

# A HABITAT FOR HUMANITY MAGYARORSZÁG

## ELSŐKÉNT LAKHATÁST! PROGRAMJÁNAK ÉRTÉKELÉSE

Zárótanulmány kivonat

Készítette:  
Fehér Boróka  
Balogi Anna

2017. január

## KÖSZÖNTŐ

Hazánkban a lakáshelyzet válságtünetei több százezer családot érintenek. Több mint 300 ezer családnak lenne szüksége megfizethető bérlakásra, több mint 100 ezer családnál kikapcsoltak valamilyen közművet, több mint 160 ezer családnak van egy évet is meghaladó rezsi vagy lakáshitel tartozása, több tízezer család otthonát jelölték ki kényszerértékesítésre és több tízezer ember él otthon nélkül.

Ma Magyarországon majd **30 ezer ember** él hajléktalanként, miközben a hajléktalanellátó-rendszer kb. **10 ezer** embernek tud szállást nyújtani. Az ellátórendszerből azonban nagyon sok ember számára nincsen kivezető út. Megfelelő jövedelem híján **nem tudnak fenntartani egy piaci albérletet** és annyira **kevés a szociális bérlakás**, ráadásul az egyedülálló hajléktalan emberek ritkán szerepelnek ezek kiemelt célcsoportjai között, hogy szinte semmi esélyük sincs arra, hogy kiutaljanak számukra ilyen lakást. Vagyis a mai magyar **hajléktalanellátó-rendszer elsősorban életet ment** – a hajléktalanságból való **kijútasra sajnos nem tud megoldást nyújtani**.

Az Elsőként Lakhatást (angol nevén Housing First) módszer hangsúlyozza, hogy a rászoruló embereknek **elsődleges igénye egy otthon**. A Habitat programjának keretében utcán vagy kunyhóban élő emberek **közvetlenül szociális bérlakásokba költöznek** (az ellátórendszer lépcsőinek bejárása nélkül). A beköltözést megelőzően és azt követően is a programban **folyamatos szociális munkával** és más segítséggel támogatják a beköltözőket. Az Elsőként Lakhatást megközelítése szerint a biztos, megfizethető lakhatás nemcsak a társadalomba vissza- vagy beilleszkedéshez, hanem az egyéni problémák feldolgozásához és megoldásához is alapvető segítséget nyújt. A lakhatás emellett a **teljes jogú társadalmi részvétel** alapja is.

A Habitatnál meggyőződésünk, hogy a hajléktalanság problémáinak enyhítésére **nem elegendők a tüneti kezelések**. A lakásvesztést, a hajléktalanságot megakadályozó, komplex programokra és országos szintű politikákra lenne szükség. Ugyanakkor a már hajléktalanná vált emberek egy része számára az átmeneti megoldások helyett az önálló lakhatás lehet a megoldás, hisz ez képessé teszi őket az önálló, független életbe való visszatérésre, ösztönzi őket, hogy megteremtsék a lakhatásuk fenntartásához szükséges egzisztenciát.

Az alábbi tanulmányban a Habitat „Elsőként Lakhatást!” program első három évének tapasztalatait mutatják be a programot vizsgáló kutatók. Reméljük, hogy e tapasztalatok segítséget nyújthatnak a döntéshozók és a lakásközpontú programokat megvalósító szakemberek számára.

Koltai Luca, operatív igazgató

## A KUTATÁS CÉLJA ÉS MÓDSZEREI

A Habitat for Humanity Magyarország Elsőként Lakhatást! programjának külső értékelése 2015 ősze és 2017 januárja között zajlott. A kutatás azzal a céllal indult, hogy objektív értékelés szülessen a program tevékenységeiről, beazonosítsuk a különböző szereplők érdekeit, összegezzük a tapasztalatokat illetve javaslatokat állítsunk össze a további működéshez.

Különösen kíváncsiak voltunk arra, hogy:

- hosszú távon milyen célcsoport(ok)kal lehet működőképes a program a magyarországi viszonyok között;
- milyen tényezők segítik vagy nehezítik a program sikeres megvalósulását;
- a program mely szolgáltatásai működnek jól, illetve mire van szükség ezeken kívül;
- végső soron beépíthető-e a program a hazai hajléktalan-ellátás rendszerébe.

Az értékelés során vegyes módszereket alkalmaztunk, célunk az volt, hogy minél több szereplő oldaláról megismerjük a programot. Elsőként áttekintettük a projekt belső dokumentációját<sup>1</sup>, ezt követően minden ügyfélről adatokat gyűjtöttünk egy előzetesen összeállított szempontrendszer alapján (szocio-demográfiai változók, a programba kerülés körülményei, a hajléktalanná válás körülményei, az ügyfél fizikai és mentális állapota a programba kerülés időpontjában illetve a program végén, jövedelemforrások, a lakás jellemzői, az önálló életvitelhez szükséges készségek beköltözéskor, milyen ügyekben segített a szociális munkás).

Az adatfelvétel második fázisában szakértői interjúkat készítettünk a partner-önkormányzatokkal, a Habitat for Humanity Magyarország programban résztvevő munkatársaival (a projekt volt és jelenlegi vezetőjével, illetve az esetkezelő szociális munkással), a partnerszervezetek (utcai gondozó szolgálatok, családsegítő szolgálatok, utánkövetést végző szervezetek) munkatársaival. Ezen kívül 2016 nyarán fókuszcsoportos beszélgetést tartottunk azokkal az újpesti ügyfelekkel, akik legalább egy éve költöztek lakásba, illetve félig strukturált egyéni interjúkat vettünk fel tipikusnak mondható élethelyzetben lévő ügyfelekkel. Összesen 20 db interjú készült<sup>2</sup>.

## A PROJEKT ELSŐ FÁZISA- ÁRVÍZSEGÉLY

A projekt ötlete 2013 nyarán merült fel először, a dunai árvíz után. A Habitat for Humanity Magyarországhoz (Habitat) a német testvérszervezeten keresztül érkezett a felkérés, hogy egy német szervezet, az Aktion Deutschland Hilft (ADH), a magyar árvízkárosultak megsegítésére szeretne pénzt ajánlani, ehhez kerestek magyar együttműködő partnert. A Habitat korábban nem dolgozott még hajléktalan emberekkel, de más programjaik foglalkoznak lakhatási mélyszegénységben élő emberekkel, családokkal. Az árvízsegély program viszont lehetőséget teremtett arra, hogy a Habitat a legrászorulóbbakon segítsen. Így a Twist Olivér Alapítvánnyal együttműködésben indulhatott el a program 2014-ben, amelyben nagy segítséget nyújtottak az Utcáról Lakásba Egyesület és a Máltai

---

<sup>1</sup> Az ügyfelek és segítők pályázatait, az utcai gondozó szolgálatok esetismertetését, a kiválasztási jegyzőkönyveket, az ügyfelekkel kötött együttműködési megállapodásokat, a családsegítő szolgálat és az utcai gondozó szolgálatok közös találkozókon készült feljegyzéseket, a gondozási naplókat, valamint a projekt első két évében a finanszírozó számára készített angol nyelvű havi beszámolókat.

<sup>2</sup> Az interjúk készítésében Jónás Viktória, Pocsai Melinda és Nagy-Malcsiner Nikolett is részt vettek. Ezúton is köszönjük munkájukat!

Szeretetszolgálat szakemberei, valamint az Újpesti és Budafoki családsegítő szolgálatok munkatársai.

A projekt célját az alábbiak szerint határozták meg: lakhatási nehézségekkel küzdő hajléktalan emberek számára tartós, biztonságos és komfortos lakhatás biztosítása, személyre szabott, intenzív szociális munkával, amely kiterjed a lakhatás megtartására, háztartás vezetésére, társas kapcsolatokra. A finanszírozó megkötése értelmében olyan közterületen élő hajléktalan emberek kerülhettek be a programba, akik már egy ideje a Duna árterében éltek közterületen, kunyhóban vagy egyéb, nem lakás céljára szolgáló helyiségben, és akik elvesztették a lakhatásukat vagy tulajdonukat a 2013 nyári árvízben. Így a projekt 2014-ben az árvíz által érintett ügyfelekre koncentrált, majd 2015-16 folyamán kibővült területen és ügyfélkörrel folytatódott.

### **Az első lépések**

A projekt az első évben budapesti árterekre koncentrált (a finanszírozási megkötések miatt), mert Budapesten az árterek kínálnak félreeső, kevésbé szem előtt levő „lakóhelyet” hajléktalan embereknek. A projekt kezdeti szakaszában a lakhatás biztosításának három módját tartották lehetségesnek: önkormányzati szociális bérlakásokat, piaci bérlakásokat illetve saját tulajdon vásárlását. A 23 kerületi önkormányzattal névre szóló levél útján vették fel a kapcsolatot. A hajléktalan embereket a velük kapcsolatban levő utcai gondozó szolgálatokon keresztül kívánták elérni. Mindkét megvalósító szervezet számára fontos volt, hogy „ne saját pályázat” legyen, hanem minél szélesebb kört vonjanak be a megvalósításba.

Véletlen egybeesés, hogy végül két olyan önkormányzattal sikerült elindítani az együttműködést, ahol az utcai gondozó szolgálat is lelkesen vett részt a programban. A TOA esetében vonzerőt jelenthetett az Újpesti Önkormányzat számára, hogy egy olyan szervezet vesz részt, akivel évek óta együtt tudnak dolgozni, de a Budafoki Önkormányzat még nem tudta, hogy az ottani utcai gondozó szolgálat is vállalja az együttműködést. Többen elismerően szóltak az újpesti lakásgazdálkodásért felelős hivatalnok hozzáállásával kapcsolatban is. A két kerületben eltérően zajlottak a döntési folyamatok: míg Újpesten a lakások kiutalásával kapcsolatos döntés egy hét alatt megszületett, az öt lakás kiválasztása és leszerződése pedig két hónap alatt megtörtént, Budafokon ugyanezt több körben külön tárgyalta a bizottság és a testület, így összesen 8 hónapig tartott a folyamat. Két fő kérdés volt: kapjanak-e bérlőkijelölési jogot az utcai gondozó szolgálatok, illetve mi legyen a lakások sorsa hosszú távon. Az Újpesti Önkormányzat ragaszkodott ahhoz, hogy kizárólag helyi kötődésű hajléktalan emberekkel kössön lakásbérleti szerződést, Budafok nem volt ennyire szigorú. 2014. év elején az újpesti önkormányzat minden a Habitat/TOA által ajánlott bérlő jelölését támogatta, sőt, mivel az egyik jelölt elhunyt, a helyette várólistáról javasolt ügyfél személyét is elfogadta.

Utólag a megvalósítók nem bánják, hogy csupán két önkormányzat ajánlott fel lakásokat, ugyanis a felajánlott lakások felújítási munkái így is kitöltötték a rendelkezésre álló keretet.

### **Toborzás, a bérlők kiválasztása**

A projekt teljes megvalósítását végigkísérte az a kettősség, hogy egyfelől olyan ügyfeleket kerestek, akik képesek a lakásokat fenntartani, akikkel kapcsolatban pozitív eredményeket lehet kommunikálni, és akik olyan sikeresek lehetnek, hogy az érintett önkormányzatok szívesen biztosítsanak további lakásokat a program számára, másfelől szociális szempontokat is igyekeztek szem előtt tartani. Így az ügyfelek kiválasztásánál egyszerre

volt szempont az elégséges jövedelem, az előtörténet, az, hogy mennyire várható, hogy meg tudja a lakást tartani, illetve az, hogy milyen az egészségi állapota, milyen a szociális munkással a kapcsolata (mennyire rászoruló).

Végül általános szempontokat határoztak meg, de minden esetben egyénileg bírálták el a pályázatot. A program 2013-as meghirdetésekor az alábbi feltételekben állapodtak meg az ügyfelek kiválasztása szempontjából:

- Az árvíz idején az ártéren élt, kára keletkezett
- Tudják, most hol él
- Lakásba szeretne költözni
- Van valamekkora rendszeres jövedelme

Pályázatot az utcai szociális munkások és a támogatásra javasolt ügyfelek közösen nyújthattak be. A pályázat részét képezte a Jelentkezési lap, amely tartalmazta az együtt-költözni szándékozó pályázók alapadatait, a hajléktalansággal kapcsolatos információkat, illetve a lakással kapcsolatos elvárásokat, lehetőségeket és a támogató segítő kapcsolatokat. Ezt követte egy esetismertetés, amelyben a szociális munkás összefoglalta a pályázó(k) élettörténetét, a korábbi gondozási folyamatot, illetve az ügyfél motivációit, erőforrásait, ideértve azt, hogy miből fogja tudni fenntartani a lakást. A jelentkezési lap egy nyilatkozattal járul, amelyben az ügyfél megerősíti a pályázaton való részvételi szándékát, és ahol bármilyen egyéb információt megoszthat.

