacht)		R			
Controle volledigheid		R			
Melding doorzetten klachtencoördinator		R	I		
Beoordelen melding + ontvangstbevestiging sturen	I	I	R		
Classificeren melding			R		
Melding doorzetten naar BO klachten			R	I	
Sturen oordeel (deels) gegrond of niet			I	R	
Uitnodigen klant voor hoorgesprek	I		R		
Plannen hoorgesprek	RI		RI		
Toevoegen hoorverslag aan melding			R		
Opstellen afhandelingsbrief			I	R	
Controleren en versturen brief	I		R		
Melding sluiten					
Opstellen standaard afhandelingsbrief			R		

Responsible degene die de taak uitvoert is verantwoordelijk voor de uitvoering hiervan

Accountable deze persoon draagt de uiteindelijke eindverantwoording voor de juiste voltooiing  
Consulted dit is de persoon aan wie advies gevraagd wordt  
Informed deze persoon wordt tussentijds geïnformeerd over de beslissingen, over de voortgang, bereikte resultaten





## 4 Proces beschrijving

Het Klacht meldingen KCC proces doorloopt een aantal activiteiten, waarbij er naast het basisscenario (betreft een AWB klacht) een aantal alternatieve scenario's mogelijk zijn.

Het proces is opgedeeld in 3 stappen:

- Opnemen nieuwe activiteit
- Opnemen klachtmelding
- Afhandelen klachtmelding

Hiernaast is er nog business logica van toepassing op het proces. Dit is beschreven in de laatste paragraaf.

### 4.1 Opnemen nieuwe activiteit

#### *Melding via telefoon*

Naam	<b>Klacht via telefoon</b>
Actor	Klant
Beschrijving	De klant belt met het KCC om een klachtmelding te doen
Eisen	Het KCC is telefonisch bereikbaar voor de klant. Er is per product een telefoonnummer en keuzemenu beschikbaar
Systeem acties	Routing en doorzetten gesprek is mogelijk

Naam	<b>Invoeren activiteit</b>
Actor	1 <sup>e</sup> lijn medewerker
Beschrijving	Voert de melding van de klant handmatig in
Eisen	Systeem om de melding in te voeren
Systeem acties	<ul style="list-style-type: none"><li>- Er wordt een nieuwe activiteit aangemaakt</li><li>- Status activiteit wordt gewijzigd</li></ul>

#### *Melding digitaal*

Naam	<b>Klacht via e-mail (product) of contactformulier</b>
Actor	Klant
Beschrijving	De klant mailt het KCC of dient via het contactformulier zijn melding in bij het KCC
Eisen	Het KCC is bereikbaar via e-mail. Het KCC beschikt over een contactformulier.
Systeem acties	E-mail kan ontvangen worden door het systeem

Naam	<b>Aanmaken activiteit</b>
Actor	Systeem
Beschrijving	Op basis van een binnengekomen email of ingediend contactformulier wordt er een nieuwe activiteit aangemaakt
Eisen	Systeem om de activiteit aan te maken
Systeem acties	<ul style="list-style-type: none"><li>- Er wordt een nieuwe activiteit aangemaakt</li><li>- Activiteit wordt in de werkvoorraad geplaatst</li><li>- Status activiteit wordt gewijzigd</li></ul>

Naam	<b>Toewijzen activiteit een eerste lijn medewerker</b>
Actor	Trafficer
Beschrijving	Wijst de (nieuwe) activiteiten in de werkvoorraad toe (aan 1 <sup>e</sup> lijn

	medewerkers). Ook is het mogelijk om zonder tussenkomst van de trafficer activiteiten op te pakken door een medewerker.
Eisen	Melding kunnen toewijzen
Systeem acties	Toewijzen (op naam zetten) van een melding aan een medewerker of groep

## 4.2 Opnemen klachtmelding

### *Loggen als nieuwe melding*

Naam	<b>Loggen als nieuwe melding (type klacht)</b>
Actor	1 <sup>e</sup> lijn medewerker
Beschrijving	De toegewezen activiteit wordt als een nieuwe klachtmelding opgeslagen
Eisen	Mogelijkheid om als melding op te slaan en te kunnen verrijken met gegevens (bepaalde datavelden)
Systeem acties	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opslaan van een nieuwe melding</li> <li>- Toevoegen/koppelen activiteit aan de melding</li> <li>- Status melding wordt gewijzigd</li> </ul>

Naam	<b>Controle volledigheid (SUBPROCES)</b>
Actor	1 <sup>e</sup> lijn medewerker
Beschrijving	Controleren of alle informatie aanwezig is om te kunnen behandelen. Als dit niet het geval is wordt er aanvullende informatie bij de klant opgevraagd.
Eisen	<b>Zie SUBPROCES Alinea 4.5</b>
Systeem acties	<b>Zie SUBPROCES Alinea 4.5</b>

