

## Behandelen Bezwaren TVS

### Inhoud

- Algemeen
  - Belangrijk
  - Achtergrondinformatie
- Ontvankelijkheid toetsen
- Behandelen bezwaar
- Opstellen beslissing op Bezwaar
- Formaliseer beslissing op bezwaar na senior controle

### Algemeen

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

Bij het proces 'Behandel bezwaar' wordt een bezwaar behandeld dat betrekking heeft op een (herziene) voorschotbeschikking of definitieve beschikking. Het bezwaar is ingediend 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 regelinginhoudelijke beleidsinformatie, wetteksten en achtergrondinformatie zie ook 'Handboek Toeslagen' op regioweb. Locatie Regioweb<> Werkgebieden<>Basis informatie<>Kennisbank<>
- Voor systeeminhoudelijke basiskennis, principes en achtergrondinformatie met betrekking tot het handmatig behandelen van uitval en uitworp vanuit TVS zie 'Gebruikershandleiding Toeslagen nieuw' op regioweb. Locatie Regioweb<>Werkgebieden<>Applicaties<>

### Belangrijk

- **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 intrekkingbrief *BZW04* naar belanghebbende worden gestuurd. Bij de intrekkingbrief zit 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 **GM-BZW 22 'intrekken bezwaar'**.

- **(Kennelijk) ongegrond bezwaren met beschikkingnummer vanaf december 2015 behandelen vanuit de BOB functionaliteit.**

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

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

Vanuit beleid en vaktechniek is aangegeven dat het genereren van een nieuwe beschikking bij een ongegrond bezwaar juridisch niet fout is. De oorspronkelijke grondslagen blijven gewoon gehandhaafd. Om die reden is er geen belemmering meer de BOB functionaliteit te gebruiken bij de afhandeling van ongegronde bezwaren.

- **Boete bezwaren**  
Vanaf 1 september 2015 worden de boete waarschuwingbrieven en verzuimboetes vanuit TVS opgelegd. De opgelegde sancties (waarschuwingen en verzuimboetes) zijn vanaf dat moment ook zichtbaar in het kantoorportaal.

Er is voor het sanctieproces een aparte BOB applicatie ontwikkeld voor bezwaren tegen een verzuimboete 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 dagtekening van de sanctie zien, het type sanctie (waarschuwing of verzuimboete), de reden van de sanctie, de betrokken periode, de dagtekening en bij een verzuimboete kun je ook het beschikingsnummer van de sanctie, het financieel nadeel en het boetebedrag zien.

#### **Bezwaren tegen een verzuimboete opgelegd vanuit TVS (Vanaf 1 september 2015)**

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


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


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

#### **Bezwaren tegen een waarschuwing verstuurd vanuit TVS**

Bezwaren tegen een waarschuwing zijn standaard niet ontvankelijk. Wanneer de waarschuwing vanuit TVS is opgelegd is er aanvullende informatie beschikbaar in het sanctiescherm 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 verzuimboetes of waarschuwingen die zijn opgelegd vanuit TVS kunnen de volgende bezwaarmodules worden gebruikt:~~


~~**GM-BZW53** 'Bezwaar tegen opgelegde boete vanuit TVS',  [GM-BZW53].~~


~~**GM-BZW54** 'Opvoeren BOB beschikking TVS boetebezwaar',  [GM-BZW54].~~


#### **Verzuimboetes en waarschuwingen niet opgelegd vanuit TVS (opgelegd vóór 1 september 2015)**

De verzuimboetes en waarschuwingen die buiten TVS om zijn opgelegd staan niet in TVS en er is dus voor deze sancties geen aanvullende informatie in TVS beschikbaar. Bezwaren tegen een verzuimboete of waarschuwing die niet vanuit TVS is verstuurd kunnen niet met de BOB applicatie worden afgehandeld en kunnen ook niet vanuit TVS geautomatiseerd worden ingetrokken. De 'oude' 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',  [GM-BZW50]

**GM-BZW51** 'Instructie invullen DB2 brieven',  [GM-BZW51]

**GM-BZW52** 'Overzicht centrale punten regio's',  [GM-BZW52].

- **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 toezicht (toezicht werkbundels) op de uitsluitlijst moeten komen worden door handhavingsregie massaal op de uitsluitlijst gezet. Wanneer je een bezwaar behandelt, behandel je ook de samenhang waaronder de betreffende werkitens van toezicht. Op het moment dat je het bezwaar en de samenhang hebt behandeld en alle werkitens 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 Fraude en/of IST (herkenbaar aan reden 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 werkitens 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: [Toeslagen 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 werkitens 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 dat de uitsluitingen zijn verwijderd. Dit gebeurt pas vlak voor het eerstvolgende formeel beschikmoment.

- **Combi bezwaar**

Wanneer er sprake is van een combi bezwaar (gericht tegen een toeslagbeschikking en het inkomen) moet voor het afronden van het bezwaar en voordat de mutaties worden doorgevoerd (bij gegrond en deels gegrond) altijd in GBV (Generieke bezwaar- en verzoekvoorziening) worden gecontroleerd of ook blauw het bezwaar heeft afgerond.

Indien blauw het bezwaar nog niet heeft afgerond, dan kun je in GBV zien bij welke behandelaar van blauw het bezwaar in behandeling is en moet contact worden opgenomen met de betreffende behandelaar met het verzoek om het blauwe bezwaar zo snel mogelijk af te ronden in verband met de Awb-termijn.

Blauw moet binnen twee weken het bezwaar afronden en een terugkoppeling geven. Zo lang wordt het werkitem bezwaar in de eigen werkvoorraad aangehouden.

