

Betreft: Haarlempas

Haarlem, 6 januari 2016

Beste Raadsleden (commissie samenleving),

Mijn eigen ervaring met het aanvragen van de Haarlempas

Op 15 januari 2015 heb ik een Haarlempas aangevraagd, daar ik een laag inkomen heb. De pas kan pas halverwege januari aangevraagd worden, omdat de jaaropgaven van 2014 dan binnen zijn. Ik stuur alle jaaropgaven en extra documenten, zoals kopieën van giro- en bankafschriften en kopie legitimatiebewijs op, samen met het aanvraag formulier.

Volgens het aanvraagformulier mag de gemeente er maximaal 8 weken over doen om de aanvraag te beantwoorden. In maart is de pas nog niet gearriveerd, daarop volgend bel ik de gemeente en het blijkt dat de post niet aangekomen is. Midden maart doe ik een tweede poging en in mei bel ik op met de vraag waarom ik geen reactie heb gekregen; de aanvraag is wederom niet ontvangen. Op 17 september vraag ik de pas opnieuw aan, omdat ik een cursus wil volgen. Ik breng de gegevens samen met een klachtenbrief en de vraag om een ontvangstbewijs. Deze heb ik meegekregen en de desbetreffende baliemedewerkster geeft aan dat ik binnen 8 weken bericht krijg. Na 3 maanden en 4 dagen heb ik nog geen bericht. Dus, ik heb meer dan 12 maanden op mijn Haarlempas 2015 gewacht. Op de vraag aan de medewerker waarom het zo lang duurt voordat je bericht krijgt, antwoord zij: 'we zitten met een onderbezetting, te weinig personeel, het computersysteem is veranderd en wij kunnen niet goed bij de gegevens om te controleren, dus wij kunnen er niets aan doen'. Bovendien liggen er nog heel veel aanvragen voor de pas van 2015 die wij nog moeten controleren (dit heeft eigenlijk geen zin meer, want 2015 is al voorbij, minima wachten onnodig op de pas en de medewerker verricht onnodig werk). Nu kan ik weer opnieuw beginnen met de aanvraag van Haarlempas 2016. Het is dus vreselijk moeilijk om de pas aan te vragen, om maar te zwijgen over het ontvangen er van.

Ik heb verschillende mensen gesproken, die er al niet meer aan beginnen om de Haarlempas aan te vragen, omdat het aanvraagproces niet deugt, de pas wordt met regelmaat niet opgestuurd en de kortingen (zoals bij de Toneelschuur) die jaren geleden zo lucratief waren zijn er afgehaald.

Kortingen met Haarlempas die de website van de gemeente aangeeft: <https://www.haarlem.nl/haarlempas/>

Teylers Museum	gratis
Bibliotheek	korting op abonnement
Het Dolhuys	korting
Museum Haarlem	gratis
Archeologisch Museum	gratis
Frans Hals Museum	gratis
Stadsschouwburg	korting
Jeugdportfonds en jeugdcultuurfonds	korting voor jongeren tussen 4 en 18 jaar
Zwembad Boerhaave en De Planeet	12 badenkaart voor €21,55 (i.p.v. €41,50)

Op de website van de gemeente staat dat je korting krijgt op voorstellingen bij de Stadsschouwburg en Philharmonie, dat staat niet op de website van de Stadsschouwburg vermeld en op 9 van de 10 voorstellingen krijg je helemaal geen korting. En als je bij de kassa vraagt of je korting kunt krijgen is het personeel niet op de hoogte.

In de centrale bibliotheek regent het klachten; klanten willen hun bibliotheekpas verlengen in januari, maar die krijgen op dat moment geen korting, omdat zij de juiste Haarlempas niet kunnen laten zien. In de eerste instantie moet de volle pond betaald worden, waarna ze dit in maart weer gedeeltelijk terug kunnen vorderen. Dat geeft een hele hoop administratieve rompslomp en irritatie bij zowel het personeel als de klant. Sommige mensen zeggen hun bibliotheekpas op om deze reden.

Haarlempas in vergelijking met stadspas van Amsterdam

Wat mij betreft zou Haarlem een voorbeeld kunnen nemen aan Amsterdam, die heel veel voor de minima doen. AOW-ers krijgen automatisch een pas toegestuurd, zonder dat er een aanvraag hoeft te worden gedaan. Op 260 adressen krijgen stadspas bezitters het hele jaar door korting. Er wordt een krant uitgegeven (De Mug) met up-to-date informatie over de verschillende activiteiten die er te doen zijn (onder andere gratis naar de dierenarts). Amsterdam heeft een nieuwe stadspas met een scan systeem, waarmee kortingbonnen maandelijks kunnen worden ingewisseld. De pas moet de gemeente tevens inzicht geven in het gebruik ervan en op deze manier kan de aanpak van armoede beter gemonitord worden.

Conclusie

Dankzij de stadspas kunnen minima meedoen aan de activiteiten in de stad. Musea en sportverenigingen doen ook graag mee om nieuw publiek te zoeken. De pas zou de drempel tot recreatie, sport en cultuur moeten verlagen en zou korting moeten geven op veel verschillende adressen. Dit was jaren geleden zeer zeker het geval in Haarlem; inmiddels is de pas zo uitgekleed dat het nagenoeg niet meer de moeite waard is deze aan te vragen.

Veel mensen zouden graag zien dat de aanvraag van de Haarlempas vergemakkelijkt- en automatisch verlengd wordt (mogelijk een vergelijkbaar systeem als in Amsterdam). De marketing voor de Haarlempas zou aangepakt kunnen worden, door winkels (Rataplan, Stijlloods) culturele- (Toneelschuur) en educatieve organisaties en sportclubs warm te laten draaien. Tevens zou een boekje met actuele kortingen die je krijgt met de Haarlempas een aanvulling zijn op de *minima(listische)* website. Deze boekjes zouden bij de gemeente, maar ook de bibliotheek beschikbaar kunnen zijn. Hopende enkele ideeën aangedragen te hebben, bedank ik u voor uw aandacht.

Met vriendelijke groet,

Sika van Wijk