



Rapport

Datum: 23 april 2007

Rapportnummer: 2007/071

Klacht

Verzoekster klaagt over de wijze waarop het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) Eindhoven en Almere, tot op het moment dat zij zich tot de Nationale ombudsman wendde, de namens haar op 29 juni 2006 ingediende bezwaarschriften heeft behandeld. In dit verband klaagt zij er in het bijzonder over dat het UWV haar en/of haar gemachtigde nog niet de gevraagde nadere stukken heeft doen toekomen en de ontvangst van één van deze bezwaarschriften nog niet heeft bevestigd.

Beoordeling

I. Bevindingen

1. Bij brief van 20 januari 2006 legde verzoekster, die van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (hierna: UWV) een uitkering op grond van de Ziektewet (ZW) ontving, een aantal klachten voor aan het UWV. Zij klaagde er onder meer over dat de door haar vanaf 1 oktober 2005 aangevraagde ZW-uitkering zeer onregelmatig werd uitbetaald. Op een later moment vulde zij deze brief nog aan met de klacht dat zij geen beschikking van haar ZW-uitkering had ontvangen.

Bij brief van 24 maart 2006 liet het UWV verzoekster, in reactie op haar klachten, onder meer weten dat de afdeling ZW vanaf 1 september 2005 was overgegaan op een nieuw computersysteem. Ondanks uitvoerige testen van dit systeem waren helaas aanloop- en communicatieproblemen ontstaan in de uitvoering van de ZW, zo ook bij verzoekster. Het UWV bood verzoekster excuses aan voor de gang van zaken. Verder gaf het UWV aan dat zij uiterlijk 31 maart 2006 schriftelijk bericht zou ontvangen over een verrekening die moest plaatsvinden in verband met haar inkomsten. Ook zou zij alsnog een toekenningsbeslissing ontvangen.

Hierna had verzoekster nog diverse malen telefonisch contact met het UWV. Op 31 maart 2006 werd haar onder meer verteld dat de uitkering niet correct zou zijn berekend en dat een nieuwe beslissing zou volgen.

Bij brief van 18 april 2006 wendde verzoekster zich opnieuw met een klacht tot het UWV. Zij gaf onder meer aan dat zij het toegezegde schriftelijke bericht over de teveel betaalde ZW-uitkering nog steeds niet had ontvangen; ook de toegezegde toekenningsbeslissing was uitgebleven.

2. Bij beslissing van 25 april 2006 liet het UWV verzoekster weten dat aan haar teveel uitkering op grond van de Ziektewet (ZW) was betaald, dit omdat zij haar werkzaamheden met ingang van 23 januari 2006 had hervat. Verzoekster diende een bedrag terug te betalen. Bij beslissing van 26 april 2006 liet het UWV verzoekster weten dat een te hoog dagloon was berekend over de periode 3 oktober 2005 tot 13 maart 2006. Ook dit leidde

tot een terugvordering.

Bij brief van 17 mei 2006 maakte verzoekster bezwaar tegen beide beslissingen. Zij gaf onder meer aan dat zij tot op dat moment geen toekenningsbeslissing van haar ZW-uitkering had ontvangen en dat zij daarnaast geen berekening van haar bruto dagloon en bruto daguitkering had ontvangen. Verder gaf zij aan dat zij vanaf 23 januari 2006 drie dagen per week was gaan werken en dit tijdig aan het UWV had laten weten; desondanks hadden de verrekeningen van haar inkomsten niet, niet tijdig of niet correct plaatsgevonden.

Bij beslissing van 2 juni 2006 gaf het UWV een reactie op verzoeksters bezwaarschrift van 17 mei 2006. Het UWV kwam tot de conclusie dat de afdeling ZW, door onjuiste mutaties en betalingen, de hoogte van het terug te vorderen bedrag niet kon onderbouwen. Daarom dienden de beslissingen ingetrokken te worden en zou een nieuwe beoordeling plaatsvinden die in een nieuwe primaire beslissing zou resulteren.

