

Emlékeztető
a 2008. október 1-én megtartott
negyedik lakhatási-foglalkoztatási regionális szakmai műhelyről

Helyszín: Tégy az emberért! Információs és Továbbképzési Központ
(1088 Budapest, Szentkirályi u. 22-24.)

Előadók: Varsányi Nóra (BMSZKI, lakhatási főreferens)
Juhász Arnold (BMSZKI, lakhatási referens)

Téma: A hajléktalan emberek lakhatási problémáinak leküzdése:
módszerek, projekt tapasztalatok

Moderátor: Breitner Péter (Összefogás Közalapítvány, regionális
koordinátor)

A FogLak projekt negyedik regionális műhelyén 31 fő vett részt, akik 19 intézményt képviseltek. A közös beszélgetésen Varsányi Nóra és Juhász Arnold beszélt a BMSZKI és lakhatási programjáról (valamint az EQUAL programbeli tapasztalataikról), közben válaszoltak a felmerülő kérdésekre, hozzászólásokra. A műhelybeszélgetéshez csatoljuk az előadók vázlatát is.

Az alábbiakban a műhely összefoglalója olvasható (amit néhány napon belül a www.foglakprojekt.hu honlapon is meg lehet találni).

Varsányi Nóra: Hajléktalan emberek lakhatási problémáinak leküzdése: módszerek, projekt tapasztalatok I.

Egy közös beszélgetésre terveztük ezt az alkalmat, arról, hogy a BMSZKI keretein belül milyen formában és keretek között működik lakhatási program. Először egy általános ismertetőt fogunk elmondani.

2005. óta működik hivatalosan a BMSZKI keretein belül ez a lakhatási támogatás program az Összefogás Közalapítvány pályáztatása alapján. Ami vázlatot hoztam nektek, az nagy vonalakban ábrázolja, hogy milyen alapfeltételek alapján pályázhatunk mi az Összefogáshoz, és hogy milyen szakmai háttéranyagot dolgoztunk ki ehhez, illetve mi alapján működtetjük ezt a programot a szállóinkon belül.

A BMSZKI elég nagy intézményrendszer, elég specifikus szolgáltatási rendszerrel, nagy ügyfélkörben ki tudjuk próbálni a programot. Az alap feltételrendszer, amit itt láthattok, amit maga az Összefogás Közalapítvány ír ki egy megpályázáskor, az minden esetben megváltoztathatatlan. Módosítható, de alapjában véve megváltoztathatatlan. Tartalmazza azt,

hogyan milyen kondíciójú ügyfelek igényelhetik ezt a támogatást, milyen keretösszegekkel dolgozhatunk az ügyfelek körében, illetve konkrétan leírja az utógondozás folyamatát, az elérendő célokat.

Azon ügyfelek igényelhetik ezeket a támogatásokat, akik valamilyen rendszeres jövedelemmel rendelkeznek, hajléktalanok, együttműködésben állnak valamilyen intézményünkkel (átmeneti szállóval, nappali melegedővel, éjjeli menedékhellyel), van valami önrészüket, megtakarításuk (előtakarékosság, vagy a lakhatás során fizetik részben a lakbért vagy a rezsiköltségeket), és valamilyen kiköltözési lehetőséget találtak.

Hozzászólás, B. P.: Valami hajléktalan definíció-féleség is megjelenik.

Válasz, V. N.: Igen, a feltételrendszerben le van írva, hogy a szociális törvényben hajléktalan embereknek minősülő ügyfelek vehetnek részt ezekben a támogatásokban. Viszont 2005. óta olyan szinten változott ez a szemlélet, hogy a gyakorlatban dolgozó kollégák tudják azt, hogy nem minden, általunk hajléktalan embernek mondott ember tartozik bele a szociális törvényben leírtakba. Nem mindegyikük lakik hajléktalanszállón, vagy a lakcíme nem hajléktalanszálló, vagy van lakcíme.

A 3 év során ezek a szempontok finomultak a BMSZKI-ban. 2007-ben egy olyan programot dolgoztunk ki, amelybe majd beletartoznak olyan emberek is, akik pl. a börtönben kaptak előgondozást és a börtönből szabadulva válnának hajléktalanná. Vagy olyanok, akik szívességi lakáshasználók, de próbálják megtartani az egzisztenciájukat. Megvan még a címük, nem igazán vettek részt a hajléktalan-ellátásban, talán nem is szeretnének beköltözni szállóra. Ezeket az ügyfeleket is próbálja bevonni majd a BMSZKI a lakhatási programokba.

A BMSZKI az Összefogásnál egy évre terjedő időt pályázott meg erre a programra. A pályázatok során külön programokat írtunk a különböző speciális egységeinkre, úgy is, mint átmeneti szállás, orvosi krízis szolgálat, éjjeli menedékhelyek és nappali melegedők.

A programok felépítése megegyezik, van egy előgondozásos szakasz, ami a szakmai programban leírásra kerül, van egy támogatási igénylési folyamat szakasza, valamint van egy utógondozási szakasz.

Az, hogy ezek a szakaszok milyen egyéb tevékenységgel bővülnek, függ attól, hogy milyen szállóra vonatkozik. Pl. egy átmeneti szállón az előgondozási szakasz minimum 4 hónap, a munkahely megtartása, a szociális munka alapvetően beletartoznak, szükség esetén családsegítés, párokkal való esetmunka. Az éjjeli menedékhelyeken és a nappali melegedőkben az alapvető együttműködések a feltételek. Ami igazán

speciális, az az orvosi krízis szolgálatnál történik, amikor az alapvető esetmunka mellett egészségügyi rehabilitáció is történik.

A kidolgozott előgondozási szakasz után vesz részt a szociális munkáson és az ügyfélen kívül ebben a folyamatban magának a szállónak a teamje, akik hoznak egy közös döntést, hogy a meglévő ügyfelfolyamat és szociális munka alapján javasolják-e az ügyfélnek a támogatás folyósítását vagy sem. Amennyiben ez eldől, akkor a dokumentációs egyeztetések után megkezdődik a kiköltöztetés, kiléptetés. Ezt a folyamatot egy utógondozói szociális munka követi, aminek az időtartama megegyezik a folyósítás időtartamával.

