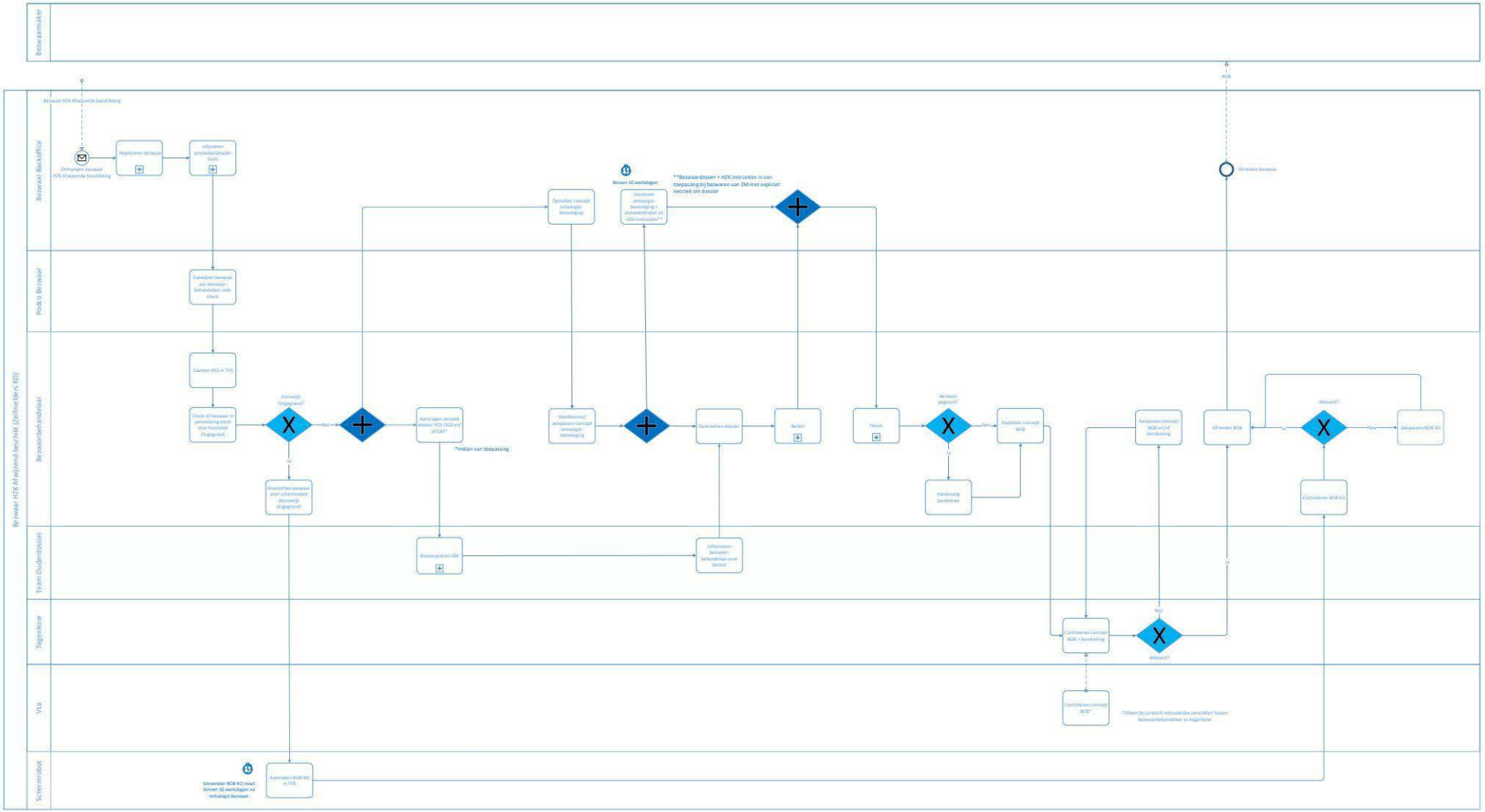
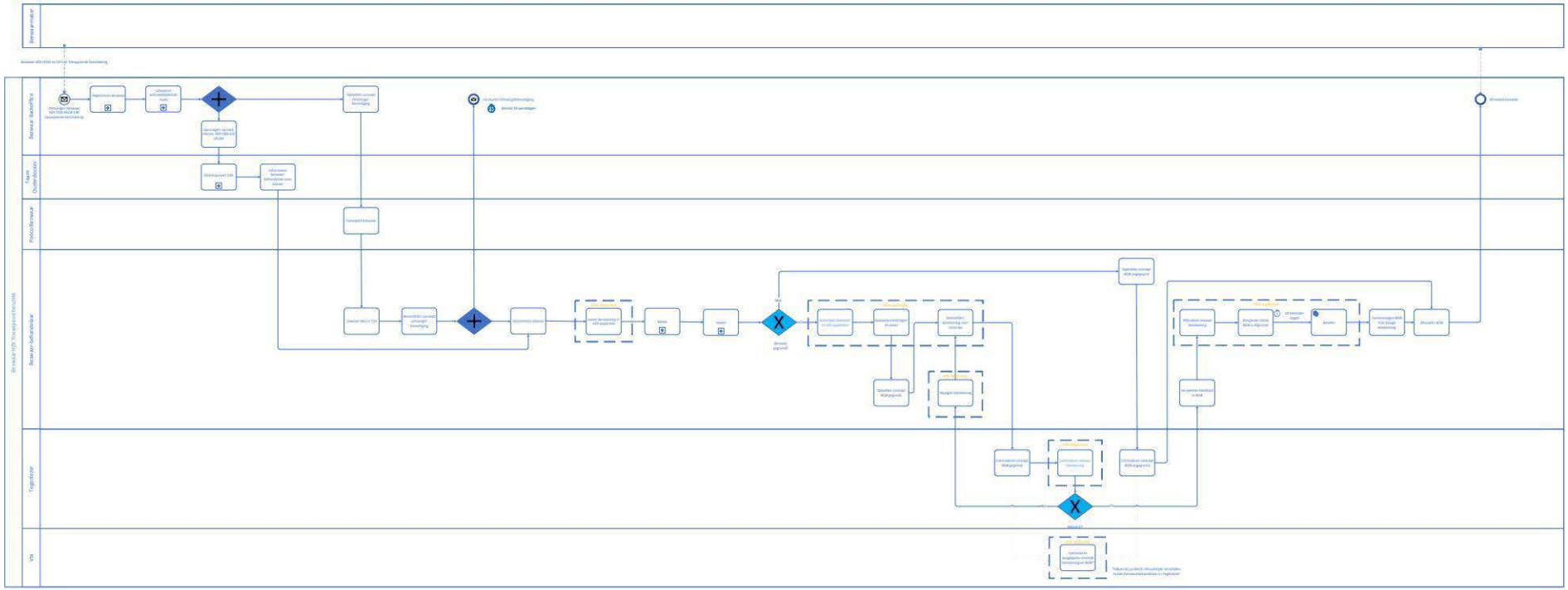
Bezwaar HZK Afwijzend beschikt (Zelfmelders)



Bezwaar HZK Toewijzend beschikt



Behandelkader Bezwaar overige regelingen

Versiebeheer

Versie	Datum	Aanpassingen
0.1	14-06-2023	Eerste conceptversie
0.2	28-11-2023	Tweede conceptversie, behandelkader omgezet in Behandelkader Bezwaar Nieuwe Regelingen & Noodvoorziening, afkorting EX-TP vervangen door EX-TP, Uitgangspuntendocument opgenomen
0.3	15-12-2023	Derde conceptversie, input PMO en VTA verwerkt
0.4	21-12-2023	Input PMO en VTA verwerkt. Versie ter goedkeuring
1.0	**22-12-2023**	**Goedgekeurd door** 5.1.2e
1.1	06-02-2024	Input VTA's verwerkt. Versie ter goedkeuring
1.2	**07-02-2024**	**Goedgekeurd door** 5.1.2e
1.3	17-04-2024	buiten verzoek
1.4	2-10-2024	
1.5	11-10-2024	
1.6	29-10-2024	
1.7	08-11-2024	
2.0	**12-11-2024**	
2.1	06-01-2025	
2.2	08-07-2025	
2.21		
2.22	10-02-2026	

		buiten verzoek

Inhoudsopgave

1. Algemeen 5
1.1 Doel 5
1.2 Toepassingsbereik 5
1.3 Type bezwaren 5
1.4 Beheer 5
1.5 Wijzigingen doorgeven 5
2. Relevante informatie per regeling 6

buiten verzoek

2.3 HZK-regeling 8
2.3.1 Algemeen 8
2.3.2 Vindplaats relevante informatie 8
2.3.3 Ambtshalve vergoeding 8
2.3.4 Rechtsbijstand 8
2.3.5 Aanvullende regelingen 8
2.3.6 Noodvoorziening 8

buiten verzoek

buiten verzoek

3. Juridisch kader 12
3.1 De behandeling van een bezwaar 12
3.2 Wat is het verschil tussen een klacht en een bezwaar 12
4. Beleidskader 13
4.1 Algemeen 13

buiten verzoek

4.4 HZK-regeling 14

buiten verzoek

4.11 Proceskostenvergoeding 17
4.11.1 Wanneer kennen we PKV toe? 17
4.11.2 Hoeveel PKV kennen we toe? 17
5. Tijdslijnen van de behandeling 19
6. Escalatie 20

6.1 Algemene uitgangspunten 20
6.2 Escalatie naar de VTA voor advies 20
6.3 Escalatie via de VTA naar de VACO voor advies 20
6.4 Escalatie via de VTA en de VACO naar de LAVACO voor advies 20
7. Vervolgmogelijkheden of andere mogelijkheden 21
7.1 Beroep 21
7.2 Mediation 21
7.3 Hulp en brede ondersteuning 21

buiten verzoek

7.3.3 HZK-regeling 22
Bijlage 1 – Definities 23

1. Algemeen

1.1 Doel

Het doel van het Behandelkader Bezwaar overige regelingen is om inzicht te geven in:

- wat een bezwaarschrift is;
- de eisen waaraan een bezwaarschrift moet voldoen;
- wat er in de wet is vastgelegd met betrekking tot de behandeling van een bezwaar;
- de beleidsafspraken die binnen UHT zijn gemaakt met betrekking tot de behandeling van een bezwaar dat is gericht tegen een besluit in het kader van één van de Nieuwe Regelingen (hierna: '**NR bezwaar**'), buiten verzoek
buiten verzoek
- hoe het proces van de behandeling van een NR, buiten verzoek bezwaar eruit ziet;
- wat de tijdslijnen van de behandeling van een NR buiten verzoek bezwaar zijn; en
- welke vervolgmogelijkheden een bezwaarmaker heeft als zijn/haar NR, buiten verzoek bezwaar is afgewezen.

1.2 Toepassingsbereik

Het Behandelkader Bezwaar overige regelingen kan worden gebruikt als basisdocument naast de Werkinstructie Bezwaar Overig. Het Behandelkader geeft de kaders van de bezwaarbehandeling aan voor de bezwaren met betrekking tot de overige regelingen.

1.3 Type bezwaren

Het Behandelkader Bezwaar overige regelingen heeft betrekking op de bezwaren die gericht zijn tegen de besluiten van UHT in het kader van de overige regelingen.
Het gaat om de volgende type bezwaren:

buiten verzoek

- bezwaar tegen de beschikking in het kader van de HZK-regeling ('**HZK bezwaar**');

buiten verzoek

1.4 Beheer

Het Behandelkader Bezwaar overige regelingen wordt beheerd door het team Procesregie.

1.5 Wijzigingen doorgeven

Wijzigingen en verbeterpunten kun je mailen naar de VTA-mailbox (UHT Bezwaar Nieuwe Regelingen VTA_Postbus/BLD).

Pagina's zijn geweigerd

6 - 7

buiten verzoek

buiten verzoek

2.3 HZK-regeling

2.3.1 Algemeen

De HZK-regeling is een regeling voor benadeelden bij huurtoeslag, zorgtoeslag en kindgebonden budget. Bij deze toeslagen zijn soms fouten gemaakt. Mensen die benadeeld zijn krijgen een vergoeding en ontvangen alsnog hun toeslag als zij daar recht op hebben.

2.3.2 Vindplaats relevante informatie

Relevante informatie over de HZK-regeling vind je hier:

- https://herstel.toeslagen.nl/herstel-hzk/
- Informatie op de Kennisbank: HZK
- Q&A HZK regeling

2.3.3 Ambtshalve vergoeding

UHT heeft de benadeelden van de huurtoeslag, de zorgtoeslag en het kindgebonden budget in beeld. Gedupeerden ontvangen daarom ambtshalve een vergoeding. Het is niet mogelijk om je aan te melden voor de HZK-regeling.

Hoewel aanmelden niet mogelijk is, ontvangt UHT toch verzoeken. Het is nader te bepalen of deze burgers ook beschikt gaan worden.

2.3.4 Rechtsbijstand

Voor de HZK-regeling is er geen gratis rechtsbijstand.

2.3.5 Aanvullende regelingen

Er is geen schuldenaanpak, schaderegeling of voorrang bij brede ondersteuning van de gemeente voor HZK-gedupeerden.

2.3.6 Noodvoorziening

Er is een noodvoorziening van maximaal € 750 voor mogelijk HZK-gedupeerden.

buiten verzoek

Pagina's zijn geweigerd

9 - 11

buiten verzoek

3. Juridisch kader

3.1 De behandeling van een bezwaar

Voor informatie over wat er in de wet is vastgelegd en binnen UHT is afgesproken met betrekking tot (de behandeling van een) bezwaar wordt verwezen naar het Handboek Vaktechniek Bezwaar. In het Handboek Vaktechniek Bezwaar vind je (onder meer) informatie over:

- wat een bezwaarschrift is;
- de eisen waaraan een bezwaarschrift moet voldoen;
- wat een pro forma bezwaar is;
- de bezwaartermijn;
- de beslistermijn;
- het horen;
- de algemene beginselen van behoorlijk bestuur.

3.2 Wat is het verschil tussen een klacht en een bezwaar

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over de manier van handelen of het niet handelen van een overheidsinstantie. Een klacht kan bijvoorbeeld gaan over het uitblijven van een betaling of het willen aanmelden voor een regeling die nog niet 'live' is. Een bezwaar dien je in als je het niet eens bent met de beslissing van een overheidsinstantie. Tegen de afhandeling van een klacht staat ingevolge artikel 9:3 jo. 7:1 Awb geen bezwaar en beroep open.

4. Beleidskader

4.1 Algemeen

In dit hoofdstuk vind je de inhoudelijke uitgangspunten voor de afhandeling van een bezwaar per regeling.

Let op: De uitgangspunten in dit hoofdstuk zijn algemene uitgangspunten. De specifieke situatie kan tot een ander oordeel leiden. Dit hoofdstuk geeft aan op welke punten de wetgeving nadere invulling heeft gekregen binnen de afdeling Bezwaar Nieuwe Regelingen. Het is van belang om altijd ook de wetgeving te raadplegen. Overleg bij twijfel met een VTA.

buiten verzoek

buiten verzoek

4.4 HZK-regeling

Nog niet bekend.

buiten verzoek

Pagina's zijn geweigerd

15 - 16

buiten verzoek

buiten verzoek

4.11 Proceskostenvergoeding

4.11.1 Wanneer kennen we PKV toe?

Zie de paragraaf Proceskostenvergoeding in het Handboek Vaktechniek Bezwaar.

4.11.2 Hoeveel PKV kennen we toe?

buiten verzoek

HZK-regeling	(1 punt bezwaar + 1 punt hoorzitting) x puntwaarde € 666,- x wegingsfactor 1 = € 1.332,-

buiten verzoek

IGS bezwaren overig	(1 punt bezwaar + 1 punt hoorzitting) x puntwaarde € 666,- x wegingsfactor 0,25 = € 333,-
Bezwaar wettelijke rente	(1 punt bezwaar + 1 punt hoorzitting) x puntwaarde € 666,- x wegingsfactor 1 = € 1.332,-
Bezwaar herstel rentenadeel	(1punt bezwaar + 1 punt hoorzitting) x puntwaarde €934,- x wegingsfactor 1 = € 1.868,-
Schadevergoedingsverzoeken	Nog niet bekend

Let op: per 1 januari van elk jaar moeten de bedragen worden geactualiseerd.

Voor meer informatie zie het **Besluit proceskosten bestuursrecht**.

5. Tijdslijnen van de behandeling

Week	Actie(s)	Actiehouder(s)
1	Bezwaar registreren	Backoffice
	Dossier vormen	Backoffice
	Bezwaar toewijzen	Backoffice
	Ontvankelijkheidstoets uitvoeren	Backoffice
	Ontvangstbevestiging versturen	Backoffice
	Bezwaar doorzetten voor behandeling	Backoffice
	Bezwaar in behandeling nemen	Bezwaarbehandelaar
	Bezwaarmaker bellen + eventueel direct hoorgesprek voeren	Bezwaarbehandelaar
2	Eventueel: dossier anonimiseren	VPD
	Eventueel: dossier versturen naar bezwaarmaker	Backoffice
	Hoorgesprek plannen	Bezwaarbehandelaar
3 + 4	Hoorgesprek houden	Bezwaarbehandelaar + collega
	Hoorverslag opstellen + eventueel versturen	Bezwaarbehandelaar
	BOB opstellen (gelijktijdig met hoorverslag)	Bezwaarbehandelaar
5	Uiterlijk BOB versturen	Backoffice
6	Dossier administratief afhandelen	Backoffice

6. Escalatie

6.1 Algemene uitgangspunten

- De eenheid tussen beleid en uitvoering in besluitvorming richting de belanghebbenden moet worden geborgd.
- Voor alle dossiers geldt minimaal het vierogen-principe.
- Voldoende ervaring om te kunnen tegenlezen is cruciaal en een must.
- Onder het punt 'geen escalatie' zijn algemene punten opgenomen, een specifieke situatie kan toch om escalatie vragen.
- Als er zowel een reden is voor wel escalatie als voor niet-escalatie dan vraagt dit om escalatie.
- Als twee bezwaarbehandelaren tot een verschillende uitkomst komen zal er een derde persoon (in beginsel de VTA) bij betrokken moeten worden.
- Bij behoefte kan altijd worden geëscaleerd/geïnformeerd.
- Escalatie gaat altijd via de volgende ''standaardroute'': VTA --> VACO --> LAVACO
- Alles hieronder is geen limitatieve opsomming.
- Twijfelgevallen altijd naar boven escaleren.
- Flexibiliteit bij escalatie:
  - Hele dossier voorleggen.
  - Gedeelte dossier voorleggen.
  - Bellen op een bepaald vraagstuk.
  - Vrijheid VTA/VACO om escalatie af te stemmen op individueel niveau (ervaring).

6.2 Escalatie naar de VTA voor advies

- Bij juridisch inhoudelijke vragen over een dossier is de VTA het (eerste) aanspreekpunt.

6.3 Escalatie via de VTA naar de VACO voor advies

- Bij overslaan bezwaarfase en rechtstreeks beroep.
- (Politiek en publicitair) gevoelige casussen.
- Dossiers waarin een strafrechtelijke veroordeling speelt.
- Als het een dossier is met mogelijk vervalste stukken.
- Mogelijke gevolgen voor de Dienst Toeslagen (bijvoorbeeld lopend bezwaar).
- Twijfelgevallen, of als de standaardroute niet voldoet.

6.4 Escalatie via de VTA en de VACO naar de LAVACO voor advies

- Ter beoordeling door VACO.

7. Vervolgmogelijkheden of andere mogelijkheden

7.1 Beroep

Als belanghebbende het niet eens is met de beslissing op bezwaar van de Dienst Toeslagen, dan kan hij/zij in beroep gaan bij de rechter. De belanghebbende heeft hiervoor 6 weken de tijd na dagtekening van de beslissing op bezwaar. Op de bezwaarpagina wordt de belanghebbende gewezen op de mogelijkheid om in beroep te gaan en verwezen naar een aparte pagina met uitleg over hoe de belanghebbende in beroep kan gaan.

Het uitsprakenregister beroep vind je hier: Uitsprakenregister UHT.

7.2 Mediation

Er wordt geen mediation aangeboden voor de afhandeling van overige regelingen bezwaren. Waar passend wordt uiteraard wel gezocht naar mogelijkheden van alternatieve geschillenbeslechting.

7.3 Hulp en brede ondersteuning

buiten verzoek

buiten verzoek

7.3.3 HZK-regeling

In het geval van nood kunnen HZK-gedupeerden worden doorverwezen naar het team Acute Nood.

Relevante link: https://herstel.toeslagen.nl/direct-hulp-nodig/

Bijlage 1 – Definities

De betekenis van de definities (of afkortingen) die in het behandelkader worden gebruikt, worden hieronder weergegeven.

Definitie	Betekenis
buiten verzoek	
Backoffice	De Backoffice van het Bezwarenteam. De Backoffice is verantwoordelijk voor de intake en verwerking van bezwaren, de communicatie met de BAC via de Samenwerkingsruimte en het voeren van de administratie in de Stavaza.
Bezwaarbehandelaar	De bezwaarbehandelaar vertegenwoordigt UHT inhoudelijk. Een bezwaarbehandelaar is primair verantwoordelijk voor de correcte afhandeling van bezwaren tegen diverse soorten beschikkingen van de UHT.
buiten verzoek	
HZK	Huurtoeslag, zorgtoeslag en kindgebonden budget
HZK bezwaar	Een bezwaar tegen een beschikking in het kader van de HZK-regeling
IGS bezwaar	Een bezwaar tegen een dwangsombeschikking naar aanleiding van een door een ouder of gemachtigde ingediende ingebrekestelling.
buiten verzoek	
Pro-forma dossier	Een bezwaar op nader aan te voeren bezwaargronden, die zullen worden ingediend nadat het bezwaardossier aan de ouder of gemachtigde is verstrekt.
PZB	Persoonlijk zaakbehandelaar
Stavaza	Stand-van-zaken document. Dit bestand is de leidraad voor de rapportages en voortgang van het bezwarenteam. Alle bezwaren staan in dit bestand geregistreerd en de voortgang van een bezwaar wordt hierin bijgehouden.
buiten verzoek	
VACO	Vaktechnisch coördinator. De VACO ondersteunt UHT met vaktechnische advisering en kennisdeling. De VACO is de vaktechnische schakel in de escalatielijn tussen UHT en de LAVACO.
LAVACO	Landelijk vaktechnisch coördinator. de LAVACO borgt de eenheid van beleid en geeft juridisch bindend en hoogstaand advies aan de VACO.
VTA(-er)	Vaktechnisch aanspreekpunt. De VTA is een adviseur, die de kwaliteit en uniformiteit bewaakt. Iedere POD heeft een VTA die inhoudelijke vragen beantwoordt en schriftelijke reacties en BOBs tegenleest (bij de bezwaarbehandelaren). De VTA escaleert vragen vanuit het team naar de VACO.

TER BESLISSING
Aan Cluster Bezwaar (Overig) UHT

Toeslagen
Vaktechniek UHT

Contactpersonen
5.1.2e
5.1.2e @toeslagen.nl

nota

Advies bezwaarafhandeling zelfmelders HZK

Datum
17 juni 2025

Versienummer
1.0

Opdrachtgever
5.1.2e Bezwaar Overig & Backoffice Bezwaar)

Auteurs
5.1.2e

Behandeld door
Vaktechniek UHT

Inleiding

De beschikking tegemoetkoming[1] voor HZK wordt in beginsel ambtshalve vastgesteld. De Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State[2] heeft in 2024 echter geoordeeld dat ook bij r een ambtshalve regeling door een burger zelf een verzoek daartoe tot deelname aan deze ambtshalve regeling kan worden ingediend. Dit verzoek moet worden gezien als een aanvraag tot een beschikking, waarbij een redelijke behandeltermijn geldt.[3] Ingediende aanvragen voor de HZK-regeling moeten daarom net zoals de andere herstelregelingen volgens de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) en Wet herstelloperatie toeslagen (hierna: Wht) worden behandeld.

Aanleiding adviesvraag

De verwachting is dat een groot aantal burgers een zelfmelding zal doen en dat deze aanvragen zullen worden afgewezen. Ook is de verwachting dat veel van deze afgewezen aanvragers in bezwaar zullen gaan. Dat zal een flink beslag leggen op de afhandelcapaciteit met als gevolg dat UHT de bezwaarschriften niet meer tijdig kan afhandelen. Het voorstel is daarom om het merendeel van de bezwaarschriften van zelfmelders verkort en deels geautomatiseerd te verwerken. Op grond van een screening de bezwaarschriften kennelijk ongegrond verklaren en daarna met een schermrobot wordt de bob opgesteld en verzonden. Aan Vaktechniek-UHT wordt gevraagd of de voorgestelde werkwijze vanuit juridisch oogpunt mogelijk is.

Advies

Bij het besluit om kennelijk ongegronde bezwaren via een standaardbeschikking en zonder hoorzitting af te handelen moet het belang van de UHT worden afgewogen tegen het belang van de bezwaarmaker en de rol van de UHT in het kader van de responsieve overheid. Het MT legt deze afweging in haar besluit vast.

Het advies van Vaktechniek-UHT is daarom om alleen aanvragen die voldoen aan de voorwaarden zoals vastgelegd in vaste jurisprudentie en literatuur (zie hieronder nader uitgelegd) op de voorgestelde manier af te doen.
Om te voldoen aan het motiveringsbeginsel is het noodzakelijk dat de bob voldoende gemotiveerd is. Aanbevelenswaardig is het werken met verschillende toepasselijke tekstblokken of eventueel een aantal verschillende standaard bobs voor te bereiden om de afwijzing zo goed mogelijk te motiveren.

---

[1] Ex artikel 2.16 en 2.17 Wht.

[2] ABRvS d.d. 10-04-2024, ECLI:NL:RVS:2024:1508 en ABRvS d.d. 08-05-2024, ECLI:NL:RVS:2024:1968, r.o. 7.2.

[3] Ex artikel 4:13 Awb geldt als redelijke termijn 8 weken indien geen andere termijn schriftelijk wordt medegedeeld.

Een gemotiveerde beslissing op bezwaar heeft waarschijnlijk als bijkomend voordeel, dat minder bezwaarden in beroep zullen gaan. Dit heeft een positief effect op de werklast bij BBI.

Het idee is om bij de kennelijk ongegronde bob een bijlage mee te sturen met uitgebreide 'algemene' informatie over hoe de primaire aanvraag is beoordeeld. Als deze informatie niet al bij de primaire beslissing op de aanvraag meegestuurd kan worden (wat de voorkeur heeft), is het advies om de bijlage expliciet als 'ter informatie' als uitleg van het primaire onderzoek mee te sturen om te voorkomen dat de indruk wordt gewekt dat de UHT in de bezwaarfase een heroverweging heeft gedaan en deze met de bijlage motiveert.

Voorwaarden 'kennelijk ongegrond'
Uit vaste jurisprudentie en literatuur volgt dat een bezwaarschrift slechts *kennelijk* ongegrond kan worden verklaard als uit het bezwaarschrift direct blijkt dat de bezwaren ongegrond zijn en er redelijkerwijs geen twijfel mogelijk is over die conclusie. De conclusie is dan dat met het indienen van het bezwaarschrift niet bereikt kan worden wat de bezwaarmaker wil bereiken. Dit vertaalt zich naar de volgende vragen die met 'nee' moeten worden beantwoord om het bezwaarschrift kennelijk ongegrond te kunnen verklaren:

- Zijn bij het bezwaarschrift ter onderbouwing van de gestelde aanspraak documenten aanwezig die beoordeeld moeten worden?
- Worden in het bezwaarschrift nieuwe feiten en omstandigheden punten genoemd die moeten worden beoordeeld?
- Is het een pro-forma bezwaarschrift?
- Volgt er uit een korte inspectie op het dossier dat er mogelijk een fout is gemaakt?
- Is er twijfel of het primaire proces goed is gegaan?

Toelichting
Het karakter van de bezwaarprocedure behelst rechtsbescherming voor een belanghebbende waarbij het primaire besluit integraal wordt heroverwogen door hetzelfde bestuursorgaan. De heroverweging in de bezwaarfase is niet uitsluitend gericht op de vraag of de bezwaren gegrond zijn, maar of het bestreden besluit al dan niet in stand kan blijven. Dit volgt onder meer uit het feit dat een bob altijd wordt genomen op basis van de feiten en omstandigheden van het moment waarop de bob wordt genomen (ex nunc).
Op basis van de Awb heeft een bestuursorgaan de bevoegdheid om de beslissing op het bezwaarschrift wegens kennelijke ongegrondheid af te doen. Dat volgt uit artikel 7:3 van de Awb waarbij het gevolg is dat afgezien mag worden van het horen van de bezwaarmaker.

Uit de memorie van toelichting bij de Awb en de huidige opvatting over de responsieve overheid volgt dat een bestuursorgaan terughoudend moet zijn bij het standaard bezwaarschriften als kennelijk ongegrond afdoen en af te zien van het horen. De reden hiervoor is dat (helaas) door bestuursorganen de uitkomst kennelijk ongegrond oneigenlijk gebruiken om het afhandelproces te versnellen. Echter, wanneer aan de voorwaarden (middels genoemde vragen) is voldaan, is dit risico nihil. Kennelijk ongegrond is immers een optie die de wet geeft en waar het bestuursorgaan gebruik van mag maken (het bestuursorgaan is immers de enige die besluiten neemt en dus ook de enige die een bezwaar kennelijk ongegrond kan verklaren.

horen in de eerste plaats de bezwaarmaker de mogelijkheid biedt zijn mening mondeling naar voren te brengen. "En aangezien niet iedereen in staat is zijn gedachten even goed schriftelijk te formuleren", aldus de memorie van toelichting bij de Awb, "is dit voor velen de beste methode om hun zienswijze toe te lichten." In de tweede plaats kan horen nadere informatie opleveren die voor de beoordeling van het bezwaar van belang is. In de derde plaats maakt horen het mogelijk te zoeken naar een oplossing voor de reden bezwaar was gemaakt. In de vierde plaats is horen van belang voor het vertrouwen van de burger in de overheid, "omdat", aldus de memorie van toelichting, "hij er van overtuigd kan raken dat aan zijn bezwaren ernstig aandacht is besteed. Zo hij al geen gelijk krijgt, kan hem toch duidelijk worden dat met zijn standpunt rekening is gehouden. (...) Door uitwisseling van informatie en wederzijdse standpunten kan het vertrouwen van de burger in de overheid worden versterkt."

Er kunnen goede redenen zijn voor een bestuursorgaan om op voorhand bepaalde bezwaarschriften kennelijk ongegrond te verklarenen af te zien van het horen van de bezwaarmaker. In het licht van bovenstaande uitleg over het horen is een afweging tussen de verschillende belangen van de bezwaarmaker en het bestuursorgaan nodig. Het MT kan deze afweging maken en zal deze moeten vastleggen.

In artikel 3.7 achtste lid Wht wordt geregeld dat UHT altijd de bezwaarmaker zal proberen te horen als de bezwaarmaker UHT geen reactie geeft op de vraag of die gehoord wil worden. Dit artikel staat het afzien van het horen bij een kennelijk ongegrond bezwaar niet in de weg, omdat dat een andere situatie is met een andere grondslag.

Met betrekking tot het gebruik van een schermrobot, wordt verwezen naar de bestaande inregelprocessen waarin de juiste waarborgen aanwezig zijn om op een verantwoorde manier met een schermrobot te werken.

Risico's uitvoering
Bij een beslissing kennelijk ongegrond zal moeten worden gemotiveerd waarom geen heroverweging van het primaire besluit heeft plaatsgevonden. Het is lastig om een generieke motivering te geven voor de verschillende bezwaargronden. Een te algemene motivering dekt de lading niet en moet dan in beroep worden hersteld, hoewel dit gebrek doorgaans via artikel 6:22 Awb door de rechter wordt gepasseerd nadat verweerder de motivering heeft aangevuld. Het is de verwachting dat opgestelde bob voor het merendeel van de bezwaren voldoende is gemotiveerd. Het kan echter niet worden voorkomen dat er toch beroepen aan de orde komen waarbij de motivering aangevuld moet worden. Het is wenselijk om te kunnen werken met toepasselijke tekstblokken die in de bob kunnen worden gezet of eventueel twee of drie verschillende bobs kennelijk ongegrond om zoveel als mogelijk de lading te dekken.

Bestuurlijk en politiek risico
Het uitgangspunt van de overheid in het algemeen, en de UHT in het bijzonder, is dat de UHT responsief moet en wil blijven. De UHT heeft altijd uitgedragen naast de burger te willen staan in plaats van er tegenover. Hoewel begrijpelijk, past daar in eerste instantie niet een proces bij dat ziet op een vereenvoudigde afhandeling van bezwaarschriften zonder hoorzitting.
Het risico kan zijn dat stakeholders en andere partijen de werkwijze anders opvatten dan wat de UHT voor ogen heeft (zorgvuldig en snel). Een passend verhaal hierover kan dit risico verminderen.

Werkinstructie Bezwaar Overig

Versiebeheer

De historie van het versiebeheer staat in 'Bijlage 7'.

Versie	Datum	Opmerking
2.27	19-8-2025	Wijzigingen: • Feedback van vta's verwerkt • Feedback 5.1.2e verwerkt • Schermprints HZK applicatie aangepast **Goedgekeurd door 5.1.2e i.v.m. niet ingevulde positie van afdelingshoofd.**
2.3	30-09-2025	buiten verzoek - Instructie voor HZK bezwaren aangescherpt en aangevuld
2.31	9-12-2025	Wijzigingen: - Instructie voor behandelen inhoudelijk bezwaar HZK zelfmelder aangevuld buiten verzoek
2.32	13-01-2026	Wijzigingen: - Instructie voor handmatige berekening HZK OGS aangevuld - Paragraaf '5.8.3.1 In CAF HZK populatie na gegrond bezwaar op afwijzende beschikking zelfmelder' toegevoegd - Instructie bij paragraaf '5.14.9 Afronden berekening en BOB HZK O/GS' aangevuld **Goedgekeurd door 5.1.2e**
2.33	10-03-2026	Wijzigingen: - Bijlage 1 – Definities uit de WI verwijderd. Er is een aparte overkoepelende begrippen/definities/afkortingenlijst op de kennisbank. - Paragraaf '5.5.11 Rectificatie beslistermijn HZK bezwaren na tweede aanmelding' toegevoegd - Paragraaf '5.8.2.5 Bezwaar tegen HZK OGS beschikking met bezwaargrond CAF' toegevoegd - Paragraaf '5.8.1 (Herzienings)verzoeken voor Toeslagen regulier' toegevoegd buiten verzoek **Goedkeuringen vanuit projecten gegeven.**

Inhoudsopgave

Versiebeheer 1
Inhoudsopgave 2
1 Algemeen 6
2 Belangrijke verschillen t.o.v. het KOT bezwaarproces 8
3 Te gebruiken werkinstructies, procesplaten en overige documenten 9
4 Processtappen 10
5 Behandeling 11
5.1 Registreren bezwaar 11
5.1.1 Doorzendplicht en herclassificeren 13
5.1.2 Registreren bezwaar in de STAVAZA 15
buiten verzoek
5.2 Dossier vormen 18
5.2.1 Benodigde systemen en kennis 19
buiten verzoek
5.2.3 Dossier vormen HZK bezwaar 21
5.2.3.1 Dossier Bezwaar HZK Zelfmelder 22
5.2.3.2 Verzenden dossier HZK O/GS en HZK CAF 24

buiten verzoek

buiten verzoek

5.5.10 Ontvangstbevestiging en verdagen bezwaar HZK O/GS 52
5.5.11 Rectificatie beslistermijn HZK bezwaren na tweede aanmelding 52

buiten verzoek

5.8 Behandelen HZK Bezwaar 59
5.8.1 (Herzienings)verzoeken voor Toeslagen regulier 59
5.8.2 Zelfmelders HZK Bezwaren (afwijzende beschikking) 60
5.8.2.1 Controleren CAF populatie en O/GS check 60
5.8.2.2 Inhoudelijke check HZK Bezwaar Afwijzende beschikking 62
5.8.2.3 Zelfmelders met BOB kennelijk ongegrond 63
5.8.2.4 HZK Zelfmelder – met bezwaargronden 64
5.8.2.5 Handmatig berekenen (gegrond) HZK bezwaar 64
5.8.3 HZK O/GS bezwaren 67
5.8.3.1 Start behandelen hzk O/GS bezwaar 67

5.8.3.2 Aanmaken bezwaar en berekening in HZK applicatie 69
5.8.3.3 Opstellen concept BOB Bezwaar HZK 70
5.8.3.4 Aanpassen berekening en BOB na feedback tegenlezer 70
5.8.3.5 Bezwaar tegen HZK OGS beschikking met bezwaargrond CAF 70
5.8.4 HZK CAF bezwaren 70
5.8.4.1 In CAF HZK populatie na gegrond bezwaar op afwijzende beschikking zelfmelder 70
5.8.5 HZK en Hardheidsclausule 71

buiten verzoek

5.15 Beslissing op bezwaar 89

buiten verzoek

5.15.1.2 Ter goedkeuring aanbieden BOB HZK O/GS 92

buiten verzoek

5.15.2 Controleren concept BOB 94
5.15.2.1 Controleren berekening en BOB Bezwaar HZK O/GS 94

buiten verzoek

buiten verzoek

5.15.9.1 Wachten met betalen HZK bezwaar 114
5.15.9.2 Nul-betaling HZK Bezwaar 114

buiten verzoek

1 Algemeen

Achtergrond
Op 5 november 2022 is de wet hersteloperatie toeslagen van kracht geworden. Voor kinderen van vastgesteld gedupeerde ouders is er een geldbedrag, ondersteuning vanuit de eigen gemeente en er is hulp voor hun persoonlijke ontwikkeling. Daarnaast krijgen gedupeerden van de huurtoeslag, zorgtoeslag en/of kindgebonden budget een financiële tegemoetkoming.

Op 15 juli 2023 is de Wet aanvullende regelingen hersteloperatie toeslagen van kracht geworden. Hiermee is ook voor ex-toeslagpartners een geldbedrag, ondersteuning vanuit de eigen gemeente, hulp bij schulden en hulp bij meer schade beschikbaar gesteld.

De belanghebbenden die een geldbedrag uitgekeerd krijgen ontvangen een beschikking. Tegen deze beschikking kunnen zij of hun wettelijk vertegenwoordiger(s) of gemachtigden namens hen, bezwaar maken.

Daarnaast kan een mogelijk gedupeerde ouder, die in financiële acute nood verkeert, maar nog in afwachting is van een (eerste) beoordeling, een verzoek indienen voor een Noodvoorziening van maximaal € 750,00. Ouders die al erkend gedupeerd zijn, kunnen hier geen aanspraak op maken. Als dit verzoek wordt afgewezen, kan de ouder of de gemachtigden namens de ouder, bezwaar maken.

Regelingen die onder Bezwaar overig vallen

buiten verzoek

Bezwaar HZK regeling

buiten verzoek

Bezwaar HZK Noodvoorziening

buiten verzoek

Bezwaar hzk Afwijzen late aanmelding

buiten verzoek

Doel
Het doel van de Werkinstructie Bezwaar Overig is om:

- inzicht te geven in hoe het proces van de behandeling eruit ziet van een bezwaar dat is gericht tegen een besluit in het kader van één van de Nieuwe Regelingen (NR) of de Noodvoorziening (NV); en
- rolduidelijkheid te creëren over wie binnen de afdeling Bezwaar Overig voor welke stap verantwoordelijk is.

- Als in deze instructie een kader met instructies voor de 'Backoffice' staat, wordt hiermee de medewerker van de **Backoffice Overige Regelingen** bedoeld. Alleen voor het uitbetalen van de PKV worden handelingen door de medewerker van **Backoffice IB** uitgevoerd.

Toepassingsbereik
De Werkinstructie Bezwaar Overig is een werkinstructie voor de afdeling Bezwaar van UHT. De Werkinstructie Bezwaar Overig sluit aan op de Werkinstructie Bezwaar IB en verwijst daarom voor bepaalde onderdelen naar de Werkinstructie Bezwaar IB.

Algemene uitgangspunten
- De telefoongesprekken worden zoveel mogelijk door één persoon gevoerd, zodat de bezwaarmaker maar één contactpersoon heeft gedurende het bezwaarproces.
- Er worden zo min mogelijk brieven door de afdeling Bezwaar verstuurd naar de bezwaarmaker. Waar het kan, worden brieven samengevoegd tot één brief.

Beheer
De Werkinstructie Bezwaar Overig wordt beheerd door Centrale Regie.

Wijzigingen doorgeven
Wijzigingen en verbeterpunten kun je mailen naar de VTA-mailbox (UHT Bezwaar Nieuwe Regelingen VTA_Postbus/BLD).

2 Belangrijke verschillen t.o.v. het KOT bezwaarproces

De belangrijkste verschillen ten opzichte van het proces van de afhandeling van de KOT bezwaren binnen UHT zijn de volgende:

1) De beslistermijn wordt niet standaard met zes weken verdaagd.
2) De bezwaarschriftenadviescommissie (BAC) heeft geen rol.
3) De route Mediation is niet opengesteld voor Nieuwe Regelingen (NR) en Noodvoorziening (NV) bezwaren.
4) De bezwaarbehandelaar belt binnen 3 werkdagen[1] nadat het bezwaar ontvankelijk is verklaard door de Backoffice met de bezwaarmaker.
5) Er zijn aparte brieftemplates beschikbaar.

[1] Dit is een interne SLA. In de ontvangstbevestiging is opgenomen dat er binnen 2 weken telefonisch contact wordt opgenomen.

3 Te gebruiken werkinstructies, procesplaten en overige documenten

Werkinstructies en modules

buiten verzoek

- Basisinformatie Invoerdocument Bezwaar Overig
- Werkinstructie Bezwaar IB
- Module Dossiervorming Bezwaar Overig
- Module Horen Bezwaar
- Module bezwaarmaker bereiken
- Werkinstructie - CAF beoordelen hzk

Procesplaten

- Procesplaat Bezwaar Overig *(in ontwikkeling)*
- Procesplaat Bezwaar HZK Zelfmelders, - OGS, en – CAF

buiten verzoek

Behandelkader

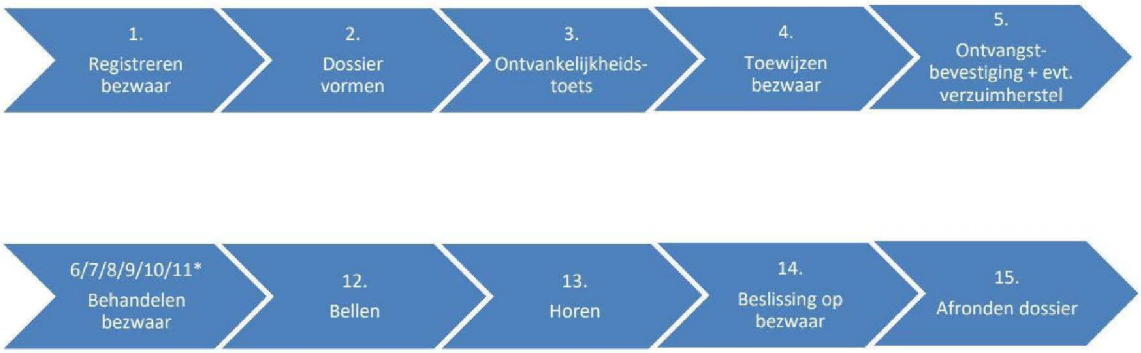
buiten verzoek

- Beoordelingslijnen - Gekwalificeerde CAF-zaken hzk

Overige documenten

Document	Vindplaats
buiten verzoek	
Sjabloon invoerdocument	5.1.2i
buiten verzoek	
Handboek hzk bezwaar	Handboek hzk bezwaar
buiten verzoek	

4 Processtappen



*Stap 6/7/8 betreft 6. Behandelen bezwaar (algemeen), buiten verzoek 8. Behandelen HZK Bezwaar, buiten verzoek

buiten verzoek

5 Behandeling

5.1 Registreren bezwaar

Na binnenkomst van een bezwaar, doorloopt de Backoffice eerst de standaard stappen uit de Werkinstructie Bezwaar IB met betrekking tot het openen en het controleren van het bezwaar. Hierna registreert de Backoffice het bezwaar door een map aan te maken op de q-schijf en het bezwaar in TVS te registreren.

Als een bezwaar is ingediend door een gemachtigde, registreert de Backoffice de gemachtigde als dit nog niet is gebeurd. Er moet dan een machtiging aanwezig zijn. Als dit niet het geval is, vraagt de bezwaarbehandelaar de machtiging op. Bij een advocaat vragen we geen machtiging op.

Backoffice	**De Backoffice maakt een map aan op de q-schijf** • Maak voor de bezwaarmaker een nieuwe map aan op de q-schijf. Ga naar: 5.1.2i 5.1.2i • Ga naar de betreffende regeling en maak een map aan met: **< BSN bezwaarmaker > - < voorletters + achternaam bezwaarmaker** >. Voorbeeld: '012345678 – A.B. Jansen' • Sla het bezwaarschrift dat is ontvangen (met eventuele extra bijlagen) op in de map • Haal de beschikking uit TVS en sla deze ook op in de map • Eventuele andere documenten die dienen te worden ingevuld worden ingevuld en opgeslagen (afhankelijk van de regeling soort). Zie de paragrafen onder '5.2 Dossier vormen'.

Backoffice

De Backoffice registreert het bezwaar in TVS

Schriftelijk bezwaar

- Heerlen scant het bezwaar in en maakt een melding 39 'Burger maakt bezwaar' in TVS aan met de subclassificatie 'UHT KOT'. Gebruik deze werkopdracht om de ontvangstbevestiging te versturen. Zie paragraaf '5.5 ontvangstbevestiging en evt. verzuimherstel'.
- Sluit de melding 39 die Heerlen heeft aangemaakt en maak een nieuwe melding 39 aan, met één van de subclassificaties uit onderstaande tabel.