3. Bij beslissingen van 24 mei 2006 liet het UWV verzoekster weten dat haar ZW-uitkering met ingang van 30 januari 2006 werd beëindigd, dit omdat zij sinds die datum weer beter was. Bij beslissing van 7 juni 2006 meldde het UWV verzoekster dat zij met ingang van 27 februari 2006 weer aan het werk was en inkomsten had; dit had gevolgen voor haar ZW-uitkering. Omdat verzoekster met haar werk meer verdiende dan haar ZW-dagloon zou haar uitkering met ingang van 27 februari 2006 niet meer tot uitbetaling komen. Daar zij nog wel als arbeidsongeschikt werd aangemerkt zou zij wel recht houden op een ZW-uitkering, zo gaf het UWV aan. Bij beslissing van 14 juni 2006 ten slotte liet het UWV verzoekster weten dat zij met ingang van 3 april 2006 aan het werk was en inkomsten had. Met ingang van die datum zou haar uitkering niet meer worden uitbetaald.

Bij brieven van 29 juni 2006 maakte verzoeksters gemachtigde bezwaar tegen de diverse beslissingen van het UWV. Zij wees het UWV erop dat verzoekster, nu alle relevante berekeningen tot op dat moment waren uitgebleven, niet in staat werd gesteld één en ander te controleren. Daarom zou eerst een deugdelijke berekening moeten volgen waarin in ieder geval zouden zijn opgenomen: de berekening van de wijze waarop het ZW-dagloon was afgeleid van het maatmaninkomen, de berekening van de wijze waarop de inkomsten in mindering waren gebracht of in mindering gebracht hadden moeten worden en een overzicht van feitelijk ontvangen bedragen en bedragen waarop verzoekster recht had (na correctie van inkomsten). Uit dit overzicht zou duidelijk moeten worden of verzoekster van het UWV teveel ZW-uitkering had ontvangen en om welk bedrag het in het bevestigende geval ging. Na ontvangst van dit overzicht zouden de gronden van het bezwaar, indien nodig, nog aangevuld worden.

4. Bij brief van 7 september 2006 wendde verzoekster zich tot de Nationale ombudsman. Zij gaf onder meer aan dat de door het UWV toegezegde berekeningen door haar nog niet waren ontvangen. In dit verband verwees ze ook naar de beslissing die het UWV op 2 juni

2006 had genomen en op de diverse bezwaarschriften die namens haar waren ingediend. Op deze bezwaarschriften had het UWV op dat moment nog niet had gereageerd, zo gaf zij aan.

Daarnaar gevraagd gaf verzoeksters gemachtigde, op 19 september 2006, nog aan dat de ontvangst van één van de namens verzoekster op 29 juni 2006 ingediende bezwaarschriften nog niet was bevestigd door het UWV. De berekeningen waar zij het UWV, eveneens op 29 juni 2006, om had verzocht had zij tot op dat moment niet ontvangen.

5. Bij brief van 2 oktober 2006 legde de Nationale ombudsman de klacht en enkele nadere vragen voor aan het UWV. De Nationale ombudsman verzocht het UWV onder meer aan te geven wanneer de gevraagde nadere informatie over de terugvordering aan verzoekster dan wel haar gemachtigde zou worden verstrekt en hem te informeren zodra dat was gebeurd. Ook verzocht hij het UWV over te gaan tot een spoedige afwikkeling van de diverse bezwaarzaken.

6. Bij faxbericht van 5 oktober 2006 deed verzoekster de Nationale ombudsman nog enkele nadere stukken toekomen. Daaruit bleek onder meer dat verzoeksters gemachtigde het UWV op 19 september 2006 nogmaals had verzocht om toezending van nadere stukken dan wel een beslissing op bezwaar, indien aan verzoeksters bezwaren volledig tegemoet zou worden gekomen. Ook had zij bij brief van 19 september 2006, namens verzoekster, bezwaar gemaakt tegen een nieuwe beslissing van het UWV, gedateerd 10 augustus 2006. Met deze beslissing had het UWV verzoekster laten weten dat zij vanaf 3 juli 2006 niet meer voor een ZW-uitkering in aanmerking kwam omdat zij weer aan het werk was en haar inkomsten te hoog waren.

Verder deed zij de Nationale ombudsman een afschrift toekomen van de beslissing op bezwaar die het UWV op 21 september 2006 had genomen. Deze beslissing betrof het bezwaarschrift dat op 29 juni 2006 was ingediend tegen een beslissing van 24 mei 2006. Het UWV gaf aan dat bedoelde beslissing, die inhield dat verzoeksters ZW-uitkering vanaf 30 januari 2006 zou worden beëindigd omdat zij hersteld zou zijn, zou worden ingetrokken omdat deze niet juist was.

