

Behandelen Bezwaren TVS

Inhoud

- Algemeen
 - Rechtsgrond
 - Achtergrondinformatie
- Onvankelijkheid toelaten
- Behandelen bezwaar
- Opstellen beslissing op Deelwaars
- Formaliseer beslissing op bezwaars na senior controle

Algemeen

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

Bij het proces 'Behandelen bezwaar' wordt een bezwaar behandeld dat betrekking heeft op een (deels)nieuwe voorschotbeschikking of (definitieve) beschikking. Het bezwaar is bindend 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 regionale overheidsinstanties, vertelkassen en andere grondinformatie de voor 'Handboek Toeslagen' op regionaal: [Locatie Intranet > Toeslagen Werkgebieden > Kennisbank](#)
- Voor systemeninhoudelijke beslotenheid, principes en achtergrondinformatie met betrekking tot het handmatig behandelen van uitsluitend vanaf TVS als 'Gebruikershandleiding Toeslagen nieuw' op regionaal: [Locatie Intranet > Toeslagen Werkgebieden > Categorieën](#)

Belangrijk

• IND bezwaren

Wanneer er van de IND extra informatie nodig is met betrekking tot de verlijfsstatus van aanvrager, partner, medebewoner of kind moet dit via de Toeslagen IND-Postbus met als bijlage de IND formulieren worden opgevraagd. Er zijn vier formulieren beschikbaar:

- Het formulier IND Basis. Met dit formulier kan informatie worden opgevraagd voor de aanvrager, partner, 2 kinderen en 2 medebewoners.
- Het formulier IND Bijlage Medebewoner. Dit formulier kan worden gebruikt als extra bijlage wanneer er voor meer dan 2 medebewoners informatie moet worden opgevraagd.
- Het formulier IND Bijlage Kind. Dit formulier kan worden gebruikt als extra bijlage wanneer er voor meer dan 2 kinderen informatie moet worden opgevraagd.
- Het formulier IND Bijlage aanvullende informatie. Dit formulier kan worden gebruikt als extra bijlage wanneer er aanvullende informatie moet worden opgevraagd.

De IND formulieren zijn te vinden op Intranet op locatie:

<Intranet> > Toeslagen > Werkgebieden > Basisinformatie > > Formulieren.

Het formulier IND Basis en eventueel de extra bijlage IND Bijlage Kind en/of IND Bijlage Medebewoner moeten worden ingevuld en opgeslagen met als kenmerk: BSN aanvrager + naam van het formulier. Voorbeeld: '123456789 IND Basis', '123456789 IND Bijlage Kind' of '123456789 IND Bijlage Medebewoner'. Let op! Formulieren die niet op de juiste manier met het juiste kenmerk worden opgeslagen worden niet in behandeling genomen.

De IND formulieren moeten als bijlage in een mail worden toegezonden naar Toeslagen IND_Postbus. In deze mail kun je indien nodig ook een aanvullende vraag stellen aan de IND.

Let op! Mailen zonder de IND formulieren als bijlage worden niet in behandeling genomen.

- Deur het MT is besloten de reden te laat bij de burger voor uit te vragen. Dit geldt voor niet-ontvankelijke bezwaren die te laat zijn ingediend en waarbij niet direct een herziening kan plaatsvinden met de bewijsstukken die voorhanden zijn. Het deskluis door het MT getrokken besluit om geen inhoudelijke informatie op te vragen bij te laat ingediende bezwaren blijft van kracht. Daarom wordt niet de brief BZW-12 gebruikt (vragen reden te laat in combinatie met inhoudelijke stukken), maar moet voor het uitvragen van de reden te laat brief BZW-05 worden gebruikt.

Na de reactie op de BZW-05 kan voor de burger die geen geldige reden te laat aandragen het bezwaar alsnog niet ontvankelijk worden verklaard middels de BCB NO 23. De BCB NO TL vervalt omdat hier geen reden te laat in kan worden verwerkt.

De BCB NO TL AH kan voor de te laat ingediende bezwaren worden gebruikt waarbij meteen een ambtshalve herziening mogelijk is. De burger hoeft dan niet eerst een reden te laat aan te geven, omdat we te snel de herziening en de burger een nieuwe beschikking ontvingt. Indien de burger in zijn bezwaar al een reden te laat heeft aangegeven, hoeft dit niet te worden verwerkt in de BCB NO TL AH.

In sommige gevallen moet er bij te laat ingediende bezwaren toch bewijsstukken worden opgevraagd. Dit zal voorkomen bij bepaalde CAF bezwaren, afhankelijk van de zwaarte van de CAF casus. Rij het uitstellen van deze bezwaren wordt dit vooraf aangekondigd.

- **Bezwaren tegen ingetrokken boete**

Het komt voor dat er een boete aan een burger wordt opgelegd waarbij Toeslagen er zelf achter komt dat de ontsicht is geweest. Sinds kort kan Toeslagen de boete in die gevallen technisch intrekken.

De burger krijgt een brief dat de boete is ingetrokken maar het kan voorkomen dat de burger ondertussen wel al een bezwaar heeft ingediend.

Omdat de boetebeschikking veld tegen de burger bezwaar maakt is ingetrokken en dus niet meer bestaat moet het bezwaar niet onvankelijk worden verklaard. Voordat de bezwaarbehandelaar de BCB NO verklaard moet eerst telefonisch contact met de burger worden opgenomen om de situatie aan de burger uit te leggen.

- **Telefonische intrekking**

Indien tijdens een telefonisch contact de belanghebbende het bezwaar intrekt moet dit zowel door belanghebbende als door Belastingdienst/Toeslagen schriftelijk worden bevestigd.

Hiervoor moet de intrekking brief BZW10 naar belanghebbende worden gestuurd. Rij de intrekking brief zal een antwoordformulier waarop belanghebbende moet aangeven wel of niet akkoord te gaan met de intrekking. Bij niet akkoord of geen reactie die moet het bezwaarsalings conform het reguliere bezwaarsproces worden afgehandeld. Zie bezwaarsmodule GW-BZW 22 Intrekken de bezwaar [\[20\]](#) (accrord).

- **(Kennelijk) ongegrond bezwaren met beschikkingnummer vanaf december 2016 behandelen vanuit de BCB functionaliteit.**

In het kader van uniform behandelen van bezwaarschriften is besloten dat ook de ongegrond bezwaren met beschikkingnummer met behulp van de BCB functionaliteit moeten worden behandeld.

De BCB functionaliteit werd voorheen nog niet gebruikt voor de ongegronde bezwaren omdat er een nieuwe beschikking met een nieuw beschikkingnummer werd gegenereerd en dat niet wettelijk is. Dit omdat bij een ongegrond bezwaar de oorspronkelijke beschikking in stand blijft.

Vanuit beleid en wetgeving is aangegeven dat het genereren van een nieuwe beschikking bij een ongegrond bezwaar juridisch niet juist is. De oorspronkelijke grondslagen blijven gewoon gehandhaafd. Om die reden is er geen bekommernis meer de BCB functionaliteit te gebruiken bij

de afhandeling van ongegronde bezwaren.

• **Boete bezwaren**

Vanaf 1 september 2015 worden de boete waarschuwingen en verzuijboetes vanuit TVS opgelegd. De opgelegde sandies (waarschuwingen en verzuijboetes) zijn vanaf dat moment ook zichtbaar in het kantoorportaal.

Er is voor het sandieproces een aparte BOB applicatie ontwikkeld voor bezwaren tegen een verzuijboete en er is een extra menuoptie in TVS bijkomen. Dit is de menuoptie 'Raadplegen sandies'. Wanneer je op een sandie klikt krijg je met informatie over de sandie. Zo kun je onder andere de digitalisering van de sandie zien, het type sandie (waarschuwing of verzuijboete), de reden van de sandie, de betrokken periode, de digitalisering en bij een verzuijboete kun je ook het beschikingsnummer van de sandie, het financieel nadeel en het boetebedrag zien.

Bezwaren tegen een verzuijboete opgelegd vanuit TVS (Vanaf 1 september 2015)

Voor de verzuijboetes die vanuit TVS worden opgelegd wordt door TVS automatisch een boetebeschikingsnummer aangemaakt. Wanneer een vanuit TVS opgelegde verzuijboete komt te vervallen hoef je dus niet meer handmatig een boetebeschikingsnummer aan te maken.

Bezwaren tegen een verzuijboete kunnen met de speciaal daarvoor ontwikkelde BOB applicatie worden afgehandeld. Wanneer de verzuijboete onterecht is opgelegd en moet komen te vervallen is het voldoende om het boetebezwaar in de BOB applicatie af te handelen als aezond. Er wordt dan een nieuwboetebedrag (€ 0,00) vastgesteld en de burger krijgt een BOB beschikking waarin dit wordt medegedeeld.

Voor de te vervallen verzuijboetes die in TVS staan hoeft niet meer handmatig een boetebeschikingsnummer te worden aangemaakt en hoeven geen DB2 brieven meer te worden opgestuurd/verzonden voor het laten vervallen van het boetebedrag. Er gaat in dit geval vanuit TVS een signaal naar linnig. linnig zorgt ervoor dat het oorspronkelijke boetebedrag vernield wordt en stuurt de burger een nieuwe vordeningbeschikking.

