

Nieuwegein



I-9

Strategie Maatschappelijke Ontwikkeling

Contactpersoon Esra Perloy-Cebbar
Telefoon (030) 607 14 74
E-mail e.cebbar@nieuwegein.nl

Adviesraad Sociaal Domein Nieuwegein
dr. P.J.H. Selten

Datum 23 november 2017
Onderwerp Beantwoording
signaleringsbrief Stadspas

2:683735
B:557463

VERZONDEN 29 NOV. 2017

Geachte leden van de Adviesraad,

Op 2 november jongstleden hebben wij een signaleringsbrief van u ontvangen over de Nieuwegein Stadspas. U geeft daarin aan dat het aanvragen en gebruiken van de Stadspas problemen met zich meebrengt voor statushouders. Deze signalen heeft u ontvangen via onder andere Vluchtelingenwerk Nieuwegein.

Het betreurt ons zeer dat deze groep inwoners problemen ondervindt bij het aanvragen en gebruiken van de Stadspas. Wij willen juist dat nieuwe inwoners vanaf het begin kunnen participeren in onze stad. Daarom hebben wij direct een grondig onderzoek ingesteld naar de door u geschetste situatie. Hieronder hebben wij onze reactie op uw opmerkingen puntsgewijs op een rijtje gezet.

Opmerking 1: Het aanvragen van de Stadspas is te ingewikkeld. Veel mensen begrijpen het niet en er is al eerder gevraagd of de informatie ook in het Engels en Arabisch kan. Hier is tot op heden geen gehoor aan gegeven.

Opmerking 2: Vanwege deze taalproblemen weten de deelnemers niet wat er nu precies vergoed wordt en gaan er verschillende verhalen onderling rond. Hierdoor wordt de animo minder om deel te gaan nemen aan een sport.

Reactie op beide opmerkingen: Deze suggestie is inderdaad al eerder meegegeven. Conform beleid van de gemeente Nieuwegein worden al onze publicaties in het Nederlands aangeboden. Vluchtelingenwerk ondersteunt inwoners die het Nederlands niet beheersen. Het vertalen van de website en het programmaboekje is een kostbare uitgave. Op dit moment is hier geen budget voor binnen de vastgestelde begroting van de Stadspas. Er zal contact gezocht worden met Vluchtelingenwerk Nieuwegein om naar een betaalbare oplossing te zoeken, bijvoorbeeld een flyer met alle benodigde informatie in de gewenste talen.

Opmerking 3: Tijdens het omschakelen van de U-pas naar de Stadspas moesten alle deelnemers de pas weer opnieuw aanvragen. Dit moest handmatig gebeuren. Bij veel statushouders is dit niet gebeurd waardoor zij nu geen pas hebben.

Reactie: In het voorjaar van 2015 kregen alle inwoners met een uitkering en/of een U-pas, automatisch de Nieuwegein Stadspas toegestuurd. Zij hoefden dit niet zelf opnieuw aan te vragen. Vervolgens wordt elk jaar opnieuw het recht bepaald. Nieuwe inwoners die niet bij Werk en Inkomen Lekstroom (WIL) in beeld zijn, dienen de pas zelf aan te vragen.

Opmerking 4: In augustus 2017 zijn voor alle aanwezige statushouders in de Luifelstede Nieuwegein passen aangevraagd. De meeste kregen een brief dat de pas binnen 2 weken aan hun verzonden zou worden. Het is nu eind oktober en zeker de helft van de statushouders heeft tot op heden geen pas ontvangen.

Reactie: De aanvragen voor bewoners van de Luifelstede zijn op 18 en 25 september jongstleden naar de drukker verstuurd. Er bleek een probleem te zijn met zogenaamde diakrieten, karakters met accenten, in sommige namen waardoor het bestand niet goed ingelezen kon worden. Dit is gecheckt en hersteld door Intermediad (kassaleverancier Stadspas), waarna de passen alsnog verzonden zijn door de drukker.

Het probleem lijkt dus te liggen in de daadwerkelijke bezorging van de passen. Wij hebben geen zicht op het proces tussen overhandiging van de passen aan het postbedrijf en de bezorging aan het huisadres. Om problemen met bezorging in de toekomst te vermijden, zijn we aan het onderzoeken of het mogelijk is dat nieuwe aanvragers voortaan hun pas op het Stadshuis zelf komen ophalen.

WIL heeft duplicaten aangevraagd voor de inwoners die nog geen pas hebben ontvangen. Dit geldt uiteraard alleen voor de inwoners waarvan ze weten dat de passen niet zijn ontvangen.

Opmerking 5: Sommige gezinnen ontvingen wel voor een kind een pas maar niet voor henzelf of omgekeerd.