Addig követi az intézmény az ügyfelet, amíg az ügyfél támogatása le nem jár, illetve a feltételrendszerben megszabott kötelező időtartam le nem jár. Az, hogy ez mennyi idő, függ a támogatás összegétől. Itt most a 120, illetve a 240 ezer Ft-os támogatási összegről beszélünk. 6 és 12 hónap ezek folyósítása. Sablonszerűen eddig tart az utógondozó szociális munka. Hogy miért mondom, hogy sablonszerű? Mert általában változó a viszony a szociális munkás és az ügyfelek között, így bizonyos esetekben az utógondozás folyamata hosszabb is lehet, kevesebb nem.

Kérdés: Mitől függ, hogy kik kerülnek az egyik, kik a másik támogatott körbe?

Válasz, V. N.: Általában attól függ, milyenek az ügyfél távlati tervei, pl. családgyegetésről van-e szó. Milyen jellegű kiköltözést választ. A BMSZKI-ban az általános feltérképezett kiköltözési lehetőségek: a lakásbérletek, a szobabérletek, munkásszállóra való kiköltözés, lakáspályázatok. Közös megállapodás alapján pl. a szobabérlés és a munkásszálló esetén általában a 120 ezer Ft-os keretösszeget kapja az ügyfél, tekintettel arra, hogy a lakhatási költségek egy hónapra nagyon sokszor minimális mennyiségűek (átlag 35 ezer Ft). Míg egy lakásbérletnél, lakáspályázatnál a kiadások sokkal magasabbak, átlag 60 ezer Ft.

Ez az első ilyen koncepció, hogy milyen támogatást szavaz meg a team. A másik, hogy milyen mentális kondíciókkal rendelkezik az ügyfél, milyen az egészsége. Vannak olyan ügyfelek például, akiknek sokkal hosszabb anyagi és utógondozói háttér kell ahhoz, hogy hosszabb ideig képesek legyenek az ellátó rendszeren kívül maradni. Ez is egy különleges szempont, ami alapján ítélni lehet a team.

Kérdés: Ha jól értem, ha 12 hónapig támogat valakit a team, akkor 12 hónap + egy év a gondozási idő?

Válasz, V. N.: Nem. Konkrétan a gondozási idő a támogatás folyósításával együtt jár. Tehát a kiköltözéstől számított egy év.

A támogatás folyósításának végével többnyire lejár az utógondozási idő. A feltételrendszerben meg van szabva az, hogy a támogatás folyósításának a menete csökkenő mértékű legyen. Ez próbálja elősegíteni a hospitalizáció megszüntetését, az ügyfél önállósulását. Az utolsó hónapban általában támogatás már nem, de utógondozás még jár. A BMSZKI-ban volt már rá példa, hogy egy 240 ezer Ft-os keret másfél évre lett leosztva és 1,5 évig tartott az utógondozás. Ez kizárólag az esetkezelő szociális munkás felvállalása volt.

Miért beszélek ilyen elég erős keretekről? Egyrészt a feltételrendszer miatt, másrészt gyakorlati szempont miatt: az utógondozáshoz egy utógondozói díj is jár a szociális munkásnak. Ezek a keretösszegek szabottak. 240 ezer Ft-nál nagyobb összeget – sajnos – 3 év alatt egy ügyfél nem vehet fel. Az ehhez járó utógondozási díj jelenleg 60 ezer Ft bruttó bruttó/ fő/támogatás/utógondozott.

Kérdés: Ezt minden járulékkal együtt kell érteni, ugye?

Válasz, V. N.: Igen, ebből adózik az intézmény és a kolléga is, ez nettó 30 ezer Ft körül van. Mivel közel két éve működik ez a pályázati program ezekkel a keretösszegekkel, ezért egyre inkább kezdjük érezni mi is és az ügyfelek is, hogy mind a támogatási, mind az utógondozói összegkeret kevés ezekhez a jelenlegi igényekhez és kiadásokhoz. Nem nagy mértékben, de növekedtek a bérleti díjak, illetve a gázáremeléssel még többet fognak emelkedni. Tekintettel a túlterhelt esetkezelő szociális munkásokra, elég erősen meggondolják, hogy milyen pluszmunkát és felelősséget vállalnak milyen plusz összegért.

Kérdés, B. P.: Az, hogy ki hova költözik, hogy dől el?

Válasz, V. N.: Elsősorban az ügyfél motivációjától függ. Azt, hogy milyen kilépési lehetőségek vannak az ügyfelek számára, egy elég komoly információgyűjtő munka előzte meg a projektmenedzserek részéről. Megnézték a bérleti feltételeket, a lakáspályázati lehetőségeket. 3 év alatt ezek a módszerek váltak be, ezeket igénylik az ügyfelek a lehetőségeikhez képest.

Hozzászólás, B.P.: Főleg a munkásszálló miatt érdekel, mert néhány hajléktalanügyi koncepcióval ezelőtt – volt már egy pár ilyen –, nagyon komoly kérdéseket tettünk fel magunknak, hogy a munkásszálló tulajdonképpen gázosnak tűnt, hiszen sok szempontból hasonló körülmények közé kerül vissza az ember: tömeges elhelyezés, több ágyas szobák, közös WC, stb.

Válasz, V. N.: Azok a tapasztalatok általában, hogy inkább az éjjeli menedékhelyeken élők – akár a Menhely Alapítvány diszpečserei által koordinált bónos rendszerbe kerülők – tekintik a munkásszállókat

kiköltözési lehetőségnek. Az átmeneti szállókon élők inkább a szobabérlést választják. Viszonylag ritkán költöznek átmeneti szállóról munkásszállóra, ők pedig legtöbbször azért, mert kevés előtakarékossággal rendelkeznek. Most ami új távlat: alacsony jövedelmű párok szeretnek páros elhelyezést biztosító munkásszállóra kiköltözni. Az a várható tapasztalat, hogyha a támogatás megszűnik, ezek a munkásszállók közel annyiba fognak kerülni, mint egy olcsó lakás bérlése. Támogatás nélkül 60 ezer Ft-ot elkérnek egy páros szobáért az ismert munkásszállók itt Budapesten.

A munkásszálló lehetőség inkább egy kényszermegoldás az átmeneti szállókról kiköltözőknek, az éjjeli menedékhelyen élőknek pedig szerintem előrelépés.

Kérdés: Mennyire tartósak ezek a lakásbérleti megoldások?

Válasz, V. N.: Jelenleg a BMSZKI-ban még nem készült olyan átfogó jellegű felmérés, hogy a 3 év alatt kikerült emberek statisztikailag milyen mértékben kerültek vissza a rendszerbe. Szubjektív megérzések vannak esetkezelő szociális munkásoktól, akik azt látják, hogy egyre több olyan ügyfél jelenik meg újra, akik 3 évvel ezelőtt már kiköltöztek. Lassan-lassan úgy tűnik, elkezdődik a folyamat, hogy újra és újra adogathatjuk a támogatást.