Naam	<b>Melding doorzetten naar klachtencoördinator</b>
Actor	1 <sup>e</sup> lijn medewerker
Beschrijving	Wanneer de klachtmelding volledig is wordt deze doorgezet naar de klachtencoördinator.
Eisen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mogelijkheid om de melding door te zetten / toe te wijzen aan een klachtencoördinator</li> <li>- Mogelijkheid om (interne) notities toe te voegen aan de melding</li> </ul>
Systeem acties	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melding wordt toegewezen aan klachtencoördinator</li> <li>- Nieuwe activiteit aanmaken voor klachtencoördinator</li> <li>- Opslaan notitie bij melding</li> <li>- Status melding wordt gewijzigd</li> </ul>

### *Koppelen aan bestaande melding*

Naam	<b>Koppelen aan bestaande melding (type klacht)</b>
Actor	1 <sup>e</sup> lijn medewerker
Beschrijving	De toegewezen activiteit wordt gekoppeld aan een bestaande melding
Eisen	Mogelijkheid om als melding op te slaan en te kunnen verrijken met gegevens (bepaalde datavelden)
Systeem acties	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toevoegen/koppelen activiteit aan de bestaande melding</li> <li>- Status melding wordt gewijzigd</li> </ul>

### 4.3

#### Afhandelen klachtmelding

Naam	<b>Beoordelen melding + ontvangstbevestiging sturen</b>
Actor	2 <sup>e</sup> lijn medewerker
Beschrijving	De melding wordt beoordeeld of deze door de 2 <sup>e</sup> lijn kan worden beantwoord. Indien dit niet het geval is kan de melding worden doorgezet naar de BO/FB of worden teruggezet naar de 1 <sup>e</sup> lijn met een verzoek om extra informatie bij de klant op te vragen.
Eisen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mogelijkheid om de melding door te zetten / toe te wijzen aan een oplosgroep of 1<sup>e</sup> lijn</li> <li>- Mogelijkheid om (interne) notities toe te voegen aan de melding</li> </ul>
Systeem acties	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melding wordt toegewezen aan 1<sup>e</sup> lijn / BO / FB groep</li> <li>- Nieuwe activiteit aanmaken voor 1<sup>e</sup> lijn / BO / FB groep</li> <li>- Opslaan notitie bij melding</li> <li>- Status melding wordt gewijzigd</li> </ul>

Naam	<b>Classificeren melding</b>
Actor	Klachtencoördinator
Beschrijving	De melding wordt geclassificeerd als klacht of als signaal. Hiervoor kan buiten de applicatie om advies worden ingewonnen bij BJZ.
Eisen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mogelijkheid om de melding te kunnen classificeren als klacht of signaal</li> <li>- Mogelijkheid om (interne) notities toe te voegen aan de melding</li> </ul>
Systeem acties	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melding kunnen classificeren als klacht of signaal</li> <li>- Opslaan notitie bij melding</li> <li>- Status melding wordt gewijzigd</li> </ul>

#### AWB klacht

Naam	<b>Melding doorzetten naar BO klachten</b>
Actor	Klachtencoördinator
Beschrijving	Wanneer de melding als klacht is geclassificeerd wordt deze doorgezet naar BO klachten. Dit zou wellicht ook zonder tussenkomst van de klachtencoördinator automatisch kunnen gebeuren.
Eisen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mogelijkheid om de melding door te zetten / toe te wijzen aan BO klachten</li> <li>- Mogelijkheid om (interne) notities toe te voegen aan de melding</li> </ul>
Systeem acties	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melding wordt toegewezen aan BO klachten</li> <li>- Nieuwe activiteit aanmaken voor BO klachten</li> <li>- Opslaan notitie bij melding</li> <li>- Status melding wordt gewijzigd</li> </ul>

Naam	<b>Sturen oordeel (deels) gegrond of niet</b>
Actor	BO klachten
Beschrijving	De klachtenbehandelaar van de back office oordeelt of de klacht gegrond of deels gegrond is. Eventueel wordt in overleg met het KCC en/of BJZ bepaald of de klacht gegrond is of niet.
Eisen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mogelijkheid om de melding van een oordeel te kunnen voorzien</li> <li>- Mogelijkheid om (interne) notities toe te voegen aan de melding</li> <li>- Melding wordt doorgezet naar de klachtencoördinator</li> </ul>
Systeem	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melding van een oordeel kunnen voorzien</li> </ul>

acties	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opslaan notitie bij melding</li> <li>- Melding wordt toegewezen aan de klachtencoördinator</li> <li>- Nieuwe activiteit aanmaken voor de klachtencoördinator</li> <li>- Status melding wordt gewijzigd</li> </ul>
--------	--

