

Behandelen Bezwaren TVS

Inhoud

- Algemeen
 - Rechtsgrond
 - Achtergrondinformatie
- Onvankelijkheid toelaten
- Behandelen bezwaar
- Opstellen beslissing op Deelvenen
- Formaliseer beslissing op bezwaar na senior control

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 (deel)ene) voorschot/beschikking of (definitieve) beschikking. Het bezwaar is inkomend 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 specifieke beleidsinformatie, verteksten en achtergrondinformatie de voor 'Handboek Toeslagen' op regionaal: [Locatie Intranet > Toeslagen Verkeersbussen > Kennisbank](#)
- Voor systeminhoudelijke bespreking, principes en achtergrondinformatie met betrekking tot het handmatig behandelen van uitsluitend vanaf TVS als 'Gebruikershandleiding Toeslagen nieuw' op regionaal: [Locatie Intranet > Toeslagen Verkeersbussen > Categorieën/acties](#)

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>> Verkeersbussen>> 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 weer 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 getroffen besluit om geen inhoudelijke informatie op te vragen bij te laat ingediende bezwaren blijft van kracht. Daarom wordt niet de brief BZW-12 gebruikt (omvragen 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 DOD 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 aan de burger een nieuwe beschikking ontvragen. 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 dit onrecht is geweest. Sinds kort kan Toeslagen de boete in die gevallen technisch intrekken.

De burger krijgt een brief dat de boete is introkken 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 beslist moet het bezwaar niet onvankelijk worden verklaard. Voordat de bezwaarbehandelaar de BCB NO veldt moet eerst telefonisch contact met de burger worden opgenomen om de situatie aan de burger uit te leggen.

• Telefonische intrekking

Indien typisch 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 BZW04 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 moet het bezwaar alsnog conform het reguliere bezwaarproces worden afgehandeld. Zie bezwaarmodule GWW-BZW 22 Intrekken de bezwaar [\[20\]](#) (accorde).

• (Kennelijk) ongegrond bezwaren met beschikkingnummer vanaf december 2016 behandelen vanuit de BCB functionaliteit

In het kader van uniform behandelen van bezwaarschritten 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 ingegronde bezwaren.

• **Boete bezwaren**

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

Er is voor het sanctieproces een aparte BOB applicatie ontwikkeld voor bezwaren tegen een verzuijboete en er is een extra menuoptie in TVS bijgekomen. Dit is de menuoptie 'Raadplegen sancties'. Wanneer je op een sanctie klikt krijg je meer informatie over de sanctie. Zo kun je onder andere de digitalisering van de sanctie zien, het type sanctie (waarschuwing of verzuijboete), de reden van de sanctie, de betrokken periode, de digitalisering en bij een verzuijboete kun je ook het beschikingsnummer van de sanctie, 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 specialis 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 ze erom. 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 vernietigd wordt en stuurt de burger een nieuwe vorderingsbeschikking.

Bezwaren tegen een waarschuwing verstuurd vanuit TVS

Bezwaren tegen een waarschuwing zijn standaard niet eenvoudig. Wanneer de waarschuwing vanuit TVS is opgelegd is er aanvullende informatie beschikbaar in het sanctiesysteem vanuit menuoptie 'Raadplegen sancties'. Wanneer je op de waarschuwing klikt wordt het sanctie dossier geopend. Vanuit het sanctie dossier is het mogelijk om een onterecht verstuurd waarschuwing weer in te trekken. Het bezwaar wordt met een kantoor BOB NO 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/DB2/BOB

GM-BZW54 'Opvoeren BOB beschikking TVS boetebezwaar'    BOB/DB2/BOB

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

De verzuijboetes en waarschuwingen die buiten TVG om zijn opgelegd staan niet in TVG en er is dus voor deze sancties 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 ingetrokken. De 'bude' werkwijze blijft voor deze sancties gelden.

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

GM-BZW50 'Bezwaar tegen opgelegde boete'    BOB/DB2/BOB

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

GM-BZW52 'Overzicht centrale punten regio's'    BOB/DB2/BOB

• **Gewijzigde werking uitsluitlijst**

Vanaf TVS-Release 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 handhavingstrategie massaal op de uitsluitlijst gezet. Wanneer je een bezwaar behandelt, behandel je ook de samenhang waaronder de betreffende werkitems van toezicht. Op het moment dat je het bezwaar en de samenhang hebt behandeld en alle werkitems 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 van uit Fraude 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 werkitems 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: [Teamwijken 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 afronding van alle werkitems 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 zo wel 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 verder doorgevoerd (bij aangenomen en deels geproce) al bij eerst in GSV (Genetieke bezwaar- en verzekeringsvoorziening) 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 eigen werkvoorraad aangehouden.

Zodra het ERI bezwaar is afgerond kunnen de mutaties worden doorgevoerd, het wettelijk bezwaar wordt afgerond en de BRCR wordt verstuurd. Indien na twee weken het bezwaar door de BRCR nog niet is afgerond moet een email worden gestuurd naar: DCA.BRC.Coördinator.Postbus. Op dat moment vaden wij niet langer met het afsluiten van ons bezwaar en moeten de mutaties worden doorgevoerd, het wettelijk bezwaar wordt afgerond en de BOB wordt verstuurd.

• **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. Dit is van belang omdat in gevallen waarin een belanghebbende na DT geen slakken 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 [\[ZIE AANPAK\]](#) 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 de beschikking tijdens een lopend VT-bezwaar vastgesteld. Wanneer een toeslaggever eerdere DT-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 toegelend 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 nadeel/voordeel van belanghebbende) moet dit wel binnen het kader van artikel 21 of 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 maken tegen de opvolgende herziene 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 waar tegen bezwaar is gericht bekeken worden.

Wanneer een bezwaar niet ontvankelijk is wordt het daardoor niet inhoudelijk behandeld. Wanneer er tussen de herziening 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.

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 primatuus voor de 2^{de}. Het bezwaar is dus niet onvatbaar.

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 B/T:

- bij het primaire besluit is uitgegaan van onjuiste gegevens van derden en de belanghebbende daarvoor geen verwijt kan worden gemaakt.
- de beslissing is herroepen op grond van gewijzigde gegevens, indien aan alle voorwaarden van artikel 7:10 Awb is voldaan. Het maakt dan niet uit of de derde partij (bijv. IN D) destijds foutieve gegevens heeft ingeleverd, of dat die gegevens na een procedure zijn aangepast.

Uitondering: hierop zijn

1. Het is aan de bezwaarde 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 tijdens het bezwaar de feiten of omstandigheden wijzigen. Van een wijziging van feiten en omstandigheden kan niet worden gesproken indien de derde partij zijn eigen standpunt heeft gewijzigd naar aanleiding van een bezwaar, of te wijten aan de procedure.

2. De bezwaarmaker maakt bezwaar tegen het inkomensgegeven (ERI) dat wij hebben gehanteerd. Het hervraag tegen het B/T besluit wordt dan mede aangemerkt als een bezwaar tegen het inkomensgegeven (art. 2:11 Awb), en moet door de inspecteur worden behandeld.