Kérdés: Lehet tudni, konkrétan hány fő vett részt ebben a programban?

Válasz, V. N.: Közel 300 ügyfél igényelte ezt a támogatást.

Kérdés: És ez a TÁMOP 5.3.2-es?

Válasz, V. N.: Nem. Ez jelenleg egy tapasztalatcsere. Ez az Összefogás Közalapítvány pályázata.

Válasz, B. P.: A TÁMOP 5.3.2 felkészülés tulajdonképpen egy, a jövőben induló programra (a TÁMOP 5.3.3-ra). Ezek a műhelyek a felkészülést szolgálják. Ide olyan szervezetek képviselőit hívjuk el, akik már részt vettek EU-s programokban és át tudják nekünk adni a tapasztalataikat.

A TÁMOP 5.3.3-ról pedig még viszonylag keveset tudunk. Várhatóan lakhatási-foglalkoztatási programokat fognak támogatni.

Kérdés: Nekem lenne egy kérdésem: nem tudom, nektek milyen tapasztalataitok vannak hajléktalanok lakáspályázatával kapcsolatban? Nálunk volt olyan hajléktalan, akinek milliós megtakarítása volt, ennek ellenére sem sikerült pályáznia, mert inkább gyerekes családokat támogattak.

Válasz, V. N.: A BMSZKI egy mamutintézményként rákényszerült arra, hogy külön blokkot állítson fel a lakhatási lehetőségek kidolgozására, felmérésére. Elkezdődött egy megismerkedés 2005-ben a kerületi önkormányzatokkal. Elkezdtük felvenni a kapcsolatot a vagyongazdálkodók, lakásügyi osztályok képviselőivel. Végül maradt három olyan kerület, ami hajlandó volt valamilyen választ adni – nem együttműködni csak engedélyt adni –, hogy egyáltalán beszélgethessünk velük. Az önkormányzatokkal tehát nem igazán van jó kapcsolatunk. Kifejezetten arra kényszerülünk, hogy folyamatosan telefonáljunk, felvegyük velük a kapcsolatot és érdeklődünk, hogy milyen pályázatok kerülnek náluk kiírásra. A VIII., X. és IX. kerülettel van valamilyen fajta kapcsolatunk, ami alapján nagyjából képből vagyunk. Sajnos nincsen lobbiképességünk. Próbáltunk ezen valamilyen módon változtatni, egy menedzsmentet felállítani, de mindegy, milyen hajléktalan-ellátó szervezetről van szó, az önkormányzatok zárják az ajtajukat. Igazából, amiből mi is operálni tudunk, azok a fővárosi pályázatok, abból is a piaci alapú lakáspályázatok. Ezekből tudunk felajánlani az ügyfeleknek, és érdekes módon a nyerési esélyek évről-évre változnak. Tavaly nagyon kevés ügyfelünk nyert, idén sokkal többen. Nem tudom, mitől függ. Tudomásom szerint nálunk is egy vagy két olyan eset történt, hogy kerületi – és nem szociális, hanem ott is piaci alapú – lakáspályázaton nyert ügyfelünk.

Amire mi nagyon törekszünk az ügyfeleink felé: hogy megtaláljuk, hogy milyen lehetőségek vannak, és hogy lehetőleg minden ügyfelünket tájékoztassuk, attól függetlenül, hogy milyen motivációjú, kondíciójú ügyfélről van szó. Fontos, hogy minél többen értesüljenek arról, hogy vannak ilyen kilépési lehetőségek.

Hozzászólás, B.P.: Az önkormányzatokkal való kapcsolat nagyon fontos téma. A TÁMOP 5.3-asoknak majd részük lesz az, hogy önkormányzatokat, társadalmi intézményeket megszólítsanak, puhítsanak, azért, hogy működjenek a dolgok. Van-e arról valami tapasztalatotok, vagy hipotézisek, hogy mit kéne csinálni?

Válasz, V. N.: Nincsen egy általános hipotézis, mi falakba ütközünk. De folyamatosan próbáljuk keresni a kapcsolatot és megpróbáljuk elcsípni azokat, akik szóba állnak velünk. Szerintem az önkormányzatok autonómiáját kellene valamilyen szinten megnyirbálni.

Kérdés, B. P.: És ha fordítva kérdezem, hogy azokkal miért jött össze, akikkel összejött?

Válasz, V. N.: Szerintem vagy az önkormányzatok, vagy az adott osztályvezető hozzáállásának köszönhető. Alapvetően a BMSZKI-nak a helyi önkormányzatokkal tudomásom szerint nincs kapcsolata. A lakhatási feltérképezések nálunk úgy indultak el, hogy kizárólag a közvetlen

ügyszakmákat és vagyonkezelőket, osztályvezetőket kerestük meg. Nem egy közös képviselő alapján, hanem egy program képviselője alapján.

Kérdés: Valamilyen szempont alapján monitorozták-e ezt a programot?

Válasz, V. N.: Van belső monitorozási rendszere a BMSZKI-nak, ami alapján kiszűrhető az, hogy a saját programjaink hogyan, milyen módon működnek. Vannak különböző akadályok és szűrők, ami alapján egy támogatási program keresztülfut a megvalósításig. A BMSZKI-ban nem megengedhető az, hogy egy támogatási tervet ellenőrzés nélkül fusson végig a megvalósításig.

Ha a regionális monitorozásra kérdezel rá, akkor a budapesti szervezetek együttműködéséről van szó, ill. az Összefogás Közalapítványnál nyertes szervezetekről van szó. Ugye? Mármint, akik lakhatási programokban részt vesznek.

Kérdés: Nem a források helyes elköltésére kérdeznék rá, hanem az emberek sorsa, a rendszerből való kikerülés, ami engem érdekelne. Készülhetne pl. egy kérdőív, amin ezeket fel lehetne mérni.

Válasz, V. N.: Két dolog, amit mondanék. Az első, a BMSZKI-n belül a statisztikai adatok: minden program lejártakor keletkezik összegzés. A nagy budapesti szervezetek szerinti összegzésre készülhet egy kérdőív és a szervezetek együttműködése alapján fognak beérkezni adatok.

Kérdés, B.P.: Most erről a 300 főről tudtok mondani adatokat?

