



Ifjúságért Egyesület

7624 Pécs, Ferencesek utcája 42
E-mail: postmaster@ifjusagert.axelero.net
Honlap címe: www.ifjusagertegyesulet.hu
tel.: 72/532-009; fax: 72/532-010

Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet
1134 Budapest, Tüzér u.33.

Ikt.szám: 012/2010
KSZO9VS-459 számú pályázat

Gáborné Aczél Ágnes
részére

Tárgy: „Jóléti szolgáltatások formájában mélyszegénységben élőket támogató, már működő modellprogramok fejlesztésére” pályázat.

Mellékeljük a pályázat szakmai, illetve pénzügyi elszámolását.

Pécs, 2010. január 22.

Tisztelettel:

Sándor Andrea

ügyvezető elnök

IFJUSÁGÉRT EGYESÜLET

7624 Pécs, Ferencesek utcája 42

Tel.: 72/532-009, Fax: 532-010

Adószám: 19026215-1-02

Beszámoló a Lakáskísérési program 2009. december végéig elvégzett munkájáról

1. A program ismertetése
2. Eddigi eredmények
3. Lakáskísérési program bemutatása szakmai fórumokon
4. Változtatási javaslatok:
keretszabályok
működtetés
5. Jövőkép

1. A program ismertetése

2005. júniusától az Ifjúságért Egyesület működteti Pécs MJ Város Önkormányzatának „Lakáskísérési programját” támogatási szerződés keretében a Közgyűlés 40/2005 (11.29.) sz. Lakáskísérési rendelete alapján, helyi partneri hálózatban, annak koordinálásával.

A program neve sokakban ellenérzést vált ki, a helyi rendelet megalkotásakor is vitatott volt. A lakás nem magát a lakhatást szolgáló objektumot jelenti nyelvészeti megközelítésből sem, hanem az ott lakást is. A kísérés szó a program szociális munkát érintő tartalmi megközelítése alapján folyamatos és intenzív segítséget, támogatást jelent. Maga a szó utal arra is, hogy a programba bevont ügyfél ugyan a maga útját járja, a gondozó partnerként segít abban, hogy ez az út ne a társadalomból való kirekesztődéshez vezessen.

A program célja:

- Önkormányzati szociális jellegű bérlakásban élő, lakhatást veszélyeztető, az adósságkezelési szolgáltatással sem kezelhető adósság terhekkel küzdő egyének és családok hatékony, komplex támogatása,
- adósságterheinek és lakhatási problémáinak enyhítése, pénzügyi támogatása.

A Lakáskísérési program működtetése helyi hálózatban történik, melynek tagjai:

- Pécs MJ Város Önkormányzata (Területi Szociális Központ, Szociális Lakásgazdálkodási Csoport)
- Esztergár Lajos Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat
- Dél-Dunántúli Regionális Forrásközpont (MOST program)
- Ifjúságért Egyesület

A különböző szolgáltatókkal az Önkormányzat kötött keretmegállapodásokat, melyek rögzítik a szolgáltatók programmal való együttműködésének feltételeit, módját, mikéntjét, illetve az általuk nyújtott/nyújtható kedvezményeket.

A Lakáskísérési program két fő eleme a gondozás (kísérés), és a pénzügyi támogatás. Mindkettő maximum 3 évig nyújtható.

Pénzügyi támogatás (hátraléksökkentési támogatás, HCST)

Igénybevételének feltételei:

Legalább 3 hónapig tartó sikeres előzetes együttműködés a program munkatársával

- Megállapodások betartása
- Lakással kapcsolatos kiadások rendszeres, hiánytalan fizetése
- Lakáskísérő munkatárs javaslata

A támogatás mértéke rendeletben szabályozott, csökkenő mértékű. Első évben havi 15 ezer, második évben havi 10 ezer, harmadik évben havi 5 ezer forint. A támogatás összegét nem az ügyfél, hanem a követelés jogosultja kapja.

A hátralékcsoökkentési támogatást egészíti ki az ügyfél által fizetendő önrész, melynek összege a család teherbíró képességétől függ, de minimum 1000,- Ft.

Kísérés (intenzív családgondozás)

Feladata:

- Kitűzött célok elérésének, akadályok elhárításának segítése
- Motiváltság és együttműködési készség fenntartása

A gondozás a család otthonában történő látogatások keretében történik. A látogatások eleinte hetente egyszer, szükség esetén többször, a program vége felé közeledve egyre ritkábban (minimum havonta egyszer) történnek.

Ez gyakorlatilag azt jelenti, hogy a lakáskísérő munkatárs nagymértékben belefolyik a család életébe, ha kell, a háztartásvezetés legapróbb részleteibe is. (pl. vásárláskor az árak összehasonlításának megtanítása, stb.)

A lakáskísérő alapvetően támogató szerepben jelenik meg, de erős a kontrollfunkciója is.

A program menete:

A Népjóléti Bizottság által delegált ügyfeleket a program levélben keresi meg, amely tartalmazza a program rövid leírását, és a személyes találkozás javasolt időpontját, helyét. Az ügyfélnek módja van telefonon az időpont módosítását kérni.

