



# Rapport

## **UWV: DIGITALISEREN = INFORMEREN**

Een onderzoek naar de communicatie van  
het UWV over digitalisering

**Datum: 17 januari 2017**

**Rapportnummer: 2017/002**

## INHOUDSOPGAVE

<b>SAMENVATTING</b> .....	3
<b>1 INLEIDING</b>	
1.1 Overgang naar digitaal berichtenverkeer .....	4
1.2 MijnOverheid, de Berichtenbox en MijnUWV .....	4
1.3 UWV en digitaal berichtenverkeer.....	6
1.4 Klachten bij de Nationale ombudsman.....	6
1.5 Onderzoek uit eigen beweging.....	7
1.6 Leeswijzer .....	7
<b>2 BEVINDINGEN</b>	
2.1 Welke informatie verstrekt UWV aan burgers over digitalisering?.....	8
2.2 Wat valt de Nationale ombudsman op aan de communicatie van UWV? .....	12
2.3 Reactie van UWV op vragen van de Nationale ombudsman.....	13
2.4 Aanvullende reactie van UWV .....	14
2.5 Reactie van minister Asscher aan de Tweede Kamer .....	15
<b>3 BEOORDELING</b>	
3.1 Inleiding .....	17
3.2 Informatieverstrekking aan arbeidsongeschikte burgers niet correct .....	18
3.3 Informatieverstrekking niet conform beleid <i>Passend Digitaal</i> .....	18
3.4 Onduidelijk welke berichten digitaal en welke per post.....	18
3.5 Maatregelen door UWV.....	19
<b>4 CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN</b>	
4.1 Conclusie.....	21
4.2 Aanbevelingen.....	21
<b>5 RELEVANTE WET- EN REGELGEVING</b> .....	22
<b>6 ACHTERGROND</b> .....	26

## **SAMENVATTING**

De Nationale ombudsman ontving in 2016 enkele klachten van burgers over de informatieverstrekking van het UWV met betrekking tot het digitaliseren van zijn berichtenverkeer. Deze burgers vonden dat de toon van het UWV te dwingend was. Zij ervoeren de communicatie van het UWV alsof zij niet de mogelijkheid hadden zelf een keuze te maken om wel of niet mee te gaan met de digitalisering. Voor de ombudsman was dit aanleiding om een onderzoek uit eigen beweging te starten.

Uitgangspunt voor het onderzoek van de Nationale ombudsman was de vraag: wat mag de burger in redelijkheid van het UWV verwachten met betrekking tot de communicatie over de digitalisering van het berichtenverkeer?

De conclusie van de Nationale ombudsman is dat de burger, als het gaat om communicatie over de digitalisering van het berichtenverkeer, in redelijkheid van het UWV mag verwachten dat hij geïnformeerd wordt over de keuze die hij altijd heeft om berichten toch nog per post te blijven ontvangen. Ook mag hij verwachten dat hij, als hij eenmaal voor digitaal berichtenverkeer gekozen heeft, door het UWV geïnformeerd wordt welke berichten hij wel en welke berichten hij niet digitaal gaat ontvangen.

Het UWV heeft aan deze verwachting niet voldaan en zal zijn informatieverstrekking over digitalisering van zijn berichtenverkeer op punten moeten verbeteren. Het UWV heeft in het kader van dit onderzoek aangegeven hiervoor de nodige maatregelen te zullen nemen.

## 1 INLEIDING

### 1.1 Overgang naar digitaal berichtenverkeer

In Nederland worden steeds minder berichten per post verstuurd. De maatschappij digitaliseert. De overheid gaat mee in deze ontwikkeling. Deze verandering heeft invloed op de manier waarop burger en overheid met elkaar communiceren. Overheidsinstanties maken inmiddels graag gebruik van elektronische verzending van hun berichten aan burgers. In de afgelopen jaren hebben steeds meer overheidsinstanties zich aangesloten bij MijnOverheid.nl (hierna: MijnOverheid); de website van de Nederlandse overheid waar burgers hun overheidszaken kunnen regelen. Op deze website kunnen burgers hun persoonlijke gegevens inzien en via de bijbehorende Berichtenbox post van de aangesloten overheidsinstanties ontvangen. Ook het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) heeft zich aangesloten bij MijnOverheid.

De Nationale ombudsman kan zich vinden in de ambitie van de overheid om de dienstverlening aan de burger verder te digitaliseren. Voor veel mensen vormt deze overgang naar digitale communicatie geen enkel probleem. Zij vinden het net zo gemakkelijk om hun berichten digitaal te ontvangen als hun papieren post uit de brievenbus te halen. Dit geldt echter niet voor iedereen. Een aanzienlijke groep burgers kan of wil niet op deze wijze communiceren met de overheid. De Nationale ombudsman heeft daar in eerdere onderzoeken bij herhaling aandacht voor gevraagd.<sup>1</sup> Hij heeft zich in die onderzoeken uitgesproken over de wijze waarop overheidsinstanties het berichtenverkeer met burgers digitaliseren en meer in het bijzonder hoe zij burgers daarover informeren.

### 1.2 MijnOverheid, de Berichtenbox en MijnUWV

In dit rapport worden de termen MijnOverheid, de Berichtenbox en MijnUWV veelvuldig gebruikt. Hieronder volgt een beknopte uitleg van de werking van deze drie 'systemen' en hoe zij tot elkaar in verhouding staan.

- **MijnOverheid**

MijnOverheid is de website waar burgers hun zaken met de overheid kunnen regelen. Inmiddels is een groot aantal overheidsinstanties op MijnOverheid aangesloten.<sup>2</sup> Het beheer van MijnOverheid wordt uitgevoerd door Logius; een dienstonderdeel van het Ministerie van Binnenlandse Zaken (BZK).

De website bestaat uit de menu-onderdelen *Berichtenbox*, *Lopende zaken* en *Persoonlijke gegevens*. In de *Berichtenbox* ontvangen burgers hun post van de overheid. Onder *Lopende zaken* kan de burger bijvoorbeeld de status van een aangevraagde vergunning of subsidie volgen. Onder *Persoonlijke gegevens* kan de burger controleren hoe hij bij verschillende instanties geregistreerd staat. Het gaat dan bijvoorbeeld om de vastgelegde gegevens in de Basisregistratie Personen of het Kadaster.

<sup>1</sup> Onder meer in de rapporten *'De burger gaat digitaal'* (2013/170 van 9 december 2013), *'Het verdwijnen van de blauwe envelop'* (2016/030 van 5 april 2016), *'De SVB digitaliseert; een onderzoek naar het uitsluitend digitaal aanbieden van het AOW-magazine door de SVB'* (2016/077 van 29 augustus 2016). Verder brengt de Nationale ombudsman tegelijk met onderhavig rapport een rapport over de SVB uit: *'SVB: digitaliseren = informeren'* (2017/001).

<sup>2</sup> Er zijn ook andere instanties dan overheidsinstanties aangesloten, zoals enkele pensioenfondsen.

Elke Nederlander van 14 jaar of ouder heeft een eigen account op MijnOverheid. Dit account moet eerst door de burger worden geactiveerd alvorens hij de Berichtenbox kan gebruiken. Om de account te activeren, logt hij in met zijn persoonlijke DigiD. Inmiddels zijn er 5,6 miljoen geactiveerd (van de in totaal twaalf miljoen te activeren accounts).<sup>3</sup> Na activering moet bij elk gebruik van MijnOverheid.nl worden ingelogd met DigiD.

- **Berichtenbox**

De Berichtenbox is een digitale postbus op MijnOverheid waarin burgers digitale berichten van de overheid ontvangen. Ook kunnen zij hun berichten daar bewaren en beheren. De burger kan vooralsnog geen bericht verzenden vanuit de Berichtenbox. De regels met betrekking tot de werking van de Berichtenbox zijn vastgelegd in de Regeling voorzieningen GDI.<sup>4</sup>

In deze regeling is vastgelegd dat de burger door het activeren van zijn account kenbaar maakt dat hij langs elektronische weg bereikbaar is voor het ontvangen van berichten in de Berichtenbox van door hem geselecteerde overheidsinstanties. Nog niet alle overheidsinstanties zijn op de Berichtenbox aangesloten. Onder de knop *Instellingen* kan de burger zien welke overheidsinstanties meedoen. Via de Berichtenbox op MijnOverheid kan de burger worden doorgeleid naar de webpagina van de aangesloten instantie, zoals MijnUWV.nl.<sup>5</sup> Op de webpagina van de betreffende overheidsinstantie kan hij zijn zaken rechtstreeks regelen met de instantie; dat kan hij niet doen op de website MijnOverheid of in de Berichtenbox.

In principe ontvangt de burger zijn post na activering van zijn account niet meer op papier, tenzij de overheidsinstantie daarin zelf een andere keuze maakt. Onder de knop *Organisaties Berichtenbox* kan de burger bij elke overheidsinstantie op een informatie-icoontje klikken om te zien welke berichten die overheidsinstanties via de Berichtenbox stuurt en welke berichten op papier.

Bij het activeren van een account op MijnOverheid kan de burger ervoor kiezen om een melding te ontvangen op een e-mailadres als er een nieuw bericht in de Berichtenbox is geplaatst. Deze functie wordt aangeduid met de term *e-mailnotificatie* en is niet verplicht.

