

2.01.01.01.09 Retouren

September 2025

Retouren

2.01.01.01.09 Procestekening Retouren.pdf



Doel, scope en beheer doelstelling(en)

2.01.01.01.09	Toelichting
Proces:	**Retouren**
Doel:	De doelstelling van het proces retouren is het beoordelen en verwerken van retourstukken met als doel de feitelijke werkelijkheid van het Handelsregister te verbeteren
Scope:	De scope van dit proces betreft het afhandelen van retouren vanuit het de verwerking van gebeurtenissen in het Handelsregister en UBO; - POST (5.1.2.i brief) - Retourpost Online muteren (HR en UBO) - Onbestelbare e-mail - Facturen Buiten scope vallen de retouren vanuit de Berichtenbox omdat onbekend is wie hier eigenaar van is waardoor kennis over de afhandeling hiervan onbekend is
Beheers doelstelling(en)	1. 5.1.2.e registers: Zorgen voor een actueel en betrouwbaar Handelsregister 2. Compliant, met goede reputatie: Waarborgen dat wordt voldaan aan wet & regelgeving 3. Kwaliteit van de dienstverlening: Waarborgen dat de kwaliteit van de dienstverlening voldoet aan de gestelde normen en beleid van KVK
Proceseigenaar: Procesexperts:	5.1.2.e, gedelegeerd eigenaar 5.1.2.e (BO) en 5.1.2.e (TK) ABS-en uitvoering TK Teamleiders BO
Betrokkenen:	Medewerkers BO en TK ABS-en BCM en Processen TK
Ontwikkelingen van het proces:	Risico en impact analyse uitvoeren en procesborgen

Toelichting per processtap Retouren – 1 –

NR	Naam	Omschrijving	Verantwoordelijk	Systemen/sjablonen/ regelgeving
Retouren		Retourpost wordt ontvangen via post, e-mail of digitaal Retourpost als poststuk: ga naar stap 1 Digitaal: ga naar stap 5 Onbestelbare mail: ga naar stap 31 Retourpost facturen: ga naar stap 55		
POST		5.1.2.i en AWB brieven		
1	Sorteren retourbrieven	Sorteer de retourbrieven uit de reguliere post. Specifiek voor BO: Noteer op het retourformulier het aantal retourbrieven voor WFM en leg de retouren samen met het retourformulier in de retourbak	Medewerker BO/TK	Poststuk
2	Stempelen retourenveloppen	Stempel de enveloppen van de retourbrieven met datum ontvangst	Medewerker BO/TK	Datumstempel
3	Distribueren retourbrieven	Leg de post in postbakken op de afdeling of verdeel de post onder de medewerkers	Medewerker BO/TK	Poststuk
4	Kopiëren retourbrief	Plaats het onderste gedeelte van de retourbrief half in de envelop en kopieer de envelop met de halve brief. Kopieer ook de achterkant van de envelop als er informatie op staat. Vernietig de originele stukken	Medewerker BO/TK	Kopieerapparaat
5	Openen 5.1.2.i	Open 5.1.2.i Zie 5.1.2.i 5.1.2.i brief BO: ga naar stap 6 5.1.2.i brief TK: ga naar stap 8 AWB brief: ga naar stap 16	Medewerker BO/TK	5.1.2.iKennisbank
5.1.2.i brieven BO		Zie 5.1.2.i		
6	Opzoeken dossiernummer	Zoek het dossiernummer op in 5.1.2.i	Medewerker BO	5.1.2.i