Válasz, V. N.: Általános adatokat tudunk mondani, nagy számszerűsítést sajnos nem. A sikerességről még nem tudunk konkrétumokat, mert eddig még csak 123 embernek járt le a támogatása. Ami megfigyelhető, hogy sok esetben egyedülálló emberek lakásban és önállóan kívánnak kiköltözni, elég kevés a családgyegetési lehetőség, és nagyon kevés speciális mentális állapotú ügyfelet tudunk kigondozni az ellátórendszerből. Ezek az általános adatok.

Kérdés, B.P.: Azt sem lehet tudni, hogy egyáltalán megmaradt-e a lakhatásában az a 123 ember? Illetve, hogy az utógondozási időszakot végigcsinálták-e, vagy eltűnt, vagy visszazuhant? Erről esetleg tudtok-e valamit? Benyomás is jó, ha nincs szám...

Válasz, V. N.: Jelenleg az ügyfelek több mint fele utógondozásban van. Az utógondozásból kiesettek esetén többségében az együttműködési megállapodás megszegése volt az indok, ami miatt félbehagyták a támogatást, kevés esetben pedig nem önhibából történt

(megromlott az egészségi állapota, meghalt, addiktológiai problémái voltak, visszaesett). Inkább arról van szó, hogy az ügyfelek eltűnnek a látókörből. Többnyire ezt hívjuk az együttműködési megállapodás megszegésének.

Hogy mi az, hogy együttműködési megállapodás? Ez egy együttműködést megelőző szerződés, ami utógondozó és az utógondozott között történik, benne vannak az ügyfél általános kötelezettségei: hogy fenn kell tartania a lakhatását, hogy az utógondozóval meghatározott időközönként találkoznia kell, hogy bármi olyan információt, ami veszélyezteti a lakhatását, meg kell osztania az utógondozó szociális munkásával, tudomásul kell vennie, hogy 3 év alatt csak egyszer igényelheti ezt a 120 vagy 240 ezer Ft-os keretösszeget. Tudomásul kell vennie azt, hogy meghatározott időn belül nem térhet vissza az ellátórendszerbe (itt most a BMSZKI intézményeire gondolok). Illetve, hogy minden esetben egy volt intézménynek a teamje dönt az esetleges szükségleteiről. Volt olyan pl. hogy az ügyfél jelezte a team felé, hogy megrokkant, nem fogja tudni fenntartani az albérletét és vissza szeretett volna menni adott átmeneti szállóra.

Kérdés: És ilyen esetben sem mehet vissza?

Válasz, V. N.: Ha valóban önhibáján kívül, valós indok alapján teszi fel ezt a kérést, akkor igen.

Kérdés: Én úgy képezem el ezt az együttműködési megállapodást, hogy adott napon be kell mennie a szociális munkáshoz, és ott veszi át a pénzt, a támogatási összeget. És volt, aki ez alatt az egy év alatt nem ment be ezért az összegért és úgy tűnt el? Vagy hogy értsem az együttműködés megszakadását?

Válasz, V. N.: Az utógondozás abból áll, hogy a szociális munkás kimegy a helyszínre és ott beszélget az ügyféllel. Természetesen, mivel ilyenkor már remélhetőleg más az ügyfél és a szociális munkás kapcsolata, a kapcsolat úgy működik, hogy megbeszélte időpontra – általában havonta – várja az ügyfél a szociális munkást, aki elbeszélget vele. Az utógondozásnak azonban a sűrűsége változhat. Tapasztalataink alapján a kiköltözést követő néhány hónapban sokkal sűrűbb kapcsolattartásra van szükség. Ezt általában az ügyfél is igényli. A ki- beköltözésben, a berendezkedésben van szükség segítségre, akár a bérbeadóval való kapcsolattartásban is. Ez utóbbi több dilemmát okoz.

Az utógondozói díj kifizetése egyrészt lehet pénztári alapú, tehát a pénztár havonta egy alkalommal azt a keretösszeget kiadja, vagy működhet átutalással is. A rendszer kicsit bizalmatlan: az első két-három alkalommal általában pénztári kifizetés van, majd utána van az átutalási

lehetőség. Valóban az utógondozás közepe, vége felé szoktak lenni problémák. Itt már lazul a kapcsolat, az ügyfél lehet, hogy csak időnként bejár, vagy telefonon tartják a kapcsolatot. De az első időkben a személyes kapcsolattartás mindig nagyon fontos, illetve ha az utógondozók tudják, hogy az ügyfeleknek speciális járulékos problémáik vannak, akkor az utógondozás ideje alatt végig személyesen szoktak találkozni az ügyféllel. Ez vonatkozik pl. a BMSZKI Váltó-Házának programjára, ahol kifejezetten szenvedélybetegek utógondozásáról, rehabilitálásáról van szó. Vagy pl. ugyanez működik az átmeneti gondozóház, a Kálvária esetében, amikor krónikus beteg ügyfelekről van szó. Ott nemcsak a szociális munkással, hanem az orvosával is kell tartania a kapcsolatot.

Kérdés, B.P.: Arról van valami információtok, hogy mit csinálnak az utógondozás keretében? Hogy milyen beszélgetések zajlanak, milyen problémák merülnek fel?

Válasz, V. N.: Ez mindig az ügyfél kondíciójának a specialitásától függ. Az általános megbeszélés pl. az első havi számla, hogy hogyan ossza be az ügyfél a pénzt. Ha párok, ismerősök költöznek együtt, akkor általában a környezeti tényezőket is meg szokták beszélni. Volt olyan eset, hogy egy roma család kiköltözött egy tipikus VIII. kerületi részbe, és ott az első hónapok után kifejezetten igényük volt, hogy más albérletet keressenek, mert az adott környezetbe nem tudtak beleszokni.

Olyan esetben, ha az ügyfél gyermekét magához tudja venni, mert még olyan a helyzete, akkor az utógondozás a helyi családsegítő szolgálatra, egyéb intézményekkel való együttműködésre is épül. Vagy a helyi önkormányzat szociális osztálya, bár ez akkor szokott megtörténni, hogyha hajlandók bejelenteni őket, ami azért albérleteknél elég ritka.

Kérdés: Az albérletet a szociális munkások keresik, vagy az ügyfelek, vagy közösen?

Válasz, V. N.: Jelenleg legtöbb esetben az ügyfelek önállóan keresik. Sokszor igénylik is ezt.

Kérdés, B.P.: Amit az előbb említettél a pénztári kifizetésről, az nekem kicsit homályos volt: az az ügyfél kezébe kerül olyankor? Ő fizeti ki készpénzben a bérleti díjat?