- **MijnUWV**

Iemand die een uitkering van het UWV ontvangt kan via de Berichtenbox doorklikken naar MijnUWV.nl (hierna: MijnUWV), maar hij kan ook met zijn DigiD rechtstreeks inloggen op de website MijnUWV.

In de Berichtenbox kan hij alle correspondentie vinden die het UWV digitaal aan hem stuurt. Op MijnUWV kan hij deze correspondentie (brieven, zijn jaaropgaaf en zijn betaalspecificaties) ook vinden. Hij kan echter via MijnUWV ook zijn zaken rechtstreeks met het UWV regelen; zoals het doorgeven van wijzigingen in zijn uitkeringssituatie en aanvragen digitaal indienen.<sup>6</sup>

<sup>3</sup> Volgens opgave van Logius op 20 september 2016.

<sup>4</sup> Zie onder het kopje Relevante wet- en regelgeving in dit rapport.

Deze regeling geldt vanaf 1 november 2015. Daarvoor golden gebruiksvoorwaarden die de burger moest accepteren bij het activeren van zijn persoonlijke account op MijnOverheid.nl.

<sup>5</sup> In de meeste gevallen hoeft een burger niet opnieuw met zijn DigiD in te loggen op de webpagina van de overheidsinstantie waarmee hij zaken wil doen. Omdat nog niet alle overheidsinstanties zijn aangesloten op *Eenmalig Inloggen* moet een burger (voorlopig) soms nog opnieuw inloggen.

<sup>6</sup> Zie onder het kopje Achtergrond in dit rapport onder 1 de informatie die over MijnUWV is opgenomen op de website van het UWV d.d. 15 november 2016.

### 1.3 UWV en digitaal berichtenverkeer

Het UWV is al jaren bezig met het digitaliseren van zijn dienstverlening. In september 2012 liet het UWV de Nationale ombudsman met een brief weten dat als gevolg van een wetwijziging de WW-betaalspecificaties en jaaropgaven uitsluitend digitaal zouden worden aangeboden via MijnUWV.<sup>7</sup> Het UWV hanteerde het uitgangspunt voor de WW-populatie *digitaal, tenzij*, omdat uitkeringsgerechtigden met een WW-uitkering voor het grootste deel hun zaken al digitaal regelden. Als zij alsnog een papieren betaalspecificatie of jaaropgaaf wilden blijven ontvangen, dan konden ze daarvoor contact opnemen met het UWV, zo liet het UWV toentertijd weten. Per geval beoordeelde het UWV dan of iemand alsnog in aanmerking kon komen voor papieren dienstverlening. Het UWV maakte daarbij een inschatting of iemand wel of niet digitaal kon communiceren (digitaal vaardig was). Het UWV keek daarbij naar de voorwaarden voor uitzondering op digitale correspondentie die zijn vastgelegd in de Beleidsregel elektronische communicatie UWV (hierna de Beleidsregel).<sup>8</sup>

Met een nieuwe wetwijziging werd het voor het UWV vanaf 1 januari 2015 mogelijk om het ontvangen van digitale correspondentie aan alle uitkeringsgerechtigden verplicht te stellen.<sup>9</sup> Ook hier geldt dat het UWV aan de hand van de eerder genoemde Beleidsregel bepaalt of er sprake is van omstandigheden *waaronder* of van bepaalde groepen *waarvoor* communicatie langs een andere weg dan elektronisch is aangewezen.

In de bijlage bij deze Beleidsregel is vastgelegd dat burgers die een uitkering op grond van de Werkloosheidswet (WW), de Ziektewet (ZW) of de WAZO ontvangen verplicht zijn berichten van het UWV digitaal te ontvangen.<sup>10</sup> Deze bijlage is op de website van het UWV gepubliceerd.<sup>11</sup>

### 1.4 Klachten bij de Nationale ombudsman

In april 2016 kreeg de Nationale ombudsman van mevrouw Zandstra<sup>12</sup> een brief van het UWV toegestuurd waarin het UWV haar liet weten dat voortaan brieven niet meer per post worden verzonden, maar uitsluitend nog digitaal. De brief was een schriftelijke ontvangstbevestiging op een aanvraag voor een uitkering op grond van de Wet arbeid en zorg (WAZO). In de brief werd mevrouw Zandstra meegedeeld dat zij voortaan bepaalde berichten van het UWV digitaal zal ontvangen. En als zij die brieven wil blijven lezen, dat zij dan met haar DigiD moet inloggen op MijnUWV. Ook werd zij er op gewezen dat zij een melding kan krijgen als er digitale brieven voor haar klaar staan, maar dan moet zij haar Berichtenbox op MijnOverheid activeren. Daarin kan zij aangeven dat zij e-mailnotificaties wil ontvangen op haar e-mailadres als er (nieuwe) digitale brieven van

7 Zie onder het kopje Relevante wet- en regelgeving. Per 1 juli 2012 is in de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (Wet SUWI) artikel 32 e opgenomen waarmee digitale dienstverlening aan onder meer WW-uitkeringsgerechtigden verplicht kan worden gesteld.

8 Zie onder het kopje Relevante wet- en regelgeving. Artikel 2 tweede lid en artikel 3 van de Beleidsregel elektronische communicatie UWV.

9 Per 1 januari 2015 is de verplichting tot het digitaal ontvangen van berichten uit artikel 32 e Wet SUWI uitgebreid naar alle uitkeringsgerechtigden.

10 Naast het digitaal ontvangen van brieven gaat het ook om de verplichting digitaal aanvragen in te dienen en wijzigingen door te geven. Zie onder het kopje Relevante wet- en regelgeving.

11 Te vinden via de webpagina *Online dienstverlening en UWV* op [uwv.nl](http://uwv.nl).

12 Gefingeerde naam. De brief is integraal opgenomen onder het kopje Achtergrond.

het UWV voor haar klaar staan. Mevrouw Zandstra klaagde bij de ombudsman over de dwingende wijze waarop het UWV communiceert over de digitalisering van zijn brieven.

In juni 2016 ontving de ombudsman van de heer Hoefkens<sup>13</sup> een afschrift van een brief van het UWV. In de brief werd meneer, maar ook alle andere uitkeringsgerechtigden die een arbeidsongeschiktheidsuitkering ontvangen, geïnformeerd dat brieven van het UWV voortaan digitaal verzonden zullen worden. Het ging om een zogenoemde *mailing*, waarmee een grote groep uitkeringsgerechtigden over een bepaald onderwerp wordt geïnformeerd. De heer Hoefkens vond het vooral storend dat hij hierin zelf geen keuze kon maken.

### **1.5 Onderzoek uit eigen beweging**

De twee brieven die de Nationale ombudsman onder ogen kreeg, riepen vragen op over de wijze waarop het UWV burgers informeert over het digitaal ontvangen van berichten van het UWV. Voor de ombudsman was dit aanleiding een onderzoek uit eigen beweging te starten. De onderzoeksvraag heeft de ombudsman als volgt geformuleerd:

*Wat mag de burger in redelijkheid van het UWV verwachten met betrekking tot de communicatie over de digitalisering van het berichtenverkeer?*

Om de onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden heeft de Nationale ombudsman de informatievoorziening van het UWV op zijn website, in de brieven en in zijn belscript bestudeerd en daarover vragen gesteld aan het UWV.

### **1.6 Leeswijzer**

In hoofdstuk 2 van dit rapport staan de bevindingen van de Nationale ombudsman beschreven naar aanleiding van zijn onderzoek naar de informatieverstrekking door het UWV. In hoofdstuk 3 is de beoordeling van de ombudsman opgenomen en in hoofdstuk 4 staat de conclusie en zijn de aanbevelingen beschreven die de Nationale ombudsman aan het UWV doet.

---

<sup>13</sup> Gefingeerde naam. De mailing is integraal opgenomen onder het kopje Achtergrond.

## 2 BEVINDINGEN

### 2.1 Welke informatie verstrekt UWV aan burgers over digitalisering?

Voor het UWV is er een wettelijke basis om burgers te verplichten bepaalde berichten digitaal te ontvangen. De ombudsman heeft gekeken welke informatie het UWV verstrekt aan burgers over het voortaan digitaal versturen van zijn berichten.

#### De WAZO-brief van 1 april 2016 aan mevrouw Zandstra

- Het UWV deelt mevrouw Zandstra mee dat de brieven over de hoogte en de duur van de uitkering voortaan via MijnUWV naar haar worden verstuurd en niet meer per post.<sup>14</sup>
- Verder laat het UWV haar weten dat sommige brieven nog wel per post aan haar worden verzonden, zoals brieven over andere uitkeringen die zij mogelijk van het UWV ontvangt of brieven met een formulier als het UWV informatie van haar nodig heeft.
- Het UWV deelt mevrouw Zandstra tenslotte mee dat zij alleen bij hoge uitzondering brieven per post kan blijven ontvangen. Alleen als zij aan bepaalde voorwaarden voldoet, kan zij telefonisch contact met het UWV opnemen en aangeven dat zij brieven per post wil blijven ontvangen. Die voorwaarden zijn: *het niet kunnen omgaan met computer/internet, ook niet met hulp of na het volgen van een cursus.*

#### De mailing van 9 juni 2016 aan de heer Hoefkens

- Het UWV deelt met deze mailing aan de heer Hoefkens mee dat betaalspecificaties en jaarpogaven nu al via MijnUWV in te zien zijn en dat vanaf 15 juli 2016 ook brieven te lezen zijn via MijnUWV.<sup>15</sup>
- De heer Hoefkens wordt erop gewezen dat hij zich vóór 15 juli 2016 moet aanmelden bij de Berichtenbox wil hij geen brieven van het UWV missen. Hij kan na aanmelding bij de Berichtenbox een seintje per mail krijgen dat er digitale brieven voor hem klaarstaan op MijnUWV.
- Het UWV laat verder weten dat nog niet alle brieven digitaal worden verstuurd. Sommige brieven zal de heer Hoefkens nog per post krijgen. Die brieven zullen dan niet op MijnUWV te vinden zijn.
- Als hij vragen heeft, dan kan hij contact opnemen met het algemene telefoonnummer van het UWV.

