



## Beleidsregel elektronische communicatie UWV

19 juni 2012

Het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen;

Gelet op artikel 32e, eerste lid, van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen en artikel 2:15 van de Algemene wet bestuursrecht;

Besluit:

### Artikel 1. Algemene bepalingen

In dit besluit wordt verstaan onder:

- a. *Wet SUWI*: de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen;
- b. *UWV*: het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, genoemd in hoofdstuk 5 van de Wet SUWI.

### 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 – 92 94 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.

### Artikel 4 Onjuist verzonden bericht

- 1. Een bericht dat op grond van artikel 32e, eerste lid, van de Wet SUWI en deze Beleidsregel elektronisch verzonden moet worden;
  - a. maar desondanks per niet-elektronische post door UWV wordt ontvangen; of
  - b. dat weliswaar elektronisch naar UWV wordt verzonden, maar niet via een daarvoor uitdrukkelijk door UWV opengesteld elektronisch kanaal door UWV wordt ontvangen; wordt niet in behandeling genomen.
- 2. UWV bevestigt het niet in behandeling nemen van het bericht aan de afzender. Daarbij vermeldt UWV waar de afzender informatie kan verkrijgen over de juiste wijze van verzending.
- 3. Als het bericht een aanvraag in de zin van de Algemene wet bestuursrecht bevat vindt de bevestiging bedoeld in het tweede lid niet eerder plaats dan nadat de afzender in de gelegenheid is gesteld om het bericht alsnog binnen twee weken via het uitdrukkelijk daarvoor door UWV opgestelde elektronische kanaal in te dienen. De aanvrager wordt daartoe echter niet in



---

de gelegenheid gesteld wanneer zijn bericht automatisch door de door UWV gebruikte software wordt geweigerd.

- 4. De in het derde lid genoemde termijn kan op verzoek worden verlengd met één week, en in bijzondere gevallen met vier weken.

#### **Artikel 5. Citeertitel**

Dit besluit wordt aangehaald als: Beleidsregel elektronische communicatie UWV.

#### **Artikel 6. Inwerkingtreding**

Dit besluit treedt in werking met ingang van 1 juli 2012.

Indien de Staatscourant waarin dit besluit wordt geplaatst, wordt uitgegeven na 1 juli 2012, treedt dit besluit in werking met ingang van de dag na dagtekening van de Staatscourant waarin het wordt geplaatst en werkt het terug tot en met 1 juli 2012.

*Amsterdam, 19 juni 2012*

*B.J. Bruins,  
Voorzitter Raad van Bestuur van UWV.*



## TOELICHTING

### Algemeen

In artikel 32e van de Wet SUWI is bepaald dat het verkeer tussen UWV en de burgers in bepaalde situaties uitsluitend plaats vindt langs elektronische weg, *tenzij naar het oordeel van UWV sprake is van omstandigheden die zich daartegen verzetten*. In de Beleidsregel elektronische communicatie UWV wordt de beoordelingsruimte ingevuld die UWV heeft bij het beantwoorden van de vraag of er sprake is van omstandigheden die zich verzetten tegen verplichte elektronische communicatie. Daarnaast is geregeld hoe UWV omgaat met onjuist verzonden berichten: berichten die ondanks het gebod van elektronische communicatie via conventionele post worden ontvangen, of via een elektronisch kanaal dat niet daarvoor door UWV uitdrukkelijk is opgesteld.

### Artikelsgewijs

#### Artikel 2

In het eerste lid is het bereik van de verplichting tot elektronische communicatie vastgelegd. Dat bereik wordt allereerst bepaald door het bereik van artikel 32e Wet SUWI. De verplichte elektronische communicatie geldt alleen voor de uitvoering van de in artikel 32e genoemde wetten en taken, met uitzondering van besluiten die betrekking hebben op de toekenning, herziening of intrekking van uitkeringen.

Het bereik van de verplichting om elektronisch te communiceren wordt vervolgens door UWV verder beperkt, namelijk in gevallen waarin naar het oordeel van UWV sprake is van omstandigheden die zich tegen elektronische communicatie verzetten. Dat zijn uiteenlopende omstandigheden. Een daarvan is dat UWV bij inwerkingtreding van artikel 32e Wet SUWI nog niet in staat is al het verkeer dat onder het bereik van artikel 32e Wet SUWI valt, volledig elektronisch te verrichten. Daarom is het bereik van de verplichting om elektronisch te communiceren beperkt tot de elektronische diensten die genoemd staan in de bijlage bij artikel 2, eerste lid. Deze bijlage wordt uitgebreid naarmate meer elektronische diensten beschikbaar komen die geschikt zijn voor (verplicht) elektronisch verkeer. Om hier flexibel mee om te kunnen gaan wordt de bijlage niet in de Staatscourant maar op de website van UWV gepubliceerd. Ook is hij op te vragen bij UWV Telefoon Werknemers, 0900 – 92 94, of een van de vestigingen van het UWV WERKbedrijf.