A levelek feladása minden esetben tértivevénnyel történik, az ebből származó információ miatt. Amennyiben az ügyfél a levelet átvette, de semmilyen módon nem reagált, illetve, ha a levelet nem kereste, újabb értesítést kap.

Az első találkozás mindig a Családsegítő szolgálatnak a kliens lakóhelyéhez legközelebb eső irodájában történik.

Ezen a találkozón a kliens részletes tájékoztatást kap a programról, illetve előzetes felmérés történik az ügyfél

- anyagi helyzetéről,
- adósságok mértékéről, szerkezetéről,
- az adósság felhalmozódásának okáról,
- az eddigi megoldási kísérletekről,
- motiváltságról.

A részletes tájékoztatást írásban is megkapja, azzal a kéréssel, hogy otthon beszéljék meg a családdal majd egy hét múlva értesítsenek bennünket arról, hogy részt kívánnak-e venni a programban.

Pozitív válasz esetén a következő találkozás már a kliens otthonában történik, lehetőleg az egész család jelenlétében. Itt választ kaphatnak az időközben felmerült kérdéseikre, javaslatokat tehetnek arra, ki milyen módon kíván hozzájárulni a probléma megoldásához.

A további találkozások alatt a lakáskísérő felméri:

- a háztartás gazdálkodását, fogyasztási szokásait (ügyfél által vezetett, bókkokkal ellátott háztartási napló alapján)
- jövedelmeket, bevételeket (jövedelemigazolás alapján)
- tartozások mértékét, szerkezetét (szolgáltatóktól beszerzett igazolások alapján),
- egyéb problémákat
- belső és külső erőforrásokat,
- motiváltságot
- a háztartás terhelhetőségét, stb.

Ezen adatok birtokában Előzetes együttműködési megállapodást kötnek, amely tartalmazza a célokat és az ezek eléréséhez szükséges elvégzendő feladatokat.

A lakáskísérő moratóriumoz kér az érintett szolgáltatóktól, ami azt jelenti, hogy a szolgáltató nem tesz további jogi lépéseket az ügyféllel szemben.

Legalább három hónapos sikeres együttműködést követően Lakáskísérési Szerződés megkötésére kerül sor, amely tartalmazza a célokat, kötelezettségeket, jogokat.

Az ügyfél vállalja, hogy:

- a lakáskísérővel együttműködik,
- a közösen kialakított keretek tiszteletben tartja,
- eleget tesz aktuális fizetési kötelezettségeinek, a befizetéseket igazolja,
- háztartási naplót vezet blokkok, számlák megőrzésével, a lakáskísérővel elemzi,
- a hátralékcsoökkentési támogatásban foglaltak szerint fizeti az önrészt, a befizetést igazolja,
- tartózkodik hitel felvételétől, nagy értékű beszerzésektől, részletre történő vásárlástól, ha ezeket a lakáskísérő nem hagyja jóvá,
- munkanélküliség esetén a munkavállalást elősegítése érdekében részt vesz a felajánlott programokban,
- aktívan részt vesz a megállapodások mindenkorai szükségleteknek megfelelő módosításában, és az elvégzett munka közös értékelésében.

A lakáskísérő:

- életvezetési tanácsadást nyújt,
- segíti az ügyfelet a hátralék rendezéséhez szükséges ügyei vitelében,
- minden döntéséről, javaslatáról felvilágosítja az ügyfelet,
- rendszeres kapcsolatot tart családlátogatás keretében,
- kapcsolatot tart az Önkormányzat illetékes irodáival, a közüzemekkel, együttműködő partnerekkel,
- az ügyféllel közösen gondoskodik a megállapodások aktualizálásáról, a feladatok elvégzésének értékeléséről,
- munkáját a Szociális munkások Etikai Kódexének tiszteletben tartásával végzi.

A szerződés be nem tartása, az önrész illetve a rezsi 3 hónapon át történő nem fizetése a programból való kizárást vonhatja maga után. Ez a hátralékcsoökkentési támogatás folyósításának megszüntetését is jelenti. Az addig kifizetett támogatás összegét az ügyfélnek nem kell visszafizetnie.

A Lakáskísérési szerződés megkötése után javasolja a lakáskísérő az ügyfelet hátralékcsoökkentési támogatásra.

A Népjóléti Bizottság támogatásról szóló határozata egy évre szól, sikeres együttműködés esetén ez kétszer meghosszabbítható újabb 1-1 évre.

A program lezárása akkor történhet:

- ha az ügyfél nem kíván tovább együttműködni,
- ha a programból ki kell zárni.
- ha kifizette az összes adósságát,
- ha nem fizette ki, de lejárt a három év.

Az utóbbi két esetben három hónapos utógondozás történik. Amennyiben az ügyfélnek három év után még marad tartozása, a lakáskísérő segítségével megállapodásokat köt az érintett szolgáltatókkal a még fennálló tartozások rendezésére. Ennek teljesítését a Családsegítő Szolgálat kíséri figyelemmel.