Toelichting per processtap Retouren – 2 –

NR	Naam	Omschrijving	Verantwoordelijk	Systemen/sjablonen/ regelgeving
7	Onderzoeken dossier	Onderzoek of er een relevante mutatie is geweest en of er een openstaande melding staat in 5.1.2.i Bepaal de retourreden	Medewerker BO	5.1.2.i
8	Retour melden brief	Klik op 'Retour melden'. De retourbrief wordt doorgehaald. Zie 5.1.2.i Geen relevante mutatie/openstaande melding: ga naar stap 9 Relevante mutatie/openstaande melding: ga naar stap 10	Medewerker BO/TK	5.1.2.i Kennisbank
9	Printen, scannen en archiveren brief	Print, scan en archiveer de retourbrief en QCV. Volg hiervoor het proces Printen, scannen en archiveren. Volg daarna het proces 2.01.04.03 Rappelleren	Medewerker BO	5.1.2.i Printer/ Kopieerapparaat/Scanner
*	Proces Printen, scannen en archiveren	Volg het proces 2.01.01.01.01 Procesbeschrijving Printen, scannen en archiveren		5.1.2.i
*	Proces Rappelleren	Volg het proces 2.01.04.03 Rappelleren		5.1.2.i
10	Onderzoeken afwijkend adres	Onderzoek of contactgegevens beschikbaar zijn en of een afwijkend bezoek- of privéadres, andere vestiging óf een onderliggende entiteit bekend is. Vergelijk het adres en controleer het gebruik van dit adres. Zie 5.1.2.i Geen afwijkend adres: het dossier komt terug in het proces 2.01.04.03 Rappelleren Afwijkend adres: ga naar stap 11	Medewerker BO	BAG 5.1.2.i Internet/Kennisbank/ 5.1.2.i
11	Kopiëren nieuw adres	Kopieer en plak het nieuwe adres in de 5.1.2.i brief	Medewerker BO	5.1.2.i
12	Aanmaken 5.1.2.i brief	Maak een nieuwe brief aan en plak het afwijkend adres in de NAW-gegevens	Medewerker BO	5.1.2.i
13	Maken herinnering	Maak een herinnering aan in 5.1.2.i en noteer de reden van het opnieuw opsturen van het poststuk naar een afwijkend adres	Medewerker BO	5.1.2.i

Toelichting per processtap Retouren – 3 –

NR	Naam	Omschrijving	Verantwoordelijk	Systemen/sjablonen/ regelgeving
14	Printen 5.1.2.i brief	Print lokaal de aangemaakte 5.1.2.i brief	Medewerker BO	5.1.2.i5.1.2.i5.1. Printer
15	Versturen 5.1.2.i brief	Verstuur de 5.1.2.i brief. Voeg de retour gekomen bijlagen toe aan de brief en leg het poststuk in de postbak uit. FHI verzamelt einde werkdag de postbak uit om de post te versturen	Medewerker BO	Poststuk
AWB brieven		Zie 5.1.2.i		
16	Openen werkvoorraad	Klik op 'Mijn werkvoorraad' vanuit het dashboard. Zie 2.2.1 Werkvoorraad	Medewerker BO	5.1.2.iKennisbank
17	Selecteren soort taak	Selecteer de taak 'AWB' Retourbrief' in 5.1.2.i Zie Selecteren soort taak en haal de taak op naar de eigen werkvoorraad	Medewerker BO	5.1.2.iKennisbank
18	Openen taak	Open de taak met de retour gekomen brief	Medewerker BO	5.1.2.i
19	Ophalen gegevens	5.1.2.i haalt automatisch op de achtergrond de gegevens van de retourbrief op	Systeem	5.1.2.i5.1.2.i
20	Controleren gegevens	Controleer de gegevens. Onderzoek of er een relevante mutatie is geweest en bepaal de retourreden. Vergelijk het adres en controleer het gebruik van het adres. Persoon overleden: ga naar stap 21 HR/UBO retour (overig): ga naar stap 22 Afgeschermd adres: ga naar stap 27	Medewerker BO	BAG/5.1.2.i5.1.2.i5.1.2.i Internet
21	Overdragen nabestaandendesk	Sla de retourbrief op in één pdf-bestand en draag het dossier over. Verstuur het pdf-bestand per mail nabestaandendesk@kvk.nl. Handel de brief af met melding: Persoon is overleden doorgestuurd naar nabestaandendesk. Het proces eindigt hier	Medewerker BO	5.1.2.i5.1.2.i 5.1.2.i PDF

