

Behandelen Bezwaren TVS

Inhoud

- Algemeen
 - Beoordelen
 - Achtergrondinformatie
- Onvankelijkheid tekenen
- Behandelen bezwaar
- Opstellen beslissing op bezwaar
- Formaliseer beslissing op bezwaar na senior control

Algemeen

Let op! De meeste recarte wijzigingen zijn in het rood geschreven!

Bij het proces 'Behandel bezwaar' wordt een bezwaar behandeld dat betrekking heeft op een 'hercensuratie' voorschotbeschikking, een definitieve beschikking of een primaire beslissing. Het bezwaar is inbrekend door de belanghebbende of zijn vertegenwoordiger. Het eindresultaat van de behandeling van een bezwaar is een beslissing op bezwaar (BOB). De belanghebbende heeft de mogelijkheid om tegen de uitspraak in beroep te gaan.

- Voor regeling inhoudelijke beleidsinformatie, wetteksten en achtergrondinformatie zie ook 'Handboek Toeslagen' op regionale, Locale intranet > Toeslagen Weropgebieden > Handboek Toeslagen
- Voor systeeminhoudelijke basisinformatie, principes en achtergrondinformatie met betrekking tot het handmatig behandelen van uitval en uitvoer vanuit TVS zie 'Gebruikershandleiding Toeslagen nieuw' op regionale, [Locale intranet > Toeslagen versieopbouw > Gebruikershandleiding](#)

Belangrijk

- Rapporteren**
Vanaf 15 oktober 2020 is het rapporteren geïmplementeerd bij bezwaar, zie daardoor de GM-78  [GM78](#). Belastingdienst/Toeslagen dient een rapport te versluren bij processen, waarbij er **geïnitieerd** vanuit B/T bewijsstukken zijn opgevraagd bij de burger. B/T dient op basis van artikel 16 lid 3 van de Anw en het zorgvuldigheidsbeginsel bij elke uitruag van bewijsstukken waarbij niet óf volledig wordt geroepd een rapport te versluren.
- Overschakelen van de kamlijn**
Deurde, Koninkrijk Fomeel/Recht is besloten, dat de AIVB termijn in bepaalde situaties opgeschort mag worden bij verzuimherstel en in een aantal uitzonderlijke gevallen. Het besluit en de uitzonderingen staan beschreven in de GM-BZW11  [GM-BZW11](#). Verder staat in deze module de werkwijze beschreven voor het daadwerkelijk overschakelen van de AIVB einddatum. Daarnaast is de GM-BZW38  [GM-BZW38](#) aangetuigd met een werkwijze die geldt voor de 2^e verdagte en heeft betrekking op de mogelijkheid om vanuit het beroepscantoor met de burger de AIVB termijn te verlengen.
- Uitsluitlijst**
Alle posten die vanwege toezicht (toezicht werkbundels) op de uitsluitlijst moeten komen worden door handhaving gemiddeld massaal op de uitsluitlijst gezet. Wanneer je een bezwaar behandelt, behandel je ook de samenhang waaronder de betreffende werkbundels van toezicht. Op het moment dat je het bezwaar en de samenhang hebt behandeld en alle werkbundels hebt afgerond zullen de uitsluitingen die massaal door handhaving zijn gedaan automatisch vóór het eerstvolgende termijnbesluitmoment worden verwijderd. Je hebt dit dus niet meer zelf te doen. Alleen de posten die individueel op de uitsluitlijst zijn gezet van uit Froude en/of IST (herkenbaar

aan rode uitsluiting en user-ID) moet er ook handmatig na behandeling van het bezwaar van de uitsluiting kennis verwijderd. Deze individueel erop gezette uitsluitingen verwijderen na behandeling van alle werkkers dus niet automatisch vóór het eerste binnemel besluimoment. Indien een post door team fraude op de uitsluiting is gezet en ook de toezichtlijst staat, moet er met team fraude contact worden opgenomen om te bepalen of het bezwaar door team fraude behandeld dient te worden. Stuur hiervoor een mail naar de fraude postbus: [Toeslagen Fraude Postbus](#)

Uitsluitingen erop gezet door team fraude moeten door team fraude zelf worden verwijderd → Stuur hiervoor een mail naar de fraude postbus: [Toeslagen Fraude Postbus](#)

Uitsluitingen die handmatig zijn geplaatst moeten door de betreffende medewerker ook weer handmatig verwijderd worden

Wanneer blijkt dat er problemen zijn met de uitsluiting (massale uitsluitingen zijn bijvoorbeeld na behandeling van een bezwaar en afronding van alle werkkers niet voor het eerstvolgende fermeel besluimoment verwijderd) moet contact opgenomen worden met een beheerder uitsluitingen op proces bezwaar. De teamleiders bezwaar behouden het overzicht van beheerders uitsluitingen

Let op! Je kunt na behandeling van het bezwaar pas ná het eerstvolgende fermeel besluimoment controleren of alle massaal erop gezette uitsluitingen ook daadwerkelijk verwijderd zijn.

Op het moment dat je het vertilem bezwaar en alle samenhang hebt afgerond is dus niet direct in TVS zichtbaar of de uitsluitingen zijn verwijderd. Dit gebeurt pas vlak voor het eerstvolgende fermeel besluimoment.

• Combi bezwaar

Er is sprake van een combi bezwaar wanneer de belanghebbende in 1 bezwaarschrift zowel bezwaar maakt tegen een grondslag Toeslagen alsmede tegen de hoogte van het vastgestelde inkomen. Het deel van het bezwaar dat gericht is tegen de grondslag Toeslagen wordt afgehandeld door Toeslagen en het deel van het bezwaar dat gericht is tegen de vaststelling van het inkomen wordt afgehandeld door de BRI (Basis Registratie Inkomens). Wanneer er sprake is van een combi bezwaar moet voordat het bezwaar door Toeslagen wordt afgerond en voordat de mutaties worden doorgevoerd (bij gebrek en deels geprocedé) eerst afgerond worden met de afdeling van de BGA-DirCoördinator. Postbus wat de status is van het bezwaar. Verleiden onder: uit zefin (RVV) (Rechtelijke bezwaren en verzoekvoorziening) controleren of de BRI het bezwaar had afgerond, maar blauw is overgegaan op een ander systeem (LVB). Hier hebben de Toeslagen medewerkers geen autorisatie voor.

Indien de BRI het bezwaar nog niet heeft afgerond, moet contact worden opgenomen met de betreffende belanghebbende met het verzoek om het blauwe bezwaar zo snel mogelijk af te ronden in verband met de Avb-termijn.

De BRI moet binnen twee weken het bezwaar afronden en een terugkoppeling geven. Zo lang wordt het vertilem bezwaar in de eigen verkeerbaan aangehouden.

Zodra het ERI bezwaar is afgerond kunnen de mutaties worden doorgevoerd, het vertilem bezwaar worden afgerond en de BCB worden verstuurd. Indien na twee weken het bezwaar door de BRI nog niet is afgerond moet een email worden gestuurd naar: BGA-DirCoördinator Postbus. Op dat moment wachten wij niet langer met het afronden van ons bezwaar en moeten de mutaties worden doorgevoerd, het vertilem bezwaar worden afgerond en de BCB worden verstuurd.

• Artikel 21 Avb

Wanneer bij een bezwaar tegen een definitieve beschikking de verkregen informatie aanleiding geeft om de beschikking te herzien moet te allen tijde oetotet worden aan artikel 21 van de Avb. Dat de beslissing op bezwaar een volledige heroverweging is doet hier niet aan af. Wanneer artikel 21 wordt toegepast moet dit altijd goed gemotiveerd worden.

Voor achtergrondinformatie over artikel 21 en informatie over wanneer artikel 21 wel of niet kan worden toegepast → Zie module GW-BZV49 [\[56-102-05\]](#) - Artikel 21 Herben in het nadeel van de burger.

• **VT bezwaar inmiddels DT beschikking**

De raad van state heeft bepaald dat de VT-procedure gescheiden moet worden behandeld van de DT-procedure. Dit betekent dat een bezwaar tegen een VT-beschikking niet (meer) kan worden opgevat als een bezwaar tegen de DT-beschikking, ook al is de beschikking tijdens een lopende VT-bezwaar vastgesteld. Wanneer een toezeggerechtigde geen bezwaar heeft gemaakt tegen de inmiddels definitief geworden beschikking, is dat voor zijn rekening en risico.

Juridisch moet je het bezwaar gericht tegen een VT-beschikking, ook al is er inmiddels alleen DT-beschikking, afhandelen als een bezwaar tegen een VT-beschikking.