Válasz, V. N.: A BMSZKI-ban egyetlen kivétellel az összes esetben az ügyfél kezébe kerül a kifizetés, de volt már arra példa, hogy az ügyfél maga kérte, hogy a bérbeadó számlájára történjen az utalás. A bérbeadó beazonosítása mindig bérleti szerződéssel történik. A mi elgondolásunk az, hogy valamilyen szintű bérleti szerződésnek lennie kell. Ugyanis mostani

tapasztalatok alapján nagyon sokszor van, hogy ahol nem kötnek bérleti szerződést, ott a bérbeadó előbb-utóbb visszaél a jogaival.

Az ügyfelek ezt nehezen szokták elfogadni, de a saját érdekük is, hogy valamilyen szinten papírra kerüljön, hogy ő ott lakik, vagy hogy ő kifizetett pénzt azért, hogy ott lakjon.

Kérdés: Arról sincs semmilyen felmérés, hogy azok, akik ott laktak az első évben, a további két évben is ott maradtak-e?

Válasz, V. N.: Nincsen. Viszont az egyértelműen látszik, hogy az ügyfelek váltogatják a lakhatásaikat. Többféle bérbeadó és bérlő viszony lehet. Nagyon sok esetben az ügyfelek külön kérik, hogy ne vegyük fel a kapcsolatot a bérbeadóval, hogy ne derüljön ki, hogy ők hajléktalanok. És sok olyan eset is van, amikor a bérlő kifejezetten megbeszéli azt a bérbeadóval, hogy ő hajléktalan, neki biztos pénze lesz egy évig, és ilyenkor külön megkötí egy évre a bérleti szerződést és várja tőlünk a pénzt. És többnyire ilyen esetekben szokott lenni, hogy a bérlő egy év múlva változtatásra kényszerül, mert a bérbeadó egy év után már nem látja biztosítottak a pénzét.

Kérdés: Van olyan eset, amikor a program alatt más albérletbe költözik valaki? Vagy ilyenkor megszakad a pályafutása?

Válasz, V. N.: Nem, ilyenkor felfüggesztésre kerül a támogatás. Több dolog lehetséges. Van, amikor az ügyfél megrokkant, kórházba kerül, újra részt kell vennie egy elvonókúrán, és az utógondozó tudja, hogy meddig tart ez a folyamat. Ilyenkor jeleznie kell írásban a projektmenedzserek felé, hogy mi történt, és addig szüneteltetik a viszonyt. 3 hónap elteltével, új albérlet keresésével, és akár a támogatás újraütemezésével újraindulhat a program.

Kérdés: Az megsaccolható-e, hogy az albérletbe költözők között milyen arányban vannak szobát bérlők, illetve komplett albérletet kivevők?

Válasz, V. N.: Magas arányban a lakás bérlése a kimagasló, nagyon kevés esetben vállalják a szobabérlés hátrányait. Ráadásul az ügyfeleknél sokkal nagyobb motiváló erő, hogy ők egyedül laknak önállóan egy lakásban.

Kérdés: Az jellemző-e, hogy hajléktalanok többen bérelnek egy saját lakást?

Válasz, V. N.: Ez tudomásom szerint elég ritka.

Juhász Arnold: Hajléktalan emberek lakhatási problémáinak leküzdése: módszerek, projekt tapasztalatok II.

Néhány gondolat erejéig visszacsatolnék a Nóri által elmondottakhoz, illetve próbáltam a kérdéseket megjegyezni és szeretnék rájuk válaszolni.

Az első szárnypróbálgatásai a programnak 2003-2004-ben voltak, akkor a Vodafone Magyarországot Alapítvány és a Szociális Minisztérium írt ki ehhez hasonló pályázatot. Akkor 10 és 30 fő támogatása volt elérhető. Ami változás: az egy főre jutó támogatható összeg 80 ezer Ft, illetve 100 ezer Ft volt. Többnyire a nyertes intézményekre volt bízva, hogy mire adják, tehát nem volt még ilyen komoly feltételrendszer.

2005-ben indult az EQUAL, s nálunk ezen belül alakult ki a lakhatási és még három másik referenci hálózat (foglalkoztatási, addiktológiai, szociális otthoni). Ez azért volt fontos, mert minden telephelyünk kiemelt egy-egy főt, akik lakhatási referensekké váltak egy-egy intézményen belül és a havi egy alkalmas megbeszéléseken mi tudtuk őket tájékoztatni azokról az eseményekről, feltételekről, amiket ők tovább tudtak juttatni a kollégákhoz és az ügyfelekhez. Azt gondolom, ez egy elég jól működő rendszer lett azóta, ami kicsit megkönnyíti a mi munkánkat, a szociális munkások és az ügyfelek életét is. Ennyit kicsit az előzményekről.

Néhány feltétel, amit én még kiemelnék, az egyik, az a csökkenő mérték. Ennél a pályázatnál én fontos dolognak tartom, hiszen ez nagyban hozzájárul ahhoz, hogy az ügyfél a támogatás végére át tudja venni a lakhatás költségeit.

Ehhez kapcsolódik az is, hogy ha van egy albérlet, aminek a lakhatási díja rezsivel együtt mondjuk 60 ezer Ft, akkor azt mi nem tudjuk teljes összegben odaadni az első hónapban sem, hanem csak a 80 %-át tudjuk támogatni. Ez is azért fontos, hogy az ügyfél már az első hónaptól kezdve vállaljon valami saját erőt.

Én bizonyos pontokban pesszimistább vagyok a Nórinál, tehát az itt lévő feltételeken a tapasztalatok alapján kicsit szigorítanék. Az egyik az a 4 hónapos együttműködés: 120 nap vagy 4 hónap az, amikor a támogatás adható egy ügyfélnek. Én ezt feljebb tolnám hat hónapra, részben az előtakarékosság miatt, mert szerintem jó lenne, ha legalább annyi pénz összejönne, amiből legalább a néhány hónapos kauciót ki tudja fizetni, és az sem ártana, ha kicsit több összegyűlne.

A másik, ami lehet, hogy megvalósíthatatlan: én bejelentett munkahelyhez próbálnám kötni a támogatás folyósítását. Ez is tapasztalat: nagyon nehéz lenyomozni azt, hogy az ügyfél tényleg

folyamatosan dolgozik-e. Volt már rá példa, hogy látszólag dolgozott, hozott is munkaszerződést, és két hónap után kiderült, hogy nem is volt valós.