In het tweede lid wordt het bereik van de verplichting om elektronisch te communiceren verder beperkt.

Onder a wordt de omstandigheid genoemd dat elektronisch verkeer naar het oordeel van UWV onmogelijk of onredelijk bezwarend is.

Bij het begrip 'onredelijk bezwarend' gaat het om situaties waarin het van de burger onevenredige inspanningen zou vergen om elektronisch te communiceren.

Elektronisch verkeer is onder meer onredelijk bezwarend wanneer naar het oordeel van UWV:

- a. betrokkene wegens gebrek aan computervaardigheden onvoldoende in staat is om elektronisch te communiceren, en ook niet in staat is om dat met hulp van anderen te doen; bijvoorbeeld met hulp van zijn omgeving of door het volgen van een cursus;
- b. betrokkene als gevolg van functionele beperkingen onvoldoende in staat is elektronisch te communiceren met UWV. Een voorbeeld hiervan is de visueel gehandicapte die niet over aangepaste elektronische communicatiemiddelen kan beschikken.

Met de term 'functionele beperkingen' wordt bedoeld beperkingen als gevolg van ziekte of gebrek. Dit kunnen zowel fysieke als psychische beperkingen zijn.

De woorden 'onder meer' hierboven geven aan dat er naast de genoemde voorbeelden nog andere situaties mogelijk zijn waarin verplichte elektronische communicatie naar het oordeel van UWV onredelijk bezwarend is.

Computer- of netwerkstoringen kunnen er de oorzaak van zijn dat het – tijdelijk – voor de burger onmogelijk of onredelijk bezwarend is om een bepaald bericht elektronisch te verzenden. Het moet dan wel gaan om storingen in systemen of applicaties die onder de verantwoordelijkheid van UWV vallen. Storingen in de door betrokkene zelf gebruikte computer of in de systemen van de door betrokkene gebruikte provider gelden in dit verband niet als onmogelijk of onredelijk bezwarend. Een storing in de door UWV gebruikte systemen of applicaties levert pas de onmogelijkheid op om met betrekking tot een bepaald bericht elektronisch te communiceren wanneer de storing zo lang aanhoudt dat het in redelijkheid niet mogelijk is om het bericht binnen de daarvoor geldende termijn



te versturen. Als deze situatie zich voordoet zal er vaak geen sprake zijn van een expliciete toestemming als bedoeld in artikel 3. Wel kan deze – tijdelijke – toestemming achteraf impliciet worden gegeven bij het beoordelen van de tijdigheid van het bericht, door geen negatieve gevolgen te verbinden aan een eventuele overschrijding van de termijn die gesteld is voor het verzenden van het betreffende bericht.

Bij langer aanhoudende storingen maakt UWV bekend of er (tijdelijk) andere kanalen kunnen worden gebruikt om berichten naar UWV te versturen, of dat er uitstel wordt verleend voor het verzenden van bepaalde berichten.

Onder b is het verkeer dat plaatsvindt in het kader van een klacht-, bewaar- of gerechtelijke procedure uitgezonderd van de verplichting tot elektronische communicatie. Met gerechtelijke procedure wordt iedere procedure voor een onafhankelijke rechter bedoeld, zowel publiek- als civielrechtelijk.

Onder c is het verkeer over het opleggen (waaronder mede begrepen het aanzeggen) van maatregelen, bestuurlijke boetes en de verrekening daarvan met de uitkering uitgezonderd. Voor zover deze besluiten niet al door artikel 32 e Wet SUWI van verplichte elektronische communicatie zijn uitgezonderd – het gaat hierbij namelijk deels over besluiten die betrekking hebben op de herziening of intrekking van een uitkering – worden ze in het tweede lid onder c van de Beleidsregel uitgezonderd.

Onder d is bepaald dat degenen die vanwege de daarvoor geldende voorwaarden geen DigiD kunnen aanvragen, niet verplicht zijn om elektronisch te communiceren. De communicatie van UWV zal plaatsvinden via middels DigiD beveiligde kanalen, en het spreekt dan voor zich dat communicatie via die kanalen alleen verplicht kan zijn wanneer men in staat is een DigiD aan te vragen. Dat is bijvoorbeeld niet mogelijk wanneer betrokkene niet ingeschreven staat in de Gemeentelijke Basis Administratie.

Onder e is het verkeer uitgezonderd dat betrekking heeft op arbeidsbemiddeling door UWV WERKbedrijf die is ingegaan voor de datum van inwerkingtreding van artikel 32e Wet SUWI en deze beleidsregel: 1 juli 2012. De reden hiervoor is dat het ongewenst kan zijn om de wijze van communiceren in reeds bestaande werkbemiddelingsrelaties tussen werkcoaches en werkzoekenden te moeten wijzigen.

