



Bewoners en mutualiteiten in gesprek over betere dienstverlening

Samenlevingsopbouw Borgerhout maakt dossier op samen met bewoners

Samenlevingsopbouw Borgerhout pakt samen met bewoners de tekortkomingen aan rond dienstverlening in organisaties en diensten. Sinds april 2009 werkt het team rond de dienstverlening van de mutualiteiten in Borgerhout. Dit resulteert nu in heel wat bruikbare tips.

Wegwijs in het aanbod

"Veel mensen hadden vragen en wisten onvoldoende waarvoor ze bij de mutualiteit terecht konden. Om hierop een antwoord te bieden, organiseerden we samen met de mutualiteiten verschillende vormingen.

De mutualiteiten stelden hun aanbod voor, maar ook de thuiszorg en het Omnio-statuut kwamen aan bod", vertelt Mattia De Pauw, opbouwwerker in Borgerhout.

Ervaringen van mensen samenbrengen

"We organiseerden groeps gesprekken met een honderdtal bewoners van diverse origine", aldus Mattia. "Zo kregen we zicht op drempels die mensen ervaren in de werking van de mutualiteit. Een greep uit de veel gehoorde uitspraken van bewoners:

- De flyers en brochures zijn gewoon te moeilijk voor mij.
- Waarom horen wij nu pas over al die voordelen? Waarom zegt de mutualiteit ons dat niet?

- Ik heb maandelijks erg veel kosten maar doordat ik net een te hoog inkomen heb, krijg ik het Omnio-statuut niet. Ik zou het nochtans goed kunnen gebruiken.

Belangengroep van bewoners doet voorstellen

Een belangengroep van geëngageerde bewoners kwam zes keer samen om voorstellen te formuleren. Deze werden daarna verder intern besproken met een honderdtal deelnemers van onze activiteiten. Maar ook Recht-op, een vereniging waar armen het woord nemen, werd hierover geconsulteerd. In mei ging de belangengroep in gesprek met de mutualiteiten in Borgerhout.

Het volledige dossier met daarin de drempels en de uitgewerkte voorstellen wordt eerst-daags aan de mutualiteiten bezorgd.

Een voorsmaakje van de voorstellen die bewoners aangeven:

- De brochures en flyers kunnen duidelijker: in eenvoudige taal en met meer foto's.
- Mensen die de Nederlandse taal (nog) niet machtig zijn hebben vaak problemen. Het zou goed zijn als diensten voor tolken kunnen zorgen.
- Een apart infoloket kan de lange wachtrijen verkorten.
- Mensen met een beperkt inkomen geven aan dat ze graag de terugbetaling van 30

euro cash willen. Ze hebben al dokterskosten betaald en houden vaak geen geld meer over voor de apotheker.

- De sociale dienst wordt positief ervaren. Deze zou echter nog meer toegankelijk kunnen zijn.
- De thuisverplegingsdiensten zijn vaak overwerkt. Cliënten ondervinden dit. Daarom vragen we meer middelen voor thuisverplegers.
- De kantoren van de mutualiteit zijn vaak te klein. Een speelhoekje voor de wachtende kindjes is meer dan welkom.
- Het OMNIO statuut, waardoor mensen met een beperkt inkomen meer medische kosten terugkrijgen, is een goed initiatief. We pleiten voor een automatische toekenning en meer en betere informatie over dit statuut.

Meer weten? Kom langs bij Samenlevingsopbouw Borgerhout in Wijkcentrum de Shelter. Meer info bij Leen Van Den Bulck 0494 54 41 42 leen.vandenbulck@samenvlevingsopbouw.be Mattia De Pauw 0475 46 89 26 mattia.depauw@samenvlevingsopbouw.be



Leen



Mattia



De jongeren van Samen op straat Borgerhout voetballen elke zaterdag van 15 tot 17 uur in de Perrierhal op Spoor Noord. Jongeren en vaders die willen komen voetballen of meehelpen, kunnen contact opnemen met Abdelilah via 0473 80 18 32.

Een idee? Samenlevingsopbouw Borgerhout helpt je op weg

Borgerhout bruist. Heel wat bewonersgroepen en mensen zetten initiatieven op. Kleinschalig of grootschalig, amusant, ludiek en soms ook ernstig. Maar telkens met een groot hart voor het samenleven in Borgerhout. Je kan bij Samenlevingsopbouw terecht als je ondersteuning nodig hebt.

Een idee? Aan de slag ermee!