Bij een gegrondverklaring door de inspecteur leidt deze wijziging op grond van artikel 2:10 Awb tot een herziening van de DT-beschikking en kijkt de bezwaarmaker in de procedure van de inspecteur een vergoeding van de bezwaarkosten, voor zover hij ook aan de overige voorwaarden voldoet. B/T vergoedt deze kosten dus niet maar de kosten worden vergoed door de inspecteur.

Verzoek om kostenvergoeding → altijd in KBA opvoeren

Controleer altijd of er een verzoek om kostenvergoeding is gedaan. Indien dit het geval is moet het verzoek om kostenvergoeding ongeacht de uitkomst van het bezwaar (das ook wanneer een bezwaar niet-ontvankelijk of ongegrond is) in KBA (kostenvergoeding bezwaar systeem) worden opgevoerd en in de BOB worden opgenomen.

ZTA (Zorgtoestel tijdelijke arbeidernormanten) bezwaren

Rechtspraak van 18 april 2018 (ECLI:NL:RVS:2018:101) waarin het Hof Amsterdam verklaart dat een zorgverzekering houder als belastingplichtige kan worden aangemerkt als aanmerking komen voor zorgtoeslag. De meeste aanvragen lopen via het reguliere traject (TVS) maar een deel van deze aanvragen wordt door intermediairs aangeboden aan Toeslagen en maandelijks achteraf betaald.

Het proces dat voor deze specifieke groep aanvragers is inderdaad 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 binnenligt en het een ZTA post betreft (hetkenbaar aan het beschikkingnummer of omdat Herken 21 & bezwaar op het voorblad heeft veld 4) zie dan voor verdere uitleg en uitleg voor de GIL-RVW48 21 & bezwaren [klik hier](#).

- Termijn DT**
Wanneer een tegemoetkoming niet binnen acht weken na ontvangst van een aanvraag wordt toegekend, verleent Belastingdienst Toeslagen het voorschot tot het bedrag waarop de tegemoetkoming vermoedelijk zal worden vastgesteld. Het voorschot 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 voorschotten zijn verleend deze worden verrekend met de toemostkoming.

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 ketten van belastingrijnde aangifte inkomensbelasting over het betreffende belastingjaar 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 een 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 hiendoor ontstane vordering niet kan worden opgelegd of als er sprake is van een te ontvangen bedrag, dat niet zou moeten worden uitbetaald.

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

De 5-jaars termijn geldt wel voor de herdening van een definitieve beschikking (art. 21 en 21a Awr), dit betekent dat een definitieve beschikking op basis van deze artikelen dus niet meer herken kan worden na 5 jaar. Voor 2006 betekent dit dat een definitieve tegemoetkoming niet meer kan worden herken vanaf 1 januari 2012.

- Verleiden uitstel bij aanrekenen van gronden en bewijs**
Nu met ingang van 1-1-2018, verliezen van uitstel voor het aanrekenen van gronden en bewijs door iedere behandelaar in goed overleg met de bevoegde of gemachtigde te regelen. Echter komt het wel eens voor dat er heel vaak extra uitstel wordt gevraagd met schijnbare redenen.

Bijvoorbeeld wanneer een advocaat eerst een prieterna bezwaar indient en vervolgens allerlei toezien op belastingen geeft om zoveel mogelijk uitstel te vragen. Beleid de Veldtechniek stelt zich op het standpunt dat éénmaal uitstel verliezen het uitgangspunt is en dat niet wederzijds goedkeuren tussen de behandelende en de bevoegde juist meer uitstel mag worden verleend, maar niet nodig is wanneer je het gevoel hebt dat er een loepje met je wordt genomen.

- Bijzonder herkennen**
Vanaf september 2018 worden alle eerste verzoeken bijzondere berekening in de vorm van een bezwaar als bezwaar afgehandeld. We stoppen dus met het overhevelen van bezwaren naar een eerste verzoek bijzondere berekening. Wordt het verzoek gedaan met als een bezwaarschrift, dan krijgt de burger de beslissing van de hoofd van een BOB.

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 zijkt moet het verzoek om bijzondere berekening alsnog worden gehonoreerd.

Omdat huurgravenverrijdijding en extra te veel aangegane woning of hofwel geen bijzondere herkeningen zijn maar een ernstige tekortkoming van de WfR geldt voor deze gevallen art 21a Awr herziening in het voordeel van belastinghebbende. Indien het verzoek binnen vijf jaar na de laatste dag van het belastingjaar is ingediend kan het bezwaar direct niet ontvankelijk worden verklaard en de beslag worden herken in het voordeel van belastinghebbende.

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 onverkijkelijk verlaard.

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 gezien.

• **Horen bij bezwaar**

Vanaf 1 januari 2013 is de zogenaamde antwoordkaartmethode voor het horen bij bezwaar in werking getreden. Art. 7:3, 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.

De Awb geeft 5 gevallen waarin ver mogen afgeven van horen:

- Kennelijk niet-ontvankelijk
- Kennelijk ongegrond
- Indien er geen aanleiding gekunt te wijzen worden
- Indien er nageeft niet op onze brief of hij gehoord wil worden (deze is dus nieuw)
- Vdrecht tegenover komen

• **Behandelen VI bezwaren in DT fase**

In de definitieve fase worden er geen voorschotbeschikkingen meer afgegeven tenzij een burger om een voorschotbeschikking verzukt. Dit heeft tot gevolg dat resultaten niet meer worden meegedeeld via een beschikking.

Bezwaarschriften tegen voorschotbeschikkingen moeten wel 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 ervoor een aantal meldingen twijfelvalide is aangezet zullen bepaalde meldingen niet worden verwerkt, wordt er geen conceptbeschikking neergezet en ontstaat er uitsluitend in het conceptentstel.

De uitsluiting van de twijfelvalide mag alleen bij bezwaar en beroep door de behandelende zelf worden geoordeeld. In alle andere gevallen wordt door de handhavingregie aan de hand van profiling vastgesteld welke meldingen al of niet zijn en welke meldingen worden aangeboden via een bundel thematisch overzicht.

Na het doorvoeren van de nodige wijzigingen en indien van toepassing het accorderen van de uitsluiting die is ontstaan door twijfelvalide met de post eerst worden afgehandeld en daarna op de insluiting worden getoetst. Op basis van de insluiting wordt er een nieuwe voorschotbeschikking naar de klant verzonden. Alle doorgevoerde wijzigingen worden in de nieuwe voorschotbeschikking meegenomen.

• **Senior controle**

Wanneer een beschikking op bezwaar is ingesteld en, indien van toepassing, de nodige wijzigingen zijn uitgevoerd, moet in principe voordat het werkitem bezwaar wordt afgehandeld een controle worden uitgevoerd door een E-medewerker. TVS dwingt de controle niet af.

De E-medewerker bepaalt per behandeljaar 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 functioneel zijn afgehandeld.