2. Eddigi eredmények:

2009 december végéig 30 hátralécsökkentési támogatásban részesült, és 1, anyagi támogatásban nem részesült család fejezte be a programot, 21-en sikeresen.

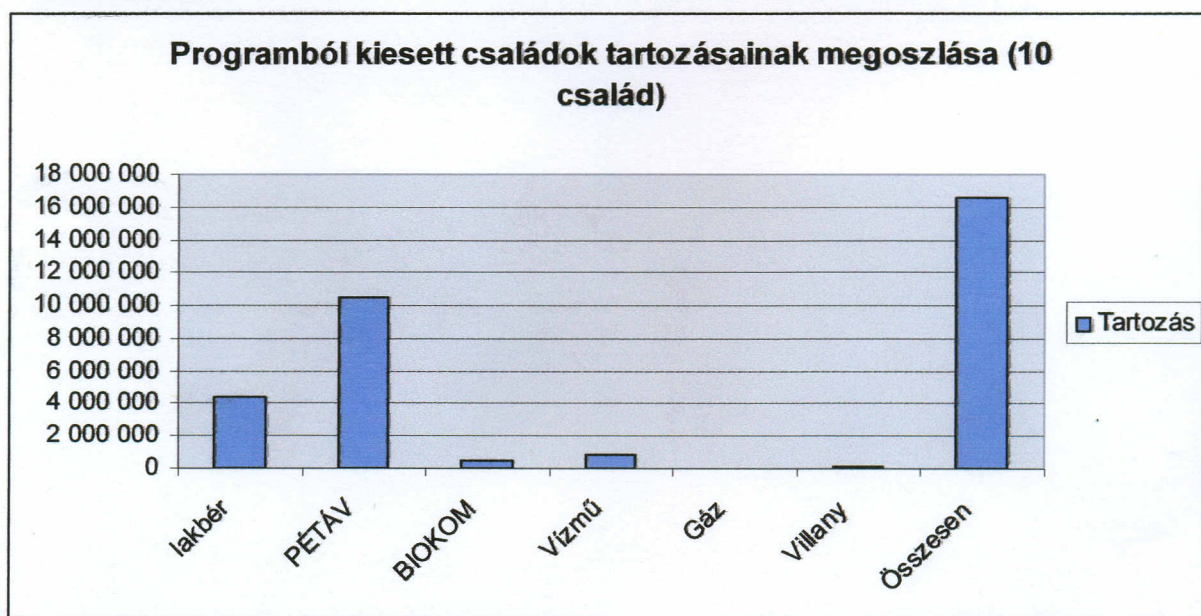
A program eredményei a kiesett családoknál

Tíz családdal az együttműködést meg kellett szakítani, mert az előírt feltételeket nem tudták folyamatosan teljesíteni. Egyik családot sem az együttműködés hiánya miatt kellett kizárni, szinte mindenkinél krízishelyzet következménye a kiesés. Jellemzően munkahely elvesztése, kereső családtag tartós betegsége, halála, egy esetben börtönbe kerülése okozta a családok anyagi helyzetének olyan mértékű romlását, ami nem tette lehetővé a program további folytatását. Egy család elköltözött, egy kliens pedig idősek otthonában került elhelyezésre.

A krízishelyzeten túl a kiesett családokat vizsgálva a következő közös okokat látjuk:

- Rendkívül rossz anyagi helyzet, ami tovább romlott
- Kettőnél több szolgáltatónak való tartozás
- Magas össztartozás (átlagosan 1,6 millió Ft)
- Össztartozáson belül rendkívül magas távhő tartozás
- A programban nem kezelhető egyéb adósságok (személyi kölcsönök, áruhiteltek, stb.) rendkívül magas mértéke

A többmilliós nagyságrendű távhő tartozás kifizetése az érintett családok számára teljesen kilátástalan, még akkor is, ha anyagi helyzetük némiképp stabilizálódna. Ráadásul az esetleges jövedelemből való letiltás veszélye – mely az adósságot nem csökkentené nagy mértékben, de a megélhetés lehetőségeit igen -, nem motiválja őket a legális munkavállalásra.



Természetesen a kiesett családok is csökkentették tartozásaikat, az alábbi táblázatban látható mértékben:

Bevont adósságok	Tartozás	Kifizetett	Maradt
lakbér	4 456 764	1 622 000	2 834 764
PÉTÁV	10 525 805	642 540	9 883 265
BIOKOM	533 944	261 750	272 194
Vízmű	879 296	231 250	648 046
Gáz	0	0	0
Villany	148 501	55 000	93 501
Összesen	16 544 310	2 812 540	13 731 770