Omdat je de VT-beschikking nadat er al een DT-beschikking is afgegeven niet meer kunt wijzigen, kun je wel in je beslissing op bezwaar aangeven dat er inmiddels de definitieve toezegging en dat je die beschikking zult wijzigen op grond van je bezwaar. Het wel of niet nog wel de bevoegdheid heeft om de DT-beschikking vast te stellen. Afhankelijk van het resultaat (n het nadeel/voordeel van belastingbetreffende) moet de wel binnen het kader van artikel 21 of 21a Avr worden.

• **VT bezwaar inmiddels nieuwe VT beschikking**

Wanneer er een bezwaar is ingediend tegen een VT-beschikking dan dien je dit bezwaar ook aan te merken tegen de opvolgende herziene VT-beschikking. In art. 8:19 Awb is aangegeven dat herzieningen niet worden genomen in de bezwaarprocedure en dat dit geldt zolang de bezwaarprocedure loopt. Voor de inhoudelijke behandeling van het bezwaar is het wel nodig dat het bezwaar onvankelijk is. Dit moet dus per beschikking waar tegen bezwaar is gericht bekeken worden.

Wanneer een bezwaar niet onvankelijk is, wordt het daardoor niet inhoudelijk behandeld. Wanneer er tussentijds een herziening is, loopt deze wel mee in de bezwaarprocedure, maar je komt hiervoor alleen toe aan een inhoudelijke behandeling, als het bezwaar onvankelijk is ten opzichte van de herzieningsbeschikking zelf.

Voorbeeld 1

Voorschotbeschikking van 1 januari

Bezwaar van 1 april tegen de 1^{ste} voorschotbeschikking

Herziene beschikking van 1 juni

Het bezwaar is te laat voor de 1^{ste} beschikking en prematuur voor de 2^{de}. Het bezwaar is dus niet onvankelijk.

Voorbeeld 2

Voorschotbeschikking van 1 januari

Bezwaar van 1 april tegen de 1^{ste} voorschotbeschikking

Herziene voorschotbeschikking van 1 maart

Het is te laat voor de 1^{ste} beschikking maar tijdig voor de 2^{de}. Het bezwaar tegen de 2^{de} beschikking moet dus inhoudelijk behandeld worden

• **Kostenvergoeding**

Vergoeding van de kosten van bezwaar zal plaatsvinden indien DT:

- bij het primaire besluit is uitgegaan van onjuiste gegevens van derden en de belanghebbende daarvoor geen verwijt kan worden gemaakt.

- de beschikking is herroepen op grond van gewijzigde gegevens, indien aan alle voorwaarden van artikel 7:15 Awb is voldaan. Het maakt dan niet uit of de derde partij (b.v. in DT) destijds foutieve gegevens heeft aangeleverd, of dat die gegevens na een procedure zijn aangepast.

Uitzonderingen hierop zijn:

1. Het is aan de bezwaerde zelf te wijten dat door de derde partij onjuiste gegevens zijn verstrekt aan het bestuursorgaan dat op basis daarvan een besluit heeft genomen, en het besluit wordt herroepen omdat lijfers het bezwaar de feiten of omstandigheden wijzigen. Van een wijziging van feiten of omstandigheden kan niet worden gesproken indien de

derde partij zijn eigen standpunt heeft gewijzigd naar aanleiding van een bezwaar of herenwegname.

- De betwastmaker maakt bezwaar tegen het inkomensgegeven (BRI) dat hij hebben gehanteerd. Het bezwaar tegen het B/T besluit wordt dan mede aangemerkt als een bezwaar tegen het inkomensgegeven (art. 21a AWK), en moet door de inspecteur worden behandeld.

Bij een gegrondverklaring door de inspecteur leidt deze wijziging op grond van artikel 20 Awr tot een herziening van de B/T-verplichting en krijgt de betwastmaker in de procedure van de inspecteur een verzending van de bezwaarteksten, voor zover hij ook aan de overige voorwaarden voldoet. B/T voorgedit deze kosten dus niet maar de kosten worden vergoed door de inspecteur.

- ZTA (Zorgtoeslag tijdelijke arbeidsmigranten) bezwaren**

Persoon vanaf 18 jaar die tijdelijk in Nederland werken voor een Nederlandse werkgever en een zorgverzekering hebben afgesloten kunnen onder bepaalde voorwaarden in aanmerking komen voor zorgtoeslag. Dergelijke aanvragen lopen via het reguliere traject (TVS) maar een deel van deze aanvragen wordt door intermediairs aangeleverd aan Toeslagen en waardschikkingen in het buitenland.

Het proces dat voor deze specifieke groep aanvragers is ingericht heet het ZTA proces. De ZTA beschikkingen komen uit NBS en de gegevens van de ZTA aanvragen zijn raadpleegbaar in KTS.

Een ZTA post is herkenbaar aan het beschikkingnummer. Op de 4^{de} positie ná de T staat een 8.

Indien je een bezwaar binnenrijgt en het een ZTA post betreft (herkenbaar aan het beschikkingnummer of omdat Breken 'ZTA bezwaar' op het venster heeft vermeld) zie dan voor verdere uitleg en voorwaarde moet die GIL-RZV48 'ZTA bezwaren'  GIL-RZV48.

- Termijn DT**

Wanneer een legemeetkoming niet binnen acht weken na ontvangst van een aanvraag wordt toegekend, verstrekt de aanvragers Toeslagen een voorstel tot het bedrag van 0,50 legemeetkoming vermoedelijk zal worden vastgesteld. Het voorstel wordt verstuurd op de daer de belanghebbende verstrekte gegevens, waarbij de bezwaarteksten van belang zijnde wijzigingen in de omstandigheden door te geven.

Na afloop van het jaar wordt de legemeetkoming vastgesteld, waarbij geldt dat als er voorschotten zijn verleend deze worden verrekend met de legemeetkoming.

In artikel 19, eerste lid, van de Algemene wet inkomensafhankelijke regeling en staat dat Belastingdienst/Toeslagen wel binnen een bepaalde termijn de definitieve beschikking moet afgeven namelijk binnen zes maanden na de vaststelling van de waardering aanslag van een van de leden van het huishouden. Indien er NINBI is binnen acht weken na de vaststelling van de nio beschikking, indien de termijn later is dan de zes maanden termijn. Dit betreft echter een termijn van orde en geen fatale termijn.

Het komt soms voor dat Belastingdienst/Toeslagen meer dan 5 jaar na afloop van het jaar nog een definitieve beschikking afgeeft en de herbevoegende termijn dus overschrijft. Uit artikel 14 is 7 van de awr blijkt dat indien na afloop van 5 jaar afloop van DT wordt afgegeven, deze termijn geldt op het bedrag van het verleende voorschot.

De 5-jaars termijn geldt wel voor de herziening van een definitieve beschikking (art. 21 en 21a Awr), dit betekent dat een definitieve beschikking op basis van deze artikelen dus niet meer herzien kan worden na 5 jaar.

- Verlenen uitstel bij nalatigheid van gronden en bewijs**

Nalatigheid is het verlenen van uitstel voor het aanleveren van gronden en bewijs door leden van de belanghebbende in goed overleg met de bewaarde afgevaardigde te regelen. Het is niet het verlenen van uitstel en het vaak ook uitstel wordt gevraagd met schijnbare redenen.

Bijvoorbeeld wanneer een advocaat eerst een proforma bezwaar indient en vervolgens s'ierlei faxen en bellen doet om zoveel mogelijk uitstel te verkrijgen. Vaktechniek stelt zich op het standpunt dat er niet uitstel verdienen het uitgangspunt is en dat met wederzijds goedvinden tussen de behandelbaar en de bezwaarde gemist meer uitstel mag worden verleend, maar niet nodig is wanneer je het gevoel hebt dat er een toepje niet je wordt genomen.

• **Bijzonder berekenen**

Vanaf september 2018 worden alle eerste verzoeken bijzondere berekening in de vorm van een bezwaar als bezwaar afgehandeld. We stoppen dus met het overnemen van bezwaren naar een eerste verzoek bijzondere berekening. Wordt het verzoek gedaan middels een bezwaarschrift, dan krijgt de burger de beslissing aan de hand van een BOB.

Wanneer een toep bezwaar naar aanleiding van een eerder verzoek om een bijzondere berekening is ingediend moet het bezwaar worden behandeld. Indien het bezwaar gegrond zijkt, moet het verzoek om bijzondere berekening alsnog worden gehonoreerd.

Omdat huurgrensoverschrijding en extra toeslag aangepaste woning officieel geen bijzondere berekeningen zijn maar een rechtstreekse uitvoering van de WvH geldt voor deze gevallen art. 21a Awk herziening in het voordeel van belanghebbende. Indien het verzoek binnen vijf jaar na de laatste dag van het berekeningsjaar is ingediend kan het bezwaar direct niet ontvankelijk worden verklaard en de toeslag worden herzien in het voordeel van belanghebbende.

