

---

## Werkinstructie: Inning Ontvangen Post DC9

Betreft WI	Inning Ontvangen Post DC9
Nummer WI	CI-01-02-01
TWR	4003
Datum 1 <sup>e</sup> versie	29-11-2016
Datum review	06-12-2022
Status	Definitief
Beheerder	Kwaliteitsmanagement

---

**1.0 Doel:**

Voorbewerken, classificeren en scanklaar afleveren van de stroom: Inning DC9.

**2.0 Algemeen:**

Elk aangeleverd poststuk voor het proces Inning moet worden geïdentificeerd, geclassificeerd, gedigitaliseerd en in ARC gearchiveerd.

**3.0 Verwerking:**

Postukken voor het proces inning worden op de diverse manieren ontvangen n.l.:

- **Postbus 100**  
**6400 AC Heerlen**
- **Postbus 2551**  
**6401 DB Heerlen**
- **Antwoordnummer 21260**  
**6400 TL Heerlen**
- **Postbus 1 kantoor Buitenland** EPGK 662
- **Antwoordnummer 21130** (Zelfmelders FSV MSNP)  
**6400 XR Heerlen**
- Alle post van **CAP Toeslagen Heerlen** met een oplegvel bestemming LIC wordt door de groep toeslagen(postbus 4510) opgeleverd aan het Inningsproces. (EPGK Inning nr: 636) staat er misschien dubbel in.
- Ontvangst Post van het **DIV team**  
Ook de (nog tijdelijk) regionaal ontvangen post Inning wordt door de betreffende DIV teams in verzamelenvelopen gezonden naar dit postbusnummer.  
De DIV levert de post aan conform onderstaande werkwijze:  
In verzamelenvelopen met uitsluitend post INNING sturen naar:  
Postbus 100  
6400 AC Heerlen  
Elk poststuk (niet op de enveloppe) is voorzien van blokstempel (DIV) met locatie en ontvangstdatum. Elk poststuk is voorzien van de enveloppe als omslag.

Verder wordt nog post ontvangen via:

- E-Formulieren Tijdelijke Oplossing Postbus

Via de Lotus Notes art. 5.1, lid 2, onder h Woo

Zie hiervoor de WI:

art. 5.1, lid 2, onder h Woo

**Freesen**

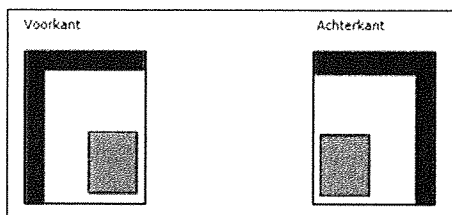
De poststukken worden open gefreesd op de freeser en daarna aangeboden aan de afdeling Inning.

**Voorbewerking / Classificatie**

- Ontvouw alle poststukken naar A4.  
Elk poststuk wordt voorzien van een blokstempel met ontvangstdatum bij de Ci.  
**Let op:** 2 cm vanaf de bovenkant de datumstempel plaatsen.
- Elk poststuk wordt ontdaan van metaalnietjes, paperclips e.d.,
- Elk poststuk wordt ontdaan van de enveloppe. Enveloppe kan worden vernietigd.  
Uitzondering zie kopje classificeren m.b.t. enveloppe bijvoegen indien het poststuk is bestemd voor een ander proces.

- A3 scheuren naar A4,
- Briefjes, een kassabonnetje enz. <A5 opplakken op een A4.  
Plak het zoveel mogelijk rechts beneden op het A4.  
Indien gegevens op de achterkant staan, dan de achterkant kopiëren en kopie bijvoegen bij het A4.

**Let op:** t.b.v. het scanproces (dubbelfeed detectie) wordt op het A4 een marge van 4 cm vrijgehouden voor zowel de linkerkant als de bovenkant van het A4.  
Gebruik je ook nog de achterkant van het A4 om iets op te plakken, dan spreekt het voor zich dat je zoveel mogelijk links beneden op het A4 plakt en een marge van 4 cm vrijgehouden wordt aan de rechterkant en bovenkant van het A4



- Bij meerdere documenten in één enveloppe: ontdubbelen (een eventuele aanbestedingsbrief wordt dan per document gekopieerd en bijgevoegd, waarbij de overige BSN worden zwartgemaakt).
- Bij meerdere BSN in 1 brief: behandelen volgens de WI samengestelde en verzamelbrieven  
**Let op:** Bij verzamelbrieven m.b.t. Inning wordt door Ci het systeem BVR geraadpleegd om te beoordelen om welk Inningssegment het gaat. DIV Heerlen benadert dan de juiste contactpersoon van Inning.
- Elk poststuk wordt voorzien van een Oplegvel,
- Zie je dat het poststuk al eerder door de Ci is gescand (spuitnummer aanwezig) dan wordt dit opgeleverd aan de procesbegeleider Inning.  
Voorbeeld spuitnummer scan: 6.151118161167
- Spuitnummers worden niet weggekalkt (zie Offset scannen).  
Voorbeeld Spuitdatum DIV: RPK ZWOLLE 12.MRT.2014\*  
Als er n.l. geen stempelafdruk van binnenkomst op het stuk staat vermeld dan dient dit spuitnummer als oudste datum binnenkomst.

### Print Offset scannen

Documenten met spuitnummer die voor Inning bestemd zijn worden in een apart bakje offset scannen gelegd, opnieuw beoordeeld en geclassificeerd.

### Te groot PDF.

Een pdf met een dikte van >4 cm kan om technische redenen niet in één keer verwerkt worden. Daarom splitsen we het document op in meerdere gedeelten. Maak hierin een logische splitsing, m.a.w. niet midden in een bijgevoegde bijlage. Stel je moet het document splitsen in twee gedeelten.