Digitaal bezwaar

- Maak een melding 39 'Burger maakt bezwaar' aan, met één van de subclassificaties uit onderstaande tabel.
- Maak de werkopdracht UHT: WO workaround wachtstap aan in TVS. Gebruik deze werkopdracht om de ontvangstbevestiging te versturen. Zie '5.5 Ontvangstbevestiging en evt. verzuimherstel'.

Subclassificatie
buiten verzoek
UHT HZK regeling
buiten verzoek
UHT HZK Noodvoorziening
buiten verzoek

Volg hiervoor de stappen in de paragraaf 'Registreren bezwaar' van de Werkinstructie Bezwaar IB.

Backoffice

De Backoffice registreert de gemachtigde in TVS als hiervan sprake is en de gemachtigde nog niet is geregistreerd

- Ga na of de gemachtigde al is geregistreerd in TVS. Registreer de gemachtigde als dit nog is gebeurd.

Volg hiervoor de stappen in de paragraaf 'Gemachtigde registreren in TVS' van de Werkinstructie Bezwaar IB.

buiten verzoek

5.1.1 Doorzendplicht en herclassificeren

Het kan zijn dat een document is geclassificeerd als bewaar, maar dat dit een klacht of verzoek blijkt te zijn. De Backoffice rondt dan de werkopdracht in TVS af en stuurt het document door aan de juiste afdeling. Als het wel gaat om een bezwaar, maar dit bezwaar niet is bestemd voor onze afdeling, geldt een doorzendplicht. Na overleg met de VTA stuurt de Backoffice het bezwaar aan het juiste onderdeel van de Belastingdienst door en herclassificeert de werkopdracht in TVS of rondt deze af.

Hoe dit moet gebeuren staat in de 'Werkinstructie Bezwaar IB' in paragraaf 1.2.3. Doorzendplicht en herclassificeren.

Onderstaand een aanvulling ten aanzien van de werkafspraken met de verschillende nieuwe regelingen.

Backoffice

Geen bezwaar, maar verzoek bestemd voor één van de regelingen HZK buiten verzoek

buiten verzoek

- Op basis van de regeling waar het verzoek voor bestemd is, herclassificeer je de werkopdracht in TVS. Maak gebruik van onderstaande tabel.

Wat is het?	Waar stuur je het naartoe?
buiten verzoek	
Verzoek HZK regeling	Herclassificeren naar werkbak 9052 – UHT HZK regeling

buiten verzoek

5.1.2 Registreren bezwaar in de STAVAZA

Backoffice

De Backoffice registreert het bezwaar in de STAVAZA BEZWAAR OVERIG (hierna: 'de Stavaza')

- Registreer het bezwaar in de Stavaza door de volgende velden in te vullen:

Invoerveld	Uitleg invoerveld
ID	Opvolgend nummer opnemen
BSN	BSN
BO medewerker	Naam BO medewerker
Belanghebbende	Naam belanghebbende
VIP*	Geef aan of het gaat om een VIP. Je hebt de optie 'ja' of 'nee'. In deze kolom hoeft alleen de 'ja' te worden gebruikt
Bezwaarmaker	Naam indiener bezwaar
Type bezwaarmaker	Vul in door wie (indien van toepassing) belanghebbende wordt bijgestaan (bijv. advocaat/adviseur), indien bezwaarmaker niet wordt bijgestaan, wordt 'belanghebbende' ingevuld
Regeling	Regeling waar bezwaar op ziet
Type melder	Geef aan of het primaire besluit ambtshalve is genomen of n.a.v. een zelfmelder of dat er bezwaar is ingediend zonder primair besluit **LET OP:** bij HZK bezwaren registreer je bij type bezwaar of het een bezwaar is van een Zelfmelder, een O/GS bezwaar of een CAF bezwaar.
buiten verzoek	
Dagtekening beschikking	Dagtekening primaire beschikking
Ontvangst datum	Datum ontvangst bezwaar
Registratie datum	Neem de datum op waarop het bezwaar door de Backoffice is geregistreerd

buiten verzoek

Pagina's zijn geweigerd

17 - 17

buiten verzoek

5.2 Dossier vormen

Nadat het bezwaar is geregistreerd, zorgt de Backoffice ervoor dat het dossier wordt gevormd. Dit dossier voor bezwaar overig bevat in de basis het bezwaarschrift, de beschikking, de ontvangstbevestiging en eventueel een extra formulier afhankelijk van de regeling waar het bezwaar op ziet.

Als het proces ten aanzien van dossiervorming voor een specifieke regeling afwijkt van de standaard, zal dit nader worden beschreven.

Algemene uitgangspunten

- Alle stukken die in het primaire proces zijn aangeleverd voor de beoordeling moeten worden toegevoegd aan het bezwaardossier.
- Sla een bezwaarschrift op als pdf-bestand en verander de bestandsnaam in: 'BSN dagtekening ontvangst bezwaarschrift'. Bijvoorbeeld: '123456789 20230129 bezwaarschrift'.
- Sla alle overige bestanden als volgt op: 'BSN datum/dagtekening type bestand'. Bijvoorbeeld: '123456789 20230130 hoorverslag'.
- Een bezwaarmaker heeft recht op de op de zaak betrekking hebbende stukken (artikel 7:4 Awb). Dit is gekoppeld aan het horen van de bezwaarmaker, niet aan de vraag of een bezwaar wel/niet-ontvankelijk is. Dus als een bezwaar leidt tot een niet-ontvankelijk verklaring, maar bezwaarde wordt wel gehoord (omdat het geen 'kennelijk' niet-ontvankelijkheid is), dan heeft bezwaarmaker recht op de op de zaak betrekking hebbende stukken.

Tabel dossiervorming per regeling

In onderstaande tabel staat per regeling wie het dossier vormt.

Regeling	**Wie vormt dossier?** *Naast standaard bezwaar dossier*	**Verzoek ingediend door**
buiten verzoek		
HZK	Team ouderdossier	ntb
buiten verzoek		

5.2.1 Benodigde systemen en kennis

Systemen

- TVS - Toeslagen Verstrekkingen Systeem
- DAS - Digitaal Archief Systeem
- BVR - Beheer van Relaties en Adresgegevens
- BRG - Beheer Rekeningafspraak Gegevens
- GID - Generiek Informanten Desktop

buiten verzoek

Kennisbank UHT

buiten verzoek

- Werkinstructie UHT Herstelactie registratie van gemachtigden in TVS

buiten verzoek

- Inhoudelijke lakinstructies
- Anonimiseringsrichtlijnen voor dossiers

buiten verzoek

Pagina's zijn geweigerd

20 - 20

buiten verzoek

buiten verzoek

5.2.3 Dossier vormen HZK bezwaar

LET OP: op dit moment is er een tijdelijke werkinstructie voor het vormen van een HZK dossier in gebruik bij team bezwaar overig. **Deze tijdelijke instructie wordt gebruikt totdat er een definitief HZK dossierproces is ingericht. Onderstaande paragrafen zijn dus nog niet van toepassing.**

De tijdelijke instructie staat op de Q-schijf	5.1.2i
5.1.2i	

De backoffice bezwaar maakt altijd het standaard bezwaardossier aan voor elk binnengekomen bezwaar.

HZK dossiers voor O/GS en CAF worden verder door team Ouderdossier samengesteld.

LET OP: Bij een O/GS bezwaar naar aanleiding van een O/GS beschikking zal in alle gevallen een dossier bij CAP B&I moeten worden opgevraagd. **Voor deze gevallen geldt daardoor dat de ontvangstbevestiging (incl. verdagen) alvast wordt opgesteld en verstuurd (zonder toesturen dossier).** Het dossier wordt samengesteld en verstuurd zodra het dossier vanuit CAP B&I is ontvangen. *Voor CAF bezwaren is het proces nog in ontwikkeling.*

Dossiers voor HZK zelfmelders worden door de backoffice bezwaar aangemaakt. Zie onderstaand in paragraaf '5.2.3.1 Dossier Bezwaar HZK Zelfmelder'.

5.2.3.1 Dossier Bezwaar HZK Zelfmelder

Het bezwaar komt binnen bij de backoffice bezwaar. De backoffice stelt conform het reguliere bezwaarproces het bezwaardossier op en legt dit vast op de q-schijf. Het HZK dossier dat daarbij moet worden opgesteld en verzonden is afhankelijk van het type bezwaar. Dit is weergegeven in onderstaande tabel.

Ingang dossierverzoek	Type dossier(verzoek)	Inhoud dossier
Bezwaar (ZM HZK)	Geen expliciet verzoek om dossier en bezwaar kennelijk ongegrond	• Geen dossier van toepassing
Bezwaar (ZM HZK)	Expliciet verzoek om dossier in bezwaarschrift	• Werkinstructie Zoekdocument O/GS • Verkorte Werkinstructie HZK populatiebepaling CAF *(In ontwikkeling*)* <u>Aanvullende stukken bezwaardossier</u> • Beschikking HZK • Ontvangstbevestiging bezwaar • Bezwaarschrift •
Bezwaar (ZM HZK)	Bezwaar met bezwaargrond(en) omtrent O/GS of CAF	• Werkinstructie Zoekdocument O/GS • Verkorte Werkinstructie HZK populatiebepaling CAF *(In ontwikkeling)** • Indien aanwezig: aanvullende stukken op specifieke jaren van CAP B&I (bij O/GS) of ... (bij CAF) • Indien CAF: n.t.b <u>Aanvullende stukken bezwaardossier</u> • Beschikking HZK • Ontvangstbevestiging bezwaar • Bezwaarschrift

** LET OP: Totdat deze instructie er is wordt een printscreen van de CAF-populatiecheck meegestuurd met het hoorverslag of de BOB.*

LET OP: stukken die betrekking hebben op IGS en/of BNTB zitten niet in het standaard dossier. Als bezwaarmaker tijdens de bezwaarbehandeling verzoekt om deze stukken, worden ze nagezonden. Deze stukken kunnen zoals onderstaand worden opgevraagd.

Podco

De 5.1.2e **vraag bij IGS en Beroep uit of er stukken zijn m.b.t. IGS en BNTB HZK-verzoek**

- Stuur een e-mail naar 5.1.2i en neem de twee 5.1.2e van IGS mee in de cc.

  Vraag in de e-mail of er voor de bezwaarmaker sprake is van IGS stukken m.b.t. een HZK-verzoek

  De collega van team IGS beantwoordt deze e-mail met team beroep in de cc met de vraag of er een BNTB bekend is.

- Als er voor IGS en/of Beroep stukken aanwezig zijn zet je in die in het bezwaardossier op de q-schijf, zodat de backoffice deze kan meesturen naar de bezwaarmaker

HZK Zelfmelder – Kennelijk Ongegrond
De stappen hiervoor staan beschreven bij '5.8.1.1 Zelfmelders met BOB kennelijk ongegrond'.
Hierbij is geen bijlage van toepassing.

HZK Zelfmelder - Expliciet verzoek om dossier
Als in het bezwaarschrift van de HZK zelfmelder een expliciet verzoek om een dossier wordt gedaan zonder dat er een inhoudelijke bezwaargrond wordt gegeven, moet UHT aan dit verzoek voldoen.

Medewerker Backoffice

De backoffice verstuurt het dossier en de OVB naar de bezwaarmaker

- Verstuur de onderstaande documenten als bijlage mee met de ontvangstbevestiging

	Document	Vindplaats
1.	Beschikking HZK	TVS
2.	Bezwaarschrift	q-schijf
3.	Ontvangstbevestiging Bezwaar	TVS
4.	Werkinstructie Zoekdocument O/GS	q-schijf
5.	Verkorte werkinstructie HZK populatiebepaling CAF *(In ontwikkeling)*	q-schijf

5.2.3.2 Verzenden dossier HZK O/GS en HZK CAF

Zodra het dossier door team Ouderdossier is samengesteld kan het door de bezwaarbehandelaar gebruikt worden bij de beoordeling van het bezwaar.

Indien de bezwaarmaker het dossier ook wil ontvangen, stuurt de backoffice deze op.



Pagina's zijn geweigerd

25 - 51

buiten verzoek

buiten verzoek

5.5.10 Ontvangstbevestiging en verdagen bezwaar HZK O/GS

Medewerker Backoffice	**De medewerker van de backoffice verstuurt de OVB inclusief verdagen naar de bezwaarmaker** Zodra er een bezwaar tegen een HZK O/GS beschikking binnenkomt moet er direct een OVB (incl. verdagen) worden verstuurd naar de bezwaarmaker. Er is een standaard OVB brief incl. verdagen • <u>Belanghebbende</u> UHT-BZW TLB buiten verzoek HZK buiten verzoek • <u>Gemachtigde/bewindvoerder</u> UHT-BZW TLB buiten verzoek M Zodra het dossier volledig is, kan het dossier worden nagezonden naar de bezwaarmaker per post of BFT (belastingdienst file transfer) indien bezwaarmaker dit wenst.

5.5.11 Rectificatie beslistermijn HZK bezwaren na tweede aanmelding

Als een burger een herhaald verzoek voor de HZK-regeling heeft ingediend wordt eerst telefonisch contact opgenomen met de burger om te achterhalen wat er met het tweede verzoek wordt bedoeld. Als daar uitkomt dat het verzoek eigenlijk een bezwaar is, wordt het verzoek ge-herclassificeerd naar '9062' in TVS. CNR geeft bij de herclassificatie aan dat het als tweede verzoek is binnengekomen en dat er een ontvangstbevestiging is verstuurd met een termijn van 12 maanden.

In bezwaar moet vervolgens opnieuw een ontvangstbevestiging verstuurd worden met de beslistermijn die geldt voor bezwaar. In de ontvangstbevestiging moet daarom een rectificatie van de beslistermijn komen te staan.

Medewerker Backoffice

De medewerker van de backoffice verstuurt de OVB inclusief rectificatie van de beslistermijn naar de bezwaarmaker

- Stel de ontvangstbevestiging op

  Belanghebbende
  UHT-OB BZW buiten verzoek HZK buiten verzoek

  Gemachtigde/bewindvoerder
  UHT-OB BZW NR buiten verzoek M

- Voeg aan deze ontvangstbevestiging toe dat er sprake is van een rectificatie van de beslistermijn. Gebruik hiervoor onderstaande tekstblok:

  "U heeft na het indienen van uw tweede verzoek aan UHT voor de HZK-regeling een ontvangstbevestiging ontvangen. Deze ontvangstbevestiging dient u als niet verzonden te beschouwen. Uw tweede verzoek betreft namelijk een bezwaar. Hiervoor geldt een eigen beslistermijn. Deze termijn wordt vermeld in de ontvangstbevestiging van bezwaar die u nu ontvangt."

buiten verzoek

Pagina's zijn geweigerd

54 - 58

buiten verzoek

buiten verzoek

5.8 Behandelen HZK Bezwaar

LET OP: het proces ten aanzien van HZK bezwaren is nog niet definitief. Zodra deze definitief is zal de instructie worden aangevuld.

Er kunnen verschillende categorieën HZK bezwaren binnenkomen. De instructies voor de behandeling van deze bezwaren staan in onderstaande alinea's uitgewerkt.

- Bezwaren in verband met afwijzende beschikking
- Bezwaren in verband met O/GS
- Bezwaren in verband met CAF
- Bezwaren i.v.m. een combinatie van bovenstaande

Indien er uit de behandeling van het HZK bezwaar volgt dat de bezwaarmaker een uitbetaling ontvangt, wordt de uitbetaling via de HZK Applicatie gedaan.

buiten verzoek

5.8.1 (Herzienings)verzoeken voor Toeslagen regulier

Als er sprake is van een bezwaar dat een (herzienings)verzoek bevat voor Toeslagen regulier, moet deze naar de samenloop postbus van Toeslagen doorgezet worden.

Gebruikt hiervoor de volgende postbus: 5.1.2i

5.8.2 Zelfmelders HZK Bezwaren (afwijzende beschikking)

De zelfmelders die bezwaar maken hebben een afwijzende HZK beschikking ontvangen op hun aanmelding voor de HZK regeling indien ze na een check niet in de O/GS en/of CAF populatie voorkomen. Er is geen sprake van een bezwaar op een berekening of bedrag. Deze bezwaren kunnen daardoor relatief snel worden afgehandeld Een deel van de bezwaren van zelfmelders kan kennelijk ongegrond worden verklaard (zie paragraaf '5.8.1.1 Zelfmelders met BOB kennelijk ongegrond'). Een deel moet wel inhoudelijk behandeld worden. Gebruik voor deze bezwaren de paragrafen vanaf 5.8.1.2.

BELANGRIJK: de UHT-BOB A HZK ZM KO (de BOB kennelijk ongegrond) moet binnen 10 werkdagen verstuurd worden! De ontvangstbevestiging zit namelijk in deze BOB verwerkt!

LET OP: bij een BOB voor een zelfmelder (zowel ongegrond als gegrond) wordt de bijlage 'Hoe weten we of iemand de fout heeft gemaakt?' altijd meegestuurd.

Gebruik onderstaande tabel als hulpmiddel om te bepalen of je de bijlage 'Hoe weten we of iemand de fout heeft gemaakt?' bij de BOB mee stuurt.

Type HZK beschikking	BOB	Bijlage meesturen?
Afwijzend Zelfmelders	Ongegrond	JA
Afwijzend Zelfmelders	Gegrond	Optioneel. Stuur de bijlage mee als deze ondersteunend is aan je motivatie in de BOB.
Afwijzend Zelfmelders	Kennelijk ongegrond	NEE
Toewijzend (O/GS en/of CAF)*	Alle uitkomsten	NEE, motivatie in BOB

5.8.2.1 Controleren CAF populatie en O/GS check

Bij de start van de inhoudelijke behandeling van een bezwaar van een zelfmelder tegen een afwijzende HZK beschikking controleer je de volgende punten:

Bezwaarbehandelaar

De bezwaarbehandelaar controleert of de bezwaarmaker voorkomt in de CAF- en/of O/GS populatie

- **CAF populatie**

Controleer of de bezwaarmaker voorkomt in de CAF populatie. Dit doe je als volgt:

- Open het bestand 'BSN-check Zelfmelder CAF 11_15 Populatie'. Deze staat op de Q-schijf op de volgende locatie: 5.1.2i
  5.1.2i
- Vul het BSN nummer van de bezwaarmaker in en druk op Enter. Het resultaat volgt direct.

  Als een BSN in de CAF-populatie zit, wordt ook aangegeven in welke CAF-zaak dit is en hoeveel waarnemingen er zijn gevonden. Bij 1 of meer waarnemingen komt de bezwaarmaker wel voor in de populatie. Als er 0 waarnemingen zijn komt de bezwaarmaker niet voor in de populatie.

- Maak een printscreen van het tabblad waarin het BSN van de bezwaarmaker staat met de uitkomst van de CAF check. Sla deze op in de bezwaarmap op de q-schijf.

  Hoorgesprek
  Gebruikt deze printscreen tijdens het hoorgesprek en stuur het als bijlage mee met het gespreksverslag.

Indien bezwaarmaker in CAF populatie voorkomt: Het bezwaar is gegrond. Ga verder met een check op de O/GS populatie en ga daarna verder met de inhoudelijke behandeling van het bezwaar ten aanzien van CAF (en/of O/ GS). Schakel hiervoor met de Vta.

Indien bezwaarmaker niet in CAF populatie voorkomt: de bezwaarmaker komt niet voor in de CAF populatie. Ga verder met een check op O/GS.

- **O/GS check**

Controleer of de bezwaarmaker voorkomt in de O/GS lijst. Dit doe je als volgt:

- Check eerst in TVS of er vanuit CAP informatie over OGS is vastgelegd
- Zie je niets staan, dan check je de lijst met 'HZK Afwijzende beschikkingen'. Deze lijst staat op de q-schijf op de volgende locatie: 5.1.2i
  5.1.2i

  Alle burgers die in deze lijst staan hebben een afwijzende HZK beschikking ontvangen. Zoek in deze lijst op het BSN van de bezwaarmaker. Er staat ook bij in welke controle-batch van CAP B&I deze burger heeft gezeten.

LET OP: eerst worden de bestaande zelfmelders (de groep burgers die zich al eerder hebben gemeld en dus al bij UHT bekend zijn) beschikt. Hiervoor wordt nog geen informatieverzoek bij CAP ingediend en zal er dus nog niets over OGS in TVS staan. Pas vanaf het moment dat

nieuwe zelfmelders beschikt worden, zal CAP informatie vastleggen over OGS in TVS. Pas vanaf dat moment hoeft de check in TVS plaats te vinden.

Indien bezwaarmaker in de lijst voorkomt en niet in de CAF populatie zit: de bezwaarmaker komt niet voor in de O/GS en CAF populatie. Ga verder met een inhoudelijke check aan de hand van het 'Besliskader kennelijk ongegrond ZM' bij 5.8.1.2.

Indien bezwaarmaker niet in de lijst voorkomt: De bezwaarmaker zit in de O/GS populatie; het bezwaar is gegrond. Ga verder met de inhoudelijk behandeling van het bezwaar. Schakel hiervoor met de Vta en ga verder bij Hoofdstuk '5.12 Bellen' om het proces te vervolgen.

Motivatie BOB

Het is bij een ongegrond bezwaar belangrijk om goed te motiveren dat de bezwaarmaker niet in de OGS of CAF populatie voorkomt en hoe je dat hebt gecontroleerd. Gebruik de tekstblokken uit het handboek HZK voor je motivatie. Dit handboek staat op de q-schijf

5.1.2i

5.8.2.2 Inhoudelijke check HZK Bezwaar Afwijzende beschikking

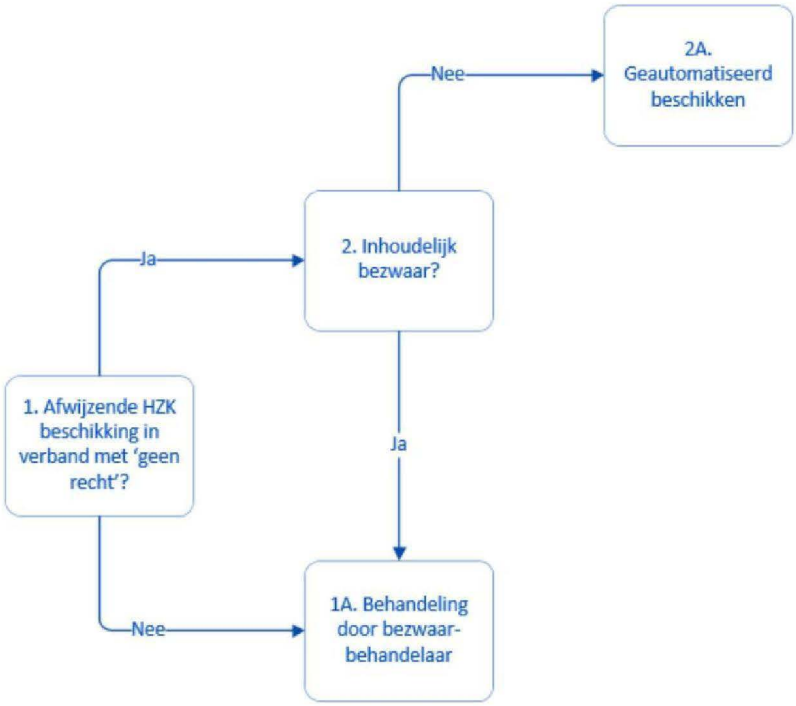
Als er een bezwaar van een HZK zelfmelder (afwijzende beschikking) binnenkomt doet een bezwaarbehandelaar een inhoudelijke check op de HZK beschikking en het bezwaarschrift om de vervolgroute van het bezwaar te kunnen bepalen.

Inhoudelijke bezwaren van zelfmelders worden als regulier bezwaar opgepakt. Er is een leidraad waarmee de behandelaar de toets kan uitvoeren, namelijk het 'Besliskader kennelijk ongegrond ZM'. Dit document staat op de Kennisbank.

Bezwaarbehandelaar

De bezwaarbehandelaar doet een inhoudelijke check op het bezwaar van de HZK zelfmelder

- Controleer de inhoud van de HZK beschikking en het bezwaarschrift en maak daarbij gebruik van het 'Besliskader kennelijk ongegrond ZM'.
- Gebruik onderstaande stroomschema om de vervolgstap te bepalen:



- Indien je uitkomt bij 2A:
  - Ga verder naar '5.8.1.3 Zelfmelders met BOB kennelijk ongegrond'.
- Indien je uitkomt bij 1A:
  - Ga verder naar Hoofdstuk '5.12 Bellen' om het proces te vervolgen.

5.8.2.3 Zelfmelders met BOB kennelijk ongegrond

LET OP: de BOB kan nog niet geautomatiseerd aangemaakt worden. De behandelaar doet dit dus handmatig. Zodra het proces voor het aanmaken van de BOB door de schermrobot is ingericht wordt de instructie aangepast.

Bezwaarbeh

De bezwaarbehandelaar maakt de BOB Kennelijke Ongegrond aan in TVS

- Ga in TVS naar het BSN van de bezwaarmaker
- Maak de BOB met briefkenmerk UHT-BOB A HZK ZM KO handmatig aan
- Vraag de backoffice om de brief te versturen

Backoffice	**De Backoffice verstuurt de BOB Kennelijk ongegrond naar de bezwaarmaker** • Open de link in het invoerdocument naar de locatie van de BOB • Volg verder de reguliere instructies voor verzenden, archiveren en verwerken uitkomst in de Stavaza uit de Werkinstructie Bezwaar Overig. **LET OP: de ontvangstbevestiging is verwerkt in deze template. Deze hoeft dus niet los verstuurd te worden.** **BELANGRIJK: de UHT-BOB A HZK ZM KO moet binnen 10 werkdagen verstuurd worden! De ontvangstbevestiging zit namelijk in deze BOB verwerkt!**

5.8.2.4 HZK Zelfmelder – met bezwaargronden

Als een bezwaar van een HZK zelfmelder inhoudelijke bezwaargronden heeft met betrekking tot O/GS of CAF wordt het bezwaar verder inhoudelijk behandeld conform het reguliere bezwaarproces. In dat geval moet er ook een standaard bezwaardossier worden aangemaakt.

Tijdens de behandeling van het bezwaar van de HZK zelfmelder beoordeelt de bezwaarmaker of een hercontrole O/GS HZK gewenst is en of er door CAP B&I een dossier moet worden verzameld.

Bezwaarbehandelaar	**De bezwaarbehandelaar beoordeelt of er een hercontrole O/GS HZK moet komen en of er door CAP B&I een dossier moet worden verzameld voor de zelfmelder** • Beoordeel of het bezwaarschrift aanleiding vormt om een hercontrole O/GS HZK te doen. Bijvoorbeeld als de bezwaarmaker bewijsstukken indient ter onderbouwing van een O/GS stelling, als er expliciet een periode wordt genoemd waarin een betalingsregeling is geweigerd of als wordt gesteld dat de O/GS stelling ook betrekking had op een andere toeslag binnen H, Z of K. ○ Indien nee: vervolg de behandeling van het bezwaar ○ Indien ja: beoordeel of er door CAP B&I een dossier moet worden verzameld voor de zelfmelder Indien dossier CAP B&I gewenst: het verzoek tot het samenstellen van een dossier door CAP B&I voor een Zelfmelder HZK met afwijzende beschikking moet via de VT-lijn worden ingediend. Stuur een e-mail met het dossierverzoek naar: **CAP IHT Vaktechniek_Postbus.**

5.8.2.5 Handmatig berekenen (gegrond) HZK bezwaar

Indien er toch sprake is van een inhoudelijk bezwaar van een zelfmelder voor de HZK regeling, wordt de bezwaarbehandeling en de bijbehorende berekening volledig handmatig gedaan. De gegevens van de bezwaarmaker worden namelijk niet in de HZK Applicatie ingevoerd, waardoor de berekening ook niet die applicatie gedaan kan worden.

LET OP: de werkwijze voor onderstaande handmatig berekenen geldt voorlopig ook voor de (gegronde) HZK OGS bezwaren, totdat de HZK applicatie gebruikt kan worden.

3833948 0005

Bezwaarbehandelaar

De bezwaarbehandelaar maakt een handmatige berekening HZK O/GS

- Zorg dat je alle benodigde documenten bij elkaar hebt om te kunnen bepalen waar de belanghebbende recht op heeft. Dit zijn in ieder geval:

Document	Vindplaats
HZK beschikking incl. berekening	TVS
HZK dossier	q-schijf
Bezwaarschrift	q-schijf
OGS HZK Sjabloon	q-schijf

- Sla het sjabloon op in de map op de dossiermap op q-schijf met het volgende format 'Berekening HZK OGS Bezwaar [BSN] [NAAM]'

LET OP: zorg dat je altijd het meest actuele template gebruikt! Gebruik voor elke berekening een leeg template.

- Open het sjabloon en vul de volgende cellen eerst in:
  - Naam: vul hier de naam van de belanghebbende
  - BSN: vul hier het BSN van de belanghebbende

- Kies in de dropdown voor de optie die van toepassing is:
  - Toekennende beschikking met gegrond bezwaar: "Hieronder vindt u de aangepaste berekening van de vergoeding".
  - Zelfmelder met afwijzende beschikking en gegrond bezwaar: "Hieronder vindt u de berekening van de vergoeding".

- Vul per van toepassing zijnde toeslagsoort (H, Z, K) de kolommen in.
  - Jaar: het jaartal van de beschikking
  - Beschikking: het beschikkingskenmerk
  - Datum: de beschikkingsdatum
  - U moest terugbetalen: het bedrag dat de belanghebbende heeft moeten terugbetalen

De kolom 'vergoeding' wordt automatisch berekend. Deze kun je niet aanpassen.

LET OP: als er meerdere beschikkingen in één jaar zijn geweest, vul je per beschikking een regel in.

LET OP: onder elke toeslagsoort staan 9 rijen die je kunt invullen. Als je niet alle rijen in vult, blijven er legen rijen over. Verberg deze rijen door de rijen te selecteren, op rechtermuisknop te klikken en dan 'Verbergen' te kiezen. **BELANGRIJK:** zorg er voor dat geen gegevens in de verborgen rijen staan, want deze worden wel meegerekend bij het totaal.

- Als je de berekening gereed hebt sla je de berekening op als PDF in het dossier op de q-schijf. Deze voeg je op een later moment toe aan de BOB als bijlage.

De berekening wordt gelijktijdig met de BOB gecontroleerd door de tegenlezer.

LET OP: Mocht er op de datum van de beschikking direct een afboeking hebben plaatsgevonden, dan wordt rekening gehouden met deze afboeking door deze in mindering op het beschikkingsbedrag te brengen. Dit houdt dus in dat er rekening wordt gehouden met afboekingen die op dezelfde datum van de dagtekening hebben plaatsgevonden. Soms zelfs al vóór de dagtekening. Met eventueel nog later gedane afboekingen wordt echter géén rekening gehouden. Een burger heeft namelijk bericht gekregen over de hoogte van het terugvorderingsbedrag waarin een dergelijke latere afboeking dus niet is meegenomen.

LET OP: Een tegemoetkoming kan bij de bezwaar/herzienings berekening op jaarniveau binnen een toeslagsoort lager of hoger uitvallen. De verschillende tegemoetkomingen van de verschillende toeslagsoorten worden bij elkaar opgeteld conform de rekenregels bij primair. Indien de totale bezwaar/herzienings tegemoetkoming lager uitvalt dan de hoogste eerder berekende tegemoetkoming dan dient er niets uitbetaald te worden. Indien de totale bezwaar/herzienings tegemoetkoming hoger uitvalt dan de hoogste eerder berekende tegemoetkoming, dan dient het verschil t.o.v. die tegemoetkoming uitbetaald te worden.

Onderstaand voorbeeld geeft de berekende tegemoetkoming en de daaruitvolgende betaling weer:

Zorgtoeslag	Primair	Bezwaar	Herziening
2011	300	100	100
2012	500	800	800
Totaal zorg	800	900	900

Huurtoeslag	Primair	Bezwaar	Herziening
2009	700	400	1100
Totaal huur	700	400	1100

	Primair	Bezwaar	Herziening
Totaal zorg & huur	1500	1300	2000

	Primair	Bezwaar	Herziening
Totaal uitbetaling	1500	0	500

Bezwaarbehandelaar

De bezwaarbehandelaar maakt de handmatige berekening definitief na eventuele feedback van de tegenlezer

- Verwerk eventuele feedback van de tegenlezer in je berekening en maak de berekening daarna definitief
- Sla de berekening (indien er wijzigingen zijn aangebracht) opnieuw op als PDF zodat je de definitieve versie kunt toevoegen aan de BOB als bijlage.
- Je kunt er ook voor kiezen om de bijlage apart op te slaan. Kies in dat geval via het invoerdocument voor
  Product: dagtekening BOB
  Toelichting: versturen: BOB, bijlage berekening, etc.

Ga verder bij paragraaf '5.14 Beslissing op Bezwaar'

5.8.3 HZK O/GS bezwaren

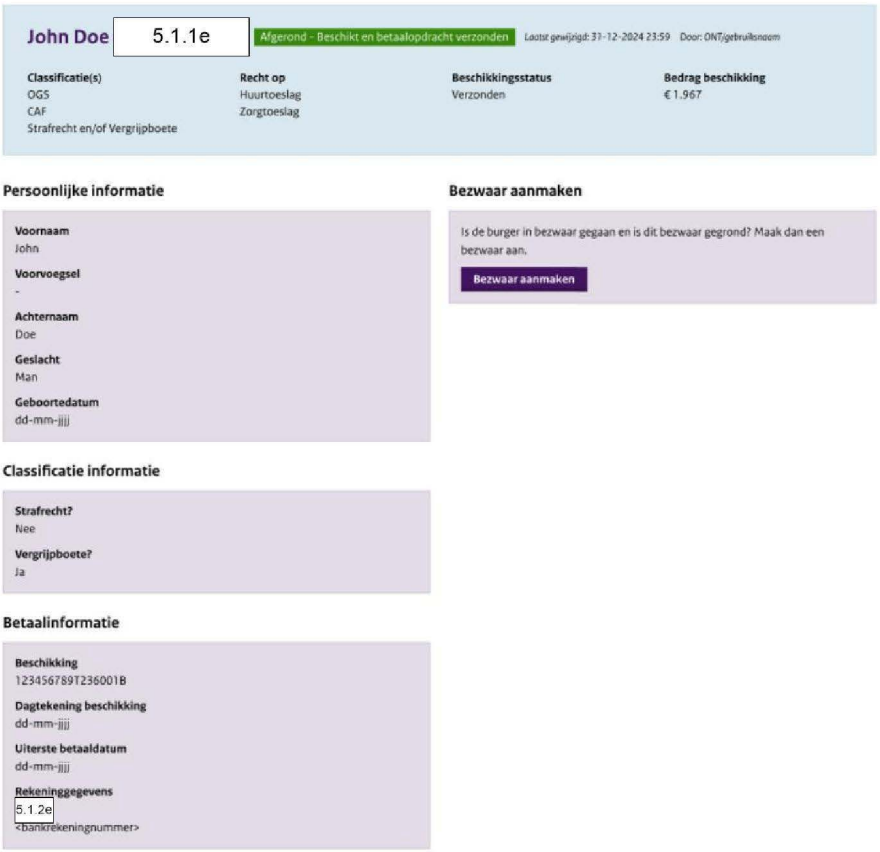
5.8.3.1 Start behandelen hzk O/GS bezwaar

Bij de start van de bezwaarbehandeling raadpleegt de bezwaarbehandelaar het dossier dat door CAP B&I in TVS is geplaatst. Daarnaast raadpleegt de bezwaarbehandelaar ook de HZK beschikking en de bijbehorende berekening die in de HZK Applicatie staat.

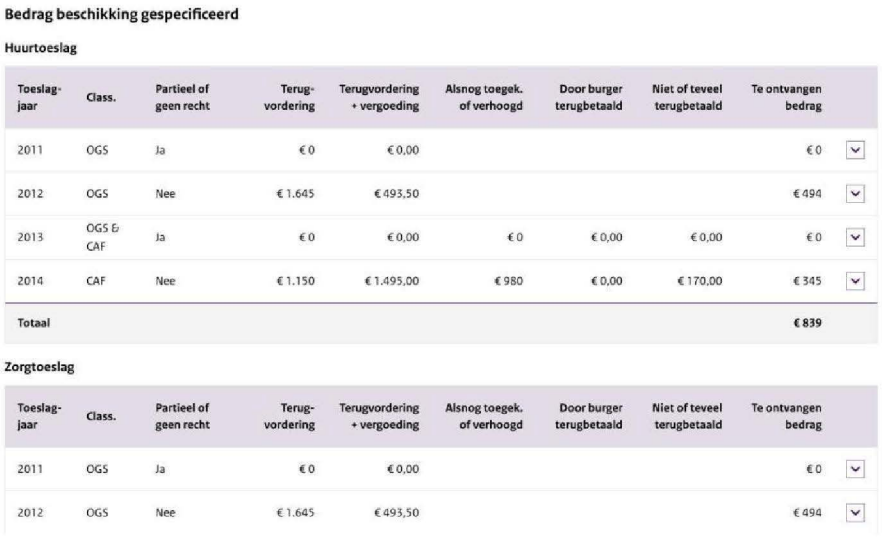
Bezwaarbehandelaar

De bezwaarbehandelaar opent de HZK Applicatie om de berekening behorende bij de HZK beschikking te raadplegen

- Ga naar TVS en open de HZK applicatie
- Voer het BSN van de bezwaarmaker in, in de zoekbalk. Je krijgt dan een scherm te zien met persoonlijke informatie van de bezwaarmaker:



- De gespecificeerde bedragen van de HZK beschikking worden daar onder getoond. Met de uitklapbare pijltjes rechts van elke regel kun je de details van de berekening inzien.



De reguliere stappen voor 'Bellen' en 'Horen' worden gevolgd.

Ongegrond bezwaar
Als duidelijk wordt dat het een ongegrond bezwaar betreft, worden de reguliere stappen voor het afhandelen van een ongegrond bezwaar uit deze instructie gevolgd.

Gegrond bezwaar
Als duidelijk wordt dat het een gegrond bezwaar betreft, volgt de bezwaarbehandelaar onderstaande instructies.

5.8.3.2 Aanmaken bezwaar en berekening in HZK applicatie

Bezwaarbehandelaar

De bezwaarbehandelaar maakt een bezwaar aan in de HZK applicatie

- Open de HZK applicatie
- Vul het BSN nummer van de bewaarmaker in, in de zoekbalk. Je krijgt het 'reguliere' scherm te zien met de gegevens van de bezwaarmaker en de berekening.
- Klik op de knop 'Bezwaar aanmaken'. Er opent dan een nieuwe pagina in een apart tabblad. Vanuit het tabblad met het bezwaar kun je altijd terug naar het overzicht in het tabblad .

  Zolang het bezwaar niet is opgestuurd ter goedkeuring zal het bezwaar gewijzigd kunnen worden.

Bezwaarbehandelaar

De bezwaarbehandelaar past bedragen aan en/of voegt jaren toe in de HZK applicatie
In het scherm dat zojuist is geopend staat nu in de blauwe balk met oranje gearceerde tekst dat het bezwaar is aangemaakt. In dit scherm zie je onder de blauwe balk per toeslagsoort een berekening die je als bezwaarbehandelaar kunt aanpassen.



- Pas op basis van het gegronde bezwaar de bedragen en/of jaren aan.
  - Met de pijltjes kun je een toeslagjaar uitklappen, waardoor je de details te zien krijgt
  - De bedragen in de witte cellen kun je aanpassen
  - Gebruik de knoppen waar een '+ teken' op staat om toeslagjaren, toeslagsoorten en/of bedragen toe te voegen
  - Je kunt ook terug naar de oorspronkelijke bedragen en jaren en bedragen kunnen ook (weer) worden verwijderd

5.8.3.3 Opstellen concept BOB Bezwaar HZK

Bezwaarbehandelaar	**De bezwaarbehandelaar stelt de concept BOB HZK 'ongegrond' op** Voordat de gewijzigde berekening ter goedkeuring aan de tegenlezer aangeboden wordt, stelt de bezwaarbehandelaar eerst een concept BOB op conform de reguliere instructies. Ga naar 5.14 Beslissing op bezwaar. In paragraaf 5.14.1.2, 5.14.2.1, en 5.14.9 zijn de vervolgstappen ten aanzien van de BOB en berekening voor bezwaar HZK opgenomen.

5.8.3.4 Aanpassen berekening en BOB na feedback tegenlezer

Bezwaarbehandelaar	**De bezwaarbehandelaar past de berekening en de BOB aan na feedback van de tegenlezer** • Open in de HZK applicatie de berekening van de bezwaarmaker • Wijzig op basis van de feedback van de tegenlezer de nodige zaken in de berekening en in de BOB. Voeg bijvoorbeeld extra jaren toe, of pas bedragen aan. • Doorloop opnieuw de stappen bij '5.14.1.2 Ter goedkeuring aanbieden BOB HZK O/GS', zodat de berekening kan worden goedgekeurd.

5.8.3.5 Bezwaar tegen HZK OGS beschikking met bezwaargrond CAF

Als er sprake is van een bezwaar tegen een HZK OGS beschikking en de bezwaargrond betreft dat CAF niet meegenomen is in de beschikking, wordt er **wel** gereageerd op deze bezwaargrond. Leg in de BOB uit dat de burger niet in de CAF populatie valt en daarom geen CAF beschikking heeft ontvangen. Als dit wel het geval was geweest, was HZK OGS en CAF namelijk samen beschikt. Verwijs in je BOB ook naar de bijlage 'Hoe weten we of iemand de fout heeft gemaakt?'.

Maak gebruik van de tekstblokken in het Handboek bezwaar hzk.

5.8.4 HZK CAF bezwaren

5.8.4.1 In CAF HZK populatie na gegrond bezwaar op afwijzende beschikking zelfmelder

Een zelfmelder kan na het ontvangen van een afwijzende HZK beschikking in bezwaar gaan. Als uit de behandeling van het bezwaar blijkt dat de burger wel in aanmerking komt voor CAF HZK moet er maatwerk toegepast worden.

De burger is niet ingelezen in de HZK applicatie door de initiële afwijzende beschikking. Dat betekent dat de berekening ook niet in de applicatie kan worden gezet. De berekening zal daardoor handmatig gedaan moeten worden.

- Bespreek de casus met de Vta. De Vta schakelt met de Vta van CNR die over kennis van de CAF berekening beschikt.

5.8.5 HZK en Hardheidsclausule

Als de bezwaarmaker in het HZK bezwaarschrift een beroep doet op de hardheidsclausule schakel je de vta en/of VACO in (vaktechnische escalatieladder).

Indien je twijfelt of er wel of niet een beroep wordt gedaan op de hardheidsclausule laat je de Vta eerst meekijken.

Pagina's zijn geweigerd

72 - 88

buiten verzoek

5.15 Beslissing op bezwaar

5.15.1 Opstellen concept BOB

Na het hoorgesprek stelt de bezwaarbehandelaar de concept beslissing op bezwaar op. Er zijn twee brieftemplates voor elke BOB beschikbaar in TVS. De ondertekening van het BIP (het besluit in primo, ofwel het bestreden besluit) is bepalend voor welke brieftemplate van de BOB de bezwaarbehandelaar moet gebruiken. De werkwijze is als volgt:

Ondertekening BIP	Vereiste ondertekening BOB
5.1.2e 5.1.2e *UHT*	5.1.2e *Toeslagen*
5.1.2e *Cluster Nieuwe Regelingen*	5.1.2e 5.1.2e *Cluster Bezwaar, Beroep en Ingebrekestellingen & Werkelijke Schade*
KOT ATLA 5.1.2e 5.1.2e *Cluster Service*	5.1.2e 5.1.2e *Cluster Bezwaar, Beroep en Ingebrekestellingen & Werkelijke Schade*

Bezwaarbehandelaar

De bezwaarbehandelaar maakt de concept BOB aan in TVS

- Stel een (concept) beslissing op bezwaar op. Maak hiervoor een brief aan in TVS. Kies, afhankelijk van de situatie, voor één van de volgende templates:

Bezwaar Gegrond /Ongegrond



Behandelaar

Bezwaar niet-ontvankelijk – verzuim niet hersteld	Bezwaar niet-ontvankelijk – bezwaar te laat ingediend	Bezwaar niet-ontvankelijk – geen beschikking
Belanghebbende UHT-BOB A NO	Belanghebbende UHT-BOB A TL	Belanghebbende UHT-BOB A NO GBS
buiten verzoek		
Gemachtigde/bewindvoerder UHT-BOB A NO M	Gemachtigde/bewindvoerder UHT-BOB A TL M	Gemachtigde/bewindvoerder UHT-BOB A NO GBS M
buiten verzoek		

- Maak gebruik van de beschikbare tekstblokken in het handboek dat van toepassing is.
- Heeft bezwaarmaker medische gegevens verstrekt? Vermeld dan in de BOB dat de medische gegevens worden verwijderd.
- Is er sprake van een te laat bezwaar en dateert de primaire beschikking van vóór 1 juli 2024? Vermeld dan de reden voor de termijnoverschrijding in de concept beslissing op bezwaar.

  LET OP: voor te late bezwaren met een primaire beschikking vanaf 1 juli 2024 wordt een proces ingericht. Ook hierbij moet worden gevraagd naar de reden voor de termijnoverschrijding.

- Leg de concept beslissing op bezwaar vast in het bezwaardossier onder het mapje 'Hoorverslag + BOB'.
- Vraag een collega per e-mail om de concept BOB tegen te lezen. Benoem hierbij ook de beslistermijn.
- Geef via het Invoerdocument aan de Backoffice door op welke datum je de concept BOB hebt voorgelegd aan een collega en wat de naam is van de collega.

Volg hiervoor de stappen uit de paragraaf 'Opstellen BOB' van de Werkinstructie Bezwaar IB.

Backoffice

De Backoffice verwerkt de datum van voorleggen concept BOB in de Stavaza

- Noteer de naam van de collega waaraan de concept BOB is voorgelegd in de kolom 'BOB tegenlezer'.
- Noteer de datum waarop de concept BOB is voorgelegd aan een collega in de kolom 'Concept BOB'.