Megpróbálom összeszedni a kérdéseket: egyszer elhangzott ez a 120 ezer Ft, hogy azt mi alapján adjuk. Tudni kell, hogy egy ügyfélnek a 240 ezer Ft-os támogatás jár 3 éven belül, és ugye 120 ezer Ft, ha munkásszállóra vagy szobabérletbe megy. Az az igazság, hogy én örülök annak is, amikor az átmeneti szállásainkról mennek ki emberek, mert ez egy kicsit azt is mutatja, hogy ha eltelik az a hat hónap és látszik, hogy az ügyfél dolgozik, boldogul, kialakul egy bizalom a szocmunkás és közte. És ahogy a hatodik hónap lejár, nálunk azt szokták csinálni, hogy az újabb 120 ezer Ft-ot megigénylik. Ez egy új támogatás, új feltételekkel. Én ezt így sokkal ellenőrizhetőbbnek tartom.

Egy másik kérdés: munkásszállásra tőlünk leginkább a fapadokról szoktak elmenni az emberek. A tapasztalatom az, hogy sokszor utolsó mentsvárnak tartják. Nem akarnak már átmeneti szállásra kerülni, hanem inkább a munkásszállót választják. Nyilván ez nem túl jó ötlet, a szocmunkás megpróbálja kicsit lebeszélni erről, illetve rávilágítani a buktatóira.

Sokszor felmerült a statisztika. Ez a statisztika 2009-2010-ben válik időszerűvé, nemcsak azért, mert a 2005-2006-os támogatottainknak ekkor jár le a 3 év, hanem mert ha valaki igénybe veszi, akkor albérlet esetén, a támogatás megkezdésétől számított két évig, ha bármi történik vele, akkor nem jöhet vissza a BMSZKI szállásaira. Ha valaki csak 120 ezer Ft-ot vesz fel, annál ez az időszak 1,5 év. 2009-2010-re fogjuk azt látni, hogy kik azok az ügyfelek, akik akár önhibájukból, akár azon kívül visszaestek. Arra egyébként tudok példát, hogy visszakerült ügyfél, aki még az első periódusban indult, és ahogy bekerült, azonnal jelezte, hogy ő minél előbb vissza akar térni, és sikerült is neki néhány hónap után újra kivennie egy albérletet. Ugyanakkor azoknak, akik kiköltöznek, akkor van nagyobb esélyük tartós „kint maradásra”, ha párban költöznek. Hiszen ha mind a ketten rendelkeznek jövedelemmel, a lakhatási költség is feleannyi.

És van még egy feltétel: hogy van egy összeghatár, ami felett nem nyújtunk támogatást, ez a mindenkori minimálbér 150%-a, ami most 103 500 Ft. Azt gondolom, ez az összeg már közelít ahhoz, hogy akár az az ügyfél is, aki egyedül költözik és mondjuk nincs nagyobb tartozása, fent tudjon tartani egy albérletet. Amikor ez kevesebb volt, akkor jóval nehezebb volt.

Szóba került az albérleti szerződés is: amikor én elkezdtem dolgozni, akkor több olyan ügyfelem volt, aki egyik napról a másikra talált szerződés nélkül albérletet, a kaució ki lett fizetve, aztán két-három hónap

múlva az ügyfél újra ott volt a szállón. Én ezért is örülök az albérleti szerződésnek. Ez ad egy fajta védettséget is, már nehezebben tudják a bérbeadók – ha olyanok – átverni.

Lakáspályázatok: nálunk az ügyfelek többsége (kb. 60 %) albérletbe költözik. 25-30 % az, aki lakáspályázaton nyert. A lakáspályázat közé egyikként a Szobabérlők Háza pályázatát, másikként a már említett piaci alapú bérlakás pályázatot soroljuk. Itt 5 évre lehet licitálni, aki a legtöbbet adja, az nyeri meg. Ha valaki tudja igazolni, hogy hajléktalan, hajléktalanszállón lakott egy darabig, akkor őt, azonos összegű pályázat esetén előre veszik.

A támogatásnál sajnos az első időkben mi az ügyfél kezébe fizetünk. Ebből történtek visszaélések, nevezetesen egy, ami alapján sikerült kialakítanunk a fővárossal egy olyan kapcsolatot, hogy mi fizetünk átutalással, nem az ügyfél kezébe adjuk a pénzt, abban az esetben, ha az ügyfél a saját részét befizette, és erről elhozza hozzánk a számla fénymásolatát. Csak ekkor fizetünk.

A Szobabérlők Háza annyiban jobb, hogy 30-35 hónappal is tudnak pályázni, nem csak 60 hónappal. Így kevesebbet kell fizetni. A piaci alapú pályázatoknál 50 hónap alatt ritkán nyernek ügyfeleink. A kerületi szociális alapon történő lakáspályázatoknál, ha egy évben egy ügyfelünk nyer, akkor boldogok vagyunk. Ott a családokat általában előnyben részesítik.

Péternek volt egy kérdése, hogy ez min múlik? Szerintem jórészt az emberen. Nekünk a fővárossal elég jó kapcsolatunk volt, amíg nyugdíjba nem ment az egyik hölgy. Hárman vagyunk referensek. De most a fővárosnál is ügyintézőváltás volt, és ott is olyan apróságokba kötnek bele, hogy megnehezítsék az ügyfeleink életét, hogy magunk is meglepődünk rajta.

Kérdés, B. P.: A kauciót is be tudja tenni a beilleszkedési támogatás az ügybe?

Válasz, J. A.: Az átmeneti szállóink többségében azt mondjuk, ami a pályázat elvárásaiban is benne van, hogy akkor tudunk segíteni, ha van előtakarékoság. Jó esetben az ügyfél előtakarékoságából ki tudjuk fizetni a kauciót. A Bánya utcában (zömében idősotthoni elhelyezésre váró ügyfelek vannak itt, őket azonnal visszaveszik gond esetén) és a Kálvária utcában ezt nem kérik, mindkettő speciális intézmény. De vannak kivételek bizonyos esetekben. Ezek nagyon ritkák, a szocmunkás és a vezető javaslata is kell hozzá.

Válasz, V. N.: Ilyen esetek a speciális átmeneti szállókon fordulnak elő, de az éjjeli menedékhelyeken kifejezetten a programba tartozik, hogy a kauciót ebből az összegből fedezzék.