#### De website van het UWV<sup>16</sup>

Op verschillende webpagina's van zijn website vermeldt het UWV, voor zover relevant in het kader van dit onderzoek, het volgende over het digitaal verzenden van zijn berichten.

---

<sup>14</sup> Deze mededeling werd ook gedaan aan andere aanvragers van een WAZO-uitkering.

<sup>15</sup> Het gaat om een mailing per brief aan alle uitkeringsgerechtigden van het UWV met een arbeidsongeschiktheidsuitkering.

<sup>16</sup> Het gaat om informatie die in ieder geval vanaf april 2016 op de website van het UWV ([www.uwv.nl](http://www.uwv.nl)) te vinden is.



**Online dienstverlening en UWV**

UWV biedt veel diensten online aan. Schrijft u zich in als werkzoekende? Vraagt u WW aan, of krijgt u een WW-uitkering? Dan bent u in al die situaties verplicht om gebruik te maken van onze online dienstverlening. Tenzij u een geldige reden heeft om hiervan af te wijken. Dit staat in de wet SUWI en is vastgelegd in de Beleidsregel verplichte digitale communicatie UWV.

**Als u geen gebruik kunt maken van online dienstverlening**

Sommige klanten kunnen of willen geen gebruikmaken van onze online dienstverlening. Bijvoorbeeld doordat zij een handicap hebben. Of niet met een computer of internet om kunnen gaan. Ook niet met hulp uit hun omgeving, of na het volgen van een cursus. Geldt dat voor u? Dan kunt u voor hulp en ondersteuning terecht bij het dichtstbijzijnde Werkplein. Kunt u het wel, maar wilt u geen gebruikmaken van online dienstverlening? Bel dan met UWV Telefoon Werknemers. Of ga dan naar het dichtstbijzijnde Werkplein.

In onderstaande bijlage kunt u nalezen wanneer u verplicht bent om gebruik te maken van onze online dienstverlening. UWV beoordeelt of er redenen zijn voor klanten om van deze plicht af te wijken.

**Sneller op de hoogte met de Berichtenbox**

UWV is aangesloten op de Berichtenbox van MijnOverheid. Deze Berichtenbox is uw persoonlijke postbus waarin overheidsorganisaties berichten plaatsen. Steeds meer overheidsorganisaties gebruiken de Berichtenbox. Ook UWV gebruikt de Berichtenbox om u te informeren over digitale post of documenten die voor u klaarstaan. Met de Berichtenbox weet u het dus sneller als u post van ons heeft.

**Wat zijn de voordelen van de Berichtenbox?**

Als u zich heeft aangemeld voor de Berichtenbox, dan krijgt u meteen een e-mail als er een bericht of document voor u klaarstaat op Mijn UWV. Bijvoorbeeld brieven, betaalspecificaties of jaaropgaven. Handig voor u, want:

- u bent meteen op de hoogte als u post van ons heeft;
- u heeft alle betaalgegevens van uw uitkering bij elkaar;
- u kunt uw specificaties digitaal bewaren en printen wanneer u dat nodig vindt;
- de Berichtenbox is overzichtelijk en altijd beschikbaar;
- de berichten in de Berichtenbox zijn beveiligd via DigiD.

**Aanmelden voor de Berichtenbox**

Wilt u zich aanmelden voor de Berichtenbox? Ga dan naar [MijnOverheid](#). Daar registreert u zich met uw DigiD. Volg daarna de instructies.

**WAZO<sup>17</sup>**

*Heeft uw werkgever de zwangerschaps- en bevallingsuitkering voor u aangevraagd? Dan krijgt u binnen 4 weken na ingang van uw verlof een brief over de hoogte van uw uitkering. U ontvangt deze brief via Mijn UWV op [uwv.nl](http://uwv.nl). Uw werkgever sturen wij een kopie van deze brief. Ook andere brieven over de hoogte en de duur van uw uitkering vindt u op Mijn UWV op [uwv.nl](http://uwv.nl).*

**WW**

*Als u een WW-uitkering heeft aangevraagd, ontvangt u een e-mail dat wij uw aanvraag hebben ontvangen.*

*Daarna krijgt u een bericht met informatie over wat u moet doen om snel weer een nieuwe baan te vinden. Hierin leest u ook hoe u uw persoonlijke accounts Mijn UWV en Mijn Werkmap kunt gebruiken.*

(...)

**Beslissing over mijn aanvraag**

*Als wij uw WW-aanvraag hebben ontvangen, krijgt u binnen 4 weken na de eerste dag van uw werkloosheid een beslissing van ons. Wij laten u dan weten of u recht heeft op een WW-uitkering. Kunnen wij niet binnen 4 weken beslissen, bijvoorbeeld omdat uw aanvraag niet compleet is? Dan nemen wij contact met u op.*

*Vraagt u na uw eerste werkloosheidsdag de WW-uitkering aan? Houd dan ook rekening met een beslistermijn van minimaal 4 weken nadat wij uw aanvraag hebben ontvangen. Vanaf de eerstvolgende werkdag nadat u een WW-uitkering heeft aangevraagd, kunt u de status van uw WW-aanvraag volgen op Mijn UWV. Daar ziet u wanneer u een beslissing ontvangt over uw uitkering.*

(...)

**Krijg ik bericht als mijn uitkering is betaald?**

*Nadat wij uw WW hebben overgemaakt, duurt het meestal nog 3 dagen voordat uw uitkering op uw rekening is bijgeschreven. Na iedere betaling zetten wij een betaalspecificatie voor u klaar op Mijn UWV. U krijgt dan via de [Berichtenbox](#) een bericht. U kunt zich voor de Berichtenbox aanmelden via [MijnOverheid](#). Hiervoor heeft u uw DigiD nodig.*

---

<sup>17</sup> Voor de regeling Zelfstandige en Zwanger (Z EZ) gelden dezelfde eisen omdat die regeling een onderdeel is van de WAZO.

### **Ziektewet**

*Als u zich ziek heeft gemeld, sturen wij u binnen 4 weken een brief. Daarin staat of u een Ziektewet-uitkering krijgt.*

**Let op:** u ontvangt deze brief via Mijn UWV.

*Ook de andere brieven over de hoogte of de duur van uw uitkering vindt u in het vervolg op Mijn UWV. Sommige brieven sturen wij nog wel via de post. Bijvoorbeeld brieven over uw re-integratieafspraken met UWV tijdens uw Ziektewet-uitkering. Dit zijn brieven die u krijgt van de verzekeringsarts, arbeidsdeskundige of re-integratiebegeleider.*

(...)

*Waar staan de brieven die ik van UWV krijg over mijn Ziektewet-uitkering?*

*Als u een Ziektewet-uitkering aanvraagt, krijgt u verschillende brieven van ons. Sommige brieven versturen wij per post, maar niet alle brieven.*

*De brieven over uw recht op een Ziektewet-uitkering en de brieven over de hoogte en de duur ervan staan op Mijn UWV. U vindt ze daar bij 'Mijn Documenten'.*

*Alle andere brieven over uw Ziektewet-uitkering sturen wij in ieder geval per post. Het gaat om de volgende brieven:*

- *De brief met de ontvangstbevestiging van uw ziekmelding.*
- *Brieven over verzuimbeheer. Dit zijn bijvoorbeeld afspraakbevestigingen.*
- *Brieven waarin wij u om informatie vragen. Er zit dan een formulier bij de brief dat u moet invullen en opsturen.*
- *Brieven over uw re-integratieafspraken met UWV tijdens uw Ziektewet-uitkering. Dit zijn brieven die u van de verzekeringsarts, arbeidsdeskundige of re-integratiebegeleider krijgt.*
- *Alle brieven als u in het buitenland woont.*
- *Alle brieven als uw werkgever eigenrisicodrager is.*
- *Brieven na uw eventuele overlijden.*

*Sommige van deze brieven vindt u ook op Mijn UWV.*

### **Arbeidsongeschiktheidsuitkeringen**

*Brieven arbeidsongeschiktheidsuitkering voortaan via Mijn UWV*

*Bij UWV kunt u steeds meer online regelen. En wij sturen u steeds meer informatie via internet. U krijgt uw betaalspecificaties en uw jaarpogaven nu al via Mijn UWV.*

*Heeft u een WIA-, WAO-, WAZ-, ZEZ- of Wajong-uitkering? Vanaf 15 juli 2016 sturen wij dan ook brieven aan u toe via Mijn UWV.*