7. Op 9 november 2006 liet het Klachtenbureau UWV de Nationale ombudsman weten dat van de afdeling ZW, ondanks herhaald rappel, nog geen reactie op de klacht was ontvangen. Aan de manager van het Klachtenbureau UWV was inmiddels gevraagd de afdeling ZW hierop aan te spreken.

Diezelfde dag deed verzoekster de Nationale ombudsman afschriften toekomen van de diverse beslissingen op bezwaar die het UWV inmiddels had genomen. Bij beslissing van 16 oktober 2006 reageerde het UWV op het bezwaarschrift van 29 juni 2006, gericht tegen beslissingen van 7 en 14 juni 2006 en op het bezwaarschrift van 19 september 2006,

gericht tegen de beslissing van 10 augustus 2006. Deze beslissingen betroffen allen de constatering dat verzoekster, vanaf verschillende data, inkomsten had die hoger waren dan het ZW-dagloon en dat de ZW-uitkering daarom niet meer tot uitbetaling zou komen. Het UWV gaf aan dat deze beslissingen onjuist waren omdat zij allen betrekking hadden op de situatie gedurende de periode van één week. Vervolgens rekende het UWV voor hoe deze beslissingen wel hadden moeten luiden. Het bezwaar werd gegrond geacht; de beslissingen zouden niet worden gehandhaafd.

In een beslissing van 27 oktober 2006 ging het UWV in op de berekening van het dagloon over de periode 3 oktober 2005 tot 13 maart 2006. Ook gaf het UWV aan dat verzoekster vanaf 23 januari 2006 gedeeltelijk werkte en inkomsten had. Over de periode 23 januari tot 20 maart 2006 waren deze inkomsten nu alsnog gekort op haar uitkering, hetgeen in een vordering resulteerde. Geconcludeerd werd dat verzoekster een bedrag van totaal € 6.200,85 bruto (€ 5.652,88 netto) diende terug te betalen.

De laatstgenoemde beslissing was voorzien van een specificatie. Hierin was de vaststelling van het bruto dagloon opgenomen en werd een berekening van de terugvordering in verband met een te hoog vastgesteld dagloon gemaakt.

Met een beslissing van 6 november 2006 werd verzoekster verder gemeld dat zij over de periode 30 januari tot 14 mei 2006 de ZW-uitkering dubbel had ontvangen. Verder werd aangegeven dat zij over de periode van 6 maart tot 9 april 2006 en 10 april tot 25 juni 2006 teveel ZW-uitkering ontving omdat zij inkomsten uit arbeid had. De totale vordering bedroeg € 4.625,16.

8. Op 20 november 2006 liet het UWV de Nationale ombudsman weten dat er, ondanks het feit dat nu de manager van het Klachtenbureau UWV was ingeschakeld, nog steeds geen reactie was ontvangen van de afdeling ZW. Inmiddels was de kwestie ook besproken met de klachtenambassadeur ZW. Deze had aangegeven dat de zaak complex was, dat de afdoening veel tijd kostte en dat, op grond van prioriteit - primaire klachten gaan voor - en capaciteit nog niet kon worden gereageerd. De Nationale ombudsman werd verzocht om uitstel te verlenen tot 7 december 2006. De Nationale ombudsman liet in reactie hierop weten dat dit uitstel kon worden verleend als dit ertoe zou leiden dat een goede en volledige reactie op de vraagstelling zou volgen. Hij wees het UWV erop dat de kwestie, ook tussen het UWV, verzoekster en haar gemachtigde, al lange tijd moeizaam verliep.

9. Op 5 december 2006 werd van het UWV de reactie ontvangen voor zover het het uitblijven van een ontvangstbevestiging voor één van de ingediende bezwaarschriften betrof. Gebleken was dat één van de bezwaarschriften die namens verzoekster waren ingediend naar het UWV Eindhoven was gestuurd. Omdat het UWV Almere dit bezwaarschrift moest behandelen was het na ontvangst doorgestuurd naar het UWV Almere, zo gaf het UWV aan. In deze situatie had het kantoor Almere de gemachtigde een brief moeten sturen met de mededeling dat het bezwaar door het UWV Almere behandeld

zou worden. Dat was echter niet gebeurd, met als gevolg dat verzoeksters gemachtigde geen bericht had ontvangen over het in behandeling nemen van dit bezwaarschrift. Verzoeksters klacht werd op dit punt dan ook gegrond geacht.

