



Beleidsregel elektronische communicatie UWV 2026

Het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen;

Gelet op artikel 32e, eerste lid, van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen;

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;
- c. *Burgers*: natuurlijke personen en rechtspersonen ten aanzien van wie UWV de taken uitvoert, die in hoofdstuk 5 van de Wet SUWI aan UWV zijn opgedragen.

Artikel 2. Elektronisch communiceren met UWV

1. Het verkeer tussen burgers en UWV als bedoeld in artikel 32e van de Wet SUWI vindt uitsluitend elektronisch plaats, voor zover het verkeer betreft als opgenomen in de bijlage bij deze beleidsregel. Deze bijlage is te vinden op de website van UWV via www.uwv.nl/beleidsregel of op te vragen bij UWV Telefoon Werknemers; 088 898 92 94, Telefoon Werkgevers 088 898 92 95 of de vestigingen van het UWV.
2. In afwijking van het eerste lid vindt het verkeer tussen burgers en UWV niet elektronisch plaats indien:
 - a. elektronisch verkeer naar het oordeel van UWV onmogelijk of onredelijk bezwarend is voor de burger;
 - b. betrokkene op grond van de daarvoor geldende voorwaarden niet het voor het elektronische verkeer benodigde digitale authenticatiemiddel kan verkrijgen.

Artikel 3. Toestemming om niet-elektronisch te communiceren

1. UWV verleent in de gevallen genoemd in artikel 2, tweede lid, toestemming om niet-elektronisch te communiceren. Dat kan zowel uit eigen beweging als op aanvraag van de burger die het betreft. De aanvraag wordt telefonisch gedaan worden via UWV Telefoon Werknemers, 088 898 92 94 waarbij moet gemotiveerd worden waarom de uitzonderingsgrond bedoeld in artikel 2, tweede lid, van toepassing is.
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. Intrekking

De Beleidsregel elektronische communicatie UWV (Staatscourant 2012, 18590) wordt ingetrokken.

Artikel 5. Citeertitel

Dit besluit wordt aangehaald als: Beleidsregel elektronische communicatie UWV 2026.

Artikel 6. Inwerkingtreding

Dit besluit treedt in werking met ingang van de dag na de dagtekening van de Staatscourant waarin het wordt geplaatst.



Dit besluit zal met de toelichting in de Staatscourant worden gepubliceerd.

Amsterdam, 13 juli 2026

M.R.P.M. Camps
Voorzitter Raad van Bestuur.

TOELICHTING

Algemeen

Deze beleidsregel is een wijziging van de beleidsregel uit 2012 over digitale communicatie en vloeit voort uit een wijziging van artikel 32e van de Wet SUWI. Het oude wetsartikel was alleen van toepassing voor de WW, IOW en TW en was niet van toepassing op besluiten als bedoeld in artikel 1.3, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) die betrekking hebben op de toekenning, herziening of intrekking van een uitkering op grond van de hiervoor genoemde wetten. In het nieuwe artikel 32e van de Wet SUWI zijn deze beperkingen losgelaten en is bepaald dat het verkeer tussen UWV en de burgers uitsluitend plaatsvindt langs elektronische weg, tenzij naar het oordeel van UWV communicatie via een andere weg is aangewezen. In deze Beleidsregel elektronische communicatie UWV 2026 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. Met de inwerkingtreding van de Wet modernisering elektronisch verkeer (Wmebv) is de verwijzing in artikel 32e van de Wet SUWI naar de Awb ook gewijzigd. De verwijzing naar de Awb-artikelen in artikel 32e van de Wet SUWI is aangepast.

Artikelsgewijs

Artikel 1

In dit artikel worden de begrippen SUWI, UWV en burger toegelicht. Voor het begrip burger sluiten we aan bij het begrip burger dat in artikel 32e van de Wet SUWI wordt gehanteerd, namelijk zowel particulieren als bedrijven (Kamerstukken Wet elektronisch bestuurlijk verkeer, TK, vergaderjaar 2001–2002, 28 483, nr. 3, p. 36). Onder burger wordt niet verstaan hun gemachtigden of vertegenwoordigers. Deze beleidsregel betreft geen invulling van beleid voor gemachtigden en vertegenwoordigers.

