



CIBG  
Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

## Procesbeschrijving

### Reguliere 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>7</b>
<b>4</b>	<b>PROCES BESCHRIJVING .....</b>	<b>9</b>
4.1	OPNEMEN NIEUWE ACTIVITEIT .....	9
4.2	BEHANDELEN MELDING .....	10
4.3	AFHANDELEN MELDING .....	11
4.4	ANNULEREN .....	12
4.5	SUBPROCES: CONTROLE VOLLEDIGHEID .....	12
4.6	BUSINESS LOGICA .....	13

# 1 Inleiding

Voor het project PULSE is in de definitiefase in kaart gebracht hoe het reguliere melding proces er uit zou moeten gaan zien. Hier kunnen op een later moment nog wijzigingen op komen. Het proces Reguliere meldingen voorziet in de mogelijkheid voor een klant om een melding 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 melding wordt vervolgens opgepakt en behandeld. Dit kan door alleen een 1<sup>e</sup> lijns medewerker gebeuren, of met behulp van een 2<sup>e</sup> lijns / BO / FB medewerker. 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	Onderhoud het klantcontact en pakt als eerste meldingen op en handelt deze af indien mogelijk
Tweede lijn medewerker	Pakt meldingen op die door de eerste lijn zijn doorgezet om een antwoord te formuleren
BO / FB groep	Pakt meldingen op die door de eerste of tweede lijn 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	2 <sup>e</sup> lijn medewerker	BO / FB groep	Trafficer
Melding via telefoon	R	I			
Invoeren activiteit	I	R			
Melding via e-mail of contactformulier	R				
Aanmaken activiteit	I				I
Toewijzen activiteit		I			R
Loggen als nieuwe melding		R			
Koppelen aan bestaande melding		R			
Controle volledigheid		R			
Melding doorzetten naar 2 <sup>e</sup> lijn / BO / FB		R	I	I	
Opstellen antwoord door BO / FB			I	R	
Controle melding			R		
Opstellen antwoord door 2 <sup>e</sup> lijn		I	R		
Beantwoording naar klant	I	R			
Registreren uitgevoerde acties		R			
Melding sluiten		I			
Annuleren / Sluiten	I	I			

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

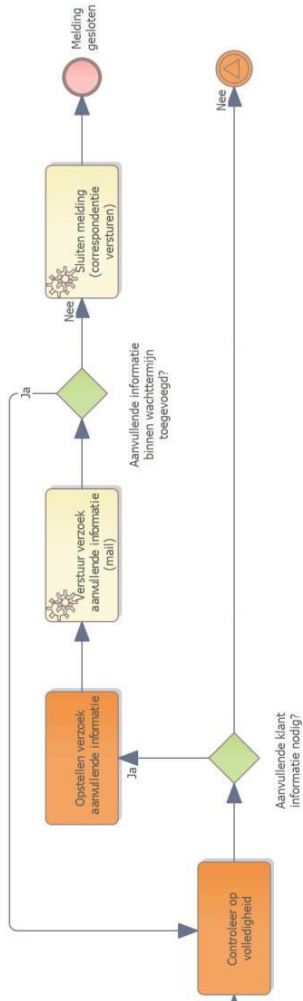


**Business Process Controle volledigheid Melding**

Name: Controle volledigheid Melding  
Auteur: Wouter Riet  
Versie: 0.2  
Created: 28-10-2025 14:05:59  
Updated: 30-10-2025 16:30:23

**Legenda**

- Eerste lijn medewerker
- Systeem



## 4 Proces beschrijving

Het Reguliere meldingen KCC proces doorloopt een aantal activiteiten, waarbij er naast het basisscenario (gehele afhandeling door de eerste lijn medewerker) een aantal alternatieve scenario's mogelijk zijn.

Het proces is opgedeeld in 3 stappen:

- Opnemen nieuwe activiteit
- Behandelen melding
- Afhandelen melding

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>Melding via telefoon</b>
Actor	Klant
Beschrijving	De klant belt met het KCC om een melding 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>Melding via e-mail 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 Behandelen melding

### *Loggen als nieuwe melding*

Naam	<b>Loggen als nieuwe melding</b>
Actor	1 <sup>e</sup> lijn medewerker
Beschrijving	De toegewezen activiteit wordt als een nieuwe melding 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>

### *Koppelen aan bestaande melding*

Naam	<b>Koppelen aan bestaande melding</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>

### *Alternatief scenario: Melding doorzetten*

Naam	<b>Melding doorzetten naar 2<sup>e</sup> lijn / BO / FB</b>
Actor	1 <sup>e</sup> lijn medewerker
Beschrijving	Wanneer de melding niet direct door de 1 <sup>e</sup> lijn medewerker beantwoord kan worden wordt de melding doorgezet naar de 2 <sup>e</sup> lijn, Back-office of FB groep.
Eisen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mogelijkheid om de melding door te zetten / toe te wijzen aan een oplosgroep</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 2<sup>e</sup> lijn / BO / FB groep</li> <li>- Nieuwe activiteit aanmaken voor 2<sup>e</sup> lijn / BO / FB groep</li> <li>- Opslaan notitie bij melding</li> <li>- Status melding wordt gewijzigd</li> </ul>

Naam	<b>Opstellen antwoord door BO / FB</b>
Actor	BO / FB groep
Beschrijving	Er wordt antwoord gegeven op de melding door BO / FB. Waarna de melding wordt opgeslagen en terecht komt bij de 2 <sup>e</sup> lijn.

Eisen	Het antwoord kan worden toegevoegd aan de melding.
Systeem acties	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Antwoord wordt opgeslagen bij de melding.</li> <li>- De melding wordt toegewezen aan de 2<sup>e</sup> lijn</li> <li>- Nieuwe activiteit aanmaken voor 2<sup>e</sup> lijn</li> <li>- Status melding wordt gewijzigd</li> </ul>

Naam	<b>Beoordelen melding</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>Opstellen antwoord door 2<sup>e</sup> lijn</b>
Actor	2 <sup>e</sup> lijn medewerker
Beschrijving	Er wordt antwoord gegeven op de melding door 2 <sup>e</sup> lijn (of doorgezet vanuit BO/FB). Waarna de melding wordt opgeslagen en terecht komt bij de 1 <sup>e</sup> lijn voor beantwoording naar de klant.
Eisen	Het antwoord kan worden toegevoegd aan de melding.
Systeem acties	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Antwoord wordt opgeslagen bij de melding.</li> <li>- De melding wordt toegewezen aan de 1<sup>e</sup> lijn</li> <li>- Nieuwe activiteit aanmaken voor 1<sup>e</sup> lijn</li> <li>- Status melding wordt gewijzigd</li> </ul>

### 4.3 Afhandelen melding

Naam	<b>Beantwoording naar klant</b>
Actor	1 <sup>e</sup> lijn medewerker
Beschrijving	Antwoord naar de klant via telefoon of per e-mail
Eisen	Afhandeling is mogelijk via telefoon of e-mail
Systeem acties	Mogelijkheid om e-mail te versturen

Naam	<b>Registreren uitgevoerde acties</b>
Actor	1 <sup>e</sup> lijn medewerker
Beschrijving	Na de beantwoording wordt geregistreerd wat de uitgevoerde acties zijn geweest
Eisen	Melding wordt uitgebreid met informatie over de uitgevoerde acties
Systeem acties	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opslaan notitie bij melding</li> <li>- Documenten toevoegen 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De status wordt gewijzigd naar gesloten</li> </ul>

acties	- Sturen van een e-mail (enquête) naar de klant o.b.v. een business rule
--------	--

#### 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 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.