Diezelfde dag nam de klachtenambassadeur van de afdeling ZW van het UWV telefonisch contact op met het Bureau Nationale ombudsman. Zij gaf aan nog te willen reageren voor zover het de berekeningen van de ZW-uitkering betrof. Zij liet de Nationale ombudsman onder meer weten dat de beslissingen van 27 oktober en 6 november 2006 de zaak wat het UWV betrof dienden af te sluiten. De afdeling ZW van het UWV was er nu alsnog toe overgegaan de al toegezegde nieuwe beslissingen over de hoogte van het dagloon en over de verrekening van de eigen inkomsten af te geven, inclusief berekeningen. Tegen deze beslissingen stond nu bezwaar open. Naar de mening van de klachtenambassadeur waren verzoekster en haar gemachtigde hiermee nu alsnog volledig geïnformeerd.

10. Op 8 december 2006 werd verzoeksters gemachtigde verzocht om op het voorgaande een reactie te geven. Zij liet weten dat zij over deze kwestie nog steeds contact onderhield met het UWV, dit omdat de berekeningen die het UWV in zijn beslissingen van 27 oktober en 6 november 2006 had gemaakt niet correct waren.

Later die dag vond telefonisch contact met verzoekster plaats. Zij gaf nog aan dat haar gemachtigde die dag een brief had ontvangen waarin een netto terug te betalen bedrag werd genoemd dat volgens het UWV het definitieve bedrag zou zijn. Omdat dit bedrag lager uitviel dan verzoekster had verwacht kon zij zich hierin wel vinden; ze was echter bang dat het UWV op een later moment met een terugvordering zou komen als zou blijken dat het bedrag toch niet correct was. Overigens was door het UWV nog wel toegezegd dat nog een schriftelijke, door de leidinggevende ondertekende, bevestiging zou volgen. Verzoekster zou het door het UWV genoemde bedrag, op advies van haar gemachtigde, nu in ieder geval direct betalen, zo gaf zij aan.

Diezelfde dag deed verzoekster de Nationale ombudsman afschriften toekomen van de brief die van het UWV was ontvangen. Het ging om een beslissing, gedateerd 8 december 2006, waarmee de beslissingen van 27 oktober en 6 november 2006 werden ingetrokken. Het terug te vorderen bedrag was opnieuw vastgesteld; er was een aangepaste berekening bijgevoegd.

11. Op 6 januari 2006 ten slotte liet verzoekster weten dat het UWV schriftelijk had bevestigd dat de vordering, met ontvangst van een bedrag van € 6.226,51 van verzoekster, nu volledig was voldaan. Met betrekking tot verzoeksters ziekmelding van 4 april 2005 tot 3 september 2006 stonden nu geen vorderingen meer open.

Verzoeksters gemachtigde zou het bezwaarschrift dat zij op 8 december 2006 nog had ingediend daarom intrekken. Verzoekster nam aan dat de procedure hiermee werd was afgesloten.

12. Nadat de Nationale ombudsman het UWV diverse malen had verzocht nog een verklaring te geven voor het feit dat verzoekster niet eerder dan in december 2006 duidelijkheid kreeg over haar ZW-uitkering gaf het UWV, op 14 februari 2007, het volgende aan.

Het UWV erkende dat er fouten waren gemaakt in de zaak van verzoekster. Hoewel deze deels waren veroorzaakt doordat het UWV grote problemen had met de nieuwe ZW-computersystemen, hing dit naar de mening van het UWV ook samen met de wijze waarop het UWV en verzoekster met elkaar communiceerden. Om op een eerder moment tot een oplossing in deze zaak te komen had deze communicatie anders moeten verlopen. Voor een deel lag de oorzaak van de problemen bij de keuze van verzoekster om zowel bezwaar aan te tekenen als een klacht in te dienen, zo gaf het UWV aan. Dit bleek verwarring te veroorzaken. Op grond van de Algemene wet bestuursrecht was de klachtprocedure door het UWV aangehouden tot de bezwaarprocedure was afgehandeld. Met het uitreiken van de beslissingen op bezwaar en met de uitvoeringen van deze besluiten was verder enige tijd gemoed.