• **Awb behandeltermijnen zichtbaar in TVS**

Bij het aasmaken van een werkitem bezwaar (melding 30) wordt de datum ontvangst van het bezwaar en het beschikkingnummer 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 wet bestuursrecht (Awb) voor het verlaten bezwaar bepaald.

De einddatum voor de eerste Awb-behandeltermijn is te zien in het verkiem-ender
'Verkiemingsinhoud'. De eerste behandeltermijn is 12 weken vanaf datum pinnaire beschikking

Let op!

De Awb-termijnen worden niet bevaakt aan de hand van de gekeurde locontjes voor de verkiemingen in de verkiemvoorraad. Deze locontjes horen bij de bevaiking van een processtermijn (PT) en de processtermijn (PST). Een processtermijn gaat open vanaf het moment dat een verkiem in TVS wordt opgevoerd, een processtermijn (bijvoorbeeld een verkiemslap) gaat open wanneer je een processtap in TVS aanmaakt.

Na smote het einde van de processtermijn of pinnaire antstermijn nadat verkiem het locon hij het betreffende verkiem bevaakt van groen naar oranje. Wanneer de processtermijn is verstreken verkiemt het locon rood. Dit verandert niet wanneer er een 1^{ste} of 2^{de} verdaging is opgevoerd. Dit komt omdat de inleef ingestelde processtermijn gehanteerd blijft en los staat van de AWB-termijn van antstermijn van bevaakt worden afgehandeld. Hierdoor ligt het wellicht dat bepaalde verkiemingen bevaakt buiten de termijn lopen maar dit hoeft niet zo te zijn.

• Image van het bevaakt niet zichtbaar in TVS

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

• Bevaakt eerst bevaakt op juiste classificatie

Beoordeel altijd eerst of een bevaakt meteen afgehandeld kan worden, of het bevaakt wel voor 31st bevaakt is en of het bevaakt juist gekeurd is. Wanneer een bevaakt niet juist is gekeurd, moet er niet juist is gekeurd, moet er een behandeling ang door moet worden gestuurd naar blauw dan kan bij twijfel over de juiste routine naast deze instructie ook het document 'Informatie over ongestructureerde berichten' worden gebruikt. Dit document is te vinden op de volgende locatie: <Intranet><Toeslagen Werkgroep><Keurings><Keurings>

• Bevaakt met betrekking tot een niet aangewezen onzelfstandige woonruimte

Wanneer een burger bevaakt wordt inge een afwijking van de huurtoeslag omdat er volgens Belastingdienst/Toeslagen sprake is van een niet aangewezen onzelfstandige woonruimte dan gaat Belastingdienst/Toeslagen uit van de gegevens die bekend zijn in de BRP (basis registratie personen). Bij afwijking van een bevaakt behandeld in bepaalde gevallen nadere informatie overzagen bij de Verhuurdersadministratie.

• Verhuurdersadministratie

Voor bevaakt van bij nadere informatie nodig is van de VWA is verand met het huurtoeslag zijn de volgende stappen met de VWA gemaakt:

1. Contact met de VWA loopt via de daarvoor bestemde postbus: [Toeslagen Verhuurders administratie postbus](#)
2. In het onderwerp van de e-mail aan de VWA moet altijd 'Bevaakt' staan.
3. VWA moet binnen 5 werkdagen reageren indien dit niet gebeurt moet worden gekeurd naar aan Senior huurverhuurder
4. Wanneer de VWA geen informatie kan geven over het betreffende huurtoeslag (bijvoorbeeld omdat de verhuurder op verzoek van de VWA niet reageert en niet de gevraagde stukken toezicht) kan het bevaakt ongrond worden verkiemt. We gaan dan uit van de gegevens zoals te bevaakt zijn in TVS.

Huurcommissie onderzoek in de bevaakt fase

In de bevaakt fase kan de bevaakt een aanvraag indienen voor een huurcommissie onderzoek. Om zo'n aanvraag in te dienen moet er twijfel zijn over de juistheid van de huurprijs, het soort contract (veellicht naar aard van korte duur), zelfstandigheid van de woning of dat de woning geïntegreerd is.

Het is van belang dat de aanvrager van de huurtoeslag nog steeds woonachtig is op het adres waarvoor het onderzoek wordt aangevraagd (met andere woorden: als de huurtoeslag aanvrager nog steeds op het adres ingeschreven is in de BRP (basis registratie personen)). Want de huurtoeslag aanvrager niet meer op het adres dan kan de woning ook niet meer onderzocht worden door de huurcommissie.

I et opt: Het is niet aan de huurcommissie om te kenordelen of er sprake is van samenwoning op een huurwoning adres. Zij zullen dus niet in hun verklaringsopnamen hoeveel personen er in de woning wonachtig zijn.

voor het aanvragen van een onderzoek door de huurcommissie moet de behandelaar een e-mail sturen naar [Toeslagen Ploegsbeheer Toeslagen en DT Postbus](#). Er zal dan worden gecontroleerd of de aanvraag juist 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 in kennis gesteld.

De verklaring van een onderzoek kan vanden ven 6 tot 12 maanden. Het is dus belangrijk dat de klant hierover geïnformeerd wordt. Hiervoor kan de brief [BIZ-01 'aankondiging bezoek huurcommissie'](#) worden gebruikt.

Voor meer informatie zie ook de verlinkstrategie 'Inblijver Redelijkheidsbezoek' te vinden op intranet oatie: <intranet><Toeslagen><Verklaringen><Huurcommissie> surten

• **DT bezwaren tegen het inkomen vastgelegd in GSV**

De bezwaren tegen de definitieve beschikking tegen het inkomen (BR-bezwaren) worden vanaf 15 april 2012 vastgelegd in de GSV.
Met behulp van de GSV kunnen bezwaartbehandelaars inzicht krijgen in de status van bezwaarschriften die buiten kantoor Toeslagen behandeld worden. Het is daarom niet meer nodig om statusvragen over de bezwaartbehandeling door te zetten naar het BHI-coördinatiepunt van BICA of een regiekantoor: ten eerste bezwaartbehandelaars is geautomatiseerd om het GSV te raadplegen. Het is niet de bedoeling dat collega's in het land bezwaren ter behandeling aan kantoor Toeslagen kunnen toevolgen. Om dat te voorkomen moet bij de eerste keer inloggen in GSV de juiste gegevens worden ingevuld. Zie hiervoor de module 'Raadplegen GSV' [\(PDF 27 KB\)](#).

• **Bezwaren binnenkomen in zevende week na dagtekening van beschikking zijn ontvankelijk**
Bezwaarschriften binnenkomen in de zevende week na de dagtekening van de beschikking waarbij de dagtekening van het herwaartlicht binnen de termijn van zes weken, moeten voor wat de tijdigheid betreft ontvankelijk verklaard worden. De reden hiervoor is dat de enveloppen niet door BICA worden gescand en de datum van de poststempel niet bekend is.

