

Csató G. Bálint - Discus Amsterdam

I./1. Hollandia rövid története.....	1
I./2. Általános jellemzők.....	5
I./3. Államszervezet, politika és közigazgatás.....	6
I./4. Emberi és szociális jogok.....	7
I./5. Könnyűdrog-használat, prostitúció.....	8
I./6. Szociális ellátások.....	9
II./1. A holland hajléktalanügyi stratégia.....	11
II./2. A HVO-Querido.....	15
II./3. A Discus története és működése.....	18
II./4. Módszertani alapelvek és gyakorlat.....	20
II./5. Anyagi kérdések, adminisztráció.....	23
II./6. Kiemelt területek.....	25
II./7. Projektek.....	26
II./8. Sikerek és tanulságok.....	27

Beszámolóm az ERASMUS+ program keretében 2015. szeptember 5-26-a közti tanulmányutam tapasztalatait dolgozza fel, kiegészülve a célországról a kiutazást megelőzően gyűjtött adatokkal. A dolgozat első része Hollandia vázlatos leírásával és jellemzőivel foglalkozik, míg a második rész magával a holland hajléktalanellátó rendszerrel és elsősorban a fogadó szervezet, a Discus Amsterdam munkájának ismertetésével.

I./1. Hollandia rövid története

Hollandia, Belgium és Luxemburg történelme szorosan összefonódik. Az együttesen Németalföldként ismert terület (kezdetben többé-kevésbé önálló tartományok együttese) a középkor során a Nyugati-frank Királyság, majd ennek feloszlását követően a Német-Római Birodalom felségterületéhez, a XIV-XV. században nagyrészt a Burgundi Hercegséghez tartozott. A területet érintő első központosító törekvések e burgundi korszakra tehetőek. 1482-ben házasság útján a Habsburgok birtokába került, 1555-től a család spanyol ágának fennhatósága alá tartozott.

A reformáció kálvinista irányzatának gyors térnyerését az északi tartományokban a XV. század közepétől a katolikus Habsburgok kezdetűl erős rosszállással fogadták, az ellenszenv hamar a nyílt vallásüldözésig fokozódott. A hírhedt Alba herceg Németalföld kormányzójaként több ezer protestánst végeztetett ki. A fokozódó vallási és politikai feszültség tetőpontján két holland gróf, Hoorne és Egmont 1568-ban történt lefejezése szolgáltatta a szikrát a holland szabadságharc kirobbanásához, melynek élére a szinte államalapítóként tisztelt Orániai Vilmos, több tartomány helytartója állt. A déli tartományok (a későbbi Belgium) 1576-ban csatlakoztak a felkeléshez.

1579-ben a holland tartományok Utrechti Unió néven egyesülnek, 1581-ben pedig kikiáltották a spanyol koronától való függetlenségüket, létrehozván a Holland Köztársaságot. A déli tartományokat tömörítő Arrasi Unió 1584-re gyakorlatilag elveszíti a spanyolokkal folytatott háborút és megegyezésre kényszerül, az északiak viszont tovább harcoltak az önállóságért. 1609-ben a felek fegyverszünetet kötöttek, de Hollandia szuverenitása csak az 1648-as vesztfáliai békekötéskor lett hivatalos elismerésre, mikor is a Habsburgok mindkét ága lemondott a terület feletti ellenőrzés jogáról.

A középkor és a kora újkor történelmét formáló nagy európai birodalmak megrendülését kihasználva a XVII. századra Hollandia valódi nagyhatalmi pozícióra tett szert, ezt az időszakot szokás a „holland aranykor” névvel illetni. Ebben az időben szerzi az ország afrikai, dél-amerikai és távol-keleti gyarmatait. A nemzetközi kereskedelem és a kolonizáció főszereplői a Holland Kelet-indiai és Nyugat-indiai Társaságok, melyek magánvállalkozásokból néhány évtized leforgása alatt a legfontosabb állami intézményekké nőttek ki magukat. Legfontosabb eredményeik között említhetjük a kizárólagos kereskedelmi jogok szerzését az ekkoriban szigorú izolációs politikát folytató Japánban, Dél-Amerikában a Guyanai síkság (a mai Suriname), Ázsiában Holland Kelet-India (Indonézia) meghódítását, továbbá Afrikában Fokváros megalapítását. Amszterdam ekkoriban a világ leggazdagabb kereskedővárosává nőtte ki magát. Egyes gazdaságtörténészek Hollandiát tekintik az első valódi kapitalista országnak, itt hozzák létre például a világ első egész évben működő tőzsdéjét.