Toelichting per processtap Retouren – 4 –

NR	Naam	Omschrijving	Verantwoordelijk	Systemen/sjablonen/ regelgeving
22	Bepalen afwijkend adres	Onderzoek de contactgegevens en bepaal of er een afwijkend bezoek- of privéadres, een andere vestiging óf een onderliggende entiteit bekend is. Controleer het gebruik van het adres en beoordeel de situatie Niet afwijkend adres, contactgegevens: ga naar stap 23 Afwijkend adres, organisatie uitgeschreven: ga naar stap 24 Afwijkend adres HR-retour (overig): ga naar stap 25 Afwijkend adres UBO-retour: ga naar stap 26 Niet afwijkend adres, geen contactgegevens: Volg het proces 2.01.04.03 Rappelleren	Medewerker BO	BAG/5.1.2.i5.1.2.i 5.1.2.i 5.1.2.i 5.1.2.i
23	Opnemen contact	Neem contact op met de aangever om een actueel adres te achterhalen Uitgeschreven: ga naar stap 24 Brief versturen: ga naar stap 25 UBO-retour: ga naar stap 26 Afgeschermd bezoekadres: ga naar stap 27 Geen contact met aangever: Volg het proces 2.01.04.03 Rappelleren	Medewerker BO	5.1.2.i 5.1.2.i 5.1.2.i 5.1.2.i
24	Controleren uitschrijving	Controleer in het Handelsregister of de organisatie daadwerkelijk is uitgeschreven Uitgeschreven: ga naar stap 25 Niet uitgeschreven: Volg het proces 2.01.04.03 Rappelleren	Medewerker BO	5.1.2.i5.1.2.i5.1.2.i
25	Versturen algemene brief (000a)	Stuur de brief naar alle bekende adressen. Stuur de brief ook via mail als een mailadres bekend is. Maak een schermafdruk van de melding in 5.1.2.i en leg deze vast als correspondentie voor de dossiervorming. Het proces eindigt hier	Medewerker BO	5.1.2.i5.1.2.i5.1.2.i 5.1.2.i 5.
26	Versturen brief kennisgeving (000b)	Stuur een brief ter kennisgeving aan de klant. Zet erin dat er een wijziging heeft plaatsgevonden en er eventueel actie moet worden ondernomen. Het proces eindigt hier	Medewerker BO	5.1.2.i5.1.2.i5.

Toelichting per processtap Retouren – 5 –

NR	Naam	Omschrijving	Verantwoordelijk	Systemen/sjablonen/ regelgeving
27	Controleren postadres	Controleer of het postadres gelijk is aan de retour gekomen brief	Medewerker BO	5.1.2.i5.1.2.i
28	Versturen brief postadres	Stuur 016ABA post retour van postadres. Stuur de brief naar alle bekende adressen inclusief het geregistreerde postadres. Stuur ook een brief naar het afgeschermde bezoekadres en verstuur de brief per mail als een mailadres bekend is. Maak een schermafdruk van de melding in 5.1.2.i en leg deze vast als corrhr. voor de dossiervorming	Medewerker BO	5.1.2.i5.1.2.i5.1.2.i 5.1.2.i 5.
29	Archiveren bewijs	Archiveer alle correspondentie met betrekking tot de retourpost. Denk hierbij aan: schermafdruk met de reden retour uit 5.1.2.i correspondentie via mail, brief en aantekeningen van telefoongesprekken	Medewerker BO	5.1.2.i5.1.2.iKlembord/ 5.1.2.i 5.1.2.i
30	Sluiten 5.1.2.i taak	Sluit de taak in 5.1.2.i Voer in de toelichting de uitgevoerde handelingen in en klik op *'Afhandelen'*	Medewerker BO	5.1.2.i
Onbestelbare mail – doorsturen				
31	Openen 5.1.2.i	Open 5.1.2.i Zie Inloggen in 5.1.2.i (5.1.2.i com)	Medewerker BO	5.1.2.i Kennisbank
32	Filteren onbestelbare mail	Selecteer de mailbox *'Backoffice Handelsregister'*. Filter de onbestelbare mail door in de zoekbalk en *'onbestelbaar'* in te typen	Medewerker BO	5.1.2.i
33	In behandeling nemen mail	Open de mail. Klik op de mail en klik vervolgens op '*in behandeling*' en '*status aanduiden als voltooid(e)'*. De mail is nu in behandeling genomen	Medewerker BO	5.1.2.i
34	Opzoeken behandelaar	Zoek de behandelaar op. Klik op *'Bestanden'* en open de '*ForwardedAttachement_1'*. Bekijk in de handtekening wie de behandelaar is en of een mailadres staat vermeld Mailadres vermeld: ga naar stap 35 Mailadres niet vermeld: ga naar stap 37	Medewerker BO	5.1.2.i 5.1.2.i

