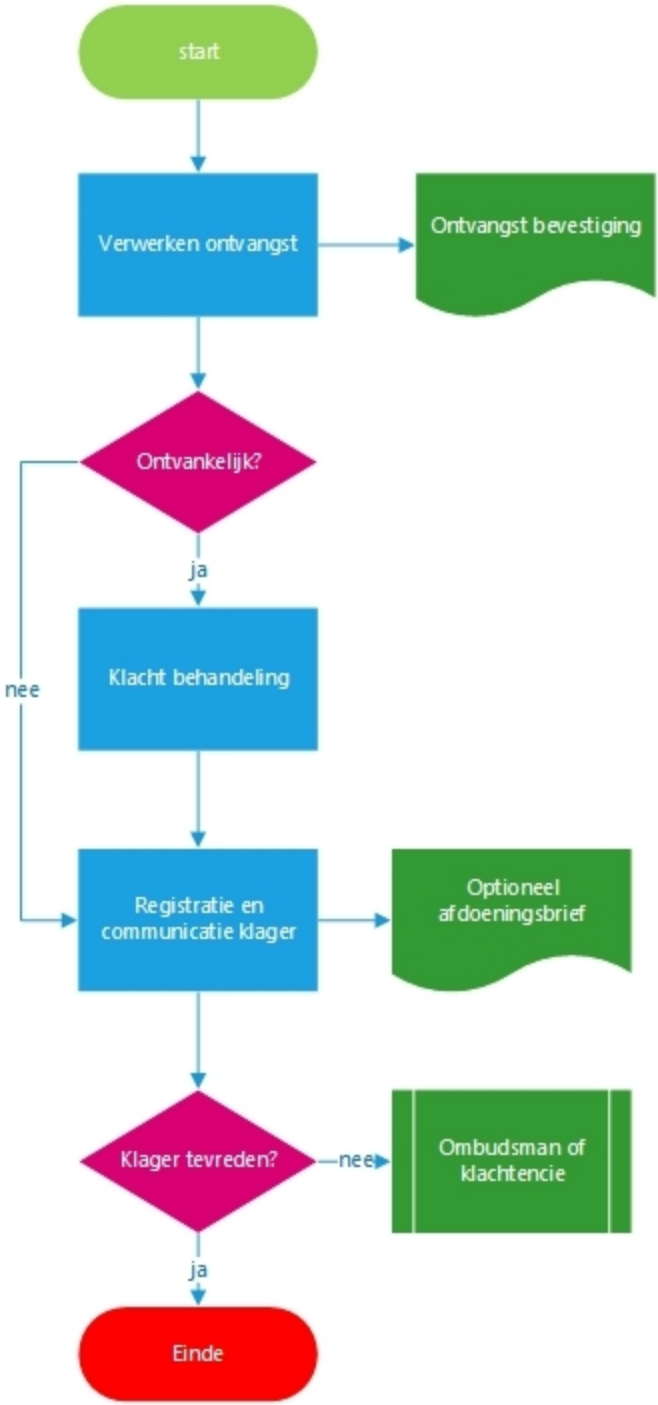
start
Verwerken ontvangst
Ontvangst bevestiging
Ontvankelijk?
ja
nee
Klacht behandeling
Registratie en communicatie klager
Optioneel afdoeningsbrief
Klager tevreden?
nee
Ombudsman of klachtencie
ja
Einde