Indien het verzoek na de vijfjaar periode is ingediend moet er worden uitgevraagd waarom het bezwaar te laat is ingediend en indien er geen verschoonbare reden is wordt het bezwaar niet ontvankelijk verklaard.

Is er wel een verschoonbare reden voor de te late indiening van het bezwaar dan wordt het bezwaar ongegrond verklaard omdat het verzoek te laat is ingediend en er niet meer in het voordeel van de belanghebbende mag worden herzien.

• **Horen bij bezwaar**

We versturen vraagbrieven BZW/12 en/of BZW/07 om aan te geven dat er mogelijk is om te horen. Art. 72, onder d, van de Awb geeft nu aan dat er niet gehoord hoeft te worden indien de belanghebbende niet binnen een door het bestuursorgaan gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht gehoord te worden.

In Awb paragraaf 5.5 gevallen waarin we omgekeerd afzien van horen:

- Kennelijk niet-ontvankelijk
- Kennelijk ongegrond
- Indiener geeft aan niet gehoord te willen worden
- Indiener reageert niet op onze brief of hij gehoord wil worden
- Volledig legeloos: komen

• **Behandelen VI bezwaren in D1 fase**

In de definitieve fase worden er geen voorstelbeslissingen meer a (geproven) tenzij een burger om een voorstelbeslissing verzoekt. Dit heeft tot gevolg dat resultaten niet meer worden meedeeld via een beschikking.

Bezuurschrijven tegen voorstelbeslissingen moeten niet behandeld worden binnen de gestelde termijn. Indien sprake is van een kennelijk gegrond, gegrond of gedeeltelijk gegrond bezwaar moeten de nodige wijzigingen doorgevoerd worden in TVS.

Omdat er voor een aantal meldingen twijfelvoldabe is aangezet zullen bepaalde meldingen niet worden verwerkt, wordt er geen conceptbeslissingen nrogezet en ontstaat er uitval in het kantooromstaal.

De uitval als gevolg van de twijfelvalidatie mag alleen bij bezwaar en beroep door de behandelbaar zelf worden geoordeeld. In alle andere gevallen wordt door de handhavingsgeregule aan de hand van profilering vastgesteld welke meldingen alsnog zijn en welke meldingen worden aangehouden via een bundel thematisch toezicht.

Na het doorvoeren van de nodige wijzigingen en indien van toepassing het accorderen van de uitval die is ontstaan door twiëvalvalidatie moet de post eerst worden afgevoerd en daarna op de inschijflijst worden geplaatst. Op basis van de inschijflijst wordt er een nieuwe voorschotbeschikking naar de klant verstuurd. Alle doorgevoerde wijzigingen worden in de nieuwe voorschotbeschikking meegenomen.

• Awb behandeltermijnen zichtbaar in TVS

Bij het aanmaken van een verkeer bezwaar (melding 36) wordt de datum ontvangst van het bezwaar en het beschikingsnummer van de primaire beschikking (de beschikking waartegen de burger bezwaar maakt) opgevoerd. Op basis van de dagtekening van de primaire beschikking wordt door TVS de eerste behandeltermijn volgens de algemene verkeerswet (Awb) voor het verlaten bezwaar bepaald. De einddatum voor de eerste Awb-behandeltermijn is te zien in het verlaten endor. Verwerkingstermijn! De eerste behandeltermijn is 12 weken vanaf datum primaire beschikking, wanneer het een bezwaar tegen een beslissing met een beschikingsnummer betreft. Indien het een bezwaar tegen een beslissing zonder beschikingsnummer betreft, moet worden gecontroleerd of de einddatum van de behandeltermijn correct staat. Voor meer informatie, zie [GU-BZV26](#)  (om te zien).

Let op!

De Awb-termijnen worden niet bevestigd aan de hand van de gekende iconcodes voor de verkeers in de verkeer voorraad. Deze iconcodes horen bij de bevestiging van een processtermijn (PT) en de processtermijn (PST). Een processtermijn gaat lopen vanaf het moment dat een verkeer in TVS wordt opgevoerd, een processtermijn (bijvoorbeeld een wachttafel) gaat lopen wanneer je een processtap in TVS aanmaakt.

Naast de eind- van de processtermijn of processtermijn nadert verlaat het icon bij het betreffende verkeer bezwaar van groen naar oranje. Wanneer de processtermijn is verstreken, verkleurt het icon rood. Dit verandert niet wanneer er een 1^{ste} of 2^{de} verdaging is opgevoerd. Dit komt omdat de in het ingesloten processtermijn gehanteerd blijft en los staat van de Awb-termijn. Verkeers in een bezwaar moet worden afgehandeld. Hierdoor ligt het uiterlijk dat bepaalde verkeers bezwaar buiten de termijn lopen maar dit hoeft niet zo te zijn.

• Bezwaar eerst beoordelen op juiste classificatie

Beoordeel altijd eerst of een bezwaar meteen afgehandeld kan worden, of het bezwaar wel voor 3IT bestemd is, en of het bezwaar juist geclassificeerd is. Wanneer een bezwaar niet juist is geclassificeerd of wel juist is geclassificeerd maar na behandeling nog door moet worden gestuurd naar blauw dan kan bij twiëfel over de juiste routing naast deze instructie ook het document 'Informatie over ongestructureerde berichten' worden gebruikt. Dit document is te vinden op de volgende locatie: <Inzet><Toeslagen><Verkeers in><Algemeen><Ongestructureerde berichten>.

• Bezwaar met betrekking tot een niet aangewezen onafhankelijke woonruimte

Wanneer een burger bezwaar maakt tegen een wijziging van de huurtoeslag omdat er volgens Belastingdienst/Toeslagen sprake is van een niet aangewezen onafhankelijke woonruimte, kan post Belastingdienst/Toeslagen uit van de gegevens die bekend zijn in de BRP (basisregistratie personen). Bij twiëfel kan een bezwaarbeheerder in bepaalde gevallen nadere informatie opvragen bij de Verhuurdersadministratie. Hier ligt de een verwijzing naar de Totaalrijt recht- en niet-rechtshebbende documenten (handig): <Inzet><Toeslagen><Verkeers in><Belastingdienst/Toeslagen><Van naar>: hoge verhuurdersadministratie.

• Verhuurdersadministratie

Voor bezwaren waar bij nadere informatie nodig is van de VHA is verband met het huurtoeslag zijn de volgende afspraken met de VHA gemaakt:

1. Maak een WO aan in TVS. Aanmelden VHA  (om te zien).
2. Contact met de VHA loopt via de daarvoor bestemde postbus: [Toeslagen Verhuurders administratie postbus](#).
3. In het onderwerp van de e-mail aan de VHA moet altijd 'Bezwaaar' staan.
4. VHA moet binnen 5 werkdagen reageren indien dit niet gebeurt moet worden geclassificeerd naar een Senior bezwaarbeheerder.

