

HET DNA VAN HET WELZIJNSHUIS ROESELARE



Het Welzijnshuis Roeselare biedt een **toegankelijke** dienst-, hulp- en zorgverlening, met het oog op het **realiseren van sociale grondrechten** en een **menswaardig bestaan**.

We bieden **de meest passende ondersteuning** aan burgers -met bijzondere aandacht voor burgers in kwetsbare situaties- vanuit een **generalistisch** perspectief, binnen een **maatschappelijke realiteit**.

WE WERKEN INTEGRAAL EN PARTICIPATIEF

- ▶ We vertrekken steeds vanuit een **positieve basishouding** waarbij we verder kijken dan de initiële hulpvraag. We hebben **oog voor het geheel** en **aandacht voor de verschillende levensdomeinen** (huisvesting, financiële situatie, familie en vrienden, kinderen, professioneel netwerk, mobiliteit, fysieke en psychische gezondheid, ...).
- ▶ We staan open voor de **brede context** waarin de cliënt zich bevindt, waarbij de **complexiteit van problemen**, maar evenzeer de **mogelijkheden en sterktes**, en de **verbinding** ertussen worden erkend.
- ▶ We zetten een **'brede bril'** op en houden een helikoptervisie aan, waarbij we zowel **positieve als belemmerende** elementen uit verschillende levensgebieden in kaart brengen. We bewaren het **overzicht in cliëntsituaties**, werken verbindend en zijn we een **ankerfiguur** voor de cliënt met wie er **vertrouwen** kan ontstaan.
- ▶ We bekijken **samen met de cliënt** wat men wil en kan veranderen. We waken erover dat **de cliënt eigenaar blijft** van zijn traject en de uiteindelijke beslissing over welke piste er wordt gevolgd.
- ▶ Het gaat over een **proces**, waarbij ruimte en **participatie** t.a.v. cliënt centraal staan. Cliënt en sociale professional streven naar een **gelijkwaardigheid** in deze relatie, waarbij ze rekenen op **elkaars deskundigheid**.
- ▶ Afhankelijk van de cliëntsituatie krijgt het proces een **andere invulling**. Dit betekent dat we steeds opnieuw moeten beginnen en er geen passe-partout is vanuit vorige situaties. **We werken op maat en op tempo** van elke specifieke cliëntsituatie en zijn context.

WE VERSTERKEN

- ▶ Het **versterken van cliënten** staat steeds voorop. We streven naar **maatschappelijke participatie** en een **zo hoog mogelijke graad van autonomie** voor de cliënt, zodat hij voldoende sterk in onze samenleving staat.
- ▶ Waar **mogelijk** wordt onze ondersteuning op termijn overbodig en **eindigt** onze rol. Waar **noodzakelijk en aangewezen blijven** we ondersteunend aanwezig.

WE WERKEN SAMEN

- ▶ We werken generalistisch, maar dit betekent **niet dat we alles zelf moeten doen**. Wel dat we weten waar we gespecialiseerde kennis en vaardigheden kunnen halen, dat we weten welke (interne en externe) collega's en organisaties bezig zijn met deze materie en we verbinding leggen.
- ▶ We hebben een **goed zicht op de sociale kaart** en zetten we actief in op **netwerkvorming** met andere actoren. Net dankzij de brede kijk op de cliëntsituatie, verwerven we een belangrijke positie in het netwerk en streven we ernaar om zowel het professionele als het informele netwerk te versterken.

WE VERWACHTEN

- ▶ Niettegenstaande we de cliënt als persoon onvoorwaardelijk accepteren, is onze dienst-, hulp- en zorgverlening **niet zomaar vrijblijvend en onvoorwaardelijk**. We verwachten inspanningen van de cliënt, van het opnemen van verantwoordelijkheid, een haalbare inzet en correct gedrag over een goede samenwerking tot het naleven van plichten verbonden aan de hulpverlening.
- ▶ We informeren de cliënten over deze verwachtingen en motiveren hen in het naleven hiervan. Indien deze verwachtingen niet worden ingelost en als alle motiverende middelen zijn uitgeput, moet ook de stap naar repressieve **handhaving in de vorm van sanctioneren** worden gezet. Dit doen we op een methodische wijze waarbij we ons eigen handelen als professionals en organisatie ook steeds in vraag blijven stellen, zodat we vanuit een neutrale houding kunnen onderzoeken waar het fout liep en op een passende en voor elke burger gelijke wijze kunnen sanctioneren.

WE SIGNALEREN EN SENSIBILISEREN

- ▶ Vanuit onze contacten en ervaringen met burgers in maatschappelijk kwetsbare posities, hun context en het breder werkveld, signaleren we **knelpunten en helpen we mee ervaren drempels** in het realiseren van sociale grondrechten **weg te werken**. We gaan **actief met andere professionals aan de slag** om deze drempels te weg te werken.
- ▶ We zijn in staat om ons eigen **aanbod te matchen aan de noden** van onze hulpvragers in een steeds veranderende omgeving. Indien nodig werken we, zelf of in samenwerking met partners en vrijwilligers, een **flankerend aanbod** t.a.v. burgers in maatschappelijk kwetsbare posities uit.
- ▶ We **vertalen de stem van onze burgers** op beleidsniveau en willen zo het sociaal beleid in onze stad mee vorm geven.