Je maakt een logische splitsing in een 1/2 en 2/2 gedeelte. Maak voor beide gedeelten een oplegvel en schrijf op het eerste gedeelte 1/2 en op het tweede gedeelte 2/2. Schrijf de volgende tekst op het oplegvel.:

**Dit document is gesplitst in gedeelten.** Dit omdat het technisch niet mogelijk is om het als één document te verwerken. Voeg een markeerblad toe voor beide gedeelten. Voor elk gedeelte wordt een Scheidingsblad aangemaakt. Laat via de procesbegeleider uitzoeken voor welke eenheid het stuk bestemd is zodat deze contact kan opnemen met de betreffende eenheid en kan toelichten dat er documenten gesplitst zijn.

Vermeld ook de naam van de medewerker die de procesbegeleider heeft ingelicht op het oplegvel.

### Onbestelbaar retour

De onbestelbare retourpost (blauwe enveloppen) wordt conform landelijke afspraken verwerkt door B/CA OBR in Heerlen. De onbestelbare retourpost (witte enveloppen) wordt verwerkt op basis van het draaiboek Toeslagen Onbestelbaar retour.

---

**Verwerking TG 304: (Persoonlijke betalingsregeling)**

De documenten worden geïdentificeerd (vaststellen BSN/RSIN).

De TG304 wordt z.s.m. geboekt in IT. Zie hiervoor de

Toeslagen TG 304 Boeken in IT Ontvangen Post

Er wordt geen oplegvel ingevuld. Wel een markeerblad ingevoegd.

Verwerking met Scheidingsblad Inning TG304.

**Let op:** Als een TG 304 voorzien is van een sticker met de tekst

"vereenvoudigde Beslag Vrije Voet" vBvV, worden deze geclassificeerd als

Betalingsverlichting – BVV – Verzoek BVV gestructureerd – Aanvraagformulier. (zie matrix)

De TG 304 "vereenvoudigde Beslag Vrije Voet" vBvV wordt niet geboekt in IT.

**Verwerking Inning OV090 (Mededeling artikel 22bis)**

De formulieren worden geïdentificeerd (vaststellen BSN/RSIN).

Er wordt geen oplegvel ingevuld.

Verwerking met Scheidingsblad Inning OV090

**Verwerking Inning OV094 (Melding Betalingsonmacht)**

De formulieren worden geïdentificeerd (vaststellen BSN/RSIN).

Er wordt geen oplegvel ingevuld.

Verwerking met Scheidingsblad Inning OV094

**Identificeren**

Voor elk poststuk wordt het BSN/RSIN vastgesteld.

Indien geen BSN/RSIN is opgenomen in het poststuk dan wordt met behulp van BVR het BSN/RSIN bepaald. Bij meerdere BSN/RSIN wordt het BSN/RSIN, a.d.h.v. BVR, bepaald wie het betreft in de brief. Lukt dit niet dan wordt dit poststuk fysiek opgeleverd aan:

art. 5.1, lid 2, onder h, Woo

**Onder vermelding van "Geen BSN/RSIN"**

BR LIC Serviceteam geen BSN

**Classificeren**

Elk poststuk, wordt op basis van door het project opgestelde richtlijnen beoordeeld en geclassificeerd. Bepaald daarbij wordt :

Het werkproces, postniveau 2, ZGO niveau 1 en documentsoort. In bijlage 1 van de werkinstructie is het oplegvel bijgevoegd. Dit oplegvel moet gevuld worden met gegevens die later dienen voor het toekennen van metadata en opname in ARC.

Lees het poststuk, vul de gevraagde gegevens in en ken de classificatie toe. Maak hierbij gebruik van de Inning Matrix Ontvangen Post.

Indien na het lezen blijkt dat een poststuk niet bestemd is voor het proces Inning wordt het complete poststuk, inclusief enveloppe, overgedragen aan het juiste proces. Dit wordt bepaald op basis van het excel tabblad "uitval". Dit kan een CI proces of DIV proces zijn, maar ook doorsturen naar de juiste persoon of eenheid.

Deze poststukken worden dagelijks overgeheveld naar de Uitvalbehandeling, zie hiervoor:

WI OGP Ontvangen Post DC9.

Is het poststuk bestemd voor inning, vul dan het oplegvel in. Leg vervolgens de poststukken in de juiste documentstructuur(volgorde). (Oplegvel, Poststuk).

Het geheel wordt daarna aangeboden aan Formeren in blauwe scanratjes met 1 EPGK en 3 SB per kratje.

Let op: Alle **post van CAP Toeslagen Heerlen** met een oplegvel bestemming LIC wordt beoordeeld a.d.h.v. de matrix. De door **CAP Toeslagen Heerlen** vermelde opmerking in het vak "Uitkomst behandeling CAP" kan bij twijfel dienen als hulpmiddel.

---

## **Uitzonderingen**

### **WKA (OV 140 / OV150 / OV160)**

De formulieren WKA 140, 150 en 160 worden door de medewerkers uit de reguliere post gehaald en afgegeven aan het aanspreekpunt van inning die zorgdraagt voor verdere verwerking. Het aanspreekpunt controleert of het BSN moet worden aangevuld. Is dit niet mogelijk (b,v, door het ontbreken van de n.a.w. gegevens) dan worden de documenten fysiek verzonden naar de opdrachtgever:

art. 5.1, lid 2, onder h, Woo

### **Onder vermelding van "Geen BSN/RSIN"**

BR LIC Serviceteam geen BSN

Uitval gaat fysiek naar het LIC.

**Let op:** In de gevallen dat geen subnummer bij LH of OB is vermeld dan wordt dit formulier verwerkt als ongestructureerd bericht met oplegvel Inning.

De formulieren worden niet geïdentificeerd en zonder oplegvel verder verwerkt tot een batch WKA 140, WKA 150 of WKA 160. Het betreft een Enkelvoudige(EV) of Meervoudige(MV) verwerking. Voor de WKA wordt gebruik gemaakt van een Instructievel.  
Per ontvangstdatum een instructievel toevoegen.