6. Wanneer de VHA geen informatie kan geven over het betreffende huurobject (bijvoorbeeld omdat de verhuurder op verzoek van de VHA niet reageert en niet de gevraagde sluitken toelating) kan het bezwaar ongrondig worden verklaard. We gaan dan uit van de gegevens zoals ze bekend zijn in TVS.
- DT bezwaren tegen het inkomen**
De bezwaren tegen de definitieve beschikking tegen het inkomen (RIC/ bezwaren) uitsien voortvallen vastgesteld in de CBV (Gemeentelijke Eerwaa- en verzoek Vordering). Hiervoor hadden bepaalde medewerkers van Toeslagen autorisatie voor om ze fde status van de Blauwbezwaren in te kunnen zien. Blauw is echter overgegaan op een ander systeem (LVD), waar Toeslagen medewerkers geen autorisatie voor hebben. Indien het dus noodzakelijk is om de status van een bezwaar bij Blauw te achterhalen, kan er contact gezocht worden via de ECA BRIC contactpunt postbus.
 - SVB**
Wanneer een bezwaar bij Belastingdienst Toeslagen is ingediend, maar is gericht tegen een grondslag van de Sociale Verzekeringsbank (SVB) dan moet het bezwaar door Belastingdienst Toeslagen worden afgehandeld en niet door de SVB.
 - Herzien niet onvankelijk bezwaar**
Wanneer een bezwaar niet onvankelijk is verklaard, moet indien er sprake is van een onjuist primair besluit waarbij de toelag te laag is vastgesteld, dit besluit worden herzien. Er is dan echter geen sprake van een gegrond bezwaar. Ook is geen sprake van een ambtshalve tegenrekening aan het bezwaar, omdat herzien wordt in het voordeel op basis van artikel 10 van de Awr (bij voorschot en 21a van de Awr bij definitieve vaststelling). Er worden nieuwe primair besluiten genomen vastgelegd bezwaar openstaat. Tegen het niet onvankelijk verklaard van het bezwaar staat nimmer op. Voor de herziening van een definitieve vaststelling gelden hiero enkele uitzonderingen, waarin niet mag worden herzien. Deze staan in art. 5a van de Uitvoeringsregeling en nader toegelicht in het handboek. Voor afhandeling van deze bezwaren, zie GM-EZW 15 [\[2\]](#) (GM-EZW 15). Herzien in het voordeel van de burger.
 - Verzoek om herziening**
Het komt voor dat in plaats van een bezwaar of na een ongegronde ECU een verzoek om herziening wordt ingediend. Deze verzoeken worden ingediend als "alzo onopdracht". Voor het behandelen van deze verzoeken om herziening verwijzen we naar het [Rv Herzieningsmediati](#).
 - Tenugmeelvoorneming BRP (basis registratie personen)**
Wanneer er twijfel is over de juistheid van de gegevens in BRP (bijvoorbeeld omdat post die is verzonden naar een door BRP geleverd adres onbestabaar retour komt) moet dit kort onderzoek worden om vast te stellen of het gegeven inderdaad onjuist is. Indien het kan moet bepaalde worden vast te stellen de juiste gegevens zouden moeten zijn. Wanneer het vermoeden bestaat dat de gegevens in BRP incorrect onjuist zijn is sprake van periode twijfel. Dit moet worden terug gemeld aan de registratiehouder die dit vervolgens onderzoekt en zo nodig corrigeert. Voor meer informatie over het terugmelden BRP zie GM-03 [\[2\]](#) (GM-03). Tevens is het handig om hier de link naar IGA te vermelden.

[Terug naar inhoudelijke inhoud](#)

Achtergrondinformatie

- Wat dwingend en beroep (ingebrekestelling en dwangsom). [\[1\]](#) (GAARDAT)
- Resdie burger naar aanleiding van beslissing op bezwaar. [\[2\]](#) (PLAATWAT)
- Niet onvankelijk bezwaar en inhoudelijk gegrond. Versturen DOB NO en herzien primair beschikking in het voordeel van de burger. [\[3\]](#) (GAARDAT)
- Werkwijze bij een door de SVB ontvangen bezwaar tegen het inkomen. [\[4\]](#) (GAARDAT)
- Uitstel van betaling en verdueren ontvangstbevestiging. [\[5\]](#) (GAARDAT)

Stap 2 **Beoordeel of het bezwaar voor Belastingdienst/Toeslagen bestemd is**

- Indien het bezwaar (deels) niet bestemd is voor Belastingdienst/Toeslagen → Ga naar **stap 3**
- Indien het bezwaar bestemd is voor Belastingdienst/Toeslagen → Controleer of er een terugvordering aanwezig is en uitstel van betaling (U830) is verleend.
 - Geen terugvordering aanwezig of terugvordering aanwezig en U830 is verleend → Ga naar **stap 4**
 - Terugvordering aanwezig en er is nog geen U830 verleend → Laat uitstel van betaling aanvragen door een collega met een autorisatie voor de IT-700. Voor het couderen van een U830 voor een toetsende zaak is in de IT tool een aparte op opgenomen 'bevestigingscode', hiervoor is een specifieke autorisatie voor nodig.
 - Ga naar **stap 4**

Indien op **Voor het bezwaar** wordt aangevraagd om verzoek (wanneer de belanghebbende hier specifiek om vraagt) uitstel van betaling verleend.

Stap 3 **Stuur het bezwaar door naar de juiste bestemming**

Let op: Er zijn twee uitzonderingen

1. **SVB:**

Wanneer een bezwaar bij Belastingdienst/Toeslagen is ingediend, maar is gericht tegen een grondslag van de Sociale Verzekeringsbank (SVB) dan moet het bezwaar door Belastingdienst/Toeslagen worden afgehandeld en niet door de SVB → Ga naar **stap 4**

2. **CJIB:** Indien het bezwaar betrekking heeft op het feit dat de burger is samengeroepen als verbeveler en zijn roepzwaai om die reden rechteloos wordt uitvaardigd aan het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB), dan moet dit bezwaar worden gescaleerd naar de CJIB-contactpersonen. Deze beoordelen of het bezwaar moet worden doorgestuurd. Zo voor meer informatie module  **ROEPERS** → E scaleer het verzoek bezwaar door naar CJIB-contactpersonen. Zie voor de CJIB contactpersonen module  **ROEPERS**.

- Indien het bezwaar bestemd is voor een kantonrechter (BR, rechtbank of hof van beroep) → Stuur het bezwaar terug naar E/C/A/J/N, voor herafhandeling. Zie voor verdere instructie over terugsturen of doorsturen van een bezwaar de volgende bezwaarmodule  **BEWAARMODULE**.

- Rond het wettelijk bezwaar af met 'Verenigd afdraden' en 'Akkoord' Ende instructie.

- Indien het bezwaar deels bestemd is voor een kantonrechter en deels voor Belastingdienst/Toeslagen → Het bezwaarschrift moet eerst door Toeslagen behandeld worden en daarna door worden gestuurd naar de kantonrechter → Ga naar **stap 4**

- Indien het bezwaar (deels) bestemd is voor een rechtbank of een andere instantie
 1. Stel brief **BZWR-01a** (brief of bezwaar doorsturen naar andere organisatie) op.  **RECHT**
Stel brief **BZWR-01b** (brief of bezwaar is doorgestuurd) op.  **RECHT**
 2. Raadpleeg module 'Doorsuren naar andere instantie'  **NAAR ANDERE** of zoek het adres van de betreffende instantie op via internet.
 3. Indien het bezwaar doorgestuurd moet worden naar een rechtbank raadpleeg module 'Gemeentes en rechtbankadressen'  **RECHT**.
 4. Vul het openkantscheveld van het kantoorportaal en vermeld het in de volgende: 'Brief bestemd voor: naam instantie' / rechtbank doorgestuurd naar juiste bestemming en in brief naar burger verstuurd.
 5. Indien bezwaar volledig bestemd is voor andere instantie, klik onder 'Vervolg' op 'Verenigd afdraden' en daarna op 'Akkoord'. Indien bezwaar deels bestemd is voor een andere instantie, klik onder 'Vervolg' op 'Aanmaken opdracht wachten'. Het is het scherm van de brieven wordt getoond.
 6. Klik achter de betreffende brief(brieven) op 'Afdrukken'. De brieven worden lokaal geprint.

7. Klik op 'Akkoord'.
 8. Verstuur brief RZW-41a met het bezwaar door naar de medibank.
 9. Verstuur brief RZW-41b naar belanghebbende.
 10. Espaal de vervolgstap:
 - Indien het bezwaar volledig bestemd is voor een andere instantie → Eide instructie.
 - Indien het bezwaar deels bestemd is voor een andere instantie en deels voor Belastingdienst/Toeslagen → naar **step 4**.
- Indien de juiste bestemming voor het bezwaar niet bekend is
1. Stel brief **RZW-91c** terugsturen *onbestede post naar Kant, instantie niet bekend* op.
GA6BZWS0
 2. Vul het opmerkingenveld van het kantoorportaal en vermeld niet het volgende: "Brief niet bestemd voor Belastingdienst/Toeslagen naar instantie niet bekend. Teruggeslurd met begeleidende brief naar burger".
 3. Klik onder 'Vervolg' op 'Verschild afzenden' en daarna op 'Akkoord'. Het afzendscherm van de brieven wordt getoond.
 4. Klik achter de betreffende briefbrieven op 'Afdrukken'. De brief wordt lokaal geprint.
 5. Klik op 'Akkoord'.
 6. Verstuur de brieven het bezwaar terug naar belanghebbende. Eide instructie.

Step 4: Controleer of het bezwaar gericht is tegen een opgelegde verzuimboete of tegen een boete waarschuwingbrief

- Bezwaar is gericht tegen een opgelegde verzuimboete → Ga naar **step 5**.
- Bezwaar is gericht tegen een boete waarschuwingbrief → Het bezwaar is niet ontvankelijk omdat een boete waarschuwingbrief niet een voor bezwaar vatbare beschikking is. Ga naar **step 7**.
- Bezwaar is niet gericht tegen een opgelegde verzuimboete of boete waarschuwingbrief → Ga naar **step 5**.