*Wat zijn de voordelen voor u?*

*Het heeft een aantal voordelen als u informatie van ons via Mijn UWV ontvangt:*

- *U heeft allerlei gegevens over uw uitkering overzichtelijk bij elkaar: betaalspecificaties, jaarpogaven en brieven.*
- *U hoeft deze informatie niet op papier te bewaren. Wilt u wel een brief op papier? Dan kunt u deze zelf downloaden en printen.*

### **Hoe weet u dat u een brief van UWV krijgt?**

*Als er een brief van UWV voor u klaarstaat op Mijn UWV, kunt u daarover een e-mail ontvangen via de Berichtenbox van de overheid. U moet zich dan wel eerst aanmelden bij de Berichtenbox. Dit doet u op [MijnOverheid.nl](http://MijnOverheid.nl). Daarvoor heeft u uw DigiD nodig. Heeft u nog geen DigiD? Vraag deze dan aan op [www.digid.nl](http://www.digid.nl).*

### **Meld u op tijd aan bij de Berichtenbox**

*Zorg dat u zich voor 15 juli 2016 aanmeldt bij de Berichtenbox. Dan mist u geen brieven van ons en kunt u belangrijke brieven op tijd bekijken.*

### **Hoe bekijkt u uw brief?**

*U komt bij de brieven door in te loggen op Mijn UWV. Dat is uw eigen beveiligde omgeving op [uwv.nl](http://uwv.nl). U logt in met uw DigiD.*

***Let op:** sommige brieven sturen wij nog niet via internet. Het kan dus zijn dat u nog een brief via de post krijgt. Die brief kunt u dan niet op Mijn UWV bekijken.*

## **2.2 Wat valt de Nationale ombudsman op aan de communicatie van UWV?**

De Nationale ombudsman valt een aantal dingen op aan de inhoud van de communicatie van het UWV over het digitaal verzenden van berichten.

### **De WAZO-brief van 1 april 2016 aan mevrouw Zandstra**

- Het UWV stelt dat mevrouw Zandstra alleen bij hoge uitzondering brieven per post kan blijven ontvangen. De toonzetting is dwingend en de indruk wordt gewekt dat als mevrouw niet aan de voorwaarden voldoet zij de brieven niet per post kan ontvangen. Alleen als zij niet kan omgaan met een computer en internet, ook niet met hulp uit haar omgeving of na het volgen van een cursus, kan zij telefonisch contact opnemen om uitgezonderd te worden van digitale correspondentie.
- Het UWV laat mevrouw Zandstra weten dat bepaalde brieven nog wel per post worden verstuurd, maar welke brieven dat zijn wordt in de brief niet duidelijk gemaakt. Er worden uitsluitend algemene voorbeelden gegeven (*brieven over de hoogte en de*

duur van de uitkering gaan digitaal en brieven met een informatieformulier gaan per post).

#### **De mailing van 9 juni 2016 aan de heer Hoefkens**

- Ook in de brief aan de heer Hoefkens is de toonzetting van het UWV dwingend: meneer moet vóór 15 juli 2016 zijn Berichtenbox activeren wil hij geen belangrijke brieven van het UWV missen. In de bijlage bij de Beleidsregel is echter bepaald dat alleen WW-, ZW- en WAZO-brieven verplicht digitaal ontvangen moeten worden.
- Ook in deze mailing laat het UWV weten dat niet alle brieven digitaal verzonden zullen worden. Het UWV informeert de heer Hoefkens echter niet welke brieven nog per post worden verzonden.
- Meneer wordt er tenslotte door het UWV niet op gewezen dat hij contact kan opnemen als hij de brieven van het UWV niet digitaal kan of wil ontvangen. Wel is de meer algemene verwijzing opgenomen dat hij bij vragen contact kan opnemen met het algemene telefoonnummer van het UWV.

#### **De website van het UWV**

- De informatie op de website van het UWV over welke brieven van welke regelingen uitsluitend digitaal verzonden worden (de bijlage bij de Beleidsregel) is niet eenvoudig te vinden.
- Op de meeste webpagina's wordt door het UWV niet aangegeven wat uitkeringsgerechtigden kunnen doen als zij niet digitaal vaardig zijn.
- Op de webpagina van de Arbeidsongeschiktheidsuitkeringen geeft het UWV aan dat ook uitkeringsgerechtigden met een WIA-, WAO-, WAZ-, ZEZ- en Wajong-uitkering voortaan brieven digitaal toegestuurd gaan krijgen. De toonzetting is urgent omdat deze mensen geadviseerd worden voor 15 juli 2016 de Berichtenbox te activeren willen ze geen belangrijke brieven van het UWV missen. Deze groepen uitkeringsgerechtigden worden echter niet genoemd in de bijlage bij de Beleidsregel als groepen die berichten van het UWV verplicht digitaal moeten ontvangen.

### **2.3 Reactie van UWV op vragen van de Nationale ombudsman**

De Nationale ombudsman heeft het UWV begin juni 2016 naar aanleiding van de twee brieven en de informatie op de website vragen gesteld over de communicatie met betrekking tot het digitaal versturen van berichten aan burgers. Eind augustus 2016 ontving de Nationale ombudsman de reactie van het UWV op de vragen.

Het UWV liet de ombudsman weten dat het in eerste instantie actief en stevig heeft ingezet op het 'verleiden' van mensen om digitaal te gaan: een alternatief werd de burger in eerste instantie niet geboden. Het UWV wil aanvragen van uitkeringen zoveel mogelijk digitaal laten lopen. De reactie van UWV daarop is voornamelijk op papier. Het is uiteindelijk aan de burger om te kiezen voor digitaal of niet digitaal. Gaandeweg constateerde het UWV dat zijn beleid *Passend Digitaal* (digitaal, tenzij dit onredelijk bezwarend is) in zijn uitwerking soms te scherp was en tot ongewenste uitkomsten kon leiden. Het UWV heeft gezocht naar verbeteringen, zonder het streven naar meer digitalisering los te laten. De uitkomst van die 'zoektocht' is dat het digitale kanaal

preferent blijft, maar dat het UWV zorgt voor ondersteuning bij het wennen aan het digitale kanaal en een alternatief kanaal biedt als dit nodig is (met name voor niet digitaal vaardige burgers).

Het UWV gaf verder aan dat naast brieven in het kader van de WAZO, ook alle brieven (en andere diensten) in het kader van de WW en ZW digitaal worden aangeboden. Welke brieven en diensten binnen die drie regelingen online worden aangeboden is te vinden in de bijlage bij de Beleidsregel, die op de website van het UWV gepubliceerd is.

De ZW- en WAZO-brieven worden sinds medio 2014 uitsluitend digitaal verzonden. Het UWV gaat ervan uit dat klanten uit de doelgroepen WW, ZW en WAZO over het algemeen voldoende digitaal vaardig zijn. Diegenen die dat niet zijn, kunnen telefonisch hierop een uitzondering vragen (*opting-out*). Het UWV liet weten dat eind augustus 2016 3,4% van de doelgroep ZW gebruik maakt van de *opt-out* mogelijkheid.

In reactie op de vraag van de ombudsman wat medewerkers van het UWV aan de telefoon tegen burgers zeggen als zij vragen om uitgezonderd te worden van digitale post, gaf het UWV inzicht in het *belscript* van de telefoonmedewerkers. Hieruit blijkt dat de burger die vraagt om een *opt-out* van digitale post te horen krijgt dat hij alleen bij hoge uitzondering correspondentie per post kan blijven ontvangen. En dat is als hij aan de volgende voorwaarden voldoet:

- De burger kan niet met een computer en internet omgaan
- Ook niet met hulp uit de omgeving of na het volgen van een cursus.

Als de burger aangeeft dat hij niet (ook niet met hulp) met een computer en internet kan omgaan en dat hij berichten per post wil blijven ontvangen, dan wordt hij geregistreerd als een klant die correspondentie per post blijft ontvangen.

Het UWV liet de Nationale ombudsman verder weten dat de toonzetting van de twee brieven en het *belscript* zal worden aangepast, zodat het uitgangspunt van het UWV-beleid *Passend Digitaal*, dat het uiteindelijk aan de burger is om te kiezen, beter tot zijn recht komt.

#### **2.4 Aanvullende reactie van UWV**

Op de vraag van de Nationale ombudsman wanneer het UWV denkt de communicatie (brieven en *belscript*) over het digitaal verzenden van berichten aan te passen, zodat het aansluit bij het beleid *Passend Digitaal*, liet het UWV in september 2016 het volgende weten. Het UWV heeft interne richtlijnen voor klantcommunicatie opgesteld die moeten gaan waarborgen dat alle uitingen van het UWV overeenkomstig het beleid zijn. Wat, zoals gebleken, tot op dat moment niet het geval was.

De richtlijnen houden onder meer in dat het UWV in zijn klantcommunicatie het digitale kanaal promoot en mensen informeert over de werking van MijnOverheid en de Berichtenbox. Bij gedigitaliseerde processen waarbij het UWV standaard geen papier meer verzendt, wijst het UWV mensen er op dat zij voor de mogelijkheid om papieren post te blijven ontvangen contact kunnen opnemen met de UWV Telefoon (*opt-out*). Qua

toonzetting moet de burger geen blokkade ervaren bij zijn keuze, stelde het UWV in zijn reactie aan de ombudsman.