Alleen de meervoudige formulieren (formulieren met bijlagen of aanbiedingsbrief) worden voorzien van Documentmarkeerbladen.

Maak de formulieren metaalvrij en splits uit in 3 categorieën t.w.: WKA 140, WKA 150 of WKA 160 en splits per categorie verder uit in enkelvoudige en meervoudige formulieren.

Extra controle op formulieren OV140 (oud).

Indien op het formulier OV140 (oud) bij rubriek 1C alleen het kruisje is geplaatst bij de keuze "Keten aansprakelijkheid", dan wordt het formulier verwerkt als WKA 150.

M.a.w. indien hier alleen de optie Inlenersaansprakelijkheid, beide opties of geen opties zijn aangekruist dan wordt het formulier verwerkt als WKA 140.

Batchopbouw WKA 140, 150 en 160 **EV**: SB-IV-DOC-DOC-DOC-etc.

Batchopbouw WKA 140, 150 en 160 **MV**: SB-IV-MB-DOC-MB-DOC-etc.

Indien deze formulieren zijn voorzien van QR-code komt het invoegen van het document markeerblad te vervallen.

Te gebruiken Scheidingsbladen per batch:

WKA 140 EV

WKA 140 MV

WKA 150 EV

WKA 150 MV

WKA 160 EV

WKA 160 MV

De door de afdeling zelf aangemaakte scheidingsbladen worden bovenop het per soort uitgesplitst stapeltje gelegd. T.b.v. het formeren worden de stapeltjes WKA kruislings in een bakje op elkaar gelegd.

### **Verrekeningen OB/LH**

Gestructureerde verrekeningen ontvangen op PB 100 en ontvangen gestructureerde verrekeningen ontvangen op Postbus 2551 worden verwerkt zonder OV.

Batchopbouw: SB-MB-DOC-MB-DOC-etc.

Scheidingsblad:

- INNING OB/LH

Bij gestructureerde verrekeningen OB/LH wordt bij het classificeren rechtsboven op het document, de stempelafdruk: "**Geregistreerd in WAB en GBV**" geplaatst.

**Let op:** 2 cm vanaf de bovenkant de stempelafdruk plaatsen.

Ongestructureerde verrekeningen OB/LH ontvangen op Postbus 100 en Postbus 2551 worden verwerkt conform inning met OV  
Batchopbouw: SB-OV-DOC-OV-DOC-etc.  
Scheidingsblad  
- INNING OB/LH

Bij ongestructureerde verrekeningen OB/LH wordt bij het classificeren rechtsboven op het oplegvel van Inning, de stempelafdruk: "**Geregistreerd in WAB en GBV**" geplaatst.  
**Let op:** 2 cm vanaf de bovenkant de stempelafdruk plaatsen.

### **Zelfmelders FSV/MSNP**

**Let op:** Alle post waarbij sprake is van "FSV" wordt overgedragen aan het proces FSV, **behalve** de post Zelfmelders FSV/MSNP, welke wordt ontvangen op antwoordnummer 21130. Voor de verwerking van de post van AW 21130:

- Elk poststuk wordt voorzien van een blokstempel (Ci) met ontvangstdatum bij de Ci.
- De post wordt voorbereid, BSN wordt eventueel bijgezocht.
- Is geen BSN/RSIN te achterhalen dan worden deze documenten fysiek verzonden naar de opdrachtgever.

art. 5.1, lid 2, onder h, Woo

(Onder vermelding van "Geen BSN/RSIN")

- Indien deze formulieren zijn voorzien van QR-code komt het invoegen van het document markeerblad te vervallen.

**Let op:** is de QR-code beschadigd dan wordt de beschadigde QR code gekalkt en een markeerblad ingevoegd.

### **IGS/ Dwangsom.**

Ingebrekestellingen( dwangsommen) worden beoordeeld door de medewerker inning en gesplitst in poststukken voor het blauwe en in poststukken voor het rode proces.

### **Blauw Proces.**

De poststukken bestemd voor de DIV Heerlen worden afgegeven aan de DIV Heerlen.

Maak twee pakketjes t.w.:

pakketje 1 alleen Blauw

pakketje 2 Combi blauw/rood en poststukken waaruit niet duidelijk is voor welk proces het poststuk bestemd is.

### **Rood Proces.**

De poststukken bestemd voor het rode proces worden afgegeven aan de verwerkingsgroep Postbus 4510(Begane grond ON Gebouw).

### **Klachten.**

De behandeling van klachten van alle segmenten van Belastingen (Blauw) is geconcentreerd in het PDB-team Arnhem. Als klachten of klacht gerelateerde verzoeken binnenkomen worden deze niet verwerkt in het inningsproces maar verzameld ,gestempeld op datum binnenkomst en dagelijks afgegeven aan de DIV Heerlen.

Klachten en klacht gerelateerde verzoeken zijn herkenbaar aan o.a. de volgende kernwoorden:

- Klacht of klachten.
- Uiting van ongenoegen/ontevredenheid
- Claim
- Melding houding/gedrag
- Schending van iets (geheimhouding)
- Couance rente
- (Materiele) schadevergoeding
- Formulier Verzoek Couancerente teruggaaf van BTW uit andere EU-landen
- Rente vergoeding voor het te laat uitbetalen door de Belastingdienst (veelal MKB)

---

**Formeren**

De afdeling Inning voorziet elke krat van een EPGK en van 3 scheidingsbladen(SB).  
De afdeling formeren, formeert de Inning Post verder af. [Zie Instructie Formeren](#)

Batchopbouw Inning: SB-OV-DOC-OV-DOC-etc.

Scheidingsbladen:

- INNING

Ongestructureerd OB/LH

Batchopbouw: SB-OV-DOC-OV-DOC-etc.

Scheidingsblad: INNING OB/LH

Gestructureerde OB/LH

Batchopbouw: SB-MB-DOC-MB-DOC-etc.

Scheidingsblad: - INNING OB/LH

Batchopbouw WKA 140, 150 en 160 EV: SB-IV-DOC-DOC-DOC-etc.

Batchopbouw WKA 140, 150 en 160 MV: SB-IV-MB-DOC-MB-DOC-etc.

Batchopbouw Zelfmelders FSV MSNP: SB-MB-DOC-MB-DOC-MB-DOC-etc.

Batchopbouw TG304, SB-MB-DOC-MB-DOC-etc.

Batchopbouw Bezwaar artikel 22 BIS (OV 090) SB-MB-DOC-MB-DOC-etc.

Batchopbouw Melding Betalingsonmacht bij belastingen en premies (OV 094) SB-MB-DOC-MB-DOC-etc.

Indien deze formulieren zijn voorzien van QR-code komt het invoegen van het document markeerblad te vervallen.

**Let op:** is de QR-code beschadigd dan wordt er wel een markeerblad ingevoegd. Bij de TG304 **altijd** een markeerblad invoeren.

**Oplegformulier Inning**

De voor ARC relevante metadata worden vermeld op het oplegvel Inning.

De [oplegvellen](#) zijn te vinden op Informatiehuishouding op de pagina Documenten onder het kopje Oplegvellen.

**Toelichting oplegvel:*****Oudste datum binnenkomst:***

Datum binnenkomst wordt in de vak vermeld. Zonder puntjes en zonder streepjes. DDMMJJJJ

Datum ontvangst kan ouder zijn (bijvoorbeeld, ontvangst andere div unit) dan de datum ontvangst bij Ci.

***Kenmerk Onderwerp***

Vul hier het BSN/RSIN in van degene over wie het document gaat.

Schrijf het BSN/RSIN met voorloophnullen en **zonder** punten tot max. 9 posities.

***Rol Onderwerp***

Bepaal a.d.h.v. het BSN/RSIN of je een kruisje moet plaatsen bij NP(01) of NNP(02)

---

### **Classificatie toekennen**

Kruis aan welke classificatie van toepassing is.

-Indien de classificatie niet te bepalen is, kan onderstaande classificatie als escape gebruikt worden.

#### **Initiële invordering- Divers- Correspondentie- Correspondentie**

Escape voor het Toeslagen rode proces is er niet.

**Initiële invordering- Divers Toeslagen - Correspondentie- Correspondentie** wordt gebruikt als een poststuk wel voor Inning Toeslagen is bestemd, maar niet is onder te brengen ("te classificeren") bij een bestaande classificatie voor Toeslagen.

### **Paraaf**

De medewerker die classificeert plaatst zijn paraaf.

### **Herstel**

#### **Geen INNING (SMP/MKB)**

Indien een poststuk ten onrechte als poststuk voor INNING is verwerkt dan wordt dit op verzoek hersteld.

- Verzoeken tot herstel komen binnen via LotusNotes. Postbus: CFD Unit Centrale Invoer Heerlen MKB\_Postbus

- Verzoeken tot herstel komen binnen via LotusNotes. Postbus: CFD DIV AFDELING Heerlen LIC\_Postbus.

Het betreffende poststuk wordt alsnog (digitaal of fysiek) aangeboden aan het juiste proces.

Indien het poststuk fysiek moet worden aangeboden aan het juiste proces maken we hiervoor een print van het poststuk en, eventueel van het mailbericht.

Posten worden niet uit ARC verwijderd.

#### **Foutief BSN/RSIN**

Indien een foutief BSN / RSIN is toegepast wordt dit door het Centraal Team Inning zelf hersteld in BARC.

#### **Herstel Cap Toeslagen**

Buiten LIC-post die het LIC beoordeelt voor CAP Toeslagen Heerlen gaat digitaal naar de postbus van CI Heerlen t.w.: art. 5.1, lid 2, onder h, Woo

CI stuurt de mail door naar de postbus van CAP Toeslagen t.w.:

art. 5.1, lid 2, onder h, Woo

Na het doorzetten naar de postbus van CAP Toeslagen stopt de betrokkenheid van CI Heerlen.

In het geval dat CAP beoordeelt dat de post naar DAS moet, print CAP het document, voert het op in OBT en levert het document fysiek met oplegvel aan bij CI (Postbus 4510).

Als er toch wordt besloten (evt. na telefonisch overleg door CAP Toeslagen en het LIC) dat de post voor het LIC is, wordt deze "digitaal" door CAP Toeslagen naar de uitvalpostbus van het LIC

gestuurd: t.w.: art. 5.1, lid 2, onder h, Woo

#### **Document niet te openen / niet leesbaar.**

Het kan voorkomen dat Inning bepaalde bestanden(documenten) in WAB niet kan openen, of slecht leesbaar zijn. Dit kan een gevolg zijn van, storingen tijdens het branden, overzetten naar bulkimport, storage blijft vasthangen enz.

Melding vindt plaats in de CFD DIV afdeling art. 5.1, lid 2, onder h, Woo

met de vermelding "**document niet te openen / slecht leesbaar**" in de regel onderwerp. Deze mails worden doorgezet naar de art. 5.1, lid 2, onder h, Woo met het verzoek de behandeling over te nemen.

**"Voor het bepalen van de competentie, m.a.w. naar welk kantoor moet een poststuk worden verzonden om de behandeling over te nemen, is BVR leidend".**

#### **Heffing / Inning**

Bij de ontvangst van verzoeken heffing en Inning gaat heffing voor inning.