Reactie: Halverwege het eerste jaar is geconstateerd dat de koppeling van ouders (man/vrouw) versus hoofdaanvrager en kinderen niet altijd juist was geregistreerd in GWS. Daarmee vielen kinderen die niet gekoppeld waren aan hoofdaanvrager en/of partner niet binnen de aanvraag en werd er derhalve geen pas voor hun aangevraagd. Inmiddels is dit opgelost omdat WIL bij elke aanvraag in alle systemen checkt of de aanvragers er goed in staan. Indien er sprake is van

familiehereniging dienen wel alle familieleden doorgegeven te worden door de aanvrager.

Opmerking 6: Veel passen werken niet. Er moet dan een nieuwe pas aangevraagd worden. De oude wordt geblokkeerd maar dit wordt niet goed verwerkt met de deelnemende sportclubs waardoor pashouders geen toegang krijgen tot de door hun uitgekozen sportclub, fitness.

Reactie: Wij herkennen ons niet in de geschetste situatie. Een pas werkt alleen niet indien:

- een pashouder aangeeft dat de pas kwijt is en hierdoor een nieuwe pas toegestuurd krijgt. Dan wordt de oude pas geblokkeerd. Het komt wel eens voor dat een pashouder de pas toch nog terug vindt en die gebruikt in plaats van de nieuwe pas. Wij zien dan in het registratiesysteem dat dit de oude, geblokkeerde, pas betreft;
- een inwoner geen recht meer heeft op de stadspas.

Opmerking 7: Voor de kinderen van de statushouders worden er gratis zwemlessen gegeven. Zij moeten dan wel in het bezit zijn van de stadspas. Door de lange wachttijd tussen aanvraag en daadwerkelijke ontvangst is het niet mogelijk deze kinderen zwemles te laten volgen. Merwestein heeft dit een aantal keer door de vingers gezien maar geeft nu aan dit niet meer te willen doen. Er moet een stadspas aangeleverd worden.

Opmerking 8: Wat hiervoor over Merwestein is gezegd, gaat ook op voor andere activiteiten. MOvactor organiseert 2 november een kookworkshop voor inwoners met een laag inkomen. Op vertoon van de Stadspas kost deze workshop de deelnemers niets. Anders moet men € 5,00 betalen. Voor mensen/statushouders met een heel klein inkomen is € 5,00 best een uitgave die zij voorkomen hadden kunnen worden als zij in het bezit zouden zijn van de stadspas.

Reactie op beide opmerkingen: Dit is uiteraard erg vervelend. Tussen de aanvraag en levering van de pas dienen uiterlijk twee weken te zitten. In de meeste gevallen is dit ook zo. Helaas gaat er soms toch wat mis. Zoals hierboven al gezegd is, zijn wij aan het onderzoeken of de pas twee weken na de aanvraag opgehaald kan worden op het Stadshuis. Hierdoor zouden de problemen met bezorging ontweken kunnen worden. Indien MOvactor heeft geregistreerd wie er heeft deelgenomen aan de kookworkshop, kan dit achteraf nog gedeclareerd worden zodat pashouders hun eigen bijdrage kunnen terugkrijgen.

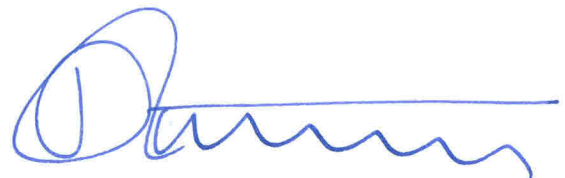
Opmerking 9: Aangezien de wachttijden voor de stadspas zo lang duren is het al voorgekomen dat kinderen tijdens de wachttijd 18 jaar zijn geworden. Zij moeten dan weer opnieuw een stadspas gaan aanvragen wat veel administratieve rompslomp met zich mee brengt.

Reactie: Wij herkennen deze situatie niet. Als een pashouder 17 jaar is ten tijde van de aanvraag en bij ontvangst van de pas 18 jaar is geworden, loopt de geldigheid van de pas gewoon door totdat deze is verlopen (31 december in het jaar van de aanvraag). Het daaropvolgende jaar wordt het recht op de stadspas opnieuw beoordeeld.

Wij nemen aan u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd. Met vragen of opmerkingen kunt u contact opnemen met de coördinator Nieuwegein stadspas, Esra Perloy-Cebbar. Haar contactgegevens staan bovenin deze brief. Graag gaan we met u in gesprek hoe we uw vragen of opmerkingen meer direct kunnen afstemmen.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,

R.J.M. Liebregts
secretaris



F.T.J.M. Backhuijs
burgemeester