Zodra het blauwe bezwaar is afgerond kunnen de mutaties worden doorgevoerd, het werkitem bezwaar worden afgerond en de BOB worden verstuurd. Indien na twee weken het bezwaar door blauw nog niet is afgerond moet een email worden gestuurd naar Joke J.C. Gruben-Klein Velderman. Op dat moment wachten wij niet langer met het afronden van ons bezwaar en moeten de mutaties worden doorgevoerd, het werkitem bezwaar worden afgerond en de BOB worden verstuurd.

- **Artikel 21 Awir**

Sinds een aantal maanden zien rechtbanken en Raad van State er scherp op toe dat artikel 21 van de Awir op de juiste wijze wordt toegepast. Dit artikel geeft aan wanneer na een definitieve toekenning 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 Awir. 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 toekennen 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 stukken 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 *GM-BZW49*  [GM-BZW49]. '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 toelaggerechtigde 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 nadat er al een DT beschikking is afgegeven niet meer kunt wijzigen, kun je wel in je beslissing op bezwaar aangeven dat er inmiddels definitief is toegekend en dat je die beschikking zult wijzigen op grond van je bezwaar, let wel op of je nog wel de bevoegdheid hebt om de DT-beschikking vast te stellen. Afhankelijk van het resultaat (in het nadeel/voordeel van belanghebbende) moet dit wel binnen het kader van artikel 21 of 21a Awir passen.

- **VT bezwaar inmiddels nieuwe VT beschikking**

Wanneer er een bezwaar is ingediend tegen een VT beschikking dan dien je dit bezwaar ook aan te merken tegen de opvolgende herziene VT-beschikking. In art. 6:19 Awb 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 tussentijds een 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<sup>ste</sup> voorschotbeschikking

Herziene beschikking van 1 juni

Het bezwaar is te laat voor de 1<sup>ste</sup> beschikking en prematuur voor de 2<sup>de</sup>. Het bezwaar is dus niet ontvankelijk.

*Voorbeeld 2:*

Voorschotbeschikking van 1 januari

Bezwaar van 1 april tegen de 1<sup>ste</sup> voorschotbeschikking

Herziene voorschotbeschikking van 1 maart

Het is te laat voor de 1<sup>ste</sup> beschikking maar tijdig voor de 2<sup>de</sup>. Het bezwaar tegen de 2<sup>de</sup> 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 daarvan geen verwijt kan worden gemaakt.
  - de beslissing is herroepen op grond van gewijzigde gegevens, indien aan alle voorwaarden van artikel 7:15 Awb is voldaan. Het maakt dan niet uit of de derde partij (bijv. IND) destijds foutieve gegevens heeft aangeleverd, of dat die gegevens na een procedure zijn aangepast.
- Uitzonderingen 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 beroepsprocedure.
  2. De bezwaarmaker maakt bezwaar tegen het inkomensgegeven (BRI) dat wij hebben gehanteerd. Het bezwaar tegen het B/T besluit wordt dan mede aangemerkt als een bezwaar tegen het inkomensgegeven (art. 21j AWR), en moet door de inspecteur worden behandeld. Bij een gegrondverklaring door de inspecteur leidt deze wijziging op grond van artikel 20 Awir tot een herziening van de DT-beschikking en krijgt de bezwaarmaker in die 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 (dus ook wanneer een bezwaar niet-ontvankelijk of ongegrond is) in KBA (Kostenvergoeding bezwaar systeem) worden opgevoerd en in de BOB worden opgenomen.

- **ZTA (Zorgtoeslag tijdelijke arbeidsmigranten) bezwaren**

Personen vanaf 18 jaar die tijdelijk in Nederland werken voor een Nederlandse werkgever en een zorgverzekering hebben afgesloten kunnen onder bepaalde voorwaarden in aanmerking komen voor zorgtoeslag. De meeste aanvragen lopen via het reguliere traject (TVS) maar een deel van deze aanvragen wordt door intermediairs aangeboden aan Toeslagen en maandelijks achteraf uitbetaald.

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

Een ZTA post is herkenbaar aan het beschikkingsnummer. Op de 4<sup>de</sup> positie ná de T staat een 8.

Indien je een bezwaar binnenkrijgt en het een ZTA post betreft (herkenbaar aan het beschikkingsnummer of omdat Heerlen 'ZTA bezwaar' op het voorblad heeft vermeld) zie dan voor verdere uitleg en werkwijze module  [GM-BZW48]. *GM-BZW48 'ZTA bezwaren'*

- **IND bezwaren**

Voor vragen over IND bezwaren moet een mail worden gestuurd naar Toeslagen IND\_Postbus. Dus niet meer rechtstreeks naar de contactpersonen.

- **Termijn DT**

Wanneer een tegemoetkoming niet binnen acht weken na ontvangst van een aanvraag wordt toegekend, verleent Belastingdienst/Toeslagen een voorschot tot het bedrag waarop de tegemoetkoming vermoedelijk zal worden vastgesteld. Het voorschot wordt verleend op de door de belanghebbende verstrekte gegevens, waarbij deze 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 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 laatste van belang zijnde aangifte inkomstenbelasting 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 geen fatale termijn.

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

Ook na 5 jaar kan Belastingdienst/Toeslagen dus nog een definitieve beschikking opleggen die afwijkt van de voorschotbeschikking met als gevolg een terugvordering of nabetaling.

De 5-jaars termijn geldt wel voor de herziening van een definitieve beschikking (art. 21 en 21a Awir), dit betekent dat een definitieve beschikking op basis van 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**

Normaalgesproken 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 proforma bezwaar indient en vervolgens allerlei faxen en belletjes geeft om zoveel mogelijk uitstel te vergaren. Beleid en Vaktechniek stelt zich op het standpunt dat éénmaal uitstel verlenen het uitgangspunt is en dat met wederzijds goedkeuren tussen de behandelaar en de bezwaarde gerust meer uitstel mag worden verleend, maar niet nodig is wanneer je het gevoel hebt dat er een loopje met je wordt genomen.

