



GEMEENTERAAD

STAD MECHELEN

**SCHRIFTELIJK ANTWOORD OP SCHRIFTELIJKE VRAAG BUITEN DE
GEMEENTERAADSZITTING**

2020/075

Indiener : F. El Morabet

Datum indiening: 2 september 2020

Vraag: Hello Belgium Railpass.

Coördinator: Directie Algemene Ondersteuning (Marketing en Communicatie)

Andere : Winkelmanagement, sociale zaken.

Bevoegd collegelid: schep en Patrick Princen.

De Hello-Belgium Railpassen zijn een mooi aanbod vanuit de federale regering. De media-aandacht was erg groot bij de lang aangekondigde lancering. Het hoge aantal aanvragen op erg korte termijn onderstreept dit. Er wordt dankbaar op ingegaan door de burger. Het klopt echter dat de meest kwetsbare groep niet altijd toegang heeft tot de informatiestroom.

De collega's van de Sociale Dienst van de stad nemen dit aanbod mee in de gesprekken/contacten met hun cliënten. Op 2 september 2020 zijn er 20 (individuele) personen langsgekomen in het Sociaal Huis om geholpen te worden bij de aanvraag.

Gelukkig is het een gebruiksvriendelijk aanvraagstelsel (enkel rijksregisternummer) waardoor de drempel erg laag gehouden wordt.

De M-bassadeurs in het callcenter zijn ook op de hoogte dat zij burgers kunnen doorverwijzen naar de hulplijn (02 300 15 15) van de NMBS. Hier kan men terecht voor begeleiding bij de aanvraag of uitvoering van de concrete aanvraag. Mechelaars kunnen ook gebruik maken van de selfservicedesk in het Huis van de Mechelaar en krijgen ze, indien nodig, ondersteuning bij de aanvraag.

Via het netwerk van de sociale dienst in het Sociaal Huis zal dit aanbod dus gericht gecommuniceerd worden.

In overleg met de collega's van Visit Mechelen kunnen we op de stedelijke sociale media een extra ondersteuning bieden.

Antwoord college

Mechelen, 7 september 2020

Opdracht burgemeester wd.
van 21.10.2019, in toepassing
van artikel 280 decreet lokaal bestuur

A handwritten signature in dark ink, consisting of a large, sweeping initial 'E' followed by a series of loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Erik Laga
Algemeen directeur

A handwritten signature in dark ink, featuring a large, stylized initial 'P' with a circular flourish, followed by a series of loops and a long horizontal stroke extending to the right.

P. Princen
schepen