



Bijlage H
Rapport 2017/001
*Onderzoek naar de communicatie van de
SVB over digitalisering*

Rapport

SVB: DIGITALISEREN = INFORMEREN

Een onderzoek naar de communicatie van
de SVB over digitalisering

Datum: 17 januari 2017
Rapportnummer: 2017/001

INHOUDSOPGAVE

SAMENVATTING	3
1 INLEIDING	
1.1 Overgang naar digitale communicatie.....	4
1.2 Signalen.....	4
1.3 Onderzoek uit eigen beweging.....	5
1.4 Leeswijzer	6
2 MIJNOVERHEID EN DE BERICHTENBOX	
2.1 MijnOverheid	7
2.2 Berichtenbox	7
2.3 E-mailnotificatie	8
3 UITKOMSTEN VAN HET ONDERZOEK	
3.1 Inleiding	10
3.2 Informatie over de werking van MijnOverheid.....	10
3.3 Gewenningsperiode	12
3.4 Overgang naar uitsluitend elektronische berichten.....	13
3.5 Uitzonderingen op digitale verzending	14
3.6 Foutmeldingen e-mailnotificatie	17
4 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	
4.1 Inleiding	18
4.2 Kanaalkeuze.....	18
4.3 Informatieverstrekking over werking MijnOverheid	18
4.4 Informatieverstrekking rond gewenningsperiode	19
4.5 Uitzonderingen op digitale verzending	21
4.6 Foutmeldingen e-mailnotificatie	22
4.7 Conclusies	23
4.8 Aanbevelingen.....	24
5 BIJLAGEN	25

SAMENVATTING

Naar aanleiding van enkele signalen van burgers over MijnOverheid en de Berichtenbox en in vervolg op eerder onderzoek naar digitalisering is de Nationale ombudsman een onderzoek uit eigen beweging gestart. Uitgangspunt in dit onderzoek was de vraag wat de burger van de SVB - en ook van overheidsinstanties in het algemeen - mag verwachten op het gebied van communicatie rond het digitaliseringsproces.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat de SVB, in aanvulling op de informatie op MijnOverheid, informatie moet verstrekken over de werking van MijnOverheid en burgers moet wijzen op het belang van het regelmatig raadplegen van de Berichtenbox en het registreren van het actuele e-mailadres, gelet op de belangrijke rol van de e-mailnotificatie. Ook de informatieverstrekking bij mijlpalen in het digitaliseringsproces, bijvoorbeeld rond een gewenningsperiode, kan worden verbeterd. De Nationale ombudsman is verder van oordeel dat de SVB de uitzonderingscategorieën op digitale verzending moet publiceren, zodat de burger weet welke berichten hij per post en welke berichten hij digitaal kan verwachten. Bovendien vindt hij dat burgers ook langs digitale weg op de hoogte moeten worden gesteld van de verzending van een papieren poststuk. Tot slot concludeert de Nationale ombudsman dat de burger mag verwachten dat de SVB na ontvangst van een foutmelding over een e-mailnotificatie hem hierover actief benadert. De Nationale ombudsman doet de SVB vijf aanbevelingen, die ook relevant zijn voor andere overheidsinstanties die hun berichtenverkeer met de burger digitaliseren.

1 INLEIDING

1.1 Overgang naar digitale communicatie

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 overheidsorganisaties 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 de SVB heeft zich in een vroegtijdig stadium aangesloten bij MijnOverheid. De SVB verstuurt sinds 2009 berichten via de Berichtenbox naar burgers die zich daarvoor hebben aangemeld.

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 post uit de brievenbus te halen. Dit geldt echter niet voor iedereen. Een aanzienlijke groep burgers is niet digitaal vaardig genoeg om op deze wijze te communiceren met de overheid. De Nationale ombudsman heeft in eerdere onderzoeken bij herhaling aandacht voor deze groep gevraagd.¹

Daarnaast kunnen andere problemen een rol spelen. Het systeem van MijnOverheid en de Berichtenbox functioneert alleen goed als burgers daadwerkelijk regelmatig hun Berichtenbox openen. De notificatiefunctie van de Berichtenbox werkt daarbij ondersteunend; er wordt een e-mail verstuurd als er een bericht in de Berichtenbox is geplaatst. Maar ook deze herinnering heeft pas effect als er een e-mailadres is ingevoerd, het e-mailadres actueel wordt gehouden en de eigen e-mailbox regelmatig wordt geraadpleegd.

Wanneer een burger langere tijd niet op de Berichtenbox inlogt, kan dit - net als het niet openen van papieren post - grote gevolgen hebben. Bij belangrijke beslissingen van de overheid gaat immers de bezwaartermijn lopen na verzending van het bericht. Als de burger niet binnen deze termijn actie onderneemt, loopt hij zijn bezwaar- en beroepsmogelijkheden mis. Ook in andere gevallen kan het niet lezen van een bericht van de overheid grote gevolgen hebben, bijvoorbeeld dat een burger minder geld ontvangt.

1.2 Signalen

De Nationale ombudsman ontvangt regelmatig klachten over MijnOverheid en de Berichtenbox. Zo ontving hij eind 2015/begin 2016 twee brieven van burgers die door het missen van berichten van de SVB in de Berichtenbox een aantal maanden een geldbedrag zijn misgelopen. De heer Verhagen² en mevrouw De Koning³ ontvingen een Tegemoetkoming voor ouders van gehandicapte kinderen (TOG) in 2014. Het recht op

¹ 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 en 'De SVB digitaliseert; een onderzoek naar het uitsluitend digitaal aanbieden van het AOW-magazine door de SVB' (2016/077) van 29 augustus 2016. Tegelijkertijd met onderhavig rapport wordt het rapport 'UWV: digitaliseren = informeren' (2017/002) gepubliceerd.

² Gefingeerde naam.

³ Gefingeerde naam.

deze tegemoetkoming is door de SVB beëindigd omdat geen recent indicatiebesluit werd overgelegd.

De brief met de aankondiging van de beëindiging en het verzoek om het indicatiebesluit over te leggen, werd door de SVB digitaal verstuurd via de Berichtenbox. De heer Verhagen en mevrouw De Koning hebben deze berichten niet gelezen en wisten niet dat zij een nieuw indicatiebesluit moesten insturen. De TOG werd niet langer uitbetaald. Zij hebben daarna opnieuw een aanvraag ingediend en de TOG is opnieuw toegekend⁴ maar niet met terugwerkende kracht over de inmiddels verstreken kwartalen. Zij zijn dus een aantal maanden van deze tegemoetkoming misgelopen.

De heer Verhagen had zich begin 2014 aangemeld voor de Berichtenbox, maar mevrouw De Koning al in 2012, omdat dat misschien nog weleens van pas zou komen. Daarna logden zij allebei niet meer in op de Berichtenbox. De heer Verhagen heeft naar aanleiding van een e-mailnotificatie wel ingelogd op zijn eigen Berichtenbox, maar niet op die van zijn echtgenote. Het bericht van de SVB was echter aan haar gericht en dus in haar Berichtenbox terecht gekomen en niet in die van de heer Verhagen. Mevrouw De Koning gebruikte het e-mailadres dat zij destijds had ingevoerd inmiddels niet meer. Zij las daardoor de e-mailnotificatie dat er een bericht van de SVB in de Berichtenbox was geplaatst niet. De heer Verhagen en mevrouw De Koning geven aan dat zij niet hadden verwacht dat een dergelijk belangrijk bericht digitaal, en dus niet per post, zou worden toegestuurd.

1.3 Onderzoek uit eigen beweging

Voor de heer Verhagen en mevrouw De Koning stond de mogelijkheid van bezwaar, beroep en hoger beroep open. Zij hebben hiervan ook gebruik gemaakt en de procedure van mevrouw De Koning loopt op dit moment nog.⁵ De Nationale ombudsman stelt dan ook geen onderzoek in naar de vraag of de SVB de uitbetaling van de TOG terecht niet opnieuw heeft toegekend. Wel vindt de ombudsman het belangrijk om het proces van digitalisering nauwlettend te blijven volgen en om bij de overheid aandacht te vragen voor het perspectief van de burger in dit proces.

Uit de beschreven signalen blijkt immers dat het nog niet voor iedereen vanzelfsprekend is om de Berichtenbox regelmatig te controleren op nieuwe berichten. Ook is men er nog onvoldoende van doordrongen hoe belangrijk het is om ervoor te zorgen dat het aan de Berichtenbox gekoppelde e-mailadres klopt. Verder valt op dat het voor de heer Verhagen en mevrouw De Koning niet duidelijk was welke berichten per post worden verzonden en welke berichten digitaal worden verstuurd.

De Nationale ombudsman realiseert zich dat het hier gaat om problemen die in een eerder stadium van het digitaliseringsproces speelden. Toen waren veel minder overheidsinstanties bij MijnOverheid aangesloten, hadden veel minder burgers hun account geactiveerd en was MijnOverheid veel minder bekend.⁶ De laatste jaren is rondom dit platform meer publiciteit ontstaan, met name vanwege de vergaande

4 Voor zover dat nog aan de orde was, vanaf 1 januari 2015 is de TOG immers vervallen; deze is vervangen door de dubbele kinderbijslag.

5 Uitspraak Rechtbank Noord-Nederland 10 december 2015, ECLI:NL:RBNNE:2015:5595, waarin de burger in het gelijk is gesteld; de SVB heeft hoger beroep ingesteld bij de Centrale Raad van Beroep.

6 In hoofdstuk 2 worden deze ontwikkelingen kort beschreven.

digitalisering bij de Belastingdienst na het inwerkingtreden van de Wet Elektronisch berichtenverkeer belastingdienst (EBV) per 1 november 2015.

Toch is de Nationale ombudsman ervan overtuigd dat deze problemen onverminderd actueel zijn. Veel burgers maken nu pas de overstap naar de Berichtenbox, min of meer gedwongen door de veranderingen bij de Belastingdienst. Voor hen is dit systeem en de bijbehorende verantwoordelijkheid relatief nieuw. Daarnaast sluiten nog steeds nieuwe overheidsinstanties zich bij MijnOverheid aan. Maar ook overheidsinstanties die al langere tijd gebruik maken van de Berichtenbox, zoals de SVB, zijn nog bezig om de digitalisering van hun berichtenverkeer verder uit te breiden. Het is duidelijk dat het digitaliseringsproces in de toekomst juist zal intensiveren. Dit betekent ook dat de overgangsfase van papier naar digitalisering overheidsbreed nog jaren zal gaan duren. De Nationale ombudsman zal dit traject de komende jaren nauwlettend volgen.