Toelichting per processtap Retouren – 6 –

NR	Naam	Omschrijving	Verantwoordelijk	Systemen/sjablonen/ regelgeving
35	Openen TXT-bestand	Download het TXT-bestand en open dit bestand	Medewerker BO	5.1.2.i 5.1.2.i
36	Kopiëren mailadres 5.1.2.i	Kopieer het mailadres. Ga naar stap 40	Medewerker BO	5.1.2.i Klembord
37	Openen 5.1.2.i	Open 5.1.2.i	Medewerker BO	5.1.2.i 5.1.2.i
38	Zoeken mailadres afzender	Zoek het mailadres van de afzender in 5.1.2.i Klik in de zoekbalk de naam van de afzender en klik op '*Contactgegevens weergeven*'. Het mailadres is nu zichtbaar	Medewerker BO	5.1.2.i 5.1.2.i
39	Kopiëren mailadres 5.1.2.i	Kopieer het mailadres uit 5.1.2.i en keer terug naar 5.1.2.i	Medewerker BO	5.1.2.i 5.1.2.i 5.1.2.i
40	Doorsturen mail	Klik op '*E-mail doorsturen*'. Plak of type het mailadres van de behandelaar in de zoekbalk in en klik op '*Volgende*'. De mail is van case-eigenaar gewijzigd of naar de persoonlijke mailbox van de afzender verstuurd	Medewerker BO	5.1.2.i 5.1.2.i 5.1.2.i
Onbestelbare mail - behandelen		Mail vanuit 5.1.2.i ga naar stap 31 Mail vanuit 5.1.2.i ga naar stap 37		
31	Openen 5.1.2.i	Open 5.1.2.i Zie Inloggen in 5.1.2.i (5.1.2.i com)	Medewerker BO	5.1.2.i Kennisbank
41	Openen onbestelbare mail	Klik op de onbestelbare mail in de mailbox	Medewerker BO	5.1.2.i
37	Openen 5.1.2.i	Open 5.1.2.i	Medewerker BO	5.1.2.i 5.1.2.i
42	Selecteren mailbox	Selecteer de Handelsregister mailbox bij mailbehandeling via 5.1.2.i Kijk in de persoonlijke mailbox voor mailbehandeling via 5.1.2.i Ga naar postvak IN en open de onbestelbare mail?	Medewerker BO	5.1.2.i 5.1.2.i
43	Kopiëren Opgave-ID	Kopieer de Opgave-ID uit het onderwerp van de mail	Medewerker BO	5.1.2.i 5.1.2.i

Toelichting per processtap Retouren – 7 –

NR	Naam	Omschrijving	Verantwoordelijk	Systemen/sjablonen/ regelgeving
44	Zoeken oorspronkelijke mail	Zoek de oorspronkelijk verzonden mail in de Handelsregister mailbox. Klik op '*Verzonden Items*' en plak in de zoekbalk de gekopieerde Opgave-ID. Open de verzonden mail	Medewerker BO	5.1.2.i 5.1.2.i
45	Klaarzetten mail	Zet de mail klaar door te klikken op '*Dit bericht opnieuw verzenden…*'	Medewerker BO	5.1.2.i 5.1.2.i
5	Openen 5.1.2.i	Open 5.1.2.i Zie 5.1.2.e	Medewerker BO	5.1.2.i Kennisbank
46	Plakken Opgave-ID	Plak de gekopieerde opgave-ID in de zoekbalk en klik op *'Zoeken'*	Medewerker BO	5.1.2.i Klembord
47	Controleren mailadres	Open het wijzigingsformulier en controleer of het mailadres in de onbestelbare mail overeenkomt met het opgegeven mailadres in de opgave Mailadres niet overeenkomstig: ga naar stap 48 Mailadres overeenkomstig: ga naar stap 49	Medewerker BO	5.1.2.i 5.1.2.i 5.1.2.i PDF
48	Kopiëren mailadres opgave	Kopieer het mailadres vanuit het wijzigingsformulier Ga naar stap 52	Medewerker BO	Klembord/ 5.1.2.i 5.1.2.i 5.1.2.i PDF
49	Controleren alternatief mailadres	Controleer of een alternatief mailadres in het dossier staat in 5.1.2.i Alternatief mailadres: ga naar stap 50 Geen alternatief mailadres: ga naar stap 51	Medewerker BO	5.1.2.i 5.1.2.i
50	Kopiëren mailadres 5.1.2.i	Kopieer het gekopieerde mailadres vanuit 5.1.2.i Ga naar stap 52	Medewerker BO	5.1.2.i 5.1.2.i Klembord/ 5.1.2.i 5.1.2.i
51	Opnemen contact	Neem telefonisch contact op om een alternatief mailadres te achterhalen Geen alternatief mailadres: ga naar stap 13 Alternatief mailadres: ga naar stap 52	Medewerker BO	5.1.2.i