Naam	<b>Uitnodigen klant voor hoorgesprek</b>
Actor	Klachtencoördinator
Beschrijving	Bij een (deels) gegronde klacht wordt de klant uitgenodigd voor een hoorgesprek.
Eisen	Opstellen van een email voor een hoorgesprek met een referentie naar de melding
Systeem acties	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Versturen van de e-mail</li> <li>- Verstuurde communicatie toevoegen aan de melding</li> <li>- Starten van een wachtperiode hoorgesprek</li> <li>- De status wordt gewijzigd</li> </ul>

Naam	<b>Plannen hoorgesprek</b>
Actor	Klachtencoördinator
Beschrijving	Indien een hoorgesprek gewenst is wordt deze ingepland
Eisen	Inplannen van het hoorgesprek obv afspraakbevestiging via het klantportaal.
Systeem acties	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Afspraakbevestiging opslaan</li> <li>- Nieuwe activiteit aanmaken voor klachtencoördinator</li> <li>- Status melding wordt gewijzigd</li> </ul>

Naam	<b>Toevoegen hoorverslag aan melding</b>
Actor	Klachtencoördinator
Beschrijving	Het verslag van het hoorgesprek wordt als document toegevoegd aan de melding
Eisen	Het verslag wordt toegevoegd aan de melding
Systeem acties	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Document toevoegen aan de melding</li> <li>- De melding status wordt gewijzigd</li> </ul>

Naam	<b>Melding doorzetten naar BO klachten</b>
Actor	Klachtencoördinator
Beschrijving	De klacht wordt doorgezet zodat de afhandelingsbrief opgesteld kan worden. Dit zou wellicht ook zonder tussenkomst van de klachtencoördinator automatisch kunnen gebeuren.
Eisen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mogelijkheid om de melding door te zetten / toe te wijzen aan BO klachten / medewerker</li> <li>- Mogelijkheid om (interne) notities toe te voegen aan de melding</li> </ul>
Systeem acties	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melding wordt toegewezen aan BO klachten</li> <li>- Nieuwe activiteit aanmaken voor BO klachten</li> <li>- Opslaan notitie bij melding</li> <li>- Status melding wordt gewijzigd</li> </ul>

Naam	<b>Opstellen afhandelingsbrief</b>
Actor	BO klachten
Beschrijving	Er wordt een afhandelingsbrief opgesteld
Eisen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De afhandelingsbrief wordt toegevoegd aan de melding</li> <li>- De melding wordt doorgezet naar de klachtencoördinator</li> <li>- Mogelijkheid om (interne) notities toe te voegen aan de melding</li> </ul>
Systeem acties	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Document toevoegen aan de melding</li> <li>- Melding wordt toegewezen aan de klachtencoördinator</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nieuwe activiteit aanmaken voor de klachtencoördinator</li> <li>- Opslaan notitie bij melding</li> <li>- Status melding wordt gewijzigd</li> </ul>
--	---

Naam	<b>Controleren en versturen brief</b>
Actor	Klachtencoördinator
Beschrijving	De opgestelde brief wordt door de klachtencoördinator gecontroleerd, eventueel aangepast en vervolgens verstuurd.
Eisen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De opgeslagen afhandelingsbrief kan worden aangepast</li> <li>- De brief wordt per e-mail verstuurd</li> <li>- Mogelijkheid om (interne) notities toe te voegen aan de melding</li> </ul>
Systeem acties	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opslaan van de aangepaste afhandelingsbrief</li> <li>- Versturen van de e-mail</li> <li>- Verstuurde communicatie toevoegen aan de melding</li> <li>- Opslaan notitie bij melding</li> <li>- Status melding wordt gewijzigd</li> </ul>

Naam	<b>Melding sluiten</b>
Actor	Systeem
Beschrijving	De melding wordt automatisch gesloten
Eisen	De status wordt gewijzigd naar gesloten. Er wordt een klanttevredenheidsenquête gestuurd
Systeem acties	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De status wordt gewijzigd naar gesloten</li> <li>- Sturen van een e-mail (enquête) naar de klant o.b.v. een business rule</li> </ul>

*Geen AWB klacht, wel standaard woordvoering aanwezig*

Naam	<b>Opstellen standaard afhandelingsbrief</b>
Actor	Klachtencoördinator
Beschrijving	Als er standaardwoordvoering bekend is wordt de afhandelingsbrief door de klachtencoördinator opgesteld. Eventueel wordt er buiten het systeem om met andere afdelingen afgestemd om de afhandelingsbrief zo correct en volledig mogelijk op te stellen.
Eisen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De afhandelingsbrief wordt toegevoegd aan de melding</li> <li>- Mogelijkheid om (interne) notities toe te voegen aan de melding</li> </ul>
Systeem acties	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Document toevoegen aan de melding</li> <li>- Nieuwe activiteit aanmaken voor de klachtencoördinator</li> <li>- Opslaan notitie bij melding</li> <li>- Status melding wordt gewijzigd</li> </ul>