De Nationale ombudsman vindt het van belang dat overheidsinstanties rond deze overgang goed communiceren met burgers. Het is belangrijk dat burgers weten wat zij kunnen verwachten en dat zij weten welke verantwoordelijkheid het digitaliseringsproces met zich meebrengt. De ombudsman is daarom, naar aanleiding van de beschreven signalen en in vervolg op eerder onderzoek naar digitalisering, een onderzoek uit eigen beweging gestart. Dit onderzoek richt zich op de volgende vraag:

Wat mag de burger van de SVB verwachten met betrekking tot de communicatie rond het digitaliseringsproces?

Gelet op de overheidsbrede ontwikkelingen met betrekking tot digitalisering, zijn de conclusies van dit onderzoek - hoewel gericht op de SVB - ook relevant voor andere overheidsinstanties. De Nationale ombudsman wil met dit onderzoek dan ook een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van de digitale dienstverlening door de overheid. In dit proces mag de overheid het perspectief van de burgers immers niet uit het oog verliezen.

In het kader van het onderzoek heeft de Nationale ombudsman de SVB een aantal vragen voorgelegd. Daarnaast heeft hij een aantal algemeen technische vragen gesteld aan Logius, de organisatie die verantwoordelijk is voor het beheer van MijnOverheid. Deze informatie is in hoofdstuk 2 verwerkt.

1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 van dit rapport wordt beknopt de inhoud en werking van MijnOverheid en de Berichtenbox beschreven. Vervolgens worden in hoofdstuk 3 de uitkomsten van het onderzoek besproken en sluit hoofdstuk 4 af met de conclusies en aanbevelingen. De bijlagen bevatten achtergrondinformatie waarnaar in de hoofdstukken wordt verwezen.

2 MIJNOVERHEID EN DE BERICHTENBOX

2.1 MijnOverheid

MijnOverheid is de website van de overheid waar burgers hun overheidszaken kunnen regelen. Via dit digitale platform is overheidsinformatie van de aangesloten instanties op één plek toegankelijk. Alleen organisaties met een publieke taak kunnen zich aansluiten. Vanaf 2005 is het eerste initiatief tot ontwikkeling van een dergelijke website genomen door de Belastingdienst, het Kadaster, het RDW, de SVB en het UWV. In april 2008 is MijnOverheid in een eerste versie online gegaan. Inmiddels is een groot aantal overheidsorganisaties op MijnOverheid aangesloten, waaronder veel gemeenten en belastingsamenwerkingen. Het beheer van MijnOverheid wordt uitgevoerd door Logius, dienstonderdeel van het Ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). De Afnemersraad MijnOverheid is het belangrijkste adviesorgaan voor Logius en het ministerie van BZK; de SVB is lid van de Afnemersraad.

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 om bijvoorbeeld de vastgelegde gegevens in de Basisregistratie Personen of het Kadaster.

Elke Nederlander van 14 jaar of ouder heeft een eigen account op MijnOverheid. Deze account moet nog wel door de burger worden geactiveerd. Om de account te activeren, logt hij in met zijn persoonlijke DigiD. In oktober 2015 hadden 1,8 miljoen Nederlanders hun account geactiveerd, maar eind april 2016 liep dit aantal op tot vijf miljoen. Inmiddels zijn dit er 5,6 miljoen⁷ (van de in totaal twaalf miljoen te activeren accounts).

Na activering moet bij elk gebruik worden ingelogd met DigiD. In sommige gevallen wordt men doorgelinkt naar de eigen website van de instantie (bijvoorbeeld Mijn SVB), waar men nogmaals met DigiD moet inloggen.

2.2 Berichtenbox

Op MijnOverheid bevindt zich ook de persoonlijke Berichtenbox. In deze digitale postbus ontvangen burgers digitale berichten van de overheid. Ook kunnen zij hun berichten daar bewaren en beheren. Bij de activering van de Berichtenbox moest men tot voor kort de gebruiksvoorwaarden⁸ accepteren. Vanaf 1 november 2015 zijn deze gebruiksvoorwaarden vervangen door de Regeling voorzieningen GDI.⁹ Daarin 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 afnemers. De verplichting tot het regelmatig raadplegen van de Berichtenbox - die wel in de gebruiksvoorwaarden was opgenomen - is in deze regeling vervallen.

Nog niet alle overheidsinstanties zijn op de Berichtenbox aangesloten. Onder 'Instellingen' kan de burger zien welke organisaties meedoen. De burger kan daar zelf

⁷ Volgens opgave van Logius op 20 september 2016.

⁸ Zie voor de relevante artikelen bijlage 1.

⁹ Zie voor de relevante artikelen bijlage 2.

instellingen of groepen van instellingen aan- of uitvinken.¹⁰ In het verleden werd bij activering van de Berichtenbox in een pop-up scherm getoond welke instanties zijn aangesloten. Inmiddels wordt de burger doorgeleid naar de pagina met aangesloten organisaties, omdat het aantal aangesloten organisaties op de Berichtenbox te groot werd om in het registratieproces alle organisaties (op een begrijpelijke manier) te kunnen tonen.

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 'organisaties Berichtenbox' kan men bij elke overheidsinstelling op een informatie-icoontje klikken om te zien welke berichten via de Berichtenbox en welke berichten op papier worden verstuurd.

2.3 E-mailnotificatie

Bij het activeren van een account op MijnOverheid kan men ervoor kiezen om een melding te ontvangen op een e-mailadres als er een nieuw bericht in de Berichtenbox is geplaatst of een wijziging heeft plaatsgevonden in 'Lopende zaken'. Deze functie wordt aangeduid met de term e-mailnotificatie. E-mailnotificatie is niet verplicht. Men mag overigens ook een e-mailadres van iemand anders opgeven. De burger kan instellen dat hij een herinnering ontvangt als hij een bericht in de Berichtenbox na drie weken nog niet geopend heeft.

Als een e-mailaccount wordt afgesloten of niet bestaat, verzenden de meeste providers een foutmelding aan de afzender. In het geval van een e-mailnotificatie wordt deze foutmelding naar Logius verzonden. Logius heeft desgevraagd aangegeven dat Logius na ontvangst van een foutmelding een nieuwe poging doet tot notificatie, maar geen verdere actie onderneemt richting de burger. Daar zijn volgens Logius meerdere redenen voor, onder andere omdat onduidelijk is waarom een notificatie niet aankomt (dat kan ook zijn omdat de mailbox vol is) en omdat Logius niet over contactgegevens van de gebruiker beschikt. Logius kan de burger bijvoorbeeld niet bellen en een brief op zijn postadres is erg kostbaar, aldus Logius. Logius speelt de foutmeldingen niet door naar de overheidsinstantie van wie het bericht afkomstig is. Logius heeft aangegeven dat dit in theorie wel mogelijk zou zijn.

Logius legt de verantwoordelijkheid voor het actueel houden van het e-mailadres bij de burger zelf. Van de burger wordt verwacht dat hij regelmatig inlogt op MijnOverheid en dat hij, als hij kiest voor de notificatiefunctie, zijn e-mailadres up-to-date houdt. Deze verplichting was in het verleden ook opgenomen in de gebruiksvoorwaarden, die men bij activering van de account op MijnOverheid moest accepteren.¹¹ Deze gebruiksvoorwaarden zijn inmiddels vervangen door de Regeling voorzieningen GDI. De Nationale ombudsman constateert dat in de Regeling voorzieningen GDI niets over de e-mailnotificatie is opgenomen.

Logius stelt dat - juist omdat e-mail per definitie onbetrouwbaar is - de e-mailnotificatie slechts is bedoeld als extra service, die geen juridische status heeft. De aanpassing van

¹⁰ Het vinkje voor de Belastingdienst kan niet worden verwijderd. Sinds de inwerkingtreding van de wet Elektronisch berichtenverkeer Belastingdienst per 1 november 2015 is het de bedoeling zoveel mogelijk berichten slechts nog digitaal te versturen.

¹¹ Artikel 2 onder 6 van deze gebruiksvoorwaarden, zie bijlage 1.

de Algemene wet bestuursrecht (Awb) die op dit moment in voorbereiding is, geeft mogelijk wel een zekere wettelijke status aan de notificatie.¹² Dan wordt het verzenden van de notificatie wettelijk verplicht, tenzij de burger heeft aangegeven dat niet te willen. De notificatie krijgt volgens het wetsvoorstel zelfs een zodanige status, dat de overschrijding van een termijn niet aan een burger wordt tegengeworpen als hij de e-mailnotificatie niet heeft ontvangen. De foutmeldingen van de provider bij het verzenden van een e-mailnotificatie krijgen dan dus een veel belangrijkere rol. Als het wetsvoorstel ongewijzigd in werking treedt, zal Logius waarschijnlijk wel actie gaan ondernemen naar aanleiding van foutmeldingen, zo geeft Logius aan. Logius stelt dat het voor de hand ligt dat Logius dat dan zelf doet, in plaats van de foutmeldingen terug te koppelen naar de verschillende overheidsinstanties. Anders zouden burgers mogelijk van meerdere instanties een terugkoppeling krijgen.

Logius heeft in de afgelopen jaren onderzoek gedaan naar mogelijkheden om de notificatie te verbeteren. Deze verbeteringen zijn inmiddels vrijwel allemaal doorgevoerd. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om het opnemen van de afzender en het onderwerp van het Berichtenbox-bericht in de notificatietekst en de verwachte actie van de burger. De herhaalnotificatie als de burger na drie weken het bericht nog niet geopend heeft, is ook een voorbeeld daarvan. Begin 2017 wordt het bovendien mogelijk om e-mailnotificaties aan personen die gemachtigd zijn voor de Berichtenbox te versturen en om berichten vanuit de Berichtenbox naar een tweede e-mailadres (dus niet alleen het eigen e-mailadres) te laten versturen. Logius is verder bezig een app te ontwikkelen die als alternatief kan gelden voor de e-mailnotificatie. De app wordt eveneens begin 2017 verwacht.

¹² Wijziging van de Algemene wet bestuursrecht in verband met de herziening van afdeling 2.3 van die wet (Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer), consultatieversie februari 2016, voorgesteld artikel 2:15d.

