

VISIETEKST TELEDIENST

STRATEGISCHE KEUZES

We gaan een visieproces met als doelstelling duidelijke keuzes te maken over welke weg Teledienst moet gaan om een goede werking uit te bouwen, ook als VWAHWN. **Deze strategische keuzes zijn noodzakelijke bakens waarbinnen we onze werking zullen vormgeven. Dat zijn ankerpunten waaraan we onze organisatie regelmatig kritisch zullen aftoetsen, dit met betaalde krachten, vrijwilligers, bestuurders maar in de eerste plaats met mensen in armoede.**

Volgende keuzes zijn gegroeid vanuit een overleg waarbij we Teledienst in zijn bestaande vorm onder de loep genomen hebben, vertrekkend vanuit de 6 criteria – *de bouwstenen voor een VWAHW* - en de standpunten met betrekking tot armoede. Deze hebben we geprojecteerd op onze eigen organisatie. Gelijkenissen en verschillen werden duidelijk en vormden de basis voor dialoog. Daaruit drongen zich keuzes op en kwamen uitdagingen naar de toekomst naar boven, dewelke zijn bekrachtigd door de gehele organisatie en nu dienen te worden geïmplementeerd.

Betreffende armoede

We blijven uitgaan van volgende definitie van armoede:

“Armoede is een netwerk van sociale uitsluitingen dat zich uitstrekt over meerdere gebieden van het individuele en collectieve bestaan. Het scheidt de armen van de algemeen aanvaarde leefpatronen van de samenleving. Deze kloof kunnen ze niet op eigen kracht overbruggen. De kloof tussen de armen en de rest van de samenleving kan enkel duurzaam overbrugd worden wanneer de samenleving het beschikbare economische, sociale en culturele kapitaal voor hen toegankelijk maakt, wat een fundamentele herinrichting van de samenleving veronderstelt. Enkel zo krijgt iedereen gelijke kansen op een volwaardige sociale positie en de daarbij horende rollen en status – evenals op de mogelijkheid om volwaardige interacties en communicatie aan te gaan en om zelfwaarde te ontwikkelen. Dat houdt noodzakelijkerwijs in dat de samenleving een appèl doet op het psychologisch kapitaal van personen die in armoede leven en van hun omgeving.”

Het is duidelijk dat de leefwereld van mensen in armoede grondig verschilt van deze die door de maatschappij als ‘normaal’ of ‘goed’ of ‘deugdelijk’ naar voor geschoven wordt! Hiervan moeten we ons bewust zijn opdat we niet veroordelend naar mensen in armoede kijken of hen oplossingen aanreiken die op maat van niet-armen zijn, maar helemaal niet op maat van mensen in armoede. (Dan loop je het risico te verzeilen in een vicieuze cirkel van vooroordelen, veroordelen en individueel schuld leggen).

Juist omdat ze uitgesloten worden van samenleving, kunnen zij de kloof die er is niet op eigen kracht overbruggen. ***Zij hebben daarbij ondersteuning nodig zodat ze sterker worden, maar zij hebben ook nood aan een maatschappij die hen toelaat volwaardig burger te zijn. Dat begint in een vereniging, waar mensen in armoede gewoon mens mogen zijn, zonder dat ze zich moeten verantwoorden voor hun situatie, iets moeten bewijzen of iets moeten doen.***

Betreffende de doelgroep

Teledienst staat open voor noodhebbenden – iedereen met een bepaalde nood of hulpvraag - maar in de eerste plaats en met extra aandacht voor mensen in (generatie)armoede, onder andere door samen met hen een thuis te creëren en daarnaast hen maximaal te zoeken en te betrekken bij de organisatie.

We opteren ervoor om een laagdrempelige organisatie te zijn waar iedereen terecht kan. Dit impliceert echter niet dat we iedereen met om het even welke vraag kunnen en zullen helpen. Indien dit mogelijk is en past binnen onze projecten, zeker wel. In alle andere gevallen verwijzen we gericht door naar beter geplaatste diensten. We merken namelijk dat er een nood is aan een onthaal waar uiteenlopende vragen kunnen gesteld worden. Op die manier komen we gedeeltelijk tegemoet aan die nood.