Misschien heb ook jij wel een idee? Speel je met de gedachte om een activiteit op te zetten? Of ben je sterk in iets en wil je dat graag delen met anderen? Maar je weet niet goed hoe te starten. Dan wil Samenlevingsopbouw je helpen om er aan te beginnen.

Griet van Baarle is coördinator van het wijkteam Borgerhout van Samenlevingsopbouw Antwerpen stad. Zij geeft graag wat uitleg bij dit project. "Wij staan klaar om mensen met een goed voorstel met raad en daad bij te

staan. Heb je een idee of een talent? Klop dan gerust bij ons aan. We bekijken samen hoe je van een voorstel of idee tot een uitgewerkte activiteit of actie kan komen."

Inspiratie nodig?

Opbouwwerker Driss Bidane geeft enkele voorbeelden van lopende projecten. "Drie vrouwen wilden graag les geven. Ze geven nu Nederlands aan 20 vrouwen uit de buurt. Of een aantal bestuursleden van een moskee die iets meer wilden doen voor hun leden en voor de wijk. Zij organiseren nu infomomenten, laatst nog over energie en hielden een opendeurdag voor alle buurtbewoners. Of de vrouw die haar kookkunst wilde delen. We hebben die maar kookkunst gezocht"

Meer info bij Driss

0473.85.45.08

driss.bidane@

samenlevingsopbouw.be



Buurtwerking de Shelter trok op 15 juni met 72 mensen op uitstap naar Brussel. Ze bezochten o.a. een gelijkaardig buurtwerkinitiatief in Molenbeek



Eerste prijs voor de hartige venkeltaart van de vrijwilligers van buurtwerking de Shelter

Hartige taart van buurtwerking de Shelter valt in de prijzen

Op 24 april vonden meer dan 100 mensen de weg naar wijkcentrum de Shelter voor 'Ontdek de buurtwerking'. Tijdens deze opendeurdag liet Samenlevingsopbouw Borgerhout de aanwezigen kennismaken met de vele activiteiten. De vrijwilligers zorgden voor een lekker stuk zelfgemaakte venkel- of vistaart.

't Schoon Verdiep valt voor venkeltaart

De venkeltaart is in de wedstrijd 't Gezondste Opsinjoortje verkozen tot lekkerste en gezondste hartige taart. Op donderdag 3 juni kregen de vrijwilligers van de buurtwerking de eerste prijs uit handen van schepen Leen Verbist op het stadhuis.

HONGER GEKREGEN?

We verklappen alvast de ingrediënten.

taartbodem: 200 g gezeefd tarwebloem • 100 g boter • ei • zout • 3 eetlepels water.

venkeltaart: ui • 2 venkels • 3 wortels • 3 tomaten • 50 g tomatensaus • 4 plakjes mozzarella • snuifje tijm • 1/2 koffielepel oregano • 1/2 eetlepel basilicum (indien vers: 4 takjes) • 1 eetlepel olijfolie.

vistaart: scampi • visfilet • gemalen kaas • broccoli • 1/2 kg roomspinazie • 2 uien • 2 teentjes look • olijfolie • peper-zout.

De recepten kan je nalezen op www.samenlevingsopbouw.be/antwerpenstad.

Meer info bij Mattia

0475 46 89 26

mattia.depauw@

samenlevingsopbouw.be



ONTMOETING DE OPEN POORT

Iedereen uit de buurt is welkom om de krant te lezen, iets te drinken op het terras, een praatje te slaan, deel te nemen aan een leuke activiteit, ... Fruitsla op 19/8, ijs op 8/7. Gesloten van 12/7 tot 5/8.

ma - di - don 14-17u | wo 10-12u

Meer info bij Mattia 0475 46 89 26

Buurtwerking de Shelter - Borgerhout

BINGO

We spelen samen bingo.

Een lotje kost 0,25 euro.

don 1/7 - 12/8 - 26/8 - 9/9 - 23/9 | 13.30-15.30u

Meer info bij Mattia 0475 46 89 26

Buurtwerking de Shelter - Borgerhout

COMPOSTPARK

Iedereen kan gratis GFT afval brengen naar het compostparkje. Ingang via Sergeyselstraat 45.

ma - wo 18.30-19u | vr 15-15.30u | gratis

Meer info bij Mattia 0475 46 89 26

Buurtwerking de Shelter - Borgerhout

TAAL*OOR

Anderstaligen met basiskennis Nederlands en Nederlandstalige bewoners praten samen over verschillende thema's. In juli en augustus is er geen Taal*oor. Heropstart op 14 september.

di 20-21.30u | wo 10-11.30u | gratis

Meer info bij Mattia 0475 46 89 26

Buurtwerking de Shelter - Borgerhout

BUURTMAALTIJD

Vrijwilligers koken een lekkere en gezonde maaltijd.