### **Artikel 3**

Indien burgers niet-elektronisch willen communiceren, dan dienen zij aan UWV aan te geven waarom elektronische communicatie in hun persoonlijke situatie niet verplicht zou moeten zijn. Klanten kunnen dit mondeling of telefonisch kenbaar maken.

UWV kan ook uit eigen beweging toestemming verlenen. Dit geldt in elk geval voor verzekerden waarvan UWV reeds op voorhand weet dat zij niet elektronisch kunnen communiceren langs de door UWV voorgeschreven weg. Dat geldt bijvoorbeeld voor verzekerden die in het buitenland wonen en daarom niet ingeschreven staan in de GBA.

De door UWV verleende toestemming hoeft geen algemene toestemming te zijn, maar sluit aan bij de persoonlijke omstandigheden van de burger. Indien deze bijvoorbeeld door het volgen van een cursus bij UWV later wel in staat zal zijn met de Werkm@p te werken, zal er sprake zijn van een tijdelijke toestemming.

### **Artikel 4**

Om een spoedige en veilige behandeling van berichten mogelijk te maken is het noodzakelijk om binnenkomende berichten te kanaliseren. UWV doet dat door (door middel van DigiD beveiligde) kanalen in te richten voor verschillende soorten berichten, zoals de Werkm@p voor onder meer het doorgeven van verrichte sollicitaties. Het is uiteraard niet de bedoeling dat berichten ook nog binnenkomen via daarvoor niet opengestelde kanalen.

In artikel 4 is geregeld hoe UWV omgaat met berichten die via een verkeerd kanaal worden ontvangen. Het gaat daarbij om berichten die ondanks het gebod van elektronische verzending per niet-elektronische post wordt ontvangen en berichten die wel elektronisch verzonden zijn, maar niet via het daarvoor uitdrukkelijk opengestelde elektronische kanaal. Bij het laatste kunnen we bijvoorbeeld denken aan een bericht met daarin de melding van verrichte sollicitaties dat per e-mail aan een willekeurige UWV-medewerker wordt verzonden, terwijl UWV voor dergelijke meldingen uitdrukkelijk de Werkm@p als communicatie-kanaal heeft opengesteld.

Berichten die via een onjuist kanaal door UWV worden ontvangen worden niet in behandeling genomen. UWV bevestigt het niet in behandeling nemen van het bericht aan de afzender.



---

Om die bevestiging te kunnen standaardiseren en zo eenvoudig mogelijk te houden is gekozen voor één term, namelijk het 'niet in behandeling nemen'. Daaronder worden in juridische zin begrepen:

- de weigering van een niet-elektronisch bericht dat op grond van artikel 32e Wet SUWI elektronisch verzonden dient te worden;
- de weigering op grond van artikel 2:15 Awb van een elektronisch bericht dat verzonden is via een niet daarvoor uitdrukkelijk door UWV opgesteld kanaal;
- het niet behandelen van niet-elektronische aanvragen op grond van artikel 4:5 Awb omdat niet aan een wettelijk voorschrift voor het in behandeling nemen van een aanvraag is voldaan. Bij toepassing van artikel 4:5 Awb is het wettelijk voorschrift waaraan niet is voldaan het voorschrift van artikel 32 e Wet SUWI dat elektronische communicatie voorschrijft.

Het tweede lid bepaalt dat UWV het niet in behandeling nemen van het bericht bevestigt aan de afzender. Daarbij vermeldt UWV hoe de afzender zich kan informeren over het juiste kanaal dat hij dient te gebruiken. Dat kan onder meer een verwijzing zijn naar UWV Telefoon Werknemers, waar betrokkene kan vernemen hoe hij zijn bericht kan verzenden.

Het derde lid bepaalt dat een onjuist verzonden bericht dat een aanvraag van een besluit als bedoeld in artikel 1:3 van de Algemene wet bestuursrecht bevat, niet zonder meer buiten behandeling wordt gelaten. De afzender van het bericht wordt eerst in de gelegenheid gesteld om het bericht alsnog, binnen twee weken, via het juiste kanaal te verzenden. Als betrokkene daar gebruik van maakt wordt het bericht alsnog in behandeling genomen.

Dat geldt niet wanneer het bericht automatisch door de door UWV gebruikte software wordt geweigerd. Dat gebeurt bijvoorbeeld wanneer deze software een mogelijk virus detecteert, of wanneer het bericht zodanig groot is dat het niet kan worden verwerkt. In dergelijke gevallen ontvangt de afzender een automatisch gegenereerd bericht waarmee wordt gemeld dat het bericht ongelezen is geweigerd.