A XVIII. századra jelentősége visszaszorult, a napóleoni háborúk során dél-afrikai gyarmatait és egy időre függetlenségét is elveszíti. Napóleon lipcsei vereségét követően a napjainkig uralkodó Orániai-Nassau ház került hatalomra, 1815-ben létrehozva az Egyesült Holland Királyságot, melyet I. Vilmos személyén keresztül perszónalunió fűzött Luxemburghoz is, így a történelmi Németalföld rövid időre újra egyesül. A déli országrész azonban az eltelt három évszázad során kulturálisan elszakadt az északitól, ami a belga szabadságharc kirobbanásához vezetett. Hollandia 1830-ban

ismerte el Belgium függetlenségét. A belga felkelés és az ezzel párhuzamosan az ázsiai gyarmatokon kirobbanó jávai háború az országot a csőd szélére sodorta, melytől egyedül az újonnan bevezetett földművelési rendszer mentette meg. Utóbbi értelmében Holland Kelet-India művelésbe vett termőterületeinek ötödét az anyaország exportcéljaira kellett fordítani, melyet jórészt rabszolgamunkával működtettek. Mai szemmel talán meglepő módon Hollandia az európai gyarmatosító államok között viszonylag későn, 1863-ban rendelte el a rabszolgák felszabadítását.

Gyarmati örökség

A gyarmati múlt napjainkig meghatározza Hollandia arculatát, lévén ez az alapja a ma tapasztalható kulturális sokszínűségnek. Amszterdam utcáit járva külső alapján szinte lehetetlen megállapítani ki helybéli és ki nem, legfeljebb a kölcsönzökben bérelhető jellegzetes piros biciklik vagy az „I love Amsterdam” felirattal ellátott szuvenir ruhadarabok alapján azonosíthatjuk a turistákat. Arra, hogy ez nem csak a külső szemlélővel van így jó példa, hogy szinte minden esetben először hollandul próbáltak szót érteni velem, míg egyértelművé nem tettem, hogy nem beszélem a nyelvet. Angolul szerencsére szinte mindenki jól beszél, így még az ügyfelek többségével is meg tudtam értetni magam.

Az egykori gyarmatokról érkezett bevándorlók közül a legjelentősebbek a marokkói, szurinamei és indonéz közösségek. Utóbbiak esetében javarészt már legalább a harmadik generáció él Hollandiában és szinte minden tekintetben helybélinek tekinthetők, a népszámlálások során is hollandként veszik lajstromba őket. A nem holland származású népesség az indonézeket nem számítva is Amszterdam lakosságának felét alkotja.

A legtöbb feszültség a marokkóiak, közülük is főként a fiatal férfiak és idősebb fiúk irányában érezhető, a többség kifejezetten erős előítéletekkel viseltetik irántuk. A marokkói közösség más etnikumoknál lényegesen kevésbé integrálódott a holland társadalomba, a legtöbb család például szigorú endogámiát gyakorol, azaz nem csupán minden nem muszlim, hanem minden nem marokkói származásút kizárnak a lehetséges házastársak közül. A fiatal marokkói férfiak európai nőkkel folytatott alkalmi kapcsolatait ugyanakkor tolerálják, ez az egyenlőtlen viszonyulás sokakban további ellenérzést szül. Ugyanakkor Rotterdam, Hollandia legnagyobb városának polgármestere marokkói származású.

A szurinameiek témánk szempontjából különösen érdekesek, mivel a szociális problémákkal küzdő, különösképpen a hajléktalan emberek között erősen felülreprezentált a jelenlétük, ahogy ezzel összefüggésben a visszaeső bűnelkövetők és a szenvedélybetegek között is. A holland köznyelv a

karibi térségből származó bevándorlókkal együtt őket nevezi amerikainak. Suriname kulturális és etnikai értelemben is vegyes ország. A sokáig Dél-Amerika kapujának számító vidékre a kolonizáció idején észak-indiai (hindusztáni), kínai és jávai bérmunkásokat és nagyszámú fekete-afrikai rabszolgát telepítettek (az őslakosokat az ültetvényi munkára alkalmatlannak tartották), mindezek keveredéséből jött létre a ma domináns multikulturális gyökerű kreol kultúra, melyet további kisebb közösségek tarkítanak. Suriname igen szegény ország, így Hollandia sokak számára ma is vonzó letelepedési célpont.