don 23/9 - 21/10 | 12u | 5 euro

Meer info bij Mattia 0475 46 89 26

Buurtwerking de Shelter - Borgerhout

COMPUTERCURSUS

Ontdek de PC: voor mensen die nog nooit of weinig met de computer hebben gewerkt.

di 14/9 20u | don 16/9 9.15u | 5 euro voor 6 lessen

Meer info bij Mattia 0475 46 89 26

Buurtwerking de Shelter - Borgerhout

NAAIATELIER

Iedereen die al wat kan naaien, kan hier patronen en naaimachines gebruiken, advies vragen aan vrijwilligers, ... Heropstart op 21 september.

di - don | 13-15.30u | 1 euro

Meer info bij Mattia 0475 46 89 26

Buurtwerking de Shelter - Borgerhout

VROUWENWERKING ZUID

Vrouwen ontmoeten elkaar via vorming, workshops en uitstappen. Heropstart op 14 september.

di 9.30 - 11.30u | gratis

Meer info bij Zhor 0472 12 52 29

Buurtwerking de Shelter - Borgerhout

VROUWENWERKING NOORD

Nederlandstalige vrouwen ontmoeten elkaar via vorming, workshops, uitstappen, ... Heropstart op 14 september.

tweewekelijks op dinsdag | gratis

Meer info bij Rachida 0473 85 44 42

Wijkkantoor - Borgerhout

ANDERSTALIGE VROUWENWERKING NOORD

Anderstalige vrouwen ontmoeten elkaar via taal, vorming en uitstappen. Heropstart op 16 september.

don 9.30-11.30u | gratis

Meer info bij Rachida 0473 85 44 42

Wijkkantoor - Borgerhout

INSTUIF

Samen koken, spelletjes spelen, film kijken of internetten.

wo - zat | 17-22u

Meer info bij Abdelilah 0473 80 18 32

Lokaal Samen op straat - Borgerhout

PERMANENTIE SAMEN OP STRAAT

di - don - vr

Meer info bij Abdelilah 0473 80 18 32

Lokaal Samen op straat - Borgerhout

ZAALVOETBAL

Zin om mee te voetballen in het team van Samen op straat?

zat | 15-17u

Meer info bij Abdelilah 073 80 18 32

Perriersporthal - Antwerpen Noord

TAFELTENNISTOERNOOI

Zin om mee te doen met tafeltennis?

wo - zat | 17-19u | gratis

Meer info bij Abdelilah 0473 80 18 32

Lokaal Samen op straat - Borgerhout

EDUCATIEVE FILM

Een interessante film met nabespreking.

zat | 20u

Meer info bij Abdelilah 0473 80 18 32

Lokaal Samen op straat - Borgerhout

NEDERLANDSE LES VOOR VOLWASSENEN

ma-don | 18-20u

Vooraf inschrijven bij

Abdelilah 0473 80 18 32

Lokaal Samen op straat - Borgerhout

ARABISCHE LES I.S.M. MOSKEE EL FATH

Iedereen welkom als je meer wil weten over de Arabische taal en de geschiedenis.

(jongeren) wo 14-17u | zat - zon 10-14u

(volwassenen) di - vr - zon | 18-20u

Vooraf inschrijven bij Abdelilah

0473 80 18 32

Lokaal Samen op straat - Borgerhout

PROJECT BOCADEPALLELA VOOR JONGEREN

Jongeren verkopen broodjes en drank voor een symbolische prijs. 2,5 euro voor een broodje met saus, 1 euro voor een drankje. Iedereen welkom.

Tweewekelijks op woensdag

Meer info bij Abdelilah 0473 80 18 32

Lokaal Samen op straat - Borgerhout

WAAR VIND JE ONS IN BORGERHOUT?

wijkteam Zuid

De Shelter, Langstraat 102

T 03 270 39 44

Wijkteam Zuid en Noord zijn gesloten van 12/7 tot 6/8.

wijkteam Noord

Wijkkantoor, Groeningerplein 1

T 03 235 19 80

team arbeid

De Shelter, Langstraat 102

T 03 270 39 76

Samen op straat

Kwekerijstraat 92

M 0473 80 18 32

PETITIE

Een warme thuis, één gekookte maaltijd per dag, warm water...dat is waar we allemaal recht op zouden moeten hebben. Maar energie is duur en de prijs blijft stijgen. Voor gezinnen met een laag inkomen wordt het betalen van de energierekening een steeds groter probleem. Als je de energierekening niet meer kan betalen, krijg een budgetmeter voor gas en elektriciteit. Heb je geen geld om je elektriciteitsbudgetmeter op te laden, dan val je terug op 10 ampère. Voor gas is geen minimum voorzien. Geen geld betekent geen gas, geen verwarming, warm water, ... geen recht op energie.