• **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 ontvankelijk bezwaar**

Wanneer een bezwaar niet ontvankelijk is verklaard, moet indien er sprake is van een onjuist primair besluit, waarbij de toeslag te laag is vastgesteld, dit besluit worden herzien. Er is dan echter geen sprake van een geproject bezwaar. Ook is geen sprake van een ambtswaas tegemoetkoming aan het bezwaar, omdat herzien wordt in het voordeel op basis van artikel 10 van de Awb (bij voorbeeld) en 21a van de Awb (bij 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 Uitvoeringsregeling en nader toegelicht in het handboek.

• **Verzoek om herziening**

Het komt voor dat in plaats van een bezwaar of na een ongegronde BCB een verzoek om herziening wordt ingediend.

Ook al worden deze posten in TVG geassocieerd als bezwaarschriften zij niet als bezwaarschriften worden afgedaan maar als verzoek om herziening. In module CM-82W42 is omschreven hoe om te gaan met deze posten. [\(PDF 2 KB\)](#) [\(PDF 2 KB\)](#) 'Herzien primair besluit'.

• **Tenuegeldvoorziening BRP (basis registratie personen)**

Wanneer er twijfel is over de juistheid van de gegevens in BvR (bijvoorbeeld omdat post die is verzonden naar een BvR gegevens adres onbestuurbaar retour komt) moet de kindermacht worden om vast te stellen of het oorspronkelijk ingediend is. Indien het kan moet bepaald worden wat de juiste gegevens zouden moeten zijn. Wanneer het vermoeden bestaat dat de gegevens in BvR 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).  [\(BWA-2018\)](#)
- Reactie burger naar aanleiding van beslissing op bezwaar.  [\(BWA-2017\)](#)
- Niet ontvankelijk bezwaar en inhoudelijk gegrond. Verklaren BCB N.O. en herzien primair beschikking in het voordeel van de burger.  [\(BWA-2017\)](#)
- Werkwijze bij een door de SVB ontvangen bezwaar tegen het inkomen.  [\(BWA-2017\)](#)
- Uitsluiting van betaling en versturen.  [\(BWA-2017\)](#)
- Bezwaar in combinatie met fraude, dienstverlenend toezicht, overig toezicht.  [\(BWA-2017\)](#)
- Bezwaar omtrent voorkeerprijs of bezwaar deels bestemd voor toeslagen en deels bestemd voor keerprijs. Zie module  [\(BWA-2018\)](#) "Informatie over ongestructureerde berichten"
- Registratie Landelijk Register Kinderopvang en Peuterspeelzalen („KKP“).  [\(BWA-2018\)](#)
- Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB) - wettelijke voor de zorgverzekering en emblemen.  [\(BWA-2018\)](#)
- Bezwaar afhandelen binnen de behandeltermijn.  [\(BWA-2018\)](#)

[Terug naar hoofdstuk Inhoud](#)

Ontvankelijkheid toelaten

Let op!

Controleer altijd eerst de actuele situatie. Raadpleeg hiervoor de verschillende klantbeelden in het klantportaal.

Controleer altijd eerst of er sprake is van een beroepzaken. Dit is zichtbaar in TVS onder lopende zaken (lopende beroep) of afgeronde zaken (afgehandeld beroep). Indien sprake is van een beroep ga dan naar 'Raadplegen meldingen' om de melding beroep inhoudelijk te zien. Posten waarbij sprake is van een lopend of afgehandeld beroep met betrekking tot dezelfde toeslagregeling en hetzelfde toeslagjaar mogen uitsluitend worden afgehandeld in overleg met team beroep. Stuur hiervoor een mail naar: [Loozen@soe.nl](#)

Houd rekening met openstaande posten die betrekking hebben op vlucht, toezicht en/of VIP-posten. Naam zo nodig contact op met behandelaars die geautomatiseerd zijn om deze posten af te handelen. Controleer altijd in 'Klantbeeld kaart' onder 'Lopende zaken' of er nog verkeer is in behandeling zijn en neem zo nodig contact op met de betreffende behandelaar.

Start Selecteer een werkitem Bezwaar via het klantportaal.

Alle niet-geplande werkitems van het BSN worden getoond. Het is verplicht om alle werkitems van het BSN in samenhang te dainen.  [\(BWA-2018\)](#)

- Deel aan de hand van het soort verklaring bezwaar de vervolgstap. Zie [\[10\]](#) [10] 40-47-1110
- Indien een bezwaar niet aan foude → zie module [\[11\]](#) [11] 40-47-1110 'Fraude in combinatie met bezwaar' voor de werk wijze.

Stap 1 Beoordeel of het verklaring bezwaar juist geclassificeerd is

- Verklaring bezwaar juist geclassificeerd → Ga naar **stap 2**
 - Verklaring bezwaar niet juist geclassificeerd → Maak een fout in het verklaring naar de juiste verklaring. [\[12\]](#) [12] 40-47-1110 'Verklaring bezwaar' Ende instructie.
 - Verklaring bezwaar heeft ook betrekking op toeslagjaren vóór 2012 → Zie module [\[13\]](#) [13] 40-47-1110 'Aankomen werkloosheids toeslagjaren'.
- Gebruik maken van de verklaring ten voor de andere jaren voor het bezwaar betrekking op heeft verder met **stap 2**
- Verklaring bezwaar heeft ook betrekking op een ander onderwerp (bijvoorbeeld kiosk) → Maak een nieuwe verklaring aan voor het betreffende onderwerp. Ga naar **stap 2**.

Stap 2 Beoordeel of het bezwaar voor Belastingdienst/Toeslagen bestemd is [14] 40-47-1110

- 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 (UB30) is verleend.
Geen terugvordering aanwezig of terugvordering aanwezig en UB30 is verleend → Ga naar **stap 4**
- Terugvordering aanwezig en er is nog geen UB30 verleend → Laat uitstel van betaling aanvragen door een collega met een autorisatie voor de IT-Tool. Voor het opvoeren van een UD09 voor een boetebezwaar is in de IT-Tool een aparte rol opgenomen 'Deelbaar boete', hiervoor is een speciale autorisatie voor 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 uitvoeringen

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 verboden en zijn zorgbeslag om die reden rechtsbrek is voortgezet als aan het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB), dan moet dit bezwaar worden geclassificeerd naar de CJIB-ontleedpersoon. Deze beslagdruk of het bezwaar moet worden doorgezonden. Zo voor meer informatie module [\[15\]](#) [15] 40-47-1110 → Escaler het verklaring bezwaar door naar CJIB-ontleedpersoon. Zie voor de CJIB-ontleedpersoon module [\[16\]](#) [16] 40-47-1110.

- Indien het bezwaar bestemd is voor een kelenpartner (BR), regiokantoor of invorderings Enschied → Stuur het bezwaar terug naar EIC A JAL voor herclassificatie.
Zie voor verdere instructie over terugsturen of doorsturen van een bezwaar de volgende bezwaarmodule [\[17\]](#) [17] 40-47-1110.
- Rond het verklaring bezwaar af met 'Verreken afreken' en 'Akkoord'. Ende instructie.