Bezwaren tegen een waarschuwing verstuurd vanuit TVS

Bezwaren tegen een waarschuwing zijn standaard niet oitvenkelijk. Wanneer de waarschuwing vanuit TVS is opgelegd is er aanvullende informatie beschikbaar in het sandiescherm vanuit menuoptie 'Raadplegen sandies'. Wanneer je op de waarschuwing klikt wordt het sandie dossier geopend. Vanuit het sandie dossier is het mogelijk om een onterecht verstuurd waarschuwing vers in te trekken. Het bezwaar wordt met een kanidat BOB NG verder afgehandeld.

Voor het afhandelen van boetebezwaren tegen verzuijboetes of waarschuwingen die zijn opgelegd vanuit TVS kunnen de volgende bezwaarmodules worden gebruikt:

GM-BZW53 'Bezwaar tegen opgelegde boete vanuit TVS'    BOB-BEZWAR

GM-BZW54 'Overeen BOB beschikking TVS boetebezwaar'    BOB-BEZWAR

Verzuijboetes en waarschuwingen niet opgelegd vanuit TVS (opgelegd vóór 1 september 2015)

De verzuijboetes en waarschuwingen die buiten TVS om zijn opgelegd staan niet in TVS en er is dus voor deze sandies geen aanvullende informatie in TVS beschikbaar. Bezwaren tegen een verzuijboete of waarschuwing die niet vanuit TVS is verstuurd kunnen niet met de BOB applicatie verder afgehandeld en kunnen ook niet vanuit TVS geautomatiseerd worden ingetekend. De 'bude' werkwijze blijft voor deze sandies gelden.

Voor boetebezwaren tegen sandies die niet vanuit TVS zijn opgelegd moeten de volgende bezwaarmodules worden gebruikt:

GM-BZW50 'Bezwaar tegen opgelegde boete'    BOB-BEZWAR

GM-BZW51 'Instructie invullen DB2 brieven'    BOB-BEZWAR

GM-BZW52 'Overzicht centrale punten regio's'    BOB-BEZWAR

• **Gewijzigde werking uitsluitlijst**

Vanaf TVS-klasse 2015-1 is de werking van de uitsluitlijst gewijzigd. Alleen door team fraude en een aantal daarvoor geautoriseerde medewerkers bij team IST kunnen nog individueel posten op de uitsluitlijst worden gezet en van de uitsluitlijst worden verwijderd.

Alle posten die vanwege loezicht (loezicht verbandels) op de uitsluitlijst moeten komen worden door handhavingsservice massaal op de uitsluitlijst gezet. Wanneer je een bezwaar behandelt, behandel je ook de samenhang waaronder de betreffende werkitem's van loezicht. Op het moment dat je het bezwaar en de samenhang hebt behandeld en alle werkitem's hebt afgerond zullen de uitsluitingen die massaal door handhaving zijn gedaan automatisch vóór het eerstvolgende formeel beschikmoment worden verwijderd. Je hoeft dit dus niet meer zelf te doen.

Alleen de posten die individueel op de uitsluitlijst zijn gezet vanuit Finisde en/of IST (herkenbaar aan rode uitsluiting en user-id) moeten ook handmatig na behandeling van het bezwaar van de uitsluitlijst worden verwijderd. Deze individueel erop gezette uitsluitingen verdwijnen na behandeling van alle werkitem's dus niet automatisch vóór het eerste formeel beschikmoment.

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

Uitsluitingen erop gezet door team IST moeten door het kwaliteitsregie team worden verwijderd → Stuur hiervoor een mail naar de postbus van kwaliteitsregie: [Toeslagen kwaliteitsregie postbus](#)

Wanneer blijkt dat er problemen zijn met de uitsluitlijst (massale uitsluitingen zijn bijvoorbeeld na behandeling van een bezwaar en afronst van alle werkitem's niet voor het eerstvolgende formeel beschikmoment verwijderd) moet een mail worden gestuurd naar de postbus van kwaliteitsregie.

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

Op het moment dat je het werkitem 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 formeel beschikmoment.

• **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 Inkomen). Wanneer er sprake is van een combi bezwaar moet voordat het bezwaar door Toeslagen wordt afgerond en voordat de mutaties worden doorgevoerd bij aangard en deels geprocesd aldaar eerst in GSV (Generieke bezwaar- en verzoevoorziening) worden gecontroleerd of de BRI het bezwaar heeft afgerond.

Indien de BRI het bezwaar niet heeft afgerond, dan kan je in GSV zien bij welke behandelaar van de BRI het bezwaar in behandeling is en moet contact worden opgenomen met de betreffende behandelaar met het verzoek om het blauwe bezwaar zo snel mogelijk offe meen in verband met de Ank-normen.

De BRI moet binnen twee weken het bezwaar afronden en een terugkoppeling geven. Zo lang wordt het werkitem bezwaar in de e-gen werkvormaat aangehouden.

Zodra het ERI bezwaar is afgerond kunnen de mutaties worden doorgevoerd, het wettelijk bezwaar wordt afgerond en de RI/R wordt vernieuwd. Indien na twee weken het bezwaar door de BRI nog niet is afgerond moet een email worden gestuurd naar

Op dat moment moeten wij niet langer met het afhandelen van ons bezwaar en moeten de mutaties worden doorgevoerd, het wettelijk bezwaar wordt afgerond en de BOB wordt vernieuwd.

• **Artikel 21 Awr**

Sinds een aantal maanden zien rechtbanken en Raad van State er scherp op toe dat artikel 21 van de Awr op de juiste wijze wordt toegepast. Dit artikel gaat aan wanneer na een definitieve tekenning nog mag worden herzien in het nadeel van de burger.

Belastingdienst Toeslagen is tot nu toe te makkelijk omgegaan met de bevoegdheid om een DT te herzien op grond van artikel 21. Bij een onjuistheid werd vaak nog tot jaren terug herzien en dit mag dus niet meer in alle gevallen.

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

Na definitief tekenen is het niet meer aan belanghebbende om aan te tonen dat hij wel aan alle voorwaarden voldoet, maar het is aan Belastingdienst Toeslagen om te bewijzen dat belanghebbende niet aan de voorwaarden voldoet. Uit is van belang omdat in gevallen waarin een belanghebbende na DT geen sluitken kan overleggen dit dus geen bewijs meer is dat hij niet aan de voorwaarden voldoet.

Voor achtergrondinformatie over artikel 21 en informatie over wanneer artikel 21 wel of niet kan worden toegepast → Zie module GW-02W49 [\[Zie module\]](#) Artikel 21 Herzien in het nadeel van de burger.

• **VT bezwaar inmiddels DT beschikt**

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 die beschikking tijdens een lopend VT-bezwaar vastgesteld. Wanneer een toeslaggever eerdere 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 al een DT beschikking, afhandelen als een bezwaar tegen een VT beschikking.

Omdat je de VT-beschikking radet er al een DT beschikking is afgegeven, niet meer kant wijzigen, kun je wel in je beslissing op bezwaar aangeven dat er inmiddels definitief is toegelaten en dat je de beschikking zal wijzigen op grond van je bezwaar. Het wel of niet mag wel de bevoegdheid noch om de DT-beschikking vast te stellen. Afhankelijk van het resultaat (n het medelvenwoord van belanghebbende) moet dit wel binnen het kader van artikel 21 n 21a Awr passen.

• **VT bezwaar inmiddels nieuwe VT beschikking**

Wanneer er een bezwaar is ingediend tegen een VT beschikking dan dien je de bezwaar ook aan te merken tegen de opvolgende definitieve VT-beschikking. In art. 8:19 Awr is aangegeven dat herzieningen mee 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 ontvankelijk is. Dit moet dus per beschikking, waartegen bezwaar is gericht bekeken worden.

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

Indien je een bezwaar binnenligt en het een ZTA post betreft (herkenbaar aan het beschikkingnummer of omdat Heren 21 & bezwaar op het voorblad heeft vermeld) zie dan voor verdere uitleg en uitleg voor de GIL-RVW48 ZTA bezwaren [klik hier](#).

- Termijn DT**
Wanneer een tegemoetkoming niet binnen acht weken na ontvangst van een aanvraag wordt toegekend, verliest Belastingdienst Toeslagen het voorrecht tot het bedrag waarvoor de tegemoetkoming vermoedelijk zal worden vastgesteld. Het voorrecht wordt verleend op de door de belastinghebbende verstrekte gegevens, waarbij de ze gehouden is van belang zijnde wijzigingen in de omstandigheden door te geven.

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

In artikel 19, eerste lid, van de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen staat dat Belastingdienst Toeslagen wel binnen een bepaalde termijn de definitieve beschikking moet afgeven namelijk binnen 13 weken nadat de tekst van het bijlage 1 aan de inkomensafhankelijke wet over het betreffende berekeningsjaar is ingediend of, indien dat eerder is, binnen acht weken na de vaststelling van de laatste in dit kader van belang zijnde aanslag. Dit betreft echter een termijn van orde en je en latere termijn.

Het komt soms voor dat Belastingdienst Toeslagen meer dan 5 jaar na afloop van het jaar nog een definitieve beschikking afgeeft en de hierboven genoemde termijn dus overschrijft. Dit betekent niet dat de tegemoetkoming niet meer dient te worden toegekend en een eventueel hiervoor ontstane vordering wel kan worden opgelegd of als er sprake is van een te ontvangen bedrag, dit niet zou moeten worden uitbetaald.

