



Rapport

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat, gedurende haar door het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen toegekende IRO-traject, door de betrokken arbeidsdeskundige en het ingeschakelde re-integratiebureau, bij haar het vertrouwen is gewekt dat zij een eigen bedrijf kon starten, maar dat dit na tussenkomst van een andere arbeidsdeskundige is herroepen omdat het haar aan financiële middelen zou ontbreken. In het bijzonder klaagt zij erover dat zij reeds financiële investeringen had gedaan die door het herroepen van het ingezette IRO-traject teniet zijn gedaan.

Beoordeling

I. Bevindingen

1. Verzoekster ontving op 29 mei 2006 een beslissing van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (hierna: UWV) waarin haar aanvraag voor een individuele re-integratieovereenkomst (hierna: IRO) werd gehonoreerd. In het kader van het te volgen traject werd een overeenkomst gesloten met het re-integratiebureau B. Op 15 juni 2006 startte het IRO-traject met als doelstelling dat verzoekster een eigen nagelstudio ging opstarten.
2. Verzoekster wendde zich op 24 april 2007 tot de Nationale ombudsman. Zij klaagde er onder meer over dat zij gedurende het IRO-traject niet goed was geïnformeerd en dat het UWV het ingezette traject tot zelfstandig nagelstyliste inmiddels had afgebroken. Naar aanleiding van haar klacht nam een medewerkster van de Nationale ombudsman op 25 april 2007 telefonisch contact op met verzoekster. In dit gesprek bleek dat verzoekster nog geen klacht had ingediend bij het UWV over het verloop van haar IRO-traject. Daarom werd afgesproken dat verzoekster haar klachten eerst kenbaar zou maken aan het UWV.
3. Op 17 juli 2007 wendde verzoekster zich opnieuw tot de Nationale ombudsman. Het UWV had haar klachten op 25 mei 2007 afgehandeld en ongegrond verklaard. Het UWV gaf aan dat verzoekster naast haar IRO-traject in loondienst was gaan werken en vanuit dat werk opnieuw ziek was geworden. Deze nieuwe ziektesituatie werd daarom in het kader van de Ziektewet beoordeeld en in dat kader werd verzoekster door een andere arbeidsdeskundige beoordeeld dan de arbeidsdeskundige die betrokken was bij het IRO-traject van verzoekster. De arbeidsdeskundige die verzoekster in het kader van de Ziektewet had beoordeeld, was in overleg getreden met het re-integratiebureau B. en was tot de conclusie gekomen dat het verzoekster aan de financiële middelen ontbrak om een eigen bedrijf op te starten. Derhalve zat verzoekster, zo stelde het UWV, in een impasse voor wat betreft het opstarten van een eigen bedrijf en was het reëel om uit te zien naar werkzaamheden in loondienst. Verzoekster was echter van mening dat het UWV zich bij de afhandeling van haar klachten op een aantal feitelijke onjuistheden had gebaseerd. Nadat zij het UWV hiervan schriftelijk en telefonisch op de hoogte had gesteld, nodigde het

UWV haar uit voor een gesprek met een verzekeringsarts. Tijdens dit gesprek werden verzoeksters beperkingen opnieuw beoordeeld maar ging de verzekeringsarts niet in op haar klachten over het verloop van het IRO-traject.

4. Naar aanleiding van verzoeksters brief van 17 juli 2007 nam de behandelend medewerkster op 20 juli 2007 telefonisch contact met haar op. Uit dit gesprek bleek dat verzoekster van mening was dat het ingezette IRO-traject was opgestart vanuit een ziekte-wetsituatie. Tevens had verzoekster al een aantal investeringen gedaan met betrekking tot haar nagelstudio en had zij al een aantal klanten. Het ontbrak haar echter nog aan een goede werkstoel. Ook had verzoekster, na het gesprek met de verzekeringsarts, geen enkele reactie meer ontvangen van het UWV op haar klachten. Gelet hierop werd afgesproken dat de medewerkster van de Nationale ombudsman zou proberen om het UWV alsnog nader onderzoek te laten doen naar het verloop van het IRO-traject en verzoekster in dit kader uit te nodigen voor een gesprek.

5. Op 4 september 2007 liet het UWV weten dat verzoekster te kennen had gegeven geen prijs te stellen op een hoorzitting. Daarom nam de behandelend medewerkster op 6 september 2007 telefonisch contact op met verzoekster. Verzoekster bevestigde het bericht van het UWV maar liet weten dat het UWV te kennen had gegeven dat de gang van zaken rondom haar IRO-traject en de rol van de arbeidsdeskundigen daarin, niet als zodanig tijdens een hoorzitting aan de orde zouden komen. Er zou, zo had het UWV volgens verzoekster laten weten, alleen kunnen worden gesproken over de rol van de arbeidsdeskundige in het algemeen.

6. Op verzoek van de behandelend medewerkster van de Nationale ombudsman stuurde verzoekster op 18 en 28 september 2007 nog een aantal stukken toe waaronder kopieën van rapportages van de arbeidsdeskundige met wie verzoekster, vanwege een nieuwe ziekmelding, het laatst contact had gehad inzake haar re-integratie en de eindrapportage van het re-integratiebureau. Hieruit bleek dat de arbeidsdeskundige van het UWV in februari 2007 contact had gezocht met het re-integratiebureau. De arbeidsdeskundige was naar aanleiding hiervan tot de conclusie gekomen dat het re-integratiebureau volledig met de wensen van verzoekster om te starten als zelfstandig nagelstyliste was meegegaan zonder deze te toetsen op realiteitsgehalte. Ook was er geen aandacht geschonken aan het opstellen van een ondernemersplan en de benodigde financiële middelen en verzekeringen. Het re-integratiebureau had in dit kader echter aangegeven dat men van mening was dat de werkzaamheden als zelfstandige passend waren voor verzoekster en dat men had aangenomen dat verzoekster door de Kamer van Koophandel zou worden geïnformeerd over de voorwaarden voor het starten van een eigen bedrijf. Tevens stelde het re-integratiebureau dat niemand van het UWV hierover met een woord had gerept. Uit de eindrapportage van het re-integratiebureau viel op te maken dat het UWV de doorstart van een eigen nagelstudio had afgewezen vanwege het gebrek aan eigen kapitaal en een zelfstandige verzekering. Verzoekster werd, zo stelde het re-integratiebureau, gedwongen om te solliciteren naar een functie in loondienst en op 23 april 2007 kreeg verzoekster een

jaarcontract voor tenminste 15 uur in de week.

7. De Nationale ombudsman legde de klacht op 4 oktober 2007 voor aan het UWV en stelde daarbij eveneens vragen over de rol en de verantwoordelijkheid van de arbeidsdeskundige en het betreffende re-integratiebureau.

8. Het UWV reageerde op de voorgelegde klacht en de gestelde vragen op 22 oktober 2007. De reactie luidde als volgt:

"...De resultaten deel ik u in deze brief mee. In mijn antwoord houd ik de volgorde van uw vragen aan.

1. Procedure inschakelen reïntegratiebureau bij aanvraag individuele reïntegratieovereenkomst (IRO)

De cliënte komt samen met de arbeidsdeskundige tot de conclusie dat een IRO het meest aangewezen reïntegratie-instrument is. De arbeidsdeskundige stelt vervolgens samen met de cliënte een reïntegratievisie op. De cliënte gaat op zoek naar een reïntegratiebedrijf, dat stelt samen met de cliënt een reïntegratieplan op en vraagt samen met de cliënt een IRO aan bij het UWV. Het reïntegratieplan moet gebaseerd zijn op de vooraf opgestelde reïntegratievisie .

De arbeidsdeskundige beoordeelt het reïntegratieplan inhoudelijk en kan vervolgens akkoord gaan. Nadat de arbeidsdeskundige akkoord is met het reïntegratieplan kunnen het reïntegratiebedrijf en cliënte starten met de reïntegratieactiviteiten, zoals aangegeven in het reïntegratieplan.

2. Voorwaarden reïntegratiebureau

De afdeling Inkoop/Reïntegratie van UWV beoordeelt of het reïntegratiebedrijf voldoet aan een aantal voorwaarden. Dit gebeurt eenmalig en wordt vastgelegd bij de afdeling Inkoop/Reïntegratie.

3. Rol en verantwoordelijkheid arbeidsdeskundige

De arbeidsdeskundige heeft de volgende rol:

Beoordelen van het door het reïntegratiebedrijf opgestelde reïntegratieplan.

Het opstellen van een reïntegratievisie.

Opdracht geven aan het reïntegratiebedrijf om activiteiten te gaan starten.

Monitoren van het traject: het beoordelen van de voortgangsrapportages en eindrapportage van het reïntegratiebedrijf.

Handhaven: Nagaan en controleren of cliënt zich aan de gemaakte afspraken houdt.

4. Rol en verantwoordelijkheid reïntegratiebureau

De rol van het reïntegratiebedrijf is om alle acties die beschreven zijn in het reïntegratieplan uit te voeren met als doel om te komen tot een adequate hervatting in arbeid. Het reïntegratiebedrijf houdt de arbeidsdeskundige op de hoogte en informeert over de voortgang van het proces. Ook eventuele aanpassingen en wijzigingen in het oorspronkelijke plan worden aan de arbeidsdeskundige voorgelegd.

5. Wie is verantwoordelijk voor de informatieverstrekking tijdens het traject?

Zodra het reïntegratiebedrijf de opdracht van UWV heeft aanvaard is het reïntegratiebedrijf verantwoordelijk voor het verstrekken van alle voor cliënt van belang zijnde informatie over reïntegratie.

6. Actie bij onjuiste informatie over starten eigen bedrijf

Wanneer de arbeidsdeskundige onderkent dat het reïntegratiebedrijf onjuiste of onvolledige informatie verstrekt zal de arbeidsdeskundige deze informatie zelf aan de cliënt verstrekken, of het reïntegratiebedrijf verzoeken alsnog de juiste informatie te verstrekken.

7. Gemaakte kosten

Vergoeding van gemaakt kosten voor de opleiding 'voetreflexzonetherapie' was niet aan de orde omdat de opleiding niet noodzakelijk was en er bij vergoeding sprake zou zijn van concurrentievervalsing. Vergoeding van de aanschaf van een werkstoel, klantenstoel en werktafel is niet aan de orde omdat daar geen medische noodzaak of indicatie voor bestond of bestaat. Bovendien betreft dit normale kosten in het kader van een normale bedrijfsinvestering. Wij achten de klacht niet gegrond.

Hierna gaan wij in op de specifieke omstandigheden van deze zaak. Bij de start in september 2003 zijn wij voor de reïntegratie uitgegaan van terugkeer in het arbeidsproces door bemiddeling naar een functie in loondienst. Wij hebben een reïntegratietraject uitgezet bij (F.; N.o.).

In 2006 is een nieuw reïntegratietraject opgestart, een IRO. Naast werken in loondienst hebben we ook onderzocht of er mogelijkheden waren voor het opzetten van een eigen bedrijf, te weten een nagelstudio. De conclusie was dat dit onvoldoende inkomen zou opleveren.

In december 2006 meldde mevrouw (G.; N.o.) zich toegenomen arbeidsongeschikt.

Zij heeft financiële investeringen (bedrijfsinvesteringen) gedaan zoals de aanschaf van een werkstoel, klantenstoel en werktafel. Deze investeringen merken wij aan als normale, gebruikelijke bedrijfsinvesteringen. Omdat het reïntegratiebedrijf de IRO beëindigde in 2007, zijn deze investeringen nutteloos geworden. De investeringen, afgezet tegen de inkomsten uit zelfstandige activiteiten, hebben niet geleid tot een acceptabel inkomen.

Bij het opnieuw opstarten van reïntegratie-activiteiten in de loop van 2007 achten wij net als bij de start in 2003, opnieuw het bemiddelen naar een voor mevrouw (G.; N.o.) passende functie in loondienst de meest adequate oplossing. Dat betekent natuurlijk niet dat mevrouw (G.; N.o.) niet zou mogen werken in haar eigen nagelstudio..."

9. De ontvangen reactie van het UWV gaf aanleiding tot het stellen van nadere vragen. De behandelend onderzoekster legde daarom op 31 oktober 2007 de volgende vragen aan het UWV voor:

"...1. In het antwoord op mijn vraag 1 wordt gesproken over een re-integratievisie die de basis vormt voor het re-integratieplan. Kunt u aangeven of in het geval van verzoekster in (één van) deze twee stukken gesproken wordt over het opstarten van een eigen bedrijf? Kunt u een afschrift verstrekken van het betreffende re-integratieplan en de re-integratievisie?

2. In het antwoord op mijn vraag 2 wordt gesteld dat eenmalig wordt gecontroleerd of een re-integratiebureau aan een aantal voorwaarden voldoet. Betekent dit dat er geen enkele verdere controle vanuit het UWV plaatsvindt om te beoordelen of het betreffende bureau ook in de toekomst blijft voldoen aan de voorwaarden? Kunt u aangeven om welke voorwaarden het gaat?

3. In het antwoord op mijn vraag 3 wordt gesteld dat het een verantwoordelijkheid is van de arbeidsdeskundige om de voortgangsrapportages van het re-integratiebureau te beoordelen. In de voortgangsrapportages van het betreffende bureau (B.; N.o.) wordt op 4 september 2006, 31 oktober 2006 en 21 december 2006 verslag gedaan over het feit dat verzoekster bezig is om een eigen bedrijf op te zetten. In het tweede deel van uw reactie schrijft u vervolgens: *"In 2006 is een nieuw re-integratietraject opgestart, een IRO. Naast werken in loondienst hebben we ook onderzocht of er mogelijkheden waren voor het opzetten van een eigen bedrijf, te weten een nagelstudio. De conclusie was dat dit onvoldoende inkomen zou opleveren."* Kunt u aangeven wie **we** zijn? Kunt u gedetailleerd aangeven op welke wijze er door het UWV en in het bijzonder de betrokken arbeidsdeskundigen onderzoek is gedaan naar de mogelijkheid van het opstarten van een eigen bedrijf? Welke informatie is in dit kader gedurende het re-integratietraject door het UWV aan verzoekster verstrekt? Is hierbij aandacht besteed aan financiering en het opstellen van een ondernemersplan en dergelijke? Kunt u gemotiveerd aangeven hoe het UWV tot de conclusie is gekomen dat dit onvoldoende inkomen zou opleveren? In hoeverre is verzoekster bij deze conclusie betrokken geweest en wanneer is zij op de

hoogte gesteld van het onderzoek dat tot deze conclusie heeft geleid?

4. In het antwoord op mijn vraag 6 wordt aangegeven dat als een arbeidsdeskundige onderkent dat er onjuiste/onvolledige informatie is verstrekt, hij er zorg voor zal dragen dat alsnog de juiste informatie wordt verstrekt. Kunt u illustreren op welke manier een arbeidsdeskundige dit in de praktijk kan onderkennen? Informeert hij hier bijvoorbeeld actief naar?

5. In het tweede deel van uw reactie geeft u aan dat het re-integratiebureau de IRO beëindigde in 2007 waardoor de door verzoekster gedane investeringen nutteloos waren geworden. Uit het eindverslag van het betreffende bureau van 11 juni 2007 maak ik echter op dat het traject is beëindigd omdat het UWV de doorstart van een eigen nagelstudio heeft afgewezen. Hier was echter, zo blijkt uit de eerdere voortgangsrapportages, het re-integratietraject juist op gericht. Kunt u duidelijk aangegeven wie nu het traject heeft beëindigd?

6. De klacht van verzoekster is vooral ingegeven door het feit dat zij tijdens het in juni 2006 ingezette re-integratietraject samen met het bureau volledig gericht was op het opstarten van een eigen bedrijf en zij niet eerder dan begin 2007 van het UWV te horen kreeg dat UWV daar niet mee akkoord ging. Aangezien zij echter gedurende het traject op geen enkel moment een dergelijk signaal van het UWV ontvangen had, is zij reeds begonnen met het inrichten van een bedrijfsruimte waarvoor zij kosten maakte. In het antwoord op mijn vraag 7 wordt weliswaar een feitelijk juridisch relaas gegeven over wat wel en niet vergoed kan worden maar er wordt niet ingegaan op de onderliggende klacht, namelijk dat verzoekster er, gelet op hetgeen haar was meegedeeld, vertrouwen in had gekregen dat het UWV achter haar stond in deze. Kunt u aan de hand van deze extra toelichting nogmaals reageren op de geformuleerde klacht? In de beantwoording van de vragen komt dit aspect naar mijn mening niet duidelijk naar voren..."

10. Het UWV beantwoordde de aanvullende vragen op 13 november 2007. Tevens werd een aantal relevante stukken meegestuurd waaronder een reactie van een stafarbeidsdeskundige op de voorgelegde klacht en de gestelde vragen. Uit de stukken bleek dat het UWV van mening was dat tot 4 april 2006 het opstarten van eigen bedrijf niet expliciet aan de orde was gekomen in de re-integratieactiviteiten. Daarvoor en in de eindrapportage van het re-integratiebureau lag de nadruk vooral op het werken in loondienst. Verzoekster was, zo stelde het UWV, samen met het re-integratiebureau verantwoordelijk voor het gehele proces. Hoewel er een IRO-traject liep dat was gericht op het werken als zelfstandige, is verzoekster uiteindelijk om financiële redenen in loondienst gaan werken. Het re-integratiebureau had, zo stelde het UWV, het IRO-traject afgesloten nadat verzoekster een jaarcontract had gekregen voor een functie in loondienst. Uit de reactie van de stafarbeidsdeskundige viel vervolgens op te maken dat het re-integratiebureau verantwoordelijk was voor het onderzoeken van de mogelijkheden tot het opstarten van een eigen bedrijf. Of er in dit kader onjuiste of onvolledige informatie was

verstrekkt kon een arbeidsdeskundige in de praktijk op twee manieren onderkennen. Enerzijds aan de hand van de, door het re-integratiebedrijf aangeleverde, rapportages, anderzijds als cliënte hier zelf rechtstreeks melding van maakt. In principe volgde een arbeidsdeskundige de activiteiten van het re-integratiebedrijf op afstand namelijk op basis van de toegezonden rapportages. De vraag of verzoekster er op had mogen vertrouwen dat het UWV haar steunde in haar streven om als zelfstandige te hervatten werd als zodanig niet beantwoord. In reactie hierop gaf het UWV aan dat verzoekster twee keer een traject was aangeboden. De nagelstudio bleek te weinig inkomsten op te leveren en daarom is verzoekster uiteindelijk in loondienst gaan werken. De investeringen die zij gedaan had voor het opzetten van haar eigen bedrijf waren volgens het UWV echter geen kapitaalvernietiging. Naast haar werk in loondienst kon zij immers part-time werken in haar nagelstudio, zo stelde het UWV.

II. Beoordeling

11. 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.
12. Vastgesteld kan worden dat het verzoekster aan essentiële informatie over de voorwaarden voor het starten van een eigen bedrijf heeft ontbroken. Het re-integratiebureau was er blijkbaar van uitgegaan dat verzoekster deze informatie bij de Kamer van Koophandel zou krijgen. Het UWV stelde echter dat het re-integratiebureau volledig met verzoekster was meegegaan in haar plannen om een eigen nagelstudio op te zetten zonder deze plannen te toetsen op realiteitsgehalte. Een en ander heeft tot gevolg gehad dat het UWV besloot dat verzoekster moest omzien naar werken in loondienst. Het werk als zelfstandig nagelstyliste zou zij er eventueel part-time naast kunnen doen.
13. In het onderzoek naar de klacht is getracht om duidelijkheid te scheppen in de verdeling van de verantwoordelijkheden tussen het UWV en het re-integratiebureau voor wat betreft het volledig informeren van verzoekster over de voorwaarden voor het starten als zelfstandige. Het UWV stelt dat verzoekster samen met het re-integratiebureau volledig verantwoordelijk is voor het IRO-traject en dus ook het slagen daarvan. Aan de andere kant geeft het UWV aan dat het traject wel op afstand wordt gevolgd door een arbeidsdeskundige aan de hand van de opgestelde rapportages die het re-integratiebureau aan het UWV stuurt. In deze rapportages komt duidelijk naar voren dat verzoekster zich volledig richt op het opstarten van een eigen bedrijf. Het UWV heeft, zo is gebleken, in deze rapportages lange tijd geen aanleiding gezien om te informeren of verzoekster wel op de hoogte was gesteld van de voorwaarden waar een zelfstandige aan moet voldoen. De vraag waarom het UWV daar in deze situatie geen aanleiding toe zag, is in het onderzoek echter niet beantwoord. Aannemelijk is dat het UWV ervan is uitgegaan dat het re-integratiebureau de benodigde informatie zou verstrekken. Het re-integratiebureau stelt echter, zo blijkt uit een rapportage van een arbeidsdeskundige, dat het UWV hierover nooit

met een woord heeft gerept. Blijkbaar zijn de gemaakte afspraken tussen het re-integratiebureau en het UWV op dit punt niet helder. Pas nadat verzoekster zich (opnieuw) ziek meldde, informeerde het UWV naar het verloop van het IRO-traject en kwam vervolgens tot de conclusie dat een eigen bedrijf niet financieel haalbaar was.