- Indien het bezwaar deels bestemd is voor een ketenpartner en deels voor Belastingdienst/Toeslagen → Het bevaarschrift moet eerst naar Toeslagen behandeld 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  Kijk
 2. Stel brief **BZW-01b** brief of bezwaar is doorgestuurd op  Verstuur
 3. Raadpleeg module Doorsturen naar andere instantie  Zoek of zoek het adres van de betreffende instantie op via internet.
 4. Indien het bezwaar doorgestuurd moet worden naar een rechtbank  Toeslagen
 5. Vul het opmerkingenveld van het kantoorportaal en vermeld hierin het volgende: "Brief bestemd voor naam instantie / rechtbank doorgestuurd naar juiste bestemming en intobtel naar burger verstuurd".
 6. Klik onder 'Vervolg' op 'Versnelde afzenden' en daarna op 'Akkoord'. Het afzendscherm 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.
 11. Eeppel de vervolgstap:
 - Indien het bezwaar volledig bestemd is voor een andere instantie → E-Inde 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 38 op met hetzelfde beschikingsnummer en deze file ontvangen datum.
 2. Ga naar de vermoedde of claim het nieuwe verbatim bezwaar.
 3. Ga naar stap 4
- Indien de juiste bestemming voor het bezwaar niet bekend is:
 1. Stel brief **BZW-01c** terugsturen orbeterde post naar klant, instantie niet bekend op  Kijk
 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 'Versnelde 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. Verstuurd brieven het bezwaar terug naar belanghebbende. E-Inde instructie.

Step 4 Controleer of het bezwaar gericht is tegen een opgelegde verzuijboete of tegen een boete waarschuwingsbrief

- Bezwaar is gericht tegen een opgelegde verzuijboete → Ga naar stap 6
- Bezwaar is gericht tegen een boete waarschuwingsbrief → Het bezwaar is niet onvankeijk omdat een boete waarschuwingsbrief niet een voor bezwaar vatbare beschikking is. Ga naar stap 7
- Bezwaar is niet gericht tegen een opgelegde verzuijboete of boete waarschuwingsbrief → Ga naar stap 8

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

- Boete is niet ingetrokken → Controleer of het boetebezwaar tegen de verzuijboete liggig is en voldoet aan de voorwaarden  Kijk of BZW-01 → Ga naar stap 6
- Boete is ingetrokken → Het bezwaar is niet onvankeijk omdat de boete vaarlegen de burger bezwaar heeft gemaakt niet meer bestaat.

- Neem telefonisch contact op met de burger
- Leg uit dat Tweelingen **niet heeft** gemachtigd dat de boete **interent** is opgelegd en de boete inmiddels is inbetaald.
- Geef aan dat je om de reden het bezwaar niet ontvankelijk verklaart en de burger hierover een beslissing op bezwaar ontvangt.
- Ga verder met [aan 3 van hoofdstuk Opstellen beslissing op bezwaar](#).

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

- Boetebezwwaar niet bekend in TVS → Zie voor verdere instructies bezwaarmodule **GM-BZW50**  (GM-BZW50)
- 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 menuoptie 'Raadplegen sancties' in TVS.

- Boetebezwwaar gericht tegen waarschuwing die niet zichtbaar is in TVS
→ Zie voor verdere instructies bezwaarmodule **GM-BZW50**  (GM-BZW50).
- 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  (GM-BZW61)

- Bezwaar is ontvankelijk → Ga naar hoofdstuk [Opgeloste bezwaar](#).
- Bezwaar is niet-ontvankelijk omdat het een pro forma bezwaar betreft:
 1. Stel brief **BZW405** 'Verzummerstel en/of reden te laat' aan het openen van antwoordformulier **F02W405** 'Formulier Verzummerstel en/of reden te laat' op  (F02W405).
 2. Indien ook een mededeling noodzakelijk is: Stel brief **BZW403** 'Verzoek om machtiging' en het bijbehorende mededingingsformulier **F02W403** 'Formulier machtiging' op  (F02W403).
 3. Maak een wachtlap aan van **36** 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 briefbrieven worden nu lokaal geprint.
 - Klik op 'Akkoord'.
 - Vul achter 'Aantal kalenderdagen' **36** in.
 - Klik op 'Akkoord'.
 4. Verstuur de briefbrieven en het/de formulier(en).
 5. Eind instructie.
- Bezwaar is niet-ontvankelijk omdat het niet voldoet aan de vereisten en/of laat is ingediend (eventueel met een niet-verduidelijkende reden te laat in het bezwaar) → Bepaal de vervolgtrap:
 - Indien het bezwaar niet voldoet aan de vereisten (eventueel in combinatie met te laat en/of machtiging noodzakelijk) → Ga naar stap 9.
 - Indien alleen een machtiging noodzakelijk is:
 1. Stel brief **BZW403** 'Verzoek om machtiging' en het bijbehorende mededingingsformulier **F02W403** 'Formulier machtiging' op  (F02W403).
 2. Maak een wachtlap aan van **36** 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 kalendertagen' 38 in.

- Klik op 'Aankomst'
- 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 bezwaren tegengesteld kan worden gekomen)

- Bezwaar is niet ontvankelijk en uit 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: zet een niet verschoonbare reden te laat in het bezwaar, kan het bezwaar inhoudelijk niet ontvankelijk worden verklaard. Ga naar hoofdstuk [Opstellen bezwaarschrift op bezwaar](#).
 - Voor alle andere niet-ontvankelijke situaties moet de belanghebbende worden verzocht het verzuim te herstellen. Zie: [CAF casus](#)

- 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 alleen om een reden te laat gevraagd en dus niet om aanvullende bewijsstukken. Gebruikt hiervoor brief A/P/W/CS. Zie: [CAF casus](#)

Let op! 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 aangegevend op.

Stap 10 Controleer of de burger zijn verzuim heeft hersteld

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

- Verzuim hersteld → Bezwaar is ontvankelijk. Ga naar hoofdstuk [Behandelen bezwaar](#).
- Verzuim is niet hersteld (eventueel in combinatie met te laat in het bezwaar of ontbreken machtiging) niet hersteld → Indien het bezwaar niet voldoet aan de vereisten → Controleer (eventueel op basis van de bewijsstukken) of het bezwaar inhoudelijk gegrond of ongegrond is
 - Bezwaar is niet ontvankelijk en inhoudelijk ongegrond → 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 bezwaarschrift op bezwaar](#).
- Bezwaar voldoet wel aan vereisten maar geen geldige reden te laat → Bezwaar is niet ontvankelijk. Ga naar hoofdstuk [Opstellen bezwaarschrift op bezwaar](#).

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

- Einde instructie

[Terug naar hoofdstuk 'Inhoud'](#)

Behandelen bezwaar

Let op!