Step 5: Controleer of de opgelegde boete inmiddels door toeslagen zelf is ingetrokken. Dit is zichtbaar in het sanctiebesluit in IVS.

- Boete is niet ingetrokken → Continueer of het boetebesluit tegen de verzuimboete lijkt is en voldoet aan de vormcriteria GA6BZWS0 → Ga naar **step 6**.
- Boete is ingetrokken → Het bezwaar is niet ontvankelijk omdat de boete vaar tegen de burger *heeft gemaakt niet meer best*.
 - Neem telefonisch contact op met de burger.
 - Leg uit dat Toeslagen ze heeft geconstateerd dat de boete onrecht is opgelegd en de boete inmiddels is ingetrokken.
 - Geef aan dat je verder reden het bezwaar niet ontvankelijk verklaart en de burger hierover een beslissing op bezwaar ontvangt.
 - Ga verder met **step 3 van hoofdstuk 3** *Opstellen beslissing op bezwaar*.

Step 6: Controleer of het boetebezwaar bekend is als boetebezwaar in TVS. In dat geval staat in het verzetten bezwaar onder 'onderwerp' de omschrijving 'Burger maakt bezwaar' tegen Sanctie.

- Boetebezwaar niet bekend in TVS → Zie voor verdere instructies bezwaarmodule **GA6BZWS0** GA6BZWS0.
- Boetebezwaar bekend in TVS → Zie voor verdere instructies bezwaarmodule **GA6BZWS0** *Bezwaar tegen opgelegde boete vanuit TVS* GA6BZWS0.

Step 7: Controleer of het boetebezwaar is gericht tegen een waarschuwing opgelegd vanuit TVS. Wanneer de waarschuwing vanuit TVS is opgelegd is de waarschuwing duidelijk in de menuoptie 'Raadplegen sancties' in TVS.

- Boetebezwaar gericht tegen waarschuwing die niet zichtbaar is in TVS
→ Zie voor verdere instructies bezwaarmodule **GA6BZWS0** GA6BZWS0.

- Voor alle overige niet-ontvankelijk situaties meet de belanghebbende worden verzocht het verzuim te herstellen. Zie [\[SAM-020425\]](#).

- Het bezwaar is niet ontvankelijk en aan de hand van het bezwaar is het niet mogelijk te bepalen of het bezwaar inhoudelijk gegrond of ongegrond is omdat er nog bewijsstukken ontbreken → De belanghebbende moet worden verzocht het verzuim te herstellen. Er wordt in dit geval slecht om een reden te last gevestigd en dus niet om aanvullende bewijsstukken. Gebruikt hiervoor brief FBZW-03. Zie [\[SAM-020425\]](#).

Let op! In zware gevallen moet er bij te last ingediende bewijsstukken toch bewijsstukken worden opgevraagd. Dit zal voorkomen bij bepaalde GAF bezwaren, afhankelijk van de zwaarte van de GAF casus. Bij het uitzetten van deze bezwaren wordt dit vooral aangevendigd.

Stap 10 Controleer of de burger zijn verzuim heeft hersteld

Op basis van de eerdere bijlt of het heraanru van verzuim aan de vormvereisten en/of indien van toepassing een verschonbare reden te last aanvraag is en/of indien van toepassing een machtiging ontweeg is:

- Verzuim hersteld → Bezwaar is ontvankelijk. Ga naar hoofdstuk "Behandelen bezwaar".
- Verzuim in verband met vormvereisten (eventueel in combinatie met te last en/of ontbreken machtiging) niet hersteld → Verstuur een rappelbrief op de eerder verstuurde FBZW-03 en/of FBZW-45 (zie GMR70 [\[SAM-03\]](#)).
- Indien het verzuim ook na het rappelen niet is hersteld: Controleer (eventueel op basis van de bewijsstukken) of het bezwaar inhoudelijk gegrond of ongegrond is.
 - Bezwaar is niet ontvankelijk en inhoudelijk gegrond → Ga naar **stap 11**
 - Remissie is niet aanvankelijk en inhoudelijk ongegrond en aanvullende bewijsstukken zijn steeds niet of het bezwaar inhoudelijk gegrond of ongegrond is → Bezwaar is niet-ontvankelijk. Ga naar hoofdstuk "Opstellen beslissing op bezwaar".
- Bezwaar voldoet wel aan vormvereisten maar geen geldige reden te last → Bezwaar is niet ontvankelijk. Ga naar hoofdstuk "Opstellen beslissing op bezwaar".

Stap 11 Herzie de primaire beschikking in het voordeel van de burger en verstuur een DOD niet-ontvankelijk. Zie voor de juiste werkwijze module [\[SAM-020425\]](#).

- Einde instructie

• Senior controle/Collegiale toets

Wanneer een beslissing op bezwaar is opgesteld en, indien van toepassing, de nodige wijzigingen zijn uitgevoerd, moet in principe voordat het verlen bezwaar wordt afgerond een controle worden uitgevoerd door een E-medewerker. TVG dwingt de controle niet af. De E-medewerker bepaalt per behandelaar in welke gevallen een senior controle moet worden uitgevoerd. De senior controle vindt dus plaats in overleg met de E-medewerker. Senior controle werkt alleen voor bezwaren met beschikingsnummer die vanuit de HCB functionelt: zijn afgehandeld.

[Terug naar hoofdstuk 'Inhoud'](#)

Behandelen bezwaar

Let op!

- Toedicht en fraude

Indien een bezwaar raakt aan dienstverlenend toedicht, fraude of overleg toedicht de module [\[SAM-020425\]](#). Dienstverlenend toedicht in combinatie met bezwaar voor de werkwijze.

- **Bezwaar en/of tegen heffing inkomsten bij overlijden éénpersoonshuishouden**
Indien sprake is van een bezwaar van de erven tegen het heffing inkomsten bij overlijden éénpersoonshuishouden → Zie [GIR 2019/1](#). Werkwijze bezwaar tegen heffing inkomsten na overlijden afwisselende aanvragen.
- **Verdragen**
Vanaf Heffingsjaar 2012 niet meer verdragen. Dit betekent normaalgesproken dat de behandeltermijn, indien aan het eind van de eerste behandeltermijn (12 weken vanaf datum primaire beschikking) blijft het niet bezwaar niet tijdig kan worden afgehandeld, zal een eerste verdragen is, indien noodzakelijk, in verdragen met de behandeltermijn van tweede verdragen moet regelen.
Omdat er veel bezwaren buiten de termijn dreigen te lopen is voor een groot aantal bezwaar maximaal een eerste verdragen ingevoerd. Dit is met behulp van een schiedmoot gedaan. Voor een tweede verdragen wordt een mailing naar de burger gestuurd waarin we aanbevelen verder te verdragen zonder een einddatum. Er wordt ook niet gevraagd of de burger hierna akkoord gaat. In de mailing staat het telefoonnummer van de belasting. Wanneer een burger naar aanleiding van de mailing belt en aangeeft niet langer te willen wachten op een antwoord op bezwaar maakt de belasting een uitzoekopdracht bezwaar aan en moet het bezwaar direct worden opgepakt. Ondanks het maximaal verdragen bestaat nog steeds de mogelijkheid handmatig te verdragen.

Bepaal of het bezwaar voor de einddatum behandeling kan worden afgehandeld

De einddatum behandeling is zichtbaar in het veld: "Verwerking in formatie".

- Indien het bezwaar binnen de behandeltermijn kan worden afgehandeld of wanneer het niet meer mogelijk is, nog een verdragen op te voeren (bijvoorbeeld wanneer de behandeltermijn bij een twee weken stopt of wanneer de burger niet akkoord is gegaan met een tweede of andere verdragen) → Ga naar stap 2
- Indien het bezwaar niet binnen de behandeltermijn kan worden afgehandeld en het nog mogelijk is een 1^{ste} of 2^{de} of andere verdragen op te voeren → Voer een eerste of tweede verdragen op of wijzig de einddatum van het proces [GIR 2019/1](#) op de eerste of tweede verdragen.

Stap 2 Beoordeel of het bezwaar kennelijk ongegrond of kennelijk gegrond kan worden verklaard. Zie bezwaarmodule [GIR 2019/1](#) "Kenniselijk gegrond of kennelijk ongegrond" [GIR 2019/1](#).

- Indien het bezwaar niet kennelijk gegrond of kennelijk ongegrond kan worden verklaard → Ga naar stap 3
- Indien het bezwaar kennelijk gegrond of kennelijk ongegrond kan worden verklaard → Ga naar [Hulpdesk: Opdrachten behandeling van bezwaar](#).

Stap 3 Beoordeel of voor de behandeling van het bezwaar aanvullende informatie en/of bewijstukken opgevraagd moeten worden [bij een andere instantie](#).

Let op! Indien sprake is van een ingebrekestelling naar aanleiding van het uitblijven van een beslissing op het bezwaar geldt er een andere werkwijze inzake het opvragen van bewijstukken en aanvullende informatie. Zie module [GIR 2019/1](#).

- Indien geen aanvullende informatie van derden nodig is → Ga naar stap 4
- Indien er een (nieuw) advies moet worden opgevraagd bij de SVB in verband met een bezwaar gericht tegen een grondslag van de SVB. Zie bezwaarmodule [GIR 2019/1](#) "Advies opvragen SVB bij bezwaar tegen grondslag SVB". [GIR 2019/1](#).

- Indien er informatie van derden nodig is, probeer de instantie eerst telefonisch te bereiken om de benodigde informatie op te vragen.
 - Instantie niet telefonisch bereikbaar → Neem contact op met de Toeslagen SVD - Postbus.
- Instantie telefonisch bereikbaar → Geef in het gesprek uitleg over de beschikking en de bezwaarprocedure:
 1. Vraag de instantie naar de benodigde informatie en noteer deze informatie.
 2. Spreek af met de instantie dat de benodigde informatie binnen twee weken wordt toegezonden.
 3. Maak een gespreknotitie.  (SAM 2000)
 4. Vermeld in het opmerkingenveld van het kantoorportaal: Telefonisch contact met <naam instantie> gehad op <datum> en welke informatie is opgevraagd.
 5. Klik onder 'Vervolg' op 'Aanmaken update' of 'Verleiden'.
 6. Klik op 'Akkoord'.
 7. Vul schied 'Aankomende dagen' 21 in.
 8. Klik op 'Aankomende' Het ongepaste versterken krijgt nu de status 'Bevraagd/Vanwege'.
 9. Einde instructie.

Stap 4 Beoordeel of er voor de behandeling van het bezwaar nog aanvullende informatie en/of bewijsstukken opgevraagd moeten worden. [Bij de toelichting](#).

- Let op! Indien sprake is van een ingebrekestelling naar aanleiding van het uitblijven van een beslissing op dit bezwaar geldt er een andere verlooptijd inzake het opvragen van bewijsstukken en schriftelijke aanvullende informatie.  (SAM 2000)
- Indien er geen aanvullende informatie of bewijsstukken nodig zijn → Controleer of het bezwaarschrift inhoudelijk gegrond of ongegrond is.

Let op!

- Zoek voor het inhoudelijk beoordelen van bezwaarschrijven tegen sancties die niet vanuit TVG zijn opgelegd bezwaarmodule **GMBZWS6** 'Bezwaar tegen opgelegde boete'.



- Zoek voor het inhoudelijk beoordelen van boetebezwaren tegen sancties die vanuit TVG zijn opgelegd bezwaarmodule **GMBZWS3** 'Bezwaar tegen opgelegde boete vanuit TVG'.



- Bezwaar ongegrond → Er moet telefonisch contact met de burger worden opgenomen om een goede uitleg te geven over het ongegrond verklaren van het bezwaar. Mogelijk heeft de burger het bezwaar in: Ga naar **Stap 5**.
- Bezwaar gegrond of deels gegrond → Ga naar hoofdstuk [Opstellen bezwaarschrift op bezwaar](#).

- Indien aanvullende informatie en/of schriftelijke bewijsstukken nodig zijn → Ga naar **Stap 5**.

Stap 5 Beoordeel de bewijsstukken en bepaal of er eventueel nog telefonisch contact noodzakelijk is.

- Telefonisch contact noodzakelijk → Ga naar **Stap 6**.
- Geen telefonisch contact noodzakelijk → Continueren met de aanvullende stukken of het bezwaar gegrond, deels gegrond of ongegrond is.
- Bezwaar deels gegrond of gegrond → Ga naar hoofdstuk [Opstellen bezwaarschrift op bezwaar](#).
- Bezwaar ongegrond → Controleer of reeds bekend is of de burger wel of niet gehoord wil worden:
 - Burger wil gehoord worden → Ga naar **Stap 12**.
 - Burger wil niet gehoord worden → Ga naar hoofdstuk [Opstellen bezwaarschrift op bezwaar](#).
 - Het is nog niet bekend of de burger gehoord wil worden → Ga naar **Stap 9**.

Stap 6 Neem contact op met de burger. (SAM 2000)

Burger niet bereikt

- Indien telefonisch contact nodig was, omdat er nog een aantal onduidelijkheden zijn stuur burger een terugbelverzoek (BZV-02). Indien telefonisch contact nodig was om een uitleg te geven waarom het bezwaar ongegrond is en te vragen of burger gehoord wil worden → Ga naar **stap 9**

Burger bereikt → Vertel de burger dat je een bezwaar hebt ontvangen

- Indien je bent omdat het bezwaar nageregond is → Vertel de burger een goede uitleg waarom het bezwaar ongegrond is en over de bezwaarprocedure. Vraag daarna of de burger de uitleg begrijpt. Ga naar **stap 7**
- Indien je bent omdat er nog een aantal onduidelijkheden zijn:
 1. Vraag de burger de benodigde informatie.
 2. Geef aan de hand van de informatie of het bezwaar gegrond of ongegrond zal worden verklaard.
 3. Geef de burger een goede uitleg over waarom het bezwaar (n)gegrond is en over de bezwaarprocedure en vraag daarna of de burger de uitleg begrijpt.
 - Indien bezwaar gegrond zal worden verklaard → Vertel de burger dat er een nieuwe beschikking met een beslissing op bezwaar naar de burger zal worden toegezonden. Maak een gespreksnotitie [\[GMR\]](#) (maak). Ga voor het opstellen van een ROR gegrepen naar hoofdstuk ["Opstellen beslissing op bezwaar"](#).
 - Indien het bezwaar ongegrond zal worden verklaard → Vraag of de burger naar aanleiding van de uitleg het bezwaar wil intrekken. Ga naar **stap 7**

Stap 7: Behaal aan de hand van onderstaande de vervolgstap

Let op! Indien sprake is van een ingebrekestelling geldt een andere werkwijze inzake het houden van hoorzittingen. Zie: [\[GMR\]](#) (niet 42012).

- Indien de burger het bezwaar niet wil intrekken → Vraag of de burger gebruik wil maken van de mogelijkheid het bezwaar telefonisch of op locatie te trekken. Rond het gesprek af en maak een gespreksnotitie [\[GMR\]](#) (maak).
 - Indien de burger gehoord wil worden → Ga naar **stap 12**
 - Indien de burger niet gehoord wil worden → Ga voor het opstellen van een EOB ongegrond naar hoofdstuk ["Opstellen beslissing op bezwaar"](#).
- Indien de burger het bezwaar wil intrekken → Vertel de burger dat je een intrekking hebt met een antwoordformulier naar de burger zal versturen, waarop de burger een moet geven akkoord te gaan met de intrekking van het bezwaar.
- Let op! Indien de AVB datum binnen 3 weken verloopt, geef dan ook aan dat bij de intrekking het een verdragbrief met antwoordformulier wordt meegezonden. Het antwoordformulier de antwoordformulieren moet bevestigende binnen 14 dagen in de bijgevoegde retour enveloppe opsturen.
 1. Rond het gesprek af en maak een gespreksnotitie aan [\[GMR\]](#) (maak).
 2. Stel brief **BZW-04 Intrekken bezwaar** op en indien van toepassing stel de verdragbrief **BZW-10** op.
 3. Print de brief en de verdragbrief met bijbehorende antwoordformulier.
 4. Maak een verdrag aan van 30 dagen.
 5. Indien er op het antwoordformulier BZW-04 geen reactie is gekomen verstuur dan hierop een rappelverzoek (zie GMR/G [\[GMR\]](#) (maak)).
 6. Het kan noodzakelijk zijn om de AVB termijn tijdig te verlengen d.m.v. een 2^e verdrag in combinatie met het rappelverzoek. In de GN BZW-08 staat een werkwijze beschreven die ingespeeld is op de 2^e verdrag en het verlenen van instemming hierin.

- combinatie met telefonisch contact met de burger.
7 Einde instructie

Stap 8 Aanvullende informatie en/of bewijstukken ommen

1. Stel de juiste brief op:
 - BZW-12 KOT Opmragen bewijs en of aanvullende info
 - BZW-12 Opmragen bewijs en of aanvullende info
 - BZW-12a Opmragen huurcontract en aanvullende info
 - BZW-12 GVVU Uitleg GVVU en ommragen bewijs
2. Vermeld in het ommegingenveld welke brief je hebt verstuurd en de reden hiervoor.
3. Maak een wachstap aan van 36 dagen: [\[GVB1\]](#)
 - Klik onder 'Vervolg' op 'Aanmaken opdracht wachen en daarna op 'Akkoord'. Het a drukscherm voor de brieven wordt getoond.
 - Klik echter iedere brief op 'Afrukken'. De brief wordt nu lokaal geprint.
 - Klik op 'Akkoord'.
 - Val scoter 'Aantal kalenderdagen' 36 in.
 - Klik op 'akkoord'. Het negatieve verkleem krijgt nu de status 'Rezuur/Wachstap'. Belandel bezwaar' en komt terug in de wachvoorrad.
4. Verstuur de brief met het bijbehorende antwoordformulier.
5. Indien er op de uitvraagbrief geen reactie is gekomen verstuur dan een rappel op de eerder verzender uitvraagbrief (zie GM70 [\[GVB1\]](#) - rappelleren).
6. Het kan noodzakelijk zijn om de AVB toemijn tijd te vertragen 3 m.v. een 2^e verdraging in combinatie met het rospverzoek in de GM-62W36. Het den wachvrije beschreven die toegeschied is op de 2^e verdraging en het verlenen van instemming hierop in combinatie met telefonisch contact met de burger.
7. Einde instructie.

Stap 9 Omrodding mondelinge toelichting (hoorzitting) verstuuren

1. Stel brief BZW-07 'Mogelijkheid toelichten bezwaar' met het bijbehorende antwoordformulier **BZW-07 'Formulier mogelijkheid toelichten bezwaar'** op [\[GVB1\]](#).
2. Vermeld in het ommegingenveld 'vraagbrief informatie wachvrije horen' uit.
3. Maak een wachstap aan van 36 dagen: [\[GVB1\]](#)
 - Klik onder 'Vervolg' op 'Aanmaken opdracht wachen en daarna op 'Akkoord'. Het a drukscherm voor de brieven wordt getoond.
 - Klik echter iedere brief op 'Afrukken'. De brief wordt nu lokaal geprint.
 - Klik op 'Akkoord'.
 - Val scoter 'Aantal kalenderdagen' 36 in.
 - Klik op 'Akkoord'. Het negatieve verkleem krijgt nu de status 'Dezuur/Wachstap'. Belandel bezwaar' en komt terug in de wachvoorrad.
4. Verstuur de brief met het bijbehorende antwoordformulier.
5. Einde instructie.

Stap 10 Controleer of het advies van de GVB is ontvangen

- Advies is ontvangen → Ga naar stap 11
- Advies is niet ontvangen → Rappeler de GVB

Stap 11 Bepaal of en hoede burger gehoord wil worden

- Een burger kan telefonisch o' bij de Belastingdienst op locale gehoord worden. Geef de burger voldoende tijd om zich op de hoorzitting voor te bereiden. Het is redelijk om de burger twee weken te geven om zich voor te bereiden.
- Indien de burger heeft aangegeven (mogelijkheid) gehoord wil worden → Ga naar stap 12
 - Indien de burger heeft aangegeven niet gehoord te willen worden → Ga naar hoofdstuk 'Opstellen beslissing op bezwaar'
 - Indien de burger niet heeft gereageerd op de BZW-07 'Mogelijkheid hoorzitting' → Verstuur dan een rappel op de BZW-07 (zie GM70 [\[GVB1\]](#) - rappelleren).

- Indien de burger niet heeft gereageerd op de roep van de BZW407 → Ga naar hoofdstuk ["Opstellen beslissing op bezwaar"](#)

Stap 12 Maak (opnieuw) een afspraak met de burger voor een hoorzitting.

1. Indien het een telefonische hoorzitting betreft → Plan de hoorzitting in.
2. Indien het een hoorzitting op locatie betreft → Plan de afspraak in en zorg ervoor dat de datum minimaal twee weken na de datum waarop je het verklam behandelt ligt. Raadpleeg hiervoor SAP (locatie afhankelijk) voor een beschikbare datum en plan in overleg met de burger een hoorzitting. Leg datum, tijd en locatie vast.
3. Stel vanuit het verklam bezwaar brief [BZW408](#) "Uitnodiging toelichting bezwaar" op of als de burger zich laat vertegenwoordigen door een gemachtigde, brief [BZW408C](#) "Uitnodiging toelichting bezwaar door derde".  [info]
Vul in het opmerkingenveld in dat de burger een telefonische hoorzitting of hoorzitting op locatie wil. Geef aan wanneer de hoorzitting plaats zal vinden en vermeld welke brief je hebt vastgesteld.
4. Maak een vaststap aan van 36 dagen:
 - Klik onder 'Vervolg' op 'Aanmaken opdracht wachten en daarna op 'Akkoord'. Het statusscherm voor de brieven wordt getoond.
 - Klik achter iedere brief op 'Afdrukken'. De brief wordt nu lokaal geprint.
 - Klik op 'Akkoord'.
 - Vul onder 'Aantal kalenderdagen' 36 in.
 - Klik op 'Akkoord'. Het originele verklam krijgt nu de status 'Bezwaar/Wachstap Behandelen bezwaar' en komt terug in de eigen werkvoorraad.
5. Verstuur de brief.
6. Eind de instructie.

Stap 13 Maak de hoorzitting volgens de procedure na het de procedure uit aan de belanghebbende [info]

- Stel een verslag van de hoorzitting op met behulp van het sjabloon (antwoordbrief) in bezwaarmodule.  [info] [HBM 000000]
- Zorg dat de argumenten van de burger, die niet in het bezwaar zijn opgenomen, duidelijk beschreven staan.
- Indien de burger tijdens de hoorzitting het bezwaar heeft ingetrokken vermeld dit dan in het verslag.
- Ga naar stap 14

Stap 14 Stel de uitkomst van het bezwaar vast

- Indien de hoorzitting leidt tot een beslissing op bezwaar. Ga naar hoofdstuk ["Opstellen beslissing op bezwaar"](#)
- Indien de hoorzitting leidt tot een volgende hoorzitting → Ga terug naar stap 12
- Indien de hoorzitting leidt tot een intrekking van het bezwaar → Ga naar stap 15
- Indien de hoorzitting leidt tot twiifel over de juistheid van het advies van de SVB moet [getuifallik via email Toeslagen SVB Postbus](#) een nieuw advies bij de SVB worden aangevraagd.  [info] [HBM 000000]

Stap 15 Voer onderstaande handelingen uit om de intrekking van het bezwaar in TVS te verwerken

1. **Uitroep** indien het verklam een 'Behandel Bezwaar / Wachstap Behandelen Bezwaar' betreft → Klik onder 'Vervolg' op 'Behandel Bezwaar' en daarna op 'Akkoord'. Het bezwaar komt nu weer als verklam 'Bezwaar / Behandelen Bezwaar' in de eigen werkvoorraad terecht.

1. Open het venster 'Bevraag / Behandel Bevraag'.
2. Klik onder 'Acties' op 'Nieuwe melding' en voer namens de burger melding 40 op. Na het opvoeren van melding 40, ontstaan altijd uitwerp om dat deze melding niet automatisch wordt afgehandeld. Deze uitwerp moet na afhandeling van het venster 'Bevraag' worden gedeeld en afgerond.
3. Klik onder 'Vervolg' op 'Vernieuw afhandelen'.
4. Indien het bezwaar betrekking had op een ingebrekestelling, geeft een terugkoppeling aan de behandelaar van de ingebrekestelling dat het bezwaar is ingetrokken.
5. Open de verzoekenmap en vul achter BSN het betreffende BSN in.
6. Selecteer bij 'Onderwerp' de optie 'Burger trekt bezwaar in'.
7. Klik op 'Zoeken'.
8. Claim voor het betreffende BSN de uitwerp TSL met onderwerp 'Burger trekt bezwaar in' (ontstaan naar aanleiding van het opvoeren van melding 40).
9. Vul in het opmerkingenveld dat het bezwaar tevens is ingetrokken en schriftelijk is bevestigd of dat het bezwaar tijdens de voortzetting is ingetrokken en dit is opgenomen in het hoorzittingsverslag. Geef aan dat je melding 40 hebt opgevoerd.
10. Klik op 'Afmelden' en 'Afdrukken'.
11. Eind instructie.

[Terug naar hoofdstuk 'Inhoud'](#)

Opstellen beslissing op bezwaar

Een beslissing op bezwaar moet aan bepaalde voorwaarden voldoen.  (om te zien)

Let op!

Met ingang van 1 juni 2017 is het niet meer toegestaan in brieven aan de burger volledige BSN's en geboortedata op te nemen van personen anders dan de aanvrager. In die gevallen dat er in de motivatie toch een verwijzing naar een partner of medebewoner moet worden gemaakt mag alleen een afgekorterd BSN worden getoond waarbij de laatste 3 cijfers zichtbaar zijn. Gebruik voor het afschermen van de eerste cijfers van het BSN kleine X'en. Voorbeeld: ESN xxxxxx123.

Step 0 Wanneer nodig bel met de burger om voorgenoemde beslissing uit te leggen ...

Step 1 Controleer of er een verzoek is gedaan om kostenvergoeding

- Indien er een verzoek is gedaan om kostenvergoeding → Ga naar stap 2
- Indien er geen verzoek is gedaan om kostenvergoeding → Ga naar stap 3

Step 2 Verwerk de kostenvergoeding in KBA  (om te zien)

Iedere verzoek om kostenvergoeding moet in KBA worden opgevoerd, ongeacht de uitkomst van het bezwaar, dus ook bij (kennelijk) ongegrond en niet-onverkijp. Als je dit gedaan hebt, ga naar stap 3

Step 3 Besluit de vervolgstatus

- Indien het bezwaar (kennelijk) ongegrond of deels gegrond is Ga naar stap 4
 - Indien er al een juiste nieuwe beschikking is afgegeven → Ga naar stap 7
 - Indien er nog geen beschikking is afgegeven → Ga naar stap 4
- Indien het bezwaar (kennelijk) ongegrond is:
 - Voor (kennelijk) ongegronde bezwaren met beschikkingnummer → Bezwaar wordt middels de BSB functionair behandeld. Ga naar stap 5
 - Voor (kennelijk) ongegronde bezwaren zonder beschikkingnummer → Bezwaar wordt niet middels de BSB functionair behandeld. Ga naar stap 7

- Indien het bezwaar niet ontvankelijk is → Bezwaar wordt niet middels de BOE functionaal afgehandeld maar met een BOE kantoorbrief. Ga naar **stap 1**

Stap 4 Voer de benodigde wijzigingen uit. Zie module: **Wijzigen grondslag bij bezwaar** (SAM 20191)

- Voor bezwaren met beschikkingnummer (Bezwaren tegen verzuimbotsen die zijn opgelegd vanuit TVS zijn ook bezwaren met een beschikkingnummer) → De beslissing op bezwaar wordt genomen vanuit de BOB applicatie → Ga naar **stap 5**
- Voor bezwaren zonder beschikkingnummer (Bezwaren tegen boete vastschrijvingen en verzuimboetes die niet zijn opgelegd vanuit TVS zijn ook bezwaren zonder beschikkingnummer) → De beslissing op bezwaar kan niet worden genomen vanuit de BOB applicatie maar wordt met een BOB kantoorbrief en een aparte systeembeslissing afgehandeld. Ga naar **stap 7**

Stap 5 Stel vanuit het werkitem een beslissing op bezwaar op →

- Voor beelbezwaren tegen een verzuimboete die is opgelegd vanuit TVS → Zie bezwaar module **GM6ZWS4** Opvoeren BOB beslissing TVS Laster bezwaar (SAM 20191)
- Voor alle overige bezwaren: de bezwaar module **GM6ZWS5** Opvoeren BOB beslissing (SAM 20191)
Voor bezwaren waarbij voorkomen kan worden dat er onterecht een in rekening gebracht wordt, de ook behandelaar ingrijpen op rechte bij BOB
- 1. Vul het opmerkingenveld met een behandelverslag. Let op! Het behandelverslag moet aan bepaalde eisen voldoen. Een onvolledig behandelverslag wordt bij GA but gerekend. Zie voor het juist invullen van het behandelverslag bezwaarmodule **GM6ZWS6** Eigen behandelverslag bezwaar (SAM 4-ZWS6)
- 2. Klik onder 'Vervolg' op 'Senior controle' en vervolgens onder 'Afsluiten' op 'Akkoord'. Het werkitem komt nu in de werkvoorraad terecht als werkitem 'Bezwaar/Behandel Bezwaa/Senior controle'. Ga naar **stap 6**

Stap 6 Controleer of de senior behandelaar akkoord is

- Indien de senior behandelaar akkoord is (bezwaaitem zichtbaar als werkitem 'Bezwaar/Formaliseer Beslissing op Bezwaar') → Ga naar hoofdstuk 'Formaliseer beslissing op bezwaars senior controle'
- Indien de senior behandelaar niet akkoord is (bezwaaitem zichtbaar als werkitem 'Bezwaar/Behandel Bezwaa')
 1. Voer de nodige correcties uit
 2. Klik na het uitvoeren van de correcties onder 'Vervolg' op 'Formalisieren Beslissing op Bezwaar'
 3. Ga naar hoofdstuk **Formaliseer beslissing op bezwaars senior controle**

Stap 7 Klik onder 'Antiek' op 'Brieven' en stel de juiste ROB kantoorbrief op. Zie hiervoor **GM 47W40** 'Frisier merken en beschikkingen toelaten ROB' (SAM 4-ZWS4)

Let op! Indien er een verzoek tot kostenvergoeding is gedaan → Pas in de ongegronde BOE het tekortbijk 'Houding van de kostenvergoeding' aan, hierin wordt uitlag gegeven dat de kosten vergoeding niet wordt (gegeven) omdat het indien aan de uiterste voluit (het bezwaars is immers ongegrond verklaard) Solutoer hiervoor het juiste tekortbijk in de brief

1. Vul het opmerkingenveld en geef hierin aan dat het bezwaar (kenmerk) ongegrond of niet ontvankelijk is. Geef een c/f en kostenvergoeding is aangevraagd en of de burger wel/niet recht heeft op kostenvergoeding.
2. Klik onder 'Vervolg' op 'College toetsing' en vervolgens onder 'Afsluiten' op 'Akkoord'.

3. Ga na controle verder met stap 8

Stap 8 Controleer of de post akkoord is

- Indien de behandeling akkoord is bevonden → Ga naar **stap 9**
- Indien de behandeling niet akkoord is bevonden → Voer de nodige correcties uit en ga daarna verder met **stap 9**

Stap 9 Klik onder 'Vervolg' op 'Afronden'.

1. Klik onder 'Afronden' op 'Akkoord'. Het afrukkscherm voor de brieven wordt getoond.
2. Klik schijf de betreffende brief onder 'Preview' op 'Afrukken'.
3. Klik op 'akkoord' (de Bf is vast nu afgerond)
4. Onderzoeken en verstuur de BCB.
5. Indien het een bezwaar betreft tegen een Vt beschikking maar inmiddels de DT fase is ingegaan en het bezwaar is kennelijk gegrond of deels gegrond verklaard → Ga naar **stap 10**
6. Voor alle overige situaties → Ga naar **stap 12**

Stap 10 Controleer of er alvast is ontstaan naar aanleiding van twijfelvalidatie

- Ja → *Aanvragen wordt de situatie rond de uitval afmet aflossen en afkloot* → Ga naar **stap 11**
- Nee → Ga naar **stap 11**

Stap 11 Zet het BSN van de aanvrager op de insluitlijst late voorschotten zie generieke module

GM11 'Insluitlijst late voorschotten'  [KNALE]

- Ga naar **stap 12**

Stap 12 Controleer of het bezwaar deels ook voor een ketenpartner bestemd is

- Ja → Ga naar **stap 13**
- Nee → einde instructie

Stap 13 Stuur het bezwaar door naar de ketenpartner

Zie voor de werkwijze module  [SAP 820/44] 'Doorsturen bezwaar ná behandeling Bf' naar

Ketenpartner:

- Einde instructie

[Terug naar hoofdstuk 'Inhoud'](#)

Formaliseer beslissing op bezwaar na senior controle

Stap 4 Klik onder 'Acties' op 'Beëindiging op Bezwaar'. Het veld 'Beheer Beëindiging op Bezwaar' wordt geopend.

1. Controleer of alle velden correct zijn ingevuld en klik onder in het scherm op 'Valideren'.
2. Vul het opmerkingenveld.
3. Klik op 'Afronden' en 'Akkoord'.
4. Controleer of er naar aanleiding van het formaliseren van bezwaar nieuwe situaties ontstaan en zo ja handel deze dan af.
5. Voor alle overige situaties → Ga naar **stap 4**

Stap 3 Controleer of het bezwaar deels ook voor een ketenpartner bestemd is

- Ja → Ga naar **stap 5**
- Nee → einde instructie

Step 4 Stuur het bezwaar door naar de ketenpartner

Zie voor de verwijzing [intranet belastingdienst.nl](#) <> toeslagen-
werkvoorbereiding > afdelingen > Ongestructureerde berichten <> [informatie over ongestructureerde berichten](#)

- Einde instructie