Ook na 5 jaar kan Belastingdienst Toeslagen dus nog een definitieve beschikking opleggen die afwijkt van de voorrechtbeschikking met alle gevolgen van terugvordering of nauwelijking.

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 de deze artikelen dus niet meer herzien kan worden na 5 jaar. Voor 2006 betekent dit dat een definitieve tegemoetkoming niet meer kan worden herzien vanaf 1 januari 2012.

- Verlenen uitstel bij aanleveren van gronden en bewijs**
Nu niet gesproken is het verlenen van uitstel voor het aanleveren van gronden en bewijs door iedere behandelaar in goed overleg met de bezwaarde of gemachtigde te regelen. Echter komt het wel eens voor dat er heel vaak extra uitstel wordt gevraagd met schimmige redenen.

Bijvoorbeeld wanneer een advocaat eerst een prieterna bezwaar indient en vervolgens allerlei toezien op belastinge goet om zoveel mogelijk uitstel te vragen. Belid en Vellechniek zit zich op het standpunt dat éénmaal uitstel verlenen het uitgangspunt is en dat niet wederzijds goedkeuren tussen de behandeaar en de bezwaarde juist meer uitstel mag worden verleend, maar niet nodig is wanneer je het gevoel hebt dat er een lopje met je wordt genomen.

- Bijzondere berekeningen**
Wanneer een tijdig bezwaar betrekking heeft op een eerste verzoek om een bijzondere berekening moet het bezwaar in TVS worden geklassificeerd naar het proces. Bijzondere berekening zodat het bezwaar niet als bezwaar meer als verzoek om bijzondere berekening wordt behandeld.

Wanneer een tijdig bezwaar naar aanleiding van een eerder verzoek om een bijzondere berekening is ingediend moet het bezwaar worden behandeld, indien het bezwaar gegrond blijkt moet het verzoek om bijzondere berekening alsnog worden gehonoreerd.

Wanneer een bezwaarde laat is ingediend en betrekking heeft op een eerste verzoek om toepassing van een bijzondere situatie OBA, verzorging, bijzonder inkomens wettelijke uitoefening, bijzonder inkomens verhoging WAO uitkering, bijzonder inkomens verhoging Wajong uitkering, bijzonder inkomens verhoging WAO uitkering of bijzonder vermogen moet het bezwaar als bezwaar worden behandeld. Er moet worden uitgegaan van het bezwaar dat is ingediend en indien er geen verschonbare reden is wordt het bezwaar niet ontvankelijk verklaard. Het verzoek is dan ook te laat.

Wanneer een bezwaar te laat is ingediend en betrekking heeft op een eerste verzoek om toepassing van huurgrensvermindering of extra toeslag aangepaste woning met het bezuur als herwaar worden behandeld.

Omdat huurgrensvermindering en extra toeslag aangepaste woning oorspronkelijk geen bijzondere berekeningen zijn maar een rekenstelsel uitvoering van de Wft, geldt voor deze gevallen art. 21a Awr herziening in het voordeel van belanghebbende. Indien het verzoek binnen vijfjaar 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 verschonbare reden is wordt het bezwaar niet-ontvankelijk verklaard.

Is er wel een verschonbare 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

Vanaf 1 januari 2013 is de zogenaamde introvoortlaartmethode voor het horen bij bezwaar in werking getreden. Art. 7:5, onder d, van de Awb geeft nu aan dat er niet gehoord hoeft te worden indien de belanghebbende niet binnen een door het bestuur aangegeven gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht gehoord te worden.

De Awb geeft 5 gevallen waarin er mogen afzien van horen:

- Kennelijk niet-ontvankelijk
- Kennelijk ongegrond
- Indiener geeft aan niet gehoord te willen worden
- Indiener reageert niet op onze brief of niet gehoord wil worden (oec is dus nieuw)
- Volledig legemeer komen

• Behandelen VT bezwaren in DT fase

In de definitieve fase worden er geen voorschotbeslissingen meer afgegeven tenzij een burger om een voorschotbeslissing verzoekt. Dit heeft tot gevolg dat resultaten niet meer verder meegedeeld via een beschikking.

Bewaarbeschrijven tegen voorschotbeslissingen moeten wel behandeld worden binnen de gestelde termijn. Indien sprake is van een kennelijk ongegrond, ongegrond of oeddeltelijk ongegrond bezwaar moeten de nodige wijzigingen doorgevoerd worden in TVS.

Omdat er voor een aantal meldingen twijfelachtigheid is aangezet zullen bepaalde meldingen niet worden verwerkt, wordt er een conceptbeslissing neerzetz en ontstaat er uitval in het kartcoopitaal.

De uitval als gevolg van de twijfelachtigheid mag alleen bij bezwaar en beroep door de behandelbaar zelf worden gecoördineerd. In alle andere gevallen wordt door handhavingorgaan aan de hand van profiling vastgesteld welke meldingen akkoord zijn en welke meldingen worden aangeboden via een bundel thematisch toezicht.

Na het doorvoeren van de nodige wijzigingen en indien van toepassing het afstemmen van de uitval die is ontstaan door twijfelachtigheid moet de post eerst worden afgemerk en daarna op de insluitlijst worden gezet. Op basis van de insluitlijst wordt er een nieuwe voorafafbeslissing naar de kant verstuurd. Alle doorgevoerde wijzigingen worden in de nieuwe voorschotbeslissing meegestuurd.

• Senior controle

Wanneer een beslissing op bezwaar is opgesteld en, indien van toepassing, de nodige wijzigingen zijn uitgevoerd, moet in principe voordat het werkitem bezwaar wordt afgerond een controle worden uitgevoerd door een E-medewerker. TVS dwingt de controle niet af. De E-medewerker bepaalt per behandelbaar 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 beschikkingnummer die vanuit de BOB functionaalt zijn afgehandeld.

• **Awb behandeltermijnen zichtbaar in TVS**

Bij het aankomen van een verkeerter bezwaar (melding 30) wordt de datum ontvangst van het bezwaar en het beschikkingnummer van de primaire beschikking (de beschikking waarmee de burger bezwaar maakt) opgevoerd op basis van de stakingtoelating van de primaire beschikking wordt door TVS de eerste behandeltermijn volgens de Algemene wet bestuursrecht (Awb) voor het verkeerter bezwaar bepaald. De einddatum voor de eerste Awb-behandeltermijn is te zien in het verkeerter onder 'Verwerking informatie'. De eerste behandeltermijn is 12 weken vanaf datum primaire beschikking.

Let op!

De Awb-termijnen worden niet bevestigd aan de hand van de gekleurde locaties voor de verkeerter in de verkeerter. Deze locaties horen bij de bevestiging van een processtermijn (PT) en de processtermijn (PSI). Een processtermijn gaat lopen vanaf het moment dat een verkeerter in TVS wordt opgevoerd, een processtermijn (bijvoorbeeld een verkeerter) gaat lopen wanneer een processtermijn in TVS aanwezig is.

Naamake het einde van de processtermijn of processtermijn nadat verkeerter het loon bij het betreffende verkeerter bezwaar van goed naar onjuist. Wanneer de processtermijn is verkeerter verkeerter het loon nadat. Dit verkeerter niet samen met een 100% verkeerter te opgevoerd. Dit komt omdat de initieel ingestelde processtermijn gehanteerd blijft en los staat van de Awb-termijn verkeerter een bezwaar moet worden afgehandeld. Hierdoor lijkt het wellicht dat bepaalde verkeerter bezwaar buiten de termijn lopen maar dit hoeft niet zo te zijn.

• **Images van het bezwaar niet zichtbaar in TVS**

De images van het bezwaar zijn niet zichtbaar in TVS. Naast TVS moet DAS gebruikt worden om de images van het bezwaar te bekijken.

• **Bezwaar eerst beoordelen op juiste classificatie**

Beoordeel altijd eerst of een bezwaar meteen afgehandeld kan worden, of het bezwaar wel voor B/T bestemd is en of het bezwaar juist geclassificeerd is. Wanneer een bezwaar niet juist is geschaariseerd of wel juist is geschaariseerd maar na behandeling nog door moet worden gestuurd naar de verkeerter van de juiste instelling moet deze instelling ook het document 'Informatie over onderstructuren beschikking' worden gebruikt. Dit document is te vinden op de volgende locatie: [<Informatie>Toeslagen>Werkgehele>Kennisbank>](#)

• **Bezwaar met betrekking tot een niet aangewezen onzelfstandige woonruimte**

Wanneer een burger bezwaar maakt tegen een afwijking van de huurtoeslag omdat er volgens Belastingdienst/Toeslagen sprake is van een niet aangewezen onzelfstandige woonruimte dan past Belastingdienst/Toeslagen uit van de gegevens die bekend zijn in de BRP (basisregistratie personen). Bij twijfel kan een bezwaarbehandelaar in bepaalde gevallen nadere informatie opvragen bij de Verhuurderadministratie.