- **Toezicht op fraude**
Indien een bezwaar maakt een dienstverlener een toezicht, fraude of overig toezicht zie module [GAB-20001](#) 'Dienstverlenend toezicht in combinatie met bezwaar' voor de werkwijze.
- **Bezwaaar erven tegen herleid inkomen bij overlijden éénpersoonshuishouden**
Indien sprake is van een bezwaar van de erven tegen het herleid inkomen bij overlijden éénpersoonshuishouden → Zie [GAB-20001](#) 'Werkwijze bezwaar tegen herleid inkomen na overlijden alleenstaande aanvrager'.
- **Verdagen**
Vanaf 1 januari 2012 wordt vanaf fiscale jaar 2012 niet meer verdaagd. Dit betekent normaalgesproken dat de behandelaar, indien aan het eind van de eerste behandeltermijn (12 maanden vanaf datum primaire beschikking) blijk 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 bezwaar massaal een eerste verdaging ingevoerd. Dit is met behulp van een schakelmacht gegeven. Voor een tweede verdaging wordt een mailing naar de burger gestuurd waarin ze aanbevelen verdere verdagen zonder een einddatum. Er wordt ook niet gevraagd of de burger hiermee 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 uitzoek opdracht bezwaar aan en moet het bezwaar alsnog direct worden opgesikt. Ondanks het massaal verdagen bestaat nog steeds de mogelijkheid handmatig te verdagen.

- Stap 1** **Bepaal of het bezwaar voor de einddatum behandeling kan worden afgerond**
De einddatum behandeling is zichtbaar in het veld 'over' onder de rubriek 'Verwerkingsinformatie'.
- 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 afloopt 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 → Voer een eerste of tweede verdaging op of wijzig de einddatum van het proces [GAB-20001](#) 'Opvoeren eerste of tweede verdaging'.
- Stap 2** **Bepaal of het bezwaar kennelijk ongegrond of kennelijk gegrond kan worden verklaard. Zie bezwaarmodule [GABZM12](#) 'Kennelijk gegrond of kennelijk ongegrond'** [GABZM12](#)
- 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 het veld 'Opdrachten bezwaars op bezwaar'.
- Stap 3** **Bepaal of voor de behandeling van het bezwaar aanvullende informatie en/of bewijsstukken 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 bewijsstukken en aanvullende informatie. Zie module [GAB-20001](#).
- Indien geen aanvullende informatie van derden nodig is → Ga naar **stap 4**
 - Indien er een (nieuw) advies moet worden opgevraagd bij de SVS in verband met een bezwaar gericht tegen een grondslag van de SVS. Zie bezwaarmodule: [GABZM00](#)

Advies opvragen SVD bij bezwaar tegen grondslag SVD: FRANKRIJK

- 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 brief **EZW-06** 'Verzoek aanvullende informatie bij derden' op:  WVW
 1. Vermeld in het opmerkingenveld: 'Vraag om EZW-06 uit naar <naam instantie>' en de reden hiervoor;
 2. Maak een vachtdaop aan van **36** dagen:
 - Klik onder 'Verzend' op 'Aanmaken opdracht vachten 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 aantonen Aantal kalenderdagen' **36** in.
 - Klik op 'Akkoord'. Het originele werkitem krijgt nu de status 'Bezoeken/Wachtstep E chancel bezwaar' en komt terug in de algemene werkvoorraad.
 3. Verzend 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 gespreksnotitie:  WVW
 4. Vermeld in het opmerkingenveld van het kantoorportaal: 'Telefonisch contact met <naam instantie> gericht op <datum>' en welke informatie is opgevraagd.
 5. Klik onder 'Verzend' op 'Aanmaken opdracht vachten'.
 6. Klik op 'Akkoord'.
 7. Vul aantonen Aantal kalenderdagen' **21** in.
 8. Klik op 'Akkoord'. Het originele werkitem krijgt nu de status 'Bezoeken/Wachtstep Behandelen 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 bewijsstukken opgevraagd moeten worden bij de burger.
Let op! Indien sprake is van een ingebiedstelling 'aardbevestiging van het uitsluitend van een beslissing op dit bezwaar geldt er een andere verduidelijking inzake het opvragen van bewijsstukken en schriftelijke aanvullende informatie:  WVW

- Indien er geen aanvullende informatie of bewijsstukken nodig zijn → Controleer of het bezwaarschrift inhoudelijk gegrond is en/of gegrond is

Let op!

- Zie voor het inhoudelijk beoordelen van bezwaarschriften tegen sancties die vanuit TVS zijn opgelegd bezwaarmodule **GVA-02W50** 'Bezwaar tegen opgelegde boete'  WVW
- Zie voor het inhoudelijk beoordelen van bezwaarschriften tegen sancties die vanuit TVS zijn opgelegd bezwaarmodule **GVA-02W53** 'Bezwaar tegen opgelegde boete vanuit TVS'  WVW
- 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 trekt de burger het bezwaar in. Ga naar **stap 4**.
- Bezwaar gegrond of deels gegrond → Ga naar hoofdstuk [Opstellen bezwaarschrift](#)  WVW
- Indien aanvullende informatie en/of schriftelijke bewijsstukken nodig zijn → Ga naar **stap 6**

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 → 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 getoetst op:

- **Rekenaar deels gegrond of gegrond** → Ga naar hoofdstuk [Opstellen beslissing 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 beslissing 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 (adv)

Burger niet bereikt

- Indien telefonisch contact nodig was, omdat er nog een aantal onduidelijkheden zijn → (Ga naar hoofdstuk [Opstellen beslissing 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 bezwaarsproedure. Vraag daarna of de burger de uitleg begrijpt en het bezwaar wil intrekken.  (adv) Ga naar **stap 7**
- Indien je belt omdat er nog een aantal onduidelijkheden zijn:
 1. Vraag de burger de benodigde informatie.
 2. Bepaal 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 (on)gegrond is en over de bezwaarsproedure 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  (adv). Ga voor het opstellen van een EOE gegrond 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 Bepaal aan de hand van onderstaande de vervolgstap

Let op! Indien sprake is van een ingebekstelling geldt een andere verloop in de afhandeling van hoorzittingen. Zie:  (adv)

- 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 laten. Rond het gesprek af en maak een gespreksnotitie  (adv)
 - Indien de burger gehoord wil worden → Ga naar **stap 12**

- Indien de burger niet gehoord wil worden → Ga voor het opstellen van een EOB
opgegrond naar [artikel 17a van de Wet op de Belastingen](#).
- Indien de burger het bezwaar wil intrekken → Vertel de burger dat je een intrekkingbrief 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, geef dan ook aan dat de intrekkingsbrieven verdragsgrieffmet
antwoordformulier wordt meegezonden. Ook deze moet belanghebbende invullen. Het
antwoordformuliere antwoordformulieren moet belanghebbende binnen 14 dagen in de
bijgevoegde retourenvelop opsturen.
 1. Rond het gesprek af
 2. Maak een gespreksnotitie [\[204\]](#)
 3. Stel brief **BZW404** intrekken bezwaar op.
 4. Indien van toepassing stel de verdragsgrieffmet **BZW404** op.
 5. Print de brieven en verstuur ze met bijbehorende antwoordformulier.
 6. Maak een verdichtstap aan van 21 dagen.
 7. Einde instructie.