A gyakorlati tapasztalat az, hogy nagyon sok ilyen esetben visszaélés történik az ügyfél részéről. Mivel a keretösszeg több mint felét elviszi ilyenkor a kaució, nagyon kevés pénz marad arra, hogy a lakhatását a továbbiakban támogassuk. Az éjjeli menedékhelyekről kiköltözötték esetében sokkal több a visszapörgés a rendszerbe. Gondolom, hogy ez az előkészítői folyamatoknak és életviteli nehézségeknek is köszönhető.

Hozzászólás, J. A.: Szóba került az utógondozás is: azért nagyon fontos, hogy a szociális munkás legalább egyszer kimenjen személyesen, mert ez az ellenőrzést is megkönnyíti.

Hozzászólás, V. N.: Egyébként, amit csak félvállról említettünk eddig, az a programmal járó dokumentációs rendszer. Ez egy elég fontos, és kicsit túlbonyolított része is a támogatásnak. Ez a dokumentációs sablonrendszer végigvezeti az egész folyamatot egészen az ügyfél igénylésétől az utógondozásig. Ez nem maradhat el a szakmai program mellett, minden esetben vezetni kell. Maga a pályázati beadás is ezzel együtt történik.

Hozzászólás, J. A.: Nagyon fontos az előkészítő szakasz. Ami rejt némi csapdát, mert próbál a szocmunkás tájékozódni, hogy az ügyfél mentálisan képes lesz-e arra, hogy kinn maradjon. Ez nehéz döntés, mert igen könnyen kudarcélményhez vezethet mindkét részről.

A másik, ami most fog következni, és amitől kicsit félek, hogy idővel ebből is lehet, hogy albérleti turizmus lesz, letelik a 3 év, és újra kérik a támogatást. Én ezért is szigorítanám a programot, mert nem nyújt végleges megoldást. Az lenne jó, ha olyan támogatási rendszer tudna működni, ami ha kevés ügyfélnek is tudna támogatást nyújtani, mert szigorú, de az az ügyfél később ne kerüljön vissza lehetőleg egyik szállóra sem. És akik laktak albérletben, azok biztos tudják, hogy más az, hogyha a sajátomat fizetem, mintha másét. De nyilván az ügyfelek meg nincsenek abban a helyzetben, hogy bármilyen hitelhez tudjanak nyúlni. Időnként megpróbálkoznak az ügyfelek, hogy az előtakarékoságot kölcsönökkel váltsák ki, de ez nem megoldás.

Hozzászólás, V. N.: A BMSZKI-ban ennek alapján nem tekintendő előtakarékoságnak a hitelfelvétel. Csak kizárólag abban az esetben, ha hosszútávú munkahelye van, és megindokolja az esetkezelő szociális munkás és a team is, és javasolják.

Hozzászólás, J. A.: Mostanában jó pár ügyfél megpróbálkozik azzal, hogy vidéken találjon lakhatást, albérletet. Mi ugye budapesti

szervezet vagyunk, ilyenkor nálunk az az eljárás, hogy az utógondozó egyszer megtekinti a bérleményt, majd felveszi az adott település családsegítőjével a kapcsolatot, és tőlük kéri, hogy igazolják havonta, hogy az ügyfél továbbra is az albérletben lakik. Így nem kell utazgatni.

Kérdés: Az önálló lakhatást támogatjátok-e? Tudom, ez nagyon ritka, de nálunk két esetben is volt rá példa, hogy megoldás lehetett volna.

Válasz, J. A.: Én támogatnám, de nem én hozom a szabályokat. Ilyen esetben ez egy végleges megoldás lenne. Ez jelenleg nem megvalósítható.

Válasz, V. N.: Mi próbáltunk többször az Összefogás Közalapítványhoz fordulni ezzel a kérdéssel, de a jogi buktatókra és nehézségekre hivatkozva az Összefogás ezt a pályázati kiírásba nem tette bele, nem támogatta.

Jó lenne szerintünk az is, ha az összeget akár berendezésre, vagy kényelmi dolgokra is fel lehetne használni, de ez jelenleg meg van tiltva. Kizárólag a konkrét lakhatásra lehet az összeget felhasználni.

Ami 2002. óta módosult a gyakorlati tapasztalatok hatására, hogy a lakáspályázatot is belevették a pályázatba, túlléptek az albérlet rendszerén. De most még ott tartunk, hogy semmi berendezés, semmi önálló lakásvásárlás, csak vagy a felújításra, vagy a lakhatási költségek finanszírozására fordítható ez a keretösszeg. A végleges megoldás lenne a mi végső célunk, nemcsak az ügyfélé, de úgy gondolom, hogy a jelenlegi szakmai háttérrel nem feltétlenül tudná egy adott szervezet – legalábbis mi biztos nem - felvállalni, hogy minden jogi háttérrel odaállít az ügyfél mögé, és figyelemmel kíséri az adásvételi procedúrát.

Hozzászólás, B. P.: Talán a gyermekvédelemben működő otthonteremtési támogatást lehetne analógiának venni. Ott létezik az önálló lakásvásárlás.

Hozzászólás, V. N.: Én esetkezelőként azt tapasztaltam, hogy maguk ezek a szervezetek is meg akarnak szabadulni ettől a problémától és akár az utolsó pillanatban, akár a legrosszabb körülmények között – tanyát vesznek a világ végén – képesek ráerőszakolni házakat az utógondozottakra. Ez csak a saját véleményem.

Hozzászólás, B. P.: De maga a jogi konstrukció létezik.

Hozzászólás, B. P.: Én azt gondolom, hogy olyan társadalmi rétegről van szó, aki lehet, hogy mindig támogatásra fog szorulni. Tehát ilyen értelemben én nem is gondolom, hogy létezik végleges megoldás. Lehet, hogy meg kéne próbálni, és kérdezem is erről a véleményete-

ket, hogy esetleg a hajléktalanok lakásfenntartási támogatása át tud-e csusszanni nem hajléktalan lakásfenntartási támogatássá?

Az önkormányzatoknál fogunk megint kikötni persze...

Hozzászólás, V. N.: Jelenleg számomra ez egy utópisztikus világképnek tűnik, viszont valóban jó lenne, ha bizonyíthatóan életük végéig támogatást élvezhetnének, és valóban a hajléktalan-ellátó rendszert is felszabadítaná.

Hozzászólás, B. P.: És valószínűleg az adófizetők pénztárcáját és a támogatottak életét is...

Nincs erre tapasztalatotok? Van ilyen egyáltalán?