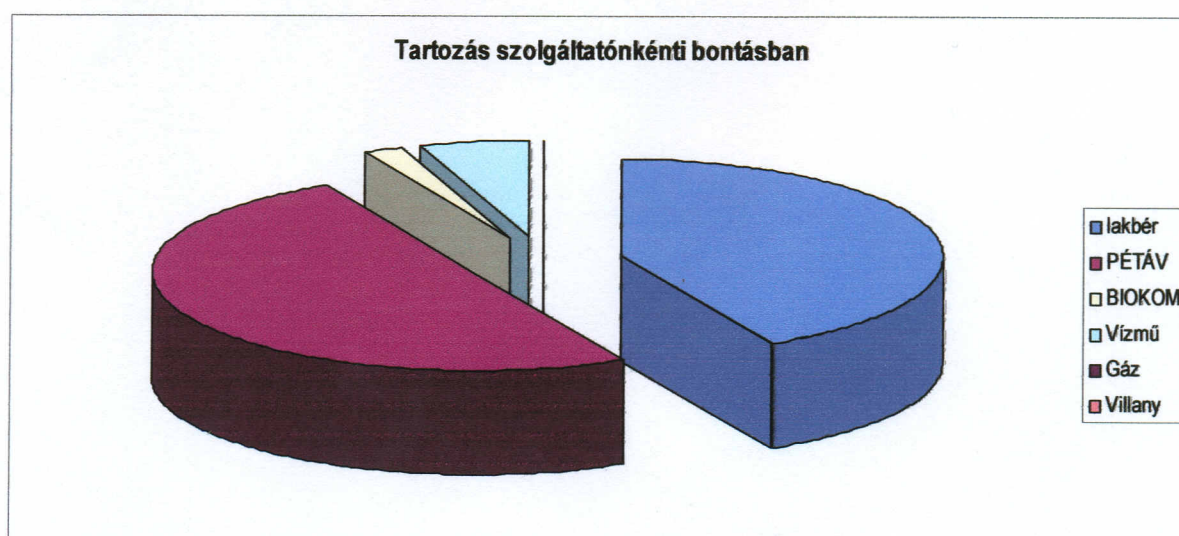
A kifizetett tartozások hátralékcsoökkentési támogatás és önrész aránya az alábbiak szerint alakult:

Szolgáltatói támogatás	HCST	Összes támogatás	Összes önrész
0	2 145 000	2 145 000	667 540

A kifizetett tartozások 23,73 %-a családok által fizetett önrész.

Eredmények a programot sikeresen lezáró családoknál

A programot sikeresen befejező 21 család programba bevont tartozásainak szolgáltatónkénti megoszlása:



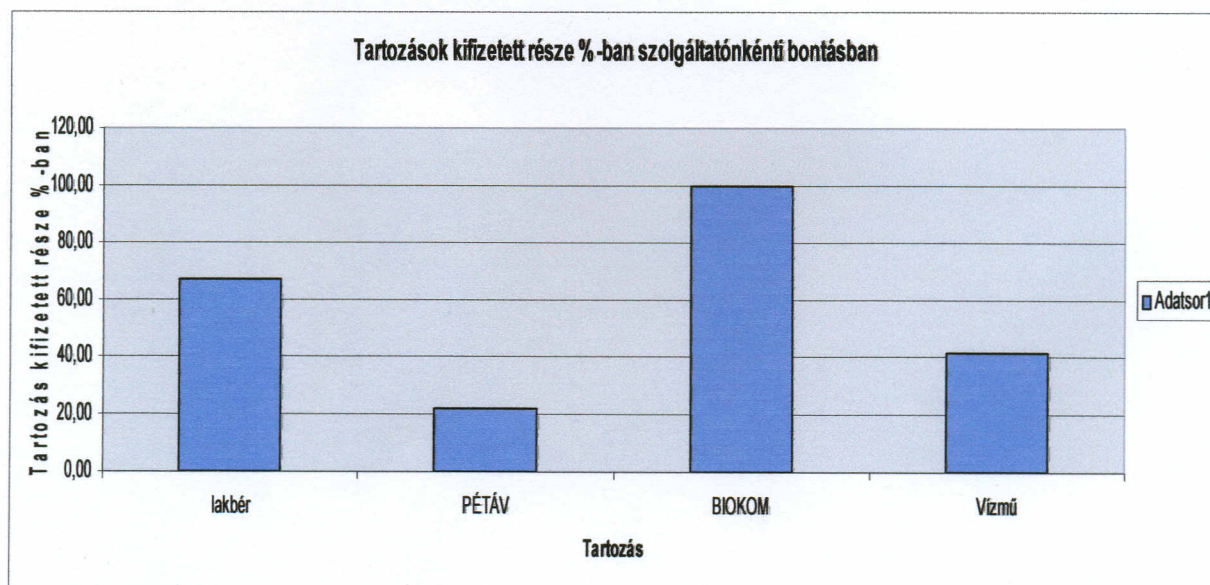
Számszerűen:

Bevont adósságok	Tartozás
lakbér	11 702 346
PÉTÁV	13 859 413
BIOKOM	597 860
Vízmű	1 515 173
Gáz	0
Villany	0
Összesen	27 674 792

Látszik, hogy a programot sikeresen befejezők esetében is magas – közel 1,4 millió Ft - az egy családra jutó átlagtartozás. (Ezekben az adatokban sem szerepelnek a programban nem kezelhető adósságok, de a munka során természetesen ezekkel is foglalkozunk.)