A kiválasztást egy team végezte, melyről írásos feljegyzést (kiválasztási jegyzőkönyvet) is készítettek. A kiválasztásnál az alábbi indikátorokat vették figyelembe:

- Egyedülálló vagy párral költözik
- Szociális helyzet
- Jövedelmi helyzet
- Lakhatásra fordítandó össze mértéke
- Alkalmazkodó képesség
- Alkohol-fogyasztás rendszeressége

A fenti szempontokat többek között a lakások fenntarthatósága miatt választották. Ugyanakkor nem mondható, hogy csak a „legígéretesebb” pályázókat választották ki – a szociális helyzetnél pl. mérlegelték a jelentkező korát és egészségi állapotát is, és egy idős, beteg(es) embert nagyobb valószínűséggel választottak ki, mint egy életerős fiatalabb pályázót. A kiválasztott jelentkezők többsége pedig alkoholproblémával vagy egyéb szenvedélybetegséggel küzdött.

Az első évben minden szereplőt meglepett a jelentkezők alacsony száma, így szinte nem is volt kiválasztásra szükség. Újpesten mindössze két jelentkezőt utasítottak el, egy kiválasztott idős férfi pedig meghalt - végül két pár, illetve három egyedülálló (egy nő, két férfi) került kiválasztásra.

## **Várakozás**

Az egyik nehézség, melyről mind az ügyfelek, mind a megkérdezett munkatársak beszámoltak, a várakozási időszak volt. Minden bérlő, de maguk a program munkatársai is arra számítottak, hogy korábban fog beköltözni a lakásba - az eredeti tervek szerint a legjobb állapotú, legkevesebb felújítást igénylő lakás felújítási munkálatai 2014. május végére, míg a rosszabb állapotú lakás július közepére készült volna el. Arra is volt példa, hogy az ügyfeleket pont akkor nem lehetett fellelni, amikor az önkormányzatnál valamilyen

fontos mozzanat miatt szükség lett volna rájuk – pl. a bérleti szerződés aláírása több héten át emiatt hiúsult meg. (Érdekes ugyanakkor, hogy ez az egyik olyan ügyfél, aki azóta is sikeresen megtartotta a lakást).

Az első két újpesti lakás felújítását 2014. június végén fogadta el az önkormányzat, ekkor kezdtek el a költözést előkészíteni – pl. a bútorokat és a háztartási gépeket kiválasztani, magát a költöztetést megszervezni. A várakozás időszaka alatt az utcai szociális munkások próbálták az ügyfeleket a lakásba költözéssel és annak fenntartásával kapcsolatos feladatokra, nehézségekre felkészíteni. Ennek egyik mozzanata volt pl. a megfelelő jövedelmi szint elérése, hiszen ugyan szociális bérlakásokról van szó, igen alacsony bérleti díjjal, több rendszeres szociális támogatási forma (pl. a 2014-ben még létező rendszeres szociális segély illetve normatív lakásfenntartási támogatás) sem biztosít akkora jövedelmet, hogy az önmagában lehetővé tegye a lakás (és a bérlő) fenntartását.

## **Beköltözés**

2014. július 4-én került sor az első beköltözésre Újpesten, a média képviselőinek jelenlétével, majd pár héttel később a másodikra. A harmadik újpesti beköltöző pár 2014 augusztusában költözött a lakásba, s ekkortájt jutottak egy nagyobb pénzösszeghez is visszamenőleges nyugdíj formájában. Ez a két, nagy horderejű változás kihívás elé állította a bérlőket, és talán nem meglepő, hogy problémáikkal nem a számukra még szinte ismeretlen családsegítő szolgálat munkatársához, hanem az utcai gondozó szolgálathoz fordultak.

A budafoki lakások 2014. őszén kerültek átadásra, a Magyar Máltai Szeretetszolgálat és a TOA biztosították a bútorokat.

## **Szociális munka**

### ***Az első modell: Esetátadás, utcai szociális munkások és családsegítő szolgálat munkatársai***

A program eredeti tervei szerint a bekerülő hajléktalan emberekkel kapcsolatos szociális munkába az eredmények fenntartása (a lakások megtartása) érdekében fokozatosan bekapcsolták a területileg illetékes családsegítő központ munkatársait, és hat hónap párhuzamos gondozás után az utcai szociális munkások átadták a teljes gondozási felelősséget a családsegítő központnak. Az utcai gondozó szolgálat munkatársai, akiket már ismertek a pályázók, a felkészítésben és magában a költözésben segítettek volna, a lakásba kerülés pillanatától pedig a lakásban élők problémáiban jártas, tapasztalt családsegítő szolgálat munkatársai vették volna át az esetkezelői funkciót. Ennek érdekében a program koordinátora és a családsegítő szolgálat vezetője több körben egyeztettek, ám az eredmények az első évben szerepet vállaló két kerület családsegítő központjában nagyon eltérőek voltak.

Újpesten 2014 áprilisában, az önkormányzattal történt megállapodás után indult meg az egyeztetés. A családsegítő központ vezetője kijelölte a lakások elhelyezkedése alapján a bérlőket támogató szociális munkás személyét. Az utcai szociális munkások a családsegítő szolgálat segítőivel párban még közterületi lakóhelyükön felkeresték a hajléktalan

embereket, bemutatkoztak, és elmondták, hogy miben és hogyan tud segíteni a családsegítő központ.<sup>3</sup>

Budafokon a családsegítő szolgálatnál önként jelentkezés alapján választották ki azt a szociális munkást, aki a programba bekerülő három lakó támogatását végezte –, az épület többi lakóját is ő segíti, és, nem mellékesen, korábban is dolgozott már hajléktalan emberekkel (pont a TOA-nál). A segítő az utcai gondozó szolgálat munkatársaival közösen már „jóval a költözés előtt” a közterületen, „otthonukban” felkereste az ügyfelek, hogy megismerkedjenek egymással, majd a költözésig tartó majdnem fél év alatt még több alkalommal meglátogatta őket, szintén mindig az utcai gondozó szolgálat munkatársaival. Az eredeti tervek szerint az utcai gondozó szociális munkás kísérte volna az ügyfelet a beköltözésig, majd onnan átvette volna a gondozást a családsegítő szolgálat segítője. A beköltözés előtti időszakban a két segítői stáb közösen látogatta az ügyfelet, részben az új segítőkkal való bizalmi kapcsolat kialakítása, részben a gördülékeny esetátadás miatt.

Milyen típusú ügyekben kellett segítséget nyújtani?

Beköltözés előtt:

- Folyamatos kapcsolattartás, tájékoztatás arról, hogy hol áll a felújítás
- Mentálhigiénés támogatás
  - motiváció fenntartása
  - várakozás miatti feszültség kezelése
  - Kovács Vera a korábbi, kőbányai projektben tapasztalta, hogy a költözés előtt minden ügyfél átesik egy mélyponton – ezért erre itt külön is figyeltek
- Adminisztratív segítség
  - a szerződéskötéshez, beköltözéshez szükséges iratok pótlása
  - állandó jövedelem lehetőségének felkutatása – pl. álláskeresés, rokkant- nyugdíj intézés
  - kísérés<sup>4</sup>
- Lakások felszerelése
  - bebútorozás (bútorok felkutatása, ha szükséges)
  - háztartási gépek
  - szállítás
- Lakóközösség felkészítése
  - Budafokon lakógyűlést tartottak a szomszédok kibékítésére

A beköltözés után:

- adminisztratív segítség
  - lakásokkal kapcsolatos (javítási munkálatok, szerződés hosszabbítás, előrefizetés mérőóra felszerelése, stb.)
  - jövedelemmel kapcsolatos (pl. rokkantosítás, átminősítés, önkormányzati támogatás megigénylése)

---

<sup>3</sup> A két segítői stáb közötti különbséget jól szemlélteti az a történet, amikor az újpesti családsegítő szolgálat munkatársa túsarkú cipőben indult el felkeresni az ügyfelét a Duna-árterén. A kapcsolatfelvétel ez alkalommal nem járt sikerrel. Kontrasztként a budafoki családsegítő munkatársa azt mesélte el, hogy első látogatására „speciális öltözetben és túrabakancsban” indult, mert tudta, hogy a Duna-partra egy sóderhegyen keresztül kell lemenni, ami hagyományos városi öltözetben nehezen kivitelezhető.

<sup>4</sup> Volt olyan eset, ahol az egyik bérlőt az Okmányirodából biztonsági őrrrel vezették ki, mert szóvá tette, hogy milyen régóta kell várakoznia.

- o hivatali ügyintézésben fizikai segítségnyújtás, kísérés (pl. ELMŰ, posta, önkormányzat)
- szociális ellátáshoz való hozzájárulás
  - o idősétkeztetés
  - o lakhatási támogatás
- Háztartás gazdaságtan<sup>5</sup>
- egészségügyi ellátáshoz való hozzájárulás
  - o házi orvos keresés – volt példa rá, hogy egy bérlő otthoni felkeresését több házi orvos is visszautasította<sup>6</sup>
  - o kórházi kezelés
  - o szenvedélybetegség
  - o pszichiátriai betegség
- logisztikai segítség
  - o költözéskor szállítás
  - o későbbiekben szállítás (pl. lakó kifesti bérleményt, az ehhez vásárolt festéket + eszközöket segítettek szállítani)
- rendőrségi ügyek
  - o be nem fizetett szabálysértési büntetés miatti elzárás kiszabása
  - o szomszédokkal kapcsolatos konfliktusok – szomszédok ellopták a kályhát
    - o az egyik udvarban a szomszédok szabadon tartották kis méretű, ám harapós kutyájukat – itt a szociális munkás és a közös képviselő közös fellépésére volt szükség a probléma megoldása érdekében
- szomszédsági, társas kapcsolatok
  - o párkapcsolati konfliktusok
  - o családi kapcsolatok felelevenítése
  - o együttélő bérlők közötti
  - o szomszédok közötti
    - szomszéd, a programon belüli bérlők között<sup>7</sup>
    - többi szomszéddal<sup>8</sup>
    - program ügyfelével kapcsolatos konfliktusok kezelése<sup>9</sup>

---

<sup>5</sup> Egy pár esetében került említésre a „szegényfogyasztás”, vagyis az, hogy nem képeznek tartalékot, viszont „nagy lábon élnek” és olyan dolgokat vásárolnak (akár áruhitelből), amelyekre nincs keretük (plazma tv, robogó, a vendégek fogadásakor használt kapszolás kávégép).

<sup>6</sup> Ugyan a lakcím szerint illetékes házi orvosnak kötelessége lett volna fogadni a beteget, a szociális munkás az épp nem jó mentális állapotban levő ügyfél érdekeit szem előtt tartva inkább olyan orvost keresett, aki készséges lesz vele.

<sup>7</sup> A program munkatársai említettek egy olyan esetet, ahol két pár egy közös udvarból nyíló két lakásba költözött, és míg az egyik pár nagyon kivette a részét a felújítási munkálatokból, szakmunkát is végezve, a másik, sokkal rosszabb állapotban lévő pár, alig – itt az aktívabb pár veszett össze a másik családdal, és a konfliktus el is mérgesedett.

<sup>8</sup> Erre főleg az egyik budafoki lakás esetében volt panasz, ahol a bűnöző életmódot folytató család „összebarátkozott” a lakást közösen bérlő két férfival, és elkezdtek a lakásukat életvitelszerűen használni – a szomszédok lakásában nem volt pl. fürdőszoba, így átszoktak, vagy átjártak tv-t nézni. A segítők (mint az utcai gondozó szolgálat munkatársai, mind a családsegítő) úgy érezték, hogy „ráerőltetik magukat” a két bérlőre, végül már olyankor is bejártak a lakásba, amikor a bérlők nem voltak otthon... Egy kályhalopás után büntetőfeljelentést tettek, aminek a hatására két szomszédot le is tartóztattak és börtönbüntetésre ítélték. Ugyanebből a lakásból azért költözött ki az egyik bérlő, mert a másik élettársi kapcsolatra lépett egy szintén nagyon rossz lakásban élő szomszédasszonnyal.