3 UITKOMSTEN VAN HET ONDERZOEK

3.1 Inleiding

De Nationale ombudsman heeft naar aanleiding van de ontvangen signalen vooraf een aantal verkennende vragen gesteld aan de SVB over de communicatie rond digitalisering. Deze verkenning heeft ertoe geleid dat de ombudsman een onderzoek heeft geopend en de SVB op een aantal punten nader heeft bevraagd. Daarnaast heeft de ombudsman de informatieverstrekking op MijnOverheid en de website van de SVB bekeken. Dit hoofdstuk bevat de uitkomsten van het onderzoek.

3.2 Informatie over de werking van MijnOverheid

Het verzenden van digitale berichten gebeurt via de Berichtenbox op MijnOverheid. Dit platform fungeert dus eigenlijk als een soort intermediair tussen de aangesloten overheidsinstanties en de mensen die hun account bij MijnOverheid hebben geactiveerd. Zoals in de inleiding is beschreven, functioneert de Berichtenbox alleen goed als mensen deze regelmatig raadplegen en hun actuele e-mailadres registreren als zij een e-mailnotificatie willen ontvangen. Het is dus van groot belang dat burgers weten hoe MijnOverheid werkt.

Op de website van MijnOverheid bestaat de uitleg over de werking van MijnOverheid uit een instructievideo en een rubriek 'veel gestelde vragen'. In het filmpje wordt vooral benadrukt dat men zijn digitale post en persoonlijke gegevens op één plek kan terugvinden. De burger wordt uitgenodigd het gemak te ervaren van digitale communicatie met de overheid. Het belang van het raadplegen van de Berichtenbox en het registreren van het actuele e-mailadres komen niet aan de orde. Onder de 'veel gestelde vragen' wordt bij de vraag 'Hoe zorg ik ervoor dat ik geen berichten mis?' de e-mailnotificatie wel besproken:

Hoe zorg ik ervoor dat ik geen berichten mis?



Om geen berichten te missen moet u regelmatig inloggen op MijnOverheid. Schakel daarnaast uw e-mailnotificatie in. U krijgt dan een e-mail als er nieuwe berichten in uw Berichtenbox zijn. Inschakelen van de e-mailnotificatie kan onder "Instellingen". Daar kunt u ook uw e-mailadres wijzigen.

Ook kunt u instellen dat u een herinnering per e-mail wilt ontvangen. U ontvangt de herinnering op het door u ingevulde e-mailadres als u een bericht in de Berichtenbox na drie weken nog niet geopend heeft.

Welke informatie verstrekt de SVB zelf over de werking van MijnOverheid? De website van de SVB¹³ vermeldde bij de start van het onderzoek het volgende:

Onze post in uw Berichtenbox?

De Berichtenbox op MijnOverheid is uw persoonlijke digitale brievenbus waarin u onze post kunt ontvangen en overzichtelijk bewaren. U logt makkelijk in met uw DigiD. Hierdoor bent u de enige die uw post kan bekijken.

Welke post kunt u ontvangen in uw Berichtenbox?

Digitale berichten van de Belastingdienst komen altijd in uw Berichtenbox. Dit komt doordat de Belastingdienst sommige berichten alleen nog maar digitaal verstuurt.

Verder kunt u kiezen welke informatie u in uw Berichtenbox wilt ontvangen:

- berichten van ons over uw AOW, Anw of kinderbijslag
- een herinnering voor uw APK van RDW
- berichten van UWV

Ook steeds meer gemeenten sluiten aan. U ontvangt dan bijvoorbeeld de oproep uw reisdocument of rijbewijs te vernieuwen in uw Berichtenbox.

Hoe weet u dat er post is

Kijk regelmatig in uw Berichtenbox zodat u geen post mist. Wilt u liever een e-mail ontvangen als er post voor u is, ga dan naar MijnOverheid, log in met uw DigiD en geef uw e-mailadres op bij 'Instellingen'.

- *Activeer uw account op MijnOverheid en gebruik uw Berichtenbox *

De link leidt de bezoeker van de SVB-website naar de website van MijnOverheid.

¹³ www.svb.nl, geraadpleegd op 10 augustus 2016.

Inmiddels heeft de SVB de informatie op de eigen website uitgebreid¹⁴:

Hoe werkt digitale post?

Hoe ontvangt u post van de SVB digitaal? Dat kan met de Berichtenbox van MijnOverheid. De Berichtenbox is uw persoonlijke brievenbus waarin u niet alleen post van de SVB, maar ook van de Belastingdienst en andere overheidsinstanties ontvangt en bewaart. Overzichtelijk, veilig en altijd beschikbaar.

Wat zijn de voordelen van MijnOverheid?

Op MijnOverheid ziet u in één oogopslag welke persoonlijke gegevens de overheid van u heeft vastgelegd. Zo kunt u controleren hoe u bij het Kadaster, WOZ of Basisregistratie Personen geregistreerd bent. Ook vindt u hier veel gestelde vragen en een filmpje over MijnOverheid en de Berichtenbox.

Activeer uw account op MijnOverheid en gebruik uw Berichtenbox

Welke digitale post ontvangt u van de SVB?

U ontvangt uw post over uw kinderbijslag, AOW of Anw in uw Berichtenbox. Als er nieuwe berichten voor u zijn, ontvangt u automatisch een e-mail.

- *Bekijk de veel gestelde vragen over de Berichtenbox*

De link naar de veel gestelde vragen over de Berichtenbox leidt naar een nieuwe pagina op de website van de SVB, met vragen en antwoorden over de Berichtenbox. Dit zijn vragen als 'Krijg ik direct al mijn post van de SVB in de Berichtenbox?', 'Kan ik mijn post ook op papier blijven ontvangen?' en 'Hoe weet ik dat er post voor mij is?'. In het antwoord op de laatstgenoemde vraag wordt vermeld dat men ervoor kan kiezen om een e-mail te krijgen als er een nieuw bericht in de Berichtenbox is geplaatst.

3.3 Gewenningsperiode

De SVB verstuurt sinds 2009 berichten via de Berichtenbox aan burgers die binnen MijnOverheid hebben aangegeven post van de SVB digitaal te willen ontvangen. De burger ontving de berichten van de SVB tijdelijk zowel elektronisch als op papier. De periode van 2009 tot juli 2012 betrof een gewenningsperiode, deels om burgers te laten wennen aan de digitale verzending en deels om de risico's van eventuele kinderziektes op te vangen. Desgevraagd geeft de SVB aan dat er geen specifiek uitrolplan is opgesteld voor de overgangperiode naar digitale communicatie. Wel is er beleid opgesteld over de uitzonderingscategorieën op digitale verzending, waarover later meer. De gewenningsperiode heeft geduurd tot juli 2012. Voor de TOG-toekenning-beschikkingen geldt volgens de SVB dat deze vanaf 16 juli 2012 uitsluitend digitaal werden verstuurd en dus niet ook nog eens per post.

Mevrouw De Koning stelt dat de toekenning van de TOG in 2013 nog per post aan haar werd verzonden. Volgens haar was het bericht in de Berichtenbox over het indicatiebesluit het eerstvolgende bericht vanuit de SVB. Zij gaf aan een dergelijk belangrijk bericht niet digitaal te verwachten, zeker nu de toekenning-beschikking haar eerder op papier werd toegezonden. De SVB stelt dat dit bericht enkel digitaal zou

¹⁴ www.svb.nl; geraadpleegd op 4 januari 2017.

moeten zijn verstuurd en geeft aan dat uit het computersysteem niet is gebleken op welke manier de burger in het bezit is gekomen van een papieren versie van de beschikking.

Bij navraag bij mevrouw De Koning tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman gaf zij aan door het tijdsverloop de betreffende beschikking niet meer te kunnen achterhalen. Wel blijkt uit haar inloggeschiedenis op MijnOverheid, zoals overgelegd door de SVB in de gerechtelijke procedure, dat zij in die periode niet heeft ingelogd op de Berichtenbox. Als zij kennis heeft genomen van de beschikking, waarvan zij overtuigd is, kan dit slechts op papier zijn geweest, aldus mevrouw De Koning.

3.4 Overgang naar uitsluitend elektronische berichten

In juli 2012 kwam de gewenningsperiode ten einde. De Nationale ombudsman heeft de SVB gevraagd of de SVB op dat moment aan burgers met een Berichtenbox kenbaar heeft gemaakt dat de gewenningsperiode was afgelopen en dat zij voortaan de post slechts digitaal zou gaan verzenden.

De SVB geeft aan dat de mensen die al gebruik maakten van de Berichtenbox hierover niet afzonderlijk zijn geïnformeerd. Volgens de SVB waren zij er al van op de hoogte dat de dubbele verzending een tijdelijke situatie was. Daarnaast werd in alle communicatie-uitingen van destijds (website en brieven) aangegeven dat de brieven slechts tijdelijk ook nog per post verstuurd werden. Op de website van de SVB werd dit tot 16 juli 2012 aangegeven met het volgende bericht:

Uw SVB post digitaal?

Wilt u als klant van de SVB uw brieven niet meer op papier ontvangen? Kies dan voor een persoonlijke Berichtenbox bij de overheid.

Hoe regelt u dat?

Maak een account aan op Mijn Overheid. U heeft dan een persoonlijke internetpagina met een Berichtenbox bij de overheid. Uw SVB brieven komen in de Berichtenbox binnen. Voorlopig ontvangt u onze brieven ook nog op uw adres.

Meld u aan voor de Berichtenbox op mijn.overheid.nl. U gaat naar een externe site. Deze opent in een nieuw venster.

Vanaf 16 juli 2012 is deze tekst gewijzigd naar:

Uw SVB post digitaal?

Wilt u als klant van de SVB uw brieven niet meer op papier ontvangen? Kies dan voor een persoonlijke Berichtenbox bij de overheid.

Hoe regelt u dat?

Maak een account aan op Mijn Overheid. U heeft dan een persoonlijke internetpagina met een Berichtenbox bij de overheid. De meeste brieven van de SVB komen dan in de Berichtenbox binnen. Er zijn brieven die niet geschikt zijn voor de Berichtenbox. Deze ontvangt u op uw adres.

In feite is dus alleen de zin 'Voorlopig ontvangt u onze brieven ook nog op uw adres' uit het bericht verwijderd.