A tartozások kifizetése az alábbiak szerint alakult:

Bevont adósságok	Tartozás	Kifizetett	Maradt
lakbér	11 702 346	7 820 537	3 881 809
PÉTÁV	13 859 413	3 020 314	10 839 099
BIOKOM	597 860	597 860	0
Vízmű	1 515 173	631 762	883 411
Gáz	0		0
Villany	0		0
Összesen	27 674 792	12 070 473	15 604 319



Az összes kifizetett tartozás támogatás-önrész aránya:

Bevont adósságok	Tartozás	Kifizetett	Maradt	Szolg. tám.	HCST	Össz.tám.	Össz.önerő
lakbér	11 702 346	7 820 537	3 881 809	300 000			
PÉTÁV	13 859 413	3 020 314	10 839 099	391 159			
BIOKOM	597 860	597 860	0	66 181			
Vízmű	1 515 173	631 762	883 411	177 992			
Gáz	0		0				
Villany	0		0				
Összesen	27 674 792	12 070 473	15 604 319	935 332	6 600 000	7 336 032	4 713 133

A családok által kifizetett önrész átlagos mértéke meglehetősen magas, több, mint 39 % ! Ez családonként természetesen nagyon eltérő (0%-tól 100%-ig), hiszen a program egyik szakmai alapvetése az egyénre szabott megoldások megtalálása. Az önerő mértéke a család terhelhetőségétől, fizetési kapacitásától függ.

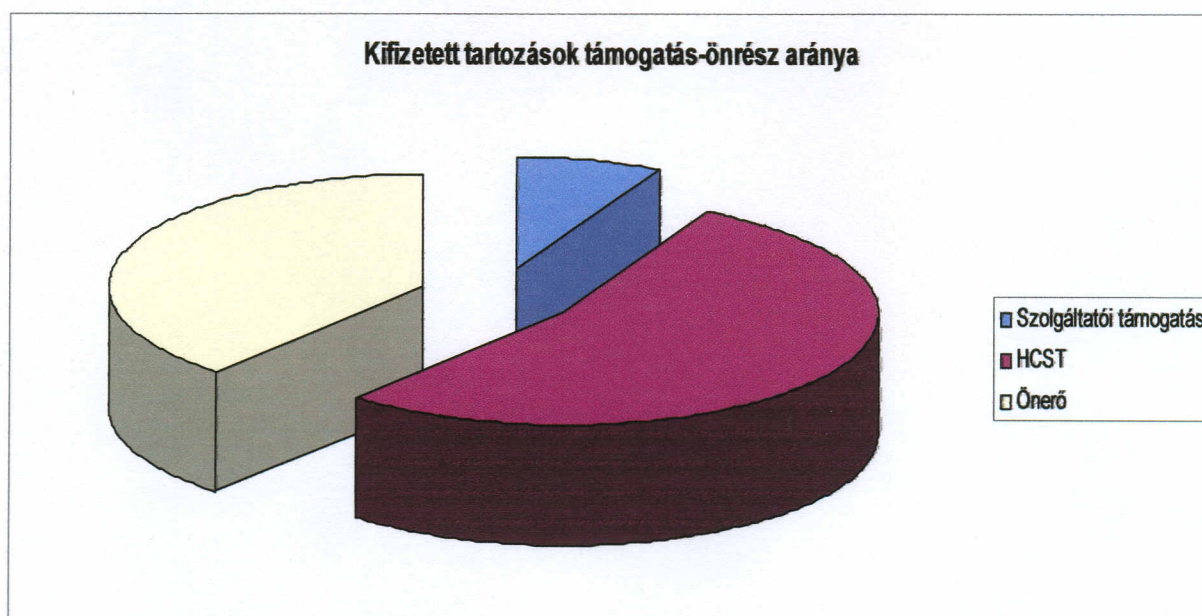


A maradék tartozások az alábbiak szerint alakultak 20 családnál (nem számoltuk azt az ügyfelünket, aki lakáscserével oldotta meg helyzetét, és a cserepartner átvállalta az adósságot).