Korte Toelichting op de werkwijze:

Deze verzoeken worden door heffing verwerkt v.w.b. het gedeelte bestemd voor heffing. Blijkt dat er een vraag voor Inning overblijft dan wordt het verzoek digitaal geplaatst in de GBV bak voor inning. De aanspreekpunten (Inning) pakken deze dan op en zetten ze door naar de betreffende map voor opname in ARC. Zie: Inning ARC MetaDateren

#### **Heffing / Inning i.c.m. Adreswijziging**

Bij de ontvangst van verzoeken heffing en Inning i.c.m. Adreswijziging gaat het verzoek eerst naar Klantbeheer i.v.m. het aanpassen van het adres.

---

**Geclassificeerde post retour ontvangen in CFD DIV afdeling Heerlen LIC\_Postbus.**

Geclassificeerde post, die door het LIC in de postbus art. 5.1, lid 2, onder h, Woo wordt gezet en door de CI naar het door hun aangegeven digitale adres wordt doorgezet en vervolgens weer geweigerd en terugontvangen wordt in deze postbus, wordt in de art. 5.1, lid 2h, Woo gezet.  
In het onderwerp vermelden: **Retour gekomen Buiten LIC: graag opnieuw behandelen.**

**Inning / Heffing**

Poststukken die door CI geclassificeerd zijn voor Inning en waarvan Inning via de art. 5.1, lid 2, onder h, Woo  of art. 5.1, lid 2, onder h, Woo laat weten dat ze voor heffing zijn voert CI op in GBV /LWB.

Indien na het opvoeren in GBV/LWB de heffing beoordeeld dat het stuk voor Inning is zetten wij het poststuk in de art. 5.1, lid 2h, Woo met de mededeling: **Retour van Heffing uit GBV**

**Betalingsregeling/Kwijtschelding/Formulier BVV (in combinatie)**

- Verzoek betalingsregeling i.c.m. een verzoek om kwijtschelding, gaat de kwijtschelding voor.
- Verzoek om een betalingsregeling i.c.m. een formulier BVV, gaat BVV voor.( zowel pb 100 als pb 2549),

**Rechtbank:**

Stukken die niet bestemd zijn voor de invordering worden afgegeven bij de DIV Heerlen(bestemd voor DIV Den Haag. Rechtbankstukken bestemd voor de invordering worden geclassificeerd

**Rechtbank BTL:**

Indien rechtbankstukken op het postbusnummer van kantoor buitenland worden ontvangen leveren wij deze fysiek op aan kantoor buitenland.

**Klantvragen per mail.**

Het LIC ontvangt veel klantvragen per mail. Omdat het digitaal verwerken van mail nog niet gerealiseerd is print het LIC deze uit en stuurt ze vervolgens naar de Ci t.a.v. Postbus 100 om ze te digitaliseren.  
De ontvangen klantvragen worden door Ci geclassificeerd en voorzien van een oplegvel.



## **Werkinstructie: Doorsturen fysieke documenten Ontvangen Post**

Betreft WI	Doorsturen fysieke documenten Ontvangen Post
Nummer WI	DIV-01-02-14
TWR	
Datum 1 <sup>e</sup> versie	09-05-2016
Datum review	02-08-2022
Status	Definitief
Beheerder	Kwaliteitsmanagement

### 1.0 Doel:

De werkinstructie (WI) 'Doorsturen fysieke documenten algemeen' beschrijft hoe fysieke documenten worden doorgestuurd.

### 2.0 Algemeen:

- Op het DIV team worden dagelijks fysieke documenten ontvangen.
- De fysieke documenten zijn bestemd voor de kantoren die binnen het verzorgingsgebied van het DIV team vallen.
- Er zijn fysieke documenten die op het DIV team worden gedigitaliseerd.
- Er zijn bepaalde poststromen die fysiek doorgestuurd worden naar Ci in Heerlen of naar een kantoor via een ander DIV team.
- Onder punt 3.0 Verwerking is beschreven hoe het doorsturen van fysieke documenten in zijn algemeenheid wordt gedaan.

### 3.0 Verwerking:

- De poststromen (zie matrix), die niet op het DIV team worden gedigitaliseerd en niet intern worden doorgezonden, worden als volgt doorgestuurd:
- Dagelijks doorsturen (**met 24 uur post**).
- Per door te sturen poststroom verzamelen in **één bundel**, ook als het 1 document betreft.
- Een bundel met dezelfde documenten ook als het 1 document betreft wordt altijd vooraf gegaan door een **begeleidend schrijven**.
- Zie "Matrix landelijk doorsturen" onder kolom **A** "begeleidend schrijven". (Voorbeeld; FM-DIV-01-00-01 Aangifte Dividendbelasting).
- Bijlagen en voorbeelden van een poststroom zie matrix onder kolom **I en J** "bijlage"
- Meerdere bundels met **hetzelfde postbusadres** mogen in één verzamelenvelop worden gedaan. Let op b.v. bij Heerlen verschillende postbusadressen **niet in een verzamelenvelop** naar de DIV postbus sturen maar per postbusadres apart in een envelop versturen om vertraging te voorkomen.
- Er worden geen losse documenten zonder een begeleidend schrijven, formulier doorsturen naar een collega in een verzamelenvelop gedaan.
- Intern document wat al in een envelop zit wat bestemd is voor een andere DIV Regio en waarop duidelijk de naamgegevens zijn vermeld kan in de verzamelenvelop van de betreffende DIV Regio.
- Indien er een poststroom is die doorgestuurd moet worden en deze staat nog niet in de WI-DIV-01-02-15 Matrix landelijk doorsturen, dan wordt dit via een KwaliteitsVerbeter Formulier (KVF) gemeld.
- Eventuele andere aan te brengen wijzigingen worden eveneens gemeld via een KVF.
- Het begeleidend schrijven is als volgt ingericht:
  - De naam en adres gegevens waar het naar toe gaat;
  - Het DIV team dat doorstuurt vult het afzenderadres in;
  - Het verzendadres en retouradres zijn in het venster zichtbaar van een A4 en A5 envelop;
  - Poststroom wat het betreft.
  - **Het DIV team vult nog in:**
    - Datum;
    - Naam en adres DIV-afdeling;
    - Naam en telefoonnummer contactpersoon DIV team.

*(Deze gegevens zijn van belang om bij eventueel voorkomende onregelmatigheden te kunnen bellen met de afzender)*

### 3.1 Bijzonderheden:

Overige document die door het DIV team worden doorgestuurd moeten vergezeld zijn van een formulier 'Doorsturen naar een collega'. Dit formulier is te vinden op Intranet/Servicepunt onder Documenten.

---

#### **4.0 Registratie (t.b.v. rapportage):**

Het aantal doorgestuurde documenten tellen en opnemen in het DIV productiebestand van van het desbetreffende DIV team. Map:



## **Werkinstructie: Herkennen bezwaar en of verzoek per middel Ontvangen Post**

Betreft WI	Herkennen bezwaar en of verzoek per middel Ontvangen Post
Nummer WI	DIV-01-02-10
TWR	
Datum 1 <sup>e</sup> versie	06-11-2014
Datum review	14-07-2022
Status	Definitief
Beheerder	Kwaliteitsmanagement

## 1.0 Doel:

De instructie "Herkennen bezwaar en/of verzoek per middel" beschrijft hoe men voor de verschillende middelen een bezwaar en/of verzoek kan herkennen. De bezwaren en verzoeken IH, LH, OB en VPB worden gescand in GBV.

## 2.0 Algemeen:

- De geopende en gestempelde brieven worden dagelijks gelezen en gesplitst op soort, middel en team om ze vervolgens te bestemmen.
- De bezwaren en verzoeken IH, LH, OB en VPB worden gescand in GBV.
- Uitgezonderd IH / ZVW Bezwaren. Deze worden in LWB opgevoerd.
- Om te beoordelen of de bezwaren IH/ZVW in LWB of GBV moet plaatsvinden, wordt gebruik gemaakt van het programma ABS en Inzicht. Zie Handleiding Inzicht Zaakadministratie en GBV.
- Nieuwe IH / ZVW zaken worden opgevoerd in LWB.
- Hoe specifiek een bezwaar en/of verzoek te herkennen is en bij welk middel dit hoort, staat beschreven vanaf punt 3.0 van deze instructie.

## 3.0 Verwerking:

- Een bezwaar of verzoek is in een brief te herkennen aan de hand van verschillende trefwoorden.

Trefwoorden	
Afgeweken	Bezwaar
Bezwaar	Bezwaar
Correcties	Bezwaar
Inkomen verhoogd	Bezwaar
Oneens	Bezwaar
Wijzigen aangifte	Bezwaar
Aanvraag	Verzoek
Verzoek of vraag	Verzoek
Boetes en kosten verlagen naar nihil	Bezwaar

- Een middel is te herkennen aan de hand van een letter welke wordt meegegeven bij het BSN-nummer. Of een middel voorlopig is of definitief en om welk belastingjaar het gaat, is te herkennen aan de hand van de cijfers achter de letter van het middel.

BSN sofinummer+mijaso	
mi = Middelcode	
ja = Jaar eerste cijfer na letter 4 = 2014	
so = Soort voorlopig eindcijfer 0 t/m 5, definitief eindcijfer 6,7en,8	
( H.41. = IH 2014 voorlopig )	
( H.46. = IH 2014 definitief )	

Aan de hand van ABS wordt gecontroleerd of de aanslag IH al definitief is. Definitieve aanslag (= Bezwaar) Voorlopige aanslag (=Verzoek).	
Aangifte IH, OB, LH en VPB zonder begeleidend schrijven	Proces aangifte
Verzoek uitstel betaling, betalingsregeling of kwijtschelding	Ci Heerlen, Postbus 100 LIC post
Verzoek uitstel aangifte IH en VPB	CI Heerlen, Postbus 2523
Verzoek uitstel aangifte OB en LH	Scannen in GBV
Verzoek bijzonder uitstel aangifte IH en VPB	CVU Almelo, Postbus 5106, 7600 GM Almelo
Verzoek ALG KB	Ci Heerlen, Postbus 2891
Verrekening OB/LH	Ci Heerlen, Postbus 2551

IH en ZVW inkomstenbelasting zorgverzekeringswet	Middelcode	
	H / W / S	
Voorlopige aanslag nog niet definitief	Verzoek IH	in GBV
Bezwaar tegen een definitieve aanslag	Bezwaar IH*	in LWB