• **Verhuurderadministratie**

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

1. Landelijk met de VHA is afgesproken dat de daarvoor bestemde postbus: [huurtoeslag-verhuurders-administratie-postbus](#)
2. In het onderwerp van de email aan de VHA moet altijd 'Renuar' staan
3. VHA moet binnen 5 werkdagen reageren indien dit niet gebeurt moet worden geëscaleerd naar een Senior bezwaarbehandelaar
4. Wanneer de VHA geen informatie kan geven over het betreffende huurtoeslag (bijvoorbeeld omdat de verhuurder op verzoek van de VHA niet reageert met de gevraagde stukken toezicht) kan het bezwaar ongegrond worden verklaard. We gaan dan uit van de gegevens zoals ze bekend zijn in TVS.

Huurcommissie onderzoek in de bezwaarfase

In de bezwaarfase kan de behandelaar een aanvraag indienen voor een huurcommissie onderzoek. Om zo'n aanvraag in te dienen moet er wellet zijn over de juistheid van de huurprijs. Het soort contract (wellicht naar aard van korte duur), zelfstandigheid van de woning of dat de woning geliberaliseerd is.

Het is van belang dat de aanvraag van de huurtoeslag nog steeds woonachtig is op het adres waarvoor het onderzoek wordt aangevraagd (met andere woorden staat de huurtoeslag aanvragen nog steeds op het adres ingeschreven in de BRP (basisregistratie personen)). Voort de huurtoeslag aanvraag niet meer op het adres dan kan de woning ook niet meer onderzocht worden door de huurcommissie.

Let op: Het is niet aan de huurcommissie om te beoordelen of er sprake is van samenwoning op een huurbeslag adres. Zij zullen dus niet in hun verkering opnemen hoeveel personen er in de woning woonachtig zijn.

Voor het aanvragen van een onderzoek door de huurcommissie moet de behandelaar een e-mail sturen naar Toeslagen@woningbezocht.nl. Het is niet een worden gecontroleerd of de aanvraag uit is. Indien de aanvraag juist en volledig is dan ontvangt de behandelaar een terugkoppeling dat de aanvraag is ingediend bij de huurcommissie. Indien de aanvraag niet juist en/of onvolledig is dan wordt de behandelaar hiervan ook geïnformeerd.

De verkiating van een onderzoek kan vandra van 6 tot 12 maanden. Het is dus belangrijk dat de klant hiervoor geïnformeerd wordt. Hiervoor kan de brief 18758-05 'aankondiging bezook huurcommissie' worden gebruikt.

Voor meer informatie zie ook de verkiatruide 'Inbeter Redelijkheidstoets' te vinden op intrant oofte: [<Intranet>Toeslagen>Werkgebieden>Huurcommissie>urlen](#).

- DT bezwaren tegen het inkomen vastgelegd in GSV**
De bezwaren tegen de definitieve beschikking tegen het inkomen (BR) bezwaren) werden vanaf 18 april 2012 vastgelegd in de GSV.
Met behalo van de GSV kunnen bezwaartbehandelaars mocht krijgen in de status van bezwaarschriften de buiten kantoor l' bezlagen behandeld worden. Het is daarom niet meer nodig om klachtvragen over de bezwaarschriftontslag door te reiken naar het BRU-coördinatiepunt van ECA of een registrator. Een aantal bezwaartbehandelaars is geïnteresseerd in het BRU te madplegen. Het is niet de bedoeling dat college's in het land bezwaren ter behandeling aan kantoor bezlagen kunnen toewijzen. Omdat te voorkomen moet bij de eerste keer inloggen in GSV de juiste gegevens worden ingevuld. Zie hiervoor de module 'Radenplegen GSV' [\(voor 2018\)](#).
- Bezwaren binnengekomen in zevende week na dagtekening van beschikking zijn onbetrouwelijk**
Bezwaren die binnengekomen in de zevende week na de dagtekening van de beschikking waarbij de dagtekening van het bezwaar ligt binnen de termijn van zes weken, moeten voor val de tijdigheid betrou onbetrouwelijk verklaard worden. De reden hiervoor is dat de bezwaren niet door BGA worden gesand en de datum van de poststempel niet bekend is.
- SVG**
Wanneer een bezwaarbij Belastingdienst Toeslagen is ingediend, maar is gericht tegen een grondslag van de Sociale Verzekeringstheank (SVR) dan moet het bezwaar door Relatiebeteren di Toeslagen worden afgehandeld en niet door de SVR.
- Herzien niet onbetrouwelijk bezwaar**
Wanneer een bezwaar niet onbetrouwelijk is verklaard, moet indier er sprake is van een onjuist primair besluit, waarbij de l'uslag te laag is vastgesteld, di besluit worden herzien. En is dan er l'iter geen sprake van een gegrond bezwaar. Ook is geen sprake van een ambtshalve tegemoetkoming aan het bezwaar, omdat herzien wordt in het voordeel op basis van artikel 16 van de Awr (l'bi) voorschrift en 21a van de Awr (n' definitieve vaststelling). Voor de herziening van een definitieve vaststelling gelden hierop enkele uitzonderingen, waarin niet mag worden herzien. Deze staan in art. 5a van de J'uridingsregeling en nader toegehoht in het handboek.

• **Verzoek om herziening**

Het komt voort uit in plaats van een bezwaar of na een ongegronde BCB een verzoek om herziening wordt ingediend.
Dit al worden deze posten in TVS geclassificeerd als bezwaar moeten zij niet als bezwaar worden afgehandeld maar als verzoek om herziening. In module GM-82W42 is omschreven hoe om te gaan met deze posten. [\[GM-82W42\]](#) "Herzien primair besluit".

• **Tenugerechteroorziening BPR (Lands registratie personen)**

Wanneer er twijfel is over de juistheid van de gegevens in BvR (bijvoorbeeld omdat post die is verzonden naar een door BvR geleverd adres onbestelbaar retour komt) moet dit kort onderzoek worden om vast te stellen of het gegeven inderdaad juist is. Indien het kan moet bepaald worden welke juiste gegevens zouden moeten zijn. Wanneer het vermoeden bestaat dat de gegevens in BvR inderdaad onjuist zijn is sprake van gerede twijfel. Dit moet worden terug gemeld aan de registratiehouder die dit vervolgens onderzoekt en zo nodig corrigeert.

[Terug naar hoofdstuk inhoud](#)

Achteregrondinformatie

- Wet dwangsom en beroep (ingebrekestelling en dwangsom). [\[GM-82W11\]](#)
- Reactie burger naar aanleiding van beslissing op bezwaar. [\[GM-82W12\]](#)
- Niet ontvankelijk bezwaar en inhoudelijk gegrond. Versturen DGD NO en herzien primaire beschikking in het voordeel van de burger. [\[GM-82W13\]](#)
- Werkwijze bij een door de SVB ontvangen bezwaar tegen het inkomen. [\[GM-82W15\]](#)
- Uitslate van betaling en versturen. [\[GM-82W16\]](#)
- Bezwaar in combinatie met fraude, dienstverlenend leedzucht, overig loezicht. [\[GM-82W18\]](#)
- Bezwaar bestemd voor ketenpartner of bezwaar deels bestemd voor toeslagen en deels bestemd voor ketenpartner. Zie module [\[GM-82W40\]](#), "Informatie over ongestructureerde berichten".
- Registratie Landelijk Register Kinderopvang en Peuterspeelzalen („RKP"). [\[GM-82W23\]](#)
- Centraal Justitiële Informatie Bureau (CJIB) aanbesteders voor de zorgverzekering en emblemen zorgtoeslag. [\[GM-82W24\]](#)
- Bezwaar afhandelen binnen de behandeltermijn. [\[GM-82W26\]](#)

[Terug naar hoofdstuk inhoud](#)

Ontvankelijkheid toetsen

Let op:

Controleer altijd eerst de actuele situatie. Raadpleeg hiervoor de verschillende Kanttoelieden in het kantoorportaal.

Controleer altijd eerst of er sprake is van een beroepszaak. Dit is zichtbaar in TVS onder lopende zaken (inpend hermap) of afgeronde zaken (afgehandeld hermap). Indien sprake is van een beroep ga dan naar Raadplegen meldingen om de melding beroep inhoudelijk in te zien. Posten waarbij sprake is van een lopend afgehandeld beroep met betrekking tot de derde toeslagregeling en hetzijde toeslagjaar mogen uitlopend worden afgehandeld in overleg met team beroep. Stuur hiervoor een mail naar [Toeslagen](#)
[BEROEP SECRETARIAAT POSITIEUS](#)

Houd rekening met openstaande posten die betrekking hebben op vlicht, toezicht en/of VIP-posten. Neem zo nodig contact op met behandelaars die gemiddeld zijn om deze posten af te handelen. Controleer altijd in 'Kantoorbezoek' onder 'Lozende zaken' of er nog werkitems in behandeling zijn en neem zo nodig contact op met de betreffende behandelaar.

Start Selecteer een werkitem bezwaar via het kantoorportaal.

Alle niet-geclaimde werkitems van het DGN worden getoond. Het is verplicht om alle werkitems van het BSN in samenhang te daiten. [\[24\]](#) [\[WIKI\]](#)

- Beoordeel de inhoud van het soort werkitem bezwaar de vervolgstap. Zie: [\[25\]](#) [\[VOP-DE-123\]](#)
- Indien een bezwaar raakt aan fraude → zie module [\[26\]](#) [\[FRAUDE-123\]](#) Fraude in combinatie met bezwaar voor de werkitems.