Het UWV gaf verder aan het te betreuren dat de wettelijke beslistermijnen niet altijd worden gehaald; de inspanningen zijn er echter op gericht om termijnoverschrijdingen te voorkomen.

II. Beoordeling

Ten aanzien van de nadere stukken

13. Verzoekster klaagde erover dat het UWV haar en/of haar gemachtigde, tot het moment dat zij zich tot de Nationale ombudsman wendde, niet de gevraagde nadere stukken had doen toekomen. Het ging hierbij met name om een berekening van de wijze waarop verzoeksters ZW-dagloon was vastgesteld, de wijze waarop de inkomsten die verzoekster had met haar uitkering waren verrekend of verrekend hadden moeten worden en een overzicht van de door verzoekster ontvangen bedragen en de bedragen waarop verzoekster daadwerkelijk recht had.

14. Het beginsel van fair play houdt voor bestuursorganen in dat zij burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten.

15. Gebleken is dat verzoekster er bij het UWV bijzonder lang op heeft moeten aandringen dat haar meer duidelijkheid zou worden gegeven over de hoogte van haar ZW-uitkering. Al in januari 2006 klaagde zij erover dat ze geen beschikking van haar ZW-uitkering had ontvangen en dus geen inzicht had in de wijze waarop deze was vastgesteld. In reactie hierop gaf het UWV aan dat zij uiterlijk 31 maart 2006 schriftelijk bericht zou ontvangen over de verrekening van haar inkomsten; ook zou zij een toekenningsbeslissing ontvangen. Deze berichtgeving bleef echter uit, met als gevolg dat verzoekster op 18 april

2006 opnieuw een klacht indiende. Hierna stuurde het UWV verzoekster achtereenvolgens een beschikking in verband met de verrekening van haar inkomsten en een beschikking over de hoogte van het dagloon (dat niet correct was vastgesteld). Een berekening waaruit bleek hoe het dagloon was vastgesteld alsmede een duidelijke verrekening van verzoekster inkomsten ontbraken echter. In haar bezwaarschrift van 17 mei 2006 wees verzoekster het UWV hier dan ook op; in reactie hierop constateerde het UWV dat de hoogte van het terug te vorderen bedrag niet kon worden onderbouwd.

Ook de bezwaarschriften die op 29 juni 2006 namens verzoekster werden ingediend leidden er voornamelijk niet toe dat verzoekster of haar gemachtigde de gevraagde informatie ontvingen. Niet eerder dan bij beslissingen van 16 en 27 oktober en 6 november 2006 werd nadere informatie gegeven over de wijze waarop het UWV het dagloon had berekend en over de wijze waarop de inkomsten waren verrekend. Ook werd de terugvordering nader gespecificeerd. Helaas bleek uit de reactie van verzoeksters gemachtigde dat de kwestie hiermee nog niet was afgedaan; blijkbaar bevatten de berekeningen onjuistheden. Hierover had verzoeksters gemachtigde nog diverse malen contact met het UWV. Op 8 december 2006 ten slotte werd een nieuwe beslissing genomen met daarbij een berekening waarin verzoekster en haar gemachtigde zich konden vinden. Hiermee lijkt de kwestie alsnog tot een einde te zijn gekomen.

16. Als verklaring voor het feit dat het blijkbaar niet mogelijk was verzoekster op een eerder moment volledig te informeren voerde het UWV onder meer de problemen aan die speelden rond de invoering van een nieuwe ZW-systeem per september 2005.