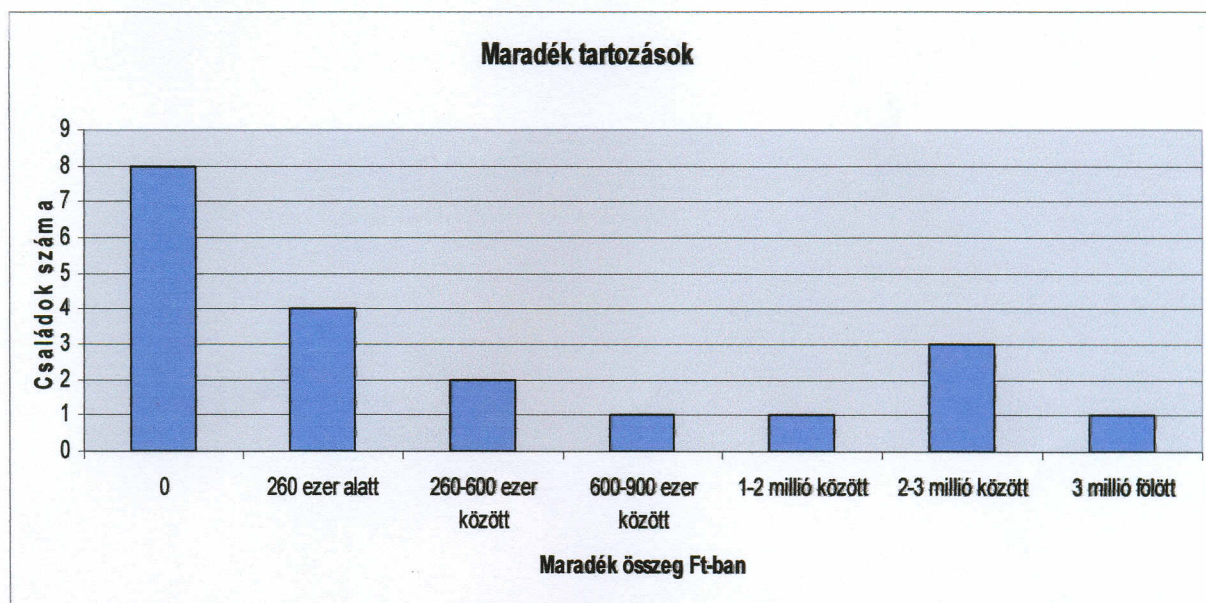
Az összes kifizetett tartozás támogatás-önrész aránya:

Bevont adósságok	Tartozás	Kifizetett	Maradt	Szolg. tám.	HCST	Össz.tám.	Össz.önerő
lakbér	11 702 346	7 820 537	3 881 809	300 000			
PÉTÁV	13 859 413	3 020 314	10 839 099	391 159			
BIOKOM	597 860	597 860	0	66 181			
Vízmű	1 515 173	631 762	883 411	177 992			
Gáz	0		0				
Villany	0		0				
Összesen	27 674 792	12 070 473	15 604 319	935 332	6 600 000	7 336 032	4 713 133

A családok által kifizetett önrész átlagos mértéke meglehetősen magas, több, mint 39 % ! Ez családonként természetesen nagyon eltérő (0%-tól 100%-ig), hiszen a program egyik szakmai alapvetése az egyénre szabott megoldások megtalálása. Az önerő mértéke a család terhelhetőségétől, fizetési kapacitásától függ.



A maradék tartozások az alábbiak szerint alakultak 20 családnál (nem számoltuk azt az ügyfelünket, aki lakáscserével oldotta meg helyzetét, és a cserepartner átvállalta az adósságot).



(Az 1 millió Ft fölötti megmaradt tartozásokból egy lakbér-, a többi távhő tartozás.)

A programot sikeresen befejezők a megmaradt tartozásokat minden esetben tovább törlesztik, egyéni megállapodások alapján. (A kiesett családoknál is erre törekszünk.)

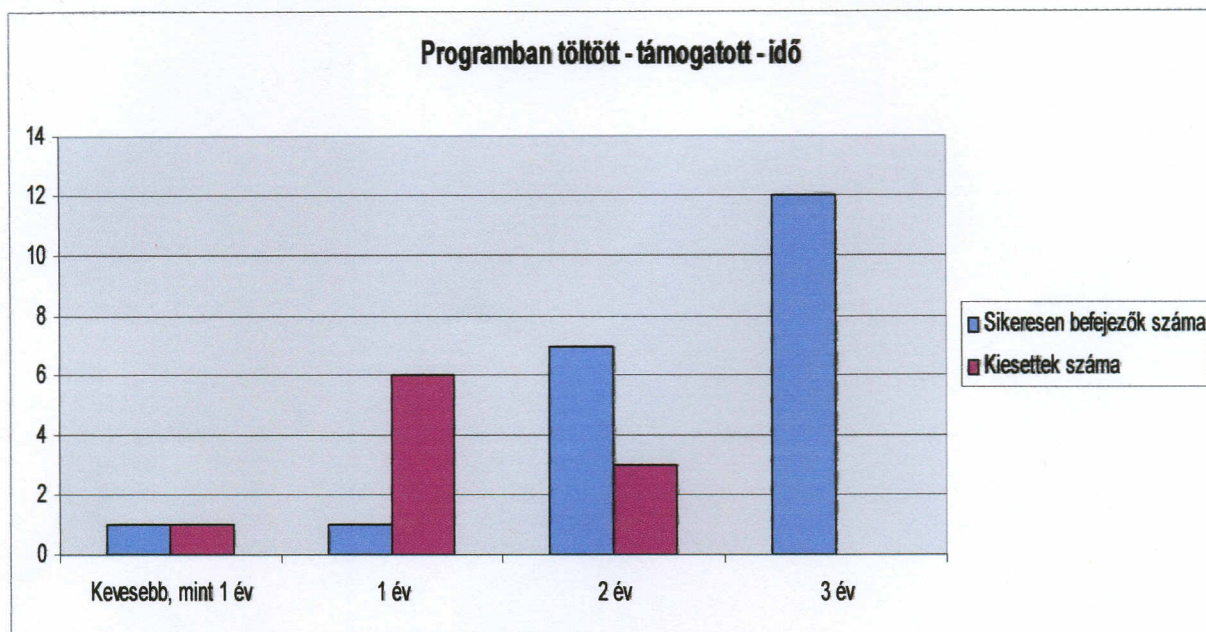
A programot több, mint egy éve fejezte be három olyan család, akiknek nem maradt tartozásuk. Esetükben megtörtént az egy éves monitorozás, melyet elsősorban a program hosszú távú hatékonyságának vizsgálata miatt tartunk fontosnak.