- lakásban éléssel kapcsolatos készségek
  - „Az [egyik] pár a lakásban is úgy él, mint korábban az utcán. Visszajárnak a konyhájukba főzni, nem fűtenek, a fürdőszobát nem használják, az ágyuk úgy néz ki, mint „egy sátorvacok”, ágyneműhuzat nélküli takaróhalom.”
  - Volt, aki nem tudta, hogyan kell egy lakást tisztán tartani („Sáros bakancsban mászkáltak a lakásban, az egyik állandóan jó vizesen felmosott, amittől romlott a penészedés is”)
  - Volt, aki minden élelmiszert a hűtőszekrényben tartott – mert korábban is el kellett zárni a rágcsálók elől.
  - Előfordult, hogy a segítő mosogatott el egy ügyfél lakásában, ily módon szemléltetve a mosogatás folyamatát.
  - Volt olyan ügyfél, akinek légszomja alakult ki a lakás zárt terében
  - Személyes higiénia – „Én még akkor sem láttam őt tiszta ruhában, amikor tisztán vette fel. Pedig a szándéka megvolt rá...”
  - Milyen jogai és kötelességei vannak a lakás bérlőjének – pl. „rosszhiszemű” lakáshasználók beköltöztetésével kapcsolatban
  - Berendezések, eszközök használata
    - Van olyan ügyfél, aki a mai napig nem használja a mosógépét
    - Voltak olyan ügyfelek, akik nehezen barátkoztak meg az automata mosógéppel, mert korábban tárcsás mosógépet használtak
    - Volt olyan, aki nem mosta ki a zokniját, hanem 2-3 nap után kidobta, majd újat vett
    - Volt olyan ügyfél, aki ablakmosó folyadékkal mosogatott („mert a reklámban az üvegtányér is úgy csillogott, mint az ablak”)
    - Az egyik lakó kikötötte a bojler, spórolás céljából (de evvel a garanciális javítás lehetőségét is elveszítette)
  - Többen panaszolták, hogy a közterületi életvitellel együtt a megélhetési formát, kereseti lehetőséget is feladták
    - a lakással kapcsolatos ügyintézés miatt nem tudtak „dolgozni”, vagy nem azon a területen, mint ahol korábban laktak
    - a lakásokban már nem lehetett gyűjtögető életmódot folytatni
    - emiatt bevétel kiesésük keletkezett, és nem volt pénzüik ennivalóra sem
- Mentálhigiénés támogatás
  - az egyik ügyfél a téli hónapokra befogadott egy rossz egészségi állapotban levő nőismerőst, aki a lakásban halt meg, itt a gyászfolyamatban kellett segítség nyújtani
  - többen élnek, éltek elszigetelten, baráti, családi kapcsolatok nélkül
  - „a kudarcokkal párhuzamosan az alkoholfogyasztás is felerősödött”

Az esetek hatékonyabb, zökkenőmentes átadása és a szakmai munka összehangolása érdekében egy külső szupervízort is felkértek, hogy kezdetekben kétheti, majd havi rendszerességgel vezessen esetmegbeszélő csoportot az utcai szociális munkások, a

---

<sup>9</sup> Volt pl. olyan ügyfél, akinél már a költözés előtt lehetett attól tartani, hogy italozó életmódját fogja folytatni a lakásban is, s ahol a szomszédokkal sikerült olyan jó kapcsolatot kialakítani, hogy amikor a bérlő részegen randalírozott, nem a rendőrséget, hanem a szociális munkást hívták ki.

családsegítő szolgálatok munkatársai és a program koordinátorai részvételével. Bár a költözések után egy olyan találkozóra is sor került, ahol minden szociális támogatást végző szereplő részt vett a beköltözéssel kapcsolatos tapasztalatok megbeszélésére illetve az ügyfelek lakásmegtartásának hatékonyabb támogatása érdekében, a különböző segítői csapatok közötti együttműködés Újpesten alakadt.

Az egyik projektmunkatárs meglátása szerint míg az utcai szociális munka alapjában arról szól, hogy a segítők kimennek az ügyfél „lakóhelyére”, és ha kell, autóval elviszik ügyintézni (különösen akkor, ha az utolsó pillanatban járnak), a családsegítő munkatársai ezzel szemben az ügyfél képessé tevésében hisznek, vagyis semmit nem intéznek el helyette – „és ha emiatt a bérlő lemarad valamilyen ellátásról (vagy felbontják a bérleti szerződését), akkor magára vessen”. Ugyanakkor a régebbi óta közterületen élő ügyfelek sem voltak ehhez szokva, és talán emiatt is inkább támaszkodtak az utcai gondozó szolgálatra.

Így Budafokon történt meg az esetek végleges átadása a családsegítő szolgálat munkatársa részére, aminek külön alkalmat szenteltek. Itt hivatalosan három olyan hónap volt, amíg a két szervezet közösen támogatta az ügyfeleket, de a valóságban lényegesen hosszabb volt ez az időtartam – elsősorban azért, mert a családsegítő szolgálat szociális munkása már a költözés előtt belefolyt a gondozási feladatokba. Itt arra is volt példa, hogy az utcai szociális munkások a családsegítő irodájába kísérték be az ügyfelet<sup>10</sup>. Újpesten viszont a bérlők továbbra is szívesebben fordultak az utcai gondozó szolgálat munkatársaihoz ügyes-bajos dolgaikkal<sup>11</sup>, akik, szembesülve a másik fél ellenkezésével, maguk sem tudták elengedni az ügyfelek kezét.

Ugyanakkor az utcai gondozó szolgálat munkatársai sem tudtak maradéktalanul megfelelni az újfajta, kényszerből adódó elvárásoknak. Sok esetben az utcai gondozó szolgálatok nem végeztek klasszikus esetkezelést, vagyis nem tűztek ki rövid-, közép- és hosszútávú célokat az ügyfelekkel közösen, hanem tűzoltás szerűen „ha felmerült valami, az csinálta, aki észrevette”. Úgy érzik, nehéz váltani onnan, hogy szinte egyáltalán nem támasztanak az ügyfelekkel szemben elvárásokat és a „számonkérő hangnemtől, hogy be van-e fizetve a csekk”<sup>12</sup>.

Miben tér el a családsegítő szolgálat munkatársának szociális munkája az elsőként lakhatást ügyfelek esetében a többi, hagyományos ügyfelekétől?

- intenzitás: az elsőként lakhatást ügyfeleknek intenzívebb támogatásra van (lehet) szükségük, különösen a beköltözés utáni első időszakban, hiszen legtöbbször már évek óta közterületen éltek, és elszoktak a lakás fenntartásával kapcsolatos feladatoktól. A klasszikus elsőként lakhatást programokban a segítők az első időszakban legalább heti két alkalommal felkeresik ügyfeleiket.
- más munkafolyamatok: a hajléktalan emberekkel pl. már érdemes a közterületen elkezdni a kapcsolatépítést, segíteni nekik a lakásba költözéssel kapcsolatos logisztikai és egyén feladatokkal, illetve a lakásban éléssel kapcsolatos készségek, ismeretek bővítésében, fejlesztésében.
- kapcsolattartás formája: az elsőként lakhatást programokban általában a segítő az ügyfelet otthonában keresi fel, előre egyeztetett időpontban. Az irodában sokan nem

---

<sup>10</sup> Erről az esetről azt mondták, hogy az ügyfelek úgy viselkedtek ebben a számukra idegen közegben, mint az „óvodás, akít elvisznek egy rendezvényre, és nem tudja, hogyan viselkedjen”.

<sup>11</sup> De Budafokon is volt arra példa, hogy az ügyfél a lelki gondjaival már a hivatalos lezárás után az utcai gondozó munkatársát kereste meg.

<sup>12</sup> Bár abban mindenki egyetértett, hogy a lakással kapcsolatos teendők már nem az utcai gondozó szolgálat munkatársainak a feladatkörébe tartoztak...

tudnak úgy feloldódni, mint saját otthonukban – hiába barátságos a helyiség, mégis valami hivatali légkör lengi körül. Az ügyfél otthonában kötetlenebbül lehet beszélgetni. Ugyanezt szolgálná az is, ha korábban, hajléktalanként felkeresi a segítő az ügyfeleket, előgondozni, „barátkozni” - csak így tud kialakulni az a bizalmi kapcsolat, ami a sikeres együttműködés alapja lehet. Az otthoni látogatásnak egy másik előnye, hogy, ahogy a projektbeli segítő is tapasztalták, így lehet a leghitelesebben felmérni, milyen egyéb támogatásra van az ügyfélnek szüksége az otthon „belakásához”.

- a családsegítő központ jelenlegi felállásában az együttműködő ügyfeleket célozza meg, „az a jó ügyfél, aki átveszi a térítvényes ajánlott levelet, és végrehajtja az abban szereplő utasításokat”. Ha az ügyfél nem megy be a családsegítő központba, akkor „nincs is eset”. Az elsőként lakhatást ügyfelei zömében maguktól nem kérnek segítséget, esetleg olyankor kérnek segítséget, amikor már késő van.
- egy a sok közül – a családsegítő szolgálat ügyfélkörében feltehetően több olyan szociális bérlakásban élő ember is megtalálható, aki támogatásra szorul, és lehetséges, hogy nincs elegendő kapacitás arra, hogy többlet segítséget nyújtsanak mindenkinek, akinek erre szüksége van. Az egyik családsegítő fogalmazta meg: „ha kilakoltatják őket, kilakoltatják őket, ez van. Másokat is kilakoltatnak.” Ezzel szemben az utcai gondozók számára a programba bekerülő ügyfelek voltak a „sikeres ügyfelek”, és a segítőik számára is fontos volt, hogy ne váljanak ismét hajléktalanná.

## VÁLTOZÁSOK A PROGRAM MEGVALÓSÍTÁSÁBAN

Az Elsőként lakhatást! program folyamatosan alakul, az egyes pályázati körök tanulságai alapján a megvalósítók 2015-ben és 2016-ban is változtattak a működésen – 2015 folyamán jelentős, 2016-ban apróbb változásokra került sor.

A 2014-es megvalósítási kör tapasztalatai alapján a következő projekt indításakor a Habitat és a TOA átgondolta az Elsőként lakhatást! program megvalósítását.

Az egyik nagy változás az volt, hogy a Habitat hivatalosan is nagyobb szerepet kívánt vállalni a program megvalósításában, és fokozatosan átvette a projekt szakmai irányítását a TOA-tól. A két szervezet közti együttműködés fennmaradt, de lehatároltabban, első sorban a toborzás terén.

Emellett a projekt megvalósítási helyszínei is bővültek, 2015-ben Újpest mellett Kőbányán az Utcáról Lakásba Egyesülettel (ULE) együttműködésben valósult meg a program. Az ULE a korábbi években már működött ezen a területen, és az önkormányzattal kialakított jó kapcsolat, valamint a korábbi eredmények alapján megszerezték évi két felújítandó bérlakás bérlőkijelölési és felújítási jogát. Míg a korábbi években különböző, pénzügyi és természetbeni magánadományokból végezték el a felújítási munkálatokat, saját önkéntesek segítségével, a Habitat szakmai támogatásával<sup>13</sup>, 2015-ben már együttműködő partnerként kezdték meg a munkát.

2016-ban két újpesti és két zuglói lakás felújítását és a beköltöző hajléktalan emberek támogatását vállalta a Habitat. A toborzásban továbbra is a helyi utcai gondozó szolgálatokra támaszkodtak. Újpesten ekkor már a hajléktalan emberek között is híre ment a programnak, így többen jelentkeztek az előző évekhez képest, s emiatt már az utcai gondozó szolgálat munkatársai is próbálták szűrni, hogy kinek a pályázatát támogatják – pl.

---

<sup>13</sup> Két hétre „kölcsonadták” a Habitat építésvezetőjét a kőbányai felújítás idejére

azoknak, akik hosszú ideje nem intézik el a hiányzó személyi igazolványuk pótlását, (egyelőre) nem ajánlották fel egy ilyen sok adminisztratív feladattal is együttjáró program lehetőségét. A zuglói programrészt a többi kerülettől eltérően indult: 2015-ben egy nyugdíjas gyermekpszichológus, V. néni, kereste fel a Habitat-t, hogy segítsenek egy értelmi fogyatékos hajléktalan embernek lakossági nyomásra kiutalt romos lakás felújításában. A férfi akkor már 10 éve élt a társasház kertjében egy sufnyiban, a környék lakosai szerették, apróbb kertészeti munkálatokat bízta rá és cserébe pénzt, illetve ételt adtak neki. 2016 végén 4 lakásba 2 pár és 2 idős egyedülálló, egy férfi és egy nő költözött be.

## **Szociális munka**

### ***A második modell: Egyéni esetkezelő***

A Habitat 2015-től saját szociális munkásokat bízott meg az ügyfelek támogatására. Kőbányán az Utcáról Lakásba Egyesület munkatársa, a többi területen a Habitat rész munkaidős szociális munkása dolgozott a programban. Mivel kiderült, hogy az árvízsegély idején beköltözött bérlők szerződés-hosszabbításával is adódtak gondok, az ő támogatásukat is feladatba kapta a Habitat munkatársa. Ahogyan ő fogalmaz: „ami két ember felelőssége, az senkié sem” – neki éppen az volt az egyik vonzó kihívás ebben a munkában, hogy egyértelmű, ki miért felel.

A szociális munkás minden héten legalább egyszer kapcsolatba lép minden támogatott ügyféllel – ha épp semmilyen fontos, sürgős ügy nincs, ez lehet telefonos kapcsolatfelvétel is. A lakásban történő látogatások időtartama 5 perc és 3 óra között mozog. Alapvetően egyedül dolgozik, kivételes esetekben a projekt vezetője is elkíséri – ha valamilyen különleges ügymenetről lesz szó. A projekt vezetővel közösen rendszeresen teamelnek, és szupervíziót is igénybe tud venni.