Overigens geeft de SVB aan dat de post nog steeds op papier wordt verstuurd naar de burger die geen Berichtenbox heeft. De SVB zegt dat ook in de toekomst te blijven doen. Tenminste, dit geldt voor alle belangrijke ('need to know') berichten. Het magazine UW AOW, dat slechts 'nice to know' informatie bevat, wordt uitsluitend digitaal verzonden.¹⁵ Voor berichten over het persoonsgebonden budget maakt de SVB nog geen gebruik van de Berichtenbox, maar wil dat wel graag gaan doen. Bij een aantal kleinere regelingen (verzetsdeelnemers, vrijwillige verzekering) wordt eveneens geen gebruik gemaakt van de Berichtenbox. Het streven van de SVB is wel om steeds meer brieven geschikt te maken voor de Berichtenbox.

3.5 Uitzonderingen op digitale verzending

De SVB verstuurt niet al haar berichten digitaal naar mensen die zich hebben aangemeld voor de Berichtenbox. Een deel van de berichten wordt uitgezonderd van de digitale berichtenstroom en wordt uitsluitend per post verstuurd. De Nationale ombudsman merkte op dat de berichtgeving van de SVB over de vraag welke stukken per post en welke stukken digitaal worden verzonden, niet eenduidig is. Hij heeft de SVB daarover bevestigd.

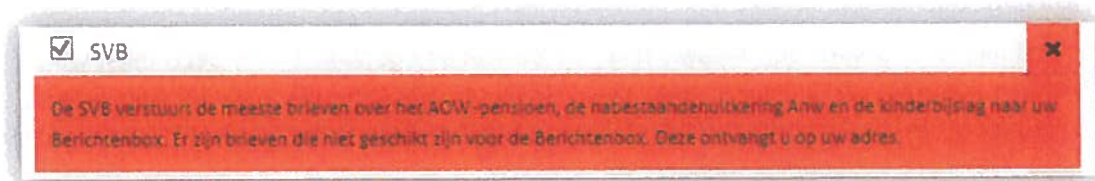
Op MijnOverheid is onder de 'veel gestelde vragen' deze vraag met bijbehorend antwoord opgenomen:

Welke berichten ontvang ik via de Berichtenbox en welke op papier?

Een organisatie die op de Berichtenbox is aangesloten, verstuurt vaak nog niet alle post via de Berichtenbox, maar een deel ook nog via de gewone post. Ook kan het zijn dat u sommige berichten tijdelijk (bij wijze van gewenning) zowel in uw Berichtenbox als per gewone post ontvangt. Welke berichten u via de Berichtenbox ontvangt (en welke op papier), ziet u door naar "Instellingen" te gaan, en onder "Organisaties Berichtenbox" bij de betreffende organisatie te klikken op het informatie-icoontje.

¹⁵ Zie hierover het rapport van de Nationale ombudsman 2016/077.

Op MijnOverheid wordt dus verwezen naar de informatie onder het icoontje bij de betreffende instelling. Onder het informatie-icoon van de SVB wordt vermeld:



De heer Verhagen leidde uit deze tekst af dat het bij de laatstgenoemde categorie gaat om brieven die te belangrijk zijn voor de Berichtenbox:

'Dit betekent dat u soms dus wel brieven verstuurt omdat die, zoals ik het begrijp, te belangrijk zijn voor de Berichtenbox. Mijns inziens zou dat zeker brieven moeten betreffen die financiële gevolgen hebben voor de betreffende mensen'.

Op de eigen website formuleerde¹⁶ de SVB de mogelijkheid tot het ontvangen van berichten via Berichtenbox anders:

U kunt bijvoorbeeld uw post over uw kinderbijslag, AOW of Anw in uw Berichtenbox laten bezorgen. Of een pensioenoverzicht naar de Berichtenbox laten sturen.

Uit deze mededeling valt ook niet op te maken welke post naar de Berichtenbox wordt gestuurd; de indruk wordt gewekt dat de burger bij de SVB zelf een keuze kan maken welke post hij wel en welke post hij niet in de Berichtenbox laat bezorgen. Inmiddels is overigens een andere tekst op de website van de SVB¹⁷ geplaatst:

Welke post kunt u ontvangen in uw Berichtenbox?

Digitale berichten van de Belastingdienst komen altijd in uw Berichtenbox. Dit komt doordat de Belastingdienst sommige berichten alleen nog maar digitaal verstuurt.

Verder kunt u kiezen welke informatie u in uw Berichtenbox wilt ontvangen:

- berichten van ons over uw AOW, Anw of kinderbijslag
- een herinnering voor uw APK van RDW
- berichten van UWV

Ook steeds meer gemeenten sluiten aan. U ontvangt dan bijvoorbeeld de oproep uw reisdocument of rijbewijs te vernieuwen in uw Berichtenbox.

Uit deze informatie volgt wel dat de keuze die de burger kan maken, ziet op de overheidsinstelling waarvan hij de post wil ontvangen en niet op het soort berichten van

¹⁶ www.svb.nl; geraadpleegd op of omstreeks 24 maart 2016

¹⁷ www.svb.nl; geraadpleegd op 10 augustus 2016

de SVB dat hij wel of niet via de Berichtenbox wil ontvangen. De berichten die de burger van de SVB kan ontvangen, betreffen volgens dit bericht post over AOW, Anw of kinderbijslag.

De informatie op de website van de SVB blijft uiteraard voortdurend in ontwikkeling. Inmiddels is er alweer een nieuwe tekst op de website geplaatst.¹⁸ In deze tekst wordt vermeld dat post over de kinderbijslag, AOW en Anw via de Berichtenbox wordt verstuurd. In de link naar de pagina met veel gestelde vragen over de Berichtenbox is nu extra informatie opgenomen, onder meer:

Krijg ik direct al mijn post van de SVB in de Berichtenbox?

Nee, niet alle post is geschikt voor de Berichtenbox. Bijvoorbeeld een door u in te vullen formulier ontvangt u niet in uw Berichtenbox. Wij vinden dit namelijk niet klantvriendelijk, omdat u dan zelf moet printen. Dit kan niet iedereen en het kost u ook geld vanwege papier en inkt. Ook brieven aan derden, curators en bewindvoerders gaan niet naar de Berichtenbox.

Kan ik mijn post ook op papier blijven ontvangen?

Nee. Als u kiest voor de Berichtenbox, dan stopt de postbezorging op papier. Overigens stuurt de SVB niet alle post naar de Berichtenbox.

De SVB geeft tijdens het onderzoek aan de Nationale ombudsman aan dat er bij de overgang naar digitale communicatie beleid is opgesteld over welke berichten wel en niet naar de Berichtenbox kunnen worden gestuurd. De SVB hanteert een uitgebreide tabel waarin die keuze per soort brief is aangegeven. Hieraan liggen vaste criteria ten grondslag.

De SVB stelt dat volgens dit beleid de volgende brieven niet naar de Berichtenbox worden verstuurd:

- bevestiging van een wijziging van het rekeningnummer;
- bevestiging van het postadres;
- alle onderzoeksformulieren en terugzendbijlages;
- brieven aan personen die onder curatele of bewind staan;
- brieven aan derden;
- brieven gericht aan meerdere personen (beide partners, beide ouders, erven).

Aan de afzonderlijke uitzonderingscategorieën liggen verschillende redenen ten grondslag. Dit zijn klantvriendelijke overwegingen (de burger hoeft de terugzendbijlages niet zelf te printen), maar ook systeemtechnische overwegingen en maatregelen voor frauderisico's (bijvoorbeeld de wijziging van een rekeningnummer), aldus de SVB.

Uit het voorgaande volgt dat de SVB geen onderscheid maakt tussen een algemene brief (bijvoorbeeld een informatiebrief over een wetswijziging) of een beschikking in de zin van de Awb, met de daaraan verbonden rechtsgevolgen (termijnen voor bezwaar en beroep). De SVB benadrukt dat het uitgangspunt is dat degenen met een Berichtenbox voor de

¹⁸ Zie onder 2.2. www.svb.nl; geraadpleegd op 4 januari 2017.

SVB-post al hun berichten digitaal ontvangen, tenzij er in het beleid een uitzondering is opgenomen voor het betreffende poststuk.

Het hiervoor beschreven beleid over de uitzonderingscategorieën dat de SVB hanteert, is niet gepubliceerd. De SVB geeft desgevraagd zelf aan dat burgers dan ook moeilijk kunnen weten welke brieven zij wel en welke zij niet via de Berichtenbox ontvangen. De SVB merkt daarbij op dat deze kennis voor de burger eigenlijk niet relevant is; men ontvangt ofwel een brief in de brievenbus ofwel een notificatie per e-mail dat er een nieuw bericht in de Berichtenbox is geplaatst.

3.6 Foutmeldingen e-mailnotificatie

Wanneer een nieuw bericht in de Berichtenbox wordt geplaatst, wordt er een e-mail verzonden naar het door de burger opgegeven e-mailadres. In de bij de Nationale ombudsman bekende zaken bereikte deze notificatie de betreffende personen niet. In het geval van de heer Verhagen was er één e-mailadres gekoppeld aan de Berichtenboxen van beide echtgenoten. Toen hij een e-mailnotificatie ontving, keek hij alleen in zijn eigen Berichtenbox, terwijl het betreffende bericht aan zijn echtgenote was gericht en het dus in haar Berichtenbox terecht kwam. Mevrouw De Koning had haar Berichtenbox twee jaar daarvoor geactiveerd, had sindsdien niet meer ingelogd en had een e-mailadres opgegeven dat inmiddels niet meer in gebruik was.

Naar aanleiding van het niet meer in gebruik zijnde e-mailadres, rees bij de Nationale ombudsman de vraag of de SVB via Logius foutmeldingen ontvangt wanneer een e-mailadres niet meer bestaat of onjuist is gespeld door de afzender. De SVB antwoordt daarop ontkennend. Logius ontvangt als rechtstreekse afzender de foutmeldingen overigens wel.¹⁹ De SVB verwijst - net als Logius - naar de gebruiksvoorwaarden²⁰ die een burger accepteert bij het activeren van een account op MijnOverheid. In de gebruiksvoorwaarden is in artikel 2 opgenomen dat de burger bij het activeren van zijn Berichtenbox ermee akkoord gaat dat hij zijn Berichtenbox regelmatig bekijkt en de wijziging van zijn e-mailadres via MijnOverheid doorgeeft.²¹

De SVB constateert dat niet meer gebruikte e-mailadressen een probleem vormen voor de notificatie. In de huidige overgangsfase, waarin de burger nog moet wennen aan het fenomeen Berichtenbox, gaat dit af en toe nog mis, zo onderkent de SVB. De SVB heeft in zijn reactie op het verslag van bevindingen overigens aangegeven dat als de SVB een mailserverbericht zou ontvangen in verband met een onbestelbare e-mailnotificatie, het voor de hand ligt dat het bericht alsnog per post wordt gestuurd.