Az ellenőrzés eredménye:

Mindhárom család rendszeresen fizeti a közmű számláit, egy család kéthavi csúszásban van a lakbérrel. Két családnak semmilyen tartozása nincs.

Összesítések (33 lezárt esetre):

A programban töltött – pénzbeli támogatással is járó – idő:



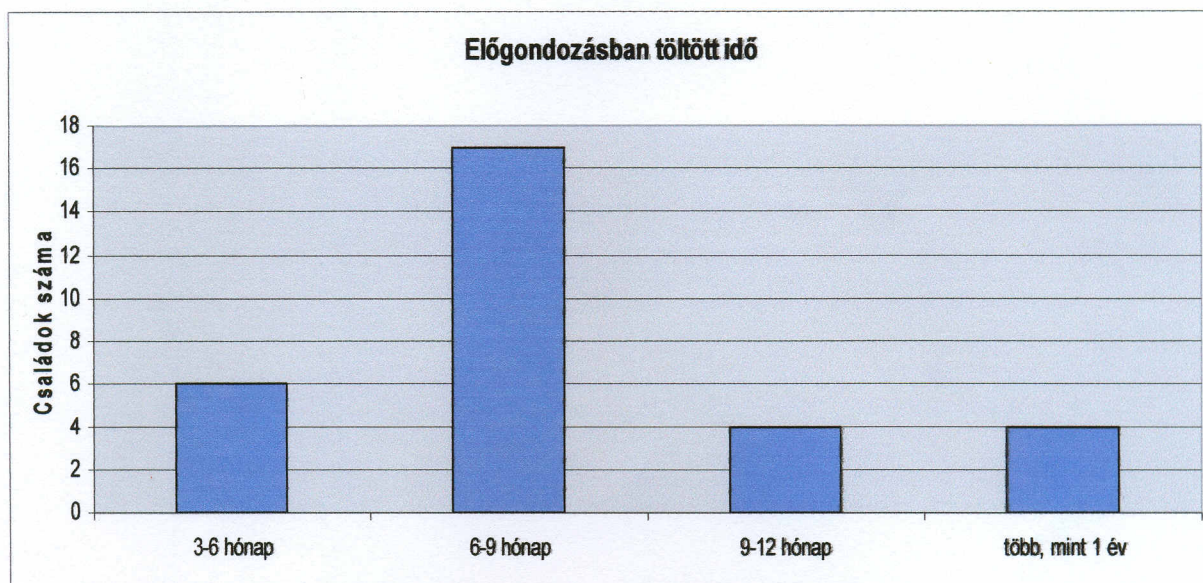
Látszik, hogy minél hosszabb a programban eltöltött idő, annál kisebb a kiesés veszélye. Úgy gondoljuk, ez mindenképpen alátámasztja azt a szakmai elképzelést, miszerint nagy adósságoknál rendkívül fontos a megfelelő hosszúságú idő ráfordítása, mert csak így érhető el maradandó változás. Minél több időt tölt valaki a programban, annál jobban fog vigyázni az elért eredmény megtartására, hiszen rendkívül sok munkája, erőfeszítése, lemondása van mögötte.

A programban (gondozásban) eltöltött idő ennél jóval hosszabb, kiegészül az elő-, és utógondozás idejével. Mindkettő rendkívül fontos.

Az előgondozás során kell elérni, hogy a család képes legyen a támogatás feltételeinek megfelelni. Az előgondozás ideje nagyon eltérő, családonként más és más mennyiségű időt és munkát igényel.

Az utógondozás feladata az elért eredmények megtartásához szükséges tennivalók tudatosítása, további részletfizetések megkötésének segítése, a szakmai kapcsolat végleges lezárása, stb.

Itt nincs akkora szórás, az esetek zömében elegendő a 3 hónap. Ennél hosszabb idejű utógondozást csak 3 család igényelt: 2 esetben 4 hónapig, 1 esetben 5 hónapig tartott.



Jól látszik, hogy a családok zöménél 6-9 hónap szükséges ahhoz, hogy az aktuális befizetési kötelezettségeinek eleget tudjon tenni, teljesítve a támogatás feltételeit. (Megjegyzendő, hogy az 1 évnél hosszabb ideig tartó előgondozásban részesültek közül senki nem tudta a programot sikeresen befejezni. Ennek szakmai konzekvenciáit levontuk.)