Feladatai: Részt vesz az új ügyfelek kiválasztásában (meglátogatja őket a közterületen a pályázat benyújtása után, „3 próba” elé állítja őket a motiváltság felmérése érdekében, majd a háromfős team tagjaként szavaz). Részt vesz a felújítási munkálatokban. Segítség nyújt a beköltözés körüli adminisztratív feladatokban.

A szociális munkát elvileg egy évig biztosították a bérlők részére a kiválasztástól számítva, ám a gyakorlatban kiderült, hogy ez nem elég – előfordult, hogy valaki hat hónappal a kiválasztás után költözhetett be a lakásba, és ekkor volt a legtöbb támogatásra szüksége. A Habitat így azt tűzte ki célul, hogy a lakásba kerülés után még legalább egy évig támogassa szociális munkás a lakókat – és persze ha lehetséges, még ezen túl is. Krízis esetén támogatást nyújtanak a korábbi ügyfeleknek is, „a telefonszámaikat nem töröljük ki, de nem fogunk tudni a hétköznapiakban úgy mellettük állni, mint eddig”. A 2015 folyamán beköltözött bérlők csoportfoglalkozása is egy éven keresztül tartott, 2016 végén lezárult, „elköszöntünk egymástól”.

## **Ügyfelek kiválasztása**

A másik változás az ügyfelek kiválasztásával kapcsolatos. 2015-ben olyan ügyfeleket választottak csak be a programba, akik együttesen belefértek a félállású szociális munkás munkaidejébe illetve szakmai kompetenciájába. Ez nem azt jelenti, hogy csak a „legkönnyebb eseteket” választották ki, hanem igyekeztek egyfajta egyensúlyt találni a „nehéz és könnyű esetek” között. Végül így is Újpesten mindössze nyolc pályázat érkezett, két körben. A nagyobb merítés érdekében a TOA/Léthatáron Alapítvány teljes ügyfélkörére kiterjesztették a jelentkezés lehetőségét – tehát azokra a korábban közterületen élt

emberekre is, akik a szervezetek újpesti szállásain élnek, és azokra a közterületen élő hajléktalan emberekre is, akiket az utcai gondozó szolgálat a XIII. kerületi ellátási területen látogatott. Mivel megváltozott a program finanszírozása, ebben a pályázati körben már nem volt elvárás, hogy a pályázó árvízkarosult legyen.

Azoknál, akik egyáltalán esélyesek voltak a kiválasztásra, elindult egy segítői előkészítő folyamatot, ami a gyakorlati hasznon (pl. a bérleti szerződés megkötéséhez szükséges iratok beszerzése, jövedelem szerzés, stb.) túl egyfajta teszt funkciót is betöltött: fel lehetett mérni, hogy a pályázók mennyire hajlandóak együttműködni a lakásba kerülés érdekében, meg tudnak-e pl. időben jelenni egy előre egyeztetett megbeszélésen, stb.

Szintén újdonság, hogy 2015-ben külön pályázati forrásból<sup>14</sup> sikerült forrást szerezni pszichológus és addiktológus bevonására, illetve csoportfoglalkozások szervezésére (lásd keretes anyag). Az addiktológiai konzulenszt 2016-ban végül egy csoportfoglalkozásra hívták el, illetve egy ügyfél esetében vették igénybe a személyes szolgáltatást.

#### Csoportfoglalkozások<sup>15</sup>

6 fő, a 2015-ös újpesti ügyfelek kaptak meghívást a csoportba, 1 fő kivételével a többiek végig aktívan részt vettek a 10 alkalmon. A csoportot azzal a céllal indították, hogy a résztvevőknek lehetősége legyen a lakhatással kapcsolatos tapasztalataik megosztására, illetve elindulhasson egymás segítése: „tapasztalataik megosztásán keresztül, csoportvezetői facilitálással, az életmódváltásból adódóan esetlegesen felmerülő problémákat meg tudják beszélni, s együttes támogatással, önsegítő jelleggel segítsék egymást, azok megoldásában.”.

A részvételt a beszélgetések utáni vendégséggel, pizzával és üdítővel motiválták, ami működőképesnek bizonyult. Általában 2 órák voltak az alkalmak, az első egy óra beszélgetéssel zajlott, az idő második része pedig étkezéssel, kötetlen beszélgetéssel telt. A következő időpontot mindig a résztvevőkkel közösen egyeztetve rögzítették.

A résztvevők az első csoportfoglalkozások alkalmával találkoztak először, korábban nem ismerték egymást. A legelső alkalmat, a „szerződéskötést” a résztvevők beköltözését követően, 2015 novemberében tartották, ekkor fektették le közösen a csoport működését meghatározó szabályokat. A csoportvezetők minden alkalomra készültek témákkal, ám végül a résztvevőket aktuálisan leginkább foglalkoztató témák kerültek terítékre (hivatali ügyintézés, szomszédság, stb.). Elakadásra ritkán volt példa, ekkor „dobtak be” témákat a csoportvezetők.

A legfőbb témák a következők voltak:

- Lakásbérleti szerződés
- Ügyintézés, mérőórák átíratása
- Munkavállalás
- Háztartásgazdálkodás
- A lakás otthonossá tétele
- Szomszédsági, munkahelyi kapcsolatok
- A lakásfenntartás felelőssége

Két alkalommal “vendégelőadót” hívtak meg: egy újságíró és egy addiktológiai konzulenszt. A csoportvezetők a résztvevők visszajelzéseit figyelembe véve az utolsó

<sup>14</sup> A Hajléktalanokért Közalapítvány éves pályázati kiírása, „Innovatív programok” alprogram.

<sup>15</sup> Az idézetek a program pályázati beszámolójából származnak.

alkalomra egy egész napos visegrádi kirándulást szerveztek, amely hatalmas élményt jelentett a résztvevőknek.

A csoportvezetők szerint a csoportos folyamat legfőbb eredményei a következők voltak:

- Létrejöhettek egy biztonságos, támogató közeg, ami elősegíti a tagok megnyílását, örömet okoz nekik az együttlét („Várjuk a következő csoportot, mert jó találkozni a másikkal.”),
- a résztvevők megtanultak egymásra és önmagukra reflektálni,
- visszajelzést kapnak másoktól, nem csak az esetkezelőtől,
- a csoportos alkalmak hatására a csoporton kívül is elindult egymás segítése (pl: egy pár vett egy autót, de nem tudnak vezetni, így az egyik egyedülálló csoporttag lett a sofőrjük, aki így családi alkalmakra is velük tartott), illetve kifejeződött, hogy a jövőben szívesen segítenék hasonló helyzetben lévő hajléktalan embertársaikat.

“Összességében elmondható, hogy egyfajta önsegítő jellegével a csoportmunka hozzásegítette a korábban a tartós hajléktalanságban élő résztvevőket, hogy a lakásba kerülés okozta újfajta tapasztalatok közösen átélhetővé váljanak, a felmerülő problémákra pedig sokszor egymást segítve találták meg a válaszokat.

A szűkebb, s tágabb környezettel való kapcsolat alakításában szerzett tapasztalatok, a sikerélmények, munkahely megszerzése, a csoporttagok között kialakuló kötődés, mely a tágabb környezetre is kihatott, nagyban könnyíti meg azt a folyamatot, melynek révén ezek az emberek valóban, és tartósan tudnak visszailleszkedni a társadalomba.”

## Felújítások

A programnak fontos elem volt az üres önkormányzati lakások felújítása. Míg az első évben a felújítási munkálatok csak a bérleti szerződések megkötése után kezdődhettek el, 2015/16-ban már a Habitat kapta meg a lakások kezelési jogát (Kőbánya kivételével), és a felújítási munkálatok után köti meg az önkormányzat az ügyfelekkel a szerződést, akik rögtön ezután költözhetnek is.

Szintén változás, hogy míg 2014-ben vállalkozók végezték el a felújítási munkálatokat, 2015/16-ban azon lakások esetében, ahol erre fizikailag lehetőség volt (volt udvar, nagy volt a lakás, megfelelő feladatok), önkéntesek segítségét is igénybe vették. Volt, ahol csupán a lakások kiürítésében segédkeztek, máshol a felújítási munkálatok zömét ők végezték. A tapasztalatok alapján ez az ügyfeleket is erősen motiválta, különösen a nemzetközi önkéntesek jelenléte („átutazták a fél világot, hogy nekem segítsenek!”), akikkel a hazai önkéntesekkel szemben két-három héten át mindennap találkozhattak. A nyelvi akadályokat részben mutogatással, részben az építésvezető, a szociális munkás vagy az önkéntes koordinátor tolmácsolásával hidalták át. A szociális munkás is úgy érezte, hogy a segítő kapcsolat szempontjából is meghatározó élményt jelentett a közös talicskázás, illetve azok a szituációk, ahol az ügyfél volt a szakértő, és ő irányította a segítő, aki a segédmunkás szerepét vitte.

## ÜGYFELEK

### Az ügyfelek szocio-demográfiai háttere

Az adatgyűjtés során összesen 19 ügyfél részletes adatait bocsátották rendelkezésünkre a Habitat munkatársai. Három különböző ütemben, 2014-ben, 2015-ben és 2016-ban kerültek be a programba, ezért értelemszerűen nem rendelkezünk minden ügyfélre vonatkozóan az összes adattal<sup>16</sup>.

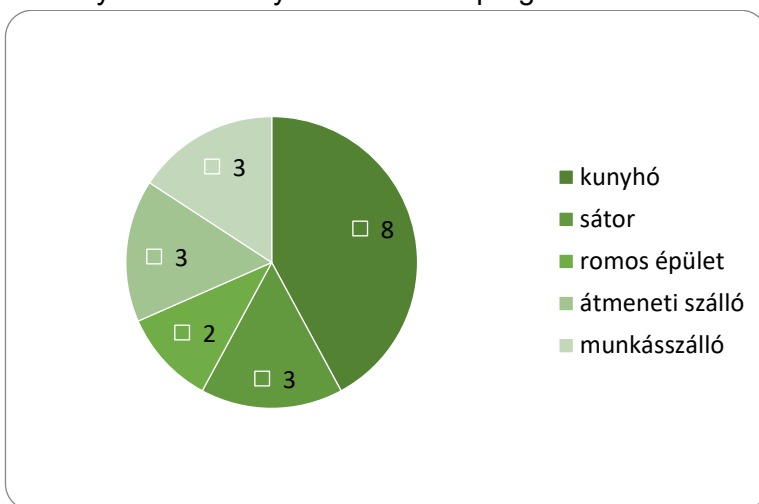
A 19 ügyfélből 8 nő és 11 férfi. Átlagos életkoruk az adatfelvétel időpontjában, azaz 2016-ban 49,9 év volt. A programban résztvevő nők átlagéletkora (50,3 év) valamivel magasabb, mint a férfiaké (49,3 év). A legfiatalabb ügyfél 1992-ben, a legidősebb 1945-ben született. A résztvevők közül 10 fő 8 osztályt végzett, 1 fő csupán 6 osztályt fejezett be. Szakmunkás bizonyítványt négyen, érettségit hárman szereztek.

### Hajléktalanság

A programba kerülés időpontját megelőzően az ügyfelek átlagosan 9 és negyed évig voltak hajléktalan élethelyzetben. A női ügyfelek valamivel hosszabb ideig, átlagosan 10 évig éltek hajléktalanságban, míg a férfiak átlagosan 8 évig.

Az ügyfelek több mint fele kunyhóban és sátorban lakott a programba kerülést megelőzően - a program kezdeti szakaszában kifejezetten az ártéri területen élő, árvízkárosodást szenvedett hajléktalan emberek alkották a célcsoportot. Egyharmaduk valamilyen szállón lakott, átmeneti- ill. munkásszállón, korábbi utcás múlttal.

#### 1. ábra: Milyen körülmények között élt a programba kerüléskor?



Azok az ügyfelek, akikről részletes információval rendelkezünk, jellemzően nem egyedül éltek: 13 fő él együtt valakivel, ebből 11-en élettárssal, egy édesanya a felnőtt fiával lakott együtt. A háztartások 1 és 2 főből álltak, nem talákoztunk 3 vagy több fővel rendelkező háztartással<sup>17</sup>. Az egyedülállóak nagy része olyan hajléktalanellátó intézményben lakott, ahol nem lehetséges élettárssal együtt lakni.

A hajléktalanná válás két fő okaként a családi okok (elsősorban válás, házastárs elhalálása) és munkahely elvesztése jelennek meg, illetve egyes esetekben e kettő

<sup>16</sup> A budafoki és kőbányai ügyfelekről (6 fő) nincsenek részletes adataink.

<sup>17</sup> Bár többen éltek nagyobb csoportban, több szomszédal egy helyen, saját definíciójuk szerint nem alkottak közös háztartást. Ugyanakkor az interjúkból az is kiderül, hogy gyakran osztották meg a szomszédokkal az ételt, italt, illetve gondoskodtak egymásról (a nők jellemzően a szomszédokra is főztek, mostak, napközben az ő sátrukat/kunyhójukat is őrizték, a férfiak inkább pénzt kerestek, ételt vásároltak).

kombinációja. Van, akinél a munkahely elvesztése közvetlenül maga után vonta a lakhatás elvesztését is (munkahely által biztosított lakhatás), más álláskeresési szándékkal érkezett a fővárosba, de nem sikerült munkát találnia. Két fő egészségügyi okot, lesérülést jelölt meg a hajléktalanná válás fő okaként.

### **1. esettanulmány: Egy komplex szükségletű ügyfél**

*Az 50 év körüli férfi, S. legalább 10 évvel idősebbnek tűnik a koránál. Egy felnőtt lányán kívül, akivel hajléktalanná válása óta nincs kapcsolata, nincs családja. Egy erőszakos bűncselekmény miatt több év börtönbüntetésre ítélték. Munkahelye biztosította a szolgálati lakást, amikor a cég csődbe ment, a lakhatása is megszűnt. 2008-ban vált hajléktalanná, a IV. és a XIII. kerületben élt közterületen, hajléktalan sorstársakkal.*

*A pályázat benyújtásakor fájlalta a lábait (gerinckopás miatt), pár éve TBC-vel kezelték. Rendszeresen fogyasztott alkoholt, „alkohol-epilepsziája” volt. Egészségügyi panaszai miatt többször próbálkozott leszázalékolással, azonban a felülvizsgálati időpontok elmulasztása miatt ez egyszer sem valósult meg. Az eljárásnak annyi pozitív hozadéka volt, hogy jó kapcsolatba került az egyik hajléktalanok egészségügyi centrumában dolgozó háziorvossal. Életében kétszer lakott szállón, ebből az egyik pont az árvíz idejére esett. Bár egészségi állapota ezt nem tette volna lehetővé, alkalmi segédmunkából tartotta fenn magát, havi 60-70 ezer forintos bevétellel.*

*A kiválasztás után a segítők pont a szerződéskötéskor nem tudták utolérni (vidéken dolgozott), de szerencsére még pont időben visszajött, és meg tudták kötni a szerződést. „Ahogy belekezdünk a szisztematikus együttműködésbe a lakásba költözés érdekében, mind inkább láthatóvá vált, hogy a valóságtól némileg elrugaszkodva szemléli a világot. Motivált, dolgozó, tevékeny ember, aki hajlandó tenni a boldogulásáért viszont nem mindig látja reálisan bizonyos dolgok következményeit. Jellemző rá a „majd lesz valahogy”, ill. a „minden mindegy” hozzáállás, melyet természetesen az esetleges alkoholos befolyásoltsági állapota is fokoz. Nehezen alkalmazkodott a személyét érintő elvárásokhoz, határidők, megbeszéltek időpontok betartásához, nem igazán tudta elsajátítani ezek szükségességének megértését.”<sup>18</sup>*

*Bár alkalmi munkából tartotta fenn magát, a beköltözés utáni első hónapokban rendszeresen fizette a bérleti díjat és a rezsit. Egy lábtörés miatt hónapokig bevétel nélkül maradt, és bár ebben az időszakban is együttműködött a családsegítő munkatársával, az első szerződés-hosszabbítás időszakára mégis 3 havi lakbértartozást halmozott fel. A családgondozó úgy gondolta, hogy „el kell engedni a kezét, mert ezt a hátralékot nem lehet ledolgozni”. Az utcai gondozó szociális munkás evvel szemben azt javasolta, hogy segítsék tovább, „mindenki megérdemel egy második esélyt”. Végül a TOA kölcsönt ajánlott S-nek, így a bérleti szerződés hosszabbításához szükséges hátralékot rendezni tudta. Előrefizetés villanyórát is beszereltek.*

*Később is előfordultak fizetési elmaradások, mint ahogy voltak olyan hetek is, amikor nem sikerült őt utolérni (nem jelent meg a megbeszéltek időpontokban, nem vette fel a telefont). „A családgondozó jóval több aktív, önálló kezdeményezést várt el S-től, mint ami megvalósult” Több alkalommal felmerült a gyanú, hogy befogadott a lakásba másik hajléktalan férfit is. „Összességében sikeresnek ítélem a S.-sel való együttműködést annak ellenére, hogy az korántsem nem volt zökkenőmentes. Onnan indultunk, hogy jóformán fogalma sem volt arról, hogy mivel jár egy lakás fenntartása, jelenleg pedig fizeti a szükséges, kapcsolódó költségeket. A lakóközösséggel, a közös képviselővel jó kapcsolatot alakított ki.”*

<sup>18</sup> Az idézetek a TOA utcai szociális munkásának feljegyzéseiből származnak



## Egészségi állapot

Megvizsgáltuk az ügyfelek egészségi állapotának változását is. A beköltözést megelőzően az ügyfelek egyharmada (7 fő) a közterületen élők átlagos egészségi állapotánál rosszabb állapotban volt az utcai szociális munkások megítélése szerint. Kettőn közepes fizikai állapotban, tízen pedig az átlagosnál jobb egészségi állapotnak örvendhettek. 2016-ra az ügyfelek egyharmadáról nem álltak rendelkezésre adatok (mivel ők 2016-ban kerültek a programba), viszont mindössze 5 fő volt kifejezetten rossz egészségi állapotban. A programba kerüléskor heten vettek részt valamilyen orvosi vagy pszichiátriai kezelésen.

Feltételezhetjük, hogy más, elsőként lakhatás-típusú programokhoz hasonlóan a lakásba költözés ebben a programban leginkább látható módon a lakók egészségi állapotára gyakorolt pozitív hatást (nem kell kint átvészelnii a telet, illetve az esetfelelősök segítségével nagyobb eséllyel tudnak eljutni a megfelelő szakorvoshoz).

A résztvevők mentális állapotára külön kérdésben kérdeztünk rá. A programba kerüléskor 1 fő volt kifejezetten rossz mentális állapotban, 1 fő közepes, míg 14-en jó állapotban voltak. 2016-ra vonatkozóan csak a 2014-ben és 2015-ben csatlakozott résztvevőkről vannak adataink, az ő állapotukban nem következett be jelentős változás: 1 fő pszichés állapota romlott, a többieké változatlan maradt a gondozó megítélése szerint.

A 19 főből 11 fővel kapcsolatban volt az esetfelelősöknek arról tudomása, hogy az ügyfél szenvedélybetegséggel küzdött a programba kerülés idején, ebből tízen alkoholproblémával, 2 fő feltehetően gyógyszerfüggőséggel (is).<sup>19</sup> Ennek ellenére a 2015-ben beköltözött ügyfelekkel tartott fókuszcsoportos beszélgetésen egyhangúan és határozottan azt mondták, hogy nincsen szükségük addiktológiai segítségre. Ugyanakkor arra a kérdésre, hogy mire lenne még szükség a programban, az egyik résztvevő kifejtette, hogy szerinte többeknek azért lehet nehéz bent maradni a programban, mert alkoholproblémával küzdenek, ebben nyújthatna több támaszt a program: „Szorosabban kéne fogni a gyepőt, főleg az alkohol terén. Akár elvonókúrára is lehetne küldeni ügyfeleket.”<sup>20</sup>

### **2. esettanulmány: Egy kieső ügyfél története**

*Az 50 év körüli férfi gyermekkorában nem mondható kiegyensúlyozottnak: szülei válása után egy ideig anyukája nevelte, majd amikor féltestvére született, őt visszaköltöztették a nagyszüleihez. Mostohaapja „többet volt börtönben, mint kint”. Egy húgát ért támadásban „olyan szerencsétlenül” üti meg az egyik támadót, hogy az a helyszínen meghal, és ugyan jogi következménye nem lesz (ekkor még kiskorú), azóta is vannak „rossz éjszakái... nem tudtam még azóta se feldolgozni, hogy embert öltem”<sup>21</sup>.*

*1999-ben vált először hajléktalanná – édesanyjuk halála után féltestvére kitétte a közös lakásból, és kiköltözött az egyik fővárosi híd alá. Munkáját elveszítette, kukázásból élt, fokozatosan belecsúszott az alkoholizmusba. Napközben egy 6-7 fős hajléktalan társasággal mászkált, este a híd alatt aludt. Összeismerkedett egy férfival, aki élettársával és két gyermekével albérletben élt, amit nem tudott fizetni – az ő konyhájukba költözött később, és a Fedél nélkül árusításból illetve kéregetésből származó jövedelemének 70%-át leadja a lakhatásért és teljes ellátásért cserébe. 2009-ben jön el tőlük, amikor egy év*

<sup>19</sup> 2016-os állapotról mindössze a 2014-ben beköltözöttekről állnak rendelkezésünkre adatok.

<sup>20</sup> Részlet a fókuszcsoportos beszélgetésből.

<sup>21</sup> Az idézetek az ügyféllel készített interjúból származnak.

pszichiátriai kórházi kezelés után élettársa nem fogadja vissza barátját, és ezen felháborodva ő is vele együtt távozik – egy üres buszgarázsban éjszakáznak.

Később önként vállal egy három hetes elvonókúrát, majd kilenc hónapon át egy rehabilitációs otthonban él. Innen költözik barátjával egy volt kollegájához a Duna-partra, saját sátorba. Mindennap tisztálkodnak – egy gyerekkádban fürdenek, hetente egyszer egy piaci mosodában mossák ruháikat. 1983 óta szívbeteg, érzékölete van a lábaiban, olykor reumatikus fájdalmak kínozzák. A közterületen kiütései lesznek, a pályázat benyújtása időszakában az utcai gondozó szolgálat segítségével mellkasi fájdalmait kivizsgálják, bronchitist állapítanak meg. Máskor a térde fáj.

Barátjával közösen pályázzák meg, és nyerik el a bérleti jogot is. Nagyon lelkesek a lakásba költözéssel kapcsolatban, de az utcai gondozó szolgálattal nehézkes a kapcsolattartás: feltöltött mobiltelefon híján az utcai gondozók különböző időpontokban megkísérlik őket felkeresni „otthonukban”, ám gyakran nincsenek ott, az előre megbeszélt időpontokon nem jelennek meg, az üzenetekre nem reagálnak. Ügyeiket olykor önállóan intézik, máskor többedik nekifutásra indulnak el pl. a hiányzó iratok pótlására, vagy regisztrálni a Munkaügyi Központban. A legfontosabb, a lakáshoz közvetlenül kapcsolódó időpontokra (lakás első megtekintése, kivitelezői szemle, szerződés aláírás) pontosan érkeznek.

„A legfurcsább az volt, hogy az egy zárt helyiség. Villany, víz van benne. Nekem jó volt, mert általában én hozzá vagyok szokva, hogy a napi fürdés meglegyen, tudjak főzni valami meleg ételt, meg ami még jó volt, hogy meleg szobában befeküdjek az ágyba. Ne kint, cuccal.”

A lakást az utcai gondozó segítségével rendezik be. Nagyjából a költözéssel egyidejűleg sikerül állást találni a Pilsa Parkerdőnél, ami nem tartott sokáig. Nem kaptak munkaruhát a téli, szabadtéri munkavégzéshez, a lába nem bírta a terhelést az érzékölet miatt. A főnöke nem nézte jó szemmel, hogy beteget jelent, barátja az alkohol miatt nem vált be, így végül mindketten otthagyták a közfoglalkoztatást.

A lakásban időnként ott aludtak a régi lakótársak, akiknek a sátraikat elöntötte az őszi árvíz – a szomszédok neheztelése miatt ennek végét vetnek. Ezek után a szomszédok kezdtek el átjárni hozzájuk melegedni, „pisilni, kakilni, fürdeni”, de az ügyfelek úgy érzik, jól jönnek ki ebből – a szomszédok beszállnak a rezsibe és hoznak ételt. Pár hét elteltével kulcsot is kapnak, hogy napközben, a lakók távollétében is tudják használni a fürdőszobát – majd egyszer arra mennek haza, hogy eltűnt a kályha. A szociális munkás segítségével rendőrségi feljelentést tettek, majd a lefoglalt kályhát is visszaszerezték – evvel azonban a jó szomszédi viszonyoknak is vége lett. Az épület többi lakója pedig már nem nézte őket jó szemmel, mert összebarátkoztak a balhész családdal.

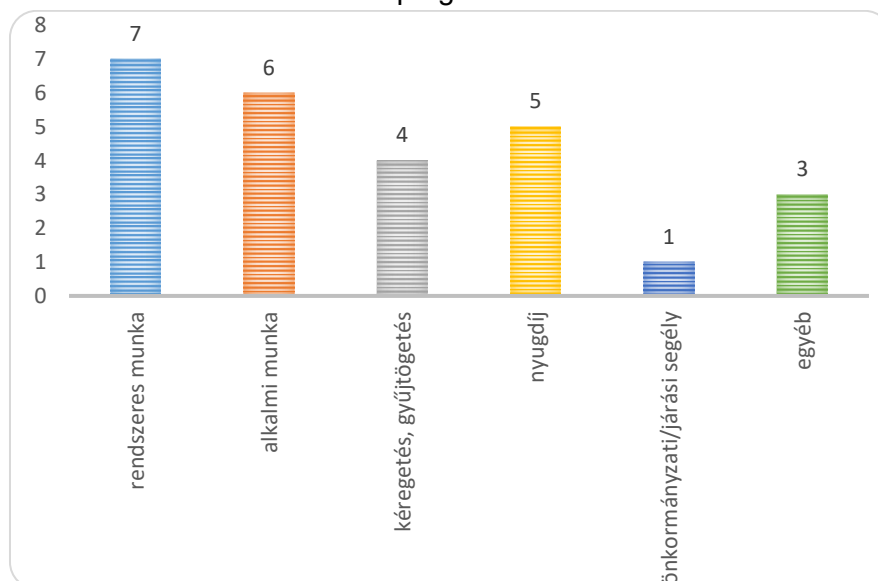
Egy idő után elkezdett hozzájuk átjárni az egyik, a lakóknál 15 évvel idősebb szomszédasszony, aki felnőtt fiával élt egy „romhalmaz” lakásban. Eleinte tv-zni és beszélgetni ment, majd amikor a fia barátnője hozzájuk költözött, ő átköltözött a két férfihez. Barátja ezt örömmel fogadta, ő viszont nem, így végül kiköltözött a lakásból. A családsegítő szolgálat szociális munkása próbált közvetíteni a lakók és az önkormányzat között, megpróbálta megelőzni azt, hogy a nő jogcím nélkül átköltözzön, majd neki szeretett volna másik bérlakást igényelni, de nem járt sikerrel, így 2015 tavaszán, kevesebb, mint fél év lakásban élés után visszaköltözött a Duna-partra, „bejártott helyére”. Azóta nem kíván a családsegítő szociális munkásával együttműködni, nem fogadja el a felajánlott segítséget (pl. leszámolási ügyében). Nehézkesen mozog, nem érzi jól magát. Szeretne „tényleg helyre jönni, normális lakásban, normális párkapcsolatban élni... Nem állandóan otthon ülni, hanem mint normális kapcsolatokban, hogy beszélgetni, ha arról van szó vagy elmenni

*egy moziba, néha elmenni... vagy ő elmenne barátnőjével valahova, vagy én elmennék a haverokkal sörözgetni. De tudom, hogy van hova és kihez hazamenni.”*

### **Jövedelmi helyzet**

Az ügyfelek a programba kerüléskor változatos jövedelmekkel rendelkeztek. Egyharmaduk szerzett jövedelmet valamilyen rendszeres munkából, egynegyedük alkalmi munkát végzett. Ötödük nyugdíjat kapott, négyen kéregetésből, gyűjtögetésből (is) éltek, egy fő pedig segélyt kapott. Hatán két forrásból is szereztek jövedelmet. Az egyéb kategóriába olyan jövedelemszerző tevékenységek kerültek, mint a „lomizás” és a Fedél Nélkül utcai lap árusítása. Gyermekgondozással összefüggő ellátásban, táppénzben, illetve álláskeresési járadékban senki nem részesült. Azok, akiknek esetében a jövedelem összegét is megtudtuk, átlagosan 69 ezer Ft-os jövedelemmel rendelkeztek.

3. ábra: Jövedelmi források a programba kerüléskor



A 2016-os évre vonatkozólag csak a 2014-ben beköltözött ügyfelekről állnak rendelkezésünkre adatok. Az ő esetükben feltételezhetjük, hogy a hétből három ügyfél több jövedelemmel rendelkezett a beköltözés után egy-két évvel, mint a beköltözéskor, és közülük két fő jutott állandó transzferjövedelemhez, ami a lakás fenntartásában is segítséget jelenthet.

Öt ügyféllel kapcsolatban volt az esetfelelősnek tartozásról tudomása. Tehát bár az egyik oldalon néhány ügyfél esetében (elvi) javulást tapasztaltunk az anyagi helyzet terén (mind a bevétel nagysága, mind annak rendszeressége tekintetében), a másik oldalon ennél több esetben érte utol a bérlőket olyan tartozás, amivel korábbi élethelyzetében nem foglalkozott, vagy ami nem jelentkezett.

### **Beköltözés, felújítás, lakhatás**

Bekerülés a programba, a felújítandó lakás megtekintése, lakásbérleti szerződés kötése a felújítási munkálatok megkezdődése, beköltözés – ezek a lépcsőfokok követték egymást minden ügyfél esetében, azonban a folyamat hosszúsága eltérhetett egymástól. A 2014-ben költözők esetében 6-7 hónapot vett igénybe a folyamat, míg 2015-16-ban 5-7 hónapig tartott.

A felújítási munkálatokban különböző mértékben vettek részt az ügyfelek, volt, aki végig aktívan segédkezett a fél évig tartó felújításban, ács szakmájának köszönhetően a tető munkálatait ő végezte el - „Ráértem, miért ne mentem volna?”<sup>22</sup>. Másoknak nem volt szükség erre, mert pl. kész lakásba költözhetett be, vagy egészségi állapotuk miatt nem tudtak részt venni. Jellemzőbbnek tűnik azonban az az eset, amikor az ügyfelek alkalmanként segítettek be egy-egy, szaktudást nem igénylő tevékenységbe (falbontás, tapéta leszedése, silt hordás, konténer megtöltése). Az egyik női ügyfél kiemelte, hogy örömmel töltötte el, hogy ő választhatta ki a csempék, járólap és falak színét.

A megkérdezettek találkoztak a külföldi önkéntesekkel, „aranyosnak” találták őket, de nyelvi akadályok miatt nem igazán tudtak egymással érdemben kommunikálni. Azt azonban kiemelték, hogy nagy dolognak tartják, hogy az önkéntesek még vasárnap is mentek nekik

<sup>22</sup> Részlet a fókuszcsoporthoz tartozó beszélgetésből.

segíteni. Az egyik férfi három önkéntes csapattal is találkozott, próbált angolul tanulni egy kicsit tőlük.

### **„A jóra könnyű váltani”<sup>23</sup>**

A költözők mindannyian 30 négyzetméter körüli lakás bérlői lettek. Mindegyik lakás komfortos volt beköltözéskor. Fűtésük legnagyobb arányban (46-46 %) fával és gázzal történik – a fafűtéses lehetőség jól illeszkedik az ügyfelek anyagi lehetőségeihez. A lakások rezsiköltsége átlagosan 13 ezer Ft havonta, nyári hónapokban átlagosan 6,6 ezer Ft. Minden ügyfél részesült lakásfenntartási támogatásban (csak a 2014-15-ben költözőkről van adat).

A fókuszcsoport során megkérdezett ügyfelek nem érezték „nehéznek” a beköltözést. Érdekes, hogy szinte mindenki úgy mesélt az azt megelőző hajléktalan időszakról, mint ami nagyon rövid ideig tartott, még akkor is, ha később kiderült, hogy akár 4-6-8 évről is volt szó. A szállóról beköltöző pár szerint például nekik nem kellett különösebben megszokniuk a fedél alatt lakást, az egyetlen nehézséget az ágy okozta, de sikerült egy újat beszerezniük. Jól kijönnek a szomszédokkal, bár nem osztották meg velük, hogy korábban hajléktalanok voltak. Az idősebb, megromlott egészségi állapotú hölgy közvetlenül a kórházból költözött a lakásba. Könnyen ment számára az átállás a sátor után, mert élénken élt benne az időszak, amikor még lakásban éltek. Volt, aki attól félt, hogy üres lakásba kell költöznie, de nagyon megnyugodott, amikor berendezett lakást kapott.

Az esetfelelősök szerint a beköltözéskor az ügyfelek háromnegyede rendelkezett az önálló lakhatáshoz szükséges főbb készségekkel (ügyintézés, befizetések, kiadások, bevételek számítása, stb.).

Elsődlegesen a lakással járó komfort a legfontosabb a résztvevők számára: folyóvíz, melegvíz, zuhany, fűtés, áram, ágyban alvás és a TV. A megkérdezettek szintén fontos változásként azt emelték ki, hogy már nem tartják magukat hajléktalannak, megváltozott az identitástudatuk. A korábban szállón lakók számára különösen nagyra értékelik, hogy hosszú idő után végre újra van magánszférájuk és szabadnak érezhetik magukat: „Azt csinál az ember a lakásban, amit csak szeretne, nem kell igazodni senkihez és semmihez.”<sup>24</sup> A pár hangsúlyozta, hogy a kényelmesebb életmód miatt (pl. nem kell minden este tüzet rakni a fűtéshez) sokkal több idejük jut egymásra, kapcsolatuk erősödött.

Általános elégedettség volt jellemző a fókuszcsoport során, a résztvevők úgy érezték, mindent megkaptak, nem fogalmaztak meg további vágyakat. A jövőbeli tervek vonatkozóan már bizonytalanabb válaszokat kaptunk. Mindannyian reménykednek benne, hogy 5 év múlva is ebben a lakásban fognak lakni, de elképzelhetetlenül távolinak tűnik még.

Úgy tűnik, hogy azok az egyedülálló ügyfelek, akik alkalmi munkából tartják el magukat, sokkal veszélyeztetettebb helyzetben vannak fizetés szempontjából. Még azokban az esetekben is, ahol a bérlő nagyon motivált és szorgalmas munkavállaló, előfordulhat olyan esemény (pl. egy téli leállás, lábtörés, betegség miatti távollét után elbocsátás), ami miatt hónapokig nem tud pénzt keresni és jövedelem nélkül van. Azok az ügyfelek pedig, akik korábban nem dolgoztak rendszeresen, nem biztos, hogy rendes munkába tudnak állni (mindennap időben érkeznek a munkahelyükre, munkaképes állapotban), vagy megfelelően teljesítik a munkavállalással kapcsolatos adminisztratív kötelezettségeiket (pl.

---

<sup>23</sup> Részlet a fókuszcsoportos beszélgetésből.

<sup>24</sup> Részlet a fókuszcsoportos beszélgetésből.

táppénz idején orvosi igazolások összegyűjtése és leadása). Arra is volt példa, hogy télen a szabadban kellett volna dolgozniuk a bérlőknek, ám ehhez nem kaptak munkaruhát, a sajátjuk pedig hamar átázott – a megfelelő munkaruha hiánya elvette a kedvüket a munkahelytől.

### 3. esettanulmány: A céltudatos ügyfelek

*“Mi megkaptuk az első lépcsőfokot, már a harmadikon vagyunk. Mi már azért lépkedünk felfele.”*

*A páros férfi tagja, L., vidéken nőtt fel, szülei elváltak, apja alkoholista volt. Édesanyja új élettársával nem jött ki, így ő is inni kezdett. Dolgozott egy ideig külföldön is, Budapestre is munkát keresni érkezett Elvált, majd az anyjához költözött, akinek nem jött ki az élettársával. 2003-ban történtek az első utcán töltött epizódjai, részegsége miatt kimaradozott hétvégére. Később albérletbe költözött, de nem bírta fenntartani. Ezután egy fővárosi átmeneti szállón lakott, ahonnan kitiltották.*

*A pár női tagja, A., Budapesten nőtt fel, majd rövidebb időre vidékre költözött férjével. A bántalmazó házasságból kikerülve lett hajléktalan. Újra Budapestre jött, egy átmeneti szállóra költözött.*

*Az egyik köztéren ismerkedtek meg 2012-ben, “az aluljáróban, a csövesek között”. 3 és fél évet töltöttek el közösen az utcán. Egy bódét építettek maguknak a Duna-parton. Ebben az időben sokat “szelektíveztek”, amiből egész jól éledgeltek, emellett a férfi Fedél Nélkült is árult, negyedévente pedig segélyt kaptak. Minden nap főtt ételt ettek, de jártak ételosztásokra is.*

*Első konyhójukat lebontották, mert magánterületre építették, a második pedig leégett. Innen egy társasház pincéjében költöztek, de két hét után el kellett jönniük, mert zavarták a lakókat. Innen újra a Duna-partra költöztek egy sátorba, ahol karácsonykor gyertyákkal fűtöttek, mert semmijük nem maradt a leégett konyhából. Sokat ittak, de úgy döntöttek, hogy felhagynak vele. Elkezdtek munkát keresni és beköltöztek egy munkásszállóra, a bónos rendszer segítségével<sup>25</sup>. 3 nap pihenő után L. úgy érezte, hogy elég az alkoholból. Hamar lett munkája, építkezésen dolgozott segédmunkásként. Nem sokkal később A. is leszokott az alkoholoról és konyhai kiegészítőként talált munkát. A munkásszálló a bónos rendszer lejáratá után megfizethetetlené vált számukra.*

*A Duna-parti időszakban a Léthatáron Alapítvány utca gondozóival voltak kapcsolatban, tőlük hallottak a HfHH pályázatáról 2015 márciusában, amikor már a munkásszállón laktak. Egy napjuk volt beadni a pályázatot, A. úgy érezte, nincs veszteni valójuk, míg élettársa félt az újabb csalódástól.*

*2015 nyarán egy este találkoztak a HfHH munkatársaival, akik rögtön megmutatták neki az újpesti, akkor még romos állapotú bérlakást. Ők azonnal szerettek volna beköltözni. Nem volt választási lehetőségük, mert ez volt a legutolsó lakás, de teljesen elégedettek vele. Ekkor indult a felújítás, decemberben lett készen a lakás. Betonoztak, csempét leverték, sített hordtak, minden hétvégén dolgoztak az építkezésen. 2015 decemberében költözhetek be a teljesen bebútorozott és felszerelt lakásba. “Gyors és határozott” volt a*

<sup>25</sup> A bónos rendszerben korábban közterületen élt hajléktalan emberek kapnak lakhatási támogatást, amely munkásszállón használható fel – a bón fedezi a szálló költségének 2/3-át, a lakó saját forrásból pótolja ki a hiányzó összeget.



beköltözés. Munka után hazamentek a munkásszállóra, mindent összepakoltak és egy ismerős segítségével elszállították a dolgokat Újpestre.