Stap 8 Aanvullende informatie en/of bewijsstukken ophalen

1. Stel de juiste brief op:
 - BZW-12 G KOT Ophalen bewijs en of aanvullende info gemachtigde
 - BZW-12 B Ophalen bewijs en of aanvullende info gemachtigde
 - BZW-12 KOT Ophalen bewijs en of aanvullende info
 - BZW-12 Ophalen bewijs en of aanvullende info
 - BZW-12a Ophalen huurcontract en aanvullende info
2. Vermeld in het opzoekingsveld welke brief je hebt verstuurd en de reden hiervoor.
3. Maak een verdichtstap aan van 30 dagen: [\[204\]](#)
 - Klik onder 'vervolg' op 'Aanmaken opbrecht wachten en daarna op 'Akkoord'. Het
a klus scherm voor de brieven wordt gelanceerd.
 - Klik echter le done brief op 'Afdrukken'. De brief wordt nu lokaal geprint.
 - Klik op 'Akkoord'.
 - Val echter 'Aantal kalenderdagen' 30 in.
 - Klik op 'Akkoord'. Het originele verbatim krijgt nu de status: Bezwaar/Wachstap
4. Belandel bezwaar' en komt terug in de vervoorraad.
4. Verstuur de brief met het bijbehorende antwoordformulier.
5. Einde instructie.

Stap 9 Uitnodiging mondelinge toelichting (hoorzitting) versturen

1. Stel brief **BZW407** 'Mogelijkheid toelichten bezwaar' met het bijbehorende antwoordformulier
(**BZW407** 'Formulier mogelijkheid toelichten bezwaar' op [\[204\]](#)
2. Vermeld in het opzoekingsveld 'Vraagbrief informatie wel/niet horen' uit.
3. Maak een verdichtstap aan van 30 dagen: [\[204\]](#)
 - Klik onder 'vervolg' op 'Aanmaken opbrecht wachten en daarna op 'Akkoord'. Het
a klus scherm voor de brieven wordt gelanceerd.
 - Klik echter le done brief op 'Afdrukken'. De brief wordt nu lokaal geprint.
 - Klik op 'Akkoord'.
 - Val echter 'Aantal kalenderdagen' 30 in.
 - Klik op 'Akkoord'. Het originele verbatim krijgt nu de status: Bezwaar/Wachstap
4. Belandel bezwaar' en komt terug in de vervoorraad.
5. Verstuur de brief met het bijbehorende antwoordformulier.
5. Einde instructie.

Stap 10 Controleer of het advies van de SVB is ontvangen

- Advies is ontvangen → Ga naar **stap 11**

- Advies is niet ontvangen → Escalatie het verlotom naar een senior behandelaar [\[1\]](#) (WVW)
Dit kan met andere zaken samenhangen richting de SVB

Stap 11 Bepaal of en hoe de burger gehoord wil worden

- Een burger aan telefeiten of bij de Belastingdienst op locatie 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 (nogmaals) gehoord wil worden → Ga naar **stap 12**
 - Indien de burger heeft aangegeven niet gehoord te willen worden → Ga naar hoofdstuk [Overname bezwaar na bezwaar](#)
 - Indien de burger niet heeft aangegeven op de **BZW407** 'Mogelijkheid hoorzitting'

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

1. Indien het een elektronische 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 het verlotom behandeld ligt. Raadpleeg hiervoor 'Elektronische agenda hoorkamer' voor een beschikbare datum en plan in overleg met de burger een hoorzitting. Leg datum, tijd en locatie vast.
3. Stel vanuit het verlotom bezwaar brief **BZW408** 'Uitnodiging bezwaard bezwaar' op of als de burger zich laat vertegenwoordigen door een gemachtigde, brief **BZW406** 'Uitnodiging bezwaard bezwaar door derde' [\[1\]](#) (WVW).
4. Vul in het opmerkingenveld in dat de burger een elektronische hoorzitting of hoorzitting op locatie wil. Geef aan wanneer de hoorzitting plaats zal vinden en vermeld welke brief je hebt verstuurd.
5. Maak een wachtstap aan van **36** dagen:
 - Klik onder 'Vervolg' op 'Aanmaken oprecht wachten en daarna op 'Akkoord'. Het is atheroschem voor de briefwa wordt getoond.
 - Klik achter iedere brief op 'Afschicken'. De brief wordt nu lokaal geprikt.
 - Klik op 'Akkoord'.
 - Val echter 'Aantal kalenderdagen' **36** in.
 - Klik op 'Akkoord'. Het originele verlotom krijgt nu de status 'Bezwaar/Wachstap'. Behandeld bezwaar' en komt terug in de algemene werkvoorraad.
6. Verstuur de brief.
7. Einde instructie.

Stap 13 Houd de hoorzitting volgens de procedure en leg de procedure uit aan de belanghebbende

- [\[1\]](#) (Onderwerp)
- Stel een verslag van de hoorzitting op met behulp van het sjabloon in bezwaarmodule [\[1\]](#) (WVW)
 - 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 [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 [aanvullend](#) een nieuw advies bij de SVB worden aangevraagd [\[1\]](#) (Bewerking)

1. Sto vanuit het verkleem bezwaar brief **EZV-06 'Aanvullende informatie van derde'** op  KANTOOR.
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 (vijfel) is uitgesproken over de juistheid van een grondslag SVB. Vermeld dat er op previous schriftelijk advies bij de SVB is opgevraagd en brief EZV06 is verstuurd met een kopie van het verslag van de hoorzitting.
4. Maak een voortzetting van van 50 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 'Kentel beloningsden' 36 in.
 - Klik op 'Akkoord'. Het originele verkleem krijgt nu de status 'Bezwaa/Wachttap'. Behandel bezwaar en komt terug in de werkvoorraad.
5. Verstuur de brief
6. Einde instructie

Step 16 Voer onderstaande handelingen uit om de intrekking van het bezwaar in TVS te verwerken

Let op! Indien het verkleem aan 'Behandel Bezwaar', 'Wachttap Behandel Bezwaar' betreft → Klik onder 'Vervolg' op 'Behandel Bezwaar' en daarna op 'Akkoord'. Het bezwaar komt nu weer als verkleem 'Bezwaa/Behandel Bezwaar' in de algemene werkvoorraad terecht.

1. Open het verkleem 'Bezwaa/Behandel Bezwaar'.
2. Klik onder 'Achter' op 'Nieuwe melding' en voer vervolgens de burger melding 40 op. Na het opvoeren van melding 40 ontstaat altijd uitloop omdat deze melding niet automatisch wordt a'behandeld. Deze uitloop moet na afhandeling van het verkleem 'Bezwaa' worden gekend en afgeremd.
3. Klik onder 'Vervolg' op 'Versnel 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 werkvoorraad 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 uitloop TSL met onderwerp 'Burger trekt bezwaar in' (ontstaan naar aanleiding van het opvoeren van melding 40).
9. Vul in het opmerkingenveld dat het bezwaar telefonisch 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  KANTOOR

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 afgediend RSN worden gebruikt waarbij de laatste 3 cijfers nihilbaar zijn. (Rechtlijn voor het afrekenen van de eerste cijfers van het BSN kleine X-en. Voorbeeld: BSN 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 [BOB \(kennelijk\)](#).
dienstverlenend toezichten overig toezicht in combinatie met bezwaar voor de verwijze.