*Geen AWB klacht, geen standaard woordvoering aanwezig*

Naam	<b>Melding doorzetten naar BO klachten</b>
Actor	Klachtencoördinator
Beschrijving	De klacht wordt doorgezet zodat de afhandelingsbrief opgesteld kan worden. Dit zou wellicht ook zonder tussenkomst van de klachtencoördinator automatisch kunnen gebeuren.
Eisen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mogelijkheid om de melding door te zetten / toe te wijzen aan BO klachten / medewerker</li> </ul> Mogelijkheid om (interne) notities toe te voegen aan de melding
Systeem acties	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melding wordt toegewezen aan BO klachten</li> <li>- Nieuwe activiteit aanmaken voor BO klachten</li> <li>- Opslaan notitie bij melding</li> <li>- Status melding wordt gewijzigd</li> </ul>

#### 4.4 Annuleren

Naam	<b>Annuleren</b>
Actor	1 <sup>e</sup> lijn / 2 <sup>e</sup> lijn medewerker
Beschrijving	De melding / activiteit kan tijdens het gehele proces worden gesloten (omdat deze niet meer relevant is, dubbel geregistreerd, etc.) door een 1 <sup>e</sup> of 2 <sup>e</sup> lijns medewerker.
Eisen	Mogelijk om een openstaande activiteit/ melding te sluiten
Systeem acties	<ul style="list-style-type: none"><li>- Er wordt een annuleringsbericht naar de klant gestuurd</li><li>- De status wordt gewijzigd naar gesloten</li></ul>

#### 4.5 SUBPROCES: Controle volledigheid

Naam	<b>Controleer op volledigheid</b>
Actor	1 <sup>e</sup> lijn medewerker
Beschrijving	Controle of de melding voldoende informatie bevat om te kunnen behandelen of dat er nog extra informatie bij de klant opgevraagd moet worden
Eisen	Melding is in te zien door KCC medewerkers
Systeem acties	-

Naam	<b>Opstellen verzoek aanvullende informatie</b>
Actor	1 <sup>e</sup> lijn medewerker
Beschrijving	De 1 <sup>e</sup> lijn medewerker stelt een verzoek tot aanvullende informatie op dat vervolgens naar de klant wordt gemaïld
Eisen	Opstellen van een verzoek voor aanvullende informatie
Systeem acties	Opslaan verzoek aanvullende informatie bij de melding

Naam	<b>Verstuur verzoek aanvullende informatie</b>
Actor	Systeem
Beschrijving	Het systeem voorziet in het sturen van een e-mail naar de klant met het verzoek tot aanvullende informatie
Eisen	Versturen van de e-mail met referentie naar de melding
Systeem acties	<ul style="list-style-type: none"><li>- Versturen van de e-mail</li><li>- Verstuurde communicatie toevoegen aan de melding</li><li>- De status wordt gewijzigd</li><li>- Er wordt een wachttermijn gestart</li></ul>

Naam	<b>Sluiten melding (correspondentie versturen)</b>
Actor	Systeem
Beschrijving	Wanneer er niet binnen de wachtttermijn van "wachten op aanvullende informatie" informatie wordt toegevoegd aan de melding, dan wordt deze melding automatisch gesloten
Eisen	Sluiten van de melding als er binnen de wachtttermijn niets wordt gewijzigd aan de melding
Systeem acties	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Versturen van een automatische e-mail naar de klant dat de melding is gesloten</li> <li>- De status wordt gewijzigd in gesloten</li> </ul>

#### 4.6

##### **Business logica**

Het proces kent business rules die ervoor zorgen dat er (automatisch) acties plaatsvinden. Dit zijn de volgende:

1. Er wordt een wachtttermijn gestart bij het versturen van een verzoek aanvullende informatie naar de klant
2. Wanneer er niet binnen de wachtttermijn van "wachten op aanvullende informatie" informatie wordt toegevoegd aan de melding, dan wordt deze melding automatisch gesloten
3. Indien een melding een bepaalde periode ongewijzigd (in een bepaalde status) blijft moet er gerappelleerd worden (notificatie tonen / sturen naar behandelaar)
4. Wanneer er niet binnen de wachtttermijn van "wachten op hoorgesprek" een afspraak aan de melding wordt toegevoegd, dan wordt er automatisch een activiteit aangemaakt voor de volgende processtap: Opstellen afhandelingsbrief
5. Wanneer een melding wordt gesloten (geen annulering) wordt er een e-mail naar de klant gestuurd voor een klanttevredenheidsenquête. Dit gebeurt alleen indien de klant de afgelopen periode (instelbare variabele) geen klanttevredenheidsenquête heeft gehad.