Stap 1 Beoordeel of het werkitem bezwaar juist geclassificeerd is

- Werkitem bezwaar juist geclassificeerd → Ga naar stap 2

- Werkitem bezwaar niet juist geclassificeerd → Herclassificeer het werkitem naar de juiste werkstroom. [\[27\]](#) [\[KANTOORBEZOEK\]](#) 'Herclassificeren Bezwaar'. Einde instructie.

- Werkitem bezwaar heeft ook betrekking op toeslagen jaren vóór 2012 → Zie module [\[28\]](#) [\[DGN-123\]](#) [\[DGN-123\]](#) Aanmaken verloopdocument bezwaarde toeslagen.

Geef na het aanmaken van de verloopdocumenten voor de andere jaren waar het bezwaar betrekking op heeft verder met stap 2

- Werkitem bezwaar heeft ook betrekking op een ander onderwerp (bijvoorbeeld klich) → Maak een nieuw werkdocument aan voor het betreffende onderwerp. Ga naar stap 2.

Stap 2 Beoordeel of het bezwaar voor Belastingdienst/Toeslagen bestemd is [\[29\]](#) [\[KANTOORBEZOEK\]](#)

- Indien het bezwaar (direct) 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 (UEB30) is verleend.
 - Geen terugvordering aanwezig of terugvordering aanwezig en UEB30 is verleend → Ga naar stap 4
 - Terugvordering aanwezig en er is nog geen UEB30 verleend → Laat uitstel van betaling aanvragen door een collega met een autorisatie voor de IT-rol. Voor het openen van een UEB30 voor een boetebezwaar is in de IT tool een aparte rol opgenomen 'Behandelaar boete'. Hiervoor is een speciale autorisatie vereist nodig.
 - Ga naar stap 4

Let op! Voor boetebezwaren wordt alleen op 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. SVE:

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 SVE → Ga naar stap 4

2. CJIB: Indien het bezwaar betrekking heeft op het feit dat de burger is aangemerkt als verbodsbekende en zijn zorgbevestiging om die reden verduidelijkt wordt uitbezold aan het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB), dan moet dit bezwaar worden geëscaleerd naar de CJIB contactpersonen. Deze beoordelen of het bezwaar moet worden doorgestuurd. Zie voor meer informatie module [\[30\]](#) [\[KANTOOR\]](#) → Escaleer het werkitem bezwaar door naar CJIB-contactpersonen.

Zie voor de CJD contactpersonen module  **PARTEI**

- Indien het bezwaar bestemd is voor een ketenpartner (RI), reginkantoor of uitvoering Einde (de) → Stuur het bezwaar terug naar EIC/JAL voor herclassificatie.
Zie voor verdere instructie over terugsturen of conclusie van een bezwaar de volgende bezwaarmodule  **VERBODEN**.
- Rond het verkiemd bezwaar af met 'Versneld afhandelen' en 'Akkoord'. Zie instructie.
- Indien het bezwaar deels bestemd is voor een ketenpartner en deels voor Belastingdienst Toeslagen → Het bezwaarschrift wordt eerst naar Toeslagen 'verhandeld' worden en daarna door worden gestuurd naar de ketenpartner → Ga naar stap 4.
- Indien het bezwaar bestemd is voor een rechtbank of een andere instantie
 1. Stel brief **BZW-01a** 'Brief of bezwaar doorsturen naar andere organisatie' op.  **GAAN**
 2. Stel brief **BZW-01b** 'Brief of bezwaar is doorgestuurd' op.  **GAAN**
 3. Foodplog module: Doorsturen naar andere instantie  **VERBODEN** of zoek het adres van de betreffende instantie op via internet.
 4. Indien het bezwaar doorgestuurd niet wordt naar een rechtbank;  **GAAN**
 5. Vul het opmerkingenveld van het kantoorportaal en vermeld hierin het volgende: 'Brief bestemd voor naam instantie / rechtbank doorgestuurd naar juiste bestemming en intern naar burger' verstuurd'.
 6. Klik onder 'Vervolg' op 'Versneld afhandelen' en daarna op 'Akkoord'. Het afsluitscherm van de brieven wordt getoond.
 7. Klik achter de betreffende briefbrieven op 'Afdrukken'. De brieven worden lokaal geprint.
 8. Klik op 'Akkoord'.
 9. Verstuur brief BZW-01a met het bezwaar door naar de rechtbank.
 10. Verstuur brief BZW-01b naar belanghebbende.
 1. Bepaal de vervolgstap.
 - Indien het bezwaar volledig bestemd is voor een andere instantie → Zie de instructie.
 - Indien het bezwaar deels bestemd is voor een andere instantie en deels voor Belastingdienst Toeslagen → Voor de volgende acties uit:
 1. Voer op het BSN van de belanghebbende een nieuwe melding 36 op met hetzelfde beschikkingnummer en deze file ontvangen padatum.
 2. Ga naar de verzoekenraad en daarin het nieuwe verkiemd bezwaar.
 3. Ga naar stap 4.
- Indien de juiste bestemming voor het bezwaar niet bekend is
 1. Stel brief **BZW-01c** 'Terugsturen onbestemde post naar Kant, instantie niet bekend' op.  **GAAN**
 2. Vul het opmerkingenveld van het kantoorportaal en vermeld hierin het volgende: 'Brief niet bestemd voor Belastingdienst Toeslagen naar instantie niet bekend. Teruggestuurd met begeleidende brief naar burger'.
 3. Klik onder 'Vervolg' op 'Versneld afhandelen' en daarna op 'Akkoord'. Het afsluitscherm van de brieven wordt getoond.
 4. Klik achter de betreffende briefbrieven op 'Afdrukken'. De brieven worden lokaal geprint.
 5. Klik op 'Akkoord'.
 6. Verstuur de brieven het bezwaar terug naar belanghebbende. Zie de instructie.

Stap 4 Controleer of het bezwaar gericht is tegen een opgelegde verzuimboete of tegen een boete waarschuwingsbrief

- Bezwaar is gericht tegen een opgelegde verzuimboete → Ga naar stap 5.
- Bezwaar is gericht tegen een boete waarschuwingsbrief → Het bezwaar is niet onvoldoende omdat een boete waarschuwingsbrief niet een voor bezwaar vatbare beschikking is. Ga naar stap 7.

- Bezwaar is niet gericht tegen een opgelegde verzuimboete of boete voorschuiwingsbrief → Ga naar stap 8

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

- Boete is niet ingetrokken → Controleer of het boetebezwwaar tegen de verzuimboete tijdig is ingediend aan de vormverreder  (TUG-ADVISE) → Ga naar stap 6
- Boete is ingetrokken → Het bezwaar is niet ontvankelijk omdat de boete voortvloeit uit de burgerbezuur heeft gemaakt niet meer bestaat.
 - Neem telefonisch contact op met de burger
 - Leg uit dat Toeslagen zelf heeft geconstateerd dat de boete onterecht is opgelegd en de boete inmiddels is ingetrokken.
 - Geef aan dat je om die reden het bezwaar niet ontvankelijk verstaat en de burger hierover een beslissing op bezwaar ontvangt.Ga verder met [stap 3 van hoofdstuk 'Opretten beslissing op bezwaar'](#).

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

- Boetebezwwaar niet bekend in TVS → Zie voor verdere instructies bezwaarmodule **GM-BZW50**  (TUG-ADVISE)
- Boetebezwwaar bekend in TVS → Zie voor verdere instructies bezwaarmodule **GM-BZW53** 'Bezwwaar tegen opgelegde boete vanuit TVS'  (GM-BZW53)

Step 7 Controleer of het boetebezwwaar is gericht tegen een waarschuwing opgelegd vanuit TVS. Wanneer de waarschuwing vanuit TVS is opgelegd is de waarschuwing zichtbaar in de monografie 'toediplagen sancties' in TVS.