---

- **Bijzonder berekenen**

Wanneer een tijdig bezwaar betrekking heeft op een eerste verzoek om een bijzondere berekening moet het bezwaar in TVS worden geherclassificeerd naar het proces 'Bijzondere berekening' zodat het bezwaar niet als bezwaar maar 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 bezwaar te laat is ingediend en betrekking heeft op een eerste verzoek om toepassing van een bijzondere situatie GBA, verzorging, bijzonder inkomen wezen uitkering, bijzonder inkomen verhoging WAZ uitkering, bijzonder inkomen verhoging Wajong uitkering, bijzonder inkomen verhoging WAO uitkering of bijzonder vermogen moet het bezwaar als bezwaar worden behandeld. Er moet worden uitgevraagd waarom het bezwaar te laat is ingediend en indien er geen verschoonbare 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 huurgrensoverschrijding of extra toeslag aangepaste woning moet het bezwaar als bezwaar worden behandeld. Omdat huurgrensoverschrijding en extra toeslag aangepaste woning officieel geen bijzondere berekeningen zijn maar een rechtstreekse uitvoering van de Wht geldt voor deze gevallen art. 21a Awir herziening in het voordeel van belanghebbende. Indien het verzoek binnen vijf jaar ná 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 vijf jaar periode is ingediend moet er worden uitgevraagd waarom het bezwaar te laat is ingediend en indien er geen verschoonbare reden is wordt het bezwaar niet ontvankelijk verklaard.

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

- **Horen bij bezwaar**

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 we mogen afzien van horen:

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

- **Behandelen VT bezwaren in DT fase**

In de definitieve fase worden er geen voorschotbeschikkingen meer afgegeven tenzij een burger om een voorschotbeschikking verzoekt. 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 er voor een aantal meldingen twijfelvalidatie is aangezet zullen bepaalde meldingen niet worden verwerkt, wordt er geen conceptbeschikking neergezet en ontstaat er uitval in het kantoorportaal.

~~De uitval als gevolg van de twijfelvalidatie mag alleen bij bezwaar en beroep door de behandelaar~~ zelf worden geaccordeerd. In alle andere gevallen wordt door handhavingsregie 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 accorderen van de uitval die is ontstaan door twijfelvalidatie moet de post eerst worden afgerond en daarna op de insluitlijst worden gezet. Op basis van de insluitlijst wordt er een nieuwe voorschotbeschikking naar de klant verstuurd. Alle doorgevoerde wijzigingen worden in de nieuwe voorschotbeschikking meegenomen.

- **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 behandelaar in welke gevallen een senior controle moet worden uitgevoerd. De senior controle vindt dus plaats in overleg met de E-medewerker. Senior controle werkt alleen voor bezwaren met beschikkingsnummer die vanuit de BOB functionaliteit zijn afgehandeld.

- **Awb behandeltermijnen zichtbaar in TVS**

Bij het aanmaken van een werkitem bezwaar (melding 39) wordt de datum ontvangst van het bezwaar en het beschikkingsnummer 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 werkitem bezwaar bepaald.

De einddatum voor de eerste Awb-behandeltermijn is te zien in het werkitem onder 'Verwerkingsinformatie'. De eerste behandeltermijn is 12 weken vanaf datum primaire beschikking.

#### **Let op!**

De Awb-termijnen worden niet bewaakt aan de hand van de gekleurde icoontjes voor de werkitems in de werkvoorraad. Deze icoontjes horen bij de bewaking van een procestermijn (PT) en de processtaptermijn (PST). Een procestermijn gaat lopen vanaf het moment dat een werkitem in TVS wordt opgevoerd, een processtaptermijn (bijvoorbeeld een wachtstap) gaat lopen wanneer je een processtap in TVS aanmaakt.

Naarmate het einde van de procestermijn of processtaptermijn nadert verkleurt het icoon bij het betreffende werkitem bezwaar van groen naar oranje. Wanneer de procestermijn is verstreken verkleurt het icoon rood. Dit verandert niet wanneer er een 1<sup>ste</sup> of 2<sup>de</sup> verdaging is opgevoerd. Dit komt omdat de initieel ingestelde procestermijn gehanteerd blijft en los staat van de AWB-termijn waarbinnen een bezwaar moet worden afgehandeld. Hierdoor lijkt het wellicht dat bepaalde werkitems bezwaar buiten de termijn lopen maar dit hoeft niet zo te zijn.

- **Image 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 geclassificeerd of wel juist is geclassificeerd maar na behandeling nog door moet worden gestuurd naar blauw dan kan bij twijfel over de juiste routing naast deze instructie ook het document 'Informatie over ongestructureerde berichten' worden gebruikt. Dit document is te vinden op de volgende locatie: <Intranet><Toeslagen><Werkgebieden><Basisinformatie><Kenniskbank>

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

Wanneer een burger bezwaar maakt tegen een afwijzing 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 twijfel kan een bezwaarbehandelaar in bepaalde gevallen nadere informatie opvragen bij de Verhuurdersadministratie.

- **Verhuurdersadministratie**

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

1. Contact met de VHA loopt via de daarvoor bestemde postbus: Toeslagen Verhuurders administratie postbus.
2. In het onderwerp van de e-mail aan de VHA moet altijd 'Bezwaar' 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 huurobject (bijvoorbeeld omdat de verhuurder op verzoek van de VHA niet reageert en niet de gevraagde stukken toestuurt) 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 twijfel 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 aanvrager van de huurtoeslag nog steeds woonachtig is op het adres waarvoor het onderzoek wordt aangevraagd (met andere woorden staat de huurtoeslag aanvrager nog steeds op het adres ingeschreven in de BRP (basis registratie personen)). Woont de huurtoeslag aanvrager 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 huurtoeslag adres. Zij zullen dus niet in hun verklaring 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 Procesbeheer Toezicht en DT Postbus met een cc aan Sjoerd Kamsma. Sjoerd zal controleren of de aanvraag juist is. Indien de aanvraag juist en volledig is dan informeert hij de behandelaar dat de aanvraag is ingediend bij de huurcommissie. Indien de aanvraag niet juist en/of onvolledig is dan informeert hij de behandelaar hierover.