Pagina's zijn geweigerd

91 - 91

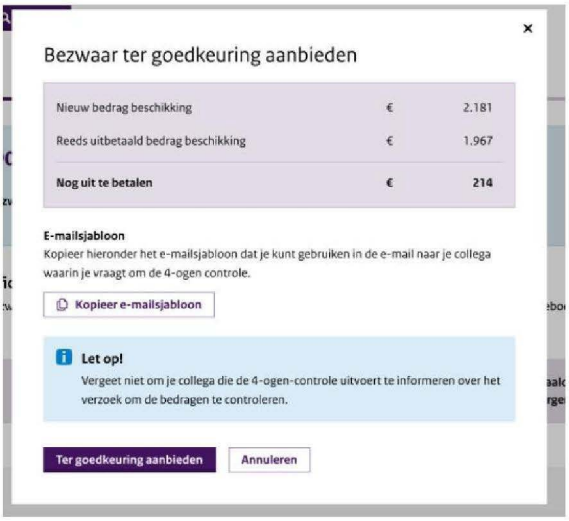
buiten verzoek

5.15.1.2 Ter goedkeuring aanbieden BOB HZK O/GS

Bezwaarbehandelaar

De bezwaarbehandelaar legt de BOB HZK O/GS voor ter goedkeuring aan de tegenlezer
Als je alle wijzigingen hebt ingevuld en als je denkt dat ze correct zijn, leg je de berekening en de concept BOB ter goedkeuring voor aan de tegenlezer.

- Klik in de HZK applicatie op de pagina 'Bezwaar aanmaken' op de knop 'Ter goedkeuring aanbieden'. De volgende pop-up verschijnt:



- Klik op de knop 'Kopieer e-mailsjabloon' en open vervolgens direct een nieuw e-mail template. Plak het e-mail sjabloon met 'ctrl+V' in de e-mail.

  De standaard tekst is:



- Vul het template aan
- Voeg als onderwerpregel toe: tegenlezen BOB en berekening HZK bezwaar en verstuur hem naar de tegenlezer

- Ga terug naar de HZK applicatie en klik op 'Ter goedkeuring aanbieden'. De berekening staat nu klaar voor controle door de tegenlezer in de applicatie met als status 'Bezwaar-Ter goedkeuring aangeboden' zoals onderstaand.



buiten verzoek

5.15.2 Controleren concept BOB

De concept BOB wordt door de Tegenlezer gecontroleerd.

Tegenlezer	**De Tegenlezer controleert de concept BOB** • Controleer de concept BOB. • Verwerk de feedback in de concept BOB. • Stuur de feedback per e-mail naar de bezwaarbehandelaar. • Geef via het Invoerdocument aan de Backoffice door op welke datum je de beslissing op bezwaar hebt tegengelezen. **<u>Let op:</u> een dossier waarin een BOB moet worden tegengelezen, is op dit moment niet zichtbaar in je werkvoorraad in het Medewerkerdashboard. Houd dit dus zelf in de gaten.**

Backoffice	**De Backoffice verwerkt de datum van tegenlezen in de Stavaza** • Noteer de datum waarop de concept BOB is tegengelezen in kolom 'BOB tegengelezen' in de Stavaza.

5.15.2.1 Controleren berekening en BOB Bezwaar HZK O/GS

<u>Handmatige berekening</u>

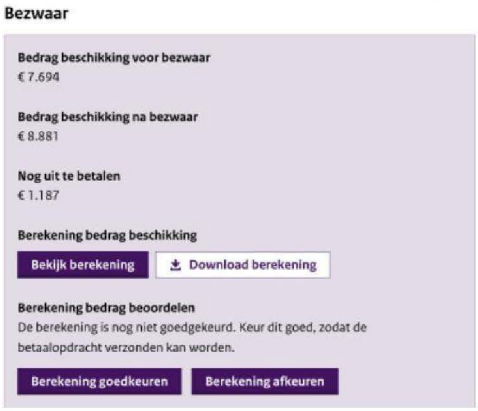
Tegenlezer	**<u>Indien van toepassing:</u> de tegenlezer controleert de handmatige berekening HZK OGS** • Ga naar de q-schijf locatie waar de handmatige berekening HZK OGS is opgeslagen • Open de PDF. **LET OP:** je controleert niet vanuit het Excel bestand, maar altijd vanuit de PDF! • Controleer of de inhoud van de berekening. Eventuele feedback verstuur je per mail naar de bezwaarbehandelaar die de berekening heeft opgesteld.

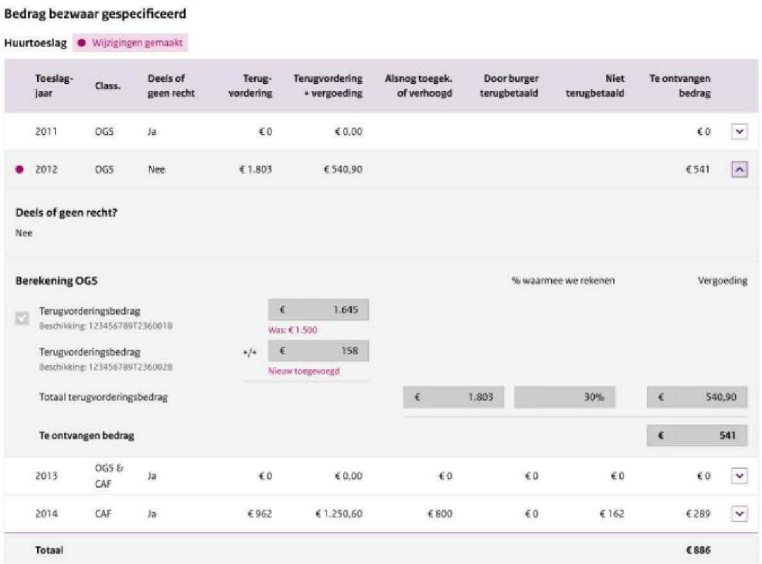
Berekening in HZK applicatie

Tegenlezer

De tegenlezer controleert de concept BOB en de berekening HZK OGS in de HZK applicatie

- Open de HZK applicatie in TVS en zoek op het BSN van de bezwaarmaker
- Klik onder het kopje 'Bezwaar' op 'Bekijk berekening'.
- De wijzigingen ten opzichte van de primaire berekening zijn zichtbaar met een andere kleur tekst. Er staat ook een bolletje bij met 'Wijzigingen gemaakt':





- Als de berekening <u>correct</u> is uitgevoerd klik je op 'Bedragen goedkeuren'. Het volgende pop-up scherm verschijnt. Klik dan op 'Berekening goedkeuren'.



- Als de berekening niet correct is, klik je op 'Bedragen afkeuren' en na het verschijnen van de pop-up op 'Berekening afkeuren'.

In het startscherm in de applicatie komt 'Bezwaar-Goedgekeurd' of 'Bezwaar-Afgekeurd' te staan.



- Controleer tijdens/bij de controle van de berekening ook de concept BOB.
- Verstuur een e-mail naar de bezwaarbehandelaar met de uitkomst van de controle en eventuele feedback

Pagina's zijn geweigerd

98 - 111

buiten verzoek

5.15.9 Afronden berekening en BOB HZK O/GS

Bezwaarbehandelaar

De bezwaarbehandelaar rondt de BOB af en TVS , rondt de berekening HZK O/GS af in de applicatie en voegt de berekening toe aan de BOB in TVS

- Na goedkeuring rond je de BOB af in TVS. Als je de BOB voor je hebt staan in het scherm 'Voorbeeld kantoorbrief' klik je op de knop **'Opslaan en bewerken'**
- Ga vervolgens naar de HZK applicatie (zorg dat je het juiste BSN open hebt staan), laat het scherm in TVS openstaan en klik op 'Kopieer berekening':



Er wordt dan een broncode gekopieerd uit de HZK applicatie.

- Ga weer terug naar TVS en klik op het 'broncode icoon' :



- Plak de broncode die je uit de HZK applicatie hebt gekopieerd (CTRL + V) in TVS in het opengeklapte scherm en klik op 'Opslaan'.
- Klik daarna nogmaals op 'Opslaan' en vervolgens op 'Toon in nieuw tabblad'
- De berekening zal nu als bijlage onder aan de BOB toegevoegd worden



- Klik in de HZK applicatie op 'Berekening afronden'. De volgende pop-up verschijnt:



- Klik nogmaals op 'Berekening afronden' als je zeker weet dat je klaar bent.

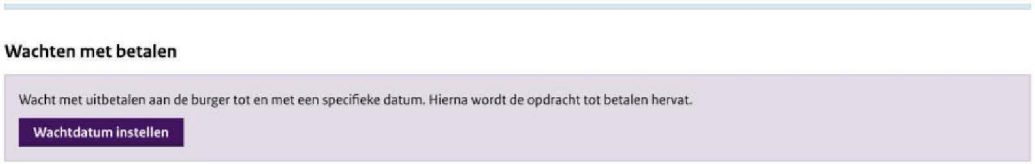
LET OP: zodra je hier op nogmaals 'berekening afronden' klikt wordt de betaalopdracht verzonden en is deze dus definitief. De uitbetaling vindt plaats na 10 kalenderdagen.

Belangrijk:
Zorg ervoor dat het versturen van de BOB en het afronden van de berekening op dezelfde dag (of in ieder geval kort op elkaar) plaatsvindt!

5.15.9.1 Wachten met betalen HZK bezwaar

Het kan voorkomen dat een bezwaarmaker niet direct uitbetaald wil krijgen, maar dat de betaling uitgesteld moet worden. Dit kan ook in de HZK applicatie.

Na het afronden van de berekening kan gekozen worden voor 'Wachtdatum instellen':



De wachtdatum kan ook weer worden aangepast of verwijderd.



5.15.9.2 Nul-betaling HZK Bezwaar

Als er na de berekening in bezwaar geen nieuwe uitbetaling volgt, wordt dit een nul-betaling genoemd. Dit ziet er zo uit in de HZK applicatie:



5.16 Afronden dossier

De laatste stap bestaat uit het afronden van het dossier. De Backoffice zorgt er, indien van toepassing, voor dat er een proceskostenvergoeding (PKV) wordt uitbetaald (paragraaf 5.15.1). Verder staat in deze stap hoe uitbetaling van een compensatiebedrag ten aanzien van nieuwe regelingen via KBA moet (paragraaf 5.15.2) en hoe gegronde IGS bezwaren worden uitbetaald (paragraaf 5.15.3).

Nadat de beslissing op bezwaar is opgesteld en gecontroleerd, wordt de beslissing op bezwaar door de backoffice verzonden samen met het verslag van de hoorgesprek. De uitkomst van de beslissing wordt vastgelegd in de Stavaza. Hierna wordt het bezwaardossier gearchiveerd (paragraaf 5.15.4).

5.16.1 Uitbetalen PKV

Deze paragraaf is alleen van toepassing als de ouder is vertegenwoordigd door een gemachtigde en er een proceskostenvergoeding (hierna: "**PKV**") wordt uitbetaald. Er wordt in ieder geval PKV toegekend indien: (1) sprake is van beroepsmatige rechtshulp EN (2) daar expliciet om is verzocht EN (3) het gaat om een foutief besluit dat wordt herroepen.

In het 'Behandelkader Bezwaar Overige regelingen' staat bij onderdeel '4.11 Proceskostenvergoeding' hoeveel PKV er wordt toegekend per regeling.
Om PKV te laten uitbetalen dient de Backoffice een verzoek in via KBA. De VTA van de Backoffice geeft hier akkoord op.

Let op: Stem bij overige intrekkingen af met de VTA of er een PKV moeten worden uitbetaald.

LET OP: Veel BOBS zijn ongegrond, dus dan wordt er geen PKV uitbetaald.

LET OP: Bij Bezwaar Wettelijke Rente is het mogelijk dat een ouder meerdere malen een bezwaar WR indient (krijgt immers mogelijk meerdere beschikkingen), waarbij indien alles gegrond bij elk bezwaar PKV moet worden uitgekeerd.

Voor het uitbetalen van PKV, volg de werkwijze zoals hieronder beschreven:

Bezwaarbehandelaar	**De bezwaarbehandelaar mailt de Podco met de gegevens voor de PKV uitbetaling (inclusief een kopie van de BOB)** • De bezwaarbehandelaar neemt de volgende gegevens op in de mail: ○ BSN ouder ○ Naam en achternaam ouder ○ Naam en achternaam gemachtigde ○ Kantoorgegevens gemachtigde (straatnaam, huisnummer, postcode en woonplaats) ○ Bedrag PKV ○ Rekeningnummer van de gemachtigde ○ Ontvangstdatum bezwaar ○ Dagtekening BOB ○ Kopie BOB toevoegen

Podco	**De Podco mailt de gegevens door naar de Backoffice** • De podco mailt de gegevens via UHT Bezwaren_Postbus.

Backoffice IB	**De Backoffice IB verwerkt de PKV uitbetaling** • De Backoffice verwerkt de PKV uitbetaling (zoals beschreven in hoofdstuk 11.1 van de Werkinstructie Bezwaar IB). • De Backoffice IB stuurt de Podco en bezwaarbehandelaar per mail een bevestiging zodra de PKV uitbetaling is verwerkt.

5.16.2 Uitbetalen compensatiebedrag bezwaren (nieuwe regelingen) in KBA

De instructie in deze paragraaf betreft het uitbetalen van een compensatiebedrag aan een gedupeerde in geval van een gegrond bezwaar op één van de nieuwe regelingen: buiten verzoek (of HZK, tijdelijk tot start andere betaalroute).

LET OP: Voor het uitbetalen van PKV aan een gemachtigde, volgt de Bezwaarbehandelaar van Team Bezwaar Overig paragraaf 5.12.1, en de Backoffice-medewerker hoofdstuk 11.1 van de werkinstructie Bezwaar IB.

Voor het uitbetalen van het compensatiebedrag aan de gedupeerde stuurt de PodCo van Team Bezwaar Overig een mail naar de Backoffice. De Backoffice zet het betaalverzoek in KBA en de VTA van de Backoffice geeft hier akkoord op.

Bezwaarbehandelaar

De bezwaarbehandelaar controleert het bankrekeningnummer van de ouder/gedupeerde.

Controleer in BRG of het doorgegeven bankrekeningnummer van de gedupeerde(n) overeenkomt met het 1BRN nummer. Het is van belang dat het rekeningnummer is geverifieerd met de begunstigde(n), maar ook dat het overeenkomt met het 1BRN in BRG.

In BRG zie je onder de kolom (soort) middel bij het 1BRN rekeningnummer de omschrijving 1 Bankrekening (x).



Mogelijke opties:

- Rekeningnummer 1BRN in BRG komt niet overeen met het rekeningnummer dat is doorgegeven door begunstigde.
  - Bel met de gedupeerde(n) met het verzoek om het rekeningnummer online (via Mijn Toeslagen) of via het Serviceteam te wijzigen.
- Er staat geen rekeningnummer in BRG
  - Bel met de gedupeerde(n) met het verzoek om het rekeningnummer toe te voegen in Mijn Toeslagen.
- Rekeningnummer 1BRN in BRG komt wel overeen met het rekeningnummer in het template.
  - Ga door naar de volgende stap.

Bezwaarbehandelaar

De bezwaarbehandelaar mailt de Podco met de gegevens voor de uitbetaling (inclusief een kopie van de BOB)

- Neem de volgende gegevens op in de mail:
  - o BSN ouder/gedupeerde
  - o Naam en achternaam ouder/gedupeerde
  - o Bedrag
  - o Rekeningnummer
  - o Ontvangstdatum bezwaar
  - o Dagtekening BOB
  - o Bijlage: Kopie van de BOB

Let op: Wanneer er ook PKV uitbetaald dient te worden, stuur dan een afzonderlijke mail volgens de instructie in 5.15.1.

Podco

De Podco mailt de gegevens door naar de Backoffice

- Stuur een e-mail met de gegevens naar de UHT Bezwaar Nieuwe Regelingen Backoffice_Postbus/BLD.

Backoffice

De Backoffice verwerkt de uitbetaling in het KBA Excel bestand 'KBA nieuwe regelingen 2025'

De Backoffice verwerkt de uitbetaling conform onderstaande stappen.

- Open het KBA Excel bestand 'KBA nieuwe regelingen 2025'.
- Vul alle gegevens inzake de betaling in het Excel bestand in volgens onderstaand voorbeeld.

BSN	Registrator	Ontvangstdatum	Ouder	Verzoek	Organisatie	Advocaat	Rekening nr.
12345678	R.egistrator	1-1-2025	A. Jansen	BOB	Advocatenkantoor X	A. Dvocaat	NL12RABO0345678910
T.N.V.			**Adres**			**Bedrag**	**Opmerkingen**
t.n.v. Advocatenkantoor X inzake VSO Jansen			Straatnaam 11, 9999XY Rotterdam			3500	1-1-2025 VTA gemaild

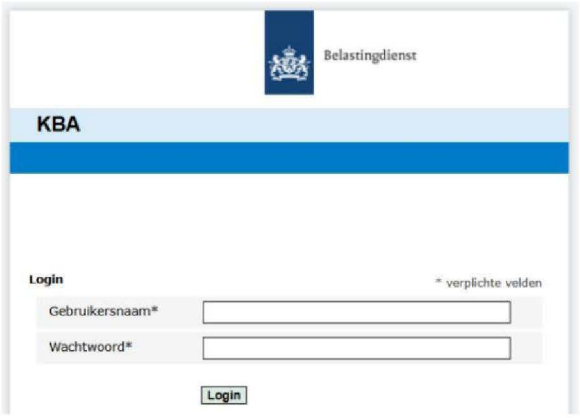
LET OP: vul het veld 'Opmerkingen' pas in nadat je de betaling hebt opgevoerd in KBA en de VTA hebt gemaild.

Backoffice

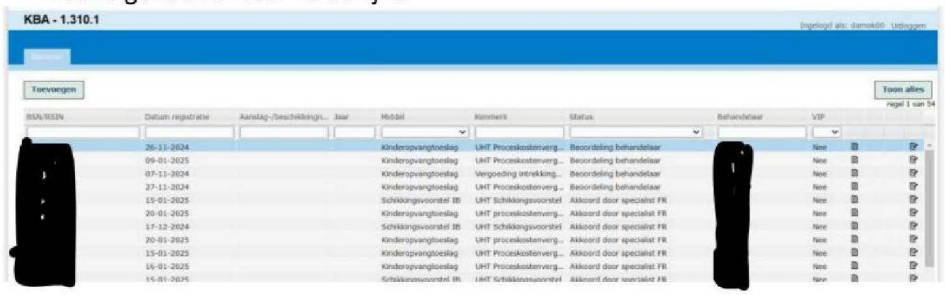
De Backoffice registreert het betalingsverzoek in KBA

LET OP: om betalingen op te voeren in KBA heb je de juiste autorisaties nodig. Mocht je geen toegang hebben, vraag dan je teamleider om rolcode 5.1.2i **en** 5.1.2i **voor de KBA-applicatie aan te vragen in IMS.**

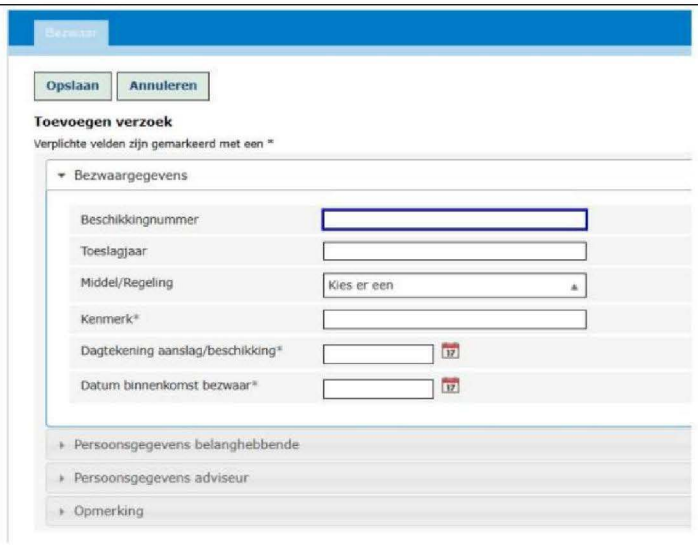
- Ga naar 5.1.2i om KBA op te starten. Het volgende venster verschijnt:



- Log in met je eigen gebruikersnaam en wachtwoord 5.1.2i
  Het volgende venster verschijnt:



- Zoek het BSN op in de zoekbalk om te controleren of er niet al een betaling is opgevoerd.
- Klik op de knop toevoegen. Het volgende scherm verschijnt:



- Vul de kolommen in met de juiste gegevens;

Middel/regeling	Selecteer de betreffende nieuwe regeling. Kies uit: buiten verzoek o HZK-regeling buiten verzoek
Kenmerk	Voor betalingen van bezwaren van een van de nieuwe regelingen aan de gedupeerde is het kenmerk: **'UHT NR compensatiebedrag'**. **LET OP: het is belangrijk om dit veld ALTIJD te vullen!**
Dagtekening aanslag/beschikking	Datum van de beschikking waartegen bezwaar is gemaakt.
Datum binnenkomst bezwaar	De ontvangstdatum van het bezwaar.

- Klik vervolgens op de tab 'persoonsgegevens belanghebbende'. Je vult dan in kolom 'BSN' het BSN van de ouder/gedupeerde in. De gegevens van de ouder/gedupeerde worden automatisch opgehaald uit TVS en ingevuld.

- Klik de tab persoonsgegevens adviseur open.
  - Gaat de betaling naar een ouder/gedupeerde? Dan klik je op nee.
  - Gaat de betaling naar een gemachtigde? Dan klik je op ja.

- Vul de naam, adres, postcode en plaats van de gemachtigde in.

- Klik tab 'opmerking' open. Hier vul je de tenaamstelling in inzake de betaling: [Naam van gedupeerde] inzake [regeling]

	• Klik op opslaan. Het verzoek is nu opgeslagen en je keert terug in het werkvoorraadvenster.

Backoffice	**De backoffice behandelt het verzoek tot uitbetaling.** • Zoek nogmaals het BSN op in KBA. Nu zie je het geregistreerde verzoek. • Klik op de knop 'bewerken'. Dit is het laatste icoon aan de rechterkant. Onderstaand venster verschijnt.



	• Zet de eerste, derde en vijfde optie op 'Ja'. Je krijgt dan de melding "LET OP: Er is gekozen voor integrale vergoeding van ALLE kosten!" in beeld. Klik hierbij op 'OK'. Vul vervolgens het juiste bedrag in bij 'Bedrag Integrale kosten vergoeding'. • Klik op 'Berekenen' en vervolgens op 'Opslaan'. Als onderstaande melding verschijnt klik je op 'OK':  De betaling heeft nu de status 'Ter beoordeling specialist FR'. E-mail het verzoek aan de VTA (UHT VTA Backoffice Bezwaren_Postbus) om de betaling te accorderen. Zet in de mail het BSN, kenmerk en de beschikking (VSO of BOB).

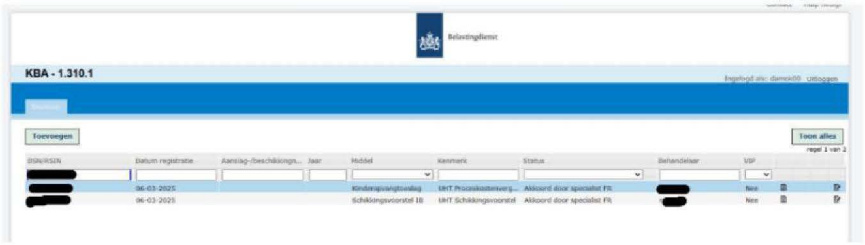
Backoffice

De backoffice accordeert het verzoek tot uitbetaling via KBA

LET OP: Om betalingen betaalbaar te kunnen stellen in KBA heb je de juiste autorisaties nodig. Mocht je geen toegang hebben vraag dan je teamleider om rolcode 5.1.2i **en** 5.1.2i **voor de KBA-applicatie aan te vragen in IMS.**

Als de VTA de betaling heeft goedgekeurd, ontvangt de backoffice een e-mail van de VTA met de goedkeuring.

- Zoek het BSN op in KBA. Je ziet de status 'Akkoord door specialist FR' staan. Klik op de rechterknop om de zaak op te pakken.



- Rechtsboven staat de optie om te accorderen. Klik hier op en klik vervolgens op 'Opslaan'.

- Sleep de e-mail die je van de VTA heb ontvangen naar de map 'betaalbaar stellen'

Backoffice

De Backoffice zorgt ervoor dat de uitbetaling betaalbaar gesteld wordt in KBA

- Zoek het BSN op in KBA en in het Excel bestand 'KBA nieuwe regelingen 2025'.
- Open het verzoek tot betaling in KBA door eerst op de knop 'raadplegen' te klikken en hem vervolgens weer te sluiten.
- Zoek de betaling opnieuw op en klik vervolgens op 'betaalbaar stellen'
- Check of alle gegevens in KBA overeen komen met de gegevens in het Excel bestand. Zo niet? Neem contact op met de Backoffice-medewerker die de betaling heeft opgevoerd.

- Open de tab 'betalingsgegevens'.
  - Betaal je uit aan de ouder/gedupeerde? Klik dan op 'ja'.
  - Bij een uitbetaling aan een gemachtigde klik je op 'nee'.
  - Vul het betalingskenmerk en de IBAN in.
  - Bij een buitenlands rekeningnummer kan het zo zijn dat je ook nog een Bic code nodig hebt.

- Open de tab 'persoonsgegevens begunstigde' en vul naam en adres in. (Bij betaling naar ouder/gedupeerde wordt dit automatisch al ingevuld.)

- Klik op opslaan en stuur de Podco en bezwaarbehandelaar van Team Bezwaar Overig per mail een bevestiging zodra de uitbetaling is verwerkt.

Pagina's zijn geweigerd

123 - 125

buiten verzoek

buiten verzoek

6 Tijdslijnen behandeling

Week	Actie(s)	Actiehouder(s)
1	Ontvangstbevestiging versturen	Backoffice
	Ontvankelijkheidstoets	Backoffice
	Controle ontvankelijkheidstoets	Bezwaarbehandelaar
	Opstellen concept BOB	Bezwaarbehandelaar
	Bezwaarmaker bellen + eventueel direct hoorgesprek voeren	Bezwaarbehandelaar
	Eventueel: dossier vormen	Backoffice
2	Eventueel: dossier anonimiseren	VPD
	Eventueel: dossier versturen naar bezwaarmaker	Backoffice
	Hoorgesprek plannen	Bezwaarbehandelaar
3 + 4	Hoorgesprek houden	Bezwaarbehandelaar + collega
	Hoorverslag opstellen + eventueel versturen	Bezwaarbehandelaar
	BOB opstellen (gelijktijdig met hoorverslag)	Bezwaarbehandelaar
5	Uiterlijk BOB versturen	Backoffice
6	Dossier administratief afhandelen	Backoffice

7 Normen

- Een bezwaar moet binnen 24 uur na binnenkomst van het bezwaar geregistreerd zijn.
- Iedere bezwaarmaker wordt binnen drie werkdagen nadat het bezwaar ontvankelijk is verklaard door de bezwaarbehandelaar gebeld.
- De BOB wordt een week voor afloop van de beslistermijn verstuurd.
- De bezwaarbehandelaar geeft 1,5^{e} week voor afloop van de beslistermijn een seintje aan de Backoffice dat er een verdaagbrief moet worden verstuurd.
- De Backoffice verstuurt de verdaagbrief 1 week voor afloop van de beslistermijn.

Bijlage 1 – Brievenoverzicht

Hieronder volgt een overzicht van de brieven in TVS.

Briefkenmerk	Inhoud brief	Verzendmoment
buiten verzoek		
UHT-OB BZW buiten verzoek **HZK** buiten verzoek **TLA**	Ontvangstbevestiging bezwaar buiten verzoek HZK buiten verzoek	Ontvangstbevestiging
buiten verzoek		
UHT-BZW TEL buiten verzoek **HZK** buiten verzoek	Opvragen ontbrekende gegevens buiten verzoek HZK buiten verzoek	Ontbrekende gegevens
UHT-BZW TEL buiten verzoek **HZK** buiten verzoek **M**	Opvragen ontbrekende gegevens gemachtigde buiten verzoek HZK buiten verzoek	Ontbrekende gegevens
UHT-BZW TEL NR NV NKO TLA M	Opvragen ontbrekende gegevens gemachtigde NR NV NKO TLA gemachtigde	Ontbrekende gegevens
buiten verzoek		
UHT-BZW VOD buiten verzoek **HZK** buiten verzoek	Voorloopbrief versturen opgevraagd dossier buiten verzoek HZK buiten verzoek	Versturen dossier
buiten verzoek		
UHT-BZW VOD INF buiten verzoek **HZK** buiten verzoek	Verzoek om dossier en/of termijn aanleveren aanvullende gronden buiten verzoek HZK buiten verzoek	Versturen dossier
buiten verzoek		

UHT-BZW VOD INF buiten verzoek **HZK** buiten verzoek **B**	Verzoek om dossier en/of termijn aanleveren aanvullende gronden later in het bezwaarproces buiten verzoek HZK buiten verzoek buiten verzoek	Versturen dossier
buiten verzoek		
UHT-BZW buiten verzoek **HZK** buiten verzoek buiten verzoek **INF**	Brief verzuimherstel buiten verzoek HZK buiten verzoek buiten verzoek	Verzuimherstel
buiten verzoek		
UHT-BZW buiten verzoek **HZK** buiten verzoek buiten verzoek **INF R**	Rappelbrief verzuimherstel buiten verzoek HZK buiten verzoek buiten verzoek	Verzuimherstel
buiten verzoek		
UHT-BZW TLB buiten verzoek **HZK** buiten verzoek	Verdaagbrief buiten verzoek HZK buiten verzoek	Verdagen beslistermijn

buiten verzoek

UHT-BZW VOA buiten verzoek **HZK** buiten verzoek	Bevestiging hoorgesprek buiten verzoek HZK buiten verzoek buiten verzoek	Hoorgesprek

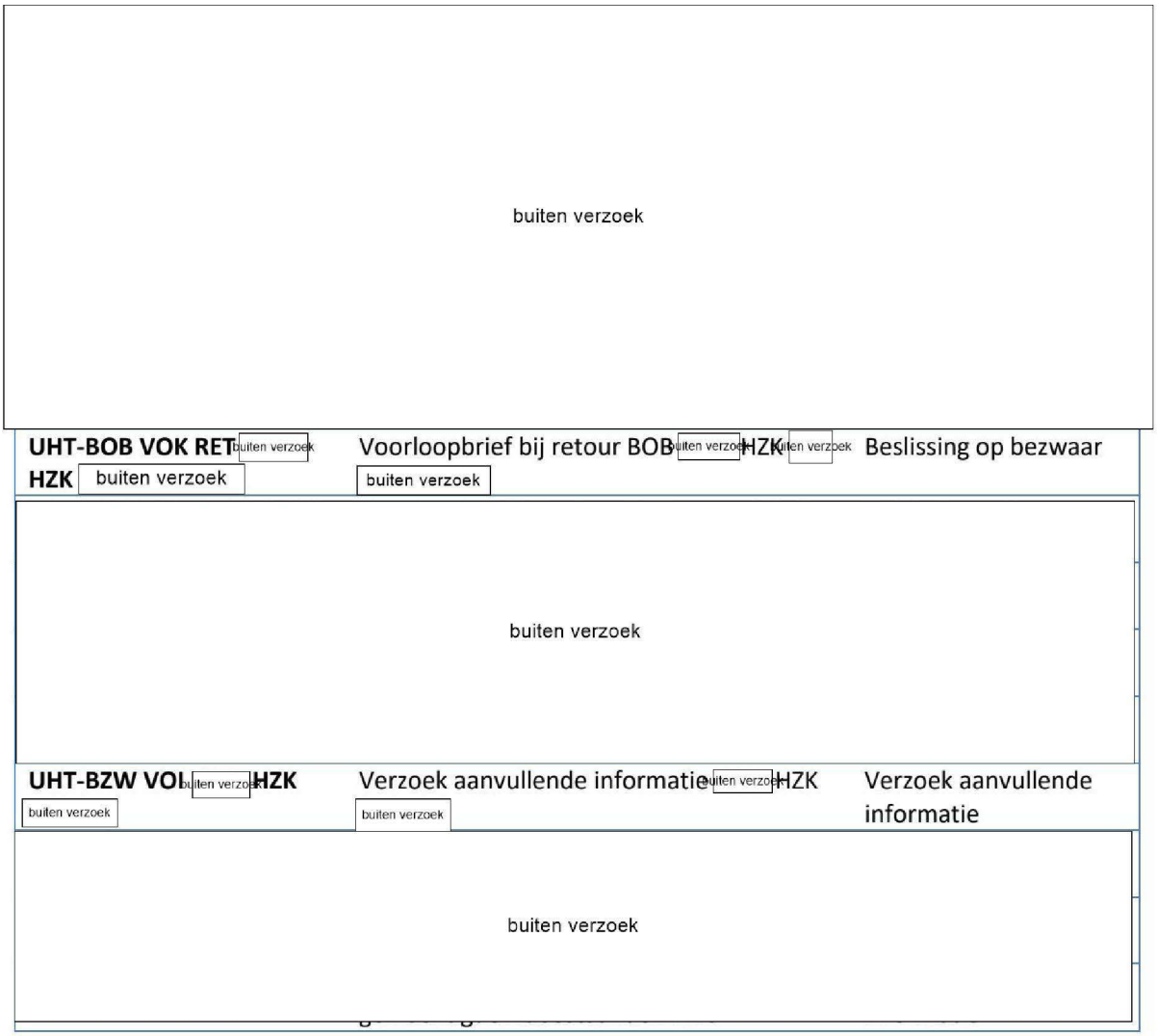
buiten verzoek

UHT-BZW VOA B HZ buiten verzoek **HZK** buiten verzoek	Oproep maken afspraak hoorgesprek buiten verzoek HZK buiten verzoek	Hoorgesprek

buiten verzoek

UHT-BOB buiten verzoek **HZK** buiten verzoek buiten verzoek **– versie** 5.1.2e 5.1.2e	Beslissing op bezwaar buiten verzoek HZK buiten verzoek TLA- versie 5.1.2e	Beslissing op bezwaar
UHT-BOB buiten verzoek **HZK** buiten verzoek buiten verzoek **- versie** 5.1.2e 5.1.2e	Beslissing op bezwaar buiten verzoek HZK buiten verzoek buiten verzoek versie 5.1.2e	Beslissing op bezwaar

buiten verzoek



Heb je een bevinding? Stuur dan een e-mail naar UHT Bezwaar Nieuwe Regelingen VTA_Postbus/BLD.

Bijlage 2 – Stappenplan gebruik lege brieftemplate

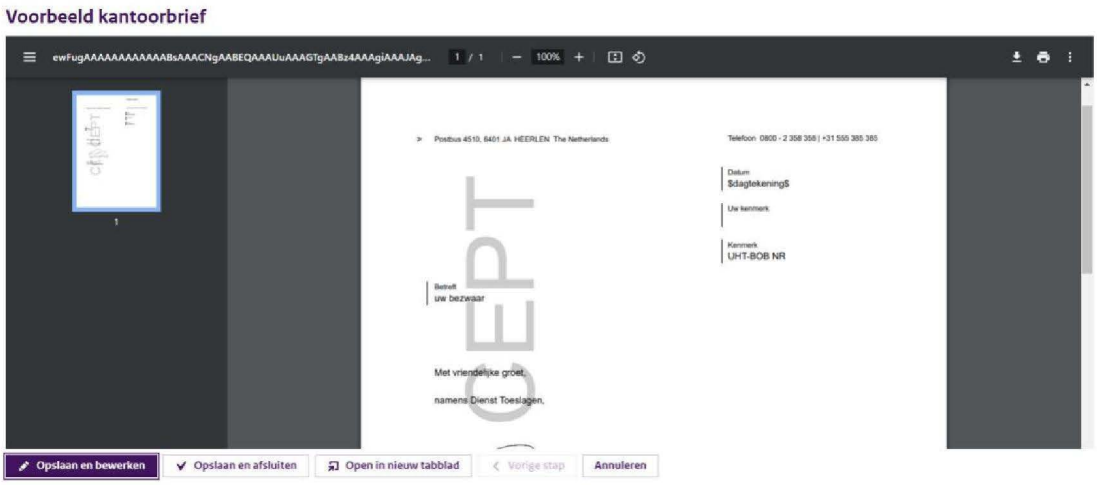
Voorwaarde gebruik
Een lege brieftemplate mag alleen worden gebruikt door de bezwaarbehandelaar als de bestaande brieftemplates niet werkbaar zijn of tekortschieten in functionaliteit voor een specifiek geval.

Stap 1. Zoek de lege brieftemplate op in TVS
De lege templates voor bezwaar nieuwe regelingen zijn gemakkelijk te vinden in TVS (zie onderstaande afbeelding).



Stap 2. Stel de brief op

- Klik op 'Stel kantoorbrief samen'. Hierna kom je in het volgende scherm terecht:



- Klik vervolgens op 'Opslaan en bewerken'. Nu kom je in het onderstaande scherm terecht waar je een leeg template hebt, en alle gegevens en tekst met maatwerk kan invullen.

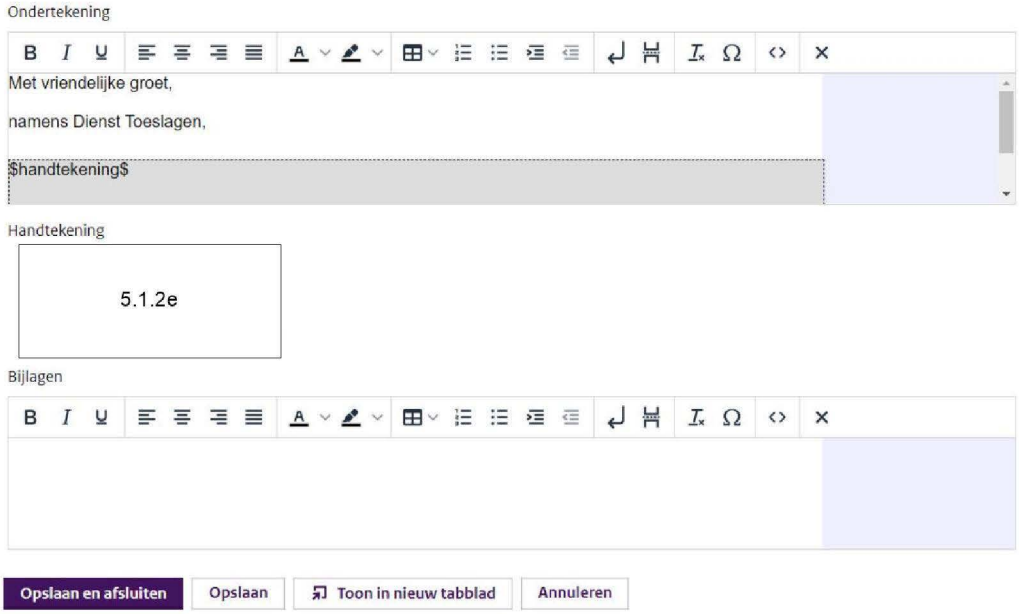


Als randvoorwaarde moeten de volgende velden worden ingevuld: NAW gegevens, aanhef, betreft en de brieftekst. De velden: locatie, retouradres, telefoon, datum en uw kenmerk zijn allemaal automatisch gegenereerd en hoeven niet aangepast te worden.

Voor het inhoudelijke deel van de brief zijn tekstblokken beschikbaar.

Stap 3. Sla de brief op

- Klik vervolgens op 'Opslaan en afsluiten' onderaan de pagina.



Bijlage 3 – Stappenplan beoordelen tijdigheid bezwaar

Stap 1: Controleer of het bezwaar te laat is (Backoffice)

- Ga na welke bezwaarclausule in de primaire beschikking is opgenomen.

De datum van de beschikking is hiervoor bepalend, omdat met ingang van 10 juli 2024 het Beleid procesrecht herstel toeslagen in werking is getreden en vanaf (omstreeks) die datum een gewijzigde bezwaarclausule met een bezwaartermijn van 16 weken in de beschikkingen van UHT is opgenomen.

- Gebruik het bestand '16 weken tool' (Excel) en de 'Beslisboom voor Backoffice in het kader van handhaven termijnen'.

Stap 1a: Het bezwaar is te laat

- Stel de concept ontvangstbevestiging op. Daarin staat de vraag wat de reden is dat de indiener het bezwaar te laat heeft ingediend en dat de beslistermijn wordt opgeschort.

- Bied de ontvangstbevestiging aan bij een bezwaarbehandelaar voor een check

Stap 1b: Het bezwaar is niet te laat

- Zie de beslisboom in paragraaf 5.5 Er zijn diverse mogelijke ontvangstbevestigingen die verstuurd kunnen worden.

Stap 2: Controleer de ontvangstbevestiging (Bezwaarbehandelaar)

Stap 2a: De ontvangstbevestiging klopt

- Verstuur de ontvangstbevestiging naar de bezwaarmaker.
- Bel de belanghebbende/gemachtigde.

De 'te laat termijn' moet ruimhartig worden geïnterpreteerd . Het beleid hieromtrent is in ontwikkeling aan de hand van te bespreken dossiers.

Stap 2b: De ontvangstbevestiging klopt niet

- Pas de ontvangstbevestiging aan, zodat hij wel klopt.
- Voer vervolgens de acties bij bij Stap 2a.

Stap 3: Communiceren reden bezwaar te laat naar VTA TBO en Podco (Bezwaarbehandelaar)

- Zodra de reden van het te late indienen van het bezwaar bekend is, stuur je dit per e-mail door naar de VTA TBO en de PODCO.

Stap 4: Afstemming over reden te laat ingediend bezwaar (VTA)

- Stem de reden af in het de Vta-VACO overleg

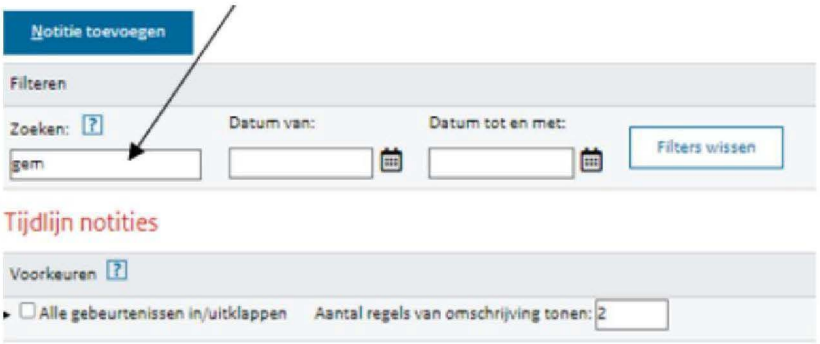
Stap 5: Terugkoppelen uitkomst aan bezwaarbehandelaar (VTA)

- Koppel de uitkomst van de afstemming terug aan de bezwaarbehandelaar

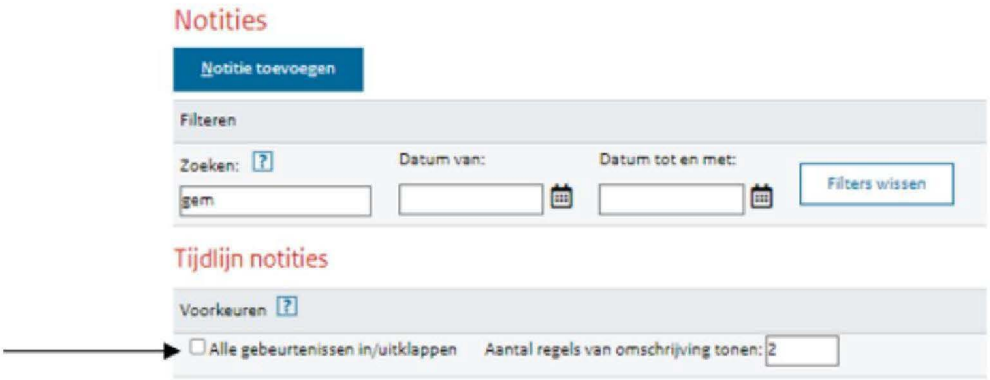
Bijlage 4 – Opzoeken verklaring gemachtigde

- Kijk in TVS of er een notitie aanwezig is met #welgemachtigde of #welgemachtigdeadvocaat.

  Je kunt als hulpmiddel de zoekfunctie (bovenaan de pagina) gebruiken.

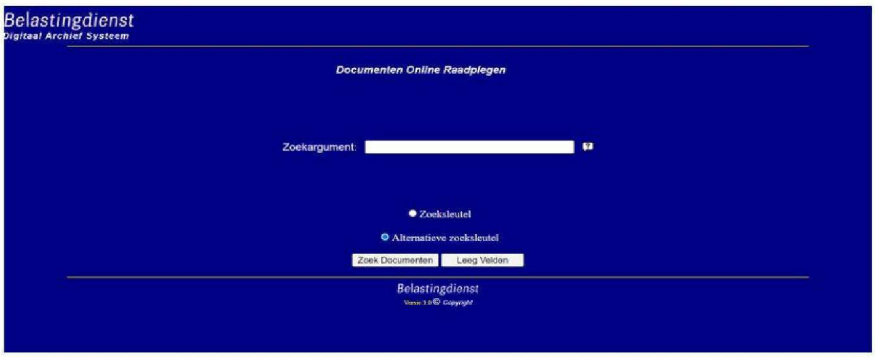


  Als je een zoekterm hebt ingetoetst, dan lichten alle hits in de notities rood op. Wanneer je voor 'alle gebeurtenissen/uitklappen' een vinkje zet, dan zijn ook alle hits zichtbaar.



5.1.2i

- Open DAS en kies voor alternatieve zoeksleutel.