¹⁹ Zie onder 2.3.

²⁰ Zie bijlage 1.

²¹ De gebruiksvoorwaarden zijn, zoals hiervoor beschreven, met ingang van 1 november 2015 echter vervangen door de Regeling voorzieningen GDI, zie ook onder 2.2 en 2.3. Zoals reeds is opgemerkt, is in deze Regeling wel opgenomen dat de burger verklaart langs elektronische weg bereikbaar te zijn, maar is de verplichting tot regelmatig raadplegen van de Berichtenbox vervallen en is niets opgenomen over de notificatiefunctie.

4 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

4.1 Inleiding

Digitalisering zal de komende jaren één van de belangrijkste projecten van de overheid zijn. Burgers merken daar al veel van en in de toekomst zullen de veranderingen slechts toenemen. De Nationale ombudsman kan zich vinden in de ambitie van de overheid om haar dienstverlening steeds verder te digitaliseren. Wel moet het perspectief van de burger daarbij niet uit het oog worden verloren.

Dit onderzoek wil bijdragen aan het verbeteren van het digitaliseringstraject van de overheid. Het onderzoek richt zich op de vraag wat de burger van de SVB mag verwachten met betrekking tot de communicatie rond het digitaliseringsproces. Het gaat dus vooral om de informatieverstrekking van de SVB aan de burger tijdens dat proces. De Nationale ombudsman zal het handelen van de SVB dan ook toetsen aan het behoorlijkheidsvereiste van goede informatieverstrekking.

4.2 Kanaalkeuze

De Nationale ombudsman vindt het belangrijk dat de SVB aan de burger de keuze laat om al dan niet mee te digitaliseren. Het uitgangspunt is dat de SVB graag digitaal communiceert als dat kan, maar dat altijd een papieren alternatief wordt geboden (de 'opt-out' regeling). Alleen voor *nice to know* informatie wordt een uitzondering gemaakt, deze wordt soms enkel digitaal beschikbaar gesteld. De Nationale ombudsman kan zich daarin vinden. Burgers die niet mee willen of mee kunnen in het digitaliseringsproces, blijven immers altijd in de gelegenheid om *need to know* informatie op papier te blijven ontvangen.

4.3 Informatieverstrekking over werking MijnOverheid

Het verzenden van digitale berichten gebeurt via MijnOverheid. Dit platform fungeert als intermediair tussen de aangesloten overheidsinstanties en de burgers die hun account hebben geactiveerd. De Nationale ombudsman vindt het belangrijk dat voor iedereen duidelijk is hoe MijnOverheid en de Berichtenbox werken. Uit de signalen die hij van burgers ontvangt, leidt hij echter af dat niet iedereen zich realiseert dat hij na activering van zijn account in beginsel slechts nog digitale berichten ontvangt en dat hij daartoe zelf regelmatig zijn Berichtenbox moet raadplegen. Als burgers daardoor berichten met rechtsgevolgen mislopen, kan dit grote gevolgen hebben, bijvoorbeeld het ongebruikt verstrijken van een bezwaartermijn. Het is dan ook van het grootste belang dat de burger goed op de hoogte is van de werking van MijnOverheid en de verantwoordelijkheden die dit met zich meebrengt.

Voor de Nationale ombudsman geldt daarom het uitgangspunt dat de burger goed geïnformeerd moet worden over de werking van het internetplatform MijnOverheid en de bijbehorende Berichtenbox.

De SVB communiceerde op de eigen website summier over de werking van MijnOverheid. Er werd slechts vermeld dat de burger zich kan aanmelden voor een Berichtenbox en dat de meeste berichten van de SVB dan digitaal naar de Berichtenbox worden verstuurd. Inmiddels is deze informatie uitgebreider en wordt er nu bij vermeld dat de burger regelmatig in de Berichtenbox moet kijken, zodat hij geen post mist. Daarbij

is een link opgenomen naar de website van MijnOverheid. Op de website van MijnOverheid is vervolgens een instructievideo te vinden en antwoorden op 'veel gestelde vragen'.

De informatieverstrekking via MijnOverheid is in handen van Logius, het dienstonderdeel van het ministerie van BZK dat verantwoordelijk is voor de uitvoering van onder andere MijnOverheid. De Nationale ombudsman ziet het echter ook als de taak van de overheidsinstanties die van MijnOverheid gebruik maken om zich ervan te vergewissen dat de informatieverstrekking aan de burger (zowel op de eigen website als op de website van MijnOverheid) voldoet. Organisaties die zijn aangesloten bij MijnOverheid zijn via de Afnemersraad immers in de gelegenheid om hierop invloed uit te oefenen.

De Nationale ombudsman vindt de informatieverstrekking via MijnOverheid op dit moment vrij summier. De burger wordt niet actief geïnformeerd dat hij regelmatig de Berichtenbox moet raadplegen en dat hij zijn actuele e-mailadres moet registreren.

De SVB verstrekt op haar eigen website aanvullende informatie. De Nationale ombudsman stelt vast dat de aansporing om regelmatig in de Berichtenbox te kijken, zodat men geen post mist, helaas recent van de website is verdwenen. Ook wordt er nu vermeld dat men 'automatisch' een e-mail ontvangt als er nieuwe berichten in de Berichtenbox staan. Dit is echter alleen het geval als men een e-mailadres opgeeft. Wel heeft de SVB een nieuwe pagina toegevoegd met veel gestelde vragen en de antwoorden daarop. Bij de vraag 'Hoe weet ik dat er post voor mij is?' wordt vermeld dat men zich kan aanmelden voor e-mailnotificatie.

Naar het oordeel van de Nationale ombudsman kan de informatieverstrekking door de SVB beter. Hij geeft daarom als aanbeveling mee dat de SVB de burger wijst op het belang van het regelmatig raadplegen van de Berichtenbox en van het registreren van het actuele e-mailadres, gelet op de belangrijke rol van de e-mailnotificatie. Dit geldt temeer omdat deze verplichtingen, die in de gebruiksvoorwaarden voor MijnOverheid stonden, niet zijn overgenomen in de nu geldende Regeling voorzieningen GDI. De burger kan dit dus niet meer in de van toepassing zijnde regels nalezen.

4.4 Informatieverstrekking rond gewenningsperiode

Sommige overheidsinstanties hanteren in hun digitaliseringsproces een gewenningsperiode. Deze periode dient ervoor om de burger aan de digitale post te laten wennen en voor de overheidsinstantie zelf om eventuele storingen of kinderziektes in het systeem te kunnen opsporen en verhelpen. De SVB hanteerde een gewenningsperiode van 2009 tot juli 2012.

De Nationale ombudsman is van mening dat een dergelijke gewenningsperiode voor burgers een goede manier is om aan digitalisering te wennen. Hij vindt het wel van belang dat de overheidsinstantie de burger duidelijk informeert wat een gewenningsperiode inhoudt. Betekent een gewenningsperiode dat alle post ook nog op papier wordt verzonden? Of alleen de belangrijke berichten met rechtsgevolgen? Betekent een gewenningsperiode ook dat in die periode coulant wordt omgegaan met mensen die belangrijke digitale post hebben gemist? Bovendien kan het hanteren van een gewenningsperiode juridische vragen oproepen. Welk bericht is tijdens de gewenningsperiode leidend voor de ingangsdatum van bezwaar- en beroepstermijnen:

de digitale versie of de brief per post?²² De Nationale ombudsman is van oordeel dat de overheidsinstantie de burger over dergelijke belangrijke zaken rond een gewenningsperiode moet informeren.

De noodzaak tot het informeren van de burger wordt des te groter aan het einde van een gewenningsperiode. Dan verandert er namelijk weer iets voor de burger. De SVB heeft haar klanten niet geïnformeerd dat berichten vanaf juli 2012 enkel digitaal zouden worden verstuurd. De SVB heeft slechts de tekst op de website aangepast, waarbij de zin *'Voorlopig ontvangt u onze brieven ook nog op uw adres'* is verwijderd. Dit schept verwarring. Burgers weten niet wat zij kunnen verwachten. Eerst krijgen zij lange tijd hun brieven zowel digitaal als op papier. Opeens stopt de papieren berichtenstroom en ontvangen burgers hun berichten alleen nog digitaal. De kans is groot dat een burger dan een digitaal bericht mist. Hij ging ervan uit dat hij de berichten ook per post ontving, dus was er geen dringende noodzaak om zijn Berichtenbox te raadplegen. Daar komt bij dat veel burgers er (overigens onterecht) van uitgaan dat de belangrijke berichten nog wel per post zullen blijven komen. Een gewenningsperiode met dubbele verzending (digitaal en per post) sterkt mensen in deze gedachte. Als er dan daadwerkelijk een moment komt waarop alleen nog digitale verzending plaatsvindt, dan moet de burger daarvan op de hoogte worden gesteld.

Zoals onder 3.1 is beschreven, is één van de klagers ervan overtuigd dat zij de toekenningsbeschikking in 2013 nog op papier heeft ontvangen. De SVB stelt echter dat de gewenningsperiode op dat moment al was beëindigd en dat zij geen papieren versie kan hebben ontvangen. De Nationale ombudsman kan niet vaststellen wie er gelijk heeft. Hoe het ook zit, het onderstreept in elk geval dat het voor de burger niet altijd duidelijk is welke berichten er op papier komen en welke digitaal.

Belangrijk is daarbij dat mensen soms maar sporadisch berichten ontvangen van een overheidsinstantie. In de gevallen van de TOG ontving de burger slechts één keer per jaar een bericht van de SVB in verband met het overleggen van een indicatiebesluit. Dit zal bijvoorbeeld bij de kinderbijslag over het algemeen nog minder vaak zijn. Bij een dergelijke lage frequentie is de burger er mogelijk niet op gespitst dat hij een bericht kan verwachten. Soms hebben burgers al enige tijd geleden een account aangemaakt op MijnOverheid met het idee 'het kan ooit weleens handig zijn'. Zij realiseren zich onvoldoende dat alle berichten van de aangesloten instanties voortaan uitsluitend digitaal worden verstuurd.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat overheidsinstanties burgers moeten informeren bij 'mijlpalen' in het digitaliseringsproces, zeker als de burger van deze verandering rechtstreeks de gevolgen ondervindt. Dat is bijvoorbeeld het geval bij het starten van een gewenningsperiode. Dan moet de burger op de hoogte zijn wat de gewenningsperiode inhoudt, hoe lang deze periode duurt en wat de (juridische) gevolgen voor hem zijn. Maar ook bij het einde van de gewenningsperiode heeft de overheid een taak. De overheidsinstantie dient de burger te informeren dat de periode waarin werd gecommuniceerd via twee kanalen ten einde komt en dat voortaan alle berichten uitsluitend digitaal worden verstuurd.