1890-ben III. Vilmos fiú örökös nélkül halt meg, holland ágon a trón lányára, Vilmára szállt, a luxemburgi örökösödési törvény azonban ezt nem tette lehetővé, így a két ország egysége felbomlott. Az I. világháborúban Hollandia semleges maradt, ennek ellenére a brit flotta 1916-ban a német ellátási útvonalak elvágása érdekében tengeri blokádot állított fel, fegyveres konfliktusra azonban az ország területén nem került sor. A II. világháború kezdetén Hollandia ismétletlen kinyilvánította semlegességét, válaszul rövidesen a Reichstag is kiadott egy hasonló nyilatkozatot, miszerint a két állam között semmiféle konfliktus nem áll fent. Ennek ellenére a hitleri Németország csapatai 1940 májusában meglepetésszerűen lerohanták az országot, mely 5 nappal később hivatalosan kapitulált, a királyi család és a holland kormány Angliába menekült.

A megszállás idején az ország élére egy német kormányzót ültettek, a nemzetiszocialista párton kívül az összes politikai szervezet működését betiltották. Becslések szerint néhány év alatt mintegy százezer holland zsidót, a teljes közösség háromnegyedét deportálták kelet-európai koncentrációs táborokba, ahonnan csupán néhányan tértek vissza. Ezzel párhuzamosan Japán elfoglalta Hollandia ázsiai gyarmatait. Az ország felszabadítása 1944-45-ben legnagyobb részt a kanadai hadseregre, ill. a kötelékében harcoló brit és lengyel erőkre hárult.

A háború után Hollandia nemzetközi nyomásra erőteljes dekolonizációba kezdett, az 1954-es új alkotmány a volt gyarmatokat a Holland Királyságon belül egyenrangú államok nemzetközösségeként definiálta. Indonézia ezzel szemben már 1945-ben kikiáltotta függetlenségét, 1975-ben pedig Suriname is az elszakadást választja.

Hollandia a nagy háború után kezdi el elnyerni mai arculatát. A népsűrűség csökkentése érdekében az új kormányok kezdetben támogatják a kivándorlást, minek következtében mintegy félmillió holland emigrál, legnagyobb részben Kanadába. A 60-as-70-es években komoly szociokulturális átalakulás zajlik, melyben komoly szerephez jutnak a diákmozgalmak. A hagyományos vallási és politikai határvonalak elmosódnak, az egyenlőség és a környezeti tudatosság ekkoriban válnak a

holland közélet meghatározó tényezőivé.

1951-ben a Benelux államok Franciaországgal, Olaszországgal és az NDK-val karöltve hozták létre az Európai Szén- és Acélközösséget, az első valódi szupranacionális elveken nyugvó szervezetet, mely lefektette az 1958-ban létrejött Európai Gazdasági Közösség, majd az 1993-ban megalakuló Európai Unió alapjait.

I./2. Általános jellemzők

Hollandia teljes területe csupán 41,5 ezer km², vagyis megközelítőleg a Dunántúlival egyenlő, közel egyötödét pedig víz borítja, így kevés híján 17 millió lakosával a Föld legsűrűbben lakott tájai közé tartozik. Különösen igaz ez a négy legnagyobb várost, Amszterdamot, Rotterdambot, Hágát és Utrechtet, ill. ezek közvetlen vonzáskörzetét magába foglaló „Randstad”-nak nevezett régióra, mely 7 milliónál is több lakosával Európa egyik legnagyobb egybefüggő városias területe.

Földrajzilag rendkívül alacsony fekvésű és sík vidék, területének negyede a tengerszint alatt fekszik, legmagasabb pontja mindössze 321 méter. A nagyobb tengeri viharok okozta áradások jelentik a legfőbb természeti veszélyforrást, ezek elleni védekezésül hatalmas gát- ill. zsiliprendszer hivatott megvédeni a belterületeket. A Delta Műveknek nevezett védművet a világ legnagyobb mérnöki teljesítményei között tartják számon.

Az egy főre jutó GDP alapján a világ 12. leggazdagabb állama, a hagyományosan az általános jólét jellemzőjeként alkalmazott HDI (emberi fejlettségi index) mutató tekintetében pedig az országok ranglistájában a 4. helyet foglalja el. Hivatalos nyelve a holland, emellett regionális szinten a nyugati fríz, az angol és a papiamento. A várható élettartam szintén kiemelkedően magas, nők esetében több mint 83, férfiak esetében pedig közel 79 év.