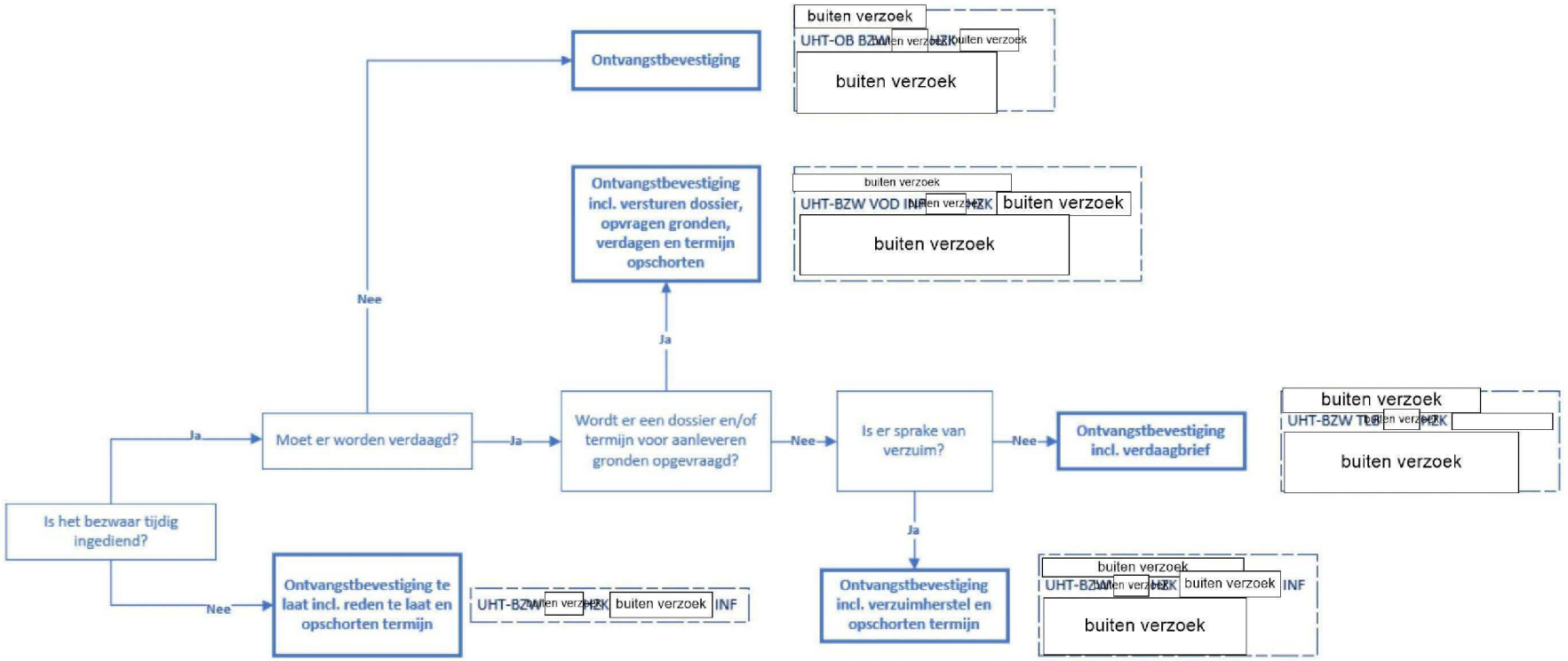


5.1.2i

- Zoek vervolgens het machtigingsformulier of de stelbrief op tussen de betreffende scans.

LET OP: Advocaten mogen zich mondeling als vertegenwoordiger van de belanghebbende stellen. Het is dus niet noodzakelijk dat zij schriftelijk gemachtigd zijn.

Bijlage 5 – Beslisboom ontvangstbevestiging



Pagina's zijn geweigerd

138 - 142

buiten verzoek

Besliskader kennelijk ongegrond verklaring ZM HZK-regeling

Aanleiding

De hzk-regeling is bedoeld voor burgers die een onterechte OG/S of CAF-kwalificatie hebben gekregen in het verleden. De populatie die in aanmerking komt voor deze regeling is door de Belastingdienst/Toeslagen vastgesteld op basis van interne analyses. De verwachting is dat een groot aantal burgers een zelfmelding zal doen en dat deze zullen worden afgewezen omdat deze burgers niet voorkomen in de door de Belastingdienst/Toeslagen vastgestelde populatie. Ook is de verwachting dat veel van deze afgewezen aanvragers in bezwaar zal gaan. Dat zal een flink beslag leggen op de afhandelcapaciteit met als gevolg dat UHT de bezwaarschriften niet meer tijdig kan afhandelen. Daarom is het idee om het merendeel van de bezwaarschriften van zelfmelders verkort en deels geautomatiseerd te verwerken. Het is de bedoeling te kijken of het mogelijk is om op grond van vooraf bepaalde selectiecriteria bezwaarschriften kennelijk ongegrond te verklaren en daarna met een schermrobot de beslissing op bezwaar (BOB) op te stellen en te verzenden.

In dit behandelkader staat de wijze waarop beoordeeld moet worden of een bezwaarschrift van een zelfmelder inzake een afwijzende hzk-beschikking kennelijk ongegrond kan worden verklaard.

Wettelijk kader

Op 5 november 2022 is de Wet hersteloperatie Toeslagen (hierna Wht) in werking getreden. In de Wht is een herstelregeling opgenomen voor mensen die zijn benadeeld bij hzk. Dit volgt uit een besluit van het kabinet om mensen die zijn benadeeld vanwege onjuist overheidshandelen bij het uitkeren van toeslagen, ook bij hzk, in aanmerking te laten komen voor een vergoeding. Voor het herstellen van het vertrouwen bij mensen die zijn benadeeld zijn in de Wht voor hzk-herstelregelingen opgenomen in geval van:

1. institutionele vooringenomenheid (art. 2.16 Wht) en;
2. een onterechte O/GS kwalificatie (art. 2.17 Wht).

Op grond van de Wht wordt de beschikking tegemoetkoming[1] voor hzk in beginsel ambtshalve vastgesteld. De Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State (hierna: ABRvS)[2] heeft geoordeeld dat voor een ambtshalve regeling ook door een burger zelf een verzoek kan worden ingediend. Dit verzoek is een aanvraag tot een beschikking waarbij een redelijke behandeltermijn geldt.[3] Ingediende aanvragen voor de hzk-regeling moeten daarom net zoals de andere herstelregelingen volgens de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) en Wht worden behandeld. Zelfmelders die het niet eens zijn met de primaire hzk-beschikking hebben de mogelijkheid binnen 16 weken na dagtekening van de hzk-beschikking in bezwaar te gaan.

In bezwaar is er normaliter sprake van een volledige heroverweging. Aanvullende gronden, feiten en stukken die in bezwaar worden aangedragen, worden integraal beoordeeld waarna een gemotiveerde beslissing op bezwaar volgt. De hoorplicht vormt hierbij een essentieel onderdeel van de bezwaarprocedure. Als uitgangspunt geldt ook dat de UHT de bezwaarmakers in de gelegenheid stelt hun bezwaarschrift mondeling toe te lichten tijdens een hoorzitting. De Awb geeft in artikel 7:3 de mogelijkheid onder omstandigheden af te zien van het horen. Dit is bijvoorbeeld het geval indien een bezwaar kennelijk ongegrond is.[4] Van een

[1] Ex artikel 2.16 en 2.17 Wht.

[2] ABRvS d.d. 10-04-2024, ECLI:NL:RVS:2024:1508 en ABRvS d.d. 08-05-2024, ECLI:NL:RVS:2024:1968, r.o. 7.2.

[3] Ex artikel 4:13 Awb geldt als redelijke termijn 8 weken indien geen andere termijn schriftelijk wordt medegedeeld.

[4] Art. 7:3 sub b Awb.

kennelijk ongegrond bezwaar is sprake als er op voorhand redelijkerwijs geen twijfel over mogelijk is dat het bezwaar niet kan leiden tot een ander standpunt dan in het primaire besluit is genomen.[5]

Van het horen mag worden afgezien als in bezwaar alleen feiten en omstandigheden worden aangevoerd die al voorafgaand aan de bezwaarprocedure afdoende zijn onderzocht en zijn meegewogen in het bestreden besluit en daarover geen nieuwe feiten en inhoudelijke argumenten naar voren worden gebracht, oftewel er is sprake van herhaling van zetten.

Indien in de bezwaarprocedure geen nieuwe feiten of inhoudelijke argumenten worden aangevoerd die wijzen op een onterechte OG/S of CAF-kwalificatie, zal in die zin sprake zijn van een herhaling van zetten. In deze gevallen kan daarom worden overgegaan tot kennelijk ongegrond verklaring van het bezwaar.

Behandeling

Bij de beoordeling van een bezwaarschrift dient als eerst te worden gecontroleerd of belanghebbende in de CAF-populatie voorkomt. Dit wordt gedaan door middel van de CAF-populatiecheck. Tevens dient te worden gecontroleerd of een OG/S-check heeft plaatsgevonden voor betreffende belanghebbende. Indien een belanghebbende wel in de CAF-populatie voorkomt of een OG/S-check niet heeft plaatsgevonden, dient het bezwaarschrift inhoudelijk te worden behandeld.

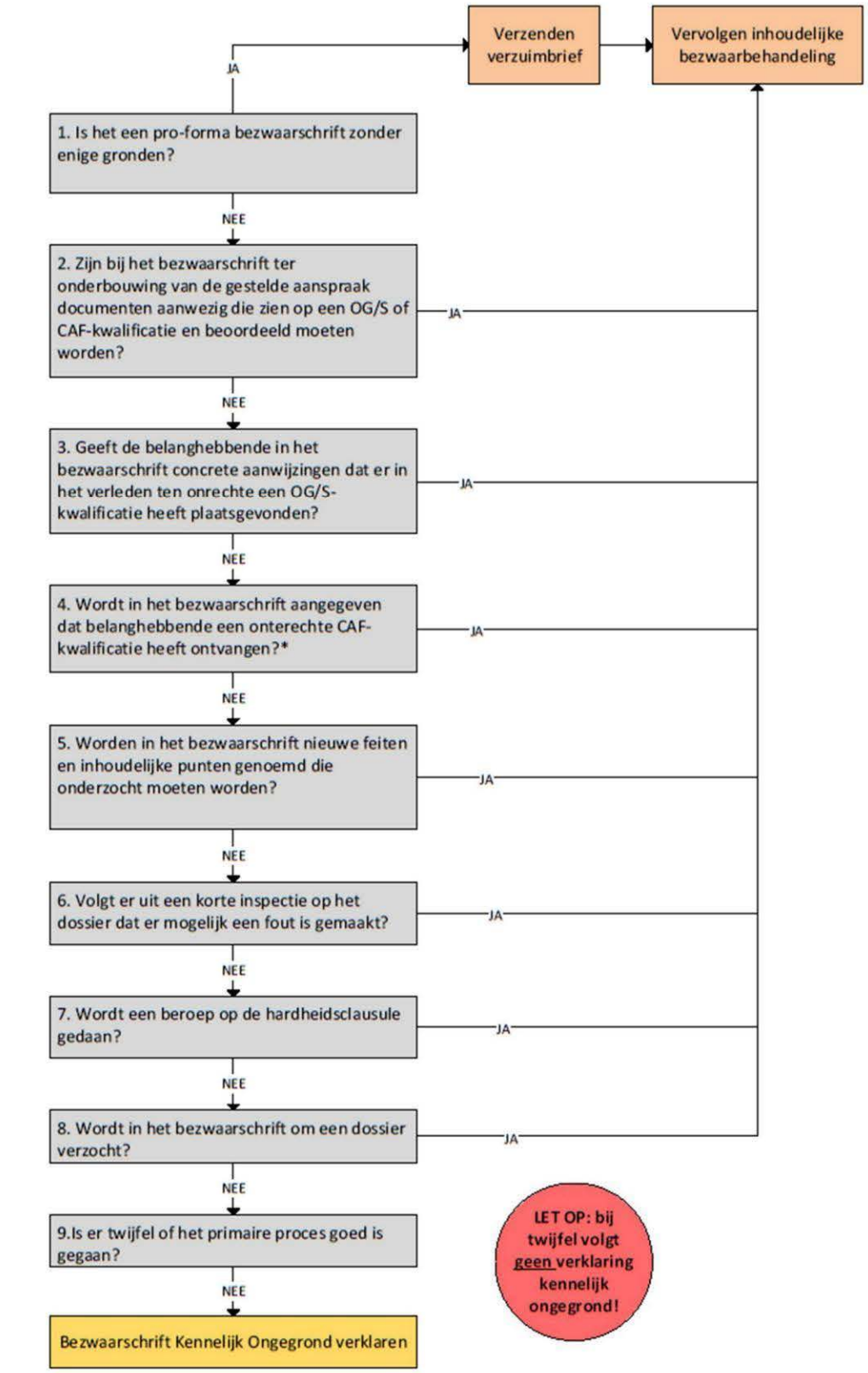
Bij de beoordeling of een bezwaarschrift van een zelfmelder tegen een afwijzende hzk-beschikking inhoudelijk behandeld moet worden, vormen vervolgens na de CAF-populatiecheck en de O/GS check, onderstaande vragen een leidraad om te beoordelen of kennelijk ongegrond verklaring mogelijk is. De volgende vragen dienen allemaal met 'nee' te worden beantwoord om het bezwaarschrift met kennelijk ongegrond te kunnen beantwoorden.

1. Is het een pro-forma bezwaarschrift zonder enige gronden?
2. Zijn bij het bezwaarschrift ter onderbouwing van de gestelde aanspraak documenten aanwezig die zien op een OG/S of CAF-kwalificatie en beoordeeld moeten worden?
3. Geeft de belanghebbende in het bezwaarschrift concrete aanwijzingen dat er in het verleden ten onrechte een OG/S-kwalificatie heeft plaatsgevonden?
4. Wordt in het bezwaarschrift aangegeven dat belanghebbende een onterechte CAF-kwalificatie heeft ontvangen?
5. Worden in het bezwaarschrift nieuwe feiten en inhoudelijke punten genoemd die onderzocht moeten worden?
6. Volgt er uit een korte inspectie op het dossier dat er mogelijk een fout is gemaakt?
7. Wordt een beroep op de hardheidsclausule gedaan?
8. Wordt in het bezwaarschrift om een dossier verzocht?
9. Is er twijfel of het primaire proces goed is gegaan?

Indien bovenstaande vragen alle met 'nee' kunnen worden beantwoord, kan het bezwaarschrift kennelijk ongegrond worden verklaard. Let op, bij twijfel volgt geen kennelijk ongegrond verklaring en zal het bezwaarschrift inhoudelijk moeten worden beantwoord.

Schematisch kan dit als volgt worden weergegeven:

[5] Zie bijvoorbeeld ABRvS 17-11-2021, ECLI:NL:RVS:2021:2564, r.o. 4.1



*De CAF-checks zijn nog niet afgerond: 1700 burgers zijn nog niet volledig beoordeeld. Deze groep dient daardoor tijdelijk uitgesloten te worden van verkorte behandeling (kennelijk ongegrond verklaring). Op het moment dat de CAF-checks voor alle burgers zijn beoordeeld, kan ook deze groep meegenomen worden in de verkorte behandeling en komt deze vraag bij de beoordeling een bezwaar al dan niet inhoudelijk te behandelen te vervallen.

Koud inplannen hoorgesprek hzk bezwaar

Als er bij een ontvankelijk bezwaar in het bezwaarschrift en in het dossier geen telefoonnummer en geen e-mailadres van de belanghebbende aanwezig is, kun je niet telefonisch of per e-mail met belanghebbende afstemmen over het hoorgesprek. Dat betekent dat je moet overgaan tot het koud inplannen van een hoorgesprek. De backoffice voegt het als opmerking bij het bezwaar toe als dit het geval is.

De volgende situaties komen voor:

	Situatie	Actie
	Nieuw bezwaar, nog geen OVB verstuurd	Versturen OVB brief inclusief koud inplannen hoorgesprek
	Nieuw bezwaar, OVB al verstuurd (inclusief verzoek opsturen contactgegevens)	Versturen OVB brief inclusief koud inplannen hoorgesprek

Nieuw ontvankelijk bezwaar, nog geen OVB verstuurd

Bezwaarbehandelaar

- Maak de brief 'koud inplannen hoorgesprek' (kenmerk **UHT-VOA HZ GG**) aan in TVS

  LET OP: zolang het template van deze brief in TVS nog leeg is, kopieer je de tekst die in de brief moet komen uit het standaard format (opgeslagen op de q-schijf)

- Plan het hoorgesprek in Webex drie weken na dagtekening van de OVB. Dit doe je door de volgende stappen uit te voeren:

  - **Stap 1:** Ga naar vergaderingen in Webex
  - **Stap 2:** Klik op de knop vergadering inplannen
  - **Stap 3:** Zet bij onderwerp 'Hoorgesprek (initialen + achternaam bezwaarmaker)'
  - **Stap 4:** Pas de datum en de tijd aan van het hoorgesprek (drie weken na de dagtekening van de brief **UHT-VOA HZ GG**.

    Voorbeeld: dagtekening UHT-VOA HZ GG is 27 januari 2026 →Datum hoorgesprek 17 februari 2026.

  - **Stap 5:** Klik op de knop inplannen
  - **Stap 6:** Ga naar je mailbox. Zoek de e-mail op die je hebt ontvangen van Rijksvideo Vergaderen over de ingeplande vergadering.
  - **Stap 7:** Zoek naar de inloggegevens voor de vergadering

    LET OP: Neem het vergaderingsnummer en wachtwoord op in de brief (**UHT-VOA HZ GG**)

- Maak de brief definitief
- Vermeld in het invoerdocument dat de Backoffice de brief kan verzenden door het product 'Verstuurd koude uitnodiging hoorgesprek' + datum van versturen (datum dagtekening) in te vullen
- Voer daarnaast in het invoerdocument het product 'dagtekening ontvangstbevestiging' in met daarbij dezelfde datum van versturen (datum dagtekening)

Backoffice	• Verstuur de brief **UHT-VOA HZ GG** • Leg in de Stavaza vast wanneer je de brief hebt verstuurd door de datum van de dagtekening in te vullen in de kolom 'Bericht concept HZ' • Leg ook de datum dagtekening ontvangstbevestiging vast in de Stavaza • Is het dossier verstuurd? Vul dan dezelfde datum in bij de kolom 'Dossier verstuurd'.

Nieuw bezwaar, OVB al verstuurd (inclusief verzoek opsturen contactgegevens)

Bezwaarbehandelaar	• Maak een concept brief 'inplannen koude hoorzitting' aan in TVS (kenmerk **UHT-VOA HZ GG**) • Plan het hoorgesprek in Webex drie weken na dagtekening van de OVB. Dit doe je door de volgende stappen uit te voeren: ○ **Stap 1:** Ga naar vergaderingen in Webex ○ **Stap 2:** Klik op de knop vergadering inplannen ○ **Stap 3:** Zet bij onderwerp 'Hoorgesprek (initialen + achternaam bezwaarmaker)' ○ **Stap 4:** Pas de datum en de tijd aan van het hoorgesprek (drie weken na de dagtekening van de brief **UHT-VOA HZ GG**. Voorbeeld: dagtekening UHT-VOA HZ GG is 27 januari 2026 →Datum hoorgesprek 17 februari 2026). ○ **Stap 5:** Klik op de knop inplannen ○ **Stap 6:** Ga naar je mailbox. Zoek de mail die je hebt ontvangen van Rijksvideo Vergaderen over de ingeplande vergadering. ○ **Stap 7:** Zoek naar de inloggegevens voor de vergadering **LET OP:** Neem het vergaderingsnummer en wachtwoord op in de brief (**UHT-VOA HZ GG**) • Maak de brief definitief • Vermeld in het invoerdocument dat de Backoffice de brief kan verzenden door het product 'Verstuurd koude uitnodiging hoorgesprek' + datum van versturen (datum dagtekening) in te vullen

Backoffice	• Verstuur de brief **UHT-VOA HZ GG** • Leg in de Stavaza vast wanneer je de brief hebt verstuurd door de datum van de dagtekening in te vullen in de kolom 'Bericht concept HZ'

Belanghebbende neemt contact op met UHT om de afspraak te verzetten

Als de belanghebbende na het ontvangen van de brief UHT-VOA HZ GG contact opneemt met UHT om de afspraak te verzetten, maak je in overleg met de belanghebbende een nieuwe afspraak.

Deze afspraak vindt plaats:

- Binnen vier weken na de datum van de uitnodigingsbrief (**UHT-VOA HZ GG**); OF
- Binnen twee weken na de oorspronkelijk geplande hoorzitting

Bezwaarbehandelaar	• Vul in het invoerdocument de volgende producten in: ○ 'Type hoorzitting' met daarbij wat voor type hoorzitting je hebt ingepland ○ 'Tijd hoorzitting' met daarachter de datum en het tijdstip van de geplande hoorzitting • Als je nu wel de contactgegevens hebt ontvangen van de belanghebbende leg je deze vast middels een notitie in TVS. Gebruik daarbij het volgende voorbeeld format: *#UHTHZK* *[aanleiding]: Mevrouw heeft per mail haar mailadres gedeeld: ...@outlook.com* • Als de belanghebbende bij UHT bekend is, kun je de contactgegevens ook aanpassen bij 'Contactgegevens burger'. Dit komt dan automatisch in het klantbeeld in TVS te staan.

Belanghebbende niet verschenen op het hoorgesprek

Als de belanghebbende binnen twee weken na dagtekening van brief **UHT-VOA HZ GG** niet heeft gereageerd en niet is verschenen op het hoorgesprek verstuur je de brief **UHT-VOA HZ GG ABS**.

Bezwaarbehandelaar	• Maak een concept brief 'Niet verschenen bij hoorgesprek zonder opgaaf redenen' (kenmerk **UHT-VOA HZ GG ABS**) aan in TVS • Maak de brief definitief • Vermeld in het invoerdocument dat de Backoffice de brief kan verzenden. Gebruik hiervoor het product 'Rappel koude uitnodiging hoorgesprek' met daarbij de datum van versturen (datum dagtekening) • Hou zelf bij of je binnen een week een reactie ontvangt van belanghebbende.

Backoffice	• Verstuur de brief **UHT-VOA HZ GG ABS** • Leg in de Stavaza vast wanneer je de brief hebt verstuurd door de datum van de dagtekening in te vullen in de kolom 'HZ geannuleerd 1'(kolom CB).

Geen reactie of reden niet akkoord

Bezwaarbehandelaar	• Als je binnen een week na het versturen van de brief (kenmerk **UHT-VOA HZ GG ABS**) geen reactie ontvangt ga je verder met de behandeling van je bezwaar zonder hoorgesprek • Als je binnen een week na het versturen van de brief **UHT-VOA HZ GG ABS** wel een reactie ontvangt en je gaat niet akkoord met de opgegeven reden waarom de belanghebbende niet aanwezig was ga je ook verder met de behandeling van je bezwaar zonder hoorgesprek **LET OP: bespreek de reden die de belanghebbende opgeeft met de VTA voordat je verder gaat met je bezwaarbehandeling** • Leg de reden vast middels een notitie in TVS. Gebruik daarbij het volgende format: *#UHTHZK* *[reden belanghebbende]* • Geef in beide gevallen via het invoerdocument door dat er geen hoorgesprek meer komt door het product 'Hoorzitting' in te voeren met als uitkomst 'nee'.

Wel reactie en reden akkoord

Bezwaarbehandelaar

- Als je binnen een week na het versturen van de brief (kenmerk **UHT-VOA HZ GG ABS**) een reactie ontvangt en je gaat akkoord met de opgegeven reden waarom de belanghebbende niet aanwezig was plan je een nieuw hoorgesprek in.

  Deze afspraak vindt plaats:
  - Binnen vier weken na de datum van de uitnodigingsbrief (**UHT-VOA HZ GG**); OF
  - Binnen twee weken na de oorspronkelijk geplande hoorzitting

  LET OP: bespreek de reden die de belanghebbende opgeeft met de VTA voordat je verder gaat met je bezwaarbehandeling

- Leg de reden vast middels een notitie in TVS. Gebruik daarbij het volgende format:

  #UHTHZK
  [reden belanghebbende]

- Vul in het invoerdocument de volgende producten in:

  - 'Verstuurd actieve uitnodiging hoorgesprek' met daarbij de datum dagtekening.
  - 'Type hoorzitting' met daarbij wat voor type hoorzitting je hebt ingepland
  - 'Tijd hoorzitting' met daarachter de datum en het tijdstip van de geplande hoorzitting

- Als je nu wel de contactgegevens hebt ontvangen van de belanghebbende leg je deze vast middels een notitie in TVS. Gebruik daarbij het volgende voorbeeld format:

  #UHTHZK
  [aanleiding]: Mevrouw heeft per mail haar mailadres gedeeld: ...@outlook.com

- Als de belanghebbende bij UHT bekend is, kun je de contactgegevens ook aanpassen bij 'Contactgegevens burger'. Dit komt dan automatisch in het klantbeeld in TVS te staan.

  Je kunt nu contact opnemen met de belanghebbende middels de verstrekte contactgegevens.

Handboek bezwaar hzk

Versiebeheer

Versie	Datum	Opmerking
0.01	10-08-2023	Eerste conceptversie (Team bezwaar overig)
0.1	25-03-2025	Tweede conceptversie (Team bezwaar overig)
0.11	16-06-2025	Derde conceptversie (Team bezwaar overig)
0.2	13-01-2026	Vierde conceptversie met input vanuit procesregie
0.8	26-01-2026	Feedback Vaktechniek verwerkt. Zowel tekstueel als inhoudelijk.
0.81	28-01-2026	Input vanuit 5.1.2e overig er in verwerkt
0.82	03-02-2026	Input vanuit 5.1.2e verwerkt.
1.0	10-02-2026	Eerste definitieve versie. **Goedgekeurd door** 5.1.2e

Inhoudsopgave

Algemeen 3
Deel 1: Procedure voordat de beslissing op bezwaar genomen wordt 4
1. De checklist bellen - voor het eerste contact 4
1.2 Achtergrond 4
1.2 Het eerste contact: uitgangspunten voor het gebruik 4
1.3 Het eerste contact: introductie 5
1.4 Het eerste contact: doel van het gesprek 6
2. Notitie aanmaken 8
3. Procesverloop 8
Deel 2: Inhoud van de beslissing op bezwaar 9
4. Methodiek algemeen bezwaar 9
4.1 Toelichting op de beslissing op uw bezwaar 9
4.2 Indien het recht betwist wordt - institutionele vooringenomenheid (art 2.16 Wht) 9
4.3 Indien het recht betwist wordt OG/S (art 2.17 Wht) 10
4.4 Indien de hoogte betwist wordt IVG (art 2.16) 10
4.5 Indien de hoogte betwist wordt O/GS (art 2.17) 11
4.6 Algemeen 12
5. Specifieke bezwaargronden 12
5.1 Belanghebbende is van mening is dat hij een hoger bedrag heeft moeten terugbetalen 12
5.2 Niet eens met de hoogte vanwege een directe afboeking 12
5.3 Niet eens met de hoogte vanwege vermindering 130%-regel door Samenloop IVG en O/GS 12
5.4 Berekening klopt, maar bedrag volgens belanghebbende nog steeds te laag. 12
5.5 Ik ben niet de aanvrager, maar ik heb wel alles terug moeten betalen. Ex-partner krijgt nu de vergoeding. 13
5.6 Betalingsregeling is geweigerd vanwege OG/S op naam toeslagpartner 13
5.7 Hardheidsclausule (bijvoorbeeld gevolgschade) Nog nader te bepalen 13
5.8 Motiverings- en zorgvuldigheidsbeginsel 13
5.9 Belanghebbende beroept zich op onrechtmatige daad 14

5.10 Gemeente werkt niet mee 14
6. Algemene bezwaargronden 14
6.1 Niet ontvankelijk – ontbreken primair besluit art. 6:5 en 6:6 Awb 14
6.2 Niet ontvankelijk – geen hoorgesprek i.v.m. kennelijk niet-ontvankelijk bezwaar art 7:3 Awb 15
6.3 Niet ontvankelijk – geen hoorgesprek i.v.m. kennelijk ongegrond bezwaar art 7:3 Awb 15
7. Proceskostenvergoeding aanhangig bezwaar 15
7.1 In geval van gegrond bezwaar 15
7.2 In geval van ongegrond bezwaar: 15
Bijlage 1: BOB Zelfmelders kennelijk ongegrond 16
Bijlage 2: BOB Zelfmelders Ongegrond – inhoudelijk behandeld 17
Bijlage 3: BOB hzk Gegrond art. 2.16 20
Bijlage 4: BOB OGS Gegrond art 2.17 21
Bijlage 5: BOB hzk Ongegrond art. 2.16 22
Bijlage 6: BOB OGS Ongegrond art. 2.17 23

Algemeen

Dit handboek is bedoeld voor jou als bezwaarbehandelaar die werkzaam is voor de huurtoeslag/zorgtoeslag en kindgebondenbudget (hzk) bij UHT. Je krijgt een bezwaardossier toebedeeld, maar wat nu? Dit handboek geeft je handvatten om jouw bezwaardossier inhoudelijk op een juiste wijze af te ronden.

Dit handboek bestaat uit twee delen. In het eerste deel van dit handboek staan de stappen beschreven die je neemt, voordat je een beslissing op bezwaar schrijft. In Hoofdstuk 1 vind je de wijze waarop het eerste contactmoment behoort te geschieden. Volg deze stappen om ervoor te zorgen dat het eerste contact met de bezwaarmaker/gemachtigde goed verloopt. Vervolgens vind je in hoofdstuk 2 de wijze waarop je een notitie maakt. In hoofdstuk 3 staan opties voor het beschrijven van het procesverloop.

Na het doorlopen van het eerste gedeelte van het handboek heb je dus het eerste contactmoment gehad met bezwaarmaker/gemachtigde. Na het eventuele hoorgesprek kom je aan bij het schrijven van de beslissing op bezwaar. Hiervoor ga je naar het tweede gedeelte van dit handboek.

In het tweede gedeelte van dit handboek vind je de tekstblokken die je kunt gebruiken voor de beslissing op bezwaar.

Let op! Bij het gebruik van de specifieke tekstblokken is het van belang dat jij als jurist verantwoordelijk bent voor jouw beslissing op bezwaar. Het knippen en plakken van tekstblokken is niet altijd in elk dossier toepasbaar. Je kunt het tekstblok dan als uitgangspunt nemen en het hier en daar wijzigen. Nogmaals moet benadrukt worden dat er door de jurist zelf nagedacht moet worden bij het gebruiken van deze tekstblokken of deze goed aansluiten op jouw dossier.

Voor het gebruik van dit handboek wordt verondersteld dat je als jurist bekend bent met het programma TVS en dat je weet waar de map van de hzk op de Q-schijf te vinden is. Dit handboek bakent alleen af op welke wijze je de procedure moet volgen. Wat je allemaal moet doen om een dossier op een juiste manier af te ronden vind je in de werkinstructie. Samenvattend, in de werkinstructie staat wat je allemaal moet doen. In dit handboek vind je hoe je dat inhoudelijk dient te doen. De werkinstructie is te vinden op 5.1.2i

Tevens is het van belang om te vermelden dat dit handboek moet worden gezien als een levend document. Een document dat doorontwikkeld wordt en dus van tijd tot tijd kan veranderen. De aanpassingen van teksten vinden plaats door de VTA kwaliteit, integraliteit en uniformiteit, zodat de eenheid bewaard wordt. Heb je een goed tekstvoorstel? Leg dit dan voor aan de VTA hzk. Wanneer het akkoord is bevonden voegt de VTA kwaliteit, integraliteit en uniformiteit het toe aan dit handboek. Vervolgens geeft de VTA kwaliteit de wijzigingen door aan procesregie, zodat de meest actuele versie van het handboek op de UHT Kennisbank kan worden geplaatst.

Deel 1: Procedure voordat de beslissing op bezwaar genomen wordt

1. De checklist bellen - voor het eerste contact

1.2 Achtergrond

Doel
De 'Checklist Bellen' beschrijft de standaard stappen die je als medewerker van team Bezwaar neemt bij telefonisch contact met een bezwaarmaker of gemachtigde.

LET OP: bij zelfmelders (met een afwijzende hzk beschikking) wordt voorafgaand aan het belcontact met de bezwaarmaker beoordeeld of het bezwaar kennelijk ongegrond kan zijn aan de hand van het 'Besliskader kennelijk ongegrond verklaring ZM HZK-regeling'. Als een bezwaar kennelijk ongegrond is, vindt er géén hoorgesprek plaats.

Voor meer informatie wordt verwezen naar de Werkinstructie hzk in de Werkinstructie Bezwaar Overig.

Toepassingsbereik
Deze Checklist Bellen is een checklist voor team Bezwaar Nieuwe Regelingen van UHT.

Bezwaarmaker, belanghebbende, gemachtigde
Tijdens het bellen en/of horen hebben wij te maken met de belanghebbende van het bezwaarschrift tegen de beschikking over de hzk-vergoeding. Belanghebbende is degene om wie het draait en degene aan wie de beschikking is gericht. Belanghebbende kan worden bijgestaan door een gemachtigde: een rechtsbijstandverlener, kennis /familielid of een wettelijk vertegenwoordiger zoals een bewindvoerder of curator. In deze checklist wordt met bezwaarmaker alle hiervoor genoemde rollen bedoeld.

1.2 Het eerste contact: uitgangspunten voor het gebruik

Dit is het eerste telefonisch gesprek door een bezwaarbehandelaar nadat bezwaarmaker bezwaar heeft ingediend tegen een beschikking. Probeer in dit gesprek zo goed mogelijk te achterhalen waarom er bezwaar is ingediend en leg uit wat er met het bezwaar gaat gebeuren.

Indien belanghebbende zelf bezwaar maakt, is het belangrijk om hem of haar het gevoel te geven dat er iemand is die een luisterend oor heeft en begrip toont voor wat belanghebbende heeft meegemaakt. Let op: jouw kennis is van juridische aard en je kan niet altijd een antwoord hebben op andere vragen.

Voordat je gaat bellen:

- Open TVS.
- Spreek belanghebbende aan met "u".
- Gemachtigde: indien er sprake is van een beroepsmatig gemachtigde (advocaat/jurist o.i.d.) kan het voorkomen dat je eerst een telefonist aan de lijn krijgt.
- Je hebt het gesprek voorbereid en weet welke informatie je wilt opvragen en/of bespreken. Zorg voor een uitleg waarom je de betreffende informatie nodig hebt.
- Neem telefonisch contact op met de bezwaarmaker. Er worden standaard 3 belpogingen ondernomen. Indien bekend, wordt minimaal één keer op het dagdeel gebeld dat het voorkeursmoment van de bezwaarmaker betreft. Er moet minimaal 3 uur tussen elke belpoging zitten. Spreek bij een derde belpoging de voicemail van bezwaarmaker in.

3833952 0008

Als de ouder niet op neemt, spreek dan een voicemail in. Als dit niet mogelijk is, maak je alleen een notitie zoals hieronder staat beschreven.

Let op: Bij het inspreken van de voicemail is het belangrijk om geen privacy-inhoudelijke informatie te geven.

***<Goedemorgen/goedemiddag>**, u spreekt met **<naam behandelaar>** van de Uitvoeringsorganisatie herstel Toeslagen. Ik heb u geprobeerd te bereiken in verband met het bezwaar dat u heeft ingediend. Ik wil dit kort met u bespreken om te kijken of u nog vragen heeft of aanvullende informatie wilt meegeven.*
Ik probeer u op een later moment nog een keer te bellen.
Ik wens u een prettige dag. Einde bericht.

Tijdens het bellen:

- Bel altijd met een zichtbaar (zakelijk) nummer, nooit met een afgeschermd nummer.
- Indien persoonsgebonden informatie gedeeld wordt in het gesprek: voer altijd een burgerverificatie uit door het BSN-nummer te vragen en een controlevraag (geboortedatum en/of adres en postcode) te stellen. Deze stap kan worden overgeslagen bij het bellen met een beroepsmatig gemachtigde.
- Houd rekening met het taalniveau van je gesprekspartners. Als ze je niet begrijpen, herhaal dan zo nodig wat je verteld hebt en probeer je boodschap begrijpelijker te maken. Een eerste reactie van de bezwaarmaker kan weerstand zijn, in plaats van het uiten van hun onbegrip over de onbegrijpelijke situatie.
- Schenk aandacht aan de specifieke behoefte van de bezwaarmaker (die je al hebt voorbereid voor het gesprek). Bied een luisterend oor voor het persoonlijke verhaal. Gebruik de 'LSD-methode': luisteren, samenvatten en doorvragen.
- Medewerkers van UHT treden nooit sturend op richting de bezwaarmaker. Te allen tijde zal de wens van de bezwaarmaker centraal staan. Benoem ook de eventuele gevolgen van de wens(en) van de bezwaarmaker. Niet alles is vrijblijvend of mogelijk.
- Doe tijdens het gesprek geen toezeggingen. Wees vooral een luisterend oor. Ook in geval bezwaarmaker emotioneel dan wel boos is op bijvoorbeeld de Belastingdienst en/of UHT. Blijf te allen tijde professioneel.
- Wees zo transparant mogelijk en kom je afspraken na.

1.3 Het eerste contact: introductie

Vriendelijke introductie:
Stel jezelf voor en vraag of het uitkomt om nu te bellen. Indien het niet uitkomt, plan dan een nieuwe afspraak in binnen x-periode.

- Belanghebbende

***<Goedemorgen/goedemiddag>** U spreekt met **<naam behandelaar>** van de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen. Ik bel naar aanleiding van het bezwaar dat u heeft ingediend. Komt het nu uit om te bellen?*
Mocht het niet uitkomen maak ik graag een nieuwe afspraak met u. Wanneer zou een geschikt moment zijn?

Vraag de bezwaarmaker ter controle de laatste drie cijfers van zijn/haar burgerservicenummer en stel vervolgens de controlevraag (wat is de geboortedatum?) om zo de privacy van de bezwaarmaker te waarborgen en persoonlijke gegevens alleen met de juiste persoon te delen.

3833952 0008

Kunt u mij de laatste drie cijfers van uw burgerservicenummer vertellen ter controle? En zou ik uw geboortedatum mogen weten? Bedankt.

Is dit niet de juiste persoon excuseer dan en controleer het telefoonnummer. Indien er een e-mailadres bekend is, stuur de bezwaarmaker dan een e-mail. Is er geen e-mailadres bekend, stuur dan een brief (kenmerk UHT-BZW EXTP HZK NKO NV TLA INF) waarin je de bezwaarmaker verzoekt de ontbrekende gegevens toe te sturen. Geef de bezwaarmaker daarvoor een termijn van twee weken.

- Telefoniste beroepsgemachtigde

<Goedemorgen/goedemiddag> *U spreekt met* ***<naam behandelaar>*** *van de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen.*
Ik zou graag <de heer of mevrouw> <naam gemachtigde> willen spreken, is <hij of zij> beschikbaar?

Vaak vragen zij voor welk dossier je belt. Geef dat aan en laat je naam en telefoonnummer achter als je niet direct doorverbonden wordt.

- (Beroeps)gemachtigde

<Goedemorgen/goedemiddag> *U spreekt met* ***<naam behandelaar>*** *van de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen. Ik bel naar aanleiding van het bezwaar dat u heeft ingediend namens <naam belanghebbende>. Komt het nu uit om te bellen?*
Mocht het niet uitkomen maak ik graag een nieuwe afspraak met u. Wanneer zou een geschikt moment zijn?

1.4 Het eerste contact: doel van het gesprek

Leg uit wat er met het bezwaar zal gebeuren.

- Belanghebbende

Wij hebben uw bezwaar ontvangen. Uw bezwaar gaat over ***< reden bezwaar>.***

Geef een korte uitleg over de bezwaarprocedure en bespreek de vervolgstappen met de bezwaarmaker.

Geef vervolgens aan:
Voordat wij een beslissing nemen op uw bezwaar, heeft u het recht op een hoorgesprek. In dit gesprek heeft u de mogelijkheid om uw bezwaargronden toe te lichten, nader aan te vullen en eventueel bewijsstukken in te dienen. Wilt u hiervan gebruik maken?

- Gemachtigde

Wij hebben uw bezwaar ontvangen. U heeft namens ***<naam belanghebbende/ex-toeslagpartner>*** *bezwaar ingediend tegen de beschikking van* ***<datum beschikking>*** *over de hzk-vergoeding.*

Geef een korte uitleg over de bezwaarprocedure en bespreek de vervolgstappen met de bezwaarmaker.

Geef vervolgens aan:

Voordat wij een beslissing nemen op het bezwaar, heeft ***<naam belanghebbende>*** *volgens de wet het recht op een hoorgesprek om de bezwaargronden toe te lichten, nader aan te vullen en evt. bewijsstukken in te dienen. Wilt u hiervan gebruik maken?*

OF

3833952 0008

Ik zag in het bezwaarschrift dat belanghebbende gehoord wilt worden.

Wel of geen hoorgesprek
Zo ja: Vraag aan bezwaarmaker of hij/zij het gesprek telefonisch, fysiek of via videobellen wil laten plaatsvinden. Geef direct ook beschikbare data door. Een gemachtigde zal dit meestal eerst willen bespreken met belanghebbende. Bij een volgend gesprek of via de e-mail kan verder gecommuniceerd worden over het plannen van een hoorgesprek.

Er zijn 4 opties:

OPTIE 1: Direct telefonisch hoorgesprek. Zie 'de module horen'.
OPTIE 2: Telefonisch of digitaal hoorgesprek op een ander moment. Plan een gesprek in, leg uit dat de uitnodiging met de afgesproken datum en tijd nog volgt en rond het gesprek af.
OPTIE 3: Fysiek hoorgesprek. Spreek een datum/tijd en plaats af en leg uit dat de uitnodiging en de exacte locatie op de afgesproken plaats nog volgt.
OPTIE 4: Afzien van hoorgesprek. Leg de vervolgprocedure uit (binnen welke termijn een BOB zal worden genomen). Zorg voor een schriftelijke bevestiging dat afgezien wordt van het horen.

E-mailadres verifiëren
Verifieer het e-mailadres van belanghebbende/gemachtigde aangezien hier fouten in kunnen zitten. Herhaal vervolgens het e-mailadres voor een extra controle. Stuur eventueel een test e-mail en laat daarop reageren ter controle.

Vragen over andere onderwerpen
Indien er onderwerpen aan bod komen waar je geen kennis van hebt, kun je verwijzen naar het Serviceteam. Als je twijfelt, geef dan aan dat je de vraag gaat bespreken met een collega en dat je later terugbelt. Probeer concrete afspraken te maken en kom je afspraken na.

Mocht de bezwaarmaker om stukken vragen die betrekking hebben op reguliere toeslagen (bijvoorbeeld systeemnotities, overzichten over terugvorderingen/verrekeningen) dan kun je de bezwaarmaker verwijzen naar Dienst Toeslagen Regulier.

Helaas weet ik het antwoord op uw vraag niet. Mijn collega's bij het Serviceteam (0800 2 358 358) hebben een bredere kennis over UHT en kunnen u met uw vraag helpen.

OF

Helaas weet ik het antwoord op uw vraag niet. Ik zal uw vraag bij een andere collega neerleggen. Volgend week/morgen/moment X bel ik u hierover terug.

De informatie waar u in uw bezwaar om vraagt, gaat over reguliere toeslagen en is niet bij UHT aanwezig. Deze informatie is niet nodig voor de behandeling van uw bezwaar. U kunt de informatie opvragen bij Dienst Toeslagen Regulier. Zij kunnen u verder helpen.

Bezwaarmaker/gemachtigde wil geen hoorgesprek inplannen wegens "summier dossier"

Mocht een bezwaarmaker of gemachtigde weigeren om een hoorgesprek in te plannen, omdat men het bezwaardossier te summier vindt of eerst (aanvullende) stukken wil ontvangen, dan kan je het navolgende tekstblok gebruiken per brief/mail:

Geachte meneer/mevrouw,
De informatie waar u om vraagt in uw bezwaar is niet nodig voor de behandeling van uw bezwaar. Het dossier op basis waarvan wij op uw bezwaar beslissen, is al aan u toegezonden. Daarom gaan wij verder met de behandeling van uw bezwaar.
Voordat wij een beslissing nemen op uw bezwaar, heeft u volgens de wet recht op een hoorgesprek. In dit gesprek heeft u de mogelijkheid om uw bezwaar toe te lichten. Wilt u een hoorgesprek, dan vraag ik u om een datum en tijdstip door te geven waarop u gehoord wilt worden.

Wij stellen de volgende data voor: (…….).

Wilt u binnen 14 dagen na dagtekening van deze brief reageren?

Als u vragen hebt over dit bericht, belt u dan met mij op (……). Ik ben bereikbaar op maandag tot en met donderdag. U kunt ook een e-mail sturen naar (…….).

2. Notitie aanmaken

Na iedere belpoging maak je in TVS een notitie aan. In geval van een telefonisch of digitaal hoorgesprek verwijs je in TVS naar de plek waar het hoorverslag is opgeslagen.

Let op: Zet bij het onderwerp #UHT HZK Bezwaar, wanneer je een telefoonnotitie aanmaakt in TVS, zodat het serviceteam kan herkennen welke afdeling ze moeten doorverbinden wanneer de belanghebbende of (beroeps)gemachtigde terugbelt.

3. Procesverloop

Let op! Maak soms keuzes in de tekst. Schrijf je de bob in de je-vorm dan ook het procesverloop in de je-vorm schrijven.

OPTIE: In geval van verzoek extra termijn voor aanvullen gronden
(In uw bezwaarschrift** Op (datum)**) heeft u mij verzocht om een extra termijn te stellen voor het indienen van aanvullende bezwaargronden. Ik ben hiermee akkoord gegaan en heb de termijn voor het indienen van aanvullende gronden vastgesteld op (datum).

Op (datum) heeft u (aanvullende gronden** aanvullende informatie**) ingediend, waaronder (documenten). Deze (stukken**/bezwaargronden**) heb ik meegenomen bij de beoordeling van uw bezwaarschrift.