*“Mi önállóak vagyunk, önállósítottuk magunkat, minden megoldunk.”*

*A lakás bérleti szerződésüket nemrég hosszabbították meg újabb egy évre. Eddig mindig időre fizették a lakbért. Ügyeiket már a szociális munkás segítségével intézik, korábban főleg karbantartási és szerelési ügyekben fordultak hozzá. Bár az együttműködés nemrég befejeződött a HfHH-val, továbbra is kapcsolatban vannak. Az utolsó, karácsonyi csoportfoglalkozáson, megismerkedtek az új beköltözőkkel is, ahol L. megnyugtatta és türelemre intette őket, hogy biztosan be fognak költözni a lakásba.*

*Vettek egy autót is, amiért rengeteget dolgoztak és spóroltak. Kettejük közül L. részeseül aktív korúak ellátásában. Nincsen hitelük vagy tartozásuk, de bevételüket minden hónapban felélik. Következő lépésként azt tervezik, hogy elindítanak egy saját vállalkozást, új termékekkel is szeretnének kereskedni. Ezen kívül L. jogosítványt szeretne, “ez a negyedik lépcsőfok”. A szomszédokkal jó viszonyban vannak, nincsenek konfliktusaik. Senki nem tudja róluk, hogy hajléktalanok voltak.*

*Az összes csoporton alkalmon részt vettek, sokat tanultak belőle. 2-3 taggal most is tartják a kapcsolatot, kölcsönösen segítik egymás. Odafigyelnek a többiekre, a HfHH munkatársai szerint akár sorstárs támogató (peer support worker) is válhatna belőlük. Van olyan ügyfél, aki számára ők jelentik a példaképet.*

## ÉRTÉKELÉS

Az elmúlt majd' másfél évben több oldalról is megismertük a Habitat Elsőként lakhatást! programját. A résztvevő megvalósítók és ügyfelek észrevételein, a projekt dokumentáción túl saját tapasztalatokkal is gazdagodtunk. Maga a program sem állandó, az első év(ek) tapasztalatai alapján folyamatosan (át)alakul: változtak a szereplők (együttműködő szervezetek és segítő szakemberek, valamint az önkormányzatok is), változtak a kiválasztás feltételei, tudatosabbá vált az egyéni esetkezelés és egyéb támogatási formák (csoportfoglalkozás, önsegítés, addiktológus) is elérhetővé váltak. Ugyanakkor 2016. év végén már a második „körben” bevont ügyfelek gondozási folyamata is lezárult, így mindenképpen érdemes az eddigi tanulságokat összegezni.

Mind a TOA, mind a budafoki utcai gondozó szolgálat munkatársai nagyon örültek a program nyújtotta lehetőségnek. Részben azért, mert ritkán tudnak a közterületen élő ügyfélnek valódi, tartós lakhatási megoldást biztosítani, kínálni, így motiválni is nehéz az ügyfeleiket. Lelkesen számoltak be a szupervízioról és arról, hogy megismerkedhettek és együttműködhettek más szervezetekkel, segítőikkel („nem voltunk egyedül”). Azon túl, hogy valódi lakhatási segítséget nyújtottak az ügyfeleknek („amúgy csak valamelyik szálló jöhet számításba, ahova a kis hátizsákjával bemegy és lefeküdhethet egy matracra...”), ez még hosszú távon is fenntartható (szemben pl. a piaci albérletbe támogató hasonló programokkal).

„És még az is fontos, hogy **ebben a programban minden fél nyert**: az önkormányzatnak parlagon heverték rossz állapotú lakásai, amiket felújítani nem tudott; a Habitat ezt megcsináltatta; a Málta kapott öt évre bérlő kijelölési jogot; az ügyfelek pedig lakásban lakhatnak. Az önkormányzat kap egy csekély bérleti díjat és öt év múlva jobb állapotban

kapja vissza a lakásait, jó esetben rendben fizető bérlővel. Szóval nagyon jó érzés volt ebben a programban részt venni.”<sup>26</sup>

Az alábbiakban az egyes területeket értékeljük, illetve a tapasztalatok alapján javaslatokat teszünk esetleges fejlesztésekre, változásokra.

#### *Javaslatok a megvalósítás szervezetrendszerére terén:*

- o minden segítőt már az elejétől érdemes bevonni a program kidolgozásába, hogy a teljes stáb sajátjának érezze a programot – akár egy intenzív, egy- vagy többnapos stábépítéssel, akár egy közös kirándulással kezdeni a projektet, ahol megfogalmazódnak a közös célok, értékek, munkamódszerek és a különböző szervezetek/munkakörökben dolgozók egy stábként gondolhatnak magukra
- o a különböző szervezetek munkatársai közös szupervíziója, esetmegbeszélő csoportja
- o heti-kétheti rendszerességgel team ülés, segítői team kialakítása
- o képzés segítők számára
  - pl. intenzív családgondozás, critical time intervention
  - elsőként lakhatást módszerről
  - angol nyelv fejlesztése – külföldi szakirodalom olvasása, önkéntesekkel való együttműködés
  - külföldi tanulmányút, gyakorlat hasonló programban<sup>27</sup>
  - lakásban élés támogatásával kapcsolatos képzés (pl. pénzügyi tudatosság, háztartás-gazdálkodástan)
- o közös lezárás, az eredmények, program közös értékelése a megvalósítókkal (és az ügyfelekkel is)
- o együttműködés más szociális szervezetekkel
- o meg kell találni az egyensúlyt a különböző partner szervezetek elvárásai között (pl. önkormányzatok, adományozók, sajtó, együttműködő szociális szervezetek)

#### *Együttműködés az önkormányzatokkal*

Az önkormányzatokkal készített interjúk mindegyikében elhangzott, hogy az önkormányzat többek között azért ajánlott fel lakásokat az Elsőként lakhatást! program számára, mert a Habitat számára megbízható („profi kivitelezők”), hiteles szervezet, akivel szívesen működnek együtt. Ezt a helyzeti előnyt fel lehetne használni az ügyfelek ügyes-bajos dolgaiban való közvetítésen túl más területeken is – pl. a Habitat advocacy tevékenységeihez.

Az első években a toborzáson való alacsony részvétellel illetve a hosszú várakozási idővel kapcsolatban többen megfogalmazták, hogy talán szerencsésebb volna, ha **az önkormányzatok a bérlő kijelölése nélkül engedélyeznék a felújítási munkálatokat**, „legyen a nyakamban sok kulcs, amit fel tudok ajánlani”. Ez lehetővé tenné azt is, hogy olyan hajléktalan emberek, akik motiváltak a lakásba költözésre, de valami miatt még nem állnak erre készen, ne egy újabb évet és a felújításhoz szükséges 4-10 hónapot éljenek még közterületen, hanem akkor költözhessenek, amikor készen állnak erre. Az újpesti

---

<sup>26</sup> Részlet az egyik utcai szociális munkással készített interjúból.

<sup>27</sup> pl. Erasmus+ mobilitási pályázat keretein belül



gyakorlat ehhez már valamelyest idomult, amennyiben a lakások felújítása után köttetik meg a bérleti szerződés.

#### *Javaslatok a lakások kiválasztása, felújítása terén*

A Habitat munkatársainak több tényezőt is figyelembe kell vennie az önkormányzatok által felajánlott lakások kiválasztásával, felújításával kapcsolatban (már amennyiben van választási lehetőség). Ilyen szempontok pl. a felújítás várható költségei, a lakás gazdaságos fenntarthatósága, a szomszédság figyelembevétele. Amennyiben külföldi önkéntes csapatok érkezése várható, az befolyásolja a lakások kiválasztását az elhelyezkedés alapján – pl. közös udvarban több lakás, vagy legyen udvar, ahol elfér az önkéntes csapat, befolyásolja az időzítést (akkorra kell a felújítást tervezni, amikor önkéntesek várhatók). **Fontos lenne, hogy ezek a Habitat működéséből fakadó sajátosságok ne nehezítsék meg az ügyfelek életét** túlságosan (pl. ne húzódjon el az önkéntesek érkezése miatt a felújítási munkálat és így a beköltözés, vagy egy cég által felajánlott háztartási gépek hónapokon át elhúzódó szállítása miatt ne kényszerüljenek az ügyfelek huzamosabb időn át háztartási gép nélkül élni).

A program első körében több váratlan probléma jelentkezett, melyek egy részét azóta sikerült az állandó gyakorlat részévé tenni (pl. előrefizetős mérőórák felszerelése már a lakás felújítás időszakában). Bár alapvetően a megvalósítók figyelnek arra, hogy az önkormányzatok azonos feltételekkel adjanak bérbe azonos állapotú lakásokat, és a bérleti szerződések ne legyenek az ügyfelekre nézve károsak, 2016-ban mégis akadt rá példa, hogy a felújítás után már két ugyanolyan állapotú lakás esetében a szerződésben eltérő komfort fokozat szerepel, és így egy udvaron belül a két bérlő különböző árat fizet a hasonló lakásokért.

- már a felújítási szakaszban mindenhova előrefizetős órákat kell helyezni, az evvel együttjáró védett fogyasztói státusz megigénylésével együtt
- fafűtés esetén gondoskodni a tároló helyiségről és időben beszerezni a téli tüzelőt
- a bérlők kiválasztása/bérleti szerződés megkötése és a beköltözés között ne teljen el túl sok idő
- a Habitat működésével járó sajátos erőforrások ne okozzanak hátrányt az ügyfeleknek

#### *Javaslatok a szociális munka terén*

- Pályázat benyújtása, kiválasztás
  - o Az utcai gondozó szolgálatokkal erősebb kapcsolat kiépítése
  - o a pályázat meghirdetése előtt akár személyes tájékoztató alkalom arról, hogy miről szól a program, mik a formai elvárások, mik az egyes lépések, milyen a jó pályázat
  - o részletes életútinterjút kérni a pályázat részeként a támogatásra javasolt ügyfelekről
  - o utcai gondozó szolgálat munkatársainak bevonása a kiválasztó ülésre (akár tanácskozási joggal)
  - o tájékoztatás a kiválasztásról
  - o Ne kerüljenek együttköltöző barátok kiválasztásra.
- Esetátadás

- o Az esetátadás elősegítése érdekében egy „demonstratív” alkalom, amelyen részt vesz az elkészítő segítő, az új segítő és az ügyfél is.
- A professzionális barát
  - o képzés (akár más szervezetek munkatársaival közösen)
  - o szupervízió, esetmegbeszélés (akár más szervezetek munkatársaival közösen)
  - o segítő szolgáltatások elérhetővé tétele más szervezetek, programok számára is
- Az ügyfelek munkába-állásának támogatása
  - o potenciális munkáltatók felkeresése, felkészítése, lehetséges problémák feltérképezése már munkába-állás előtt
  - o mentor kijelölése, aki segíti az új munkavállaló beilleszkedését
  - o munkavállalói szkilliek fejlesztése – pl. csoportfoglalkozáson keresztül
- Egyéb szükségletek
  - o háztartás gazdaságtan, pénzügyi tudatosság javítása
- Lezárás
  - o meg kellene vizsgálni, hogy milyen módon lehet az ügyfelek gondozását igény szerint egy év után is folytatni (akár csoportfoglalkozások, akár önkéntesek – mint V. néni, akár sorstárs segítő bevonásával)

### **Klasszikus elsőként lakhatás programhoz való illeszkedés**

A Habitat munkatársai több alkalommal említették, hogy szívesen kipróbálnának egy olyan elsőként lakhatást programot, „mint amilyen a nagy könyvben meg van írva”: ahol a kiválasztás után azonnal be tudnának a bérlők a lakásba költözni (esetleg nem is lenne külön kiválasztás), a lakások folyamatosan rendelkezésre állnának, nemcsak évente egyszer, nem lenne kizáró ok a rendszeres és a lakás fenntartásához elég magas jövedelem hiánya... Megnéztük, hogy az elsőként lakhatást 8 európai alapelvét<sup>28</sup> mennyire tudja követni, megvalósítani a Habitat programja.

A Habitat Elsőként lakhatást! programja a vizsgált három évben folyamatosan változott, ráadásul mivel több helyszínen, több szociális partner bevonásával valósult meg, akár egy éven belül sem ugyanúgy zajlott minden helyszínen. Mégis, összességében úgy tűnik, hogy még ha a magyar viszonyok nagyon mások is, mint azokban az országokban, ahol a klasszikus Pathways vagy akár ennek európai adaptációi megvalósulnak, az alapelveket többé-kevésbé sikerült átvenni.

Egyértelműen az eredeti elvekhez igazodik a Habitat programja, amennyiben **a lakhatásra emberi jogként tekint** (1. pont), amelyet nem kell kiérdemelni, s a pályázatok során sem valamely érdem, hanem **gyakorlatias szempontok mellett rászorultsági alapon választja ki a sikeres továbbjutókat. Teljes mértékben sikerül megvalósítani azt is, hogy a lakhatás és a gondozás elváljon egymástól** (3. pont) – a lakhatást az önkormányzatok biztosítják, míg a gondozást a Habitat vagy valamelyik szociális partner szervezet munkatársai nyújtják, és egy esetben sem merült fel, hogy a szociális gondozás előrehaladásától tennék függővé a bérleti szerződés meghosszabbítását. **A felépülés (4. pont) is teljes mértékben megvalósul**, amennyiben a program munkatársai hiszik azt, hogy **a (volt) hajléktalan bérlők is teljes életet élhetnek, s ezt különböző**

---

<sup>28</sup> lásd Pleace 2016.

**szolgáltatások biztosításával maguk is próbálják lehetővé tenni. A segítők az ártalomcsökkentést (5. pont) tűzték ki célul, vagyis szenvedélybetegség esetében arra törekszenek, hogy az minél kevésbé károsítsa az ügyfél egészségét és ne veszélyeztesse lakhatását. A személyre szabott együttműködés (7. pont) pedig arra utal, hogy minden ügyféllel egyéni megállapodást kötnek, és abban nyújtanak támogatást, amiben az ügyfélnek szükséges.**

Három olyan alapelv van, amelyet nem sikerült minden esetben megvalósítani: a választási lehetőség (2. pont), a kényszermentes együttműködés (6. pont) és a rugalmas segítségnyújtás, amíg csak szükséges (7. pont). A választási lehetőség arra is vonatkozik, hogy az ügyfél választhatja ki a számára legmegfelelőbb lakást (pl. három ajánlat közül) – ez is az önkormányzatok lakáskínálata miatt nem minden esetben valósult meg, bár a Habitat erre törekedett (pl. a program első évében Újpesten). Sőt, ennek ellenkezőjére is volt példa: amikor egy budafoki bérlő páros nem fogadta el a felajánlott lakást, mások kerültek helyettük bevonásra<sup>29</sup>. Az is előfordult, hogy az önkormányzat a Habitat-nak több lakást is felajánlott, melyek közül a szervezet választotta ki különböző szempontok alapján<sup>30</sup> a legmegfelelőbbeket, s ezeket osztotta szét az ügyfelek között.

A kényszermentes együttműködés azt jelenti, hogy a támogatás irányát az ügyfél szabja meg, és bár a segítők megpróbálják bizonyos változások irányába motiválni, nem ad ultimátumot. A 2014-es beköltözők esetében biztosan sor került egy ilyen ultimátumra: az egyedül maradó<sup>31</sup> rossz egészségi állapotú nő alkoholfogyasztása oly mértékben elszabadult, hogy a segítők nem láttak más eszközt, mint azt, hogy az addiktológiai konzultáns javaslatát elfogadva csak akkor folytatják a támogató együttműködést, ha az ügyfél vállalja a kórházi elvonókúrát (amit meg is kezdett, ám félbeszakított). Így a rendszeres kapcsolattartás is abbamaradt.

És végül a rugalmas segítségnyújtás elve is sérül, vagy legalábbis bizonytalan. A 2014-ben beköltözött ügyfelek esetében Újpesten nem sikerült a szociális támogatást fenntartható módon rendezni, az utcai gondozó szolgálat majd Balázs tűzoltás-szerűen vitte tovább/vette fel a fonalat a bérleti szerződések hosszabbításánál. A 2015/16-ban beköltözött újpesti ügyfelek esetében is bizonytalan a segítségnyújtás, megtörtént az egyéni és csoportos lezárás: a korábbi intenzív kapcsolat helyett baj esetén kereshetik a korábbi segítőt, de egyértelmű, hogy ő nem tudja ugyanazt a figyelmet szentelni a bérlőknek, mint az előző év során. Nem azért, mert már nincs szükségük erre, hanem azért, mert letelt az egy év.

## **JAVASLATOK (SZAKPOLITIKAI) DÖNTÉSHOZÓK SZÁMÁRA**

Ahogy az az értékelő beszámolóból is látszik, a Habitat for Humanity Hungary Elsőként lakhatást! programja olyan, zömében régóta hajléktalan embereknek kínál valódi lakhatási alternatívát, akik a hagyományos, piaci lakáspiacon teljesen esélytelenek, de sokszor még a hajléktalan-ellátó intézményekből is kiszorulnak, vagy azokat önként nem veszik igénybe. **A kiválasztásra kerülő ügyfelek közül többen ténylegesen összetett problémákkal küzdenek, magas támogatási igényűek: rossz az egészségi állapotuk, szenvedély- és pszichiátriai betegek, tartós munkanélküliek, kevés társas kapcsolattal bírnak (s**

<sup>29</sup> Természetesen ebben az esetben nem biztos, hogy csak a lakással voltak a pályázók elégedetlenek, mindenesetre az önkormányzat nem tette lehetővé a választást.

<sup>30</sup> Ilyen szempont volt pl. a lakás műszaki állapota, mérete, a felújítás várható költsége, a fűtés módozata, illetve az, hogy lehetséges-e az adott helyszínen önkéntes csoportot fogadni.

<sup>31</sup> Párja tartós kórházi ápolásra szorul.

kapcsolataik jelentős része hajléktalan sorstársakból áll). És mégis, **a bérlők nagyobb része sikeresen meg tudta tartani lakhatását a program első, második, sőt, harmadik éve után is** – azon esetek hatására pedig, ahol ez nem sikerült, olyan változtatásokat sikerült találni eszközölni, melyek a jövőben még hatékonyabbá teszik a lakások megtartási arányát.

A program a fentiekén túl három dologban kínál többletet:

- **olyan önkormányzati lakásokat tesz ismét lakhatóvá**, elérhetővé, melyek korábban fizikai állapotuk miatt lakhatatlanok voltak;
- olyan bérlőket von be a rendszerbe, akik a hagyományos önkormányzati lakáspályázatokon valószínűleg esélytelenként indulnának el;
- olyan **intenzív szociális támogató munkát biztosít** a bérlők számára, amelyet a hagyományos szociális alapellátás (elsősorban a családsegítő szolgálatok) nem tud vagy szemléletmódja miatt nem kíván nyújtani.

A bérlők ugyanakkor nem részesülnek lényegesen több pénzügyi támogatásban, mint más kerületi lakosok, sőt, külön lakhatási támogatást sem kapnak (mint amilyen támogatást pl. a hagyományos hajléktalanellátó intézmények kiköltöző ügyfelei igényelhetek hazai ill. intézményi pályázati forrásból). **A szociális bérlakások alacsony bérleti díja, a lakások tudatosan kialakított alacsony fenntartási költsége illetve a bérlők kiválasztásánál figyelembevett minimális jövedelem megléte ugyanakkor elképzelhetővé teszi azt, hogy a lakások pénzügyileg is fenntarthatóak**, szemben a már korábban említett, hajléktalan-ellátó intézményekben igényelhető lakhatási támogatással, melyek csak egy éven át adhatók, és korábbi tapasztalatok szerint a bérlők e támogatás nélkül nem is tudják önerőből finanszírozni a piaci bérlakások fenntartását<sup>32</sup>.

Ezek alapján a program kiterjesztése és a hajléktalan emberek nagyobb arányú lakásba kerülése érdekében az alábbi **szakmapolitikai ajánlásokat** fogalmazzuk meg:

- Az önkormányzatoknak jelenleg semmi sem ösztönzi arra, hogy az üresen álló bérlakásaikat hasznosítsák<sup>33</sup> - forráshiányra hivatkozva sokszor a rossz állapotú lakásokhoz nem nyúlnak hozzá, azok állapota még tovább romlik, esetleg idővel szanálásra kerül.
  - A [cseh törvény mintájára](#) országos szinten szabályozni kellene azt, hogy a települések lakásállományának hány százalékát kell szociális jelleggel bérbeadni.
  - A települési önkormányzatokat anyagilag is támogatni kell a rossz állapotban levő, szociális jelleggel hasznosított lakások fenntartásában, felújításában.
  - Ennek hiányában a program során felállított konstrukció, illetve egyéb, hasonló jellegű programok<sup>34</sup> tapasztalatai alapján ajánlások közzététele – hogyan lehet magánforrásokat bevonni lakások felújításába, szociális szervezetekkel való együttműködés kezdeményezése, stb.

---

<sup>32</sup> lásd pl. Balogi-Fehér (2013): From the Forest to Housing: Challenges Faced by Former Rough Sleepers in the Private Rental Market in Hungary; European Journal of Homelessness, Vol. 7. No. 2. (pp. 63-84) illetve Balogi Anna (2014): Közterületről önálló lakhatásba; IN [Fehér-Tatár-Vida \(szerk\): Képzés – Foglalkoztatás – Lakhatás. Otthontalanul... Tégy az emberért!](#) BMSZKI, BUDAPEST

<sup>33</sup> A Város Mindenkié csoport adatigénylése alapján 2014-ben a főváros 19 kerületében 32 296 db önkormányzati tulajdonú lakásából 3 715 lakás állt üresen (11,5%). Forrás: [http://avarosmindenkienk.blog.hu/2014/09/23/uresen\\_allo\\_szocialis\\_berlakasok\\_budapesten](http://avarosmindenkienk.blog.hu/2014/09/23/uresen_allo_szocialis_berlakasok_budapesten)

<sup>34</sup> pl. az ULE hasonló programja vagy különböző pályázati programok (pl. EFOP/VEKOP Elsőként Lakhatást program tapasztalatai)

- A lakások felújításával kapcsolatos tapasztalatai alapján az önkormányzatok számára ajánlásokat lehetne megfogalmazni az alacsony fenntartási költségekkel kapcsolatban (mire figyeljen az önkormányzat a szociális bérlakások felújításakor – pl. előrefizetés mérőórák biztosítása külön kérés nélkül, stb.).
- A szociális bérlakások kiutalásának abszurd gyakorlata az, hogy több településen illetve budapesti kerületben a felújítási kötelezettséget a pályázónak kell vállalnia, így valójában nem a legrosszabb kondíciójú bérlők jutnak szociális bérlakáshoz, hanem azok, akik pár millió forintos önerőt fel tudnak mutatni.
  - Nem szabadna lakhatatlan állapotú lakásokat kiutalni, a felújítási kötelezettség a tulajdonost, ne pedig a rászoruló bérlőt terhelje.
  - A szociális bérlakások kiutalása legyen átlátható, és szociális szempontok alapján történjen. Azok, akik effektíve hajléktalanok, élvezzenek prioritást.
- Az önkormányzati bérlakásokban élő bérlők támogatása elsősorban az önkormányzat felelőssége. Amint az Elsőként lakhatás! programból is láttuk, a fenntartható támogatást a sérülékeny bérlők számára rugalmasan kell biztosítani, akár egész életükön át.
  - A családsegítő szolgálatokat képessé kell tenni arra, hogy a lakhatási nehézségekkel küzdők és az önkormányzati bérlakásban élő, kevesebb ügyintézési tapasztalattal bíró bérlők támogatását is el tudják látni – abban az esetben is, ha az ügyfél magától nem kér (időben) segítséget, illetve akkor is, ha intenzívebb segítségre van szüksége, mint a többségnek, esetleg otthonában kell látogatni, nehezen érhető utól.
  - Ezt a folyamatos támogatást erősíthetné, ha a családsegítő szolgálatok és a hajléktalan-ellátó intézmények (szállásnyújtó intézmények, utcai gondozó szolgálatok) rendszeresen tapasztalatot cserélnének, megosztanák egymással tudásukat a hajléktalan és hajléktalanság veszélyében élő emberek lakásba költözésével vagy hajléktalanná válásával kapcsolatban. Ezeket az együttműködéseket a nagyobb hatékonyság valamint az együttműködési kedv javítása érdekében maga az önkormányzat kezdeményezhetné, facilitálhatná.