Válasz, V. N.: Rendszerszerűen nincs beépítve, de vannak időnként utógondozói lépések erre. Az utógondozásba le van írva az, hogy az ügyfelet meg kell ismertetni a környezeti, szervezeti lehetőségekkel, és az ügyfeleknél néhány alkalommal fel van ajánlva, hogy az önkormányzat segítségét kérje akár a lakhatási támogatás igénybevételéhez, de ezt most jelenleg megakadályozza a bérbeadó, aki nem jelenti be, az illetékességi törvény, és sok esetben maga az önkormányzat. Addig, amíg mi elfogadjuk a feketemunkát, az ügyfelek bevallott jövedelmét és ez alapján is kaphat támogatást, ugyanakkor ez alapján egy önkormányzati szerv nem fogja engedélyezni, hogy igényelhessék ezeket a támogatásokat, amik nagyon sokszor egyébként is nevetséges szintűek.

Hozzászólás, B. P.: Albérletre eleve vannak olyan önkormányzatok, akik nem adnak támogatást.

Válasz, V. N.: Általánosságban ezt nem tudom, de valóban mindenhol változó. A XV. kerületi önkormányzatnál pl. csak a saját lakásra, de a VIII. kerületben albérleti szerződésre is lehet támogatást kérni.

Hozzászólás: Én ahhoz szeretnék hozzászólni, hogy kérdezted, hogy hogyan fordulhat át a lakhatási támogatás önkormányzati lakásfenntartási támogatássá. Az országos konferencián hallottunk egy nyíregyházi megoldást, ahol lakbér hozzájárulást vezettek be civil kezdeményezésre, és ez önkormányzati rendeleti szinten jelent meg, kidolgozott programmal. Tehát van azért erre példa, csak gyerekcipőben jár.

Hozzászólás, J. A.: Még csak egy mondatot mondanék a folyamat, illetve az ügyfelek ellenőrzése kapcsán. Nórival kezeljük azt az adatbázist, ahol a támogatott ügyfelek nyilván vannak tartva, hogy ne fordulhasson elő, hogy valaki felveszi nálunk a támogatást és két nap múlva felveszi máshol is. Hozzánk futnak be az információk más szervezetektől is. Időnként vannak vele gondjaink, de működik.

Hozzászólás, V. N.: Ez a fajta monitorozási folyamat valószínűleg meg fog jelenni a TÁMOP rendszerében is. A közös nyilvántartásra gondolok.

Kérdés, B. P.: Létezik-e olyan, hogy egyfajta „vegyes” albérlet jött létre? Tehát hogy mondjuk egy hajléktalan férfi költözik egy nem hajléktalan nővel közös albérletbe. És tudja-e ez a támogatás kezelni ezt a helyzetet?

Válasz, J. A.: Nekem pont 2 hónapja volt egy ilyen ügyfelem. Akinek már volt egy elég jó előtakarékosága, csak egy pályázatra várt, de azt nem nyerte meg. Volt 6 hónapja egy barátnője, aki egy pici garzonban lakott és nem akartak odamenni. Azt is bérelte a hölgy. Ők a támogatási összeget úgy kezelték, hogy abból, illetve a férfi jövedelméből kifizetik a számlákat, a főzést és a többit a hölgy állta. Van, akik jól tudják ezt kezelni.

Válasz, V. N.: Hogy tudja-e kezelni ezt a helyzetet a támogatás? A támogatott összeg kizárólag a hajléktalanszállóval együttműködő hajléktalan ügyfél kaphatja meg.

Roszbab tapasztalatok inkább azokból az együttműködésekben szoktak kisülni, amikor a bérbeadó kifejezetten várja, hogy mi mint szociális munkás majd jól fellépünk az ügyfél ellen probléma esetén. Nem jó, ha a maradék önállóság is el van véve, hogy ő mint civil ember működhessen.

Kérdés: Végül csak kiderül az, hogy ez egy támogatott program és megtudja a főbérlo, hogy ki az albérlo, nem?

Válasz, J. A.: Nem. Megkötik az albérleti szerződés, abból nem derül ki, hogy honnan jött, az ügyfélnek kifizetjük a pénzt, vagy utaljuk a számlájára.

Válasz, V. N.: Akkor nehézkes, ha szobát bérel valaki és rendszeresen kijár egy idegen, de ez is megoldható egy kis háttértörténettel. Voltak már olyan tapasztalatok, hogy a bérleti szerződés kötésénél az ügyfél nem tudta megmagyarázni a bérbeadónak, hogy miért kéri a bérleti szerződést. Ekkor finomítottak rajta, hogy alapítvány támogatja, mert képzésben vesz részt.

Kérdés, B. P.: Jogvédelmet tud-e a BMSZKI az ügyfél mellé tenni, ha valami átvágás van?

Válasz, V. N.: Csak jogi tanácsadással tudjuk megoldani, konkrét jogvédelemmel nem. Konzultációt tudunk biztosítani.

Válasz, J. A.: Szerencsére nem is nagyon tudok példát, hogy ilyesmi történt.

Azon gondolkodtam még közben, hogy azoknak, akiknek lejárt a támogatása, a 8-10 %-a azért a támogatás után is meglátogatja a szociális munkást, mint egyenrangú fél, és én úgy vettem észre, hogy ez nekik nagyon sokat számít. Ez az ő lelki megnyugvásuk.

Hozzászólás, V. N.: Nagyon élvezetes látni azt, hogy az ügyfelek által gondolt erőviszonyok hogyan változnak az utógondozás során, és abban a pillanatban, hogy képes megtartani önállóan a lakhatását, teljesen más kapcsolatban van része az utógondozónak, ha ez egy sikeres támogatás. Ez hihetetlen élmény és nagyon sok ügyfélnek rettenetesen motiváló erő.

Hozzászólás, J. A.: Én szigorítanám a feltételeket, de ezt már többször említettem. Van egy olyan intézményünk, a Kocsis utca, ahol 2005.óta 83 ügyfélből csak 3-nak szakadt meg a támogatása. Én csak kiléptető szállónak hívom őket a „hátuk mögött”, mert oda csak olyan emberek kerülnek, akik munkaszerződéssel rendelkeznek. Itt elég komolyan kérik az előtakarékoságot is. Nem is adnak másnak támogatást, csak aki rendelkezik ezzel, egyébként ennek az előtakarékoságnak az összege is elég magas. Aki ezen a szállón ezeket a feltételeket teljesíteni tudja, az valahol készen áll arra, hogy kilépjen.

Készítette: Rónyai Zsófia