- Boetebezwwaar gericht tegen waarschuwing die niet zichtbaar is in TVS → Zie voor verdere instructies bezwaarmodule **GM-BZW50**  (TUG-ADVISE)
- Boetebezwwaar gericht tegen waarschuwing die zichtbaar is in TVS → Zie voor verdere instructies bezwaarmodule **GM-BZW53** 'Bezwwaar tegen opgelegde boete vanuit TVS'  (GM-BZW53)

Step 8 Controleer of het bezwaar ontvankelijk is  (TUG-BZW61)

- Bezwaar is ontvankelijk → Ga naar hoofdstuk [Behandelen bezwaar](#).
- Bezwaar is niet-ontvankelijk omdat het een pro forma bezwaar betreft.
 1. Start met **FBZW46** 'Verzuimverval en/of reden te laat' met het bijbehorende antwoordformulier **FBZW46** 'Formulier Verzuimverval en/of reden te laat' op  (TUG-BZW46)
 2. Indien ook een machtiging noodzakelijk is: Start met **BZW43** 'Verzoek om machtiging' en het bijbehorende antwoordformulier **FBZW43** 'Formulier machtiging' op  (TUG-BZW43)
 3. Maak een vechtap aan van 28 dagen.
 - Klik onder 'Verzoek' op 'Aanmaken opdracht vechten' en daarna op 'Akkoord'.
 - Het afbrenksysteem voor de brieven wordt gelanceerd.
 - Klik achter iedere brief op 'Afbrenken'. De briefbrieven worden nu lokaal geprikt.
 - Klik op 'Akkoord'.
 - Vul achter 'Aantal kalenderdagen' 28 in.
 - Klik op 'Akkoord'.
 4. Verstuur de briefbrieven en het bijbehorende formulier(en).
 5. Eind instructie.
- Bezwaar is niet-ontvankelijk omdat het niet voldoet aan de vormvereisten of te laat is ingediend (eventueel met een niet verschuldigde reden te laat in het bezwaar) → Repareer de vervolgstap.
 - Indien het bezwaar niet voldoet aan de vormvereisten (eventueel in combinatie met te laat en/of machtiging noodzakelijk) → Ga naar stap 9

- Indien sile een machtiging noodzakelijk is:
 1. Set brief **BZW03 'Verzoek om maatiging'** en het bijbehorende machtigingsformulier **F52W403 'Formulier machtiging'** op [\[link\]](#)
 2. Maak een wachtstap aan van 28 dagen:
 - Klik onder 'Vervolg' op 'Aanmaken opdracht wachten en daarna op 'Akkoord'. Het afdrukken voor de brieven wordt getoond.
 - Klik achter iedere brief op 'Afdrukken'. De brief wordt nu lokaal geprikt.
 - Klik op 'Akkoord'.
 - Vul onder 'Aantal te lende magen' 25 in.
 - Klik op 'Akkoord'.
 3. Verstuur de brief met het machtigingsformulier naar de gemachtigde.
 4. Einde behandeling.

Stap 9 Beoordeel aan de hand van het bezwaar en de meegeleverde stukken of het bezwaar inhoudelijk gegrond is

(Een bezwaar is inhoudelijk gegrond wanneer aan alle verzoeken tegengesteld kan worden gekomen)

- Bezwaar is niet ontvankelijk en al het bezwaar en/of de stukken blijkt dat het bezwaar inhoudelijk gegrond is → Ga naar **stap 11**
- Bezwaar is niet ontvankelijk en uit het bezwaar en/of de stukken blijkt dat het bezwaar inhoudelijk ongegrond is →
 - Indien het gaat om een te laat ingediend bezwaar **ma** een niet verschoonbare reden te lukt in het bezwaar, kan het bezwaar direct niet ontvankelijk worden verklaard. Ga naar hoofdstuk **Opstellen beslissing op bezwaar**.
 - Voor alle overige niet ontvankelijk situaties moet de belanghebbende worden verzocht het verzuim te herstellen. Zie: [\[link\]](#) (BZW 02W25)
- 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 sile een een redelijke lakt gevraagd en dia niet om aanvullende bewijsstukken. Gebruikt hiervoor brief **BZW 025**. Zie: [\[link\]](#) (BZW 02W25)

Let opt in sommige gevallen moet er bij te laat ingediende bezwaren toch bewijsstukken worden opgevraagd. Dit zal voorkomen bij bepaalde CAF bezwaren, afhankelijk van de zwaarte van de CAF casus. Bij het uitzetten van deze bezwaren wordt dit vooraf aangevraagd.

Stap 10 Controleer of de burger zijn verzuim heeft hersteld

Op basis van de reactie blijkt of het bezwaar nu wel voldoet aan de vormvereisten en/of indien van toepassing een verschoonbare reden te lakt aanwezig is en/of indien van toepassing een machtiging aanwezig is:

- Verzuim hersteld → Bezwaar is ontvankelijk. Ga naar hoofdstuk **Behandelen bezwaar**.
- Verzuim is verband met vormvereisten (eventueel in combinatie met te lakt en/of ontbreken machtiging) niet hersteld → Indien het bezwaar niet voldoet aan de vormvereisten:
 - 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**
 - Bezwaar is niet ontvankelijk en inhoudelijk ongegrond of uit bewijsstukken blijkt nog 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 lakt → Bezwaar is niet ontvankelijk. Ga naar hoofdstuk **Opstellen beslissing op bezwaar**.

- Stap 11** Indien de primaire beschikking in het voordeel van de burger en verstuur een BOB niet ontvankelijk. Zie voor de juiste verwijzingsmodule [\[2\]](#) (CM DEW1).
- Fins de instelling

[Terug naar hoofdstuk 'Inhoud'](#)

Beoordelen kenmerk

In het nyl

- **Toesicht en fraude**
Indien een bezwaar raakt aan dienstverband toesicht, fraude of overig toesicht zie module [\[2\]](#) (CM DEW1) 'Dienstverlenend toesicht in combinatie met bezwaar' voor de verwijzingsmodule.
- **Bezwaren en tegen het recht inkomsten bij overlijden óf personeelskosten**
Indien sprake is van een bezwaar van de civiele tegen het recht inkomsten bij overlijden óf personeelskosten → Zie [\[2\]](#) (CM DEW1) 'Verwijzen bezwaar tegen het recht inkomsten na overlijden alle cransende aanvrager'.
- **Verdagen**
Vanaf 1 januari 2012 wordt vanaf toetsjaar 2012 niet meer verdaad. Dit betekent normaalgesproken dat de behandelaar, indien aan het eind van de eerste behandeltermijn (12 weken vanaf datum primaire beschikking) blijkt dat het bezwaar niet tijdig kan worden afgehandeld, zelf een eerste verdaging en, indien noodzakelijk, in overleg met de belanghebbende een tweede verdaging moet regelen.

Omdat er veel bezwaren buiten de termijn dreigen te lopen is voor een groot aantal bezwaren massaal een eerste verdaging ingevoerd. Dit is met behulp van een schenrobot gedaan. Voor een tweede verdaging wordt een mailing naar de burger gestuurd waarin we aan geven welke verdaging zonder een einddatum. Er wordt ook niet gevraagd of de burger hiermee akkoord gaat. In de mailing staat het telefoonnummer van de belter.
Wanneer een burger naar aanleiding van de mailing belt en aan geeft niet langer te willen wachten op een antwoord op bezwaar maakt de belter een uitoefening opdracht bezwaar aan en moet het bezwaar alsnog direct worden opgepakt. Ondanks het massaal verdagen bestaat nog steeds de mogelijkheid handmatig te verdagen.

- Stap 1** Beoordel of het bezwaar voor de einddatum van behandeling kan worden afgerond.
De einddatum behandeling is zichtbaar in het werkblad 'Verklaringen formalis'.
- Indien het bezwaar binnen de behandeltermijn kan worden afgerond of wanneer het niet meer mogelijk is nog een verdaging op te voeren (bijvoorbeeld wanneer de behandeltermijn binnen twee weken is afgelopen of wanneer de burger niet akkoord is gegaan met een tweede of verdere verdaging) → Ga naar stap 2.
 - Indien het bezwaar niet binnen de behandeltermijn kan worden afgerond en het nog mogelijk is een 1^{ste} of 2^{de} verdaging op te voeren → Voor een eerste of tweede verdaging op of naby de einddatum van het proces [\[2\]](#) (CM DEW1) 'opvoeren eerste of tweede verdaging'.
- Stap 2** Beoordeel of het bezwaar kennelijk ongegrond of kennelijk gegrond kan worden verklaard. Zie bezwaarmodule GAG/2012 'Werkwijze/ke gronden of kennelijk ongegrond' [\[2\]](#) (CM DEW1).
- 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 hoofdstuk ['Verklaren beslissing op 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 dit bezwaar geldt er een andere werkwijze inzake het opvragen van bewijstukken en aanvullende informatie. Zie module [\[2\]](#) (BAW 00001)

- 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 **GM-EZV00** 'Advies opvragen SVB bij bezwaar tegen grondslag SVB'. [\[3\]](#) (GM-EZV00)
- 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 → Stel het **FZW06** 'Verzoek aanvullende informatie bij derden' op. [\[4\]](#) (FZW06)
 1. Vermeld in het opmerkingenveld: 'Vraagbrief EZV06 uit naar <naam instantie>' en de reden hiervoor;
 2. Maak een vachtdag aan van 28 dagen:
 - Klik onder 'Vervolg' op 'Aanmaken opdracht vachtdagen en daarna op 'Akkoord'. Het statusscherm voor de brief wordt getoond.
 - Klik achter de brief op 'Afdrukken'. De brief wordt nu lokaal geprint.
 - Klik op 'Akkoord'.
 - Vul achter 'Aantal kalenderdagen' 28 in.
 - Klik op 'Akkoord'. Het originele werkitem krijgt nu de status 'Bezwaar/Wachtdag Behandel bezwaar' en komt terug in de algemene werkvoorraad.
 3. Verslaar de brief.
 4. Einde instructie.
- 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 geprognoseerde. [\[5\]](#) (BAW00)
 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 opdracht vachtdagen'.
 6. Klik op 'Akkoord'.
 7. Vul achter 'Aantal kalenderdagen' 21 in.
 8. Klik op 'Akkoord'. Het originele werkitem krijgt nu de status 'Bezwaar/Wachtdag Behandel bezwaar' en komt terug in de werkvoorraad.
 9. Einde instructie.