De verklaring van een onderzoek kan variëren van 6 tot 12 maanden. Het is dus belangrijk dat de klant hierover geïnformeerd wordt. Hiervoor kan de brief *BTSL-58 'aankondiging bezoek huurcommissie'* worden gebruikt.

Voor meer informatie zie ook de werkinstructie "Initiëren Redelijkheidstoets" te vinden op intranet locatie: <Toeslagen><Werkgebieden><Werkinstructies><TSL><Overig><Huurcommissie>

- **DT bezwaren tegen het inkomen vastgelegd in GBV**

De bezwaren tegen de definitieve beschikking tegen het inkomen (BRI-bezwaren) worden vanaf 18 april 2012 vastgelegd in de GBV.

Met behulp van de GBV kunnen bezwaarbehandelaars inzicht krijgen in de status van bezwaarschriften die buiten kantoor Toeslagen behandeld worden. Het is daarom niet meer nodig om statusvragen over de bezwaarbehandeling door te zetten naar het BRI-coördinatorpunt van B/CA of een regiokantoor. Een aantal bezwaarbehandelaars is geautoriseerd om het GBV te raadplegen. Het is niet de bedoeling dat collega's in het land bezwaren ter behandeling aan kantoor toeslagen kunnen toewijzen. Om dat te voorkomen moet bij de eerste keer inloggen in GBV de juiste gegevens worden ingevuld. Zie hiervoor de module 'Raadplegen GBV'  [GM-BZW34].

- **Bezwaren binnengekomen in zevende week na dagtekening van beschikking zijn ontvankelijk**

Bezwaren die binnenkomen 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 wat de tijdigheid betreft ontvankelijk verklaard worden. De reden hiervoor is dat de enveloppen niet door B/CA 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 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 Awir [(bij voorschot) en 21a van de Awir (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 BOB een verzoek om herziening wordt ingediend. Ook al worden deze posten in TVS geclassificeerd als bezwaar moeten zij niet als bezwaar worden afgedaan maar als verzoek om herziening. In module *GM-BZW42* is omschreven hoe om te gaan met deze posten.  [GM-BZW42] 'Herzien primair besluit'.

- **Terugmeldvoorziening BRP (basis registratie personen)**

Wanneer er twijfels zijn 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 onderzocht

worden om vast te stellen of het gegeven inderdaad onjuist is. Indien het kan moet bepaald worden wat de juiste gegevens zouden moeten zijn. Wanneer het vermoeden bestaat dat de gegevens in BvR inderdaad onjuist zijn is sprake van gereede twijfel. Dit moet worden terug gemeld aan de registratiehouder die dit vervolgens onderzoekt en zo nodig corrigeert.

[Terug naar hoofdstuk 'Inhoud'](#)

#### Achtergrondinformatie

- Wet dwangsom en beroep (ingebrekestelling en dwangsom).  [GM-BZW1]
- Reactie burger naar aanleiding van beslissing op bezwaar.  [GM-BZW21]
- Niet ontvankelijk bezwaar en inhoudelijk gegrond: Versturen BOB NO en herzien primaire beschikking in het voordeel van de burger.  [GM-BZW2]
- Werkwijze bij een door de SVB ontvangen bezwaar tegen het inkomen.  [GM-BZW3]
- Uitstel van betaling en versturen.  [GM-BZW4]
- Bezwaar in combinatie met fraude, dienstverlenend toezicht, overig toezicht  [GM-BZW43].
- Bezwaar bestemd voor ketenpartner of bezwaar deels bestemd voor toeslagen en deels bestemd voor ketenpartner. Zie module  [GM-BZW44]. 'Informatie over ongestructureerde berichten'
- Registratie Landelijk Register Kinderopvang en Peuterspeelzalen (LRKP).  [GM-BZW20]
- Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB), wanbetalers voor de zorgverzekering en omleiden zorgtoeslag.  [GM39].
- Bezwaar afhandelen binnen de behandeltermijn.  [GM-BZW28]

[Terug naar hoofdstuk 'Inhoud'](#)

#### Ontvankelijkheid toetsen


##### Let op!



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

Controleer altijd eerst of er sprake is van een beroepzaak. Dit is zichtbaar in TVS onder lopende zaken (lopend beroep) of afgeronde zaken (afgehandeld beroep). 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 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: Toeslagen beroep secretariaat\_postbus.



Houd rekening met openstaande posten die betrekking hebben op klacht, toezicht en/of VIP-posten. Neem zo nodig contact op met behandelaars die geautoriseerd zijn om deze posten af te handelen. Controleer altijd in "Klantbeeld kantoor" onder 'Lopende 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 BSN worden getoond. Het is verplicht om alle werkitems van het BSN in samenhang te claimen.  [AM01]

- Bepaal aan de hand van het soort werkitem bezwaar de vervolgstap. Zie:  [GM-BZW23].
- Indien een bezwaar raakt aan fraude → zie module  [GM-BZW43]. 'Fraude in combinatie met bezwaar' voor de werkwijze.

### Stap 1 Beoordeel of het werkitem bezwaar juist geïnclassificeerd is

- Werkitem bezwaar juist geïnclassificeerd → Ga naar **stap 2**
- Werkitem bezwaar niet juist geïnclassificeerd → Herclassificeer het werkitem naar de juiste werkstroom.  [GM-BZW38]. 'Herclassificeren Bezwaar'. Einde instructie.
- Werkitem bezwaar heeft ook betrekking op toeslagjaren vóór 2012 → Zie module  [GM-BZW46]. 'Aanmaken werkopdracht bezwaar oude toeslagjaren'.  
  
Ga na het aanmaken van de werkopdrachten voor de andere jaren waar het bezwaar betrekking op heeft verder met **stap 2**
- Werkitem bezwaar heeft ook betrekking op een ander onderwerp/proces (bijvoorbeeld klacht) → Maak een nieuwe werkopdracht aan voor het betreffende onderwerp/proces. Ga naar **stap 2**.

### Stap 2 Beoordeel of het bezwaar voor Belastingdienst/Toeslagen bestemd is [GM-BZW5]

- 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 aanmaken door een collega met een autorisatie voor de IT-Tool. Voor het opvoeren van een UB30 voor een boetebezwaar is in de IT tool een aparte rol opgenomen 'Behandelaar 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 uitzonderingen

#### 1. SVB:

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


**2. CJIB:** Indien het bezwaar betrekking heeft op het feit dat de burger is aangemerkt als wanbetaler en zijn zorgtoeslag om die reden rechtstreeks wordt uitbetaald 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  [GM39]. → Escaleer het werkitem bezwaar door naar CJIB-contactpersoon. Zie voor de CJIB contactpersonen module  [GM37].

- Indien het bezwaar bestemd is voor een ketenpartner (BRI, regiokantoor of invordering Enschede) → Stuur het bezwaar terug naar B/CA UAL voor herclassificatie. Zie voor verdere instructie over terugsturen of doorsturen van een bezwaar de volgende bezwaarmodule  [GM-BZW6].
  - Rond het werkitem bezwaar af met 'Versneld afronden' en 'Akkoord'. Einde instructie.

- Indien het bezwaar deels bestemd is voor een ketenpartner en deels voor Belastingdienst/Toeslagen → Het bezwaarschrift moet eerst door 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.  [GM08]
  2. Stel brief **BZW-01b** 'brief of bezwaar is doorgestuurd' op.  [GM08]
  3. Raadpleeg module 'Doorsturen naar andere instantie'  [GM-BZW14], of zoek het adres van de betreffende instantie op via internet.
  4. Indien het bezwaar doorgestuurd moet worden naar een rechtbank:  [GM-BZW7]
  5. Vul het opmerkingenveld van het kantoorportaal en vermeld hierin het volgende: "Brief bestemd voor <naam instantie> / rechtbank doorgestuurd naar juiste bestemming en infobrief naar burger verstuurd".
  6. Klik onder 'Vervolg' op 'Versneld afronden' en daarna op 'Akkoord'. Het afdrukscherm van de brieven wordt getoond.
  7. Klik achter de betreffende brief/brieven 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. Bepaal de vervolgstap:
    - Indien het bezwaar volledig bestemd is voor een andere instantie → Einde instructie.
    - Indien het bezwaar deels bestemd is voor een andere instantie en deels voor Belastingdienst/Toeslagen → Voer de volgende acties uit:
      1. Voer op het BSN van de belanghebbende een nieuwe melding 39 op met hetzelfde beschikingsnummer en dezelfde ontvangstdatum.
      2. Ga naar de werkvoorraad en claim het nieuwe werkitem 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 klant, instantie niet bekend' op.  [GM08]
  2. Vul het opmerkingenveld van het kantoorportaal en vermeld hierin het volgende: "Brief niet bestemd voor Belastingdienst/Toeslagen naam instantie niet bekend. Teruggestuurd met begeleidende brief naar burger".
  3. Klik onder 'Vervolg' op 'Versneld afronden' en daarna op 'Akkoord'. Het afdrukscherm van de brieven wordt getoond.
  4. Klik achter de betreffende brief/brieven op 'Afdrukken'. De brief wordt lokaal geprint.
  5. Klik op 'Akkoord'
  6. Verstuur de brief en het bezwaar terug naar belanghebbende. Einde 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 ontvankelijk 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 waarschuwingsbrief → Ga naar **stap 8**

**Stap 5 Controleer of het boetebezwaar tegen de verzuimboete tijdig is en voldoet aan de vormvereisten**  [GM-BZW26] → Ga naar **stap 6**

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

- Boetebezwaar niet bekend in TVS → Zie voor verdere instructies bezwaarmodule **GM-BZW50**



- Boetebezwaar bekend in TVS → Zie voor verdere instructies bezwaarmodule **GM-BZW53** 'Bezwaar tegen opgelegde boete vanuit TVS'

**Stap 7 Controleer of het boetebezwaar 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**

- Boetebezwaar gericht tegen waarschuwing die niet zichtbaar is in TVS  
→ Zie voor verdere instructies bezwaarmodule **GM-BZW50**
- Boetebezwaar gericht tegen waarschuwing die zichtbaar is in TVS  
→ Zie voor verdere instructies bezwaarmodule **GM-BZW53** 'Bezwaar tegen opgelegde boete vanuit TVS'