Het is de Nationale ombudsman bekend dat de wijzigingen in de uitvoering van de Ziektewet bij het UWV tot aanzienlijke problemen hebben geleid. Dat deze problemen hebben bijgedragen aan de onduidelijkheid rond verzoeksters ZW-uitkering wordt dan ook aannemelijk geacht. De Nationale ombudsman gaat ervan uit dat het hierbij dan vooral om systeemtechnische problemen zal zijn gegaan, waardoor het maken van de benodigde berekeningen niet naar wens verliep. Het is de Nationale ombudsman echter ook bekend dat de meeste problemen die rond de invoering van het nieuwe ZW-systeem ontstonden in de tweede helft van 2006 waren opgelost; verzoekster kreeg echter niet eerder dan in december 2006 de gevraagde duidelijkheid. Daarom verzocht de Nationale ombudsman het UWV - diverse malen - een nadere verklaring voor de problemen rond verzoeksters ZW-uitkering te geven. In reactie hierop verwees het UWV nog naar communicatieproblemen die naar zijn mening speelden tussen het UWV en verzoekster, onder meer als gevolg van het feit dat zij een klacht indiende en op een later moment ook bezwaar aantekende.

Dat sprake was van communicatieproblemen staat voor de Nationale ombudsman vast; hoe verzoeksters keuze om een klacht in te dienen en - op een later moment - bezwaar aan te tekenen hierbij een rol heeft gespeeld is hem echter niet duidelijk geworden. De verklaring die het UWV heeft gegeven acht de Nationale ombudsman dan ook verre van

afdoende.

De Nationale ombudsman constateert dat verzoekster al vanaf januari 2006 heeft gepoogd duidelijkheid te krijgen over haar ZW-uitkering en dat het UWV deze duidelijkheid niet eerder dan in december 2006 heeft gegeven. Niet alleen is het UWV tekortgeschoten waar het de informatieverstrekking aan verzoekster betreft, vooral ook heeft het UWV hiermee gehandeld in strijd met het beginsel van fair play. Verzoekster heeft in de loop van 2006 immers vele malen bezwaar moeten - doen - instellen tegen beslissingen van het UWV terwijl zij niet over de hiertoe benodigde informatie beschikte.

De gedraging is niet behoorlijk.

Ten aanzien van de ontvangstbevestiging

17. Verzoekster klaagde er verder over dat het UWV de ontvangst van één van de namens haar op 29 juni 2006 ingediende bezwaarschriften niet had bevestigd.

18. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien.

19. Uit de reactie die het UWV op de klacht heeft gegeven blijkt dat bedoeld bezwaarschrift door het ontvangende kantoor was doorgezonden naar het kantoor waar de behandeling zou plaatsvinden. Dit kantoor was er, abusievelijk, niet toe over gegaan de ontvangst van het bezwaarschrift te bevestigen en verzoeksters gemachtigde te informeren over de verdere procedure.

In zoverre heeft het UWV dan ook gehandeld in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

De gedraging is eveneens niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Eindhoven en Almere, is gegrond:

- ten aanzien van de verstrekking van nadere informatie, wegens strijd met het vereiste van fair play;
- ten aanzien van de ontvangstbevestiging, wegens strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

Onderzoek

Op 8 september 2006 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw P. te Nuenen, gedateerd 7 september 2006, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Eindhoven en Almere.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

Het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De reactie van verzoekster gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

1. Verzoekschrift aan de Nationale ombudsman van 7 september 2006, met vele bijlagen waaronder:

- klachtenbrief van verzoekster aan het UWV, gedateerd 20 januari 2006.
- reactie van het UWV op verzoeksters klacht, gedateerd 24 maart 2006.
- brief van verzoekster aan het UWV, gedateerd 18 april 2006.
- brief van verzoekster aan het UWV, gedateerd 10 mei 2006.
- diverse beslissingen van het UWV.
- diverse bezwaarschriften van verzoekster;

2. Faxbericht met bijlagen van verzoekster, gedateerd 5 oktober 2006;

3. Faxbericht met bijlagen van verzoekster, gedateerd 9 november 2006;

4. Telefoonnotitie van een gesprek tussen een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman en de Klachtenambassadeur van het UWV van 5 december 2006;
5. Reactie van het UWV op de klacht, gedateerd 5 december 2006;
6. Telefoonnotitie van een gesprek tussen een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman en verzoeksters gemachtigde van 8 december 2006;
7. Telefoonnotitie van een gesprek tussen een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman en verzoekster van 8 december 2006;
8. E-mailbericht van verzoekster, gedateerd 8 december 2006, met als bijlage onder andere een beslissing van het UWV, gedateerd 8 december 2006;
9. Reactie van het UWV, gedateerd 14 februari 2007.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond