

Motie SP en GroenLinks: In Nijmegen geen klager meer van het kastje naar de muur

Raadsvergadering: 29 januari 2020

Agendapunt 19: Rapport *Klachten uit zicht, mensen buiten beeld* van de Nationale Ombudsman

1e indiener: M. Sweep (SP)

2° indiener: J. Brummel-Ahlaloum (GL)

3° indiener: J. Brom (Stadspartij DNF)

De gemeenteraad van Nijmegen, in vergadering bijeen op 29 januari 2020

Overwegende, dat:

1. De nationale ombudsman op 10 december 2019 een rapport heeft gepubliceerd waarin hij aangeeft dat werknemers vallend onder de Wet Sociale Werkvoorziening (WSW) en mensen die onder de noemer beschut werk vallen, met hun klachten niet in voldoende mate ergens terecht kunnen, “van het kastje naar de muur gestuurd worden”.
2. Ons college aangegeven heeft dat mensen die werkzaam zijn bij, of vallen onder het Werkbedrijf Rijk van Nijmegen, met klachten terecht moeten bij de MGR waar het Werkbedrijf onderdeel van is.
3. Het boven water krijgen van de klachtenprocedures bij de MGR ook voor de griffie lastig bleek,
4. Deze manier van klachten indiening en afhandeling, het voor betrokkenen nou niet bepaald begrijpelijk, eenvoudig of aantrekkelijk maakt,
5. De nationale ombudsman zich op het standpunt stelt dat de opstelling dat betrokkene met eventuele klachten bij de Gemeenschappelijke regeling of een ander op afstand handelende dienstverlener, moet zijn, vanuit de gemeente “wellicht rechtmatig, maar niet behoorlijk is”,
6. Door de reeds genomen en de te verwachten besluiten ten aanzien van de gemeentelijke zorgtaken soortgelijke dienstverlening op afstand kan leiden tot soortgelijk “van het kastje naar de muur” problemen bij klachten.
7. Beide gebieden, zowel zorg als re-integratie, WSW, en uitkeringstoekenning en verstrekking, per 1 Jan 2015 gedecentraliseerd zijn en toegewezen aan de gemeenten onder de noemer het sociale domein,

Constateernde, dat:

1. De MGR (Werkbedrijf Rijk van Nijmegen) op zijn site, onder de knop klachten door linkt naar de algemene klachten website van de Gemeente Nijmegen,
2. Waar het college zich op het standpunt stelt dat klager bij de MGR terecht moet dit nu exact het van het kastje naar de muur principe is waar de ombudsman over schrijft,
3. Ook de site van de Gemeente Nijmegen in deze niet uitblinkt in helderheid transparantie en toegankelijkheid,
4. Sommige andere gemeenten een Klachten regeling met onafhankelijk klachtenafhandelaar reeds ingesteld hebben,

Verzoekt het college

1. Eén klachtenregeling voor het sociaal domein te realiseren
2. Ervoor zorg te dragen dat deze klachtenregeling en de bijbehorende informatievoorziening voor iedereen toegankelijk is. Ook voor laaggeletterden.



3. Te onderzoeken of in die klachtenregeling een onafhankelijk klachtenafhandelaar opgenomen kan worden,
4. Een onderzoek te doen naar het creëren van de mogelijkheden, als onderdeel van deze klachtenregeling of daarnaast, voor een spreekuurfunctie voor problemen van inwoners inzake het sociaal domein,
5. Vanwege de dekking de raad te informeren over de uitkomsten van de onderzoeken uit 3 en 4, voor het opstellen van de zomernota,

SP
M. Sweep

GroenLinks
J. Brummel-Ahlaloum J. Brom

Stadspartij DNF

D66

VVD

PvdA

PvdD

CDA

GN

50PLUS

VoorNijmegen.Nu