- 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 [BOB \(kennelijk\)](#)
- 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 is → Ga naar **stap 4**
 - Indien het bezwaar (kennelijk) ongegrond is:
 - Voor (kennelijk) ongegronde bezwaren met beschikingsnummer → Bezwaar wordt middels de BOB functionalliteit behandeld. Ga naar **stap 5**
 - Voor (kennelijk) ongegronde bezwaren zonder beschikingsnummer → Bezwaar wordt niet middels de BOB functionalliteit behandeld. Ga naar **stap 7**
 - Indien het bezwaar niet onvankelijk is → Bezwaar wordt niet middels de BOB functionalliteit afgerond maar met een BOB kantoorbrief. Ga naar **stap 7**
- Stap 4** Voer de benodigde vrijstellingen uit. Zie module 'Vrijzingen grondslag bij bezwaar' [BOB \(kennelijk\)](#)
- Voor bezwaren met beschikingsnummer (Bezwaren tegen verzuimboete die zijn opgelegd vanuit TVS zijn ook bezwaren met een beschikingsnummer) → De beslissing op bezwaar wordt genomen vanuit de BOB applicatie → Ga naar **stap 5**
 - Voor bezwaren zonder beschikingsnummer (Bezwaren tegen boete verzuimboeten en verzuimboetes die zijn opgelegd vanuit TVS zijn ook bezwaren zonder beschikingsnummer) → 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 boetebezwaren tegen een verzuimboete die is opgelegd vanuit TVS → Zie bezwaarmodule [GM-BZW54](#) 'Opvoeren BOB beschikking TVS boete bezwaar' [BOB \(kennelijk\)](#)
 - Voor alle overige bezwaren de bezwaarmodule [GM-BZW55](#) 'Opvoeren BOB beschikking' [BOB \(kennelijk\)](#)
 - Voor bezwaren waarbij voorkomen kan worden dat er onterecht rente in rekening gebracht wordt, zie ook behandelende 'Rechtlijn op rente bij BOB'
 - Vul het opmerkingenveld met een behandelverslag. Let op! Het behandelverslag moet aan bepaalde eisen voldoen. Een onvolledig behandelverslag wordt bij GA niet geïdentificeerd. Zie voor het juist invullen van het behandelverslag bezwaarmodule [GM-BZW56](#) 'Bijeen behandelverslag bezwaar' [BOB \(kennelijk\)](#)

2. Klik onder 'Vervolg' op 'Senior controle' en vervolgens onder 'Afdrukken' op 'Akkoord'. Het verbatim komt nu in de verzoekenlijst terecht als verbatim 'Rechtspraakhandel' bezwaar/senior controle'. Ga naar stap 6.

Stap 6: Controleer of de senior behandelaar akkoord is

- Indien de senior behandelaar akkoord is (bezwartem zichtbaar als verbatim 'Bezwartemormaliseerbeslissing op bezwaar') → Ga naar hoofdstuk 'Formaliseer beslissing op bezwaarsenior controle'.
- Indien de senior behandelaar niet akkoord is (bezwartem zichtbaar als verbatim 'Rechtspraakhandel' 'Bezwartem')
 1. Voer de nodige correcties uit.
 2. Klik na het uitvoeren van de correcties onder 'Vervolg' op 'Formaliseer Beslissing op Bezwartem'.
 3. Ga naar hoofdstuk [Formaliseer beslissing op bezwaarsenior controle](#).

Stap 7: Klik onder 'Acties' op 'Brieven' en stel de juiste BOB kantoorbrief op. Zie hiervoor GM-BZW40 'Brief kenmerken en beschikking teksten BOB' [PDF-DOCUMENT]

- Let op! Indien er een verzoek tot kostenvergoeding is gedaan → Pas in de aangegeven BOB het tekstblok 'Uitvoering van de kostenvergoeding' aan, hierin wordt uitlag gegeven dat de kostenvergoeding niet wordt toegelend omdat het middel aan de criteria voldoet (het bezwaarsimmer ongegrond verklaart). Selecteer hiervoor het juiste tekstblok in de brief.
1. Vul het spm-criteriumveld en geef expliciet aan dat het bezwaar (kenmerk) ongegrond of niet ontvankelijk is. Geef aan of de kostenvergoeding is aangevraagd en of de burger wel/niet recht heeft op kostenvergoeding.
 2. Klik onder 'Vervolg' op 'Collegiale toetsing' en vervolgens onder 'Afdrukken' 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 'Afdrukken' op 'Akkoord'. Het afdrukscherm voor de brieven wordt getoond.
2. Klik achter de betreffende brief onder 'Preview' op 'Afdrukken'.
3. Klik op 'Akkoord' (De BOB wordt nu afgedrukt).
4. Onderteken en verzend de BCB.
5. Indien het bezwaar recessie had op een ingebrekestelling, geeft een terugkoppeling aan de behandelaar van de ingebrekestelling dat het bezwaar is ingetrokken.
6. Indien het een bezwaar betreft tegen een VT beschikking maar inmiddels de DT fase is ingegaan en het bezwaar is kennelijk gegrond of deak gegrond verklaard → Ga naar stap 10.
7. Voor alle overige situaties → Ga naar stap 12.

Stap 10: Controleer of er uitval is ontstaan maar aanleiding van twijfelvalidatie

- Ja → Accordeer eerst de uitval en rond de uitval af met afronden en akkoord. 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' [KLIK]

- 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  (GEM1) 'Informatie over ongestructureerde berichten'
- Einde instructie

[Terug naar hoofdstuk 'Inhoud'](#)

Formaliseer beslissing op bezwaar na senior controle

Stap 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 onderin het scherm op 'Valideren'.
2. Vul het opmerkingenveld.
3. Klik op 'Afronden' en 'Afschot'.
4. Controleer of er naar aanleiding van het formaliseren van bezwaar nieuwe situaties ontstaan en zo ja handel deze dan af.
5. Indien het bezwaar betrekking had op een ingebrekestelling, gaaf een terugkoppeling aan de behandelaar van de ingebrekestelling met 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

Stap 2 Controleer of er situaties ontstaan naar aanleiding van twijfelvaliditeit

Ja → Accordeer eerst de uitval en rond de uitval af met afronden en afschot. Ga naar stap 3

Nee → Ga naar stap 3

Stap 3 Zet het BSN van de aanvrager op de insluitlijst late voorschotten zie generieke module

GEM1 'insluitlijst late voorschotten'  (GEM1)

- Ga naar stap 4

Stap 4 Controleer of het bezwaar deels ook voor een ketenpartner bestand is

Ja → Ga naar stap 5

Nee → einde instructie

Stap 5 Stuur het bezwaar door naar de ketenpartner

- Zie voor de werkwijze module  (GEM1) 'Informatie over ongestructureerde berichten'
- Einde instructie