²² Tijdens de invoering van de Wet EBV is daar in de Tweede Kamer aandacht voor gevraagd, zie Kamerstukken II 2014/15, 34 196, nr. 18, p. 4.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat de SVB bij het einde van de gewenningsperiode tekort is geschoten in de informatieverstrekking. Slechts de tekst op de website is aangepast, maar burgers zijn niet actief geïnformeerd. De gewenningsperiode ligt al enige tijd achter ons. De SVB heeft echter aangegeven de digitalisering verder te willen uitbreiden, bijvoorbeeld naar de communicatie over het persoonsgebonden budget en een aantal kleinere regelingen. De Nationale ombudsman ziet daarin aanleiding om de SVB de aanbeveling te doen om burgers bij een 'mijlpaal' in het digitaliseringsproces actief te informeren, zeker als er op dat moment concreet iets voor hem verandert of er rechtsgevolgen aan verbonden zijn. Daarnaast beveelt hij aan om bij de start en bij het einde van een gewenningsperiode actief te informeren over de duur, de inhoud en de (juridische) gevolgen van deze periode.

4.5 Uitzonderingen op digitale verzending

Burgers mogen ervan uitgaan dat zij - na het einde van een gewenningsperiode - de post van de door hen op MijnOverheid geselecteerde instanties voortaan alleen in de Berichtenbox ontvangen. Als de overheidsinstantie er desondanks toch voor kiest om berichten per post te sturen, dan brengt dit verplichtingen met zich mee. De SVB verstuurt niet alle berichten digitaal, een aantal berichten is van digitale verzending uitgezonderd. Maar welke berichten zijn dat dan?

De informatieverstrekking door de SVB hierover is niet eenduidig. Op MijnOverheid wordt verwezen naar het informatie-icoon bij de betreffende overheidsinstantie. De informatie bij het icoontje van de SVB op MijnOverheid vindt de Nationale ombudsman verwarrend: 'De meeste brieven' worden verstuurd naar de Berichtenbox, maar 'er zijn brieven die niet geschikt zijn voor de Berichtenbox'. Wat zijn 'de meeste brieven' en welke brieven zijn 'niet geschikt voor de Berichtenbox'? De website van de SVB biedt ook geen verduidelijking. In het meest recente nieuwsbericht op de website wordt wel beschreven voor welke uitkeringen de SVB gebruik maakt van de Berichtenbox, maar niet welke soorten berichten dit betreft. In de antwoorden op de veel gestelde vragen komt wel terug dat niet alle poststukken digitaal worden verzonden. Deze lijst bevat een aantal voorbeelden.

Uit de reactie van de SVB aan de Nationale ombudsman in het kader van dit onderzoek blijkt echter dat alleen specifieke categorieën berichten nog per post worden verzonden, bijvoorbeeld terugzendbijlages en fraudegevoelige gegevens. Een aantal van deze categorieën wordt genoemd bij de veel gestelde vragen op de website, maar niet allemaal. De SVB stelt dat de burger niet hoeft te weten om welke soort berichten dat gaat; hij krijgt het bericht ofwel over de post, ofwel digitaal.

De Nationale ombudsman vindt dat de SVB daarmee onvoldoende oog heeft voor het perspectief van de burger. Als burgers niet weten langs welke weg zij een bericht van de overheidsinstantie zullen ontvangen, is de kans immers groter dat zij een bericht zullen missen. Zoals eerder beschreven, kan het mislopen van een overheidsbericht grote gevolgen hebben, bijvoorbeeld het verstrijken van bezwaartermijnen. Bovendien volgt uit de signalen die de Nationale ombudsman ontving dat men zelf gaan invullen wat onder 'de meeste brieven' valt. Het is niet vreemd dat men denkt dat dit 'belangrijke berichten' zijn, dus berichten met rechtsgevolgen of berichten waarop zij actie moeten ondernemen. En trouwens, hoe weet je of je alle post hebt ontvangen? De burger kan bijvoorbeeld voor

langere tijd in het buitenland verblijven, alleen zijn Berichtenbox regelmatig controleren en in de veronderstelling verkeren dat hij zijn papieren post van de SVB niet in de gaten hoeft te houden. Dit blijkt dus niet het geval te zijn.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat de informatie die de SVB via MijnOverheid en op de eigen website vermeldt over welke brieven wel en niet digitaal worden verzonden, onvoldoende duidelijk is en onnodig verwarring scheidt. De informatieverstrekking schiet op dit punt tekort. Als de SVB het beleid heeft welke categorieën berichten worden uitgezonderd van digitale verzending, dan kan dit ook worden gepubliceerd, in elk geval de opsomming zoals deze aan de ombudsman is verstrekt. Zo weet de burger dat alle brieven - ook de belangrijke - naar zijn Berichtenbox worden verstuurd en dat hij alleen in de genoemde categorieën brieven op papier kan verwachten.

De Nationale ombudsman ziet hierin aanleiding om de SVB de aanbeveling te doen om de burger te informeren welke berichten digitaal en welke per post worden verstuurd. Publiceer (bijvoorbeeld op de website) de uitzonderingscategorieën.

Daarnaast doet hij de aanbeveling om aan burgers die zijn aangemeld bij de Berichtenbox - als berichten desondanks per post worden verstuurd - een digitale notificatie te versturen van de verzending. De burger kan dan altijd op één plek zien welke correspondentie er met de overheidsinstantie is geweest. Hij weet dan dat hij de papieren versie moet bewaren, omdat het bericht niet digitaal beschikbaar is.

4.6 Foutmeldingen e-mailnotificatie

De e-mailnotificatie is een hulpmiddel voor het regelmatig controleren van de Berichtenbox op nieuwe berichten. In de praktijk blijkt voor veel mensen de ontvangst van de e-mailnotificatie het enige moment te zijn waarop zij hun Berichtenbox op nieuwe berichten controleren, zeker als zij slechts sporadisch berichten van de overheid ontvangen.

De kans bestaat dat sommige burgers zich nog onvoldoende realiseren dat het up-to-date houden van het e-mailadres waarop zij bereikbaar zijn, erg belangrijk is. De SVB en Logius verwijzen naar de gebruiksvoorwaarden van MijnOverheid, waarin een verplichting was opgenomen de Berichtenbox regelmatig te raadplegen en het e-mailadres actueel te houden. Deze gebruiksvoorwaarden zijn inmiddels echter vervangen door de Regeling voorzieningen GDI en in daarin zijn deze verplichtingen weggefallen. De informatieverstrekking daarover is dan van extra belang, zoals hiervoor onder 4.3 aan de orde is gekomen.

De Nationale ombudsman begrijpt dat de burger zelf verantwoordelijk is voor het actueel houden van zijn e-mailadres, de overheid kan het juiste e-mailadres immers niet zelf achterhalen. Toch zijn er ook gevallen waarin de overheid een concreet signaal ontvangt dat de bezorging van de e-mailnotificatie niet is gelukt, namelijk in de vorm van een foutmelding. De ombudsman realiseert zich dat niet in alle gevallen waarin het bericht niet aankomt een foutmelding wordt verstuurd. Maar als een e-mailaccount daadwerkelijk is afgesloten of een niet-bestaand e-mailadres wordt gebruikt, is dat wel het geval.

Gelet op het grote belang van de e-mailnotificatie in de praktijk, is de Nationale ombudsman van oordeel dat de overheid na ontvangst van een foutmelding die erop wijst

dat het e-mailadres niet wordt gebruikt, contact moet opnemen met de burger om hem daarop te wijzen en in de gelegenheid te stellen een ander e-mailadres op te geven. Van Logius heeft de Nationale ombudsman vernomen dat deze foutmeldingen sinds oktober 2016 worden geregistreerd en dat in de Afnemersraad het idee reeds is geuit om bij regelmatige foutmeldingen een brief te versturen naar het adres van die persoon in de Basisregistratie Personen om hem daarop te wijzen. De ombudsman is echter van oordeel dat op iedere foutmelding zou moeten worden gereageerd. Als iemand maar enkele keren per jaar post van de overheid ontvangt, zullen er immers slechts sporadisch foutmeldingen worden verstuurd. Dan zal pas na langere tijd contact worden opgenomen met de burger, terwijl hij dan al een aantal berichten heeft gemist.

De SVB heeft in reactie op het verslag van bevindingen overigens aangegeven dat het voor de hand ligt dat de SVB bij ontvangst van een onbestelbare e-mailnotificatie het bericht alsnog per post verstuurt. Tot nu toe doet de SVB dit echter niet.

De Nationale ombudsman doet de SVB dan ook de aanbeveling om in beleid op te nemen dat actie wordt ondernomen op een foutmelding na een e-mailnotificatie. Dit kan door in contact te treden met de burger om hem daarop te wijzen en in de gelegenheid te stellen een ander e-mailadres op te geven, maar ook door de brief alsnog per post te versturen. Wie daadwerkelijk de handeling verricht - Logius of de SVB zelf - kan onderling worden afgestemd.

4.7 Conclusies

In dit onderzoek staat de vraag centraal wat burgers van de SVB - en ook van overheidsinstanties in het algemeen - mogen verwachten op het gebied van informatieverstrekking rond het digitaliseringsproces.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat de burger van de SVB mag verwachten dat deze - in aanvulling op de informatie verstrekt via MijnOverheid - op zijn website duidelijke informatie verstrekt over de werking van MijnOverheid en hem daarbij doorverwijst naar andere websites met uitgebreidere informatie. Hij is van oordeel dat de informatieverstrekking door de SVB in aanvulling op de informatie van MijnOverheid zelf kan worden verbeterd. De Nationale ombudsman geeft daarom als aanbeveling mee dat de SVB de burger wijst op het belang van het regelmatig raadplegen van de Berichtenbox en van het registreren van het actuele e-mailadres, gelet op de belangrijke rol van de e-mailnotificatie.