OPTIE : Verdaging
Op (datum) hebben we per (brief**e-mail**) de beslistermijn verdaagd met 6 weken tot (datum).

OPTIE: Verlenging
Op (datum) heb ik u verzocht de beslistermijn met (zes**) weken te verlengen tot (datum). U bent hiermee akkoord gegaan.

Op (datum) heb ik in overleg met u de beslistermijn nogmaals verlengd met (aantal) weken, omdat (reden verlenging).

Deel 2: Inhoud van de beslissing op bezwaar

4. Methodiek algemeen bezwaar

4.1 Toelichting op de beslissing op uw bezwaar

Toelichting: dit tekstblok gebruik je als inleiding op je verdere motivering.

Op 5 november 2022 is de Wet hersteloperatie Toeslagen (hierna Wht) in werking getreden.
In de Wht is een herstelregeling opgenomen voor mensen die zijn benadeeld bij de huurtoeslag, zorgtoeslag en kindgebondenbudget (hierna: hzk). Dit volgt uit een besluit van het kabinet om mensen die zijn benadeeld vanwege onjuist overheidshandelen bij het uitkeren van toeslagen ook bij hzk in aanmerking te laten komen voor een vergoeding. In het verleden heeft Belastingdienst/Toeslagen twee fouten gemaakt bij de hzk, namelijk:

1. institutionele vooringenomenheid (art. 2.16 Wht) en;
2. een onterechte Opzet/Grove Schuld (hierna: O/GS) kwalificatie (art. 2.17 Wht).

4.2 Indien het recht betwist wordt - institutionele vooringenomenheid (art 2.16 Wht)

Toelichting: indien een belanghebbende een afwijzende beschikking heeft ontvangen en na beoordeling van het bezwaarschrift kennelijk ongegrond wordt verklaard, dan sturen we hiervoor een standaard beschikking, zie bijlage 1 bij dit document. Indien het bezwaar inhoudelijk is behandeld dan kan onderstaand tekstblok gebruikt worden.

U schrijft dat u het er niet mee eens bent dat u geen recht heeft op een vergoeding vanwege institutionele vooringenomenheid. Hierover merken wij het volgende op.

Recht op vergoeding wegens Institutionele vooringenomenheid (artikel 2.16 Wht)
Belanghebbenden die door het Combiteam Aanpak Facilitators (CAF) onderzoek zijn benadeeld, komen in aanmerking voor een ambtshalve vergoeding, indien zij:

- betrokken zijn geweest bij een CAF-onderzoek en
- indien er ten aanzien van hen vóór 23 oktober 2019 bij de uitvoering van de hzk, sprake is van institutionele vooringenomen behandeling door Belastingdienst/Toeslagen
- zij hierdoor schade hebben geleden. Dit kan zowel materiële als immateriële schade zijn. Wanneer institutionele vooringenomenheid heeft geleid tot de terugvordering , of tot het stopzetten van de voorschotverlening hiervan, wordt ervan uitgegaan dat er sprake is geweest van schade.

Ons is niet gebleken dat u betrokken bent geweest bij een CAF-onderzoek en dat er in uw geval voor 23 oktober 2019 sprake is geweest van institutionele vooringenomen behandeling.

Of:

Belanghebbenden hebben geen recht op vergoeding indien er bij hen sprake is van een onregelmatigheid. Hierbij kan gedacht worden aan situaties wanneer het inkomen te hoog was om voor toeslag in aanmerking te komen of dat er om een andere reden geen recht was op hzk. Ook kan het zijn dat het belanghebbende zelf is aan te rekenen dat hij geen toeslag heeft ontvangen, bijvoorbeeld omdat belanghebbende geen contact meer opnam en/of zich niet aan afspraken hield.

In uw situatie ...

Of:

U heeft in (jaar) geen hzk ontvangen, omdat uw inkomen in dat jaar te hoog was. Er bestond dus geen recht op hzk. Wij hebben u over (jaar) daarom geen vergoeding toegekend.

Gelet op het bovenstaande komen wij tot de conclusie dat u (evt: in jaar) geen recht heeft op een vergoeding vanwege vooringenomenheid. Wij hebben uw bezwaar daarom ongegrond verklaard. (Note: de conclusie alleen aan het einde van de BOB)

4.3 Indien het recht betwist wordt OG/S (art 2.17 Wht)

Toelichting: indien een belanghebbende een afwijzende beschikking heeft ontvangen en na beoordeling van het bezwaarschrift kennelijk ongegrond wordt verklaard, dan sturen we hiervoor een standaard beschikking, zie bijlage 1 bij dit document. Indien het bezwaar inhoudelijk is behandeld dan kan onderstaand tekstblok gebruikt worden.

U maakt bezwaar omdat u niet in aanmerking komt voor een vergoeding vanwege een onterechte O/GS kwalificatie. Hierover merken wij het volgende op.

Mensen die zijn benadeeld komen voor een vergoeding in aanmerking, indien zij een onterechte O/GS kwalificatie hebben gekregen bij een terugvordering in het kader van de hzk.

De vraag die wij als eerste moeten beantwoorden is of er in uw geval sprake is van een onterechte of een terechte O/GS kwalificatie. Wij onderzoeken aan de hand van drie vragen of er daadwerkelijk sprake is van een 'terechte' O/GS. Als een indicatie van een van de genoemde indicatoren leidt tot een terechte O/GS-vaststelling, kan dit resulteren in het niet toekennen van een vergoeding voor een bepaald jaar of toeslag. Het gaat om de volgende drie vragen:

- is er sprake van O/GS?
- is er sprake van voldoende documentatie waaruit blijkt waarom een O/GS-kwalificatie is afgegeven?
- Is in communicatie met belanghebbende uitvoerig ingegaan op de vraag waarom er sprake is van O/GS?

In uw situatie…

Gelet op het bovenstaande komen wij tot de conclusie dat u (evt: in jaar) geen recht heeft op een vergoeding vanwege een onterechte O/GS-kwalificatie. Wij hebben uw bezwaar daarom ongegrond verklaard. (Note: de conclusie alleen aan het einde van de BOB)

4.4 Indien de hoogte betwist wordt IVG (art 2.16)

<u>Indien de hoogte betwist wordt</u>
U schrijft dat u het niet eens bent met de hoogte van de vergoeding vanwege institutionele vooringenomenheid. Hierover merken wij het volgende op.

Hoogte vergoeding op basis van artikel 2.16 Wht
Het bedrag van de vergoeding naar aanleiding van institutionele vooringenomenheid als bedoeld in artikel 2.16 Wht, betreft het bedrag van de hzk dat is teruggevorderd, niet is toegekend of niet als voorschot is uitbetaald als dat een direct gevolg is van institutionele vooringenomenheid van de BD/T. De vergoeding bedraagt 130% van dit bedrag. Dit staat in artikel 2.16, derde lid, Wht. Het percentage is opgebouwd uit het bedrag van de toeslag dat is teruggevorderd of niet is toegekend door vooringenomen overheidshandelen (100%) en uit een vergoeding voor het leed en de schade die het gevolg zijn van dat overheidshandelen (30%).

3833952 0008

De vergoeding wordt in bepaalde situaties verlaagd. Dit gebeurt in de volgende gevallen:

- Terugvordering: het toegekende bedrag wordt verminderd als het teruggevorderde bedrag van de hzk nog niet is betaald;
- Herziening van de toeslag: de vergoeding wordt ook verlaagd als de toeslag voor het betreffende berekeningsjaar later op een hoger bedrag is vastgesteld;
- Reeds toegekende vergoeding: als er al een vergoeding is toegekend vanwege een onterechte kwalificatie als O/GS op grond van artikel 2.17, eerste lid, wordt dit bedrag in mindering gebracht;
- Andere vergoedingen of vergoedingen: de vergoeding wordt verder verminderd met bedragen die op een andere manier als vergoeding of vergoeding zijn of worden toegekend.

Met onze beschikking van (datum) hebben wij u een bedrag toegekend van (hoogte bedrag). De berekening van het eerder aan u toegekend bedrag is opgenomen in de bijlage van de beschikking.

Toelichting
Het bedrag van de vergoeding (eventueel: over jaar) is juist/onjuist berekend. Hieronder lichten wij toe waarom.

Indien van toepassing (bij gegrond): leg uit welke bedragen zijn aangepast en waarom.

Indien van toepassing (bij ongegrond): Wij hebben het bedrag van (bedrag) immers verminderd met het bedrag dat u over (jaar) nog niet terug heeft betaald/ waarmee wij uw toeslag in het jaar (jaar) hebben herzien/ de reeds toegekende vergoeding vanwege de onterechte kwalificatie als O/GS/ een andere vergoeding.

Indien van toepassing: U heeft laten weten dat u een hoger bedrag heeft moeten terugbetalen (of aanpassen op de tekst van zijn bezwaar). Wij hebben u daarom op (datum) en op (datum) gevraagd bewijsstukken hierover toe te sturen. Wij hebben geen of onvoldoende bewijsstukken van u ontvangen. U heeft daarom niet aannemelijk gemaakt dat u recht heeft op een hogere vergoeding.

Gelet op het bovenstaande hebben uw bezwaar ongegrond verklaard. (NB: de conclusie alleen aan het einde van de BOB)

4.5 Indien de hoogte betwist wordt O/GS (art 2.17)

U bent het niet eens met de hoogte van de vergoeding vanwege uw onterechte O/GS kwalificatie. (eventueel iets meer zeggen over waarom niet, bijvoorbeeld dat hij het er niet mee eens is, omdat er geen rekening is gehouden met een directe afboeking). Hierover merken wij het volgende op.

Mensen die zijn benadeeld komen voor een vergoeding in aanmerking, indien zij een O/GS-kwalificatie hebben gekregen bij een terugvordering in het kader van de hzk. U heeft een O/GS kwalificatie gehad. U komt daarom in aanmerking voor een vergoeding op basis van artikel 2.17 Wht.

Als grondslag van de vergoeding dient het bedrag van de terugvordering. Deze vergoeding bedraagt 30% van het teruggevorderde bedrag waarvoor wij geen persoonlijke regeling hebben getroffen of wanneer wij een buitengerechtelijke schuldregeling hebben geweigerd op basis van de kwalificatie O/GS.

Met onze beschikking van (datum) hebben wij u een bedrag toegekend van (hoogte bedrag). De berekening van het eerder aan u toegekend bedrag is opgenomen in de bijlage van de beschikking .

4.6 Algemeen

4.6.1 Brede ondersteuning

De wetgever acht een financiële vergoeding voldoende en passend voor mensen die zijn benadeeld. Daarom komt er geen extra maatregel voor brede gemeentelijke ondersteuning. Dit omdat de mensen die zijn benadeeld door de hzk doorgaans aanzienlijke lager bedragen moeten terugbetalen in vergelijking met de kinderopvangtoeslagaffaire. Voor de hzk-regeling is brede hulp niet formeel ingeregeld. Belanghebbenden die onder deze regeling vallen, kunnen op eigen initiatief ondersteuning vragen bij de gemeente in het kader van reguliere ondersteuning. Dit proces verloopt niet via UHT CNR en is geen standaard onderdeel van het hersteltraject. Mocht u ondersteuning vanuit uw gemeente wensen, kunt hiervoor zelf contact opnemen met uw eigen gemeente.

4.6.2 Aanvullende compensatie voor werkelijke schade

De Commissie Werkelijke Schade (hierna: CWS) adviseert de BD/T over het toekennen van aanvullende vergoedingen voor werkelijke schade die mensen die benadeeld zijn hebben geleden als gevolg van de kinderopvangtoeslagaffaire. Dit betreft schade die niet wordt gedekt door de reeds uitgekeerde herstelbedragen. Er is in de hzk-regeling geen mogelijkheid opgenomen om aanvullende schade te vergoeden. Daarom kunt u niet naar de Commissie Werkelijke Schade of op een andere manier aanvullende schade bij de hzk-regeling vergoed krijgen.

5. Specifieke bezwaargronden

5.1 Belanghebbende is van mening is dat hij een hoger bedrag heeft moeten terugbetalen

U schrijft dat u een hoger bedrag heeft moeten terugbetalen (of aanpassen op de tekst van zijn bezwaar). Uit onze gegevens blijkt (aanvullen en eventueel verwijzen naar stukken in dossier)

5.2 Niet eens met de hoogte vanwege een directe afboeking

Hierover merken wij het volgende op. De vergoeding is voor de situatie waarin sprake is geweest van onbillijkheden van overwegende aard, die zich hebben voorgedaan bij de terugvordering. Deze disproportionele gevolgen zijn niet van toepassing op een bedrag dat direct op de terugvordering is afgeboekt voordat tot invordering is overgegaan. Vandaar dat de vergoeding berekend wordt over de daadwerkelijke terugvordering waarmee u bent geconfronteerd.

Eventueel: Met later gedane afboekingen houden wij géén rekening. U heeft namelijk bericht gekregen over de hoogte van het terugvorderingsbedrag waarin een dergelijke latere afboeking dus niet is meegenomen. Alleen dat bericht is de grondslag voor de berekening.

5.3 Niet eens met de hoogte vanwege vermindering 130%-regel door Samenloop IVG en O/GS

In (jaar) was er ten aanzien van dezelfde toeslagsoort sprake van een O/GS kwalificatie en ook een institutionele vooringenomen handeling (de 130%-regel). De hzk-regeling schrijft dan voor dat op de tegemoetkoming voor institutionele vooringenomenheid (130%), de aanwezige tegemoetkoming voor de O/GS (30%) wordt afgehaald. U ontvangt dus per saldo altijd de hoogste vergoeding met de 130% regel (130% + 30% - 30%). Dit is in uw situatie goed toegepast en berekend.

5.4 Berekening klopt, maar bedrag volgens belanghebbende nog steeds te laag.

U laat weten dat u het bedrag van de vergoeding nog steeds te laag vindt. Hierover merken wij het volgende op.

Belanghebbenden die zijn benadeeld worden vergoed voor het financiële nadeel dat ze hebben ondervonden door onjuist overheidshandelen. Hiermee beoogt de overheid het vertrouwen van deze burgers te herstellen. De O/GS-vergoeding wordt door de wetgever passend geacht bij het financiële nadeel dat is ondervonden. Belanghebbenden die zijn benadeeld in het kader van een onterechte

O/GS ontvangen een tegemoetkoming en geen volledige compensatie, omdat de terugvordering op zichzelf wel juist was.

5.5 Ik ben niet de aanvrager, maar ik heb wel alles terug moeten betalen. Ex-partner krijgt nu de vergoeding.

Wij begrijpen dat u het onrechtvaardig vindt dat uw ex-partner de vergoeding ontvangt. Wij merken hierover op dat de vergoeding voor de hzk volgens de Wht alleen wordt toegekend aan de aanvrager van de toeslag. Wij kunnen de hzk-vergoeding daarom niet toekennen aan een ander dan de aanvrager. Hopelijk kunt u met uw ex-partner tot een oplossing komen.

5.6 Betalingsregeling is geweigerd vanwege OG/S op naam toeslagpartner

De O/GS vaststelling is altijd op naam van degene die de toeslagbeschikkingen op zijn naam heeft. De betalingsregeling wordt namelijk voor de beschikkingen op het eigen BSN aangevraagd. Bij de weigering van de betalingsregeling wordt er vervolgens geen onderscheid gemaakt of het is op basis van opzet of grove schuld van de aanvrager of diens partner. Om deze reden kan dus ook een betalingsregeling worden geweigerd op basis van O/GS van de partner.

5.7 Hardheidsclausule (bijvoorbeeld gevolgschade) Nog nader te bepalen

De hardheidsclausule biedt de mogelijkheid om in individuele gevallen waarin sprake is van een onbillijkheid van overwegende aard, een vergoeding te verlenen. Dit geldt specifiek voor situaties waarin gevolgschade is ontstaan als gevolg van de hzk en waarin deze schade niet wordt vergoed onder de huidige regeling.

In de meeste gevallen is de gevolgschade bij andere toeslagen veroorzaakt door een terugvordering van de kinderopvangtoeslag, waarbij verrekening heeft plaatsgevonden met de hzk. Mensen die zijn benadeeld in dergelijke situaties kunnen reeds een vergoeding voor hun gevolgschade verkrijgen via de (CWS)

- Geen gevolgschade in de hzk-regeling.

Er zijn geen voorbeelden van (meer) gevolgschade die veroorzaakt is door de uitvoering van de huurtoeslag, de zorgtoeslag of het kindgebondenbudget. Daarom is er in de Wht geen mogelijkheid opgenomen om te verzoeken om een aanvullende vergoeding van (meer) gevolgschade voor de hzk-regeling.

- Gevolgschade met beroep op de hardheidsclausule: dat nog ntbb door Vaktechniek

5.8 Motiverings- en zorgvuldigheidsbeginsel

U stelt dat we ons besluit van (datum) niet voldoende hebben gemotiveerd. Ook bent u van mening dat het besluit onvoldoende zorgvuldig tot stand is gekomen. U beroept zich, met andere woorden, op het motiveringsbeginsel en het zorgvuldigheidsbeginsel.

Wat betreft het motiveringsbeginsel, zoals volgt uit artikel 3:46 Awb, merken we op dat ieder besluit moet rusten op een deugdelijke motivering. Dat wil zeggen dat de motivering een besluit moet kunnen 'dragen'. Volgens de wet en de rechtspraak betekent dit dat wij in ieder geval de feiten moeten benoemen op grond waarvan wij ons besluit hebben genomen en dat onze motivering logisch en begrijpelijk moet zijn. In ons besluit van (datum) hebben wij laten weten dat aan u een bedrag van (bedrag) is toegekend, omdat wij uw voorstel om mee te werken aan een schuldenregeling ten onrechte hebben afgewezen. Deze beslissing is genomen op grond van de artikelen 2.16 en/of 2.17 van de Wet hersteloperatie toeslagen. Wij merken volledigheidshalve op dat wij de mogelijkheid hebben om een besluit in een beslissing op bezwaar alsnog nader te motiveren, indien wij hierin tekort zijn geschoten. Als het besluit van (datum) onvoldoende zou zijn gemotiveerd, hebben wij dit gebrek met onze motivering in deze beslissing op bezwaar hersteld.

Het zorgvuldigheidsbeginsel, zoals volgt uit artikel 3:2 Awb, houdt in dat we alle relevante feiten en belangen bij ons besluit moeten betrekken. Wij hebben laten weten dat aan u een bedrag van (bedrag) is toegekend, omdat wij uw voorstel om mee te werken aan een schuldenregeling ten onrechte hebben afgewezen. Deze beslissing is genomen op grond van de artikelen 2.16 en/of 2.17 van de Wet hersteloperatie toeslagen. Het gaat in het genoemde artikel/ de genoemde artikelen om een wettelijk vastgesteld percentage van dit bedrag, waar wij niet vanaf mogen wijken. In de bezwaarprocedure is gebleken dat geen informatie hebben gemist of niet goed hebben beoordeeld. Het besluit van (datum) is dan ook zorgvuldig voorbereid en tot stand gekomen.

5.9 Belanghebbende beroept zich op onrechtmatige daad

U/ uw gemachtigde heeft een verzoek tot (aanvullende) schadevergoeding ingediend op grond van een onrechtmatige daad van de Belastingdienst/Toeslagen. Hierover merken wij het volgende op.

Verzoeken tot (aanvullende) schadevergoeding op grond van onrechtmatige daad worden behandeld door de afdeling klachten binnen UHT. Uw verzoek hebben we daarom doorgestuurd naar de afdeling klachten. Het verzoek wordt dus niet gelijktijdig met uw bezwaar behandeld. U/ Uw gemachtigde ontvangt hierover een bericht van de afdeling klachten.

5.10 Gemeente werkt niet mee

U schrijft dat de gemeente niet meewerkt en niets in het kader van de toeslagenaffaire heeft opgezet/ de aangeboden hulp voor u onvoldoende en ontoereikend is. Hierover merken wij het volgende op.

Elke gemeente bepaalt zelf op welke wijze de hulp wordt ingericht. Bij de gemeente werken mensen die speciaal zijn opgeleid om samen met u te kijken wat u nodig hebt in uw specifieke situatie. Wat iemand nodig heeft en welke hulp daarbij hoort is maatwerk. Dit kan per persoon en per gezin verschillen. De gemeente bepaalt welke ondersteuning passend is om een nieuwe start te faciliteren en voert die ondersteuning uit. De hulp en ondersteuning die aangeboden wordt valt echter buiten de mogelijkheden van UHT en deze bezwaarprocedure.

Evt: U kunt de volgende website van uw gemeente raadplegen voor meer informatie (website gemeente van belanghebbende).

6. Algemene bezwaargronden

6.1 Niet ontvankelijk – ontbreken primair besluit art. 6:5 en 6:6 Awb

Onder het kopje: **“Waarom krijgt u deze brief?”**
Op <DATUM> hebben wij uw bezwaar ontvangen. Wij verklaren uw bezwaar niet-ontvankelijk. Dit betekent dat wij uw bezwaar niet inhoudelijk behandelen. Hieronder leggen wij u uit waarom.

Onder het kopje: **"Toelichting op de beslissing op uw bezwaar"**
Voordat we een bezwaarschrift inhoudelijk in behandeling nemen, beoordelen we of het bezwaarschrift voldoet aan de eisen die de wet daarvoor stelt. Eén van de eisen die volgt uit artikel 6:5 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb), is dat er een besluit moet zijn genomen over uw recht op de vergoeding. U hebt nog geen beslissing ontvangen. Uit artikel 6:6, aanhef en onder a, van de Awb volgt dat we het bezwaar dan niet-ontvankelijk kunnen verklaren.

Een bezwaarschrift kan alsnog ontvankelijk worden verklaard, indien het besluit waartegen bezwaar wordt gemaakt ten tijde van de indiening van het bezwaarschrift óf reeds tot stand was gekomen óf nog niet tot stand was gekomen, maar de indiener redelijkerwijs kon menen dat dit wel reeds het geval was. Gebleken is dat beide situaties zich niet voordoen. Uw bezwaar is daarom niet-ontvankelijk. Dit betekent dat wij uw bezwaar niet inhoudelijk behandelen.

6.2 Niet ontvankelijk – geen hoorgesprek i.v.m. kennelijk niet-ontvankelijk bezwaar art 7:3 Awb
Zoals hierboven is toegelicht, hebben wij uw bezwaar niet-ontvankelijk verklaard. Van de wet mogen we afzien van het horen als er geen twijfel bestaat over de niet-ontvankelijkheid van het bezwaar. Hiervan is in uw situatie sprake. We zien daarom in uw situatie, met toepassing van artikel 7:3, aanhef en onder a, van de Awb, af van het horen.

6.3 Niet ontvankelijk – geen hoorgesprek i.v.m. kennelijk ongegrond bezwaar art 7:3 Awb
Zoals hierboven is toegelicht, hebben wij uw bezwaar ongegrond verklaard. Volgens de wet mogen wij afzien van het horen als er geen twijfel bestaat over de beslissing op uw bezwaar. Hiervan is in uw geval sprake. We zien daarom in uw situatie, met toepassing van artikel 7:3, aanhef en onder b, van de Awb, af van het horen.

7. Proceskostenvergoeding aanhangig bezwaar
7.1 In geval van gegrond bezwaar

Uw gemachtigde heeft gevraagd om vergoeding van de kosten van deze bezwaarprocedure. Nu het bezwaar gegrond is, komen we tegemoet aan dit verzoek op grond van het Besluit proceskosten bestuursrecht.

In de Bijlage bij dit Besluit staat dat per verrichte proceshandeling punten worden toegekend. Een punt is gekoppeld aan een bedrag (proceskostenvergoeding). Voor de bezwaarprocedure geldt dat voor het indienen van een bezwaarschrift 1 punt wordt toegekend en voor het verschijnen bij de hoorgesprek 1 punt. Nu in uw bezwaar beide van toepassing zijn, bedraagt de kostenvergoeding voor de bezwaarprocedure in totaal € (bedrag).

Wij merken volledigheidshalve op dat bovengenoemd bedrag wordt uitbetaald aan uw gemachtigde.

7.2 In geval van ongegrond bezwaar:
Uw gemachtigde heeft gevraagd om vergoeding van zijn kosten van deze bezwaarprocedure. Nu het bezwaar ongegrond is, komen deze kosten niet voor vergoeding in aanmerking.

Bijlage 1: BOB Zelfmelders kennelijk ongegrond

Betreft: beslissing op uw bezwaar

Beste heer/mevrouw (naam belanghebbende),

Waarom krijgt u deze brief?
U bent (optioneel: via uw gemachtigde) in bezwaar gegaan tegen de beschikking over de hzk-regeling. De reden van uw bezwaar is dat (reden bezwaar). We hebben een beslissing genomen op uw bezwaar. In deze brief leggen we uit wat de beslissing op uw bezwaar is.

Beslissing op uw bezwaar
Uw bezwaar is kennelijk ongegrond. Dit betekent dat we uw bezwaar afwijzen en het besluit van [datum] ongewijzigd in stand laten.

Toelichting op de beslissing op bezwaar
De hzk-regeling is bedoeld voor mensen die institutioneel vooringenomen zijn behandeld of onterecht een opzet/grove schuld (OG/S) stempel hebben gekregen. Deze groep mensen is bij ons bekend en hoeven geen aanvraag in te dienen. U heeft zelf een aanvraag gedaan en staat niet op de lijst van aan te schrijven mensen. We hebben uw bezwaar kennelijk ongegrond verklaard omdat,

- in bezwaar worden alleen feiten en omstandigheden aangevoerd die al voorafgaand aan de bezwaarprocedure afdoende zijn onderzocht en zijn meegewogen in het besluit op de aanvraag. Daarover worden geen nieuwe argumenten of gezichtspunten naar voren gebracht (herhaling van zetten);

- uit uw bezwaarschrift blijkt dat er redelijkerwijs geen twijfel is dat uw bezwaar niet tot een ander standpunt kan leiden dan in het afwijzend besluit staat;

Ter informatie staat in de bijlage hoe uw aanvraag is onderzocht.

Hoorgesprek
Zoals hierboven is toegelicht, hebben wij uw bezwaar kennelijk ongegrond verklaard. Volgens de wet mogen wij afzien van het horen als er geen twijfel bestaat over de beslissing op uw bezwaar. Hiervan is in uw geval sprake. We zien daarom in uw situatie, met toepassing van artikel 7:3, aanhef en onder b, van de Algemene wet bestuursrecht, af van het horen.

In beroep gaan
Bent u het niet eens met deze beslissing op uw bezwaar? Dan kunt u in beroep gaan bij de rechtbank. Doe dit dan voor (bezwaartermijn rechtbank).

Op rechtspraak.nl staat hoe u in beroep gaat. En aan welke kosten u moet denken.
U kunt daar ook een beroepschrift invullen en meteen verzenden met uw DigiD.
Uw beroep op rechtspraak.nl kunt u uitprinten. U kunt het daarom ook per post versturen naar de rechtbank. Voor u is dit:

Postadres betreffende rechtbank, afdeling bestuursrecht

Houd de naam van deze rechtbank bij de hand als u het beroepschrift digitaal gaat invullen.
Kijk voor meer informatie over het starten van de beroepsprocedure op:
www.rechtspraak.nl/Onderwerpen/Toeslagen.

Bijlage 2: BOB Zelfmelders Ongegrond – inhoudelijk behandeld

Betreft: beslissing op uw bezwaar

Beste heer/mevrouw (naam belanghebbende),

Waarom krijgt u deze brief?
U bent in bezwaar gegaan tegen de beschikking voor de herstelregeling huurtoeslag, de zorgtoeslag en het kindgebondenbudget (hierna: hzk). Wij hebben een beslissing genomen op uw bezwaar. In deze brief leggen wij uit wat de beslissing op uw bezwaar is.

Dit gebeurde er met uw bezwaar
U hebt bezwaar gemaakt tegen de beschikking van datum beschikking met kenmerk UHT-DBA HZK. In de beschikking stond dat u geen recht hebt op de hzk-regeling.
U was het daar niet mee eens. Op datum ontvangst bezwaar hebben wij uw bezwaar ontvangen.
Kiezen: Uw bezwaar is op tijd ingediend. En uw bezwaar voldoet aan de andere wettelijke eisen. OF
Uw bezwaar is te laat ingediend. Toch nemen wij uw bezwaar in behandeling door uw persoonlijke situatie.
U hebt op datum ontvangstbrief een brief van ons gehad. In de brief stond dat we uw bezwaar hadden ontvangen. $kiezen wel of niet beslistermijn meteen verlengd| In de brief stond ook dat we de beslistermijn voor uw bezwaar hebben verlengd tot datum verlenging beslistermijn.
optioneel burger akkoord met verlenging beslistermijn
U bent akkoord gegaan met de verlenging van de beslistermijn. Dat stond in uw brief van datum brief burger akkoord verlenging beslistermijn.
Beslissing op uw bezwaar
Wij komen niet tegemoet aan uw bezwaar. Dit betekent dat uw bezwaar ongegrond is verklaard. In de 'Toelichting op de beslissing op uw bezwaar' leggen wij uit waarom.

Optie 1: wel hoorgesprek
Hoorgesprek
U kon uw bezwaar in een telefonisch of fysiek gesprek uitleggen. Dit heet een 'hoorgesprek'.
U hebt uw bezwaar op datum hoorgesprek uitgelegd. Het verslag van het hoorgesprek zit als bijlage bij deze brief.

Optie 2: geen hoorgesprek
Hoorgesprek
U kon uw bezwaar in een telefonisch of fysiek gesprek uitleggen. Dit heet een 'hoorgesprek'.
U hebt hier geen gebruik van gemaakt.

Samenvatting van uw bezwaar
In uw bezwaarschrift schrijft u (uw gemachtigde) dat …

Toelichting op de beslissing op uw bezwaar
In het verleden heeft Belastingdienst/Toeslagen 2 fouten gemaakt bij de huurtoeslag, zorgtoeslag en het kindgebonden budget (hzk). Daar hebben we nu een hzk-regeling voor gemaakt.
Het gaat om deze 2 fouten.

1) **Iemand is institutioneel vooringenomen behandeld, omdat deze persoon betrokken was bij een CAF-zaak. En heeft daardoor schade gehad.**
2) **Iemand is een persoonlijke betalingsregeling of schuldenregeling geweigerd, omdat deze persoon een onterecht stempel O/GS was gegeven.**

De 2 soorten fouten zijn bij een klein aantal mensen gemaakt. Door onderzoek in onze gegevens weten wij bij wie de fouten zijn gemaakt. Alleen deze mensen hebben recht op de hzk-regeling.

U hebt uzelf aangemeld voor de hzk-regeling. Na uw aanmelding hebben wij gekeken of deze bij u fouten zijn gemaakt. Dat was niet zo. Dat stond in de beschikking van datum beschikking.

U hebt bezwaar gemaakt tegen deze beschikking. We hebben daarna nog een keer gekeken of deze fouten bij u zijn gemaakt.

Zo stellen we vast of iemand recht heeft
We bekijken per gemaakte fout of deze fout bij u is gemaakt. Wij doen daarvoor onderzoek in de diverse systemen en gegevens van de Belastingdienst en Dienst Toeslagen. Omdat de fouten alleen zijn gemaakt tussen 2005 en 2019, kijken wij alleen naar de gegevens in die periode. [u kunt in de bijlage lezen hoe we dit precies hebben gedaan]
OG/S
Bij het beoordelen van uw aanvraag is gebleken dat er in uw geval geen sprake is van een O/GS-kwalificatie of een onterechte O/GS-kwalificatie. Naar aanleiding van uw bezwaar hebben wij op (datum) in het computersysteem van de Dienst Toeslagen gekeken. Hierbij hebben wij zorgvuldig onderzocht of in het verleden in uw geval sprake is geweest van een (onterechte) O/GS kwalificatie bij de huurtoeslag, zorgtoeslag of kindgebonden- budget. Om dit vast te stellen hebben wij verschillende controles uitgevoerd.
Uit het onderzoek in bezwaar is gebleken dat er in uw geval geen sprake is van een O/GS-kwalificatie of een onterechte O/GS-kwalificatie.
Aangezien uit het onderzoek in bezwaar is gebleken dat in uw geval geen sprake is geweest van een (onterechte) OG/S-kwalificatie en er in de in uw aangevoerde bezwaargronden en het hoorgesprek geen nieuwe feiten naar voren zijn gekomen die tot een ander oordeel leiden, is uw bezwaar ongegrond.

CAF
Bij het beoordelen van uw aanvraag is gebleken dat u in het verleden niet betrokken bent geweest bij een CAF-onderzoek bij de huurtoeslag, zorgtoeslag of kindgebonden- budget. Naar aanleiding van uw bezwaar zijn wij op (datum) nogmaals nagegaan of dit klopt. Hierbij hebben wij nogmaals zorgvuldig onderzocht of u in het verleden betrokken bent geweest bij een CAF-onderzoek bij de huurtoeslag, zorgtoeslag of kindgebonden budget. Om dit vast te stellen hebben wij uw burgerservicenummer (BSN) opgezocht en vergeleken met alle BSN's van de mensen die in de CAF-onderzoeken aanwezig zijn. Hieruit is gebleken dat u niet voorkomt op de lijst van mensen in de CAF-onderzoeken. Dit kunt u zien op de schermafdruk in de bijlage. Daarom komt u niet in aanmerking voor de HZK-regeling en is uw bezwaar ongegrond. Voor inzicht in het volledig toegepaste stappenplan dat is gebruikt bij de beoordeling of u tot de CAF-populatie behoort, kunt u de website www.hzkregeling.nl/hoe-weten-wij-dat-bij-iemand-de-fout-is-gemaakt raadplegen.

Eventuele aanvullende bezwaargronden

Optioneel indien informatie van D/T is verzocht in het dossier/herzieningsverzoek is ingediend
In uw bezwaarschrift vraagt u om extra informatie over uw huurtoeslag, zorgtoeslag en kindgebonden budget. U vraagt bijvoorbeeld om (invullen).. /In uw bezwaarschrift dient u een verzoek in om een beslissing over de huurtoeslag, zorgtoeslag en kindgebonden budget te herzien. Wij hebben uw verzoek om informatie/herzieningsverzoek doorgestuurd naar de Dienst Toeslagen. U ontvangt van de Dienst Toeslagen afzonderlijk bericht over de door u gevraagde informatie.

In beroep gaan
Bent u het niet eens met deze beslissing op uw bezwaar? Dan kunt u in beroep gaan bij de rechtbank. Dit moet u doen binnen 6 weken na de datum van deze beslissing op bezwaar.

Op www.rechtspraak.nl staat hoe u in beroep kunt gaan en wat de kosten hiervan zijn.
Verder kunt u op die website een beroepschrift invullen en meteen verzenden met uw DigiD.
Ook kunt u het op die website ingevulde beroepschrift uitprinten en per post versturen naar de volgende rechtbank:
Postadres betreffende rechtbank, afdeling bestuursrecht

Houd de naam van deze rechtbank bij de hand als u het beroepschrift digitaal gaat invullen.
Kijk voor meer informatie over het starten van de beroepsprocedure op:
www.rechtspraak.nl/Onderwerpen/Toeslagen.

Hebt u toch nog vragen over uw toeslag?
Misschien denkt u dat er een andere fout is gemaakt bij uw toeslag? Of begrijpt u niet waarom u toeslag hebt moeten terugbetalen? Bij de Belastingtelefoon kunnen zij u daarmee verder helpen.

Bel gratis naar de BelastingTelefoon:	0800 - 0543
Bent u in het buitenland? Bel dan naar:	+31 555 385 385
Maandag tot en met donderdag:	van 08.00 tot 20.00 uur (Nederlandse tijd)
Vrijdag:	van 08.00 tot 17.00 uur (Nederlandse tijd)

Hebt u nog vragen over de hzk-regeling?
U leest alles over de regeling op hzkregeling.nl

Of bel gratis met ons Serviceteam Herstel Toeslagen.

Vanuit Nederland:	0800 - 2358358
Bent u in het buitenland? Bel dan naar:	+31 555 385 385

en vraag naar Serviceteam Herstel Toeslagen
De openingstijden zijn hetzelfde als die van de BelastingTelefoon.

Met vriendelijke groet,

namens Dienst Toeslagen,
Ondertekening

Bijlage 3: BOB hzk Gegrond art. 2.16

Toelichting op de beslissing op uw bezwaar
Op 5 november 2022 is de Wet hersteloperatie Toeslagen (hierna Wht) in werking getreden.
In de Wht is een herstelregeling opgenomen voor mensen die zijn benadeeld bij de hzk. Dit volgt uit een besluit van het kabinet om mensen die zijn benadeeld vanwege onjuist overheidshandelen bij het uitkeren van toeslagen ook bij hzk in aanmerking te laten komen voor een vergoeding. Voor het herstellen van het vertrouwen bij de mensen die zijn benadeeld, zijn in de Wht voor de hzk herstelregelingen opgenomen in geval van institutionele vooringenomenheid. Dit staat in artikel 2.16 van de Wht.

In uw geval zijn wij vooringenomen geweest. U komt daarom in aanmerking voor een vergoeding op basis van artikel 2.16 Wht.

Note: artikelen 2.16 en 2.17 zijn bij deze bob's (bijlagen 2 tot en met 5) afzonderlijk van elkaar behandeld. Als zowel van art. 2.16 als 2.17 sprake is, kunnen de teksten uiteraard worden samengevoegd.

Hoogte vergoeding
Het bedrag van de vergoeding naar aanleiding van institutionele vooringenomenheid betreft het bedrag van de hzk dat is teruggevorderd, niet is toegekend of niet als voorschot is uitbetaald als dat een direct gevolg is van institutionele vooringenomenheid. De vergoeding bedraagt 130% van dit bedrag.

Met onze beschikking van (datum) hebben wij u een bedrag toegekend van (hoogte bedrag).
Hieronder volgt een specificatie van dit bedrag.

Tabel

U schrijft dat u het niet eens bent met de hoogte van de vergoeding vanwege institutionele vooringenomenheid. Wij hebben, zo schrijft u, de terugvorderingsbeschikking van (datum) niet meegenomen in onze berekening/ geen rekening gehouden met een latere afboeking van (bedrag). Deze afboeking was geen onderdeel van de terugvorderingsbeschikking van (datum). U heeft, zo laat u weten, nog recht op een extra vergoeding van (bedrag).

Naar aanleiding van uw bezwaar hebben wij uw dossier bestudeerd. Gebleken is dat wij de terugvorderingsbeschikking van (datum), zoals u in uw bezwaar stelt, niet meegenomen in onze berekening/ geen rekening gehouden met een latere afboeking. Het gaat om een bedrag van (bedrag), waar wij bij de berekening van uw vergoeding geen rekening hebben gehouden. U heeft dus nog recht op een extra vergoeding van 130% van dit bedrag.

U krijgt dus nog 130% van (bedrag) = (bedrag). Dit is het bedrag wat u in uw bezwaar naar voren heeft gebracht.

Uw bezwaar is daarmee gegrond.

Bijlage 4: BOB OGS Gegrond art 2.17

Toelichting op de beslissing op uw bezwaar
Op 5 november 2022 is de Wet hersteloperatie Toeslagen (hierna Wht) in werking getreden.
In de Wht is een herstelregeling opgenomen voor mensen die zijn benadeeld bij de hzk. Dit volgt uit een besluit van het kabinet om mensen die zijn benadeeld vanwege onjuist overheidshandelen bij het uitkeren van toeslagen ook bij hzk in aanmerking te laten komen voor een vergoeding. Voor het herstellen van het vertrouwen bij deze mensen die zijn benadeeld, zijn in de Wht voor de hzk herstelregelingen opgenomen in geval van een onterechte Opzet/Grove Schuld (O/GS)-kwalificatie. Dit staat in artikel 2.17 van de Wht.

In uw geval is er sprake van een onterechte O/GS-kwalificatie. U komt daarom in aanmerking voor een vergoeding op basis van artikel 2.17 Wht.

Hoogte vergoeding
Als grondslag van de vergoeding dient het bedrag van de terugvordering. Deze vergoeding bedraagt 30% van het teruggevorderde bedrag waarvoor wij geen persoonlijke regeling hebben getroffen of wanneer wij een buitengerechtelijke schuldregeling hebben geweigerd op basis van de onterechte kwalificatie O/GS.

Met onze beschikking van (datum) hebben wij u een bedrag toegekend van (hoogte bedrag).
Hieronder volgt een specificatie van dit bedrag.

Tabel

U bent het niet eens met de hoogte van de vergoeding vanwege uw onterechte O/GS kwalificatie. Wij hebben, zo schrijft u, de terugvorderingsbeschikking van (datum) niet meegenomen in onze berekening/ geen rekening gehouden met een latere afboeking van (bedrag). Deze afboeking was geen onderdeel van de terugvorderingsbeschikking van (datum). U heeft, zo laat u weten, nog recht op een extra vergoeding van (bedrag).

Naar aanleiding van uw bezwaar hebben wij uw dossier bestudeerd. Gebleken is dat wij de terugvorderingsbeschikking van (datum), zoals u in uw bezwaar stelt, niet meegenomen in onze berekening/ geen rekening gehouden met een latere afboeking. Het gaat om een bedrag van (bedrag), waar wij bij de berekening van uw vergoeding geen rekening hebben gehouden. U heeft dus nog recht op een extra vergoeding van 30% van dit bedrag.

U krijgt dus nog 30% van (bedrag) = (bedrag). Dit is het bedrag wat u in uw bezwaar naar voren heeft gebracht.

Uw bezwaar is daarmee gegrond.

Bijlage 5: BOB hzk Ongegrond art. 2.16

Toelichting op de beslissing op uw bezwaar
Op 5 november 2022 is de Wet hersteloperatie Toeslagen (hierna Wht) in werking getreden.
In de Wht is een herstelregeling opgenomen voor mensen die zijn benadeeld bij de hzk. Dit volgt uit een besluit van het kabinet om mensen die zijn benadeeld vanwege onjuist overheidshandelen bij het uitkeren van toeslagen ook bij hzk in aanmerking te laten komen voor een vergoeding. Voor het herstellen van het vertrouwen bij deze mensen die zijn benadeeld, zijn in de Wht voor hzk herstelregelingen opgenomen in geval van institutionele vooringenomenheid. Dit staat in artikel 2.16 van de Wht.

In uw geval zijn wij vooringenomen geweest. U komt daarom in aanmerking voor een vergoeding op basis van artikel 2.16 Wht.

Hoogte vergoeding op basis van artikel 2.16 Wht
Het bedrag van de vergoeding naar aanleiding van institutionele vooringenomenheid als bedoeld in artikel 2.16 Wht, betreft het bedrag van de hzk dat is teruggevorderd, niet is toegekend of niet als voorschot is uitbetaald als dat een direct gevolg is van institutionele vooringenomenheid van de BD/T. De vergoeding bedraagt 130% van dit bedrag. Dit staat in artikel 2.16, derde lid, Wht.

De vergoeding wordt in bepaalde situaties verlaagd. Dit gebeurt in de volgende gevallen:
- Terugvordering: het toegekende bedrag wordt verminderd als het teruggevorderde bedrag van de hzk nog niet is betaald;
- Herziening van de toeslag: de vergoeding wordt ook verlaagd als de toeslag voor het betreffende berekeningsjaar later op een hoger bedrag is vastgesteld;
- Reeds toegekende vergoeding: als er al een vergoeding is toegekend vanwege een onterechte kwalificatie als O/GS, wordt dit bedrag in mindering gebracht;
- Andere vergoedingen of vergoedingen: de vergoeding wordt verder verminderd met bedragen die op een andere manier als vergoeding of vergoeding zijn of worden toegekend.

Met onze beschikking van (datum) hebben wij u een bedrag toegekend van (hoogte bedrag).
Hieronder volgt een specificatie van dit bedrag.

Tabel

U schrijft dat…

kiezen uit de bezwaargronden van H5

Gelet op het voorgaande hebben wij het bedrag van de vergoeding (eventueel: over jaar) juist berekend. Wij hebben het bedrag van (bedrag) terecht verminderd met het bedrag dat u over (jaar) nog niet terug heeft betaald/ waarmee wij uw toeslag in het jaar (jaar) hebben herzien/ de reeds toegekende vergoeding vanwege de onterechte kwalificatie als O/GS/ een andere vergoeding.
Dat wij dit zo moeten doen, staat in de wet.

Uw bezwaar is daarom ongegrond.

Zie ook paragraaf 4.4. Hier staat uitgelegd welke verminderingen we moeten toepassen.

Bijlage 6: BOB OGS Ongegrond art. 2.17

Toelichting op de beslissing op uw bezwaar
Op 5 november 2022 is de Wet hersteloperatie Toeslagen (hierna Wht) in werking getreden.
In de Wht is een herstelregeling opgenomen voor mensen die zijn benadeeld bij de hzk. Dit volgt uit een besluit van het kabinet om mensen die zijn benadeeld vanwege onjuist overheidshandelen bij het uitkeren van toeslagen ook bij hzk in aanmerking te laten komen voor een vergoeding. Voor het herstellen van het vertrouwen bij deze mensen die zijn benadeeld, zijn in de Wht voor hzk herstelregelingen opgenomen indien er sprake is van een onterechte Opzet/Grove Schuld (O/GS)-kwalificatie. Dit staat in artikel 2.17 van de Wht.

In uw geval is er sprake van een onterechte O/GS-kwalificatie. U komt daarom in aanmerking voor een vergoeding op basis van artikel 2.17 Wht.

Als grondslag van de vergoeding dient het bedrag van de terugvordering. Deze vergoeding bedraagt 30% van het teruggevorderde bedrag waarvoor wij geen persoonlijke regeling hebben getroffen of wanneer wij een buitengerechtelijke schuldregeling hebben geweigerd op basis van de onterechte kwalificatie O/GS.

Met onze beschikking van (datum) hebben wij u een bedrag toegekend van (hoogte bedrag).
Hieronder volgt een specificatie van dit bedrag.