14. In dit kader is dan ook gevraagd of het UWV van mening was dat verzoekster erop mocht vertrouwen dat het UWV achter haar re-integratietraject stond. Deze vraag is als zodanig niet door het UWV beantwoord. Echter, nu het UWV heeft aangegeven dat het traject op afstand door de arbeidsdeskundige wordt gevolgd, is de Nationale ombudsman van mening dat verzoekster erop mocht vertrouwen dat het UWV op de hoogte was van het verloop van het traject. Omdat het UWV lange tijd geen aanleiding heeft gezien om in te grijpen of verzoekster actief te informeren, heeft verzoekster er ook op mogen vertrouwen dat het UWV het traject goedkeurde en dus achter haar re-integratietraject stond. Doordat verzoekster, ondanks het feit dat de arbeidsdeskundige het traject op afstand volgde, niet de benodigde informatie heeft ontvangen met betrekking tot het starten van een eigen bedrijf en dit tot gevolg heeft gehad dat het UWV dit traject afkeurde, is er sprake van schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking. De gedraging van het UWV is op dit punt niet behoorlijk.

15. In het algemeen kan uit het voorgaande worden vastgesteld dat in het geval van een IRO-traject, het re-integratiebureau en de verzekerde in beginsel samen verantwoordelijk zijn voor een goed verloop van dit traject. Het re-integratiebureau dient wel aan een aantal, door het UWV gestelde voorwaarden, te voldoen. Tevens betaalt het UWV, na goedkeuring, het re-integratietraject en beslist het UWV of een traject al dan niet van start kan gaan of moet worden beëindigd. Gelet hierop kan van het UWV worden verwacht dat er actief op wordt toegezien dat het traject ook inderdaad goed verloopt. Immers, het UWV is van overheidswege verantwoordelijk voor de re-integratie naar werk van uitkeringsgerechtigden. In het geval dat een IRO-traject niet goed verloopt, zal het UWV dan ook zo snel mogelijk moeten ingrijpen. In het geval van verzoekster is dit echter niet gebeurd en heeft verzoekster investeringen gedaan die, achteraf gezien, niet nodig waren geweest. Ook heeft het UWV geen poging ondernomen om met verzoekster in overleg te treden om te bezien of het UWV haar tegemoet kan komen en zo haar financiële schade te beperken. De Nationale ombudsman ziet dan ook aanleiding om het UWV een aanbeveling te doen.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Tilburg, is gegrond vanwege schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking .

Aanbeveling

De Raad van bestuur van het UWV wordt in overweging gegeven te bevorderen dat het UWV Tilburg met verzoekster in overleg treedt teneinde haar financiële schade te beperken.

Het UWV liet de Nationale ombudsman bij brief van 14 juli 2008 weten de aanbeveling te hebben opgevolgd. Het UWV was met verzoekster in overleg getreden en naar aanleiding van dit overleg besloten om de door haar gemaakte kosten volledig te vergoeden.

Onderzoek

Op 18 september 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw G. te Goirle, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Tilburg.

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 de Raad van bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

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

Het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen Tilburg berichtte dat het verslag hun geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen. De reactie van verzoekster gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen.

Informatieoverzicht

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

Toekenning aanvraag IRO-traject van verzoekster, gedateerd 29 mei 2006.

Voortgangsrapportages van het re-integratiebureau, gedateerd 4 september 2006, 31 oktober 2006 en 21 december 2006.

Verzoekschrift met bijlagen, gedateerd 24 april 2007.

Verzoekschrift met bijlagen, gedateerd 17 juli 2007.

Klachtafhandelingsbrief van het UWV, gericht aan verzoekster, gedateerd 25 mei 2007.

Notitie van het telefoongesprek tussen de medewerkster van de Nationale ombudsman en verzoekster op 20 juli 2007.

E-mailbericht van het UWV aan de medewerkster van de Nationale ombudsman met de mededeling dat verzoekster geen hoorzitting wilde, gedateerd 4 september 2007.

Notitie van het telefoongesprek tussen de medewerkster van de Nationale ombudsman en verzoekster op 6 september 2007.

Rapportages van de arbeidsdeskundige betreffende de beëindiging van het IRO-traject met als doel om als zelfstandige te starten, gedateerd 9 februari 2007, 12 februari 2007 en 9 maart 2007, toegestuurd met het verzoekschrift van 18 september 2007.

Eindrapportage van het re-integratiebureau gedateerd 11 juni 2007.

Eerste reactie van het UWV op de voorgelegde klacht en de gestelde vragen, gedateerd 22 oktober 2007.

Aanvullende vragen van de Nationale ombudsman aan het UWV, gedateerd 31 oktober 2007.

Tweede reactie van het UWV, gedateerd 13 november 2007.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond