

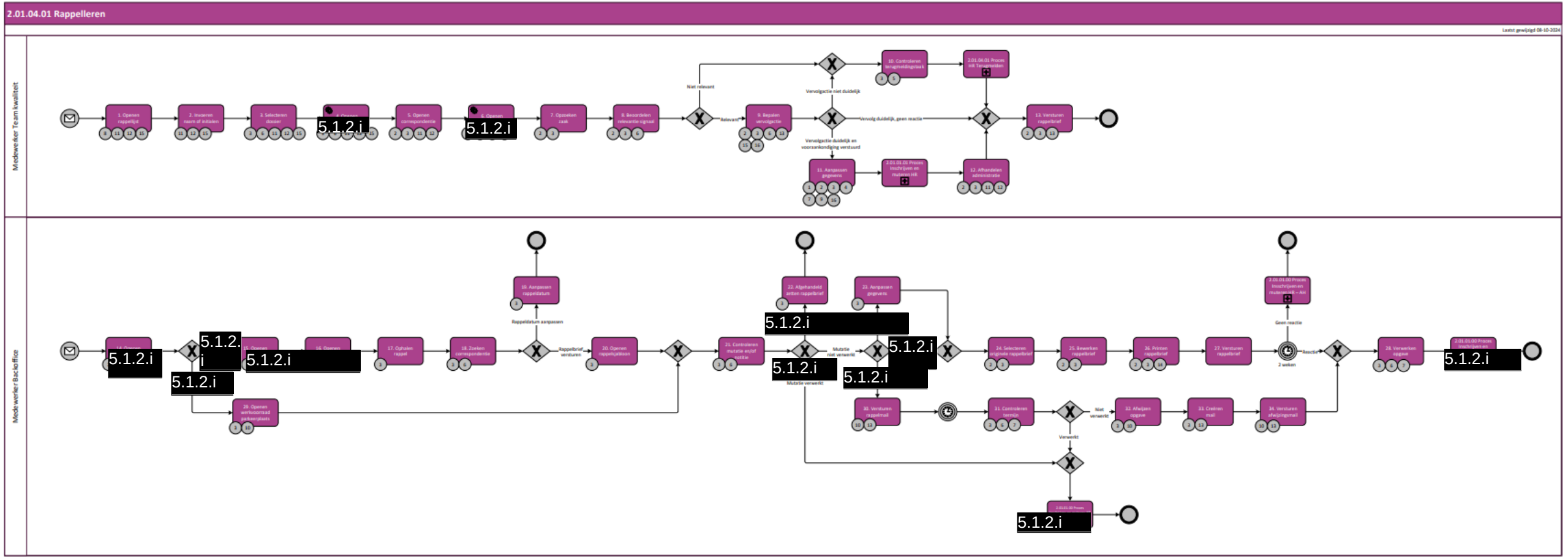
2.01.04.03
Proces Rappelleren

Juli 2024

Opzet en aanpak

Versienummer	Datum	Auteur	Stakeholder	Wijzigingen
1.0	Aug 2022	ABS ZO	5.1.2.e	Nieuw opgezet gericht op BO activiteiten
1.1	Mrt 2023	ABS ZO		Update check 2023 BO
1.2	Dec 2023	ABS ZO		Aanvulling activiteiten TK, inclusief check TK
1.3	Jan 2024	ABS ZO		Tekening toegevoegd
1.4	Mei 2024	ABS ZO		Update na check 2024 BO
1.5	Juli 2024	ABS ZO		Update na check 2024 TK
1.6				
1.7				
1.8				

Rappelleren



Doel, scope en beheers doelstelling(en)

2.01.04.03	Toelichting
Proces:	**Rappelleren**
Doel:	De doelstelling van het proces is het verkrijgen van volledige en juiste opgaves, met alle benodigde bewijsstukken Bij geen reactie dienend als bewijslast vanuit KVK om over te kunnen gaan tot ambtshalve handelingen
Scope:	De scope van dit proces betreft het versturen van rappelbrieven naar klanten om een bepaalde handeling te verrichten of aanvullende informatie te verkrijgen
Beheers doelstelling(en)	Dit proces heeft binnen het raamwerk van kritische processen de volgende beheer doelstellingen 1. Excellente 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) Teamleiders BO en ABS-en uitvoering TK
Betrokkenen:	Medewerkers BO en TK ABS-en BCM en processen ZO
Ontwikkelingen van het proces:	Risico en impact analyse uitvoeren en procesborgen

Toelichting per processtap Rappelleren – 1 –

NR	Naam	Omschrijving	Verantwoordelijk	Systemen/sjablonen/ regelgeving
Rappelleren		Rappelleren kan worden uitgevoerd door de Backoffice en het Kwaliteitsteam. Voor het behandelen van rappels door het Kwaliteitsteam wordt elke week een lijst aangemaakt. Deze rappellijst wordt 5.1.2.i geplaatst. De rappellijst wordt gemaakt van de correspondentie die in 5.1.2.i open staat. De backoffice medeweker rappelleert zijn/haar eigen rappellijst 5.1.2.i Handleiding 5.1.2.i Werkinstructie rappellerenTeamkwaliteit en 2.2.8 Communicatie met indiener via e-mail 5.1.2.i Rappelleren Team Kwaliteit: ga naar stap 1 Rappelleren Backoffice: ga naar stap 22		
1	Openen rappellijst	Open de rappellijst in 5.1.2.i of 5.1.2.i Team-Kwaliteit - Rappelleren algemeen - Alle documenten 5.1.2.i	Medewerker TK	5.1.2.i
2	Invoeren naam of initialen	Vul de initialen of naam in 5.1.2.i	Medewerker TK	
3	Selecteren dossier	Klik op het KVK-nummer om het te behandelen dossier te selecteren	Medewerker TK	
4	Openen 5.1.2.i	Door te klikken op het KVK-nummer wordt 5.1.2.i geopend en opent het dossier automatisch in 5.1.2.i	Medewerken TK	
5	Openen correspondentie	Klik op de melding in 5.1.2.i	Medewerker TK	
6	Openen 5.1.2.i	Door te klikken op de melding in 5.1.2.i word 5.1.2.i utomatisch geopend	Medewerker TK	
7	Opzoeken zaak	Zoek handmatig de zaak op in 5.1.2.i om meer informatie te verkrijgen van de melding	Medewerker TK	
8	Beoordelen relevantie signaal	Controleer eerdere herinnering om te bepalen of het nog een relevant signaal is Relevant: ga naar stap 9 Niet relevant: ga naar stap 10	Medewerker TK	

Toelichting per processtap Rappelleren – 2 –

NR	Naam	Omschrijving	Verantwoordelijk	Systemen/sjablonen/ regelgeving
9	Bepalen vervolgactie	Bepaal de vervolgactie. Neem contact op met de behandelaar wanneer het niet duidelijk is wat de vervolgactie is of stuur de vraag via een chatbericht in de chatgroep HR Terugmelden voor advies om de vervolgactie te bepalen Vervolgactie niet duidelijk: ga naar stap 10 Vervolgactie duidelijk en vooraankondiging verstuurd: ga naar stap 11 Vervolgactie duidelijk, geen reactie: ga naar stap 13	Medewerker TK	5.1.2.i [redacted]
10	Controleren terugmeldingstaak	Controleer of de terugmeldingstaak open staat. Volg hiervoor het proces 2.01.04.01 HR Terugmelden	Medewerker TK	
*	Proces HR Terugmelden	Volg het proces 2.01.04.01 Procesbeschrijving HR Terugmelden. Ga naar stap 13		
11	Aanpassen gegevens	Pas de gegevens aan conform de vooraankondiging en/of de melding. Volg het proces 2.01.01.01 Inschrijven en muteren HR – Ambtshalve opgave	Medewerker TK	
*	Proces Inschrijven en muteren HR	Volg het proces 2.01.01.01 Procesbeschrijving Inschrijven en muteren HR – Ambtshalve opgave		
12	Afhandelen administratie	Handel de correspondentie af in 5.1.2.i Sluit deze af nadat de herinnering erin is gezet met wat gedaan is. Zet een kruisje in de rappellijst zodat iedereen weet dat deze klaar is	Medewerker TK	
13	Versturen rappelbrief	Verstuur een rappelbrief naar het juiste adres. Is mailadres bekend, de brief ook versturen via mail	Medewerker TK	

Toelichting per processtap Rappelleren – 4 –

NR	Naam	Omschrijving	Verantwoordelijk	Systemen/sjablonen/ regelgeving
Rappelleren Backoffic [redacted] **Eigen voorraad te rappelleren dossiers**				
14	Openen [redacted]	Open [redacted]	Medewerker BO	[redacted]
15	Openen [redacted]	Open [redacted]	Medewerker BO	
16	Openen werkvoorraad [redacted]	Open de werkvoorraad door op de tegel '*Mijn voorraad*' te klikken in [redacted] en klik op de moersleutel icoon. Een pop-up scherm verschijnt met instellingen	Medewerker BO	
17	Ophalen rappel	Vink '*Behandel rappel*' aan en klik op het kruisje rechtsboven en sluit de instellingen. Haal het rappel/de rappels op door op 1, 5 of 10 te klikken. De te rappelleren brief verschijnt in eigen werkvoorraad ter afhandeling	Medewerker BO	
18	Zoeken correspondentie	Open het dashboard en klik op *correspondentie*. Voer het te zoeken gegeven in ((KVK-nummer, referentienummer of handelsnaam) en klik op de knop '*zoek correspondentie*' Aanpassen rappeldatum: ga naar stap 19 Aanmaken rappelbrief: ga naar stap 20	Medewerker BO	
19	Aanpassen rappeldatum	Klik op het potloodje naast de betreffende brief en klik in het detailscherm op het potloodje naast de rappeldatum om de rappeldatum aan te passen. Voer een datum in de toekomst in en druk op '*voer wijziging uit*'. Het proces eindigt hier	Medewerker BO	
20	Openen rappelsjabloon	Klik in het detailscherm op de knop "Rappelleren". Het juiste rappelsjabloon wordt geselecteerd op basis van het sjabloon van de eerste brief	Medewerker BO	
21	Controleren mutatie en/of notitie	Controleer indien nodig of de mutatie waarvoor een brief is gestuurd al verwerkt is en/of lees de notitie. Het komt regelmatig voor dat de brief niet op afgehandeld is gezet Mutatie verwerkt: ga naar stap 22 Mutatie niet verwerk, aanpassen adres- en/of contactgegevens: ga naar stap 23 Mutatie niet verwerk, geen aanpassing adres- en/of contactgegevens: ga naar stap 24	Medewerker BO	

Toelichting per processtap Rappelleren – 5 –

NR	Naam	Omschrijving	Verantwoordelijk	Systemen/sjablonen/ regelgeving
22	Afgehandeld zetten rappelbrief	Zet de rappelbrief op afgehandeld als de mutatie al is gedaan door te klikken op de knop '*afsluiten*'. Het proces eindigt hier	Medewerker BO	5.1.2.i [redacted]
23	Aanpassen gegevens	Pas de adresgegevens en contactgegevens aan	Medewerker BO	
24	Selecteren originele rappelbrief	Selecteer de originele rappelbrief onder 'correspondentie' om als bijlage mee te sturen met de rappelbrief en klik op '*ga verder*'	Medewerker BO	
25	Bewerken rappelbrief	Klik op '*bewerken*' om de rappelbrief waar nodig aan te passen en sluit het venster	Medewerker BO	
26	Printen rappelbrief	Klik op *'printen*' en controleer of de juiste rappelbrief is geprint	Medewerker BO	
27	Versturen rappelbrief	Verstuur de rappelbrief, voeg de bijlagen toe Reactie binnen termijn (2 weken): ga naar stap 28 Geen reactie binnen termijn: Volg het proces 2.01.01.00 Inschrijven en muteren HR – Ambtshalve opgave	Medewerker BO	
*	Proces Inschrijven en muteren HR	Volg het proces 2.01.01.01 Procesbeschrijving Inschrijven en muteren HR – Ambtshalve opgave		
28	Verwerken opgave	Volg het proces Inschrijven en muteren HR voor het uitschrijven van een Eenmanszaak, Vestiging of Samenwerkingsverband of het wijzigen van gegevens	Medewerker BO	
*	Proces Inschrijven en muteren HR	Volg het proces 2.01.01.01 Procesbeschrijving Inschrijven en muteren HR – 5.1.2.i [redacted]		

Toelichting per processtap Rappelleren – 6 –

NR	Naam	Omschrijving	Verantwoordelijk	Systemen/sjablonen/ regelgeving
Rappelleren Backoffice [redacted]		[redacted] heeft een koppeling met [redacted] Correspondentie over aanvullingen verloopt via de handelsregistermailbox. Een mail is verstuurd naar de indiener. [redacted] is de opgave verplaatst naar de parkeerplaats (aanhouden) in mijn werkvoorraad. De BRP opgaven komen op de parkeerplaats (aanhouden) in de KVK werkvoorraad. Ingangsdatum is 3 dagen na datum aanhouden. Na deze 3 dagen is deze opgave te zien in Mijn Parkeerplaats of voor BRP in de KVK werkvoorraad. In de Parkeerplaats staan opgaven die niet direct kunnen worden afgerond en wachten tot het moment dat de opgave wel kan worden afgerond zodra de benodigde informatie beschikbaar is. Zie 20. Onderzoek opgave [redacted] en Gebruik van B.S. [redacted] @kvk.nl en het vastleggen in [redacted]. Beleid rappel: Gewenste aanvulling niet ontvangen < 3 dagen, zelf rappelleren. Gewenste aanvulling niet ontvangen < 2 x 3 dagen, opgave afwijzen en mail sturen naar de klant		
14	Openen [redacted]	Open [redacted]	Medewerker BO	[redacted]
29	Openen werkvoorraad parkeerplaats	Open de werkvoorraad door op de tegel '*Mijn Parkeerplaats*' te klikken Zie 4.8 Parkeerplaats – Backoffice [redacted]	Medewerker BO	
21	Controleren mutatie en/of notitie	Controleer indien nodig of de mutatie waarvoor een brief is gestuurd al verwerkt is en/of lees de notitie. Het komt regelmatig voor dat de brief niet op afgehandeld is gezet Mutatie niet verwerk: ga naar stap 30 Mutatie verwerkt: Volg het proces Inschrijven en muteren HR [redacted] opgave stap 17 t/m 19	Medewerker BO	
30	Versturen rappelmail	Verstuur een rappelmail via de handelsregistermailbox en maak gebruik van de standaard e-mailteksten. Zie Standaard e-mailteksten [redacted]	Medewerker BO	
31	Controleren termijn	Controleer na 6 dagen of de mutatie waarvoor de aanvulling is gevraagd is verwerkt Mutatie niet verwerkt: ga naar stap 32 Mutatie verwerkt: Volg het proces Inschrijven en muteren HR [redacted] opgave stap 17 t/m 19	Medewerker BO	
*	Proces Inschrijven en muteren HR	Volg het proces 2.01.01.01 Procesbeschrijving Inschrijven en muteren HR [redacted] opgave stap 17 t/m 19		

Toelichting per processtap Rappelleren – 7 –

NR	Naam	Omschrijving	Verantwoordelijk	Systemen/sjablonen/ regelgeving
32	Afwijzen opgave	Wijs de opgave af. Zie 2.2.10 Afwijzen van een opgave 5.1.2.i	Medewerker BO	5.1.2.i
33	Creëren mail	Door te klikken op afwijzen wordt automatisch een mail gecreëerd naar het e-mailadres van de aangever. Het onderwerp en de naam van de aangever zijn ingevuld	Medewerker BO	
34	Versturen afwijzingsmail	Vul de automatisch gecreëerde mail aan met een standaard tekst voor afwijzen en verstuur de mail naar de aangever. Zie Standaard e-mailteksten 5.1.2.i	Medewerker BO	
28	Verwerken opgave	Volg het proces Inschrijven en muteren HR voor het uitschrijven van een Eenmanszaak, Vestiging of Samenwerkingsverband of het wijzigen van gegevens	Medewerker BO	
*	Proces Inschrijven en muteren HR	Volg het proces 2.01.01.01 Procesbeschrijving Inschrijven en muteren HR 5.1.2.i opgave		