Aan de hand van deze richtlijnen zullen de brieven die de Nationale ombudsman onder de aandacht heeft gebracht, door het UWV aangepast gaan worden. Ook de overige communicatie zal gestroomlijnd moeten worden conform de richtlijnen en het beleid *Passend Digitaal* dat het UWV voor ogen heeft. Zeer waarschijnlijk zijn er meer brieven die niet volledig voldoen aan de richtlijnen en aangepast zullen moeten worden, zo gaf het UWV aan. Daarom zal de gehele *content* bekeken, beoordeeld en zo nodig aangepast moeten worden. Dit geldt voor brieven, belscripts en andere vormen van klantcontact.

Eind december 2016 liet het UWV weten dat de tekst in de WAZO-brief, zoals mevrouw Zandstra die in april 2016 ontvangen heeft, inmiddels is aangepast.<sup>18</sup>

Tevens zegde het UWV toe begin 2017 de volgende acties af te ronden met betrekking tot de toonzetting richting burgers:

- Op de webpagina Online dienstverlening en UWV wordt de toonzetting vriendelijker door de zin op te nemen 'Wilt u de brieven toch liever per post ontvangen, bijvoorbeeld omdat u geen computer heeft? Bel dan...'
- De belscripts worden aangepast, zodat ook de mondelinge boodschap naar burgers die informeren naar de mogelijkheid gebruik te blijven van maken van papier, vriendelijker wordt.

Verder legde het UWV uit dat het overgrote deel van de correspondentie nog niet digitaal wordt aangeboden, omdat deze technische aanpassingen tijd en geld kosten. Om die reden zal het UWV zijn dienstverlening stapsgewijs meer en meer eenduidig maken. Daarvoor is het beleidskader *Passend Digitaal* bedoeld; dit moet UWV-brede richtlijnen bieden waarmee het UWV via de verschillende kanalen de burger duidelijke informatie kan bieden.

Op vragen van de ombudsman over de cursus voor burgers om digitaal vaardig te worden, merkte het UWV op dat burgers op de mogelijkheid worden gewezen maar niet verplicht zijn om deel te nemen. Het is ook geen voorwaarde om in aanmerking te komen voor een uitzondering op digitale correspondentie.

Deze cursus wordt bovendien niet door het UWV zelf aangeboden, maar het UWV verwijst door naar lokale initiatieven, zoals cursussen via de openbare bibliotheek. Het UWV helpt burgers wel bij specifieke online diensten van het UWV door middel van bijvoorbeeld een workshop 'digitale inschrijving en aanvraag' of een instructie op een vestiging bij het gebruik van de werkmap, zo gaf het UWV aan.

## **2.5 Reactie van minister Asscher aan de Tweede Kamer**

Ten tijde van dit onderzoek van de Nationale ombudsman is er een brief met een klacht van een burger binnengekomen bij de Vaste Commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) in de Tweede Kamer. In die brief klaagde die burger erover dat

---

<sup>18</sup> De aangepaste tekst van de WAZO-brief is integraal opgenomen onder het kopje Achtergrond in dit rapport.

het UWV geen brieven meer per post stuurt. De minister van SZW werd door de Vaste Commissie om een reactie gevraagd. De minister heeft op 15 augustus 2016, voor zover hier relevant, de volgende reactie gegeven:

*De laatste jaren heeft de digitalisering van de overheidsdienstverlening een enorme vlucht genomen. Uitgangspunt daarbij is altijd geweest dat de papieren communicatie met de burger niet in de ban wordt gedaan. In de uitvoering van de sociale zekerheidsregelingen handelt het UWV conform dit uitgangspunt. De burger heeft dus het recht om correspondentie op papier te ontvangen. Standaard wordt de burger gewezen op deze mogelijkheid. In het contact met het Klantcontactcentrum van het UWV, dat standaard onderdeel is van de afhandeling van een bezwaarprocedure, kan een burger eveneens haar/zijn naam op een zogenoemde opt-out lijst (digitaal, tenzij) plaatsen en ontvangt zij/hij alle correspondentie op papier. 19*

De Nationale ombudsman heeft het UWV gevraagd naar een reactie op deze boodschap van de minister van SZW aan de Tweede Kamer dat de burger standaard op de mogelijkheid wordt gewezen dat papieren correspondentie mogelijk blijft bij het UWV. Daarop liet het UWV weten dat het UWV bij voorkeur digitaal met burgers communiceert. Het UWV mag digitaal berichtenverkeer verplichten, maar wil burgers daartoe niet dwingen. Wel wil het UWV burgers wijzen op de voordelen van het digitale kanaal. Burgers die berichten van het UWV niet digitaal kunnen ontvangen, worden het papieren alternatief geboden.

---

19 Brief van minister Asscher gedateerd 15 augustus 2016 met kenmerk 2016-0000165023.



### 3 BEOORDELING

#### 3.1 Inleiding

De Nationale ombudsman ziet de voordelen van de voortschrijdende digitalisering van overheidsdienstverlening. Overheidsinstanties, zoals het UWV, moeten daarbij wel rekening houden met burgers die niet digitaal vaardig zijn of niet digitaal willen corresponderen. In het onderzoek *De burger gaat digitaal* gaf de Nationale ombudsman onder andere aan dat het bij digitalisering van de overheidsdienstverlening van groot belang is dat de overheid weet welke groepen meegenomen moeten worden in de ontwikkelingen dan wel alternatieven moeten worden geboden als zij hier om vragen.<sup>20</sup>

De ombudsman maakt hierbij wel een onderscheid tussen *need to know* informatie en *nice to know* informatie.<sup>21</sup> Een bericht over iemands uitkeringsrecht is *need to know* informatie en kan rechtsgevolgen hebben. De overheid moet, als het om dergelijke informatie gaat, ook niet digitaal vaardige burgers de mogelijkheid bieden hun procedurele kansen te benutten en kan niet zomaar overgaan tot volledige digitalisering. Dit in tegenstelling tot *nice to know* informatie, zoals een magazine met achtergrondverhalen, dat eerder uitsluitend digitaal beschikbaar kan worden gesteld.

In zijn rapport *Het verdwijnen van de blauwe envelop* heeft de ombudsman specifiek aandacht besteed aan die groepen burgers die niet digitaal kunnen of willen corresponderen met de overheid.<sup>22</sup> De onderliggende boodschap in dat rapport was dat de Belastingdienst helder moet communiceren over het proces van digitalisering van het berichtenverkeer. Voor het UWV en andere overheidsinstanties geldt dezelfde boodschap: heldere communicatie zowel naar de burgers die mee willen gaan met de digitalisering als naar de burgers die niet mee kunnen of willen gaan.

Aan de hand van deze uitgangspunten heeft de Nationale ombudsman beoordeeld hoe het UWV burgers informeert over de digitalisering van zijn berichtenverkeer. De vraag die daarbij centraal staat is wat burgers redelijkerwijs mogen verwachten van het UWV met betrekking tot de communicatie over de digitalisering van het berichtenverkeer.

De ombudsman heeft zich bij zijn beoordeling gebaseerd op *het vereiste van goede informatieverstrekking*. Goede informatieverstrekking houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. De overheid is verplicht om alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken.

De Nationale ombudsman ziet tekortkomingen in de informatieverstrekking van het UWV over de digitalisering van zijn berichtenverkeer.

<sup>20</sup> *'De burger gaat digitaal'* (2013/170 van 9 december 2013).

<sup>21</sup> *'De SVB digitaliseert'* (2016/077 van 29 augustus 2016).

<sup>22</sup> *'Het verdwijnen van de blauwe envelop'* (2016/030 van 5 april 2016).

### **3.2 Informatieverstrekking aan arbeidsongeschikte burgers niet correct**

De informatie die het UWV aan burgers verstrekt over digitalisering van het berichtenverkeer is in sommige gevallen niet correct. In de schriftelijke mailing van 9 juni 2016 aan, onder meer, de heer Hoefkens en in een nieuwsbericht op de website van het UWV worden burgers met een arbeidsongeschiktheidsuitkering er met urgentie op gewezen dat zij vanaf 15 juli 2016 brieven over hun uitkering digitaal gaan krijgen.<sup>23</sup> En als zij geen brieven willen missen, moeten zij hun Berichtenbox activeren. Volgens de bijlage bij de Beleidsregel zijn echter alleen burgers met een WW of een ZW-/WAZO-uitkering verplicht om brieven digitaal te ontvangen.

De Nationale ombudsman vindt het onjuist dat het UWV mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering informeert alsof zij ook verplicht zijn om correspondentie digitaal te ontvangen. Bovendien wijst het UWV hen niet op de mogelijkheid om berichten nog gewoon per post te ontvangen.

Als het UWV met de mailing en het nieuwsbericht de intentie had om deze groepen alvast te 'verleiden' om over te stappen naar digitaal berichtenverkeer, dan is de toonzetting niet gepast én de informatieverstrekking niet correct.

### **3.3 Informatieverstrekking niet conform beleid *Passend Digitaal***

Er is een groep uitkeringsgerechtigden die volgens geldende wet- en regelgeving wel verplicht kan worden om berichten van het UWV digitaal te ontvangen. Dit zijn burgers die een WW, ZW of WAZO-uitkering ontvangen.