Artikel 2

In het eerste lid is het bereik van de verplichting tot elektronische communicatie vastgelegd. Dat bereik wordt allereerst bepaald door artikel 32e van de Wet SUWI.

Het bereik van de verplichting tot elektronische communicatie wordt vervolgens nog beperkt voor de gevallen waarin naar het oordeel van UWV communicatie via een andere weg is aangewezen. Zo is UWV bij inwerkingtreding van artikel 32e van de Wet SUWI zelf nog niet in staat al het verkeer dat onder het bereik van artikel 32e van de Wet SUWI valt, volledig elektronisch te verrichten. Ook is digitalisering of de verplichting hiertoe niet voor alle diensten wenselijk. 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, 088 898 92 94, UWV Telefoon Werkgevers 088 898 92 95, of een van de vestigingen van UWV. De bijlage is elektronisch beschikbaar via www.uwv.nl/beleidsregel.

In de bijlage staat tevens aangegeven op welk portaal de betreffende elektronische diensten te vinden zijn.

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

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:

- 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;
- betrokkene als gevolg van functionele beperkingen onvoldoende in staat is elektronisch te communiceren met UWV. Met de term 'functionele beperkingen' wordt bedoeld beperkingen als gevolg van ziekte of gebrek. Dit kunnen zowel fysieke als psychische beperkingen zijn. Een voorbeeld hiervan is de visueel gehandicapte die niet over aangepaste elektronische communicatiemiddelen beschikt.



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.

Tevens zijn er situaties mogelijk waarin verplichte elektronische communicatie voor UWV onredelijk bezwarend of onmogelijk is.

Onder b is bepaald dat degenen die vanwege de daarvoor geldende voorwaarden niet het benodigde digitale authenticatiemiddel kunnen aanvragen, niet verplicht zijn om elektronisch te communiceren. De communicatie van UWV zal veelal plaatsvinden door bijvoorbeeld via DigiD beveiligde kanalen maar kan in de toekomst ook via andere authenticatiemiddelen plaatsvinden. Het spreekt dan voor zich dat communicatie via die kanalen alleen verplicht kan zijn wanneer men in staat is een DigiD of een ander beschikbaar authenticatiemiddel aan te vragen. Dat is bijvoorbeeld niet mogelijk wanneer betrokkene niet ingeschreven staat in de Basisregistratie Personen (BRP). Voor werkgevers zijn andere authenticatiemiddelen benodigd. Ook in deze gevallen is het mogelijk dat een werkgever niet volgens de daarvoor geldende voorwaarden het benodigde authenticatiemiddel kan aanvragen.

De uitzondering onder b is ook van toepassing indien de burger kenbaar heeft gemaakt aan UWV dat de communicatie via een vertegenwoordiger loopt en de vertegenwoordiger niet het benodigde digitale authenticatiemiddel kan aanvragen.

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. Burgers kunnen dit kenbaar maken via de UWV Telefoon Werknemers, 088 898 92 94 of UWV Telefoon Werkgevers 088 898 92 95

UWV kan ook uit eigen beweging toestemming verlenen. Dit geldt in elk geval voor burgers waarvan UWV reeds op voorhand weet dat zij niet elektronisch kunnen communiceren langs de door UWV voorgeschreven weg.

De door UWV verleende toestemming zal in beginsel gelden voor al het verkeer maar kan aan een beperkte duur worden gebonden. Indien een burger bijvoorbeeld door het volgen van een cursus bij UWV later wel in staat zal zijn digitaal te communiceren, zal er sprake zijn van een tijdelijke toestemming.

Amsterdam, 13 juli 2026

*M.R.P.M. Camps
Voorzitter Raad van Bestuur.*