Ten tweede mag de burger naar het oordeel van de Nationale ombudsman verwachten dat de SVB hem informeert bij grote veranderingen in het digitaliseringsproces waarvan de burger gevolgen ondervindt. Dit geldt bijvoorbeeld aan het begin en aan het einde van een gewenningsperiode. De burger moet daarnaast ervan op de hoogte zijn wat een gewenningsperiode inhoudt en wat voor gevolgen dit voor hem heeft. Bij het einde van de gewenningsperiode moet hij weten wat deze verandering voor hem in de praktijk betekent en dat hij erop gespitst kan zijn dat berichten voortaan alleen digitaal worden verzonden. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de SVB burgers over het einde van de gewenningsperiode onvoldoende heeft voorgelicht.

De burger die ervoor kiest om de post van de overheid via de Berichtenbox te ontvangen, mag verwachten dat hij voortaan de berichten van de overheid alleen via die weg ontvangt. Dit brengt tegelijkertijd met zich mee dat als de overheidsinstantie er toch voor

kiest om bepaalde berichten niet digitaal, maar per post te versturen, dat zij dan transparant moet zijn welke berichten dit betreft. Voor de burger moet duidelijk zijn wat hij kan verwachten. De SVB informeert burgers daarover naar het oordeel van de Nationale ombudsman onvoldoende. Dit leidt tot de aanbevelingen om het beleid over uitzonderingscategorieën te publiceren en om burgers ook langs digitale weg op de hoogte te stellen van de verzending van een papieren poststuk.

Het regelmatig controleren van de Berichtenbox wordt ondersteund door de e-mailnotificatie. De ontvangst van de notificatie zal voor veel burgers waarschijnlijk het enige moment zijn waarop zij hun Berichtenbox raadplegen, zeker als zij slechts af en toe berichten van de overheid ontvangen. Het is voor de overheid lastig om na te gaan of een burger de e-mailnotificatie heeft ontvangen. De Nationale ombudsman vindt dat in de gevallen waarin een concrete foutmelding ontvangen wordt, de overheid deze burger hierover actief moet benaderen. Hij doet de SVB de aanbeveling om actie te ondernemen naar aanleiding van een dergelijke foutmelding.

4.8 Aanbevelingen

Gelet op de overheidsbrede ontwikkelingen met betrekking tot digitalisering, zijn de conclusies van dit onderzoek - hoewel gericht op de SVB - ook relevant voor andere overheidsinstanties. De Nationale ombudsman richt zijn aanbevelingen dan ook niet alleen tot de SVB, maar aan alle overheidsinstanties die hun berichtenverkeer met de burger digitaliseren.

1. Wijs burgers, bijvoorbeeld op de website, op het belang van het regelmatig raadplegen van de Berichtenbox en het registreren van het actuele e-mailadres, gelet op de belangrijke rol van de e-mailnotificatie.
2. Informeer de burger bij een 'mijlpaal' in het digitaliseringsproces, zeker als er op dat moment concreet iets voor hem verandert en in ieder geval bij het starten en het beëindigen van een gewenningsperiode. Informeer bij de start en bij het einde van een gewenningsperiode bovendien over de duur, de inhoud en de (juridische) gevolgen van deze periode.
3. Geef duidelijk aan welke berichten per post en welke berichten digitaal worden verstuurd. Publiceer (bijvoorbeeld op de website) de uitzonderingscategorieën.
4. Indien berichten per post worden verstuurd, zend dan aan burgers die zijn aangemeld bij de Berichtenbox een digitale notificatie van verzending.
5. Reageer actief op een foutmelding na verzending van een e-mailnotificatie.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

5 BIJLAGEN

Gebruiksvoorwaarden MijnOverheid.nl

versie 2.9 - 24 september 2014 (geldend tot 1 november 2015)

Artikel 1 Begrippen en afkortingen

In deze Gebruiksvoorwaarden wordt verstaan onder:

1. Afnemer: een publiekrechtelijke of privaatrechtelijke organisatie, of een college of een persoon met een publieke taak of bevoegdheid, die voor de uitoefening van die publieke taak of bevoegdheid elektronisch verkeer met andere overheden en burgers wenselijk acht en daarbij gebruik maakt van MijnOverheid.
2. Berichtenbox: de elektronische persoonlijke postbus op MijnOverheid waarin Gebruiker berichten ontvangt van door hem geselecteerde Afnemers en van Logius.
3. DigiD: de persoonlijke inlogcode voor het verkrijgen van toegang tot MijnOverheid.
4. DigiD Machtigen: de dienst waarbij Logius een Vertegenwoordigde en een Gemachtigde in staat stelt om een Machtiging te laten registreren en te onderhouden in de Machtigingsvoorziening en die een Afnemer in staat stelt te controleren op aanwezigheid en geldigheid van een Machtiging. De begrippen Vertegenwoordigde, Gemachtigde, Machtigingsvoorziening en Machtiging hebben in deze Gebruiksvoorwaarden dezelfde betekenis als in de gebruiksvoorwaarden voor DigiD Machtigen.
5. Gebruiker: een natuurlijk persoon die is ingeschreven in de Basisregistratie personen (BRP), in het bezit is van een Burgerservicenummer, sofinummer of een ander van overheidswege toegekend nummer, en in het bezit is van een DigiD.
6. Gebruiksvoorwaarden: de Gebruiksvoorwaarden MijnOverheid op basis waarvan Gebruiker gebruik kan maken van MijnOverheid.
7. Logius: dienst digitale overheid, baten-lastendienst van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties die verantwoordelijk is voor het beheer van MijnOverheid.
8. Lopende Zaken: de persoonlijke elektronische dienst op MijnOverheid waarin een Gebruiker kan zien welke zaken hij bij de aangesloten Afnemers heeft lopen.
9. MijnOverheid: de website op het webadres mijn.overheid.nl van Logius waarop elektronische diensten aan de Gebruiker ter beschikking worden gesteld.
10. Notificatie: het e-mailbericht dat aan de Gebruiker wordt verstuurd nadat een bericht in de Berichtenbox is geplaatst of een wijziging in Lopende Zaken heeft plaatsgevonden.
11. Persoonlijke Gegevens: de persoonlijke elektronische dienst op MijnOverheid waarin een Gebruiker kan zien welke persoonlijke gegevens zijn geregistreerd bij de aangesloten Afnemers.

Artikel 2 Toegang en gebruik MijnOverheid

1. Door het registreren bij MijnOverheid maakt de Gebruiker kenbaar dat hij langs elektronische weg voldoende bereikbaar is voor het ontvangen van elektronische berichten van de geselecteerde Afnemers in de Berichtenbox.

2. De Gebruiker ontvangt van de geselecteerde Afnemers mogelijk geen papieren post meer.
3. De Gebruiker kan de selectie van Afnemers waarvan hij berichten in zijn Berichtenbox kan ontvangen, wijzigen.
4. De Gebruiker raadpleegt regelmatig zijn Berichtenbox om te kijken of er nieuwe berichten in zijn geplaatst.
5. De Gebruiker kan er voor kiezen Notificaties per e-mail te ontvangen als een nieuw bericht in zijn Berichtenbox is geplaatst of een wijziging in Lopende Zaken heeft plaatsgevonden. Voor nieuwe berichten waarvoor een Gebruiker een Gemachtigde heeft aangewezen, ontvangt alleen de Gebruiker een Notificatie en niet de Gemachtigde.
6. De Gebruiker die ervoor kiest Notificaties te ontvangen zorgt ervoor dat zijn actuele e-mailadres bij MijnOverheid geregistreerd staat.
7. Logius garandeert niet dat verzonden Notificaties ook daadwerkelijk het emailadres bereiken dat door de Gebruiker is opgegeven.
8. De Notificatie is een service van Logius en is geen bekendmaking of onderdeel van bekendmaking in de zin van de Algemene wet bestuursrecht.
9. De Gebruiker geeft toestemming voor de verwerking van zijn persoonsgegevens door Logius, ten behoeve van de goede werking van MijnOverheid.
10. Indien de Gebruiker een Machtiging registreert in DigiD Machtigen waarmee hij een Gemachtigde inzage geeft in een of meerdere berichten in zijn Berichtenbox, omvat zijn toestemming voor de verwerking van zijn persoonsgegevens ook de daarmee gemoeide persoonsgegevens.
11. Door het registreren bij MijnOverheid stemt de Gebruiker ermee in dat zijn persoonsgegevens door Logius worden verstrekt aan Afnemer(s) uitsluitend ten behoeve van de goede werking van MijnOverheid.

(...)

Regeling voorzieningen GDI

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 informatieverzorging alsmede van voorzieningen voor elektronische authenticatie en elektronische registratie van machtigingen (Regeling voorzieningen GDI)
(geldend van 1 november 2015 tot heden)

(...)

Voorzieningen voor elektronisch berichtenverkeer en informatieverzorging

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.

(...)



Bijlage I
Rapport 2017/002
*Onderzoek naar de communicatie van het
UWV over digitalisering*

Rapport

UWV: DIGITALISEREN = INFORMEREN

Een onderzoek naar de communicatie van
het UWV over digitalisering

Datum: 17 januari 2017

Rapportnummer: 2017/002

INHOUDSOPGAVE

SAMENVATTING	3
1 INLEIDING	
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
2 BEVINDINGEN	
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
3 BEOORDELING	
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
4 CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN	
4.1 Conclusie.....	21
4.2 Aanbevelingen.....	21
5 RELEVANTE WET- EN REGELGEVING	22
6 ACHTERGROND	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.¹ 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.² 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.

¹ 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).

² 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).³ 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.⁴

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.⁵ 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.⁶

3 Volgens opgave van Logius op 20 september 2016.

4 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.

5 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.

6 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 wetswijziging de WW-betaalspecificaties en jaaropgaven uitsluitend digitaal zouden worden aangeboden via MijnUWV.⁷ 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).⁸

Met een nieuwe wetswijziging werd het voor het UWV vanaf 1 januari 2015 mogelijk om het ontvangen van digitale correspondentie aan alle uitkeringsgerechtigden verplicht te stellen.⁹ 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.¹⁰ Deze bijlage is op de website van het UWV gepubliceerd.¹¹

1.4 Klachten bij de Nationale ombudsman

In april 2016 kreeg de Nationale ombudsman van mevrouw Zandstra¹² 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.

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 Hoefkens¹³ 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.

13 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.¹⁴
- 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.¹⁵
- 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 UWV¹⁶

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.

¹⁴ Deze mededeling werd ook gedaan aan andere aanvragers van een WAZO-uitkering.

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

¹⁶ Het gaat om informatie die in ieder geval vanaf april 2016 op de website van het UWV (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.