**Stap 8 Controleer of het bezwaar ontvankelijk is**

- Bezwaar is ontvankelijk → Ga naar hoofdstuk 'Behandelen bezwaar'
- Bezwaar is niet-ontvankelijk omdat het een pro forma bezwaar betreft:
  1. Stel brief **BZW-05** 'Verzuimherstel en/of reden te laat' en het bijbehorende antwoordformulier **FBZW-05** 'Formulier Verzuimherstel en/of reden te laat' op
  2. Indien ook een machtiging noodzakelijk is: Stel brief **BZW-03** 'Verzoek om machtiging' en het bijbehorende machtigingsformulier **FBZW-03** 'Formulier machtiging' op
  3. Maak een wachtstap aan van 28 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/brieven worden nu lokaal geprint.
    - Klik op 'Akkoord'.
    - Vul achter 'Aantal kalenderdagen' 28 in.
    - Klik op 'Akkoord'
  4. Verstuur de brief/brieven en het/de formulier(en).
  5. Einde instructie.
- Bezwaar is niet-ontvankelijk omdat het niet voldoet aan de vormvereisten of te laat is ingediend (eventueel met een niet verschoonbare reden te laat in het bezwaar) → Bepaal de vervolgstap.
  - Indien het bezwaar te laat is en/of niet voldoet aan de vormvereisten en eventueel een machtiging noodzakelijk is → Ga naar **stap 9**
  - Indien alleen een machtiging noodzakelijk is:
    1. Stel brief **BZW-03** 'Verzoek om machtiging' en het bijbehorende machtigingsformulier **FBZW-03** 'Formulier machtiging' op
    2. Maak een wachtstap aan van 28 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 kalenderdagen' 28 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 bezwaren tegemoet 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 met een niet verschoonbare reden te laat 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:  [GM-BZW25]
- 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 (bijvoorbeeld omdat er nog bewijsstukken ontbreken) → De belanghebbende moet worden verzocht het verzuim te herstellen en de benodigde bewijsstukken moeten worden opgevraagd om een inhoudelijk beoordeling te kunnen maken.  
**Let op!** Wanneer belanghebbende in zijn bezwaar al een niet verschoonbare reden te laat heeft opgegeven moeten alleen de benodigde bewijsstukken worden opgevraagd. Zie:  [GM-BZW25]

#### 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 laat aanwezig is en/of indien van toepassing een machtiging aanwezig is:

- Verzuim hersteld → Bezwaar is ontvankelijk. Ga naar hoofdstuk "Behandelen bezwaar"
- Verzuim niet hersteld → Controleer (eventueel op basis van de bewijsstukken) of het bezwaar inhoudelijk gegrond of ongegrond is.
  - Bezwaar is niet ontvankelijk en inhoudelijk gegrond → Ga naar **stap 11**
  - 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'

#### Stap 11 Herzien de primaire beschikking in het voordeel van de burger en verstuur een BOB niet ontvankelijk. Zie voor de juiste werkwijze module [GM-BZW15].

---

Einde instructie

---

[Terug naar hoofdstuk 'Inhoud'](#)

### Behandelen bezwaar


#### Let op!

- **Toezicht en fraude**  
Indien een bezwaar raakt aan dienstverlenend toezicht, fraude of overig toezicht zie module  [GM-BZW43]: 'Dienstverlenend toezicht in combinatie met bezwaar' voor de werkwijze.
- **Bezwaar erven tegen herleid inkomen bij overlijden éénpersoonshuishouden**  
Indien sprake is van een bezwaar van de erven tegen het herleid inkomen bij overlijden éénpersoonshuishouden → Zie  [GM-BZW47]: 'Werkwijze bezwaar tegen herleid inkomen na overlijden alleenstaande aanvrager'.
- **Verdagen**  
Vanuit Heerlen wordt vanaf toeslagjaar 2012 niet meer verdaagd. 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 bezwaar massaal een eerste verdaging ingevoerd. Dit is met behulp van een schermrobot gedaan. Voor een tweede verdaging wordt een mailing naar de burger gestuurd waarin we aangeven verder te verdagen zonder een einddatum. Er wordt ook niet gevraagd of de burger hiermee akkoord gaat. In de mailing staat het telefoonnummer van de beltel. Wanneer een burger naar aanleiding van de mailing belt en aangeeft niet langer te willen wachten op een antwoord op bezwaar maakt de beltel een uitzoekopdracht bezwaar aan en moet het bezwaar alsnog direct worden opgepakt. 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 werkitem 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<sup>e</sup> of 2<sup>e</sup> of verdere verdaging op te voeren → Voer een eerste of tweede verdaging op of wijzig de einddatum van het proces  [GM-BZW36]. 'opvoeren eerste of tweede verdaging'

#### **Stap 2 Beoordeel of het bezwaar kennelijk ongegrond of kennelijk gegrond kan worden verklaard. Zie bezwaarmodule GM-BZW12 'Kennelijk gegrond of kennelijk ongegrond'** [GM-BZW12]

- 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 'Opstellen beslissing op bezwaar'


#### **Stap 3 Beoordeel 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:  [GM-BZW33]

- 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.
  1. Zoek de juiste SVB contactpersoon en het bijbehorende telefoonnummer op. Zie hiervoor module GM - BZW29  [GM-BZW29].
  2. Neem telefonisch contact op met de SVB en stem af met de SVB of alle gegevens bij B/T overeenstemmen met de gegevens bij de SVB.
  3. Maak een gespreksnotitie  [GM06].
  4. Ga naar hoofdstuk 'Opstellen beslissing op bezwaar' om een BOB op te stellen.
- 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 **BZW-06 'verzoek aanvullende informatie bij derden'** op:  [GM08]
    1. Vermeld in het opmerkingenveld: 'Vraagbrief BZW06 uit naar <naam instantie>' en de reden hiervoor.
    2. Maak een wachtstap aan van 28 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 kalenderdagen' 28 in.
  - Klik op 'Akkoord'. Het originele werkitem krijgt nu de status 'Bezwaar/Wachtstap Behandel bezwaar' en komt terug in de algemene werkvoorraad.
3. Verstuur 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 toegestuurd.
    3. Maak een gespreksnotitie.  [GM06]
    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 wachten'.
    6. Klik op 'Akkoord'.
    7. Vul achter 'Aantal kalenderdagen' 21 in.
    8. Klik op 'Akkoord'. Het originele werkitem krijgt nu de status 'Bezwaar/Wachtstap 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 bewijsstukken 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 bewijsstukken en schriftelijke aanvullende informatie.  [GM-BZW33]

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

**Let op!**

→ Zie voor het inhoudelijk beoordelen van boetebezwaren tegen sancties die niet vanuit TVS zijn opgelegd bezwaarmodule **GM-BZW50** 'Bezwaar tegen opgelegde boete'  [GM-BZW50]

→ Zie voor het inhoudelijk beoordelen van boetebezwaren tegen sancties die vanuit TVS zijn opgelegd bezwaarmodule **GM-BZW53** 'Bezwaar tegen opgelegde boete vanuit TVS'.  [GM-BZW53]

- 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 6**
- Bezwaar gegrond of deels gegrond → Ga naar hoofdstuk 'Opstellen beslissing 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 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 gerappelleerd.