Önkormányzat által hátralékcsoökkentési támogatásra fordított összeg 31 lezárt esetre 43 hónap (2006.05.01.-2009.12.31. között): **8.745.000,- Ft**

Ugyanezen időszakban, ugyanezen ügyfelek számára nyújtott szolgáltató támogatások összesen: **935.332,- Ft**

Ugyanezen időszakban, által fizetett önrész: **5.380.673,- Ft**

3. Lakáskísérési program bemutatása szakmai fórumokon

2007 október, Lenti	Zala megyei Hálózat az Integrációért Alapítvány meghívása HEFOP-2.2.1.-06/1.-2006-08-0039/4.0 keretében előadás Az előadás anyaga megjelent az alapítvány módszertani kiadványában.
2008 május, Pécs	Lakhatás – A prevenciótól az akcióig országos szakmai konferencia előadás
2008 szeptember, Balatonföldvár	Hajléktalanellátás 2008 országos konferencia Programok, kutatások, jó gyakorlatok Előadás
2008 november, Budapest	Összefogás a hajléktalanság visszaszorításáért TÁMOP-5.3.2-08/1-2008-0001 szakmai nap szekcióbeszélgetés „Egy sikeres együttműködés története” címmel
2009 június, Hajdúszoboszló	Szociális Igazgatás IX. Országos Konferenciája, előadás a Lakáskísérési programról
2009 október, Debrecen	A hajléktalan emberek társadalmi és munkaerőpiaci integrációjának szakmai és módszertani megalapozása TÁMOP-5.3.2-08/1-2008-0001 szakmai műhely - előadás
2009 november, Székesfehérvár	A hajléktalan emberek társadalmi és munkaerőpiaci integrációjának szakmai és módszertani megalapozása TÁMOP-5.3.2-08/1-2008-0001 szakmai műhely - előadás

4. Változtatási javaslatok

Az elmúlt évek gyakorlati tapasztalatai alapján, a Lakáskísérési program még hatékonyabb, átláthatóbb működése érdekében a keretszabályok és a működtetés vonatkozásában az alábbi változtatási javaslatokat kínáltuk 2009 szeptemberében az önkormányzatnak megvitatásra:

Keretszabályok

- A delegálást elősegítő eljárás hiányosságainak kiküszöböléséhez javasoljuk, hogy a Lakásosztály előszűrése és jelölése alapján kerüljenek bizottsági döntéshozatalra a programba bevonandó ügyfelek.
- Az új ügyfelek kijelölése rendszeresen negyedévente történjen.
- Sürgősséggel is lehessen kijelölni szerződésbontás, kilakoltatás veszélye esetén.
- Az aktuális helyzet miatt a már most kilakoltatással fenyegetett bérlők kijelölése azonnal történjen meg.
- A Lakáskísérési szerződéssel rendelkező (már támogatható) ügyfelek bérlői/használói jogviszonya a szerződés időtartamára kerüljön rendezésre.
- A programból való kizárás vagy kikerülés az újbóli delegálást ne zárja ki.
- A támogatás időtartama akár felfüggesztésekkel/megszakításokkal is lehessen háromszor egy év.
- Az önrész ezer Ft fölötti részét a lakáskísérő munkatárs javaslatára a támogatási határozat időtartama alatt legalább egyszer lehessen emelni ill. csökkenteni.

Működtetés

- A hátralékcsoökkentési támogatásról szóló határozatból a Lakásosztály is kapjon példányt.
- A programba önként jelentkezőket a keretszabályoknál említett változtatás elfogadása esetén a Lakásosztályhoz irányítanánk

Véleményünk szerint a program gyakorlati tapasztalatok alapján pontosított szabályozása, ill. ennek megjelenése a helyi szabályozásban egyrészt kiszámíthatóbbá teszi az ügyfelek számára a programban való részvételt, másrészt erősítené a társadalmi igazságosság megvalósulását (fizetők, nem fizetők).

Az Önkormányzat változtatási javaslatainkat elfogadta, a részletes egyeztetések megtörténtek, jelenleg a rendelet módosításának szövegezése folyik.

5. Jövőkép

- a program prevenció részének kidolgozása és működtetése az éppen adósságspirálba kerülők részére
- a program kiterjesztése Pécs MJV Önkormányzattal együttműködve (nem önkormányzati bérlakásban élők számára)
- további program- és szolgáltatásfejlesztés a holland partnerrel (fogyasztási hitelekkel kapcsolatos problémák kezelésére)
- szakmai elemzés, közzététel, ill. a szolgáltatás területi kiterjesztése (potenciális önkormányzatok, szakmai partnerek felkutatása)
- új típusú partnerség építése lakhatási és adósság problémák megoldására (pénzügyintézetek, lakásszövetkezetek)
- egyéb a lakhatás megszerzésére és megtartására irányuló projektek és szolgáltatások kidolgozása (pl. szociális gazdaság típusú kezdeményezések).

Pécs, 2010-01-06

IFJÚSÁGÉRT EGYESÜLET
7624 Pécs, Ferencsek utcája 42.
Tel.: 72/532-009, Fax: 532-010
Adószám: 19026215-1-02



Dobó Gabriella
Szakmai vezető