Gezien onze erkenning willen we **meer aandacht hebben voor mensen in armoede**, een groep die het moeilijk heeft om aansluiting te vinden in de samenleving, bij diensten en instanties. Dit impliceert dat we hen in de eerste plaats **een thuis** willen geven waar ze zich veilig voelen en dit door vertrouwen te scheppen door middel van een open, respectvol en empathisch contact. Een thuis geven is niet vanzelfsprekend. Dat behelst eerst en vooral een plaats waar zij terecht kunnen om (n)iets te zeggen. Het veronderstelt ook dat zij die plaats mee kunnen vorm geven, met andere woorden dat zij er het woord kunnen en mogen nemen. Verbondenheid, gewoon mens mogen zijn, vertrouwen, kansen, authenticiteit ... dat zijn woorden die in contacten met mensen in armoede het fundament vormen om samen thuis te zijn, binnen Teledienst. Daartoe moeten we toegang vinden tot de leefwereld van mensen in armoede. Pas dan kunnen we samen op weg gaan. Die leefwereld leren kennen en begrijpen is pas mogelijk als we vertrekken vanuit **de kracht van het verschil** en niet vanuit veroordeling.

... en met een doelgerichte doorverwijzing naar beter geplaatste diensten, indien noodzakelijk.

We hebben onze taak omschreven als daar waar andere of reguliere hulpverlening stopt. Taken die bijgevolg tot de core business van andere diensten behoren, laten we dan ook bij hen. *(Hier schuilen heel wat mogelijkheden tot samenwerking met diverse diensten. Teledienst kan daarbij de signaalfunctie opnemen.)* Dit impliceert dat we in de eerste plaats **gericht doorverwijzen**. Daartoe is het van cruciaal belang om ruimer te kijken en tussen de lijnen te luisteren. Integraal luisteren is niet alleen van belang om op een juiste en efficiënte wijze te kunnen doorverwijzen, het is ook een duidelijke keuze van onze organisatie en een belangrijk binnen onze erkenning als een VWAHWN. *(Integraal luisteren houdt in dat we naar alle levensdomeinen kijken, oog hebben voor het denken, voelen en het gedrag, rekening houden met het heden, verleden en de toekomst en beseffen dat er naast het individuele ook omgevingsfactoren en maatschappelijke structuren zijn die een uitwerking hebben in het persoonlijk leven)* Door naar het geheel te kijken komen onderliggende noden aan de oppervlakte. Het is dan ook onze taak daarop in te spelen of om recurrente noden aan het beleid te signaleren.

Als Vereniging onderscheiden we ons van reguliere hulpverlening in die zin dat we op een andere manier werken (*krachtgericht in plaats van oplossingsgericht, integraal in plaats van vraaggestuurd*) en specifieke doelstellingen hebben. Dit moet zich ook weerspiegelen in onze manier van werken. *(Cf. infra)*

Betreffende de manier van werken

De meerwaarde van onze vereniging ligt in het aanbieden van kansen zodat mensen sterker worden en kunnen groeien om hun burgerrechten volwaardig en evenwaardig op te nemen en/of mee te werken aan een samenleving waarbij iedereen volwaardig kan deelnemen.

We hebben een **primaire bekommernis** voor personen in armoede die maatschappelijk heel kwetsbaar zijn. Het streven naar volwaardig burgerschap en maatschappelijke integratie van die mensen is de rode draad binnen onze vereniging. Dit kan alleen als mensen in armoede versterkt worden, **empowerment**. We willen negatieve aspecten van hun situatie verbeteren door het positieve te beklemtonen, namelijk hun krachten, hun talenten in plaats van steeds te vertrekken vanuit problemen en risico's. Op die manier werken we positief en pro-actief. Dit veronderstelt dat we blijvend stimuleren vanuit een fundamenteel geloof in de krachten van de persoon in armoede, rekening houdend met diens ritme, ervaringen en gevoelens. Empowerend te werken veronderstelt nabijheid, respect en openheid voor de wereld van mensen in armoede, met een luisterbereidheid los van vooroordelen en veronderstelde waarheden.

We gaan echter niet alleen individueel of louter binnen de vereniging op weg met mensen. **Wanneer we aan de slag gaan met mensen in armoede leggen we steeds meer de nadruk op het werken aan maatschappelijke structuren.** Belangenbehartiging is – *naast ontmoeting, ontspanning en vorming* – een heel belangrijke functie binnen een vereniging. In de samenleving zijn er namelijk veel drempels en mechanismen die armoede creëren en laten voortbestaan. Als VWAHWN wil Teledienst deze structurele drempels en belemmeringen niet alleen opsporen maar ook blijvend bestrijden. We geloven in ieder geval in het positieve effect van constructieve dialoog met beleid en organisaties. Ook geloven we in het nut van sociale actie en in de mogelijkheid van structurele of blijvende verandering in de maatschappij. Wij willen er alles aan doen om alle sociale grondrechten toegankelijk te maken voor alle mensen die in armoede leven en om iedereen te laten genieten van een volwaardig burgerschap.

Om die structurele veranderingen te bekomen geloven we sterk in de kracht van een aantal methodieken zoals maatzorg voor individuele mensen; ook groepswork om de dialoog met beleid en samenleving aan te gaan en om zichzelf en elkaar te versterken; en netwerkverbreding om mensen in armoede en mensen niet in armoede dichterbij elkaar te brengen.

Dit doen we in dialoog met wie de armoede aan den lijve ervaart, als echte en evenwaardige partners. Mensen in armoede denken mee, handelen mee, sturen mee. We zoeken voortdurend naar maximale én haalbare deelname van mensen in armoede in de organisatie. We zien de grenzen hiervan, maar deze zijn bespreekbaar en veranderbaar. Op die manier werkt personeel en vrijwilligers samen met mensen in armoede aan een sociaal rechtvaardige samenleving.

Het aanbieden van individuele en/of praktische hulp is hier en nu ... structureel werken is werken aan de toekomst.

We kiezen er dus voor mensen in armoede het woord te laten nemen. Dit zien we niet alleen letterlijk in het delen van ervaringen. **We hebben daarnaast ook extra aandacht voor toeleiding tot vrijwilligerswerk.** Dit impliceert dat we voortdurend zoeken naar hoe mensen in armoede zich het beste kunnen ontplooiën in de organisatie. We houden niet alleen rekening met kwetsuren, maar kijken vooral naar competenties en krachten. Krachtgericht werken moet dan ook in alle projecten centraal staan. Daarnaast is het geven van kansen ook een duidelijke keuze, de kans om fouten te maken en daaruit te leren, de kans om te groeien, de kans om taken op te nemen ...

Tenslotte vertrekt onze manier van werken vanuit de 6 criteria. Dit zijn noodzakelijke voorwaarden om de strijd tegen armoede en sociale uitsluiting aan te gaan. Dit impliceert dat we ervoor kiezen om binnen de bestaande projecten de 6 criteria zoveel mogelijk te implementeren als dit mogelijk is en als dit een meerwaarde betekent voor mensen in armoede (*projectafhankelijk*).

Betreffende de bestaande projecten

Tevens stelt Teledienst zich open om **eigen projecten door te schuiven naar beter geplaatste of gelijkaardige diensten**. Dit kan enkel als er zekerheid van behoud van inhoud en bereik van mensen is. Door projecten over te hevelen ontstaat er tijd en ruimte om andere (*al dan niet nieuwe*) projecten nieuwe/meer kansen te geven.

Voor sommige projecten kan ook heroriëntering opportuun zijn. We moeten onszelf kritisch in vraag stellen en nagaan of we de juiste weg bewandelen, of we niet afgebogen zijn. Het uitklaren van doelstellingen zowel van de organisatie als per project zal hierop een antwoord bieden. We doen dit onbevreesd want bijsturing en verandering creëert nieuwe opportuniteiten.

Daarenboven willen we mensen in armoede minder het onderwerp maken van een project maar meer **partner!** Niet langer voor hen, maar **met hen en door hen** (*cf. empowerment*).

Betreffende nieuwe projecten/samenwerkingen

Wanneer er zich nieuwe projecten of kansen tot nieuwe projecten of samenwerkingen aanbieden, dan zijn de strategische keuzes de belangrijkste toetssteen. **Teledienst kiest enkel nog voor nieuwe projecten waarbij het structureel werken en de 6 criteria expliciet ingebed zijn**. Onze hoofdvraag moet daarbij steeds zijn: **op welke manier maakt Teledienst het verschil voor mensen in armoede?**

We kiezen ervoor om vanaf nu meer beleidsmatig te werken, om maatschappelijke veranderingen te bewerkstelligen, samen met mensen in armoede. Op die manier werken we aan een toegankelijke samenleving, waarin iedereen kansen krijgt om volwaardig te participeren. Dit gebeurt gradueel, - gaande van het versterken van mensen in armoede, het sensibiliseren van instanties tot het samen wegwerken van drempels die sociale uitsluiting in de hand werken. De weg en het tempo bepalen de mensen zelf.