De Nationale ombudsman constateert dat de informatie die het UWV aan deze groep burgers verstrekt niet volledig is. De boodschap die in de brief van 1 april 2016 aan mevrouw Zandstra wordt gegeven is dat slechts bij hoge uitzondering correspondentie per post mogelijk blijft. Deze boodschap komt niet overeen met het eigen beleid van het UWV, *Passend Digitaal*, waarbij het uitgangspunt is dat een burger berichten per post kan blijven ontvangen als hij dat wil. Ook al is er een wettelijke basis voor het UWV om bepaalde correspondentie uitsluitend digitaal aan te bieden.

De informatie die in de brief aan mevrouw Zandstra is verstrekt sluit ook niet aan op de reactie van de minister van SZW aan de Tweede Kamer, die stelde dat de burger het recht heeft om correspondentie op papier te ontvangen en dat hij standaard door het UWV op die mogelijkheid gewezen wordt.

Het UWV heeft in het kader van dit onderzoek aan de Nationale ombudsman laten weten dat de informatieverstrekking aan burgers in brieven, maar ook op de website, inderdaad niet op alle punten overeenkomt met zijn eigen beleid. De informatieverstrekking van het UWV aan deze groep burgers is dus niet volledig geweest.

### **3.4 Onduidelijk welke berichten digitaal en welke per post**

De informatieverstrekking van het UWV aan die groepen uitkeringsgerechtigden die volgens de bijlage bij de Beleidsregel verplicht kunnen worden om berichten digitaal te

<sup>23</sup> Nieuwsbericht op website UWV: *Brieven arbeidsongeschiktheidsuitkering voortaan via MijnUWV*.

ontvangen is niet volledig. Mensen worden er in een brief of via de website op gewezen dat zij berichten van het UWV verplicht digitaal moeten gaan ontvangen, maar het UWV merkt daarbij op dat bepaalde brieven nog gewoon per post zullen worden verstuurd.

In de brieven die burgers ontvangen is geen informatie opgenomen over welke berichten zij digitaal en welke berichten zij per post zullen ontvangen. Ook een verwijzing naar waar burgers deze informatie wel kunnen vinden, te weten op de website van het UWV, is niet opgenomen in de brief.

Op de website van het UWV staat deze informatie wel, maar is niet eenvoudig te vinden. In de bijlage bij de Beleidsregel staat exact vermeld welke berichten van welke regeling uitsluitend digitaal worden verzonden en deze bijlage is integraal opgenomen op de website van het UWV. De burger moet op de website echter een gerichte zoekterm invoeren als 'online dienstverlening' om de webpagina te vinden waarop een link staat naar de genoemde bijlage. Hij vindt deze informatie niet door te kijken bij *veel gestelde vragen* of door naar de webpagina te gaan van de uitkeringsregeling waar hij onder valt. Het is dus niet onaannemelijk dat een burger de informatie over welke berichten digitaal verzonden worden niet kan vinden op de website van het UWV.

Nu de informatie niet in de brieven staat en via de website niet eenvoudig te vinden is, moeten burgers eigenlijk maar afwachten of zij bepaalde brieven digitaal krijgen of toch nog per post. En als burgers niet weten langs welke weg zij een bericht zullen ontvangen, is de kans groter dat zij een bericht zullen missen. De Nationale ombudsman acht het daarom van groot belang dat het UWV burgers in zijn communicatie actief informeert over welke berichten zij digitaal en welke zij per post kunnen verwachten.

Verder zou het UWV burgers die berichten digitaal ontvangen en daarvoor aangemeld zijn bij de Berichtenbox een digitale e-mailnotificatie moeten sturen als een bepaald bericht uitsluitend per post wordt verstuurd en niet digitaal beschikbaar zal zijn. Zo kan de burger die voor digitale correspondentie heeft gekozen altijd op één plek zien welke correspondentie (digitaal en per post) er is geweest.<sup>24</sup>

### **3.5 Maatregelen door UWV**

Naar aanleiding van dit onderzoek heeft het UWV de Nationale ombudsman toegezegd de brief die burgers op een WAZO-aanvraag ontvangen voor wat betreft informatie en toonzetting aan te passen. Ook de webpagina over online dienstverlening en de belscripts zullen op informatie en toonzetting aangepast worden, zodat deze vanaf begin 2017 voldoen aan de uitgangspunten van het UWV-beleid *Passend Digitaal*.

Op het verzoek van de Nationale ombudsman om ook alle andere communicatie over het onderwerp digitalisering van berichtenverkeer na te kijken en waar nodig aan te passen, gaf het UWV aan dat dit alleen stapsgewijs kan gaan. Een dergelijke operatie kost veel tijd en geld, liet het UWV weten. Zodra er signalen uit de praktijk komen dat bepaalde communicatie onjuiste of onvolledige informatie bevatten, zal het UWV waar nodig aanpassingen doorvoeren.

---

<sup>24</sup> Deze suggestie is nader uitgewerkt in het rapport 'SVB: digitaliseren = informeren' (2017/001 van 17 januari 2017), maar is eveneens van toepassing op het UWV.

Met dit rapport geeft de Nationale ombudsman een signaal uit de praktijk af dat de informatieverstrekking van het UWV over het digitaliseren van het berichtenverkeer niet voldoet aan hetgeen een burger in redelijkheid van het UWV mag verwachten. De ombudsman vindt het van het grootste belang dat alle burgers die het aangaat via alle communicatiemiddelen zo snel mogelijk volledig én correct worden geïnformeerd over de digitalisering bij het UWV. Het feit dat het nazien en aanpassen van informatie voor de burger tijd en geld gaat kosten, mag geen reden zijn om dit uit te stellen.

De Nationale ombudsman concludeert dat de informatieverstrekking van het UWV aan burgers onjuist en onvolledig is geweest. Het UWV moet ervoor zorgen dat de informatie over het digitaliseren van het berichtenverkeer zo snel mogelijk in overeenstemming wordt gebracht met het eigen beleid van het UWV, *Passend Digitaal*.

## 4 CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN

Dit onderzoek richt zich op het UWV, maar de conclusie en aanbevelingen in dit rapport zijn ook relevant voor andere overheidsinstanties die hun berichtenverkeer met burgers (gaan) digitaliseren.

### 4.1 Conclusie

De Nationale ombudsman concludeert dat een burger in redelijkheid van het UWV mag verwachten dat hij met betrekking tot de digitalisering van het berichtenverkeer:

- door het UWV geïnformeerd wordt over de keuze die hij altijd heeft om berichten toch nog per post te blijven ontvangen; ook al valt hij in de categorie van uitkeringsgerechtigden die berichten digitaal zouden moeten ontvangen;
- door het UWV geïnformeerd wordt welke berichten hij wel en welke berichten hij niet digitaal gaat ontvangen (als hij eenmaal voor digitaal berichtenverkeer gekozen heeft).

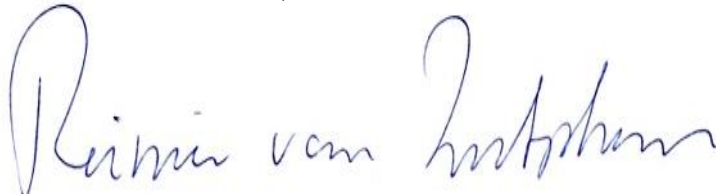
Gelet hierop ziet de Nationale ombudsman tekortkomingen in de informatieverstrekking van het UWV aan burgers. Het UWV heeft de inhoud van zijn communicatie in zijn brieven, op zijn website en in zijn bescrpts niet afgestemd op de boodschap die het UWV zelf met zijn beleid *Passend Digitaal* zegt te willen afgeven.

### 4.2 Aanbevelingen

De Nationale ombudsman doet het UWV de volgende aanbevelingen.

1. Informeer burgers over de mogelijkheid, die zij altijd hebben, om correspondentie per post te blijven ontvangen.
2. Indien berichten per post worden verstuurd, zend dan aan burgers die zijn aangemeld bij de Berichtenbox een (e-mail)notificatie met de mededeling dat de betreffende brief niet digitaal beschikbaar zal zijn.
3. Geef duidelijk aan welke berichten per post en welke berichten digitaal worden verstuurd.
4. Breng alle communicatie over het digitaliseren van het berichtenverkeer in overeenstemming met het eigen beleid; *Passend Digitaal*.

De Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen

## 5 RELEVANTE WET- EN REGELGEVING

### **Regeling voorzieningen GDI (per 23 oktober 2015)**

*Regeling van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van 23 oktober 2015, nr. 2015-609536, houdende regels met betrekking tot de werking, beveiliging en betrouwbaarheid van de voorzieningen voor elektronisch berichtenverkeer en informatieverstopping alsmede van voorzieningen voor elektronische authenticatie en elektronische registratie van machtigingen (Regeling voorzieningen GDI)*  
(geldend vanaf 1 november 2015)

(...)