Tabel

U schrijft dat....

kiezen uit de bezwaargronden van H5

Gelet op het voorgaande hebben wij het bedrag van de vergoeding (eventueel: over jaar) juist berekend. Wij hebben het bedrag van (bedrag) terecht verminderd met het bedrag dat u over (jaar) nog niet terug heeft betaald/ waarmee wij uw toeslag in het jaar (jaar) hebben herzien/ de reeds toegekende vergoeding vanwege de onterechte kwalificatie als O/GS/ een andere vergoeding.
Dat wij dit zo moeten doen, staat in de wet.

Uw bezwaar is daarom ongegrond.

Zie ook paragraaf 4.4. Hier staat uitgelegd welke verminderingen we moeten toepassen.

Besluit stuurgroep

Onderwerp
Advies bezwaarafhandeling zelfmelders

Datum
16-6-2025

Relevante stakeholders
Vaktechniek, Bezwaar

Te besluiten
De SG wordt gevraagd in te stemmen met de voorgestelde geautomatiseerde afhandeling van hzk bezwaren van uitsluitend zelfmelders die daarvoor geschikt zijn, met inachtneming aanbevelingen en mitigerende maatregelen.

Context
De HZK-tegemoetkoming wordt in beginsel ambtshalve vastgesteld, maar burgers kunnen ook zelf een aanvraag indienen. Deze aanvragen vallen onder de Awb en de Wht en moeten dus zorgvuldig worden behandeld. Omdat een grote hoeveelheid zelfmeldingen en bijbehorende bezwaren wordt verwacht, is de vraag of een versnelde, deels geautomatiseerde afhandeling via "kennelijk ongegrond"-besluiten op bezwaar juridisch mogelijk is. Het afhandelen van een bezwaar kost dan naar schatting nog maar 1 uur i.p.v. 9 uur per dossier. Volgens VT is het juridisch mogelijk, mits aan jurisprudentiële voorwaarden voldaan.

Risico's en mitigerende maatregelen:
- *Incompleet beeld van populatie:* tot 15.000 burgers mogelijk niet in beeld.

Maatregel: zorgvuldige screening bij bezwaar, geen verkorte route bij twijfel.
- *CAF-checks niet afgerond:* 1700 burgers nog niet volledig beoordeeld.

Maatregel: sluit deze groep tijdelijk uit van verkorte afhandeling.
- *Bestuurlijk/politiek risico*: kan botsen met het beeld van een responsieve overheid.

Maatregel: communiceer helder over de gekozen werkwijze en de juridische onderbouwing daarvan.

Voordelen
Verkorten bezwaarafhandeling zelfmelders van 9 uur naar 1 uur per dossier.

Nadelen
…

Implicaties / aanbevelingen:
- Niet alle bezwaren kunnen geautomatiseerd worden afgehandeld: richt een toetsingsproces in voorafgaand aan geautomatiseerde verwerking met heldere kaders;
- Een inhoudelijk bezwaar met nieuw aangeleverde stukken en/of aangevoerde feiten en omstandigheden dient via het reguliere proces beoordeeld te worden;
- Gebruik schermrobot toegestaan mits ingebed in bestaande processen met voldoende waarborgen;
- Voeg een toelichtende bijlage toe bij besluiten;
- Leg afwegingen op MT-niveau vast.

Geadviseerd besluit
De SG wordt gevraagd in te stemmen met de voorgestelde geautomatiseerde afhandeling van hzk bezwaren van uitsluitend zelfmelders die daarvoor geschikt zijn, met inachtneming van de aanbevelingen en mitigerende maatregelen.

buiten verzoek

Module bezwaarmaker bereiken

Inhoudsopgave:

Module bezwaarmaker bereiken
Versiebeheer
1. Achtergrond
2. Uitgangspunten voor het gebruik
3. Telefoonnummer
4. Geen telefoonnummer
5. Gemachtigde
6. Wettelijk vertegenwoordiger
7. Bezwaarmaker neemt op, maar heeft geen tijd
8. Bezwaarmaker neemt niet op
7. Aanmaken notitie na iedere belpoging

Versiebeheer

Versie	Datum	Aanpassingen
0.1	16-12-2022	Eerste conceptversie
0.2	27-12-2022	Input 5.1.2e bezwaren verwerkt
0.3	03-02-2023	Input twee behandelaren kindregeling bezwaren en 5.1.2e 5.1.2e verwerkt
0.4	07-03-2023	Input 5.1.2e en 5.1.2e verwerkt, lay-out op een aantal punten aangepast
0.5	28-03-2023	Reactie 5.1.2e verwerkt n.a.v. vragen, input 5.1.2e verwerkt
0.9	19-04-2023	Versie ter goedkeuring
1.0	31-05-2023	Definitieve versie, goedgekeurd door de 5.1.2e

1. Achtergrond

Doel

De module Bezwaarmaker bereiken beschrijft de standaard stappen die je als medewerker van team Bezwaar onderneemt om contact te krijgen met een bezwaarmaker.

De module is deels gebaseerd op:

1. de Werkinstructie Ouder niet bereikt; en
2. de Algemene instructies voor belscripts.

Toepassingsbereik

De module Bezwaarmaker bereiken is een module voor team Bezwaar van UHT. De module geldt zowel voor de medewerkers van de Backoffice als voor de bezwaarbehandelaren.

2. Uitgangspunten voor het gebruik

Voordat je gaat bellen:

- Je hebt vastgesteld met wie je moet bellen.
- Je hebt het gesprek voorbereid en weet welke informatie je wilt opvragen en/of bespreken. Zorg voor een uitleg waarom je de betreffende informatie nodig hebt.
- Je bent op de hoogte van de voorgaande contactmomenten en weet of er nog openstaande acties zijn of zaken zijn waar je op terug zou komen.

Tijdens het bellen:

- Bel altijd met een bekend (zakelijk) nummer, nooit met een onbekend nummer.
- Indien persoonsgebonden informatie gedeeld wordt in gesprek: voer altijd een **burgerverificatie** uit door het BSN-nummer te vragen en een controlevraag (geboortedatum en/of adres en postcode) te stellen.
- Houd rekening met het taalniveau van je gesprekspartners. Als ze je niet begrijpen, kan een eerste reactie weerstand zijn, i.p.v. het uiten van hun onbegrip.
- Vertel duidelijk je naam, je functie en de reden waarom je belt.
- Schenk aandacht aan de specifieke behoefte van de ouder/het kind (die je al hebt voorbereid voor het gesprek). Bied een luisterend oor voor het persoonlijke verhaal van de ouder/het kind. Gebruik de 'LSD-methode': luisteren, samenvatten en doorvragen.
- Medewerkers van UHT treden nooit sturend op richting de ouders/kinderen. Ten allen tijde zal de wens van de ouder/het kind centraal staan.

3. Telefoonnummer

Voer de volgende stappen uit om het telefoonnummer van de ouder/het kind op te zoeken.

Stap 1: Controleren of er een gemachtigde is

Kijk bij notities in TVS of er een notitie is aangemaakt met de tekst '**#gemachtigdeUHT#**'. Als deze notitie aanwezig is, heeft de ouder/het kind een gemachtigde. In dat geval mag er **geen contact** worden opgenomen **met de ouder/het kind** en moet het contact via de gemachtigde verlopen. Sla dan de volgende stappen over en ga naar hoofdstuk '3. Gemachtigde' van deze module'.

Stap 2: Telefoonnummer opzoeken in TVS

Vul het BSN in van de ouder/het kind en klik op zoeken. Klik op 'Klantbeeld kantoor'. Je krijgt het volgende scherm te zien:



Kijk of er onder 'Geselecteerde burger' een telefoonnummer is ingevuld.

Stap 3a: Telefoonnummer controleren

Staat er **wel** een telefoonnummer in TVS? Controleer dan of er een telefoonnummer is vermeld in het bezwaarschrift en of het telefoonnummer in TVS overeenkomt met het telefoonnummer in het bezwaarschrift. Wijkt het telefoonnummer in het bezwaarschrift af? Gebruik dan het telefoonnummer in het bezwaarschrift om te bellen met de ouder/het kind.

Stap 3b: Verder zoeken naar een telefoonnummer

Staat er **geen** telefoonnummer in TVS? Zoek dan als volgt verder naar een telefoonnummer:

- Open het bezwaarschrift (Q-schijf) en kijk of daar een telefoonnummer in staat;
- Open een werkopdracht (WO) en kijk of daar een telefoonnummer in staat;
- Kijk in Notities of daar een telefoonnummer in staat;

- Kijk in DAS bij binnengekomen stukken (TIFF) of daar een telefoonnummer in staat;
- Kijk in ABS, in de aangifte inkomstenbelasting of daar een telefoonnummer staat.

Stap 4: Bellen

Nadat je het telefoonnummer hebt gevonden, kun je de ouder/het kind bellen.

⚠ **Let op**: Check voordat je belt de 2. Uitgangspunten voor het gebruik in deze module.

⚠ **Let op**: Wijkt het telefoonnummer in het bezwaarschrift af van het telefoonnummer in TVS of stond er geen telefoonnummer in TVS en heb je het telefoonnummer op een andere locatie gevonden? Vraag dan aan de ouder/het kind of het telefoonnummer in het bezwaarschrift/dat je gevonden hebt, het juiste telefoonnummer is en of dit telefoonnummer in het vervolg gebruikt mag worden. Voer het telefoonnummer dan via **Wijzigen telefoonnummer(s)** op in TVS.

4. Geen telefoonnummer

Stap 1: E-mail of contactkaart versturen

Kun je geen telefoonnummer vinden van de ouder/het kind maar wel een e-mailadres, dan kun je het e-mailadres gebruiken om contact op te nemen.

⚠ **Let op**: het is belangrijk dat een e-mail bestemd voor de ouder/het kind of diens gemachtigde, niet terechtkomt bij een andere ouder of een derde, anders is er sprake van een **datalek**. Het moet dus zeker zijn dat het e-mailadres dat bij ons bekend is, werkelijk het e-mailadres van de ouder/het kind of diens gemachtigde, is. Je mag hierbij uitgaan van TVS, tenzij er een ander e-mailadres wordt genoemd in het bezwaarschrift. Dan mag je daarvan uitgaan. De inhoud van de e-mail is daarnaast ook belangrijk. Het is beter dat er geen gevoelige informatie, zoals BSN's, wordt opgenomen in de e-mail.

Zie ook de volgende link.

Maak gebruik van de volgende tekst in je e-mail:

Tekst ouder/gemachtigde

Beste meneer/mevrouw <achternaam>

U heeft [namens <naam ouder/kind>] een bezwaar bij ons ingediend. Dit bezwaar hebben wij ontvangen op <datum>. Graag zou ik u daarover willen spreken. Zou u mij alstublieft voor <verzenddatum e-mail + 2 weken> terug kunnen bellen op <telefoonnummer bezwaarbehandelaar>?

Tekst kind

Beste <voornaam kind>,

Je hebt een bezwaar bij ons ingediend. Dit bezwaar hebben wij ontvangen op <datum>. Graag zou ik je daarover willen spreken. Ik heb je een aantal keren gebeld, maar heb je nog niet bereikt. Zou je mij voor <verzenddatum e-mail + 2 weken > terug kunnen bellen op <telefoonnummer bezwaarbehandelaar>?

⚠ **Let op**: Indien je de ouder/het kind bereikt via e-mail: verstrek dan geen persoonsgegevens maar zorg voor telefonisch contact zodat je de verificatie kunt doen en er zeker van bent dat je met de juiste persoon contact hebt. De e-mail is alleen bedoeld om contact te krijgen. Zie hiervoor onder 2. Uitgangspunten voor het gebruik hoe je de telefonische verificatie kunt doen.

Staat het e-mailadres nog niet in TVS? Noteer het e-mailadres dan in het veld 'E-mailadres' onder 'Burgergegevens' via 'Vastleggen burgergegevens UHT' → 'Wijzigen'.

Kun je geen e-mailadres vinden? Verstuur dan een contactkaart (zie hierna onder Bezwaarmaker neemt niet op - Contactkaart versturen (stap 5)). Gebruik de template < naam template contactkaart – geen telefoonnummer + e-mailadres* >.

Stap 2: Bellen

Neemt de ouder/het kind telefonisch contact op naar aanleiding van jouw e-mail of de contactkaart en geeft de ouder/het kind een telefoonnummer door, dan kun je de ouder/het kind op dit telefoonnummer bellen.

⚠ **Let op**: Check voordat je belt de 2. Uitgangspunten voor het gebruik in deze module.

⚠ **Let op**: Vraag aan de ouder/het kind of dit telefoonnummer in het vervolg gebruikt mag worden. Voer het telefoonnummer dan via **Wijzigen telefoonnummer(s)** op in TVS.

- *Er loopt een aanvraag bij het Brieventeam voor deze contactkaart.*

5. Gemachtigde

Wanneer de ouder/het kind een formele gemachtigde heeft bel je altijd naar de gemachtigde. In TVS staat dan de notitie '**#gemachtigdeUHT#**'. Voer de volgende stappen uit om het telefoonnummer van de gemachtigde op te zoeken.

Stap 1: Telefoonnummer opzoeken

Klik op 'Vastleggen burgergegevens UHT'. Je krijgt het volgende scherm te zien:



Kijk of er onder 'Vertegenwoordigers' een telefoonnummer is ingevuld.

Stap 2a: Telefoonnummer controleren

Staat er **wel** een telefoonnummer in TVS? Controleer dan of er een telefoonnummer is vermeld in het bezwaarschrift en of het telefoonnummer in TVS overeenkomt met het telefoonnummer in het bezwaarschrift. Wijkt het telefoonnummer in het bezwaarschrift af? Gebruik dan het telefoonnummer in het bezwaarschrift om te bellen met de gemachtigde.

Stap 2b: Verder zoeken naar een telefoonnummer

Staat er **geen** telefoonnummer in TVS? Zoek dan als volgt verder naar een telefoonnummer:

- Open het bezwaarschrift (Q-schijf) en kijk of daar een telefoonnummer in staat;
- Open een werkopdracht (WO) en kijk of daar een telefoonnummer in staat;
- Kijk in Notities of daar een telefoonnummer in staat;
- Kijk in DAS bij binnengekomen stukken (TIFF) of daar een telefoonnummer in staat.

Stap 3: Bellen

Nadat je het telefoonnummer hebt gevonden, kun je de gemachtigde bellen.

Neemt er een secretaresse/collega van de gemachtigde op als je belt? Laat dan een terugbelverzoek achter. Geef daarbij aan wanneer jij bereikbaar bent.

⚠ **Let op**: Check voordat je belt de 2. Uitgangspunten voor het gebruik in deze module.

⚠ **Let op**: Wijkt het telefoonnummer in het bezwaarschrift af van het telefoonnummer in TVS of stond er geen telefoonnummer in TVS en heb je het telefoonnummer op een andere locatie gevonden? Vraag dan aan de gemachtigde of het telefoonnummer in het bezwaarschrift/dat je gevonden hebt, het juiste telefoonnummer is en of dit telefoonnummer in het vervolg gebruikt mag worden. Voer het telefoonnummer dan via **Wijzigen telefoonnummer(s)** op in TVS.

6. Wettelijk vertegenwoordiger

< Nader te bepalen >

Een wettelijk vertegenwoordiger kan ook een gemachtigde inschakelen. Kijk dan hiervoor bij '3. Gemachtigde' hoe je de gegevens van de gemachtigde van de wettelijk vertegenwoordiger kunt opzoeken en de gemachtigde kunt bellen.

7. Bezwaarmaker neemt op, maar heeft geen tijd

Stap 1: Belafspraak maken

Controleer of je de juiste persoon aan de lijn hebt en maak een afspraak voor een ander moment.

Stap 2: Controleren of e-mailadres bekend is

Controleer of er een e-mailadres bekend is. Als dit niet het geval is, vraag deze dan op bij de bezwaarmaker en noteer deze in TVS via 'Vastleggen burgergegevens UHT' à 'Wijzigen' onder 'Burgergegevens' als het een ouder of kind is, of 'Vertegenwoordigers' als het een gemachtigde is.

Stap 3: Belafspraak bevestigen

Bevestig de afspraak per e-mail aan de bezwaarmaker en vraag hem/haar om de beschikking tijdens de afspraak bij de hand te houden. Heeft de bezwaarmaker geen e-mailadres, stuur dan een brief. Er is geen template beschikbaar in TVS voor deze brief, omdat deze situatie naar verwachting weinig voorkomt.

⚠ **Let op**: Neem geen gevoelige informatie, zoals een BSN, op in de e-mail.

Zie ook de volgende link.

8. Bezwaarmaker neemt niet op

Neemt de bezwaarmaker niet op als je belt, dan onderneem je de volgende stappen om contact te krijgen.

Stap 1: SMS versturen na eerste belpoging + notitie maken in TVS

Is de ouder/het kind na één belpoging niet bereikt, dan stuur je de ouder/het kind een SMS met informatie en je contactgegevens. **Sla deze stap over als sprake is van een gemachtigde.**

Sommige ouders/kinderen reageren meteen op deze SMS naar het Serviceteam. Zorg er daarom voor dat je, voordat je een SMS stuurt, eerst een notitie in TVS maakt dat je de ouder/het kind probeert te bereiken (en waarom) en zorg ervoor dat je de notitie hebt aangemaakt waarin staat dat jij de bezwaarbehandelaar bent van deze ouder/dit kind met de gegevens wanneer je bereikbaar bent en op welk telefoonnummer.

⚠ **Let op**: Gebruik voor het verzenden van een SMS altijd een telefoon van UHT en zet je nummerweergave aan. Anoniem bellen of anoniem een SMS versturen is niet toegestaan. Dit kan door de ouder/het kind ervaren worden als onbetrouwbaar.

Gebruik een van de volgende teksten voor het verzenden van de SMS:

Tekst ouder

Beste meneer, mevrouw, vandaag om <tijdstip> heb ik u gebeld. Ik wil u bellen over uw bezwaar. Ik heb u niet bereikt. Op <dagdeel, dag> bel ik u nogmaals. Voor meer informatie kunt u mij terugbellen op dit telefoonnummer. Voor controle van dit bericht kunt u het Serviceteam bellen op 0800- 2358 358.

Tekst kind

Beste <voornaam kind>, vandaag om <tijdstip> heb ik je gebeld. Ik wil je bellen over jouw bezwaar. Ik heb je niet bereikt. Op <dagdeel, dag> bel ik je nogmaals. Voor meer informatie kun je mij terugbellen op dit telefoonnummer. Voor controle van dit bericht kun je het Serviceteam bellen op 0800- 2358 358.

Stap 2: Tweede belpoging + voicemail

Onderneem een tweede belpoging op een ander dagdeel. Houd minimaal 3 uur aan tussen de eerste en de tweede belpoging. Neemt de bezwaarmaker niet op, laat dan een voicemailbericht achter met het verzoek om terug te bellen en geef aan wanneer je zelf nogmaals belt.

Wanneer sprake is van een gemachtigde en een secretaresse/collega van de gemachtigde neemt op, laat dan een terugbelverzoek achter. Geef daarbij aan wanneer jij bereikbaar bent.

Stap 3: Derde belpoging

Onderneem een derde belpoging op een andere werkdag. Onderneem in totaal 3 belpogingen op verschillende dagdelen binnen drie werkdagen.

Stap 4: E-mail versturen

Is de bezwaarmaker na drie werkdagen niet bereikt, dan verstuur je een e-mail. Is er geen e-mailadres bekend? Ga dan verder naar stap 5.

⚠ **Let op**: het is belangrijk dat een e-mail bestemd voor de ouder/het kind of diens gemachtigde, niet terechtkomt bij een andere ouder of een derde, anders is er sprake van een **datalek**. Het moet dus zeker zijn dat het e-mailadres dat bij ons bekend is, werkelijk het e-mailadres van de ouder/het kind of diens gemachtigde, is. Je mag hierbij uitgaan van TVS, tenzij er een ander e-mailadres wordt genoemd in het bezwaarschrift. Dan mag je daarvan uitgaan. De inhoud van de e-mail is daarnaast ook belangrijk. Het is beter dat er geen gevoelige informatie, zoals BSN's, wordt opgenomen in de e-mail.

Zie ook de volgende link.

Maak gebruik van de volgende tekst in je e-mail:

Tekst ouder/gemachtigde

Beste meneer/mevrouw <achternaam>

U heeft [namens <naam ouder/kind>] een bezwaar bij ons ingediend. Dit bezwaar hebben wij ontvangen op <datum>. Graag zou ik u daarover willen spreken. Ik heb u een aantal keren gebeld, maar heb u nog niet bereikt. Zou u mij alstublieft voor <verzenddatum e-mail + 2 weken> terug kunnen bellen op <telefoonnummer bezwaarbehandelaar>?

Tekst kind

Beste <voornaam kind>,

Je hebt een bezwaar bij ons ingediend. Dit bezwaar hebben wij ontvangen op <datum>. Graag zou ik je daarover willen spreken. Ik heb je een aantal keren gebeld, maar heb je nog niet bereikt. Zou je mij voor <verzenddatum e-mail + 2 weken> terug kunnen bellen op <telefoonnummer bezwaarbehandelaar>?

⚠ **Let op**: Indien je de ouder/het kind bereikt via e-mail: verstrek dan geen persoonsgegevens maar zorg voor telefonisch contact zodat je de verificatie kunt doen en er zeker van bent dat je met de juiste persoon contact hebt. De e-mail is alleen bedoeld om contact te krijgen. Zie hiervoor onder **Uitgangspunten voor het gebruik** hoe je de telefonische verificatie kunt doen.

Stap 5: Contactkaart versturen (optioneel)

Is er geen e-mailadres bekend? Stuur dan een contactkaart in plaats van een e-mail.

Een contactkaart wordt verstuurd door de Backoffice. Hiervoor gebruikt de Backoffice de template **UHT-CK NB**. Er wordt nog een aparte template van de contactkaart in de 'je-vorm' gemaakt voor de kindregeling bezwaren.

7. Aanmaken notitie na iedere belpoging

Na iedere belpoging maak je in TVS een notitie aan. Wanneer de ouder/het kind, of diens gemachtigde, naar aanleiding van jouw SMS of voicemailbericht belt met het Serviceteam kunnen zij aan de hand van jouw notitie bevestigen dat jij hebt gebeld en waarom.

Volg de **Module Aanmaken notitie** voor het aanmaken van een notitie.

⚠ **Let op**: Geef aan waarom je de ouder/het kind/de gemachtigde wilt bereiken, welk communicatiemiddel (1^e/2^e/3^e belpoging/SMS/voicemail/contactkaart) je hebt ingezet en wat de uitkomst is.

Geef daarnaast duidelijk aan dat je van team Bezwaar UHT bent, zodat het Serviceteam kan herkennen welk team ze moeten benaderen wanneer de ouder/het kind/de gemachtigde terugbelt.

Commentaar

Er zijn geen reacties.

buiten verzoek

Module Dossiervorming Bezwaar Overig

Inhoudsopgave:

Module Dossiervorming Bezwaar Overig
Versiebeheer
1. Achtergrond
2. Benodigde systemen en kennis
3. Algemene uitgangspunten
buiten verzoek
10. HZK-regeling bezwaar (nog niet live)
buiten verzoek

Versiebeheer

Versie	Datum	Aanpassingen
0.1	17-05-2024	Eerste conceptversie
0.2	21-05-2024	Input 5.1.2e verwerkt
0.3	22-05-2024	Input verwerkt
0.4	25-07-2024	Naam module gewijzigd, input VTA verwerkt en conceptversie op diverse punten aangevuld
0.5	27-08-2024	Input Vaktechniek verwerkt
0.6	28-08-2024	Input Backoffice en 5.1.2e verwerkt
0.9	05-09-2024	Werkwijze toegevoegd m.b.t. delen van persoonsgegevens met ex-partners in het licht van de privacywetgeving, zoals uiteengezet door de VTA van de afdeling Dossiers. Versie ter goedkeuring
1.0	**05-09-2024**	**Goedgekeurd door** 5.1.2e
1.1	26-11-2024	Wijzigingen: • Wijze van opslaan bezwaarschriften en overige bestanden opgenomen onder 'Algemene uitgangspunten'; • Vindplaats beoordelingsformulier zelfmelders kindregeling gewijzigd (op te vragen via postbus CNR). **Goedgekeurd door** 5.1.2e **Versie ter publicatie**

1. Achtergrond

Doel

De module Dossiervorming Bezwaar Overig beschrijft de standaard stappen die je als medewerker van de Backoffice van de afdeling Bezwaar per type bezwaar onderneemt om een dossier te vormen.

3846928 0011

Toepassingsbereik

De module Dossiervorming Bezwaar Overig is een module voor de Backoffice van de afdeling Bezwaar van UHT en heeft betrekking op het vormen van de bezwaardossiers voor de overige regelingen bezwaren.

Beheer

De module Dossiervorming Bezwaar Overig wordt beheerd door Centrale Regie.

Wijzigingen doorgeven

Wijzigingen en verbeterpunten kun je mailen naar de VTA-mailbox (UHT Bezwaar Nieuwe Regelingen VTA_Postbus/BLD).

2. Benodigde systemen en kennis

Systemen

- TVS - Toeslagen Verstrekkingen Systeem
- DAS - Digitaal Archief Systeem
- BVR - Beheer van Relaties en Adresgegevens
- BRG - Beheer Rekeningafspraak Gegevens
- GID - Generiek Informanten Desktop
- Kindapplicatie - Informatie Verstrekkingen Massaal en Kantoorproces

Voor een lijst van de overige systemen, zie: Lijst van de systemen.

Kennisbank UHT

- Informatie, werkinstructies en modules TVS
- TVS Handleiding raadplegen digitaal archief
- Handleiding DAS
- Handleiding BVR
- Handleiding BRG
- Module Kindapplicatie
- Werkinstructie Definitiecheck Ex-Toeslagpartnerregeling
- Inhoudelijke lakinstructies
- Anonimiseringsrichtlijnen voor dossiers

3. Algemene uitgangspunten

- Alle stukken die in het primaire proces zijn aangeleverd voor de beoordeling moeten worden toegevoegd aan het bezwaardossier.
- Sla een bezwaarschrift op als pdf-bestand en verander de bestandsnaam in: 'BSN dagtekening ontvangst bezwaarschrift'. Bijvoorbeeld: '123456789 20230129 bezwaarschrift'.

- Sla alle overige bestanden als volgt op: ‘BSN datum/dagtekening type bestand’. Bijvoorbeeld: ‘123456789 20230130 hoorverslag’.
- Een bezwaarmaker heeft recht op de op de zaak betrekking hebbende stukken (artikel 7:4 Awb). Dit is gekoppeld aan het horen van de bezwaarmaker, niet aan de vraag of een bezwaar wel/niet-ontvankelijk is. Dus als een bezwaar leidt tot een niet-ontvankelijk verklaring, maar bezwaarde wordt wel gehoord (omdat het geen ‘kennelijk’ niet-ontvankelijkheid is), dan heeft bezwaarmaker recht op de op de zaak betrekking hebbende stukken.

buiten verzoek

Pagina's zijn geweigerd

4 - 9

buiten verzoek

buiten verzoek

10. HZK-regeling bezwaar (nog niet live)

Deze regeling is nog niet live. Desondanks kan het voorkomen dat we voor livegang bezwaren ontvangen. We verklaren het bezwaar dan niet ontvankelijk. We sturen geen ontvangstbevestiging of dossier. Het dossier bestaat tot de startdatum uit onderstaande stukken.

Voer de volgende stappen uit om het dossier te vormen.

Stap 1: Maak een bezwaardossier aan op de Q-schijf

- Ga naar: 5.1.2i

  5.1.2i
- Maak een map aan met: **< BSN belanghebbende > - < voorletters + achternaam belanghebbende >**. Voorbeeld: '012345678 – A.B. Jansen'

Stap 2: Zoek de standaard stukken op en voeg deze toe aan het bezwaardossier

- Zoek de standaard stukken op.

	Standaard stukken	**Vindplaats**
1.	Aanmelding	DAS (indien fysiek) of TVS (indien digitaal)
2.	Bezwaarschrift	DAS (indien fysiek) of TVS (indien digitaal)

buiten verzoek

3.	Ontvangstbevestiging bezwaar	TVS

- Voeg de stukken toe aan het bezwaardossier.

Stap 3: Indien van toepassing: zoek de optionele stukken op en voeg deze toe aan het bezwaardossier

- Indien in het primaire proces aanvullende stukken zijn aangeleverd voor de beoordeling (bijv. met betrekking tot bewind), dan moeten deze stukken worden toegevoegd aan het bezwaardossier.

buiten verzoek

Pagina's zijn geweigerd

12 - 12

buiten verzoek

buiten verzoek

Commentaar

Er zijn geen reacties.

buiten verzoek

Module Horen Bezwaar

Inhoudsopgave:

Module Horen Bezwaar
- Versiebeheer
- 1. Achtergrond
- 2. 1A Plannen hoorgesprek (ambtelijk horen)
- 2. 1B Plannen hoorzitting (BAC)
- 3. 2A Voorbereiden hoorgesprek (ambtelijk horen)
- 3. 2B Voorbereiden hoorzitting (BAC)
- 4. Voeren hoorgespek (ambtelijk horen)
- 5. 4A Nader onderzoek na hoorgesprek (ambtelijk horen)
- 5. 4B Nader onderzoek na hoorzitting (BAC)
- 6. 5A Hoorverslag hoorgesprek (ambtelijk horen)
- 6. 5B Hoorverslag hoorzitting (BAC)
- 7. Bijlagen
  - 7.1 E-mail templates Bezwaar IB
  - 7.2 Richtlijnen hoorgesprek

Versiebeheer

Versie	Datum	Aanpassingen
0.1	29-05-2024	Eerste conceptversie
0.2	05-06-2024	Input Vaktechniek verwerkt
0.3	19-06-2024	Input VTA, 5.1.2e en Vaktechniek verwerkt
0.4	21-06-2024	Aanvullingen 5.1.2e i.v.m. plannen hoorgesprek Bezwaar ET
0.5	25-06-2024	Concept Werkinstructie plannen hoorgesprek Bezwaar ET verwerkt in deze module, input Vaktechniek verwerkt
0.6	28-06-2024	Input Vaktechniek, 5.1.2e en 5.1.2e verwerkt
0.7	05-07-2024	Toevoegingen i.v.m. Werkinstructie plannen hoorgesprek Bezwaar ET uit de module verwijderd. Op verzoek van de Backoffice Bezwaar blijft dit een aparte werkinstructie.
0.9	05-07-2024	Versie ter goedkeuring
1.0	**08-07-2024**	**Goedgekeurd door** 5.1.2e **Versie ter publicatie.**
1.1	18-10-2024	Wijzigingen: • Briefkenmerken nieuwe en gewijzigde brieftemplates opgenomen. • Werkwijze voorbereiden hoorgesprek Bezwaar Overig opgenomen. **Goedgekeurd door** 5.1.2e **Versie ter publicatie.**
1.2	26-11-2024	Wijziging:

		• Werkwijze toegevoegd hoe om te gaan met de situatie dat de bezwaarmaker het hoorgesprek heeft opgenomen. **Goedgekeurd door** 5.1.2e **Versie ter publicatie.**

1. Achtergrond

De bezwaarmaker kan gebruik maken van de mogelijkheid om zijn/haar bezwaar telefonisch, via videobellen of op locatie toe te lichten.

De instructies met betrekking tot het horen waren vastgelegd in verschillende werkinstructies, te weten de Werkinstructie Bezwaar IB, de Werkinstructie Bezwaar ET en de Werkinstructie Bezwaar NR & NV. De instructies met betrekking tot het horen zijn door middel van deze module samengevoegd in één document.

Daarnaast is in deze module artikel 3.7 van het **Beleid procesrecht herstel toeslagen** verwerkt, waarin het volgende is bepaald:

Artikel 3.7 Ambtelijk horen door UHT

1. *Als UHT voornemens is belanghebbende te horen, dan stelt UHT zoveel mogelijk in onderling overleg een datum en tijdstip vast en bevestigt UHT deze schriftelijk.*
2. *Als het niet lukt om in onderling overleg een tijdstip vast te stellen, dan nodigt UHT de belanghebbende uit door schriftelijk kennis te geven van datum en tijd.*
3. *Belanghebbende kan verzoeken om een ander tijdstip, dat in onderling overleg wordt vastgesteld, in beginsel binnen vier weken na de datum van de uitnodigingsbrief dan wel binnen twee weken na de oorspronkelijk geplande hoorzitting.*

5.1.2i

6. *Als belanghebbende zonder opgave van reden niet is verschenen, dan wordt belanghebbende in de gelegenheid gesteld om aan te geven of een hoorzitting nog*

gewenst is en zo ja, om de redenen voor het niet verschijnen aan te voeren. UHT biedt daartoe een termijn van in beginsel één week en niet meer dan twee weken. Bij het uitblijven van een reactie handelt UHT het dossier af zonder een nieuwe hoorzitting in te plannen. Als belanghebbende wel reageert wordt beoordeeld of er sprake is van gegronde redenen. Indien daar sprake van is, wordt overeenkomstig de termijnen in het vierde dan wel vijfde lid een nieuwe hoorzitting gepland.

7. *UHT hoort in beginsel met twee medewerkers, één van de medewerkers fungeert als voorzitter, de andere medewerker draagt zorg voor de verslaglegging.*
8. *UHT maakt geen gebruik van de mogelijkheid om op grond van artikel 7:3, aanhef en onder d, Awb van horen af te zien.*

Doel

De module Horen Bezwaar beschrijft de standaard stappen die je als medewerker van de afdeling Bezwaar onderneemt rondom het hoorgesprek.

Toepassingsbereik

De module Horen Bezwaar is een module voor de afdeling Bezwaar van UHT.

Beheer

De Module Horen Bezwaar wordt beheerd door Centrale Regie.

Wijzigingen

- Heb je **tekstuele verbeteringen**, bijv. een typefout of zin die niet goed loopt? Geef deze door via een 'comment' onder de module op de Kennisbank.
- Heb je **procesmatige verbeteringen**? Geef deze dan door aan je Podco.

Wijzigingen ten opzichte van eerdere versies worden geel gemarkeerd.

2. 1A Plannen hoorgesprek (ambtelijk horen)

Als de bezwaarbehandelaar telefonisch contact opneemt met de bezwaarmaker (intakegesprek/eerste belmoment bezwaarbehandelaar), plant de bezwaarbehandelaar in dit gesprek ook een hoorgesprek in. De bezwaarbehandelaar bevestigt de datum en het tijdstip van het hoorgesprek schriftelijk aan de bezwaarmaker. Als de bezwaarmaker niet kan worden bereikt of niet gebeld wil worden, verstuurt de bezwaarbehandelaar een brief of e-mail[1] om de bezwaarmaker uit te nodigen voor een hoorgesprek. Als er sprake is van een derde belanghebbende informeert de bezwaarmaker ook de derde over de datum en het tijdstip van het hoorgesprek.

Als bekend is dat de bezwaarmaker nog nadere stukken wil indienen, moeten deze stukken voor het hoorgesprek binnen zijn. De bezwaarmaker mag de stukken ook meenemen naar het hoorgesprek indien dit is afgesproken tussen de bezwaarmaker en de bezwaarbehandelaar.

Bezwaar ET

Voor Bezwaar ET geldt dat de Backoffice het hoorgesprek plant. Zie hiervoor de Werkinstructie plannen hoorgesprek ET.

Bezwaar IB

Bij Bezwaar IB willen gemachtigden vaak pas na ontvangst van de beschouwing in overleg met de ouder een keuze maken tussen de route BOB met BAC of de route BOB zonder BAC. Als de ouder kiest voor de route BOB zonder BAC, neemt de bezwaarbehandelaar opnieuw contact op om een hoorgesprek in te plannen. De datum en het tijdstip van het hoorgesprek wordt dan per e-mail bevestigd.

Hierna volgen de stappen voor het plannen van een hoorgesprek.

---

[1] Communiceren per e-mail is toegestaan als dit in een eerder gesprek met bezwaarmaker is afgesproken of bezwaarmaker hiervoor schriftelijk akkoord heeft gegeven in bijv. het bezwaarformulier.

2 5.1.2i

Stap 1: De bezwaarbehandelaar plant het hoorgesprek

Bezwaarmaker kan worden bereikt

- Stel in onderling overleg een datum, tijdstip en wijze (fysiek, telefonisch of videobellen) voor het hoorgesprek vast.

  → Voor Bezwaar Overig geldt: plan het hoorgesprek in over minimaal **2 werkdagen** (m.u.v. spoedzaken)

- Leg het contactmoment en wat er is besproken vast in een notitie in TVS.

IB bezwaar

- Leg de datum, het tijdstip en de wijze waarop het hoorgesprek plaatsvindt vast in de beschouwing.
- Volg de stappen in paragrafen 'Afronden beschouwing' en 'Versturen beschouwing' van de Werkinstructie Bezwaar IB voor het afronden en versturen van de beschouwing naar de bezwaarmaker. De beschouwing wordt per e-mail door de Backoffice verstuurd naar de bezwaarmaker. Voor de e-mail is een template beschikbaar. Zie Bijlage 2 van deze module.
- Heeft de bezwaarmaker de beschouwing al ontvangen? Stel dan een e-mail op waarin je de datum, het tijdstip en de wijze waarop het hoorgesprek plaatsvindt aan de bezwaarmaker bevestigt. Voor de e-mail is een template beschikbaar. Zie Bijlage 2 van deze module.

KR bezwaar

- Maak een brief aan in TVS waarin je de datum, het tijdstip en de wijze waarop het hoorgesprek plaatsvindt bevestigt. Kies, afhankelijk van de situatie, voor één van de volgende brieftemplates:

Belanghebbende heeft bezwaar ingediend	UHT-BZW VOA buiten verzoek
Wettelijk vertegenwoordiger/gemachtigde/ bewindvoerder heeft bezwaar ingediend	UHT-BZW VOA buiten verzoek buiten verzoek

EX-TP bezwaar, HZK bezwaar, NV bezwaar, ATLA bezwaar

- Maak een brief aan in TVS waarin je de datum, het tijdstip en de wijze waarop het hoorgesprek plaatsvindt bevestigt. Kies, afhankelijk van de situatie, voor één van de volgende brieftemplates:

Belanghebbende heeft bezwaar ingediend	UHT-BZW VOA buiten verzoek HZK buiten verzoek buiten verzoek
Gemachtigde/bewindvoerder heeft bezwaar ingediend	UHT-BZW VOA buiten verzoek

Bezwaarmaker kan niet worden bereikt of wil niet worden gebeld

- Verstuur een uitnodiging voor een fysiek hoorgesprek per brief. Maak voor de uitnodiging een brief aan in TVS. Kies, afhankelijk van de situatie, voor één van de volgende templates:

IB bezwaar

Belanghebbende heeft bezwaar ingediend	UHT-BZW VOA B HZ
Gemachtigde/bewindvoerder heeft bezwaar ingediend	UHT-BZW VOA B HZ buiten verzoek

- Plan de datum van het hoorgesprek over twee weken.
- Moeten er nog aanvullende stukken door VPD worden gelakt? Houd hier dan rekening mee, door het hoorgesprek verder naar achteren te plannen.

KR bezwaar

Belanghebbende heeft bezwaar ingediend	UHT-BZW VOA B HZ buiten verzoek
Wettelijk vertegenwoordiger/gemachtigde/ bewindvoerder heeft bezwaar ingediend	UHT-BZW VOA B HZ buiten verzoek buiten verzoek

- Plan de datum van het hoorgesprek over twee weken.

EX-TP bezwaar, HZK bezwaar, NV bezwaar, ATLA bezwaar

Belanghebbende heeft bezwaar ingediend	UHT-BZW VOA B HZ buiten verzoek HZK buiten verzoek
Gemachtigde/bewindvoerder heeft bezwaar ingediend	UHT-BZW VOA B HZ buiten verzoek buiten verzoek

- Plan de datum van het hoorgesprek over twee weken of, als sprake is van een NV bezwaar, over één week.

Stap 2: Als sprake is van een fysieke ruimte, reserveert de bezwaarbehandelaar een fysieke ruimte

- Reserveer een fysieke ruimte voor het hoorgesprek. Dit gaat als volgt:
  - Graadt van Roggenweg 500, Utrecht:

    E-mail naar 5.1.2i @belastingdienst.nl

    Er zijn twee spreekkamers op de begane grond beschikbaar, te weten spreekkamer 1 en 5. Geef in je e-mail aan als er beveiliging nodig is. Er is geen alarmknop in de spreekkamers aanwezig, maar de beveiliging staat vlak daarvoor in de hal. Beveiliging is tot 16:00 uur aanwezig.

Spreekkamer 5

Maandag	09:00 – 10:00 uur
	12:00 – 13:00 uur
	16:00 – 17:00 uur
Dinsdag	15:00 – 16:00 uur
	16:00 – 17:00 uur
Donderdag	16:00 – 17:00 uur
Vrijdag	14:00 – 15:00 uur
	15:00 – 16:00 uur
	16:00 – 17:00 uur

  - Andere belastingkantoren dan Utrecht:

    Bel FCC via 5.1.2i optie 2. Geef aan als je beveiliging nodig hebt.

    Kantoor Rotterdam KOP van Zuid 45 biedt bijvoorbeeld veel ruimtes met alarmknop en beveiliging.
  - Het hoorgesprek kan ook op kantoor van de advocaat van de ouder plaatsvinden.

- Meld de bezwaarmaker en/of zijn/haar wettelijk vertegenwoordiger/gemachtigde aan als bezoeker(s) bij het pand.
- Reserveer een parkeerplaats voor de bezwaarmaker.

Stap 3: De bezwaarbehandelaar geeft de datum, het tijdstip en, indien van toepassing, de locatie van het hoorgesprek door aan de Backoffice

- Geef via het Invoerdocument aan de Backoffice door wanneer en, indien fysiek, waar het hoorgesprek plaatsvindt.

Stap 4: De bezwaarbehandelaar zet het verzoek uit om een medewerker van de Backoffice aan het dossier te koppelen die tijdens het hoorgesprek notuleert

IB bezwaar

- Verstuur een e-mail naar je Podco voor het koppelen van een medewerker van de Backoffice aan het dossier die tijdens het hoorgesprek notuleert. Doe dit minimaal twee weken van tevoren.

EX-TP bezwaar, HZK bezwaar, NV bezwaar, ATLA bezwaar, NBR Kind bezwaar

- Verstuur een e-mail naar: UHT Bezwaar Nieuwe Regelingen Backoffice 5.1.2i @toeslagen.nl), met het onderwerp: *Hoorgesprek notuleren datum + tijd (evt: SPOED)*
- Vermeld in de e-mail:
  - Datum en tijd hoorgesprek;
  - Wijze (telefonisch, online of fysiek) hoorgesprek;
  - Naam en BSN belanghebbende;
  - Contactgegevens jurist (naam, e-mail en telefoonnummer).

Stap 5: De Backoffice legt de datum, het tijdstip en, indien van toepassing, de locatie van het hoorgesprek vast

- Leg in de Stavaza vast of het hoorgesprek telefonisch, via videobellen of fysiek plaatsvindt + de dag en het tijdstip waarop het hoorgesprek is gepland. Indien sprake is

van een fysiek hoorgesprek: leg ook in de Stavaza vast waar het hoorgesprek plaatsvindt.

Stap 6: De Backoffice koppelt een BO-medewerker

- Koppel een BO-medewerker aan het dossier, die tijdens het hoorgesprek kan notuleren.
- Leg de naam van de BO-notulist vast in het bestand 'Planning notuleren ambtelijk horen'. Vindplaats: 5.1.2i Ambtelijk horen
- De BO-notulist neemt z.s.m. contact op met de bezwaarbehandelaar.

Verzoek om ander tijdstip hoorgesprek

De bezwaarmaker kan om een ander tijdstip voor het hoorgesprek vragen. De bezwaarbehandelaar plant dan in onderling overleg met de bezwaarmaker een ander tijdstip in. Dit tijdstip ligt in beginsel binnen 4 weken na de datum van de uitnodigingsbrief dan wel binnen 2 weken na het oorspronkelijk geplande hoorgesprek.

- Neem telefonisch contact op met de bezwaarmaker en stel in onderling overleg een datum, tijdstip en wijze (fysiek, telefonisch of videobellen) voor het hoorgesprek vast. Het hoorgesprek mag met maximaal 2 weken worden verzet (of nieuwe datum moet binnen 4 weken na de datum van de uitnodigingsbrief liggen).
- Bevestig de nieuwe datum, het tijdstip en de wijze waarop het hoorgesprek plaatsvindt. Maak hiervoor een brief aan in TVS. Kies, afhankelijk van de situatie, voor één van de volgende brieftemplates:

ET bezwaar, IB bezwaar

Belanghebbende heeft bezwaar ingediend	UHT-BZW VOA B HZ buiten verzoek
Gemachtigde/bewindvoerder heeft bezwaar ingediend	UHT-BZW VOA B HZ buiten verzoek M

KR bezwaar

Belanghebbende heeft bezwaar ingediend	UHT-BZW VOA buiten verzoek

Wettelijk vertegenwoordiger/gemachtigde/ bewindvoerder heeft bezwaar ingediend	UHT-BZW VOA buiten verzoek buiten verzoek

EX-TP bezwaar, HZK bezwaar, NV bezwaar, ATLA bezwaar

Belanghebbende heeft bezwaar ingediend	UHT-BZW VOA buiten verzoek HZK buiten verzoek
Gemachtigde/bewindvoerder heeft bezwaar ingediend	UHT-BZW VOA buiten verzoek buiten verzoek

- Check of de beslistermijn in het gedrang komt. Is dit het geval? Verdaag (als dat nog niet is gebeurd) of verleng (met toestemming van de bezwaarmaker) dan de beslistermijn per brief.

Verzoek om verder uitstel

Als de bezwaarmaker voorafgaand aan het hoorgesprek om verder uitstel vraagt, dan wordt in beginsel eenmalig uitstel verleend voor maximaal vier weken.

In het geval van een beroep niet tijdig beslissen (BNTB) biedt UHT alleen verder uitstel aan wegens gegronde redenen en voor een termijn van in beginsel niet langer dan twee weken.

Geen BNTB

- Neem telefonisch contact op met de bezwaarmaker en stel in onderling overleg een nieuw tijdstip voor het hoorgesprek vast. Het hoorgesprek mag met maximaal 4 weken worden verzet.
- Bevestig de nieuwe datum, het tijdstip en de wijze waarop het hoorgesprek plaatsvindt. Gebruik hiervoor hetzelfde communicatiemiddel als dat de bezwaarmaker heeft gebruikt voor het verzoek om verder uitstel. Voor het opstellen van een brief zijn de volgende brieftemplates in TVS beschikbaar:

ET bezwaar, IB bezwaar

Belanghebbende heeft bezwaar ingediend	UHT-BZW VOA B HZ buiten verzoek
Gemachtigde/bewindvoerder heeft bezwaar ingediend	UHT-BZW VOA B HZ buiten verzoek buiten verzoek

KR bezwaar

Belanghebbende heeft bezwaar ingediend	UHT-BZW VOA buiten verzoek

Wettelijk vertegenwoordiger/gemachtigde/ bewindvoerder heeft bezwaar ingediend	UHT-BZW VOA buiten verzoek buiten verzoek

EX-TP bezwaar, HZK bezwaar, NV bezwaar, ATLA bezwaar

Belanghebbende heeft bezwaar ingediend	UHT-BZW VOA buiten verzoek HZK buiten verzoek
Gemachtigde/bewindvoerder heeft bezwaar ingediend	UHT-BZW VOA buiten verzoek buiten verzoek

- Check of de beslistermijn in het gedrang komt. Is dit het geval? Verdaag (als dat nog niet is gebeurd) of verleng (met toestemming van de bezwaarmaker) dan de beslistermijn per brief.

BNTB

- Is er sprake van een **BNTB**? Controleer dan de door bezwaarmaker opgegeven redenen. Er wordt standaard om een opgaaf van redenen gevraagd in de uitnodigingsbrief voor het hoorgesprek, voor als de bezwaarmaker het hoorgesprek wenst te verzetten. In deze brief staat dat als uitstel van het hoorgesprek gewenst is, de bezwaarmaker dit binnen een week kan aanvragen.
- Is er geen opgaaf van redenen gegeven? Vraag deze dan bij de bezwaarmaker op, met het verzoek om per omgaande te reageren. Gebruik hiervoor hetzelfde communicatiemiddel als dat de bezwaarmaker heeft gebruikt voor het verzoek om verder uitstel. Voor het opstellen van een brief zijn de volgende brieftemplates in TVS beschikbaar:

Belanghebbende heeft bezwaar ingediend	UHT-BZW VZ HZ buiten verzoek
Gemachtigde/bewindvoerder heeft bezwaar ingediend	UHT-BZW VZ HZ buiten verzoek

- Overleg indien nodig met je VTA over de opgaaf van redenen.
- Indien sprake is van een gegronde reden, dan kan het hoorgesprek met maximaal 2 weken worden verzet.
- Indien geen sprake is van een gegronde reden, dan wijs je het verzoek om uitstel af.

- Bevestig de nieuwe datum, het tijdstip en de wijze waarop het hoorgesprek plaatsvindt. Gebruik hiervoor hetzelfde communicatiemiddel als dat de bezwaarmaker heeft gebruikt voor het verzoek om verder uitstel. Voor het opstellen van een brief zijn de volgende brieftemplates in TVS beschikbaar:

ET bezwaar, IB bezwaar

Belanghebbende heeft bezwaar ingediend	UHT-BZW VOA B HZ buiten verzoek
Gemachtigde/bewindvoerder heeft bezwaar ingediend	UHT-BZW VOA B HZ buiten verzoek buiten verzoek

KR bezwaar

Belanghebbende heeft bezwaar ingediend	UHT-BZW VOA KR
Wettelijk vertegenwoordiger/gemachtigde/ bewindvoerder heeft bezwaar ingediend	UHT-BZW VOA buiten verzoek buiten verzoek

EX-TP bezwaar, HZK bezwaar, NV bezwaar, ATLA bezwaar

Belanghebbende heeft bezwaar ingediend	UHT-BZW VOA buiten verzoek HZK buiten verzoek
Gemachtigde/bewindvoerder heeft bezwaar ingediend	UHT-BZW VOA buiten verzoek buiten verzoek

2. 1B Plannen hoorzitting (BAC)

Bij de route BOB met BAC plant de BAC een hoorzitting in. De BAC stuurt een brief uit en verzoekt de bezwaarmaker om verhinderdata. De BAC geeft de bezwaarmaker vervolgens een conceptdatum. Als deze datum niet schikt, kan een andere datum worden afgesproken. Hierna volgen de stappen voor het plannen van een hoorzitting.

Stap 1: De Backoffice plaatst de dossiers die gereed zijn voor een hoorzitting op het zaaksoverzicht

- Plaats drie keer per week de dossiers die gereed zijn voor een hoorzitting in het bestand “Hoorzittingen dd-mm-jjjj”. Plaats dit bestand iedere dinsdag, donderdag en vrijdag op de Samenwerkruimten in de map “Invoerdocument”, submap “Hoorzittingen”.
- Muteer de datum naar BAC in de Stavaza, als het bezwaar in het zaaksoverzicht naar de BAC gaat.

- Stuur het zaaksoverzicht elke dinsdag ter informatie naar de PODCO's.

Stap 2: De BAC verstuurt een vooraankondiging van de hoorzittingen

- De BAC geeft iedere maandag en woensdag voor 17.00 uur terugkoppeling via de Samenwerkruimten op de door de Backoffice in de vorige stap doorgestuurde dossiers.
- In het bestand "Hoorzittingen dd-mm-jjjj" voegt de BAC de datum, tijd en de dag toe waarop de hoorzitting plaatsvindt.
- De BAC stuurt per e-mail een vooraankondiging van de hoorzittingen aan de Backoffice met de planning voor de komende weken.

Stap 3: De BAC verstuurt de definitieve uitnodiging

- De BAC verstuurt uiterlijk 3 weken voordat de hoorzitting plaatsvindt de definitieve uitnodiging per e-mail naar de bezwaarmaker, de bezwaarbehandelaar en de Backoffice.

NB: Het is als bezwaarbehandelaar niet mogelijk om de BAC te vragen om een andere zittingsdatum.

Stap 4: De Backoffice verwerkt de uitnodiging

- Zoek het BSN op in de Samenwerkruimten en de Q-schijf
- Plaats de uitnodiging van de BAC in het bezwaardossier op de Q-schijf (mapje 4)
  Ga naar het bezwaardossier van de ouder in de Samenwerkruimten. Klik op de submap "4. Hoorzitting" (oude mappenstructuur) of "6. Hoorzitting en aanvullende schriftelijke reactie" (nieuwe mappenstructuur). Hier slaat de BAC de uitnodiging voor de hoorzitting op. Kopieer de uitnodiging van de BAC en plaats deze op de Q-schijf onder dezelfde submap als op de Samenwerkruimten.
- Zoek de bezwaarbehandelaar op in de Stavaza. E-mail de datum en het tijdstip van de hoorzitting aan de bezwaarbehandelaar en voeg de uitnodiging van de BAC toe als bijlage.

- Leg de datum en het tijdstip van de hoorzitting vast in de Stavaza.

3. 2A Voorbereiden hoorgesprek (ambtelijk horen)

Hierna volgen de stappen om het ambtelijk hoorgesprek voor te bereiden.

Stap 1: De bezwaarbehandelaar neemt de beschouwing door

Stap 2: De bezwaarbehandelaar noteert de vragen die hij/zij naar aanleiding hiervan heeft

Team Bezwaar Overig werkt niet met een beschouwing. Voor Bezwaar Overig geldt daarom het volgende:

KR bezwaar, EX-TP bezwaar, HZK bezwaar, NV bezwaar, ATLA bezwaar

- De bezwaarbehandelaar bereidt het hoorgesprek voor. Afhankelijk van het type bezwaar is hiervoor een hoorscript of een document voorbereiding hoorgesprek beschikbaar. Het document dat van toepassing is, is voor elk type bezwaar beschikbaar op de Q-schijf onder submap **01. Informatie.**
- Het ingevulde hoorscript/document voorbereiding hoorgesprek slaat de bezwaarbehandelaar op de Q-schijf op onder het betreffende BSN, met de naam 'Voorbereiding hoorgesprek'.
- Het ingevulde document voorbereiding hoorgesprek maakt geen deel uit van het bezwaardossier en hoeft daarom niet met de bezwaarmaker te worden gedeeld.
- Het invullen van het hoorscript/document voorbereiding hoorgesprek wordt voor het tijdschrijven en de Stavaza gezien als (deel van) de beschouwing.

3. 2B Voorbereiden hoorzitting (BAC)

Tijdens de hoorzitting geeft de BAC altijd de ouder als eerste het woord om zijn of haar verhaal te doen over de situatie. Pas daarna wordt overgegaan tot de inhoud van het bezwaar.

De ouder of gemachtigde krijgt de mogelijkheid om te reageren op de schriftelijke reactie en om het bezwaar verder toe te lichten. Daarna wordt het woord gegeven aan de bezwaarbehandelaar.

Hierna volgen de stappen om de hoorzitting voor te bereiden.

Stap 1: De bezwaarbehandelaar bereidt zich voor

- Zorg dat je goed bent voorbereid op de hoorzitting.
    - Zorg dat je het dossier goed kent.
    - Neem als het gaat om een **IB bezwaar** de LIC overzichten mee en zorg dat je deze kunt uitleggen tijdens de hoorzitting.
    - Als de beslistermijn is verstreken, zal de BAC tijdens de hoorzitting afspraken maken over wanneer de ouder of gemachtigde de beslissing op bezwaar uiterlijk dient te ontvangen. De BAC zal dan ook aangeven wanneer zij verwacht haar advies af te geven.
- Geef het aan bij je PODCO en VTA als het je eerste hoorzitting is, zodat er iemand mee kan gaan (vaak je VTA, of anders een ervaren bezwaarbehandelaar).
- Als je al vaker hoorzittingen hebt gedaan, kijk ook of je een andere bezwaarbehandelaar mee kunt nemen om mee te luisteren en aantekeningen te maken van de hoorzitting.
- Geef via de UHT bezwaren postbus aan de Backoffice door als een collega meegaat naar de zitting. De Backoffice zal de BAC hierover informeren.

Stap 2: De bezwaarbehandelaar neemt de aandachtspunten door

- Lees het document 'Aandachtspunten BAC-hoorzitting' door voor je hoorzitting. In dit document staan tips voor een goede voorbereiding op de hoorzitting. Dit document is te vinden op CP:

  Bezwarenteam UHT → Bibliotheek → 3. Achtergrondinformatie BAC → Training hoorzitting 5.1.2e

Stap 3: De Backoffice informeert de BAC als een collega meegaat naar de hoorzitting

- Informeer de BAC als een collega meegaat naar de hoorzitting. Stuur ruim voor de zitting een e-mail naar 5.1.2i@kinderopvangtoeslagbac.nl.

4. Voeren hoorgespek (ambtelijk horen)

Het hoorgesprek vindt telefonisch, via videobellen of fysiek plaats. Een hoorgesprek wordt altijd door twee collega's gevoerd:

1. de bezwaarbehandelaar die het dossier in behandeling heeft en die het woord voert; en
2. een BO-medewerker die notuleert.

Hierdoor kan de bezwaarbehandelaar die het woord voert zich volledig op het gesprek richten én is er altijd ook een collega aanwezig die kan bevestigen wat er is besproken. Bij een fysiek hoorgesprek kan het ook als storend worden ervaren als de behandelaar vooral aan het schrijven is.

Bij aanvang van het hoorgesprek wordt medegedeeld dat er vandaag geen beslissing zal worden genomen. Het hoorgesprek is er om het bezwaar aan te vullen en te verduidelijken. Aan het einde van het hoorgesprek kan er een indicatie worden gegeven wanneer de beslissing op bezwaar wordt verstuurd. Ook kan indien nodig de beslistermijn worden verlengd met instemming van de bezwaarmaker als de beslistermijn binnenkort verstrijkt.

Hierna volgen de stappen om het hoorgesprek te voeren.

Tips vooraf

- Zorg dat TVS, het bezwaarschrift en het programma GID 5.1.2i open is.
- Zorg dat je mee kunt schrijven of typen.
- Check hoe laat het is. Noteer de begin- en eindtijd of hoe lang het gesprek ongeveer heeft geduurd. Dit kan helpen in een eventuele latere discussie over het horen.

Stap 1: De bezwaarbehandelaar voert het hoorgesprek

- Voer het hoorgesprek en volg daarbij de richtlijnen die zijn opgenomen in Bijlage 3.
- Stel in het hoorgesprek de vragen die je van tevoren hebt opgeschreven.

Stap 2: De bezwaarbehandelaar verdaagt of verlengt indien nodig de beslistermijn

- Check of de beslistermijn in het gedrang komt. Is dit het geval? Verdaag (als dat nog niet is gebeurd) of verleng (met toestemming van de bezwaarmaker) dan de beslistermijn per brief.

Niet verschijnen

Als de bezwaarmaker zonder opgave van reden niet is verschenen, dan wordt de bezwaarmaker in de gelegenheid gesteld om aan te geven of een hoorzitting nog gewenst is. UHT biedt daartoe een termijn van in beginsel één week en niet meer dan twee weken. Bij het uitblijven van een reactie handelt UHT het dossier af zonder een nieuwe hoorzitting in te plannen. Als belanghebbende wel reageert, wordt overeenkomstig de termijnen in het vierde dan wel vijfde lid een nieuwe hoorzitting gepland.

- Neem telefonisch contact op met de bezwaarmaker en vraag de bezwaarmaker of een hoorzitting nog gewenst is. Stel een termijn van in beginsel één week en niet meer dan twee weken.
- Kun je geen telefonisch contact krijgen, stuur dan een brief. Maak hiervoor een brief aan in TVS. Kies, afhankelijk van de situatie, voor één van de volgende brieftemplates:

Belanghebbende heeft bezwaar ingediend	UHT-BZW VZ HZ ABS
Wettelijk vertegenwoordiger/gemachtigde/ bewindvoerder heeft bezwaar ingediend	UHT-BZW VZ HZ ABS M

- Reageert de bezwaarmaker niet binnen de gestelde termijn? Dan wordt het bezwaar verder behandeld zonder een nieuw hoorgesprek te plannen.
- Reageert de bezwaarmaker wel? Dan wordt er binnen 4 weken een nieuw hoorgesprek gepland. Indien sprake is van een BNTB geldt een maximale termijn van 2 weken.

Opnemen hoorgesprek door bezwaarmaker

Als iemand zonder toestemming een hoorgesprek heeft opgenomen is dit niet verboden. Het openbaar maken van deze gesprekken wel. De bezwaarmaker kan dit als bewijsstuk aanleveren. De bezwaarbehandelaar moet controleren of er niet is geknipt en geplakt in de opname. In dat geval nemen we het niet mee als bewijsstuk.

5. 4A Nader onderzoek na hoorgesprek (ambtelijk horen)

Indien tijdens het hoorgesprek blijkt dat er nog nadere stukken nodig zijn of nadere informatie nodig is, dan vraagt de bezwaarbehandelaar dit tijdens het hoorgesprek bij de bezwaarmaker of direct na het hoorgesprek bij het betreffende team of de betreffende afdeling op.

Voer de volgende stappen uit om een nader onderzoek uit te voeren.

Stap 1: De bezwaarbehandelaar zoekt/vraagt nadere stukken/informatie indien nodig direct op

- Is voor de beoordeling van het bezwaar nadere informatie/stukken nodig van de belanghebbende(n)? Vraag deze dan direct tijdens het hoorgesprek op.
- Is nadere informatie/stukken nodig die we zelf zouden moeten hebben, zoek dit dan direct na het hoorgesprek op.
- Als informatie nodig is van een ander team of andere afdeling, zet het verzoek om informatie dan direct na het hoorgesprek uit.

Stap 2: De bezwaarbehandelaar verdaagt of verlengt indien nodig de beslistermijn

- Check of de beslistermijn in het gedrang komt. Is dit het geval? Verdaag (als dat nog niet is gebeurd) of verleng (met toestemming van de bezwaarmaker) dan de beslistermijn per brief.

Stap 3: De bezwaarbehandelaar plant indien nodig een nieuw hoorgesprek

- Plan indien nodig na binnenkomst van de informatie/stukken een nieuw hoorgesprek om dit te bespreken.

5. 4B Nader onderzoek na hoorzitting (BAC)

In sommige gevallen kan de BAC tijdens de hoorzitting aangeven dat nader onderzoek is vereist. Bijvoorbeeld als de ouder of gemachtigde tijdens de hoorzitting nieuwe bezwaargronden aanvoert, of als bepaalde bezwaargronden nader moeten worden onderzocht door de bezwaarbehandelaar. De BAC kan dan verlangen dat de bezwaarbehandelaar de beschouwing aanpast of aanvult.

Stap 1: De bezwaarbehandelaar maakt afspraken over het nader onderzoek

- Maak tijdens de hoorzitting afspraken met de ouder of gemachtigde en de BAC over op welke punten de beschouwing moet worden aangepast of aangevuld en de termijn waarbinnen dit moet worden aangeleverd. De BAC zal het tijdens de hoorzitting aangeven als zij verlangt dat de beschouwing moet worden aangepast of aangevuld.
- De BAC houdt doorgaans een termijn van 2 weken aan voor het indienen van een nadere reactie, maar de bezwaarbehandelaar mag aangeven meer tijd nodig te hebben. Dit kan tijdens de zitting of later worden doorgegeven aan de BAC.
- De bezwaarbehandelaar geeft de termijn door aan de Backoffice, zodat deze kan worden verwerkt in de Stavaza.

Stap 2: De bezwaarbehandelaar voert nader onderzoek uit

- Voer het nadere onderzoek uit. Deze stap is afhankelijk van de opdracht van de BAC. Het nader onderzoek kan bijvoorbeeld gaan om het opnieuw zoeken naar bewijsstukken, het laten herbeoordelen van jaren, of het zoeken naar bewijsstukken naar aanleiding van nieuwe bezwaargronden. Zet indien van toepassing verzoeken uit bij andere afdelingen binnen UHT en/of zoek de desbetreffende stukken op.

Stap 3: De bezwaarbehandelaar past/vult indien nodig de beschouwing aan

- Pas of vul de beschouwing aan en voeg (indien van toepassing) aanvullende stukken toe aan het dossier.
- Laat de aangepaste beschouwing tegenlezen door een collega bezwaarbehandelaar en geef aan welke deadline de BAC heeft gegeven.

Stap 4: De collega bezwaarbehandelaar controleert de aangepaste beschouwing en, indien van toepassing, de aanvullende stukken

- Controleer de aangepaste beschouwing en geef akkoord of geef aan welke feedback door de bezwaarbehandelaar moet worden verwerkt.
- Controleer indien van toepassing de aanvullende stukken op compleetheid.

Stap 5: De bezwaarbehandelaar informeert de Backoffice over de aangepaste beschouwing

- Als de collega bezwaarbehandelaar akkoord heeft gegeven kan de aanvullende beschouwing worden doorgegeven via het Invoerdocument. Geef dit door op de werkwijze die binnen jouw POD wordt aangehouden.

Let op: Indien er aanvullende stukken zijn toegevoegd aan de aangepaste beschouwing, dienen deze te worden doorgenummerd ten opzichte van de eerder ingebrachte producties. Ook dienen ze geanonimiseerd te worden door VPD.

Stap 6: De Backoffice verstuurt de aangepaste beschouwing naar de BAC en de bezwaarmaker

- Verstuur de aangepaste beschouwing met bijbehorende stukken (indien van toepassing) naar de bezwaarmaker. Volg de stappen in paragraaf 3.7 van de Werkinstructie Bezwaar IB en pas de begeleidende brief aan.
- Plaats de aangepaste beschouwing met bijbehorende stukken (indien van toepassing) in de Samenwerkruimten, in de submap: ”7. Stukken naar aanleiding van de hoorzitting” (nieuwe mappenstructuur) of “4. Hoorzitting” (oude mappenstructuur).

- Stuur een e-mail naar de Backoffice van de BAC via 5.1.2e @kinderopvangtoeslagbac.nl, waarin je de BAC informeert dat je de aangepaste beschouwing met bijbehorende stukken (indien van toepassing) in de Samenwerkruimten hebt geplaatst zodat zij hiervan op de hoogte zijn.

6. 5A Hoorverslag hoorgesprek (ambtelijk horen)

Van het hoorgesprek wordt een hoorverslag gemaakt door de BO-medewerker die notuleert tijdens het hoorgesprek. Een hoorverslag is een zakelijk verslag van wat besproken is. Dit mag dus een samenvatting zijn. Eigen bevindingen en conclusies moeten achterwege worden gelaten. Het gaat er puur om wat de belanghebbenden en de bezwaarbehandelaar hebben besproken.

Het hoorverslag wordt meegestuurd met de beslissing op bezwaar, maar kan ook eerder worden toegestuurd als bezwaarmaker dit wenst.

Voer de volgende stappen uit.

Stap 1: De BO-medewerker die notuleerde tijdens het hoorgesprek maakt een hoorverslag

- Stel direct na het hoorgesprek een hoorverslag op. Maak gebruik van het Template Hoorverslag. Vindplaatsen:

ET bezwaar, IB bezwaar

buiten verzoek

KR bezwaar, EX-TP bezwaar, HZK bezwaar, NV bezwaar, ATLA bezwaar

5.1.2i

- Leg het hoorverslag vast in het bezwaardossier.
- Geef via het Invoerdocument aan de Backoffice door op welke datum je het concept hoorverslag hebt opgesteld.

Stap 2: De bezwaarbehandelaar leest het hoorverslag tegen

- Controleer het hoorverslag.
- Verwerk de feedback door middel van track-changes en/of opmerkingen in het hoorverslag.
- Stuur de feedback per e-mail naar de collega die heeft genotuleerd.
- Geef via het Invoerdocument aan de Backoffice door op welke datum je het hoorverslag hebt tegengelezen.

Stap 3: De BO-medewerker die notuleerde verwerkt de eventuele feedback

- Verwerk de eventuele feedback in het hoorverslag.

Stap 4: De bezwaarbehandelaar deelt het hoorverslag met de bezwaarmaker als dit is afgesproken

- Verstuur het hoorverslag naar de bezwaarmaker, als je dit met hem/haar hebt afgesproken. Maak hiervoor een brief aan in TVS. Kies, afhankelijk van de situatie, voor één van de volgende brieftemplates:

Belanghebbende heeft bezwaar ingediend	UHT-BZW VZ HV
Gemachtigde/bewindvoerder heeft bezwaar ingediend	UHT-BZW VZ HV M

- Verstuur de brief en het hoorverslag via BelastingdienstFileTransfer met de bezwaarmaker.
    - Open Belastingdienst Filetransfer via deze link: Aspera Faspex (belastingdienst.nl)
    - Log in met je Windows inloggegevens
    - Klik op ‘Nieuw pakket’

- Vul bij ‘e-mailadres’ het e-mailadres van de bezwaarmaker in. Het e-mailadres staat in het bezwaardossier op de Q-schijf.
- Vul bij ‘Onderwerp’ in: Het hoorverslag
- Voeg de brief en het hoorverslag toe.
- Verstuur de e-mail.
- Sla de e-mail op in het bezwaardossier.

- Geef via het Invoerdocument aan de Backoffice door op welke datum het hoorverslag is verstuurd naar de bezwaarmaker.

Stap 5: De Backoffice verwerkt de acties m.b.t. het hoorverslag

- Verwerk de acties m.b.t. het hoorverslag in de Stavaza door de volgende velden in te vullen:

Invoerveld	Uitleg invoerveld
Delen verslag	Vul ‘Ja’ in als bezwaarmaker het verslag separaat van de BOB wil ontvangen. Anders ‘Nee’ invullen
Concept verslag	Vul datum in waarop het concept hoorverslag gereed is en is verstuurd naar de Tegenlezer
Naam tegenlezer	Selecteer naam bezwaarhandelaar die het hoorgesprek heeft gevoerd.
Verslag tegengelezen	Vul datum in waarop het concept hoorverslag is tegen gelezen.
Verslag verstuurd	Vul datum in waarop het verslag is verstuurd naar bezwaarmaker

6. 5B Hoorverslag hoorzitting (BAC)

Nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden, stelt de BAC een advies op waaraan een verslag van de hoorzitting als bijlage wordt toegevoegd. Zie paragraaf 8.9 van de Werkinstructie Bezwaar IB.

7. Bijlagen

7.1 E-mail templates Bezwaar IB

1. WEL BEREIKT, VERZENDEN BESCHOUWING DAN KEUZE

Namens UHT behandel ik het bezwaar inzake het dossier van uw cliënte (e) mevrouw/meneer <NAAM>

Vandaag heb ik met (een collega van) u gesproken over het bezwaar van uw cliënt (e).

Wij hebben afgesproken dat ik u de beschouwing stuur via de mail en dat u mij uiterlijk <DATUM>, laat weten op welke wijze u het bezwaar wil afhandelen.

2. Ambtelijk afdoen bezwaar

Om uw client snel duidelijkheid te bieden wil ik u graag willen uitnodigen voor een hoorgesprek met mij en een collega. Dit hoorgesprek kan telefonisch, via videobellen of fysiek op een van onze kantoren. Aan de hand van dit hoorgesprek en de stukken waarover ik beschik neem ik vervolgens een beslissing op bezwaar.

3. Via de Bezwaarschriftenadviescommissie (hierna: BAC).

U kunt er ook voor kiezen uw bezwaar voor te leggen aan de bezwaaradviescommissie (hierna: BAC). De behandeling van uw bezwaar duurt in dit geval aanzienlijk langer.

In dit geval plant de BAC een hoorzitting in en brengt deze aan de hand van de stukken en het hoorgesprek een advies uit. Vervolgens neemt de bezwaarbehandelaar van UHT een beslissing op bezwaar.

4. Toelichting op de primaire beschikking.

Wanneer uw cliënt (e) ervoor open staat dan kan hij/zij, aan de hand van het dossier, persoonlijk van de bezwaarbehandelaar *een toelichting* krijgen op de primaire beschikking. Mocht dit dan naar tevredenheid zijn dan kan hij/zij ervoor kunnen kiezen om het bezwaar in te trekken. De toelichting kan zowel in persoon, telefonisch of digitaal (via videobellen) plaatsvinden in de vorm van een (hoor) gesprek.

Graag zie ik uiterlijk op <datum> een reactie van u tegemoet.

2. MAIL NIET BEREIKT, met de uitleg van de mogelijkheden. Deadline met planning hoorzitting BAC.

Namens UHT ben ik de bezwaarbehandelaar van het dossier van uw cliënte (e) mevrouw/ meneer .....

Vandaag heb ik gebeld over het bezwaar van uw cliënt (e). Helaas heb ik u niet kunnen bereiken. Graag wil ik u het volgende voorleggen.

Wij beschikken over een aantal mogelijkheden om het bezwaar af te handelen, graag zou ik u deze voor willen leggen:

1. Ambtelijk afdoen bezwaar

Om uw client snel duidelijkheid te bieden zou ik u graag willen uitnodigen voor een hoorgesprek met mij en een collega. Dit hoorgesprek kan telefonisch, middels videobellen of fysiek op een van onze kantoren. Aan de hand van dit hoorgesprek en de stukken waarover ik beschik zal ik vervolgens een beslissing op bezwaar nemen.

2. Via de Bezwaarschriftenadviescommissie (hierna: BAC).

U kunt er ook voor kiezen uw bezwaar voor te leggen aan de bezwaaradviescommissie (hierna: BAC). De behandeling van uw bezwaar duurt in dit geval echter aanzienlijk langer.

In dit geval plant de BAC een hoorzitting in en brengt deze aan de hand van de stukken en het hoorgesprek een advies uit. Vervolgens neemt de bezwaarbehandelaar van UHT een beslissing op bezwaar.

3. Toelichting op de primaire beschikking.

Wanneer uw cliënt (e) ervoor open staat dan kan hij/zij, aan de hand van het dossier, persoonlijk van de bezwaarbehandelaar *een toelichting* krijgen op de primaire beschikking. Mocht dit dan naar tevredenheid zijn dan zou hij/zij ervoor kunnen kiezen om het bezwaar in te trekken. De toelichting kan zowel in persoon, telefonisch of digitaal (via videobellen) plaatsvinden in de vorm van een (hoor) gesprek.

Graag zie ik uiterlijk op <datum> een reactie van u tegemoet. Indien ik geen reactie van u ontvang zal ik een hoorzitting in laten plannen bij de BAC.

3. MAIL WEL BEREIKT EN BEVESTIGING KEUZE.

Namens UHT behandel ik het bezwaar inzake uw cliënte (e) mevrouw/ meneer <NAAM>

Vandaag heb ik met u gesproken over het bezwaar van uw cliënt (e) en u de mogelijkheden uitgelegd om het bezwaar af te handelen.

Hieronder nogmaals de mogelijkheden op een rij.

1. Ambtelijk afdoen bezwaar

Om uw client snel duidelijkheid te bieden zou ik u graag willen uitnodigen voor een hoorgesprek met mij en een collega. Dit hoorgesprek kan telefonisch, middels videobellen of fysiek op een van onze kantoren. Aan de hand van dit hoorgesprek en de stukken waarover wij beschikken beschik zullen wij vervolgens een beslissing op bezwaar nemen.

2. Via de Bezwaarschriftenadviescommissie (hierna: BAC).

U kunt er ook voor kiezen uw bezwaar voor te leggen aan de bezwaaradviescommissie (hierna: BAC). De behandeling van uw bezwaar duurt in dit geval echter aanzienlijk langer.

In dit geval plant de BAC een hoorzitting in en brengt deze aan de hand van de stukken en het hoorgesprek een advies uit. Vervolgens neemt de bezwaarbehandelaar van UHT een beslissing op bezwaar.

3. Toelichting op de primaire beschikking.

Wanneer uw cliënt (e) ervoor open staat dan kan hij/zij, aan de hand van het dossier, persoonlijk van de bezwaarbehandelaar *een toelichting* krijgen op de primaire beschikking. Mocht dit dan naar tevredenheid zijn dan zou hij/zij ervoor kunnen kiezen om het bezwaar in te trekken. De toelichting kan zowel in persoon, telefonisch of digitaal (via videobellen) plaatsvinden in de vorm van een (hoor) gesprek.

UHT kan zelf afzien van het horen van een belanghebbende op grond van artikel 7:3 Awb, in de volgende situaties:

- Het bezwaar is kennelijk niet-ontvankelijk;
- Het bezwaar is kennelijk ongegrond;
- Aan alle aangevoerde bezwaargronden wordt volledig tegemoetgekomen;
- Het bezwaar is evident in lijn met het advies van de BAC in eerdere bezwaarprocedures.

OPTIE 1

U hebt aangegeven dat u uw bezwaar wil voorleggen aan de BAC. De BAC zal u een uitnodiging sturen voor een hoorzitting, nadat de BAC advies heeft uitgebracht zullen wij zo snel mogelijk een beslissing op uw bezwaar nemen

OPTIE 2

U hebt aangegeven dat u een ambtelijk hoorgesprek wilt. Hierbij nodig ik u uit voor het hoorgesprek op <DATUM + TIJD> Dit hoorgesprek zal <TELEFONISCHE/FYSIEK/ MIDDELS VIDEOBELLEN> plaatsvinden. Na het hoorgesprek ontvangt u van ons het hoorverslag en de beslissing op bezwaar.

4. Mail met bevestiging dat belanghebbende afziet van het recht om gehoord te worden.

Namens UHT behandel ik het bezwaar inzake het dossier van uw cliënte (e) mevrouw/meneer <NAAM>

Vandaag heb ik met (een collega van) u gesproken over het bezwaar van uw cliënt (e).

U (uw collega heeft aangegeven) hebt aangegeven dat uw cliënt (e) geen gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.

Wij nemen zo spoedig mogelijk een beslissing op het bezwaar.

7.2 Richtlijnen hoorgesprek

Richtlijnen hoorgesprek

- Open de hoorzitting en stel de aanwezige collega voor.
- Geef aan wie de notulist en voorzitter is.
- Vertel dat er geen opname wordt gemaakt van de hoorzitting en dat je mee typt of schrijft.
- Geef aan dat er vandaag geen beslissing op bezwaar wordt genomen en geef een toelichting op het bezwaarproces. Vraag vervolgens aan belanghebbende, wettelijke vertegenwoordiger dan wel gemachtigde of hij/zij het bezwaar wil toelichten/aanvullen.
- Vat het gesprek geregeld samen om te kunnen verifiëren of je het goed hebt begrepen. Mocht iets niet duidelijk zijn, vraag dan door.
- Valt het gesprek snel stil, dan kun je eventueel de volgende vragen stellen:
    - *Wat vind je ervan dat je een tegemoetkoming hebt gekregen?*
    - *Wat heeft de toeslagenaffaire met jou gedaan?*

  Let op: dit zijn enkel handvatten, als het gesprek vlot verloopt hoef je deze vragen niet te stellen.

- Biedt een luisterend oor voor het persoonlijke verhaal van de belanghebbende. Gebruik de 'LSD-methode': luisteren, samenvatten en doorvragen.
- Mocht de belanghebbende emotioneel of boos worden: neem dan een moment. Vraag of hij of zij even een pauze wil of laat hem/haar uitrazen of benoem de emotie en vraag door. In geval van een telefonische hoorzitting kun je eventueel voorstellen op een ander moment terug te bellen. Indien het mogelijk is, bied dan excuses aan namens de Belastingdienst.
- Indien belanghebbende (dan wel gemachtigde) zijn/haar verhaal heeft gedaan, vraag of er nog andere punten zijn die hij/of zij wil bespreken.
- Mocht bezwaarmaker geen punten meer hebben, geef dan aan dat er van het hoorgesprek een verslag wordt gemaakt, dat toegevoegd zal worden aan de beslissing op bezwaar.
- Biedt de optie aan dat het verslag op voorhand kan worden toegestuurd, zodat bezwaarmaker de mogelijkheid krijgt te reageren op het verslag.

- Spreek direct een termijn af waarbinnen de feedback dient te worden gegeven.
- Indien noodzakelijk, spreek dan ook een verlengde beslistermijn af voor de beslissing op bezwaar.
- Bij het afronden van het gesprek vat je het gesprek samen en vraag je of de bezwaarmaker nog vragen heeft.

Heeft u verder nog vragen? Aarzel niet om contact met mij op te nemen als u vragen heeft.

Vragen over andere onderwerpen kunt u stellen aan het Serviceteam (0800 2 358 358).

NB. Indien bezwaarmaker dan wel gemachtigde het over schulden heeft of andere problemen waarbij de gemeente eventueel hulp zou kunnen bieden, informeer de bezwaarmaker dan wel gemachtigde hierover.

- Ten slotte eindig je met:

  Nu er geen punten of vragen meer zijn, sluit ik de hoorzitting om (tijdstip noteren).

Commentaar

Er zijn geen reacties.

3846929 0012

Naam: Datum:
Bsn:

Zoekdocument O/GS-vaststelling hzk

Wij hebben een aantal mensen in het verleden onterecht de stempel Opzet/Grove schuld (hierna: O/GS) gegeven.

In dit zoekdocument gaat het alleen om een vaststelling O/GS bij de huurtoeslag, zorgtoeslag en/of het kindgebonden budget. Onder O/GS verstaan wij dat het ontstaan van een schuld aan uzelf te wijten was. Met deze omschrijving hebben wij een aantal mensen onterecht bestempeld.

CAP B&I (organisatieonderdeel van de Belastingdienst) zoekt uit of in het verleden O/GS is vastgesteld. In uw situatie hebben wij geen vaststelling O/GS kunnen terugvinden in onze systemen. Dit betekent dat wij u geen O/GS stempel hebben gegeven. Met dit zoekdocument laten wij u zien hoe CAP B&I heeft gecontroleerd of in uw geval sprake was van een vaststelling O/GS.

In welke situaties kunnen wij O/GS hebben vastgesteld?

Wij kunnen O/GS hebben vastgesteld wanneer wij uw verzoek om een persoonlijke betalingsregeling hebben afgewezen vanwege O/GS. Bij een persoonlijke betalingsregeling berekenen wij hoeveel u (per maand) kunt betalen (uw betalingscapaciteit).

Wij kunnen O/GS hebben vastgesteld wanneer wij het verzoek om mee te werken aan een minnelijke schuldsanering natuurlijke personen (hierna: Msnp) hebben afgewezen. Het moet dan gaan om een afwijzing vanwege (verwijtbare) terugvorderingen van toeslagen.

Ter verduidelijking: Niet elke afwijzing van een persoonlijke betalingsregeling betekent dat wij hiermee O/GS hebben vastgesteld. Een verzoek om een persoonlijke betalingsregeling kan ook om andere redenen dan O/GS zijn afgewezen. Zoals in het geval dat wij voldoende betalingscapaciteit hebben vastgesteld. In dat geval hebben wij u een standaard betalingsregeling aangeboden, waarin u de gehele schuld in 24 maanden moest terugbetalen. Hierbij is geen sprake van O/GS.

Welke systemen raadplegen wij om dit te controleren?

Wij doorzoeken meerdere systemen om te controleren of wij bij in het verleden O/GS hebben vastgesteld. Het gaat om de volgende systemen:

1. In het systeem Invordering Lokaal (hierna: **INL**) raadplegen wij de inningsadministratie.
    - In INL vinden wij aantekeningen terug. De pagina met aantekeningen noemen wij ‘INL-stamderden’.

- In INL zien wij ook openstaande schulden. De pagina met openstaande schulden noemen wij 'INL-aanslagniveau'. Per openstaande beschikking kunnen wij vanuit INL-aanslagniveau direct naar de aantekeningen in INL-stamderden. De aantekeningen gaan dan alleen over die specifieke beschikking.
- Per openstaande beschikking vinden wij op 'INL-vervolgingsniveau' meer informatie met behulp van kenmerken en aantekeningen. Het kan gaan om bijvoorbeeld het kenmerk van een brief die wij hebben gestuurd. Of het kenmerk waaruit blijkt dat sprake is geweest van een beslag. Dit noemen wij 'status aktie'.
- INL heeft ook een archief. Dit noemen wij 'INL-archief'. Hierin vinden wij beschikkingen die volledig zijn voldaan of verjaard. Ook in het INL-archief kunnen wij aanslagniveau, vervolgingsniveau en stamderden raadplegen.

2. In het brievenarchief Invordering Toeslagen (hierna: **IVT**) vinden wij de inkomende en uitgaande brieven van vóór 2014. Wij zoeken naar inkomende en uitgaande brieven die gaan over een verzoek om een persoonlijke betalingsregelingen.
3. In het programma **BARC** vinden wij de inkomende en uitgaande brieven vanaf 2014.
4. In het brievenarchief **MbBatch** vinden wij de geautomatiseerde brieven van vóór 30 september 2014.
5. In de applicatie MbBatch Lokaal Printen (hierna: **MLP**) vinden wij de geautomatiseerde brieven vanaf 30 september 2014.
6. In het archiefsysteem **DAS 2.2.** vinden wij alle inkomende en uitgaande berichten uit het massale proces.
7. Het Toeslagen Verstrekkingen Systeem (hierna: **TVS**) zorgt voor de aanvraag, beoordeling en verstrekking van toeslagen. Informatie hierover vinden we in dit systeem.

Wat is onze werkwijze?

1. De medewerker zoekt op uw bsn in het systeem INL.

2. De medewerker controleert in INL-stamderden of er aantekening zijn waaruit kan blijken dat sprake is van een O/GS vaststelling voor de **huurtoeslag, zorgtoeslag en/of kindgebonden budget** (hierna: hzk). De meest gebruikte termen/afkortingen voor een vaststelling O/GS waar de medewerker op let ziet u in de tabel hieronder:

Term/afkorting	**Wat betekent dit?**
LBV **Laatste betalingsvoorstel**	Laatste betalingsvoorstel

Naam: Datum:
Bsn:

OGS	Opzet grove schuld
Grove schuld	Grove schuld
Afwijzing Msnp HT	Afwijzing Msnp huurtoeslag
Afwijzing Msnp ZT	Afwijzing Msnp zorgtoeslag
Afwijzing Msnp KGB	Afwijzing Msnp kindgebonden budget
Afwijzing Msnp door KOT	Afwijzing Msnp door kinderopvangtoeslag

Tabel 1. Term/afkortingen

3. Beschikkingen die niet volledig zijn betaald en niet zijn verjaard, vinden wij in INL op INL-aanslagniveau. De medewerker kijkt per openstaande beschikking op INL-vervolgingsniveau en in INL-stamderden of er een aantekening is waaruit O/GS hzk blijkt. De medewerker let hierbij op de meest gebruikte termen/afkortingen in Tabel 1 onder punt 2 van onze werkwijze.

4. Beschikkingen die volledig zijn betaald, verjaard of die wij niet (verder) gaan invorderen, vinden wij in het INL-archief. De medewerker controleert alle gearchiveerde beschikkingen op aanslagniveau, vervolgingsniveau en stamderden. Hierbij kijkt de medewerker of er een aantekening is waaruit O/GS hzk blijkt. De medewerker let hierbij op de meest gebruikte termen/afkortingen in Tabel 1 onder punt 2 van onze werkwijze.

5. De medewerker zoekt in IVT op uw bsn. De medewerker controleert of voor uw bsn een brief aanwezig is waarin wij een verzoek om een persoonlijke betalingsregeling afwijzen vanwege O/GS hzk.

6. De medewerker zoekt in het programma BARC op uw bsn. De medewerker controleert of voor uw bsn een brief aanwezig is waarin wij een verzoek om een persoonlijke betalingsregeling afwijzen vanwege O/GS hzk. Daarnaast controleert de medewerker of er een brief is waarin wij medewerking aan de Msnp afwijzen. Deze afwijzing moet specifiek gaan over toeslagschulden. Dit betekent dat óók sprake is van O/GS hzk als wij medewerking aan de Msnp hebben afgewezen wegens kinderopvangtoeslagschulden.

7. Bij zowel openstaande beschikkingen als beschikkingen in het INL-archief, controleert de medewerker op INL-vervolgingsniveau op de status aktie ‘DB38A’. DB38A is het kenmerk van de brief waarin wij een betalingsregeling voor belastingschulden en toeslagschulden afwijzen. Als de medewerker de status aktie ‘DB38A’ onder INL-vervolgingsniveau ziet staan, zoekt de medewerker verder in de volgende systemen:

De medewerker zoekt in archiefsysteem MbBatch, in BARC en in MLP naar de afwijsbrief die hoort bij de status aktie 'DB38A'. De medewerker beoordeelt het volgende:

- Hebben wij de betalingsregeling afgewezen vanwege het niet aanleveren van de gegevens die wij nodig hebben voor het vaststellen van het jaarrecht?
  - Is hier sprake van? Dan hebben wij u een O/GS stempel gegeven.
- Of hebben wij de betalingsregeling afgewezen vanwege het niet aanleveren van de gegevens die wij nodig hebben voor het vaststellen van de betalingsregeling?
  - Is hier sprake van? Dan hebben wij u bij de afwijzing van de betalingsregeling **geen** O/GS stempel gegeven.

8. De medewerker kijkt voor extra informatie in TVS. Hier vinden we brieven die Dienst Toeslagen heeft gestuurd als u een betalingsregeling hebt aangevraagd. Het gaat om brieven waarin Dienst Toeslagen verzoekt om het aanleveren van informatie. Daarnaast zoekt de medewerker extra informatie in DAS 2.2. Het kan dan bijvoorbeeld gaan om verstuurde informatiebrieven.

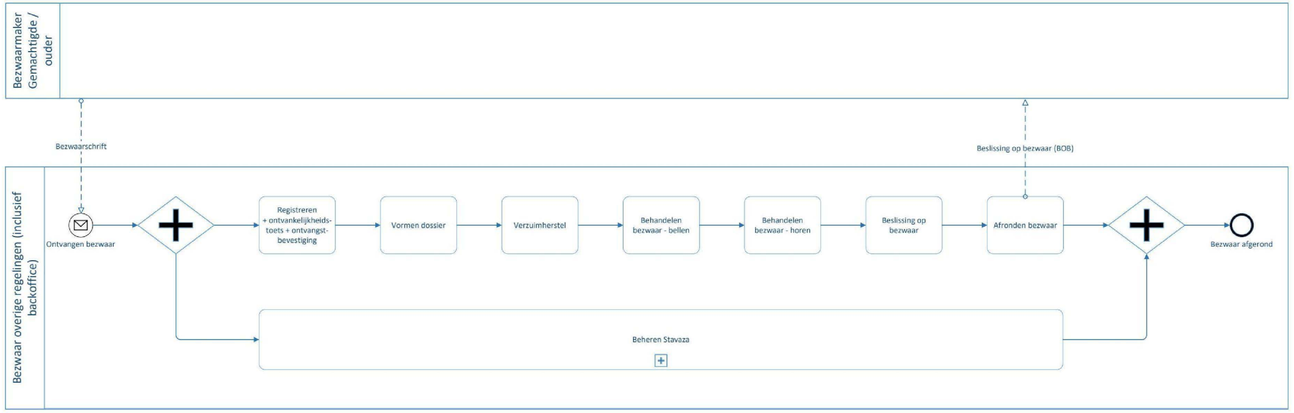
De medewerker heeft met het doorlopen van bovenstaande stappen in uw geval geen O/GS stempel geconstateerd. In uw situatie hebben wij in het verleden dus **geen** O/GS vastgesteld.

Woo-besluit over werkinstructies en aanwijzingen uitzoeken en vaststellen O/GS

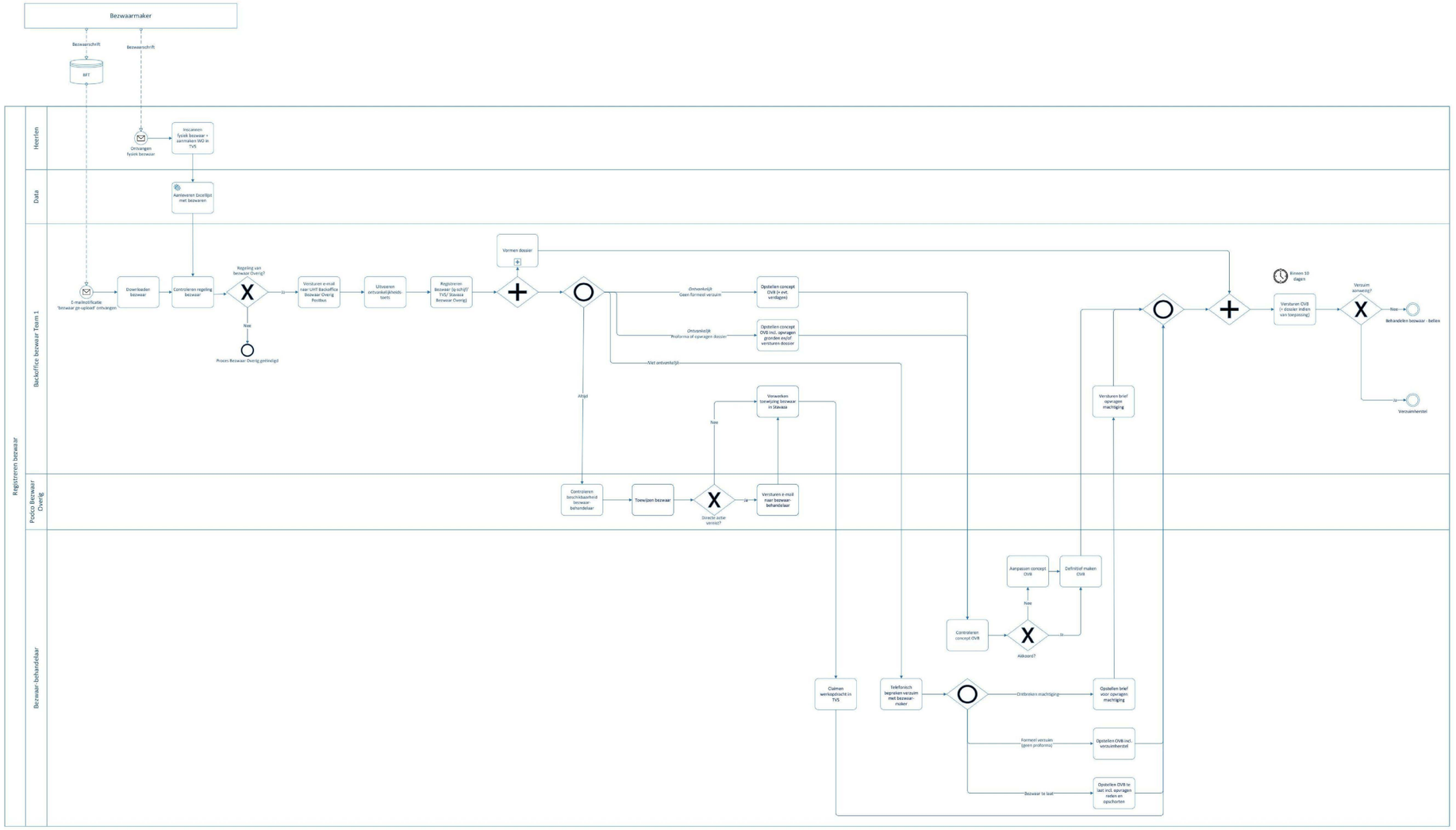
Op 28 oktober 2024 is een besluit op een verzoek om informatie over de werkinstructie voor medewerkers van CAP B&I gepubliceerd. Deze werkinstructie ziet op het uitzoeken of vaststellen van O/GS. De werkinstructie ziet alléén op het uitzoeken of vaststellen van O/GS ten aanzien van de kinderopvangtoeslag. Voor meer informatie kunt u de volgende website bezoeken:

https://www.rijksoverheid.nl/documenten/woo-besluiten/2024/10/28/woo-besluit-over-werkinstructies-en-aanwijzingen-uitzoeken-en-vaststellen-o-gs

Bezwaar overig - Hoogover



Registreren bezwaar

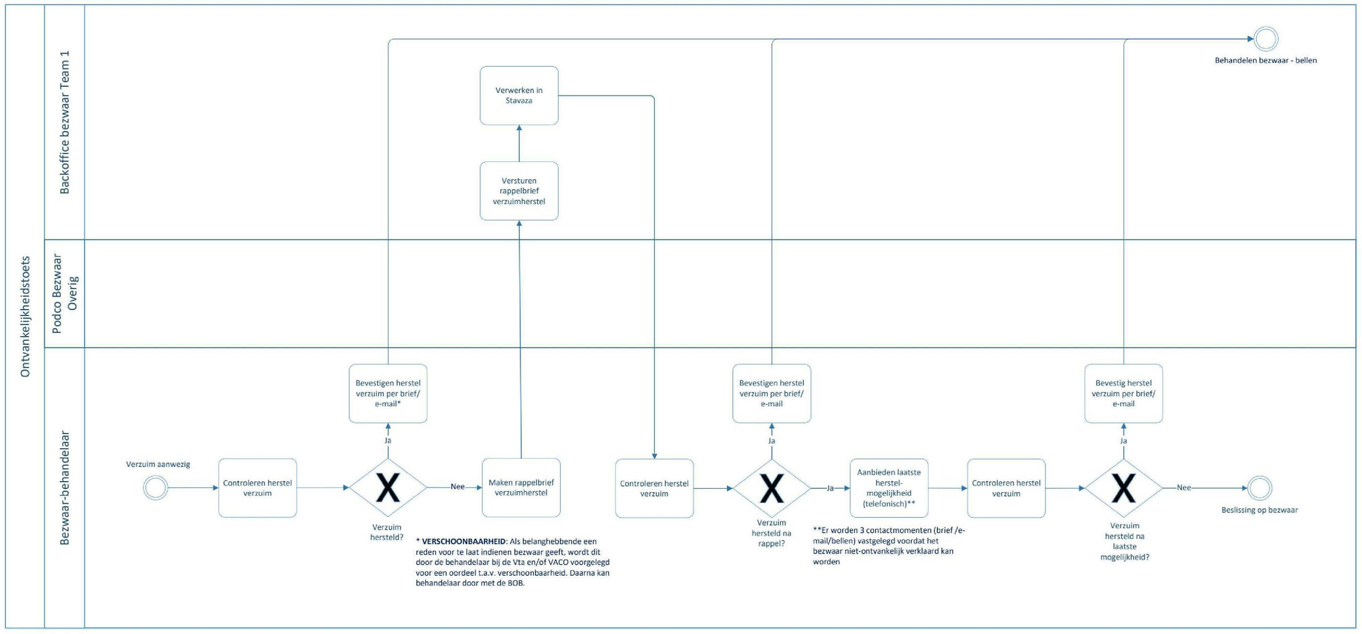


Pagina's zijn geweigerd

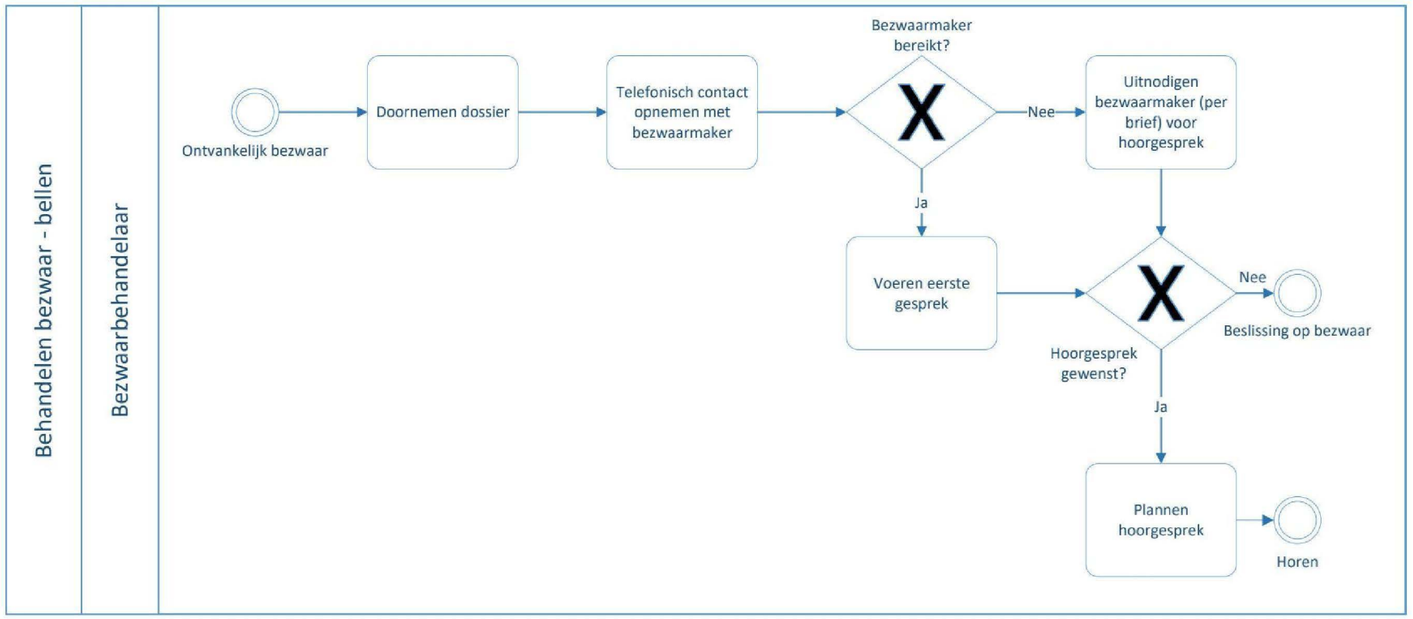
3 - 3

buiten verzoek

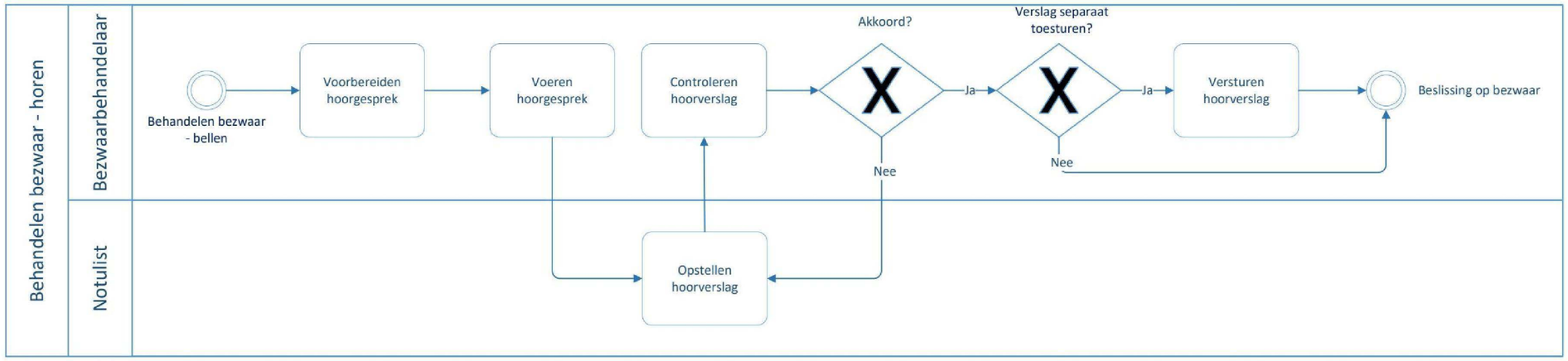
Ontvankelijkheidstoets + Ontvangstbevestiging



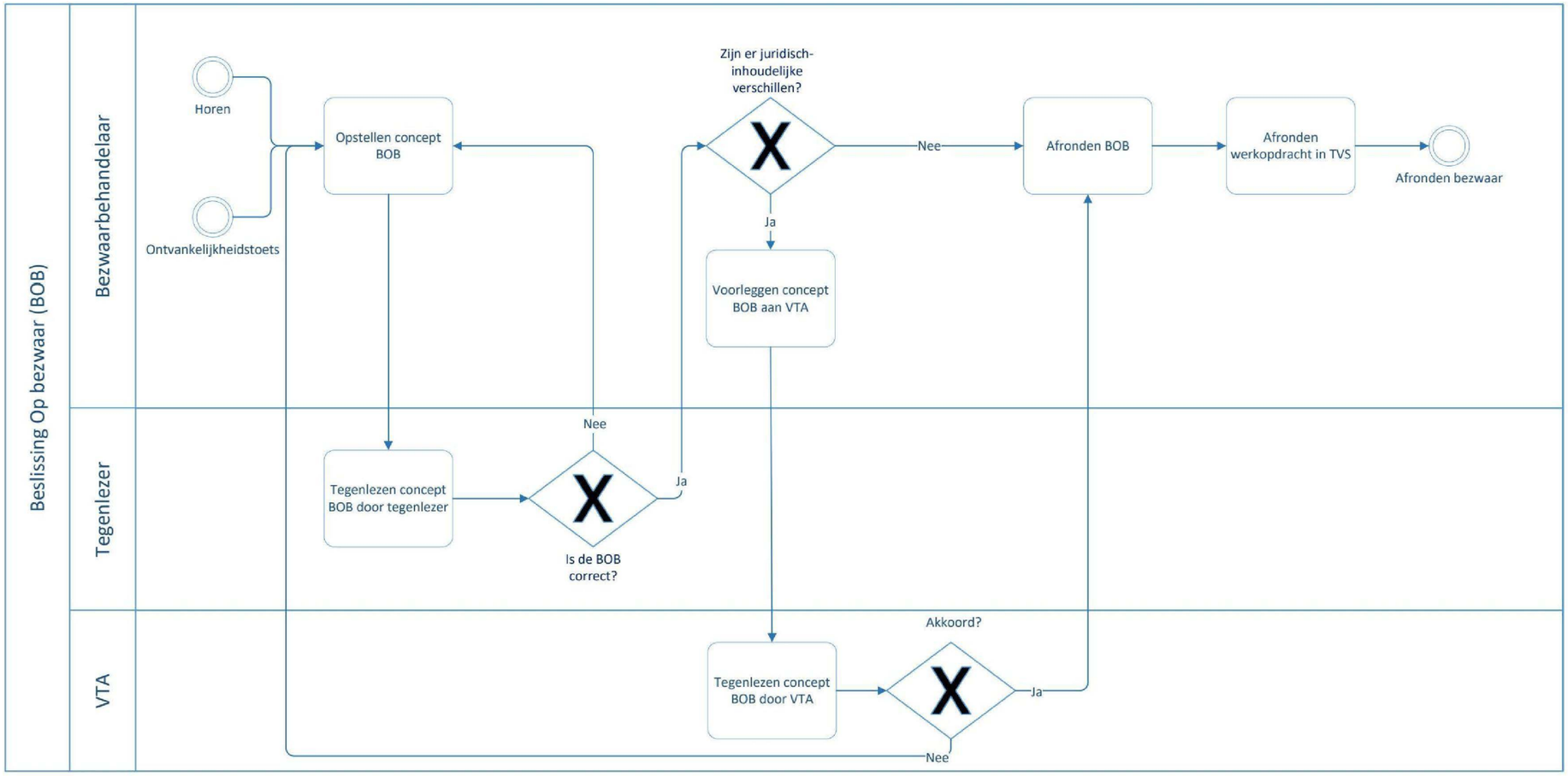
Behandelen bezwaar - bellen



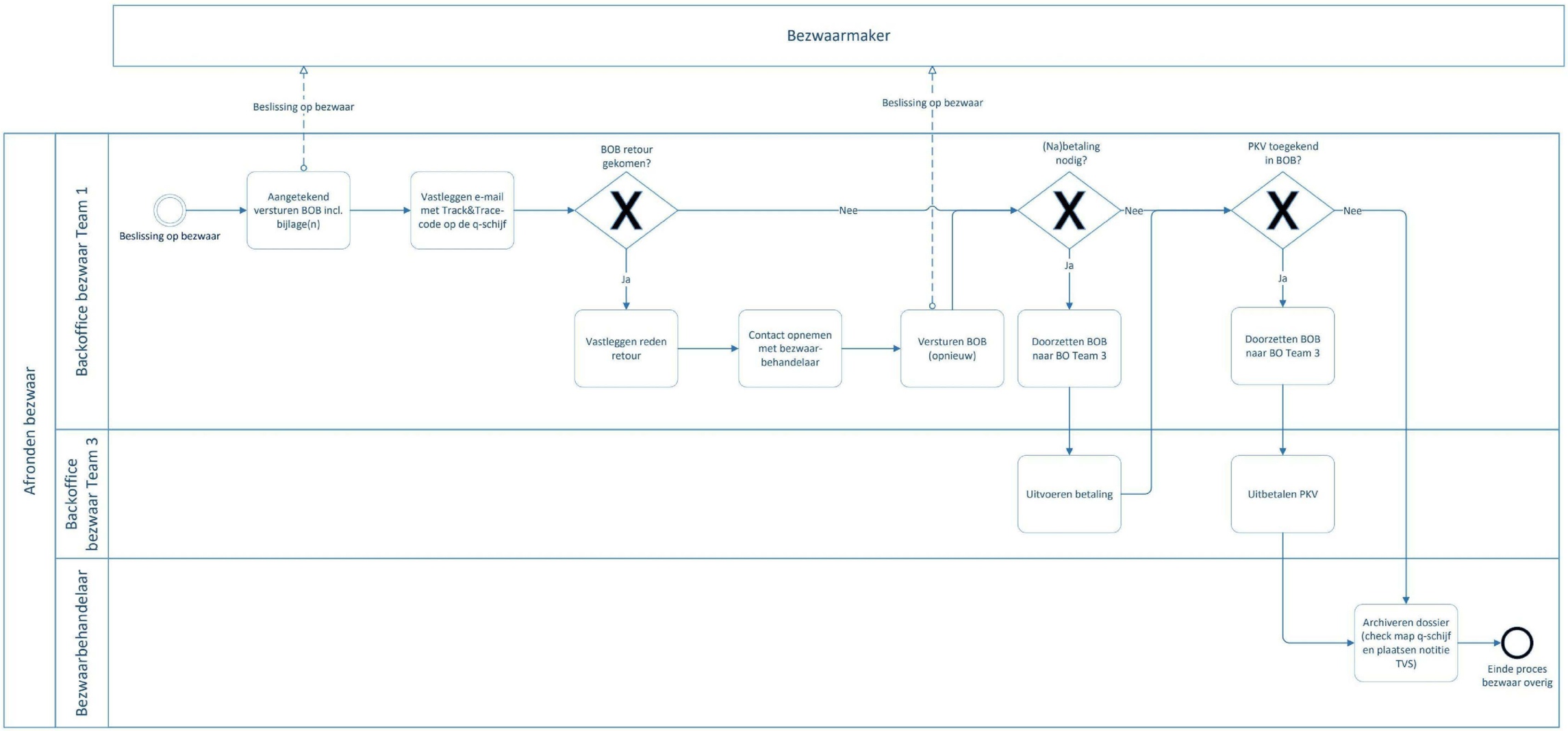
Behandelen bezwaar - horen



Beslissing op bezwaar



Afronden bezwaar



Tijdelijke werkinstructie Dossier HZK voor bezwaar

Versiebeheer

Versie	Datum	Opmerking
0.1	14-07-2025	Eerste conceptversie – opgesteld door 5.1.2e
0.2	17-07-2025	Tweede conceptversie – aangevuld door 5.1.2e
0.3	21-07-2025	Wijzigingen: - Input 5.1.2e verwerkt - Input Vta bezwaar overig verwerkt - Input 5.1.2e bezwaar overig verwerkt
0.4	24-07-2025	Wijzigingen: - Input vanuit CAP B&I verwerkt - Werkwijze opvragen stukken IGS en BNTB toegevoegd
0.5	29-07-2025	Wijzigingen: - Enkele extra aanvullingen met betrekking tot het dossierverzoek aan CAP B&I
0.51	31-07-2025	Wijzigingen: - Een stap bij dossier opsturen voor de backoffice weggehaald.
0.52	16-10-2025	Aanpassingen: - Dossier bij ZM Kennelijk ongegrond weggehaald. Geen dossier van toepassing - Aanvraag lakken dossier bij team ouderdossier toegevoegd - Werkwijze stukken IGS en BNTB aangepast. Alleen nog op verzoek van bezwaarmaker.
0.6	9-2-2026	Aanvullingen door Procesregie
0.7	12-02-2026	Aanpassingen door Procesregie o.b.v. input behandelaren
0.8	17-03-2026	Passage over lakken van stukken toegevoegd

Inhoudsopgave

Inhoud

Behandeling 2
1. Binnenkomst verzoek dossier 2
2. HZK Zelfmelder (afwijzend beschikt) - Kennelijk Ongegrond 4
3. HZK Zelfmelder (afwijzend beschikt) – verzoek om dossier 5
4. HZK Zelfmelder (afwijzend beschikt) – met 'gemotiveerde' bezwaargronden 6
5. Verzoek HZK O/GS dossier (toewijzend beschikt) 10
6. HZK Toekenning – met expliciete bezwaargronden 14
7. Samenvoegen en verzenden HZK O/GS dossier 15
Bijlage 1 – Documentnamen dossier HZK O/GS van CAP B&I 16

Behandeling

1. Binnenkomst verzoek dossier

Als er een HZK bezwaar binnenkomt waar een dossier voor moet worden gevormd en verstuurd gebeurt dat tijdelijk binnen de afdeling bezwaar zelf, totdat hier een definitief proces voor is ingericht. Dit geldt ook voor de bezwaren die kennelijk ongegrond worden verklaard, totdat dit proces is gerobotiseerd.

Het bezwaar komt binnen bij de backoffice bezwaar. De backoffice stelt conform het reguliere bezwaarproces het bezwaardossier op en legt dit vast op de q-schijf.

Het HZK dossier dat moet worden opgesteld en verzonden is afhankelijk van het type bezwaar. Dit is weergegeven in onderstaande tabel.

Ingang dossierverzoek	Type dossier(verzoek)	Inhoud dossier
Bezwaar (ZM HZK)	Geen expliciet verzoek om dossier en bezwaar kennelijk ongegrond	Geen dossier van toepassing
Bezwaar (ZM HZK)	Expliciet verzoek om dossier in bezwaarschrift	• Werkinstructie Zoekdocument O/GS • Werkinstructie HZK populatiebepaling CAF *(in ontwikkeling)* Standaard stukken bezwaardossier • Beschikking HZK • Ontvangstbevestiging bezwaar • Bezwaarschrift
Bezwaar (ZM HZK)	Bezwaar met bezwaargrond(en) omtrent O/GS of CAF	• Werkinstructie Zoekdocument O/GS • Werkinstructie HZK populatiebepaling CAF *(in ontwikkeling)* • Indien aanwezig: aanvullende stukken op specifieke jaren van CAP B&I (bij O/GS) of ... (bij CAF) • Indien CAF: n.t.b Standaard stukken bezwaardossier • Beschikking HZK • Ontvangstbevestiging bezwaar • Bezwaarschrift
Bezwaar (HZK O/GS beschikking)	Bezwaar met bezwaargrond(en) omtrent O/GS	Geleverd door CAP B&I: • Terugvorderingsbeschikkingen • TG304/ aanvraag MSNP** • Beslissing op TG304/MSNP** • Bezwaar tegen beslissing op TG304/MSNP** Standaard stukken bezwaardossier • Beschikking HZK • Ontvangstbevestiging bezwaar • Bezwaarschrift
Bezwaar (HZK CAF beschikking)	Bezwaar met bezwaargrond(en) omtrent CAF	• Inhoudelijk dossier van ... Standaard stukken bezwaardossier • Beschikking HZK • Ontvangstbevestiging bezwaar • Bezwaarschrift

LET OP: stukken die betrekking hebben op IGS en/of BNTB zitten niet in het standaard dossier. Als bezwaarmaker tijdens de bezwaarbehandeling verzoekt om deze stukken, worden ze nagezonden. Deze stukken kunnen zoals onderstaand worden opgevraagd.

Podco

De 5.1.2e vraag bij IGS en Beroep uit of er stukken zijn m.b.t. IGS en BNTB HZK-verzoek

- Stuur een e-mail naar UHT IGS_Postbus en neem de twee 5.1.2e van IGS mee in de cc.

  Vraag in de e-mail of er voor de bezwaarmaker sprake is van IGS stukken m.b.t. een HZK-verzoek

Alleen als er sprake is van een IGS kan er sprake zijn van een BNTB. Indien er sprake is van een IGS:

- Stuur een e-mail naar ….

  Vraag of er voor de bezwaarmaker sprake is van BNBT stukken m.b.t. een HZK-verzoek

- Als er voor IGS en/of Beroep stukken aanwezig zijn zet je in die in het bezwaardossier op de q-schijf, zodat de backoffice deze kan meesturen naar de bezwaarmaker

Met opmerkingen 5.1.2e ; @ 5.1.2e jij enig idee waar dit heen moet? 5.1.2e en 5.1.2e weten het niet

2. HZK Zelfmelder (afwijzend beschikt) - Kennelijk Ongegrond

Als een bezwaar van een HZK zelfmelder kennelijk ongegrond wordt verklaard, hoeft er geen aparte ontvangstbevestiging verstuurd te worden. De ontvangstbevestiging is namelijk opgenomen in de BOB Kennelijk Ongegrond.

De bezwaarbehandelaar maakt de concept BOB aan conform het reguliere proces van bezwaar overig. Vervolgens wordt de BOB gecontroleerd en wordt deze na goedkeuring definitief gemaakt in TVS en door de bezwaarbehandelaar opgeslagen op de q-schijf.

Het robotiseren van het proces voor het verzenden van de BOB kennelijk ongegrond is in ontwikkeling. Tot dit is gerealiseerd zal de BOB Kennelijk ongegrond handmatig moeten worden opgesteld en verzonden.

Bezwaarbehandelaar	**De bezwaarbehandelaar stelt de BOB Kennelijk ongegrond op in TVS** • Stel een concept BOB Kennelijk Ongegrond (UHT-BOB A HZK ZM KO) op in TVS en zet deze klaar voor de backoffice • Laat de BOB conform het reguliere proces controleren en goedkeuren • Geef de backoffice via het invoerdocument door dat de BOB Kennelijk Ongegrond klaar staat om verstuurd te worden

Medewerker Backoffice	**De medewerker van de backoffice verstuurt de BOB Kennelijk Ongegrond inclusief bijlagen** • Open de link in het invoerdocument naar de locatie van de BOB • Volg verder de reguliere instructies voor verzenden, archiveren en verwerken uitkomst in de Stavaza uit de Werkinstructie Bezwaar Overig. **LET OP: de ontvangstbevestiging is verwerkt in deze template. Deze hoeft dus niet los verstuurd te worden.**

3. HZK Zelfmelder (afwijzend beschikt) – verzoek om dossier

Als in het bezwaarschrift van de HZK zelfmelder een verzoek om een dossier wordt gedaan **zonder** dat er een inhoudelijke bezwaargrond wordt gegeven, moet UHT aan dit verzoek voldoen. Het dossier bestaat dan uit de stukken in onderstaand kader.

LET OP: deze bezwaren worden wel behandeld conform het reguliere, inhoudelijke, bezwaarproces.

Medewerker Backoffice

De medewerker van de backoffice verstuurt de het dossier naar de bezwaarmaker gelijktijdig met de ontvangstbevestiging

- Verstuur de onderstaande documenten als bijlage mee met de ontvangstbevestiging

	Document	Vindplaats
1.	Beschikking HZK	TVS
2.	Bezwaarschrift	q-schijf
3.	Ontvangstbevestiging Bezwaar	TVS
4.	Werkinstructie Zoekdocument O/GS	q-schijf
5.	Werkinstructie HZK populatiebepaling CAF *(in ontwikkeling)*	q-schijf

4. HZK Zelfmelder (afwijzend beschikt) – met 'gemotiveerde' bezwaargronden

De zelfmelder moet zijn bezwaar onderbouwen met inhoudelijke bezwaargronden die betrekking hebben op O/GS of CAF. Als een bezwaar van een HZK zelfmelder **inhoudelijk gemotiveerde** bezwaargronden heeft met betrekking tot O/GS of CAF, wordt het bezwaar verder inhoudelijk behandeld conform het reguliere bezwaarproces. In dat geval moet er ook een standaard bezwaardossier worden aangemaakt.

Bezwaarbehandelaar

De bezwaarbehandelaar beoordeelt, in overeenstemming met VTA, of een hercontrole O/GS of CAF gewenst is. CAP B&I beoordeelt of er naar aanleiding van de inhoudelijke gronden een herbeoordeling plaatsvindt en/of dossierstukken moeten worden geleverd.

Stap 1: Beoordelen hercontrole
Beoordeel of het bezwaarschrift aanleiding vormt om een hercontrole O/GS HZK te doen. Bijvoorbeeld als de bezwaarmaker bewijsstukken indient ter onderbouwing van een O/GS stelling, als er expliciet een periode wordt genoemd waarin een betalingsregeling is geweigerd of als wordt gesteld dat de O/GS stelling ook betrekking had op een andere toeslag binnen H, Z of K.

Voorbeelden van bezwaargronden:
Voorbeeld 1:
Huurtoeslag 2012
Beschikkingsnummer: 1234.56.789.T.2.00000 (8 augustus 2014)
Terugvordering: €1.234; betaald/verrekend €567; restschuld €890.
Ik werd geplaatst in een betalingsregeling met dreiging van stopzetting bij één gemiste betaling.

Voorbeeld 2:
In 2013 is er een betalingsregeling afgewezen met betrekking tot de zorgtoeslag. De burger onderbouwt dit met een afschrift van de brief.

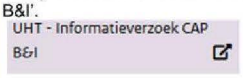
- **Is er geen hercontrole nodig?**
  Vervolg de behandeling van het bezwaar op reguliere wijze.

- **Is er wel een hercontrole nodig?**
  Dan verzoek je om een herbeoordeling O/GS. Ga door naar Stap 2.

Stap 2: Verzoek herbeoordeling TVS
Ga naar TVS en voer het BSN van de burger in waarvoor een informatieverzoek bij CAP B&I moet worden gedaan. Klik vervolgens op de paarse knop 'Selecteren'.



Navigeer in de kolom aan de linkerkant naar onderen en klik op de knop 'UHT – Informatieverzoek CAP B&I'.



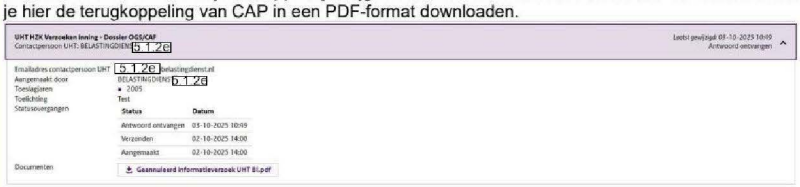
Je komt dan in onderstaand scherm terecht:



Het tabblad 'overzicht' laat alle informatieverzoeken zien die reeds op dit BSN zijn gedaan. Je kunt daar het type informatieverzoek zien en de status van het verzoek.

Een verzoek staat op status 'Verzonden' als het vanuit TVS aan CAP is gedaan. Zodra CAP terugkoppeling heeft gegeven op het informatieverzoek, zal de status wijzigen naar 'Antwoord ontvangen'.

Een informatieverzoek kun je uitklappen, je krijgt dan meer informatie te zien over het verzoek. Ook kun je hier de terugkoppeling van CAP in een PDF-format downloaden.



Wanneer je een nieuw informatieverzoek wil doen, druk je links bovenin op het tabblad 'Indienen'. Je komt dan op onderstaand scherm terecht.



Kies voor Organisatieonderdeel 'UHT HZK regeling'. Kies vervolgens voor Onderwerp 'UHT HZK Verzoeken inning' (of naargelang de casus voor de 'Urgent' of 'BNTB/IGS' variant). Kies bij specificatie voor het juiste type dossierverzoek, bijvoorbeeld 'Dossier O/GS'. Je kunt nu in het toelichtingsveld je verzoek aan CAP uiteenzetten en de jaren aanvinken waarvoor je uitvraag doet. Gebruik daarvoor onderstaand template:

Beste collega,

Bijgaand het verzoek om dossierstukken voor de behandeling van een bezwaar O/GS HZK.

Specificatie bezwaar:
- BSN:
- Belanghebbende heeft een toewijzende beschikking ontvangen (datum + kenmerk beschikking). Haar wordt een bedrag van € XXXX toegekend.
- Het gaat om de Huurtoeslag (jaar: XXX; beschikkingnummer: XXX), Zorgtoeslag (jaren: XXX en XXX; beschikkingnummers: XXX en XXX) en het Kindgebondenbudget (jaren: XXX en XXX; beschikkingnummers: XXX en XXX)

Een ingevuld verzoek zal er zo uit zien:



TVS zal automatisch de contactpersoon en het emailadres invullen van de collega die het verzoek indient. Klik tot slot onderaan de pagina op de paarse knop 'Opslaan', het verzoek is nu naar CAP verzonden.

Zodra CAP B&I het verzoek heeft voltooid krijgt de indiener van het verzoek per e-mail een bericht dat het PDF bestand klaarstaat, je kunt dan vanuit de overzichtspagina het informatieverzoek openen en het PDF-bestand downloaden. De werkafspraak is dat CAP B&I dit binnen uiterlijk 10 werkdagen levert.

LET OP: als de dossierbehandelaar van CAP B&I vermoedt dat het dossier niet binnen 10 werkdagen opgeleverd kan worden, neemt deze proactief contact op met de bezwaarbehandelaar. Indien het dossier na 10 werkdagen toch nog niet is aangeleverd door CAP B&I en er is geen contact geweest neem je contact op met je Podco. Die kan vervolgens contact opnemen met CAP B&I.

Stap 3 Opslaan dossierstukken
Sla de dossierstukken op, op de q-schijf in het bezwaardossier (in de map 'ongelakt dossier') en gebruik ze tijdens de bezwaarbehandeling.

Medewerker Backoffice

De medewerker van de backoffice vormt het bezwaardossier op de q-schijf voor de HZK Zelfmelder

- Ga naar de map op de q-schijf van de bezwaarmaker
- Voeg de volgende documenten toe:

	Document	Vindplaats
1.	Beschikking HZK	TVS
2.	Bezwaarschrift	q-schijf
3.	Ontvangstbevestiging Bezwaar	TVS
4.	Stukken m.b.t. IGS en BNTB HZK-verzoek *(indien van toepassing)*	q-schijf
5.	Werkinstructie Zoekdocument O/GS	q-schijf
6.	Werkinstructie HZK populatiebepaling CAF	q-schijf

Tijdens de behandeling van het bezwaar van de HZK zelfmelder beoordeelt de bezwaarmaker of een hercontrole O/GS HZK gewenst is en of er door CAP B&I een dossier moet worden verzameld.

5. Verzoek HZK O/GS dossier (toewijzend beschikt)

Als een burger een ***toewijzende*** HZK O/GS beschikking heeft ontvangen en hier tegen in bezwaar gaat, wordt **altijd** een dossier opgevraagd bij CAP B&I. Het dossier is in ieder geval van belang voor de beoordeling van het bezwaar.

LET OP: Voor deze gevallen geldt daardoor dat de ontvangstbevestiging (incl. verdagen) alvast met de primaire beschikking en het ingediende bezwaar wordt opgesteld en verstuurd. De stukken opgevraagd bij CAP B&I worden pas verstuurd indien de bezwaarmaker hier expliciet om vraagt. Bijvoorbeeld: Ik wil de stukken waar de beslissing en/of de O/GS stempel op is gebaseerd. De opgevraagde stukken (gelakt) worden verstuurd wanneer deze van CAP B&I zijn ontvangen.

De backoffice vormt conform het standaard proces het bezwaardossier op de q-schijf. Daarnaast moet door de bezwaarbehandelaar bij CAP B&I een verzoek worden ingediend om de O/GS HZK stukken van de bezwaarmaker te verzamelen. Dit gaat via een informatieverzoek in TVS.

Medewerker Backoffice	**De medewerker van de backoffice verstuurt de OVB inclusief verdagen naar de bezwaarmaker**

Zodra er een bezwaar tegen een HZK O/GS beschikking binnenkomt moet er direct een OVB (incl. verdagen) worden verstuurd naar de bezwaarmaker. Er is een standaard OVB brief incl. verdagen

- Belanghebbende
  UHT-BZW TLB EXTP HZK NV TLA
- Gemachtigde/bewindvoerder
  UHT-BZW TLB NR NV TLA M

Zodra het dossier volledig is, kan het dossier worden nagezonden naar de bezwaarmaker per post of BFT (belastingdienst file transfer) indien bezwaarmaker dit wenst.

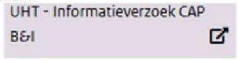
Bezwaarbehandelaar

De bezwaarbehandelaar doet een verzoek aan CAP B&I om dossierstukken

Stap 1 Navigeren naar 'Informatieverzoek CAP B&I'
Ga naar TVS en voer het BSN van de burger in waarvoor een informatieverzoek bij CAP B&I moet worden gedaan. Klik vervolgens op de paarse knop 'Selecteren'.



Navigeer in de kolom aan de linkerkant naar onderen en klik op de knop 'UHT – Informatieverzoek CAP B&I'.



Je komt dan in onderstaand scherm terecht.



Het tabblad 'overzicht' laat alle informatieverzoeken zien die reeds op dit BSN zijn gedaan. Je kunt daar het type informatieverzoek zien en de status van het verzoek.
Een verzoek staat op status 'Verzonden' als het vanuit TVS aan CAP is gedaan. Zodra CAP terugkoppeling heeft gegeven op het informatieverzoek, zal de status wijzigen naar 'Antwoord ontvangen'.

Een informatieverzoek kun je uitklappen, je krijgt dan meer informatie te zien over het verzoek. Ook kun je hier de terugkoppeling van CAP in een PDF-format downloaden.



Stap 2 Nieuw informatieverzoek
Wanneer je een nieuw informatieverzoek wil doen, druk je links bovenin op het tabblad 'Indienen'. Je komt dan op onderstaand scherm terecht.



Kies voor Organisatieonderdeel 'UHT HZK regeling'. Kies vervolgens voor Onderwerp 'UHT HZK Verzoeken inning' (of naargelang de casus voor de 'Urgent' of 'BNTB/IGS' variant). Kies bij specificatie voor het juiste type dossierverzoek, bijvoorbeeld 'Dossier O/GS'. Je kunt nu in het toelichtingsveld je verzoek aan CAP uiteenzetten en de jaren aanvinken waarvoor je uitvraag doet. Gebruik daarvoor onderstaand template:

Beste collega,

Bijgaand het verzoek om dossierstukken voor de behandeling van een bezwaar O/GS HZK.

Specificatie bezwaar:
- BSN:
- Belanghebbende heeft een toewijzende beschikking ontvangen (datum + kenmerk beschikking). Haar wordt een bedrag van € XXXX toegekend.
- Het gaat om de Huurtoeslag (jaar: XXX; beschikkingnummer: XXX), Zorgtoeslag (jaren: XXX en XXX; beschikkingnummers: XXX en XXX) en het Kindgebondenbudget (jaren: XXX en XXX; beschikkingnummers: XXX en XXX)

Een ingevuld verzoek zal er zo uit zien:



TVS zal automatisch de contactpersoon en het emailadres invullen van de collega die het verzoek indient. Klik tot slot onderaan de pagina op de paarse knop 'Opslaan', het verzoek is nu naar CAP verzonden.

Zodra CAP B&I het verzoek heeft voltooid krijgt de indiener van het verzoek per e-mail een bericht dat het PDF bestand klaarstaat, je kunt dan vanuit de overzichtspagina het informatieverzoek openen en het PDF-bestand downloaden. De werkafspraak is dat CAP B&I dit binnen uiterlijk 10 werkdagen levert.

LET OP: als de dossierbehandelaar van CAP B&I vermoedt dat het dossier niet binnen 10 werkdagen opgeleverd kan worden, neemt deze proactief contact op met de bezwaarbehandelaar. Indien het dossier na 10 werkdagen toch nog niet is aangeleverd door CAP B&I en er is geen contact geweest neem je contact op met je Podco. Die kan vervolgens contact opnemen met CAP B&I.

Stap 3 Opslaan dossierstukken
Sla de dossierstukken op, op de q-schijf in het bezwaardossier (in de map 'ongelakt dossier') en gebruik ze tijdens de bezwaarbehandeling.

Stap 4 Stukken laten lakken
De Afdeling Dossiers draagt zorg voor het lakken van de stukken die in het dossier terecht komen.

- Maak op de q-schijf een submap 'Lakverzoek' of 'Aanvullend lakverzoek' aan. Daar zet je de stukken in die gelakt moeten worden.
- In de submap 'Lakverzoek' of 'Aanvullend lakverzoek' zet je naast de stukken ook een map klaar waar de gelakte stukken in kunnen worden neergezet door de Afdeling Dossiers. Noem deze map 'Afgerond lakverzoek'.

- Vervolgens maak je de werkopdracht 'WO: UHT HZK Intake Dossier OGS' aan met verbijzondering 'Bezwaar workaround lakverzoek. Via deze werkopdracht wordt aan de Afdeling Dossiers de opdracht gegeven om te lakken.
- Voeg in de werkopdracht de link naar de map op de q-schijf toe waar de stukken in staan die gelakt moeten worden.
- De Afdeling Dossiers zorgt voor het lakken van de stukken en plaatst de gelakte stukken als één PDF terug in de door de indiener aangemaakte map 'Afgerond lakverzoek'.
- Als je na vijf werkdagen nog geen gelakte stukken in de map 'Afgerond lakverzoek' ziet staan, neem je contact op met de postbus van het regieteam van de Afdeling Dossiers via 5.1.2i @toeslagen.nl.

Indien bezwaarmaker het dossier wil ontvangen geef je dit door aan de backoffice, zodat de backoffice het (gelakte) dossier kan verzenden.

6. HZK Toekenning – met expliciete bezwaargronden

Bij een HZK toekenning vraag je **altijd** een dossier op zoals omschreven onder kopje 5 'verzoek HZK dossier-afwijzend beschikt'. Dit dossier betreft alleen stukken omtrent de toeslagen/toeslagjaren, waar een vergoeding voor is gegeven in de HZK O/GS beschikking (primaire beschikking).

Het kan echter voorkomen dat de belanghebbende bij een HZK toekenning ook expliciete bezwaargronden naar voren brengt, waarom hij/zij in andere toeslagjaren ook recht denkt te hebben op een vergoeding.

Voorbeeld: De belanghebbende heeft een HZK O/GS beschikking ontvangen en krijgt een vergoeding wegens een specifieke beschikking huurtoeslag 2012. Het dossier wat de bezwaarbehandelaar opvraagt, onder kopje 5 opvraagt betreft alleen stukken met betrekking tot deze specifieke beschikking huurtoeslag 2012.

De belanghebbende stelt: 'In 2013 is er een betalingsregeling afgewezen met betrekking tot de zorgtoeslag.' Dit is een expliciete bezwaargrond (zoals omschreven onder kopje 4 'hzk zelfmelder (afwijzend beschikt) - met gemotiveerde bezwaargronden'.

Dit betekent dat er zowel sprake is van scenario's onder kopje 4 als onder kopje 5.

De stukken met betrekking tot de toekennende HZK O/GS beschikking vraag je op zoals omschreven onder kopje 5.

De stukken met betrekking tot de expliciete bezwaargronden vraag je op zoals omschreven onder kopje 4.

Let op!: In dit geval zet je in de mail naar de IHT Vaktechniek_Postbus bij 'Specificatie bezwaar':

- Toekennende beschikking: UHT-DB HZK

7. Samenvoegen en verzenden HZK O/GS dossier

Medewerker Backoffice	**De medewerker van de backoffice voegt het dossier samen en verstuurt het dossier naar de bezwaarmaker** • Ga naar het bezwaardossier op de q-schijf waar het gelakte dossier staat opgeslagen. • Verstuur het gehele dossier naar de bezwaarmaker conform de reguliere instructie voor het verzenden van een bezwaardossier. Zie '1. Binnenkomst verzoek dossier' voor wat er allemaal in het dossier moet zitten. Voor 76 stuks

Bijlage 1 – Documentnamen dossier HZK O/GS van CAP B&I

Onderstaand de documentnamen die CAP B&I meegeeft aan de documenten die in het HZK O/GS dossier kunnen zitten.

Documentnamen

Terugvorderingsbeschikkingen
- *[JJJJMMDD] Terugvorderingsbeschikking [beschikkingsnummer]*

Verzoek TG304 (persoonlijke betalingsregeling)
- *[JJJJMMDD] Verzoek persoonlijke betalingsregeling*

Verzoek medewerking Msnp
- *[JJJJMMDD] Verzoek medewerking Msnp*

Onze beslissing op verzoek TG304
- *[JJJJMMDD] Beslissing persoonlijke betalingsregeling [afkorting middelen + jaren]*

Onze beslissing op verzoek medewerking Msnp
- *[JJJJMMDD] Beslissing afwijzing medewerking Msnp*

Bezwaar tegen onze afwijzende beslissing verzoek TG304
- *[JJJJMMDD] Bezwaar tegen beslissing persoonlijke betalingsregeling*

Onze Beslissing op bezwaar verzoek TG304
- *[JJJJMMDD] Beslissing op bezwaar persoonlijke betalingsregeling*

Beroep tegen onze beslissing op bezwaar persoonlijke betalingsregeling
- *[JJJJMMDD] Beroepsstukken afwijzing persoonlijke betalingsregeling*

Verzoek heroverwegen afwijzende beslissing aanvraag medewerking Msnp
- *[JJJJMMDD] Verzoek heroverweging afwijzing medewerking Msnp*

Onze beslissing op verzoek heroverwegen afwijzing medewerking Msnp
- *[JJJJMMDD] Beslissing verzoek heroverweging afwijzing medewerking Msnp*