- Bezwaar 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** [GM05]


### **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 bezwaarprocedure. Vraag daarna of de burger de uitleg begrijpt en het bezwaar wil intrekken.  [GM-BZW22]. 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 bezwaarprocedure en vraag daarna of de burger de uitleg begrijpt:
    - Indien bezwaar gegrond zal worden verklaard → Vertel de burger dat er een nieuwe beschikking met een beslissing op bezwaar naar de burger zal worden toegestuurd. Maak een gespreksnotitie  [GM06]. Ga voor het opstellen van een BOB 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 ingebrekestelling geldt een andere werkwijze inzake het houden van hoorzittingen. Zie:  [GM-BZW33]



- 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.  [GM06]
  - Indien de burger gehoord wil worden → Ga naar **stap 12**
  - Indien de burger niet gehoord wil worden → Ga voor het opstellen van een BOB ongegrond naar hoofdstuk 'Opstellen beslissing op bezwaar'
- Indien de burger het bezwaar wil intrekken → Vertel de burger dat je een intrekingsbrief 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 AWB datum binnen 3 weken verloopt, geef dan ook aan dat bij de intrekingsbrief een verdaagbrief met antwoordformulier wordt meegestuurd. Ook deze moet belanghebbende invullen. Het antwoordformulier/de antwoordformulieren moet belanghebbende binnen 14 dagen in de bijgevoegde retourenvelop opsturen.
  1. Rond het gesprek af.
  2. Maak een gespreksnotitie  [GM06]

3. Stel brief **BZW-04** 'Intrekken bezwaar' op.
4. Indien van toepassing stel de verdaagbrief **BZW-10** op.
5. Print de brief/brieven en verstuur ze met bijbehorende antwoordformulier.
6. Maak een wachtstap aan van 21 dagen.
7. Einde instructie


#### Stap 8 Aanvullende informatie en/of bewijsstukken opvragen

1. Stel de juiste brief op:
  - BZW-12 G KOT Opvragen bewijs en of aanvullende info gemachtigde
  - BZW-12 G Opvragen bewijs en of aanvullende info gemachtigde
  - BZW-12 KOT Opvragen bewijs en of aanvullende info
  - BZW-12 Opvragen bewijs en of aanvullende info
  - BZW-12a Opvragen huurcontract en aanvullende info
2. Vermeld in het opmerkingenveld welke brief je hebt verstuurd en de reden hiervoor.
3. Maak een wachtstap aan van 28 dagen:  [GM11]
  - 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 kalenderdagen' 28 in.
  - Klik op 'Akkoord'. Het originele werkitem krijgt nu de status 'Bezwaar/Wachtstap Behandel bezwaar' en komt terug in de werkvoorraad.
4. Verstuur de brief met het bijbehorende antwoordformulier.
5. Einde instructie.

#### Stap 9 Uitnodiging mondelinge toelichting (hoorzitting) versturen

1. Stel brief **BZW-07** 'Mogelijkheid toelichten bezwaar' met het bijbehorende antwoordformulier **FBZW-07** 'Formulier mogelijkheid toelichten bezwaar' op.  [GM08]
2. Vermeld in het opmerkingenveld "Vraagbrief informatie wel/niet horen" uit.
3. Maak een wachtstap aan van 28 dagen:  [GM11]
  - 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 kalenderdagen' 28 in.
  - Klik op 'Akkoord'. Het originele werkitem krijgt nu de status 'Bezwaar/Wachtstap Behandel bezwaar' en komt terug in de werkvoorraad.
4. 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 → Escaleer het werkitem naar een senior behandelaar.  [GM19]. Deze zal verdere actie ondernemen richting de SVB.


#### Stap 11 Bepaal of en hoe de burger gehoord wil worden

Een burger kan telefonisch 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 (nogmaals) gehoord wil worden → Ga naar **stap 12**
- Indien de burger niet gehoord wil worden of indien de burger niet heeft gereageerd op de **BZW-07** 'Mogelijkheid hoorzitting' → Ga naar hoofdstuk 'Opstellen beslissing op bezwaar'


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

1. Indien het een telefonische hoorzitting betreft → Plan de hoorzitting in.

2. Indien het een hoorzitting op locatie betreft → Plan de afspraak in en zorg er voor dat de datum minimaal twee weken na de datum waarop je het werkitem behandelt 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 werkitem bezwaar brief **BZW-08 'Uitnodiging toelichting bezwaar'** op of als de burger zich laat vertegenwoordigen door een gemachtigde, brief **BZW-08G 'Uitnodiging toelichting bezwaar door derden'**.  [GM08]
4. Vul in het opmerkingenveld in dat de burger een telefonische hoorzitting of hoorzitting op locatie wil. Geef aan wanneer de hoorzitting plaats zal vinden en vermeld welke brief je hebt verstuurd.
5. Maak een wachtstap aan van 28 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 kalenderdagen' 28 in.
  - Klik op 'Akkoord'. Het originele werkitem krijgt nu de status 'Bezwaar\Wachtstap Behandel 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**

 [GM-BZW17].