Verzoek aanpassing aanslag	Bezwaar IH *	in LWB
Verzoek ambtshalve vermindering	Bezwaar IH*	in LWB
Verzoek aanvulling op de aangifte	Bezwaar IH *	in LWB
Verzoek Middeling	Verzoek IH	In GBV
Verzoek overige	Verzoek IH	in GBV
Aangifte IH met begeleidende bezwaar/verzoek brief	Bezwaar / verzoek IH	Bezwaar in LWB Verzoek in GBV
Bezwaar tegen beschikking Middelingsverzoek	Bezwaar IH	in LWB
GBV gerelateerde post	Bezwaar of verzoek IH*	in GBV of LWB
Overige IH post		Overige IH processen
<b>VPB vennootschapsbelasting</b>	<b>Middelcode V</b>	
Bezwaarschrift	Bezwaar VPB	in GBV
Verzoek aanpassing aanslag	Bezwaar VPB	in GBV
Verzoek overige	Verzoek VPB	in GBV
Aangifte VPB met begeleidende brief bezwaar/verzoek brief	Bezwaar / verzoek VPB	in GBV
GBV gerelateerde post	Bezwaar of verzoek VPB	in GBV
Overige VPB post		Overige VPB processen
<b>OB omzetbelasting</b>	<b>Middelcode B / F / O</b>	
Aangifte OB met begeleidende bezwaar/verzoek brief	Bezwaar / verzoek OB	in GBV
Aanvraag OB nummer	KB Opvoer	in GBV
Verzoek aanpassing aanslag	Bezwaar OB	in GBV
Verzoek overige	Verzoek OB	in GBV
GBV gerelateerde post	Bezwaar of verzoek OB	in GBV
Bezwaarschrift OB en <u>bezwaarschrift</u> OB suppletie (niet tegen systeem-aanslag) Aanslagnummer F eindigt niet op 0 ( <b>zie 4.0</b> )	Bezwaar OB	in GBV
Bezwaar tegen systeemaanslag Aanslagnummer F eindigt op 0	Bezwaar OB	in GBV
Formulieren OB3 t/m OB6	Verzoek OB	in GBV
OB suppleties (geen bezwaar)	Ci Heerlen, Postbus 12	Landelijk Team Suppleties
Bezwaar OB PGA / BUA m.b.t. jaren 2011 en later	Ci Heerlen, Postbus 3087	Bezwaar OB PGA en BUA
Bezwaar OB PGA / BUA mb.t. jaren 2010 en eerder	Bezwaar OB	in GBV
Overige OB post		Overige OB processen
<b>LH loonbelasting</b>	<b>Middelcode A / J / L</b>	
Bezwaarschrift	Bezwaar LH	in GBV
Verzoek aanpassing aanslag	Bezwaar LH	in GBV
Verzoek overige	Verzoek LH	in GBV
Aangifte LH met begeleidende bezwaar/verzoek brief	Bezwaar/verzoek LH	in GBV
Aanvraag LH nummer	KB Opvoer	in GBV
GBV gerelateerde post	Bezwaar of verzoek LH	in GBV
Overige LH post		Overige LH processen
<b>Overige middelcodes</b>		
Motorrijtuigenbelasting	<b>Middelcode Cr / M / Y</b>	
Bezwaarschrift	Bezwaar MB	CA Apeldoorn
<b>Toeslagen</b>	<b>Middelcode T</b>	
Bezwaarschrift	Bezwaar toeslagen	Toeslagen Heerlen

Inkomstenbelasting (vermogensbelasting)	<b>Middelcode K</b>	
Inkomstenbelasting	<b>Middelcode N</b>	

\* bezwaar: mits definitief anders is het een verzoek.

\* Om te beoordelen of de bezwaren IH/ZVW in LWB of GBV moet plaatsvinden, wordt gebruik gemaakt van het programma Inzicht. Zie Handleiding Inzicht Zaakadministratie en GBV. Nieuwe IH / ZVW zaken worden opgevoerd in LWB

### 3.1 Bijzonderheden:

- Bij meerdere middelen in een brief is de volgende prioriteit afgesproken IH/VPB/OB/LH. Indien in een brief meerdere bezwaren/verzoeken staan wordt door de DIV-medewerker slechts één zaak aangemaakt in GBV. Uitzondering: WI-DIV-01-02-17 Samengestelde brieven en Verzamelbrieven Ontvangen Post
- Bij meerdere middelen in een brief is de volgende prioriteit afgesproken IH/VPB/OB/LH.
- Bij meerdere jaren wordt het oudste jaar gebruikt.
- Ook wanneer bezwaar wordt ingediend voor meerdere personen wordt maar één zaak aangemaakt.
- De werkverdelers van de klant maakt indien nodig meerdere zaken of behandelingen aan.
- Na het lezen kunnen er ook brieven zijn, die moeilijk te beoordelen of te bestemmen zijn.
- Deze worden later op de dag opnieuw beoordeeld met hulp van specialisten (zo nodig van het primair proces), of neem contact op met de contactpersoon van het betreffende proces: WI-DIV-01-05-01-01 bijlage matrix contactpersonen
- Deel de uitkomst met collega's. (leercirkel)
- Indien het voorkomt dat een ondernemer alleen een Btw-identificatienummer op de brief vermeld kan het omzetbelastingnummer opgezocht worden in de applicatie OKR.  
Zie: WI-DIV-01-02-16 Btw-identificatienummer omzetten in OKR

### 4.0 Opmerking:

- **De bezwaarschriften OB suppleties** worden conform de bezwaarschriften OB in GBV geboekt.
- De **suppleties zelf niet** (in de brief zou de volgende tekst kunnen voorkomen: *"hierbij maak ik bezwaar tegen een verkeerd verwerkte suppletie"*).
- De aanslagnummers waarop deze bezwaarschriften betrekking hebben eindigen nooit op een 0 (nul), meestal eindigen de aanslagen op F01.9501 of F01.8502.
- **Bij twijfel:** raadpleeg - vooraf - de "leercirkel" / aanspreekpunt van het proces Omzetbelasting.
- Zie ook WI-DIV-01-05-03-01 Werkstromentabel GBV Verzoeken en Behandelend Segment

# Bijlage 4



Bezwaar (P, MKB, GO) - Documentatie	
Naam	Documentatie
aanvulling	Bezwaren uit het aanvullingen proces komen hier in het bezwarenproces. Dat betekent dat deze bezwaren
Onderzoeken feiten	Hieronder valt het totaal van intake, onderzoek en horen. De concept beschikking wordt gecommuniceerd met belastingplichtige.
Intrekken Bezwaar (LWB)	Een uitkomst kan zijn dat het bezwaar wordt ingetrokken. In dat geval wordt de inning geautomatiseerd geïnformeerd.
Prioriteren en toedelen (GSV)	Een nieuwe opdracht voor een andere functionaris moet opnieuw geprioriteerd worden.
Fiatteren	Bij bezwaar is er al sprake van discussie tijdens het primaire proces. Daarom moet óók in geval van gegrondverklaring de uitspraak gefiatteerd worden. Nu gebeurt dit niet altijd in geval van volgen, wegens capaciteitsgebrek. Ook bij een herzieningsverzoek die geheel of gedeeltelijk wordt afgewezen wordt de afwijzing gefiatteerd.
Doorvoeren resultaten onderzoek	Het bezwaar kan gegrond (toegewezen) of ongegrond (handhaven beschikking) zijn.  Indien het bezwaar (deels) gegrond is, leiden nieuwe heffingsgrondslagen tot een wijziging van de heffingsgrondslagen.  Indien er sprake is van een partner, en er sprake van een gewijzigde verdeling tussen beide partners, krijgt de partner een AH navordering.  In geval van handhaven wordt de BRI geïnformeerd vanuit bezwaarproces (signaal in onderzoek is door ABS afgegeven, moet nu van het AIG afgehaald worden).  De inning krijgt een notificatie om het invorderingsproces weer op te starten (stond gepauzeerd, krijgt alleen geautomatiseerd een signaal als het bezwaar wordt toegewezen).
Communiceren uitspraak op bezwaar	De behandelaar zal in geval van een handhaving altijd een lokale uitspraak op bezwaar opmaken en verzenden.  Indien het bezwaar gegrond is (of deels gegrond) zal er ook vanuit het transactiedomein een beschikking worden verzonden, waarbij op basis van de gewijzigde heffingsgrondslagen een nieuwe fiscale afrekening wordt opgesteld.
Bijwerken administraties	<b>bijwerken administratie</b>  Informeren inning.  Vastleggen verslag van bezwaarbehandeling.

Bezwaar (P, MKB, GO) - Documentatie	
Naam	Documentatie
	<p>Behandelvoornemen e/o AKI vullen.</p> <p>Eventuele toekomstige afspraken vastleggen.</p> <p>Afdoen van het bezwaarschrift in GBV/LWB.</p> <p>In geval van gewijzigde heffingsgrondslagen en een beschikking uit het IH-transactieproces, moet deze zijn verzonden voordat het bezwarenproces geheel is afgerond.</p> <p>De datum wordt met query's uit het transactie-systeem opgehaald. Indien die na 10 dagen nog niet opgehaald is, moet de medewerker die zelf in het transactiesysteem opzoeken en eventueel uitzoeken waarom die er nog niet is.</p>

GKT - Documentatie	
Naam	Documentatie
Aanmaken bezwaarzaak (LWB)	<p>Aanmaken zaak en ophalen kantoorcode en klantcoördinator.</p> <p>In geval van papier of FOL3 wordt de zaak handmatig vertoetst (voorgeclassificeerd) door de postkamer.</p>
Bepalen behandelwijze (GSV)	Dit is alleen prioriteren en toedelen aan werkgroep voor beoordelen en classificeren
Informerende Inning (LWB)	<p>De inning wordt automatisch geïnformeerd over de start van het bezwarenproces en het bestreden bedrag. De inning wacht met invorderingsmaatregelen tot het signaal komt dat het bezwarenproces is afgerond.</p> <p>Overal waar de mogelijkheid bestaat het proces te beëindigen, wordt de inning geautomatiseerd geïnformeerd over de afronding van het bezwarenproces.</p>
Beoordelen en classificeren (LWB)	<p>De taak wordt in het bezwarenproces vrijwel geheel handmatig uitgevoerd.</p> <p>De inning wordt automatisch geïnformeerd over het bestreden bedrag.</p> <p>In de toekomst wordt dit een geautomatiseerd proces, dat bij Interactie thuishoort.</p> <p>Output is een clean order bezwaar.</p>
Prioriteren en toedelen (GSV)	Toedelen werk aan werkgroep die het bezwaar moet behandelen

IH Transactieverwerking - Documentatie	
Naam	Documentatie
Starten bezwarenproces (ABS)	<p>Hoe eerder ABS weet dat er een bezwarenproces loopt, hoe beter. Andere processen voor datzelfde jaar en BSN gaan in de wacht.</p> <p>BRI krijgt signaal "in onderzoek" uit ABS.</p>

IH Transactieverwerking - Documentatie	
Naam	Documentatie
Intrekken Bezwarenproces (ABS)	Het bezwarenproces in ABS moet handmatig worden ingetrokken.  De BRI wordt door ABS geautomatiseerd ingelicht.
Raadplegen vrijblijvende berekening	Ten behoeve van de conceptbeschikking, en om bij het hoorgesprek te gebruiken.  Voorwaarde is het aanwezig zijn van het bezwarenproces in ABS, en het opvoeren van de gewenste heffingsgrondslagen in ABS.
Informerende Raakvlakken (ABS)	Inning, BRI, EDW, VIA, premiegegevens derden.

Interactie Ontvangen - Documentatie	
Naam	Documentatie
Centraal Ontvangen	OBV =online bezwarenvoorziening. Heeft de potentie om geheel geautomatiseerd te kunnen beoordelen, classificeren en selecteren. Wel is er de mogelijkheid voor vrije tekst. OBV geeft een ontvangstbevestiging af.  FOL3 komt via internet binnen als bericht, wordt omgevormd tot een mail met vrije tekst, en wordt als pdf binnengeboekt.  Papier is iedere mogelijke vorm met vrije tekst.

Trigger - Documentatie	
Naam	Documentatie
Handmatig beoordelen en Classificeren (LWVB)	Indien het bezwaar niet aan de wettelijke vormvereisten voldoet, wordt contact opgenomen met de indiener om de vormvereisten te kunnen herstellen. Aangezien dit speelt bij een papieren bezwaar, betekent dit ook verzenden van een brief en wachten op het antwoord. Dit betekent bewaking op doorlooptijd! Deze actie beïnvloedt de AWB-termijn.  Classificeren, splitsen en eventueel aanmaken extra bezwaarzaak (ZvW, jaren, partner etc.), of toevoegen aan bestaande zaak.  Selecteren voor ADAF-behandeling. Dit zou in het bezwarenproces een kleine stroom moeten zijn.  Hier wordt ook bepaald of het een individueel bezwaar of een massaal bezwaar betreft.