### **Voorzieningen voor elektronisch berichtenverkeer en informatieverstopping**

#### **Artikel 2. Gebruik MijnOverheid**

1. De Minister maakt een MijnOverheid-account aan voor een ieder die:
  - a. de leeftijd van 14 jaar heeft bereikt;
  - b. beschikt over een burgerservicenummer;
  - c. woonachtig is in Nederland of de Nederlandse nationaliteit heeft; en
  - d. beschikt of kan beschikken over een DigiD.
2. De gebruiker neemt door het activeren van zijn MijnOverheid-account dit account in gebruik. Hij maakt tevens kenbaar dat hij langs elektronische weg bereikbaar is voor het ontvangen van berichten in de Berichtenbox van door hem geselecteerde afnemers.
3. De gebruiker heeft toegang tot zijn MijnOverheid-account door gebruikmaking van DigiD.
4. De gebruiker kan de selectie van afnemers, waarvan hij berichten in zijn Berichtenbox wil ontvangen, wijzigen.
5. Het tweede lid, tweede zin, en het vierde lid zijn niet van toepassing met betrekking tot afnemers voor wie het gebruik van MijnOverheid wettelijk is voorgeschreven.
6. Het MijnOverheid-account is strikt persoonlijk en niet overdraagbaar.
7. Het MijnOverheid-account mag alleen gebruikt worden voor het doel waarvoor het is bestemd.
8. De Minister kan het MijnOverheid-account opheffen na het overlijden van de gebruiker of ingeval de gebruiker niet langer voldoet aan een of meer van de in het eerste lid genoemde criteria.

#### **Algemene wet bestuursrecht**

##### **Artikel 2:14**

1. Een bestuursorgaan kan een bericht dat tot een of meer geadresseerden is gericht, elektronisch verzenden voor zover de geadresseerde kenbaar heeft gemaakt dat hij langs deze weg voldoende bereikbaar is.

2. Tenzij bij wettelijk voorschrift anders is bepaald, geschiedt de verzending van berichten die niet tot een of meer geadresseerden zijn gericht, niet uitsluitend elektronisch.
3. Indien een bestuursorgaan een bericht elektronisch verzendt, geschiedt dit op een voldoende betrouwbare en vertrouwelijke manier, gelet op de aard en de inhoud van het bericht en het doel waarvoor het wordt gebruikt.

### **Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen**

#### **Artikel 32 e (geldend per 1 juli 2012)**

##### Elektronische dienstverlening

1. In afwijking van artikel 2:14, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht, vindt bij de uitvoering van de Werkloosheidswet, de Wet inkomensvoorziening oudere werklozen en de Toeslagenwet met betrekking tot uitkeringsgerechtigden op grond van de hiervoor genoemde wetten en bij de uitvoering van taken als bedoeld in artikel 30a, tweede lid, 30b en 30c het verkeer tussen het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen en burgers, met uitzondering van besluiten als bedoeld in artikel 1.3, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht die betrekking hebben op de toekenning, herziening of intrekking van een uitkering op grond van de hiervoor genoemde wetten, uitsluitend plaats langs elektronische weg, tenzij naar het oordeel van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen sprake is van omstandigheden die zich daartegen verzetten.
2. Bij ministeriële regeling kunnen nadere regels worden gesteld over de inrichting van de dienstverlening, bedoeld in het eerste lid.

#### **Artikel 32 e (geldend per 1 januari 2015)**

##### Elektronische dienstverlening

1. In het verkeer tussen burgers en het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen wordt, in afwijking van artikel 2:14, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht, een bericht uitsluitend elektronisch verzonden, tenzij er naar het oordeel van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen sprake is van groepen burgers *voor wie* en berichten of omstandigheden *waarvoor* communicatie langs andere dan elektronische weg is aangewezen.
2. Bij ministeriële regeling kunnen nadere regels worden gesteld over de inrichting van de dienstverlening, bedoeld in het eerste lid.

### **Beleidsregel elektronische communicatie UWV (geldend per 1 juli 2012)**

#### **Artikel 2**

##### Elektronisch communiceren met UWV

1. Het verkeer tussen burgers en UWV als bedoeld in artikel 32e van de Wet SUWI vindt elektronisch plaats, voor zover dat artikel elektronisch verkeer voorschrijft, en voor zover het verkeer betreft als opgenomen in de bijlage bij deze beleidsregel. Deze bijlage is te vinden op de website van UWV of op te vragen bij UWV Telefoon Werknemers, 0900-9294 of een van de vestigingen van het UWV WERKbedrijf.
2. In afwijking van het eerste lid vindt het verkeer tussen burgers en UWV niet verplicht elektronisch plaats voor zover:

- a. elektronisch verkeer naar het oordeel van UWV onmogelijk of onredelijk bezwarend is voor de burger;
- b. het verkeer plaatsvindt in het kader van een klacht-, bezwaar- of gerechtelijke procedure;
- c. het verkeer betrekking heeft op het opleggen van een maatregel of bestuurlijke boete door UWV, of op het verrekenen met de uitkering van op grond van een terugvordering of boete te betalen bedragen;
- d. betrokkene op grond van de daarvoor geldende voorwaarden geen DigiD kan aanvragen;
- e. het verkeer betrekking heeft op arbeidsbemiddeling door UWV WERKbedrijf die is ingegaan vóór 1 juli 2012.

### Artikel 3

Toestemming om niet-elektronisch te communiceren

1. UWV verleent in de gevallen bedoeld in het tweede lid van artikel 2 toestemming om niet-elektronisch te communiceren. Dat kan zowel uit eigen beweging als op aanvraag van de burger die het betreft. De aanvraag moet gemotiveerd zijn.
2. De toestemming kan worden verleend voor een bepaalde periode, met betrekking tot een specifiek soort verkeer, en/of met betrekking tot een specifieke situatie.
3. Voor zover de toestemming wordt verleend hoeft de burger zijn berichten niet elektronisch te verzenden, en zal UWV ook geen berichten aan de burger verzenden op elektronische wijze.

### Bijlage bij Beleidsregel elektronische communicatie UWV (zoals per 15 november 2016 gepubliceerd op de website van het UWV)

*Veel diensten van UWV zijn online beschikbaar. Als klant van UWV moet u deze online diensten gebruiken:*

- aanvragen WW en bijstand (Participatiewet) ([werk.nl](http://werk.nl))
- informatie ontvangen over werk zoeken ([werk.nl](http://werk.nl))
- informatie ontvangen over rechten en plichten ([Werkmap](#))
- verantwoording afleggen over ondernomen activiteiten ([Werkmap](#))
- informatie vinden over de arbeidsmarkt ([werk.nl](http://werk.nl))
- opnieuw aanvragen WW nadat deze is gestopt ([werk.nl](http://werk.nl))
- doorgeven inkomsten en wijzigingen ([Mijn UWV](#))
- bekijken betaalspecificaties WW ([Mijn UWV](#))
- bekijken jaaropgave WW ([Mijn UWV](#))
- ontvangen beslissing over deelname aan training Succesvol naar werk ([Werkmap](#))
- ontvangen beslissingen over vrijstelling van plichten bij een werkweek met evenveel uren als het aantal uren waarop uw uitkering is gebaseerd ([Werkmap](#))



Heeft u een Ziektewet- of WAZO-uitkering (in verband met zwangerschap, bevalling, adoptie of pleegzorg) of heeft u deze uitkering aangevraagd, dan bent u verplicht de volgende diensten online af te nemen:

- ontvangen van betaalspecificaties ([Mijn UWV](#))
- ontvangen van jaaropgave ([Mijn UWV](#))
- ontvangen van alle brieven en beslissingen over uw uitkering ([Mijn UWV](#))

Meer informatie hierover vindt u in de [Beleidsregel verplichte digitale communicatie UWV](#).

## 6 ACHTERGROND

### 1. Informatie op de website van het UWV over MijnUWV.nl

*Wat kan ik doen op Mijn UWV?*

- *Uw WW-aanvraag volgen.*
- *Betaalspecificaties en jaaropgaaf van uw uitkering bekijken.*
- *Uw arbeidsverleden bekijken.*
- *Uw inkomsten voor de WW doorgeven.*
- *Bekijken tot wanneer uw WW-uitkering duurt.*
- *Uw Wijzigingsformulier WW, IOW of WIA invullen.*
- *Uzelf beter melden.*
- *Uw Ziektewet- of WAZO-brieven bekijken.*
- *Aanvullende documenten en gegevens voor uw WW-aanvraag uploaden.*
- *Uzelf ziek melden als u een WW-uitkering heeft.*
- *Een zwangerschapsuitkering aanvragen (WAZO) als u een WW-uitkering heeft.*
- *Een adoptie- of pleegzorguitkering aanvragen (WAZO) als u een WW-uitkering heeft.*
- *Een voorziening aanvragen voor werk of onderwijs (hulp, hulpmiddelen of een regeling).*
- *Zelf kijken of u bent opgenomen in het doelgroepenregister.*

## 2. WAZO-brief van 1 april 2016



POSTBUS 57015, 1040CT AMSTERDAM

Mevrouw

Datum  
1 april 2016

Van  
UWV Ziektewet  
0900 - 92 94

Ons kenmerk

Kopie aan  
Werkgever

**Onderwerp**

Ontvangstbevestiging aanvraag uitkering Wet arbeid en zorg (WAZO)

Geachte mevrouw

Op 1 april 2016 hebben wij een aanvraag ontvangen voor een WAZO-uitkering met ingang van 23 juni 2016.

Wij beoordelen of u een WAZO uitkering krijgt. U ontvangt hierover uiterlijk vier weken na 23 juni 2016 onze beslissing.

**Brieven voortaan via Mijn UWV**

U ontvangt de brieven over bijvoorbeeld de hoogte en de duur van uw uitkering via Mijn UWV. Deze brieven ontvangt u dus niet via de post. Sommige brieven sturen we nog wel via de post. Bijvoorbeeld brieven over andere uitkeringen die u eventueel van ons ontvangt. Of brieven met een formulier als wij informatie van u nodig hebben.

**Hoe bekijk ik mijn brieven op Mijn UWV?**

Ga via [uwv.nl/mijnuwv](http://uwv.nl/mijnuwv) naar Mijn UWV. Log in met uw DigiD. U komt dan op uw eigen beveiligde omgeving op [uwv.nl](http://uwv.nl). Hier staan al uw gegevens die bij ons bekend zijn over uw situatie. Zoals brieven en andere informatie over uw uitkering. Heeft u nog geen DigiD? Vraag deze dan aan op [www.digid.nl](http://www.digid.nl).



**Let op: wilt u geen brieven van UWV missen? Meld u aan bij de Berichtenbox**

Wanneer er nieuwe brieven voor u klaarstaan op Mijn UWV, krijgt u daarvan alleen via de Berichtenbox een melding. Het is daarom nodig dat u zich aanmeldt voor de Berichtenbox. Op die manier mist u geen brieven of berichten van ons. En kunt u belangrijke brieven op tijd bekijken. Meld u snel aan voor de Berichtenbox van MijnOverheid. Dit doet u op [MijnOverheid.nl](http://MijnOverheid.nl).

**Brieven toch per post?**

Bij hoge ultzondering kunt u de brieven over uw uitkering per post blijven ontvangen. Dat kan alleen als het volgende voor u geldt: u kunt niet met een computer en Internet omgaan. Ook niet met hulp uit uw omgeving of na het volgen van een cursus. Alleen dan kunt u de brieven per post blijven ontvangen. Als dit voor u geldt, bel dan met UWV Telefoon Werknemers via 0900 - 92 94 (4 cent per minuut, met een starttarief van 4,5 cent, plus uw

Ons kenmerk

blad  
2 van 2

gebruikelijke belkosten). Let op: heeft u al eerder aan ons gemeld dat u brieven of formulieren via de post wilt blijven ontvangen? Dan hoeft u niets te doen. U ontvangt dan ook de brieven over uw uitkering via de post.

**Kopie van de brief naar uw werkgever**

Wij hebben een kopie van deze brief naar uw werkgever gestuurd.

**Heeft u nog vragen?**

U vindt meer informatie op [uwv.nl](http://uwv.nl). Heeft u daarna nog vragen? Neem dan contact op met UWV Telefoon Werknemers via 0900 - 92 94 (kijk voor de kosten van dit telefoonnummer op [uwv.nl/bellen](http://uwv.nl/bellen)). Als u belt, houd dan deze brief bij de hand. Wij kunnen u dan beter van dienst zijn.

Met vriendelijke groet,  
Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

Deze brief is geautomatiseerd aangemaakt en daarom niet ondertekend.

### 3. Mailing aan arbeidsongeschikten van 9 juni 2016



**Datum**  
9 juni 2016

Postbus 245, 1000 AE Amsterdam

**Pagina**  
1 van 2

De heer

1.2 KCV 17829

**Onderwerp**  
Brieven over uw uitkering via Mijn UWV

Geachte heer

Bij UWV kunt u steeds meer online regelen. En wij sturen u steeds meer informatie via Internet.

U krijgt uw betaalspecificaties en uw jaaropgaven nu al via Mijn UWV. Vanaf 15 juli 2016 sturen wij u ook brieven via Mijn UWV. In deze brief leest u meer daarover.

#### **Wat zijn de voordelen voor u?**

Het heeft een aantal voordelen als u informatie van ons via Mijn UWV ontvangt:

- U heeft allerlei gegevens over uw uitkering overzichtelijk bij elkaar: betaalspecificaties, jaaropgaven en brieven.
- U hoeft deze informatie niet op papier te bewaren. Wilt u wel een brief op papier? Dan kunt u deze zelf downloaden en printen.

#### **Hoe weet u dat u een brief van UWV krijgt?**

Als er een brief van UWV voor u klaarstaat op Mijn UWV, kunt u daarover een sms of een e-mail ontvangen via de Berichtenbox van de overheid.

U moet zich dan wel eerst aanmelden bij de Berichtenbox. Dit doet u op [MijnOverheid.nl](http://MijnOverheid.nl). Daarvoor heeft u uw DigiD nodig. Heeft u nog geen DigiD? Vraag deze dan aan op [www.digid.nl](http://www.digid.nl).

#### **Meldt u op tijd aan bij de Berichtenbox**

Zorg dat u zich voor 15 juli 2016 aanmeldt bij de Berichtenbox. Dan mist u geen brieven van ons en kunt u belangrijke brieven op tijd bekijken.

#### **Hoe bekijkt u uw brief?**

U vindt de brieven op Mijn UWV. Dat is uw eigen beveiligde omgeving op [uwv.nl](http://uwv.nl).

U komt bij de brieven door in te loggen via [uwv.nl/mijnuwv](http://uwv.nl/mijnuwv). Daarvoor heeft u uw DigiD nodig.

Wij sturen u nog niet alle brieven via Internet. Het kan zijn dat u nog een brief via de post krijgt. Die brief kunt u dan niet op Mijn UWV bekijken.

Pagina  
2 van 2

### **UWV Perspectief magazine ook digitaal**

U ontvangt 3 keer per jaar het magazine UWV Perspectief, omdat u een arbeidsongeschiktheidsuitkering heeft. Op [perspectief.uwv.nl](http://perspectief.uwv.nl) kunt u dit magazine ook digitaal bekijken. Als u het papieren magazine niet meer wilt ontvangen, kunt u zich afmelden via [perspectief.uwv.nl/magazine/afmelden](http://perspectief.uwv.nl/magazine/afmelden).

Wilt u op de hoogte blijven van het nieuws op de site van UWV Perspectief? Dan kunt u zich aanmelden voor de digitale nieuwsbrief via [perspectief.uwv.nl/nieuwsbrief](http://perspectief.uwv.nl/nieuwsbrief).

### **Heeft u nog vragen?**

Met uw vragen kunt u contact opnemen met UWV Telefoon Werknemers via 0900 - 92 94 (kijk voor de kosten van dit telefoonnummer op [uwv.nl/bellen](http://uwv.nl/bellen)). Als u belt, houd dan uw burgerservicenummer en deze brief bij de hand. Wij kunnen u dan beter van dienst zijn.

Met vriendelijke groet,  
Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

Deze brief is automatisch aangemaakt en daarom niet ondertekend.

#### 4. Aangepaste tekst WAZO-brief van 23 december 2016



#### **Bijlage: tekst nieuwe WAZO brief**

##### **Brieven ontvangt u digitaal**

De beslissing over uw WAZO-uitkering ontvangt u niet per post, maar via Mijn UWV op [uwv.nl](http://uwv.nl). Ook andere brieven over uw uitkering, bijvoorbeeld over de hoogte en de duur van uw uitkering, ontvangt u via Mijn UWV.

##### **Hoe logt u in op Mijn UWV?**

Om in te loggen op Mijn UWV gaat u naar [uwv.nl/mijnuwv](http://uwv.nl/mijnuwv). U logt in met uw DigiD. Vervolgens komt u op uw persoonlijke, beveiligde omgeving. Hier staan al uw gegevens die bij ons bekend zijn, zoals jaarpogaven, betaalspecificaties en brieven over uw uitkering. Heeft u nog geen DigiD? Vraag deze dan aan op [www.digid.nl](http://www.digid.nl).

##### **De voordelen van brieven bekijken via Mijn UWV**

Uw brieven ontvangen via Mijn UWV heeft een aantal voordelen voor u.

- Op Mijn UWV heeft u alle gegevens van uw uitkering overzichtelijk bij elkaar. U hoeft geen papieren brieven meer te bewaren.
- Via de Berichtenbox weet u snel dat u post van ons heeft.
- Door te kiezen voor Mijn UWV in plaats van papieren brieven draagt u bij aan een beter milieu.

##### **Hoe weet u dat u een brief heeft ontvangen?**

Wilt u geen brieven van ons missen, meld u dan aan bij de Berichtenbox. Als er een nieuwe brief voor u klaarstaat op Mijn UWV, dan krijgt u een melding via e-mail. In de e-mail staat dat er een brief voor u klaarstaat op Mijn UWV. Het is wel nodig dat u zich eerst aanmeldt voor de Berichtenbox. Op die manier mist u onze brieven of berichten niet. Op [www.mijnoverheid.nl](http://www.mijnoverheid.nl) meldt u zich aan voor de Berichtenbox.

##### **Brieven liever per post?**

Wilt u de brieven toch liever per post ontvangen, bijvoorbeeld omdat u geen computer heeft? Bei dan met UWV Telefoon Werknemers via 0900 - 92 94 (starttarief 4,5 cent en daarna 4 cent per minuut, plus uw gebruikelijke belkosten). Heeft u eerder aan ons doorgegeven dat u brieven of formulieren via de post wilt ontvangen? Dan hoeft u niets te doen.