- Stel een verslag van de hoorzitting op met behulp van het sjabloon in bezwaarmodule  [GM-BZW39].
- Zorg dat de argumenten van de burger, die niet in het bezwaar zijn opgenomen, duidelijk beschreven staan.
- Indien de burger tijdens de hoorzitting het bezwaar heeft ingetrokken vermeld dit dan in het verslag.
- Ga naar **stap 14**

#### **Stap 14 Stel de uitkomst van het bezwaar vast**

- Indien de hoorzitting leidt tot een beslissing op bezwaar. Ga naar hoofdstuk 'Opstellen beslissing op bezwaar'
- Indien de hoorzitting leidt tot een volgende hoorzitting → Ga terug naar **stap 12**
- Indien de hoorzitting leidt tot een intrekking van het bezwaar → Ga naar **stap 15**
- Indien de hoorzitting leidt tot twijfel over de juistheid van het advies van de SVB moet schriftelijk een nieuw advies bij de SVB worden aangevraagd:  [GM-BZW31].
  1. Stel vanuit het werkitem bezwaar brief **BZW-06 'Aanvullende informatie van derden'** op  [GM08].
  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 gespreksnotitie 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 BZW06 is verstuurd met een kopie van het verslag van de hoorzitting.
  4. Maak een wachtstap aan van 28 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 kalenderdagen' 28 in.
  - Klik op 'Akkoord'. Het originele werkitem krijgt nu de status 'Bezwaar\Wachtstap Behandel bezwaar' en komt terug in de werkvoorraad.
5. Verstuur de brief.
  6. Einde Instructie.

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


**Let op!** Indien het werkitem een 'Behandel Bezwaar \ Wachtstap 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 werkvoorraad terecht.

1. Open het werkitem 'Bezwaar \ Behandel Bezwaar'.
2. Klik onder 'Acties' op 'Nieuwe melding' en voer namens de burger melding 40 op. Na het opvoeren van melding 40 ontstaat altijd uitworp omdat deze melding niet automatisch wordt afgehandeld. Deze uitworp moet na afhandeling van het werkitem bezwaar worden geclaimd en afgerond.
3. Klik onder 'Vervolg' op 'Versneld afronden'.
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 uitworp 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.  [GM-BZW18]

**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  [GM-BZW43]. 'Fraude, dienstverlenend toezicht en overig toezicht in combinatie met bezwaar' voor de werkwijze.

**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**  [GM-BZW19]

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 afgerond maar met een BOB kantoorbrief. Ga naar **stap 7**

**Stap 4 Voer de benodigde wijzigingen uit. Zie module  [GM-BZW37] 'Wijzigen grondslag bij bezwaar'**

- Voor bezwaren met beschikingsnummer (Bezwaren tegen verzuimboetes 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 waarschuwingen en verzuimboetes die *niet* 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 systeembeschikking 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 boetebezwaar'  [GM-BZW54].
  - Voor alle overige bezwaren zie bezwaarmodule **GM-BZW35** 'Opvoeren BOB beschikking'  [GM-BZW35].
1. Vul het opmerkingenveld en geef de uitkomst van bezwaar aan. Geef indien van toepassing aan welke wijzigingen je hebt opgevoerd, of er kostenvergoeding is aangevraagd en of de burger wel/niet recht heeft op kostenvergoeding.
  2. Klik onder 'Vervolg' op 'Senior controle' en vervolgens onder 'Afsluiten' op 'Akkoord'. Het werkitem komt nu in de werkvoorraad terecht als werkitem 'Bezwaar\Behandel Bezwaar\Senior controle'. Ga naar **stap 6**

**Stap 6 Controleer of de senior behandelaar akkoord is**

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

**Stap 7 Klik onder 'Acties' op ' Brieven' en stel de juiste BOB kantoorbrief op. Zie hiervoor GM-BZW40 'Briefkenmerken en beschikkingsteksten BOB'  [GM-BZW40]**

**Let op!** Indien er een verzoek tot kostenvergoeding is gedaan → Pas in de ongegronde BOB het tekstblok "Motivering van de kostenvergoeding" aan, hierin wordt uitleg gegeven dat de kostenvergoeding niet wordt toegekend omdat het niet aan de criteria voldoet (het bezwaar is immers ongegrond verklaard) 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 wel/niet recht heeft op kostenvergoeding.

2. Klik onder 'Vervolg' op 'Collegiale toetsing' en vervolgens onder 'Afsluiten' op 'Akkoord'.
3. Ga na controle verder met **stap 8**

**Stap 8 Controleer of de post akkoord is**

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

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

1. Klik onder 'Afsluiten' 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 verstuur de BOB.
5. Indien het bezwaar betrekking had op een ingebrekestelling, geef 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 deels gegrond verklaard → Ga naar **stap 10**
7. Voor alle overige situaties → Ga naar **stap 12**

**Stap 10 Controleer of er uitval is ontstaan naar 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 GM41 'Insluitlijst late voorschotten'  [GM41]**

- 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  [GM-BZW44]. '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 onder in het scherm op 'Valideren'.
2. Vul het opmerkingenveld.
3. Klik op 'Afronden' en 'Akkoord'.
4. Controleer of er naar aanleiding van het formaliseren van bezwaar nieuwe uitval is ontstaan en zo ja handel deze dan af.
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**

**Stap 2 Controleer of er uitval is ontstaan naar aanleiding van twijfelvalidatie**

**Ja** → Accordeer eerst de uitval en rond de uitval af met afronden en akkoord. 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**

**GM41 'Insluitlijst late voorschotten'**  [GM41]


- Ga naar **stap 4**

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

**Ja** → Ga naar **stap 5**

**Nee** → einde instructie

**Stap 5 Stuur het bezwaar door naar de ketenpartner**

Zie voor de werkwijze module  [GM-BZW44]. 'Informatie over ongestructureerde berichten'

- Einde instructie

---