Stap 4 Beoordeel of er voor de behandeling van het bezwaar nog aanvullende informatie en/of bewijstukken opgevraagd moeten worden bij de burger

Let op! Indien sprake is van een ingebrekestelling naar aanleiding van het uitblijven van een beslissing op dit bezwaar geldt er een andere werkwijze inzake het opvragen van bewijstukken en aanvullende informatie. [\[6\]](#) (BAW 00001)

- Indien er geen aanvullende informatie of bewijstukken nodig zijn → Controleer of het bezwaarschrift inhoudelijk gegrond of ongegrond is

Let op!

→ Zo voor het inhoudelijk beoordelen van bestelbezwaren tegen sancties die ge vanuit TVS, zijn opgelegd bezwaarmodule **GMA-BZW-03** Bezwaar tegen opgelegde boete vanuit TVS.

na normaal

→ Zo voor het inhoudelijk beoordelen van bestelbezwaren tegen sancties die vanuit TVS zijn opgelegd bezwaarmodule **GMA-BZW-03** Bezwaar tegen opgelegde boete vanuit TVS.

na normaal

- Bezwaar ongegrond → Er moet telefonisch contact met de burger worden opgenomen om een goede uitleg te geven over het ongegrond verklaren van het bezwaar. Mocht de burger het bezwaar in. Ga naar stap 8
- Bezwaar gegrond of deels gegrond → Ga naar hoofdstuk [Opstellen bezwaarsing op bezwaar](#)

- Indien aanvullende informatie en/of schriftelijke bewijsstukken nodig zijn → Ga naar stap 8

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

- Telefonisch contact noodzakelijk → Ga naar stap 8
- Geen telefonisch contact noodzakelijk → Controleer op basis van de aanwezige stukken of het bezwaar gegrond, deels gegrond of ongegrond is:

Let op! Indien de juiste stukken niet zijn ontvangen of onvolledig zijn ga dan uit van de gegevens zoals deze bij Belastingdienst/Toeslagen bekend zijn. Er wordt niet geappelleerd.

- Bezwaar deels gegrond of gegrond → Ga naar hoofdstuk [Opstellen bezwaarsing 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 bezwaarsing 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 **na**

Burger niet bereikt:

- Indien telefonisch contact nodig was, omdat er nog een aantal onduidelijkheden zijn → Ga naar hoofdstuk [Opstellen bezwaarsing op bezwaar](#)
- 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 belt omdat het bezwaar ongegrond is → Geef de burger een goede uitleg waarom het bezwaar ongegrond is en over de bezwaarsprocedure. Vraag daarna of de burger de uitleg begrijpt en het bezwaar wil intrekken. **na** normaal. Ga naar stap 7
- Indien je belt omdat er nog van wat het onduidelijkheden zijn.
 1. Vraag de burger de benodigde informatie.
 2. Bevestig 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 (niet)gegrond is en over de bezwaarsprocedure 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 toegestuurd. Maak een gespreksnotitie **na** normaal. Ga voor het opstellen van een EOE gegrond naar hoofdstuk [Opstellen bezwaarsing op bezwaar](#)

- Indien het bezwaar ongegrond zal worden, verkiest de burger naar aanleiding van de uitkomst het bezwaar wil intrekken. Ga naar stap 7

Stap 7 Bepaal 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 [\[20\]](#) [\[20\]](#)

- Indien de burger het bezwaar niet wil intrekken → Vraag of de burger gebruik wil maken van de mogelijkheid het bezwaar telefonisch of op locatie toe te lichten. Rond het gesprek af en maak een gespreksnotitie. [\[21\]](#) [\[21\]](#)
 - 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 Intrekkingsofferte met een antwoordformulier naar de burger zal versturen, waarop de burger aan moet geven akkoord te gaan met de intrekking van het bezwaar. Let op! Indien de AVB datum binnen 3 weken verloopt, peerden ook aan dat bij de intrekkingsofferte een verbaagpunt met antwoordformulier wordt meegezonden. Ook deze moet volledig invullen. Het antwoordformuliere antwoordformulieren moet belanghebbende binnen 14 dagen in de bijgevoegde retourenvelop opsturen.
 1. Rond het gesprek af
 2. Maak een gespreksnotitie [\[22\]](#) [\[22\]](#)
 3. Stel brief [BZW04 Intrekken bezwaar](#) op.
 4. Indien van toepassing stel de verbaagpunt [BZW-10](#) op.
 5. Print de brief en de envelop en verstuur ze met bijbehorende antwoordformulieren.
 6. Maak een vervolgstap aan van 21 dagen.
 7. Einde instructie

Stap 8 Aanvullende informatie en/of bewijstukken opvragen

1. Stel de juiste brief op:
 - BZA-1.2 G KOT Opvragen bewijs en of aanvullende info gemachtigde
 - BZA-1.2 G Opvragen bewijs en of aanvullende info gemachtigde
 - BZA-1.2 KUI Opvragen bewijs en of aanvullende info
 - BZA-1.2 G Opvragen bewijs en of aanvullende info
 - BZA-1.2a Opvragen nuurcontract en aanvullende info
2. Vermeld in het opzoekingsveld welke brief je hebt verstuurd en de reden hiervoor.
3. Maak een vervolgstap aan van 28 dagen. [\[23\]](#) [\[23\]](#)
 - Klik onder 'Vervolg' op 'Aanmaken opbrecht wettien en daarna op 'Akkoord'. Het is belangrijk om de brieven van de burger te bekijken.
 - Klik onder 'Einde brief' op 'Afronden'. De brief wordt nu lokaal geprint.
 - Klik op 'Akkoord'.
 - Val onder 'Aantal kalenderdagen' 28 in.
 - Klik op 'Akkoord'. Het volgende scherm krijgt u te zien: 'Beantwoord/Wachtstap'.
4. Beantwoord bezwaar en komt terug in de werkvormaat.
5. Verstuur de brief met het bijbehorende antwoordformulier.
6. Einde instructie.

Stap 9 Uitnodiging mondelinge toelichting (hoorzitting) versturen

1. Stel brief [BZW07 Mogelijkheid toelichten bezwaar](#) met het bijbehorende antwoordformulier [BZW07 Formulier mogelijkheid toelichten bezwaar](#) op [\[24\]](#) [\[24\]](#)
2. Vermeld in het opzoekingsveld "vraag of informatie wilt u horen" uit.
3. Maak een vervolgstap aan van 28 dagen. [\[25\]](#) [\[25\]](#)

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 twijfel over de juistheid van het advies van de SVB moet [schijnfeil](#) en nieuw advies bij de SVB worden aangevraagd. ROBBERYHET
 1. Stel vanuit het verlaten bezwaar brief **BZW-06** 'Aanvullende informatie van derde' op **5** vast.
 2. Print een kopie van het verslag van de hoorzitting uit. Doe dit door de tekst van het verslag vanuit het scherm 'Beheer beslissing op bezwaar' of vanuit de nettie te kopiëren naar Word.
 3. Vul het opmerkingenveld en geef hierin duidelijk aan dat er tijdens de hoorzitting twijfel is ontstaan over de juistheid van een grondslag SVB. Vermeld dat er opnieuw schriftelijk advies bij de SVB is opgevraagd en brief BZW-06 is verstuurd met een kopie van het verslag van de hoorzitting.
 4. Maak een verzoekschrift van 20 dagen.
 - Klik onder 'Vervolg' op 'Aanmaken opdracht wachten en daarna op 'Akkoord'. Het afdrukscherm voor de brieven wordt getoond.
 - Klik achter iedere brief op 'Afdrukken'. De brief wordt nu lokaal geprint.
 - Klik op 'Akkoord'.
 - Vul achter 'Aantal tekenende dagen' 20 in.
 - Klik op 'Akkoord'. Het oorspronkelijke werkitem krijgt nu de status 'Bezwaar/Wachttijd Behandel bezwaar' en komt terug in de werkvloer.
 5. Verstuur de brief
 6. Einde Instructie.

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

1. Het op 'Intrekken' het werkitem 'Behandel Bezwaar', 'Wachttijd Behandel Bezwaar' betreft → Klik onder 'Vervolg' op 'Behandel Bezwaar' en daarna op 'Akkoord'. Het bezwaar komt nu weer als werkitem 'Bezwaar/Behandel Bezwaar' in de algemene werkvloer terecht.

1. Open het werkitem 'Bezwaar/Behandel Bezwaar'.
2. Klik onder 'Acties' op 'Aanpak' en voer namens de burger melding 40 op. Na het opvoeren van melding 40, wordt het afdrukscherm getoond omdat deze melding niet automatisch wordt afgehandeld. Deze uitwerking moet na afhandeling van het verlaten bezwaar worden geclaimd en afgehandeld.
3. Klik onder 'Vervolg' op 'Verzoek afhandelen'.
4. Indien het bezwaar betrekking had op een ingebrekestelling: geef een terugkoppeling aan de behandelaar van de ingebrekestelling dat het bezwaar is ingetrokken.
5. Open de werkvloer nadat er achter BSL het betreffende BSL in.
6. Selecteer bij 'Onderwerp' de optie 'burger trekt bezwaar in'.
7. Klik op 'Zoeken'.
8. Claim voor het betreffende BSL de uitwerking 'TSL met onderwerp 'Burger trekt bezwaar in' (ontstaan naar aanleiding van het opvoeren van melding 40).
9. Vul in het opmerkingenveld dat het bezwaar te late intrekking is ingetrokken en schriftelijk is bevestigd of dat het bezwaar tijdens de hoorzitting is ingetrokken en dit is opgenomen in het hoorzittingsverslag. Geef aan dat je melding 40 hebt opgevoerd.
10. Klik op 'Afronden' en 'Akkoord'.