Als klant heb je bovendien af te rekenen met de **weinig klantvriendelijke diens verlening van de energieleveranciers**. Zij regelen bijna al hun contacten met klanten via de betalende 078 lijnen. Je komt dan bij een callcenter. Telkens je belt, heb je iemand anders aan de lijn. Ingewikkelde problemen geraken daardoor moeilijk opgelost. Ook dat leidt er toe dat klanten in financiële problemen komen.

Met deze actie pakt Samenlevingsopbouw Antwerpen stad een aantal **knelpunten in de dienstverlening van leveranciers** aan.

'HET IS MIJN ENERGIE?!'

Energie is een recht, niet louter een verkoopproduct. Dat recht moet gegarandeerd worden. Daarom vragen wij:

1. Een gratis telefoonlijn en kantoren waar mensen met vragen terecht kunnen

Leveranciers moeten klanten met vragen in lokale kantoren kunnen verder helpen. In een persoonlijk gesprek kunnen problemen veel beter worden toegelicht. We vragen daarbij extra aandacht voor de dienstverlening aan maatschappelijk kwetsbare groepen. Een gratis telefoonlijn, ter vervanging van de betalende 078 lijnen, moet de dienstverlening klantvriendelijk maken.

2. Een vaste dossierbeheerder voor moeilijke problemen

Ingewikkelde problemen raken niet opgelost via het callcenter. Voor moeilijke dossiers moet een bekwame dossierbeheerder aangesteld worden die goed op de hoogte is van de werking van de energiemarkt. Een dossierbeheerder geeft de leverancier een gezicht. De klant weet met wie hij/zij aan het onderhandelen is.

3. Duidelijke facturatie

Facturen moeten in een eenvoudige en verstaanbare taal opgesteld worden. Bij een creditnota (=trekt een fout recht) moet een verklarende brief gevoegd worden die de klant goed informeert over het waarom van de creditnota en de gevolgen voor de klant.

4. Automatisch toekennen van rechten, zoals gratis elektriciteit en de sociale maximumprijs

Alle klanten hebben recht op een hoeveelheid gratis elektriciteit. Sommigen op de sociale maximumprijs. In veel gevallen worden deze rechten niet automatisch toegekend omdat de juiste gegevens van de klant ontbreken. Leveranciers moeten meer inspanningen leveren om de ontbrekende gegevens op te vragen en ervoor te zorgen dat de automatische toekenning mogelijk wordt.

Ik onderschrijf de petitie "Het is mijn energie?!".

NAAM	WOONPLAATS	HANDTEKENING

Bezorg de petitie op 1 van deze adressen en wij trekken ermee naar de nieuwe federale regering!

Samenlevingsopbouw Antwerpen stad

→ Gasstraat 12, 2060 Antwerpen

Samenlevingsopbouw Antwerpen-Noord

→ p/a Centrum De Wijk, W. Vandersteenplein 1, 2060 Antwerpen

Samenlevingsopbouw Borgerhout

→ p/a de Shelter, Langstraat 102, 2140 Borgerhout

→ p/a wijkkantoor, Groeningerplein 1, 2140 Borgerhout

Samenlevingsopbouw Deurne

→ p/a Dinamo, Ten Eekhoveleri 337, 2100 Deurne

→ p/a 't Pleintje, St.-Rochusstraat 106, 2100 Deurne

Samenlevingsopbouw Kiel

→ p/a Nova, Schijfstraat 105, 2020 Antwerpen

Je kan de petitie ook online ondertekenen via www.axci.nl/hetismijnenergie



De Buurtkrant is een uitgave van Samenlevingsopbouw Antwerpen stad vzw
V.U.: Rudi Smis • vormgeving: MadeByHanna
redactie: Samenlevingsopbouw Antwerpen stad,
Gasstraat 12-14, 2060 Antwerpen, tel. 03 325 67 00
www.samenlevingsopbouw.be/antwerpenstad
serge.spoelders@samenlevingsopbouw.be

Meer info over de petitie-actie?

Samenlevingsopbouw Antwerpen stad vzw,

team wonen, T 03 236 13 51,

ellen.baert@samenlevingsopbouw.be

Het achtergrond dossier vind je op

www.samenlevingsopbouw.be/antwerpenstad