WAZO¹⁷

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. 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.

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.

¹⁷ 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 jaaropgaven 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, 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 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. Daarvoor heeft u uw DigiD nodig. Heeft u nog geen DigiD? Vraag deze dan aan op 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. 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.¹⁸

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

¹⁸ 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.²⁰

De ombudsman maakt hierbij wel een onderscheid tussen *need to know* informatie en *nice to know* informatie.²¹ 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.²² 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.

²⁰ 'De burger gaat digitaal' (2013/170 van 9 december 2013).

²¹ 'De SVB digitaliseert' (2016/077 van 29 augustus 2016).

²² '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.²³ 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

²³ 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.²⁴

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.

²⁴ 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).

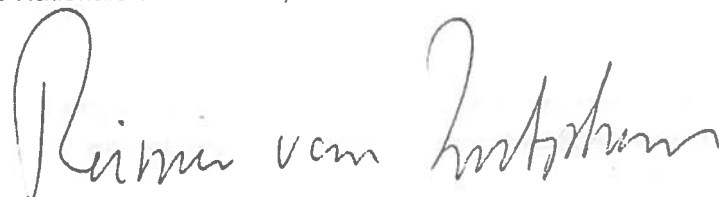
Gelet hierop ziet de Nationale ombudsman tekortkomingen in de informatieverstrekking van het UWV aan burgers. Het UWV heeft de inhoud van zijn communicatie in zijn brieven, op zijn website en in zijn belscripts niet afgestemd op de boodschap die het UWV zelf met zijn beleid *Passend Digitaal* zegt te 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)
- informatie ontvangen over werk zoeken (werk.nl)
- informatie ontvangen over rechten en plichten ([Werkmap](#))
- verantwoording afleggen over ondernomen activiteiten ([Werkmap](#))
- informatie vinden over de arbeidsmarkt (werk.nl)
- opnieuw aanvragen WW nadat deze is gestopt (werk.nl)
- doorgeven inkomsten en wijzigingen ([Mijn UWV](#))
- bekijken betaalspecificaties WW ([Mijn UWV](#))
- bekijken jaargave 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 naar Mijn UWV. Log in met uw DigiD. U komt dan op uw eigen beveiligde omgeving op 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.



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 MijnOverheld. Dit doet u op MijnOverheld.nl.

Brieven toch per post?

Bij hoge uitzondering 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

Das 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. 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). 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.

Daarvoor heeft u uw DigiD nodig. Heeft u nog geen DigiD? Vraag deze dan aan op 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.

U komt bij de brieven door in te loggen via 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 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.

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.

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). 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. 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. 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.

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 meldt u zich aan voor de Berichtenbox.

Brieven lever per post?

Wilt u de brieven toch lever per post ontvangen, bijvoorbeeld omdat u geen computer heeft? Bel 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.

Bijlage J
Brief aan staatssecretaris van
Sociale Zaken en Werkgelegenheid van
9 maart 2017 over *bescherming
beslagvrije voet bij beslag op bankrekening*

Mevrouw drs. J. Klijnsma,
Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Postbus 90801
2509 LV DEN HAAG

Postadres
Postbus 93122
2509 AC Den Haag
Bezoekadres
Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag
Tel: (070) 356 35 63
Fax: (070) 360 75 72
bureau@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl
Doorkiesnummer
(070) 356 36 19 WVB/gn
Datum
9 maart 2017
Ons nummer
2016.31625
Uw brief

Uw kenmerk

Bijlagen
2
Behandelend medewerker
Dhr. W.C.P. van den Berg

Onderwerp
Bescherming beslagvrije voet bij
beslag op bankrekening

Geachte mevrouw Klijnsma,

Graag vraag ik uw aandacht voor de problemen die veel burgers ondervinden bij beslag op hun bankrekening. Regelmatig komt het voor dat burgers na het bankbeslag onvoldoende geld overhouden om de kosten van levensonderhoud van die maand te betalen. Dat leidt tot schrijnende en onwenselijke situaties. Ik pleit er daarom voor dat u zo spoedig mogelijk een voorstel ontwikkelt tot invoering van een beslagvrije voet bij bankbeslag. Ik licht mijn verzoek hieronder toe.

Schending beslagvrije voet door bankbeslag

Bij beslag op loon of uitkering geldt de wettelijke bescherming van de beslagvrije voet. Hierdoor houdt de schuldenaar de beschikking over een minimaal geldbedrag voor de noodzakelijke kosten van zijn levensonderhoud.

Bij beslag op bankrekening geldt daarentegen geen beslagvrije voet. Dit leidt er in een aantal gevallen toe dat de schuldenaar na het bankbeslag geen of te weinig geld overhoudt om de maand van rond te komen. Bij gezinnen met een minimum-inkomen en bij gezinnen met schulden – die wel willen maar niet kunnen betalen – leidt dit onvermijdelijk tot weer nieuwe schulden of tot verstoring van de hulpverlening (bewindvoering, budgetbeheer, schuldhulpverlening).¹

Schuldeisers maken op grote schaal gebruik van het (vereenvoudigd) bankbeslag als incasso-instrument. In 2016 maakten 'de grote drie' – Belastingdienst, CJIB en gerechtsdeurwaarders – hier ongeveer 450.000 keer gebruik van.² Dat het om aanzienlijke aantallen gaat, blijkt onder andere uit cijfers van de Belastingdienst. In 2016 deden 10.200 huishoudens een beroep op de beslagvrije voet na een incasso op hun bankrekening (via de 'overheidsvordering').³ In vier van de vijf

¹ Voor een uitgebreidere toelichting op de maatschappelijke risico's van bankbeslag; zie mijn eerdere brief aan u van 9 oktober 2015.

² Ter vergelijking; ongeveer 550.000 keer per jaar wordt beslag op loon/uitkering gelegd.

³ Dit was 6,8% van het totaal aantal bankbeslagen bij de Belastingdienst in 2016.

Ons nummer
2016.31625

2

gevallen (8.500 huishoudens) bleek dat men inderdaad te weinig leefgeld overhield en betaalde de Belastingdienst het geïnde bedrag geheel of gedeeltelijk terug. Ook bij mij melden zich regelmatig burgers die door bankbeslag in acute financiële problemen zijn gekomen.

Het is mijns inziens inconsequent en onwenselijk dat er wel een beslagvrije voet geldt bij beslag op loon/uitkering en niet bij beslag op het banksaldo. Als er beslag ligt op het salaris en de werkgever het beschermde bedrag van de beslagvrije voet stort op de bankrekening, kan dit bedrag na bijschrijving alsnog ingevorderd worden via het beslag op de bankrekening. Feitelijk wordt hierdoor de werking van de beslagvrije voet (bij loonbeslag) gefrustreerd. Nu, maar ook straks na inwerkingtreding van de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet.

Rondetafelgesprek over bankbeslag

Op 26 januari 2017 heb ik met u, met zes grote overheidsinstanties en met de gerechtsdeurwaarders⁴ een Rondetafelgesprek gevoerd over bankbeslag.

De deelnemers konden de volgende uitgangspunten onderschrijven:

- Burgers mogen van overheidsinstanties en van gerechtsdeurwaarders verwachten dat deze – bij beslag op hun bankrekening – op verzoek een bedrag vrijlaten ter hoogte van de beslagvrije voet;
- Het is noodzakelijk dat er een wettelijke regeling komt voor een beslagvrije voet bij bankbeslag;
- Bankbeslag mag niet wordt gelegd bij mensen die wel willen maar niet kunnen betalen. Zinloze en onnodige bankbeslagen moeten zo veel mogelijk worden voorkomen.

De zes deelnemende overheidsinstanties kunnen bovengenoemde uitgangspunten nu al uitwerken en toepassen in hun invorderingsbeleid. Voor zover zij gerechtsdeurwaarders inschakelen kunnen zij deze opdragen om bij bankbeslag rekening te houden met de beslagvrije voet. Vandaag heb ik een brief verzonden waarin ik hen oproep om hier zo spoedig mogelijk werk van te maken (zie bijlage).

De Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG) heeft bij het eerste uitgangspunt een voorbehoud gemaakt. Gerechtsdeurwaarders hebben een 'ministerieplicht' en werken in opdracht van de schuldeiser. Zij kunnen het (via bankbeslag) geïnde bedrag niet zonder toestemming van de opdrachtgever terugbetalen aan de schuldenaar als blijkt dat de beslagvrije voet

⁴ Aanwezig waren vertegenwoordigers van UWV, SVB, Belastingdienst, LBIO, DUO, CJIB en de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders

Ons nummer
2016.31625

3

geschonden is. Wel kan men van de gerechtsdeurwaarder verlangen dat hij zijn opdrachtgever hiertoe adviseert, aldus de KBvG. Overigens onderschrijft de KBvG de noodzaak van een wettelijke regeling en zal zij hierover in de tweede helft van 2017 een preadvies uitbrengen.

Een wettelijke regeling noodzakelijk

In het Rondetafelgesprek en in de Tweede Kamer⁵ heeft u aangegeven dat voorkomen moet worden dat een beslag op een bankrekening ertoe leidt dat schuldenaren niet meer beschikken over een basaal inkomen. Een wettelijke regeling acht u hiervoor wenselijk. Naast de Rondetafelpartijen (zie hierboven) zijn ook LOSR, NVVK en VNG/Divosa voorstander van een wettelijke regeling. Ook de Raad van State heeft hiertoe geadviseerd.⁶ Zo'n wettelijke regeling zou het logische sluitstuk vormen van het eerder ingezette wetsvoorstel voor een betere bescherming van de beslagvrije voet. Ik beveel u aan ook dit knelpunt op te pakken.

Vanzelfsprekend ben ik altijd bereid hierover nader met u in gesprek te gaan.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen

⁵ Nota naar aanleiding van het verslag, dd 23 januari 2017 (Kamerstuk 34628, nr 6, blz 41)

⁶ Advies van de Raad van State d.d. 2 december 2016 n.a.v. het Wetsvoorstel vereenvoudiging beslagvrije voet (kenmerk: No.WV12.16.0341/III).

Ons nummer
2016.31625

4

Bijlagen:

- Verslag Rondetafelbijeenkomst van 26 januari 2017 (niet openbaar)
- Brief aan deelnemers Rondetafelgesprek van 9 maart 2017 (openbaar)

Cc:

- Mw. drs. J. Klijnsma, staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
- Vaste commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid van de Tweede Kamer