11. Einde instructie

[Terug naar hoofdstuk 'Inhoud'](#)

Opstellen beslissing op bezwaar

Een beslissing op bezwaar moet aan bepaalde voorwaarden voldoen.  [Kijk hier](#)

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 noemen van personen anders dan de aanvrager. In die gevallen dat er in de metvering toch een verwijzing naar een partner of medebewoner moet worden gemaakt, mag alleen een afgeschermde RSU worden gebruikt waarbij de laatste 3 cijfers nietbaar zijn. (Bekijk voor het afschermen van de eerste cijfers van het BSN kleine X'en. Voorbeeld: ESN xxxxxx123).

Let op!

Controleer altijd of een post op de uitsluitlijst staat vanwege fraude of toezicht. Wanneer een post op de uitsluitlijst staat in verband met fraude of toezicht raadpleeg dan module  [fraude](#),  [fraude](#),  [fraude](#) of  [toezicht](#) om te zien of er een post op de uitsluitlijst staat.

- Stap 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**
- Stap 2** Verwerk de kostenvergoeding in KBA  [KBA](#)
- Ieder verzoek om kostenvergoeding moet in KBA worden opgevoerd, ongeacht de uitkomst van het bezwaar, dus ook bij (kennelijk) ongegrond. Als je dit gedaan hebt, ga naar **stap 3**
- Stap 3** Bepaal de vervolgstap
- Indien het bezwaar (kennelijk) gegrond of deels gegrond is → Ga naar **stap 4**
 - Indien het bezwaar (kennelijk) ongegrond is:
 - Voor (kennelijk) ongegronde bezwaren met beschikingsnummer → Bezwaar wordt middels de BOB functionaliteit behandeld. Ga naar **stap 5**
 - Voor (kennelijk) ongegronde bezwaren zonder beschikingsnummer → Bezwaar wordt niet middels de BOB functionaliteit behandeld. Ga naar **stap 7**
 - Indien het bezwaar niet ontvankelijk is → Bezwaar wordt niet middels de BOB functionaliteit afgehandeld maar met een BOE kantoorbrief. Ga naar **stap 7**
- Stap 4** Voer de benodigde wijzigingen uit. Zie module [Wijzigen grondslag bij bezwaar](#)  [Wijzigen](#)
- Voor bezwaren met beschikingsnummer (Bezwaren tegen verzuimbotes die zijn opgelegd vanuit TVS zijn ook bezwaren met een beschikingsnummer) → Na handeling op bezwaar wordt genomen vanuit de BOB applicatie → Ga naar **stap 5**
 - Voor bezwaren zonder beschikingsnummer (Bezwaren tegen boete waarschuwingen en verzuimbotes die zijn opgelegd vanuit TVS zijn ook bezwaren zonder beschikingsnummer) → Na beslissing op bezwaar kan niet worden genomen vanuit de BOB applicatie maar wordt met een BOE kantoorbrief een aparte systeembeschikking afgehandeld. Ga naar **stap 7**

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

Voor bezwaarschrijvers tegen een verzinsboete die is opgelegd vanuit TVS → Zie bezwaarmodule **GM-BZW01** 'Opvoeren BOB bezichtiging TVS toetsbezwaar'  (GM-BZW01)

- Voor alle overige bezwaarschrijvers die bezwaarmodule **GM-BZW05** 'Opvoeren BOB bezichtiging'  (GM-BZW05)

Voor bezwaarschrijvers waarbij voorkomen kan worden dat er onterecht rente in rekening gebracht wordt, zie ook behandelmodule **Tranjector opzet en RNTV**

1. Vul het opmerkingenveld met een behandelverslag. Let op! Het behandelverslag moet aan bepaalde eisen voldoen. Een onvolledig behandelverslag wordt bij QA fout gemerkt. Zie voor het juist invullen van het behandelverslag bezwaarmodule **GM-BZW05** 'Eisen behandelverslag bezwaar'  (GM-BZW05)
2. Klik onder 'Vervolg' op 'Senior controle' en vervolgens onder 'Afsluiten' op 'Akkoord'. Het verketen komt nu in de wervoorraad terecht als verketen 'Bevraagd/Behandeld/Bevestigd/Bevestigd/Bevestigd'. Ga naar stap 6

Stap 6 Controleer of de senior behandelaar akkoord is

- Indien de senior behandelaar akkoord is (bevestigd zichtbaar als verketen 'Bevraagd/Formaliseer/Bevestigd op Bevestigd') → Ga naar hoofdstuk 'Formaliseer beslissing op bezwaarschrijver senior controle'
- Indien de senior behandelaar niet akkoord is (bevestigd zichtbaar als verketen 'Bevraagd/Behandeld/Bevestigd')
 1. Voer de nodige correcties uit
 2. Klik na het uitvoeren van de correcties onder 'Vervolg' op 'Formalisatie van Bevestigd op Bevestigd'
 3. Ga naar hoofdstuk 'Formaliseer beslissing op bezwaarschrijver senior controle'

Stap 7 Klik onder 'Acties' op 'Brieven' en stel de juiste BOB kantoorbrief op. Zie hiervoor **GM-BZW04** 'Briefinbrengen en beschikkingsteksten BOB' (GM-BZW04)

Let op! Indien er een verzoek tot kostenvergoeding is gedaan → Pas in de ongegronde BOB het tekstblok 'Bijdragen van de kostenvergoeding' aan. Indien wordt uitgegeven dat de kostenvergoeding niet wordt toegelend omdat het niet aan de criteria voldoet, het bezwaar is immers ongegrond (verlaard). Selecteer hiervoor het juiste tekstblok in de brief

1. Vul het opmerkingenveld en geef hierin aan dat het bezwaar (kennelijk) ongegrond of niet-ontvankelijk is. Geef aan of er kostenvergoeding is aangevraagd en of de burger vermetel recht heeft op kostenvergoeding.
2. Klik onder 'Vervolg' op 'Dit is de beslissing' 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 'Afsluiten'.

1. Klik onder 'Afsluiten' op 'Akkoord'. Het afsluitscherm van de brieven wordt getoond.
2. Klik achter de betreffende brief onder 'Preview' op 'Afsluiten'.
3. Klik op 'Akkoord' (De BOB wordt nu afgedrukt).
4. Onderzoeken en verstuur de BOB.
5. Indien het bezwaar betrekking had op een inbrekestelling, oefen een terugkoppeling aan de behandelaar van de ingebrekestelling dat het bezwaar is ingetrokken.
6. Indien het een bezwaar betreft tegen een VI beschikking maar inmiddels de DT fase is ingegaan en het bezwaar is kennelijk gegrond of deels gegrond verklaard → Ga naar stap 10
7. Voor alle overige situaties → Ga naar stap 12

- Step 10 Controleer of er uitval is ontstaan maar aanleiding van twijfelvalidatie
Ja → Accordeer eerst de uitval en rond de uitval af met afsluiten en akkoord. Ga naar stap 11
Nee → Ga naar stap 11
- Step 11 Zet het BSN van de aanvrager op de insluitijst late voorschotten zie generieke module
GM11 'Insluitijst late voorschotten'  (KNAF)
- Ga naar stap 12
- Step 12 Controleer of het bezwaar deels ook voor een ketenpartner bestemd is
Ja → Ga naar stap 13
Nee → einde instructie
- Step 13 Stuur het bezwaar door naar de ketenpartner
Zie voor de werkwijze module  (GM 623406) 'Informatie over ongestructureerde berichten'
- Einde instructie

[Terug naar hoofdstuk 'Inhoud'](#)

Formaliseer beslissing op bezwaar na senior controle

- Step 1 Klik onder 'Acties' op 'Beslissing op Bezwaar'. Het veld 'Beheer Beslissing 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 'Afwenden' en 'Akkoord'.
4. Controleer of er naar aanleiding van het formaliseren van bezwaar nieuwe situaties ontstaan en zo ja handel deze des xl.
5. Indien het bezwaar betrekking had op een ingebrekestelling, geef een terugkoppeling aan de behandelaar van de ingebrekestelling dat het bezwaar is afgehandeld.
6. 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 2
7. Voor alle overige situaties → Ga naar stap 4
- Step 2 Controleer of er uitval is ontstaan maar aanleiding van twijfelvalidatie
Ja → Accordeer eerst de uitval en rond de uitval af met afsluiten en akkoord. Ga naar stap 3
Nee → Ga naar stap 3
- Step 3 Zet het BSN van de aanvrager op de insluitijst late voorschotten zie generieke module
GM11 'Insluitijst late voorschotten'  (KNAF)
- Ga naar stap 4
- Step 4 Controleer of het bezwaar deels ook voor een ketenpartner bestemd is
Ja → Ga naar stap 5
Nee → einde instructie
- Step 5 Stuur het bezwaar door naar de ketenpartner
Zie voor de werkwijze module  (GM 623406) 'Informatie over ongestructureerde berichten'
- Einde instructie