Toelichting per processtap Retouren – 8 –

NR	Naam	Omschrijving	Verantwoordelijk	Systemen/sjablonen/ regelgeving
52	Versturen e-mail	Plak het alternatieve mailadres in de mail en klik op '*Verzenden*' Onbestelbare mail 5.1.2.i ga naar stap 53 Onbestelbare mail 5.1.2.i ga naar stap 54	Medewerker BO	Klembord/5.1.2.i 5.1.2.i
53	Archiveren mail	Archiveer de mail in de postvak door deze te verplaatsen naar de afgehandelde map. Het proces eindigt hier	Medewerker BO	5.1.2.i 5.1.2.i
54	Afsluiten case	Sluit de case in 5.1.2.i Klik op '*Afgesloten*' en daarna op '*Status aanduiden als voltooid(e)'*. Het proces eindigt hier	Medewerker BO	5.1.2.i
Facturen				
55	Sorteren retourenveloppen	Open de envelop en scheidt retourfacturen van de reguliere post	Medewerker BO	Poststuk
56	Controleren inhoud	Controleer of de inhoud van de envelop een retourfactuur heeft Geen retourfactuur: ga naar stap 57 Retourfactuur: ga naar stap 59	Medewerker BO	Poststuk
57	Beoordelen retourbrief	Beoordeel of de retourbrief op de afdeling verwerkt kan worden Verwerkbaar: ga naar stap 2 (5.1.2.i brieven) Niet verwerkbaar: ga naar stap 58	Medewerker BO	Poststuk
58	Overdragen poststuk	Draag het poststuk over naar de juiste afdeling. Het proces eindigt hier	Medewerker BO	Poststuk
59	Openen 5.1. bestand	Open het 5.1. bestand	Medewerker BO	5.1.2.i 5.1.2.i
60	Controleren aanwezigheid onderneming	Controleer of de onderneming voorkomt in het 5.1. bestand Bedrijf komt voor: ga naar stap 61 Bedrijf komt niet voor: ga naar stap 62	Medewerker BO	5.1.2.i 5.1.2.i

Toelichting per processtap Retouren – 9 –

NR	Naam	Omschrijving	Verantwoordelijk	Systemen/sjablonen/ regelgeving
61	Vernietigen retour factuur	Vernietig retour gekomen factuur. Het proces eindigt hier	Medewerker BO	Poststuk
62	Verwerken retour facturen	Verwerk de retour facturen in het 5.1. bestand	Medewerker BO	5.1.2.i 5.1.2.i
5	Openen 5.1.2.i	Open 5.1.2.i Zie 5.1.2.e	Medewerker BO	5.1.2.i Kennisbank
6	Opzoeken dossiernummer	Zoek het dossiernummer op in 5.1.2.i	Medewerker BO	5.1.2.i 5.1.2.i
63	Verifiëren gegevens	Verifieer de gegevens op de factuur met de gegevens in het dossier	Medewerker BO	5.1.2.i 5.1.2.i Poststuk
64	Opnemen contact	Neem contact op met de ondernemer en ga na of het postadres juist is. • Postadres gelijk aan privé adres: ga naar stap 65 • Postadres niet gelijk aan privé adres: ga naar stap 66 • Geen contact: probeer het een 2e keer op ander moment. Alsnog geen contact: ga naar stap 67	Medewerker BO	5.1.2.i
65	Wijzigen adres	Wijzig ambtshalve het adres. Volg hiervoor het proces Inschrijven en muteren HR	Medewerker HR	5.1.2.i
*	Proces Inschrijven en muteren HR	Volg het proces 2.01.01.01 Procesbeschrijving Inschrijven en muteren HR – Ambtshalve opgave Ga naar stap 67		5.1.2.i
66	Verzoeken om opgave	Verzoek de ondernemer om een opgave te doen	Medewerker BO	5.1.2.i
67	Maken notitie	Noteer in het 5.1.2.e wat met de ondernemer is afgesproken, inclusief de contactdatum. Noteer ook wanneer geen contact heeft plaatsgevonden	Medewerker BO	5.1.2.i 5.1.2.i
67	Versturen 5.1. bestand	Verstuur het bestand naar Finance. Dit gebeurt periodiek	Medewerker BO	5.1.2.i 5.1.2.i 5.1.2.i

Bijlage

Toelichting legenda systemen

Toelichting legenda systemen – 1 –

Applicatie	Soort applicatie	Toelichting
5.1.2.i		

Toelichting legenda systemen – 2 –

Applicatie	Soort applicatie	Toelichting
5.1.2.i	[redacted]	