A világ egyik leginkább szekuláris országa, a lakosság körülbelül fele egyáltalán nem tartja magát vallásosnak, felekezeti kötődéssel a teljes népesség mintegy 40%-a bír, a fiatalok körében ez az arány még alacsonyabb. A legnagyobb felekezet a népesség 23,7%-át kitevő katolikusok. Az ország etnikai értelemben vegyes képet mutat, a többségben lévő hollandok (78,6%) mellett jelentős az EU-n belüli migránsok és a volt gyarmatokról érkezett bevándorlók és leszármazottaik, továbbá a török kisebbség száma. A külföldi állampolgárságú állandó lakosok aránya Amszterdamban és Hágában meghaladja a 10%-ot.

Gazdaságában a kereskedelem játssza a főszerepet, a világ tíz vezető exportőre között helyezkedik

el. Kulcsszerepét részben fekvésének köszönheti, Rotterdamban található Európa legnagyobb kikötője. A mezőgazdaság rendkívül fejlett és erősen gépesített, a munkaerő mindössze 4%-át foglalkoztató ágazat állítja elő a kiviteli érték 21%-át. A turizmus is jelentős, évi több mint 4 millió látogatóval Amszterdam a kontinens 5. legkedveltebb úti célja.

I./3. Államszervezet, politika és közigazgatás

Hollandia 1815 óta alkotmányos monarchiának tekinthető, 1848-tól parlamentáris demokrácia. Hivatalos államformája királyság, közjogi értelemben ez mégsem azonos a Holland Királysággal, mely jelenleg négy autonóm tagállamból áll, az európai területen túl magába foglalva a Karib-szigetek egy részét. A Holland Antillák 2010-es feloszlását követően három sziget (Bonaire, Sint Eustatius és Saba) az anyaországhoz való csatlakozást választotta, további három (Aruba, Curaçao és Sint Maarten) pedig önálló tagként került felvételre az újralakult államszövetségbe.

Az államfő a király, 2013 óta Sándor Vilmos. Érdekesség, hogy a legfőbb közjogi méltóság nemére való tekintet nélkül a „Hollandia királya” címet viseli, bár 1890 óta először tölti be férfi ezt a posztot. A holland parlament kétkamarás, a fő törvényhozó testület a négyévente közvetlenül választott, 150 tagú alsóház, avagy Második Kamara. Az Első Kamara (felsőház/szenátus) 75 tagját a tartományi képviselők delegálják. A hatalmi ágak szétválasztása nem érvényesül teljes körűen, a törvények elfogadásához ugyanis a két Kamara és az uralkodó együttes jóváhagyása szükséges.

A legmagasabb rendű bírói testület a Legfelsőbb Bíróság, alkotmánybírássággal Hollandia nem rendelkezik (az alkotmánnyal való összeférhetőség vizsgálata a törvényhozás előjoga).

Hollandia, Belgium és Luxemburg már 1944-ben lefektette a vámunió alapjait, biztosítva a munkaerő, a tőke, a javak és szolgáltatások szabad áramlását, e kereskedelmi szerződés 1955-ben történő kiterjesztésével jött létre a Benelux államközösség. A három ország a nemzeti mellett közös parlamenttel és 1975 óta közös bírósággal is rendelkezik, melyek döntései a helyi jogrenddel való megfeleltethetőség kitétele mellett alapvetően minden tagállamra nézve kötelezőek. A jogharmonizáció és az együttműködés legfontosabb szerve a Miniszteri Tanács. Az eredetileg 50 évre kötött nemzetközi szerződést 2008-ban egy határozatlan időre szóló váltotta fel. A három ország mindemellett alapító tagja az ENSZ-nek, a NATO-nak, és az Európai Uniónak.

A többpártiság komoly múltra tekint vissza, a XIX. század óta Hollandiát kizárólag koalíciós kormányok irányítják. A politikai élet három legmeghatározóbb irányzata a kereszténydemokrata, a liberális és a szociáldemokrata, a pártok többsége e három „család” valamelyikébe sorolható. A holland alsóházban jelenleg 16 párt képviselteti magát, közülük a két legjelentősebb az együttesen a parlamenti mandátumok felét birtokló Néppárt (VVD) és a Munkáspárt (PvdA), de olyan különleges szervezetekkel is találkozhatunk, mint az állatok jogainak képviselőjére alakult Állatpárt (PvdD), vagy az ötven év feletti pártja (50PLUS).

Nagy hangsúlyt helyeznek a közvetlen részvételre, általánosnak mondható a szakszervezetek és szakdolgozói szervezetek konzultatív szintű bevonása a pénzügyi, gazdasági és szociális területeket érintő szakpolitikai intézkedések megalkotásában. Az egyeztetések színtere az ún. Szociális és Gazdasági Tanács, az elismert érdekképviseleti szervezetek szava itt komoly súllyal bír.

Az ország közigazgatásilag 12 tartományra, ezen belül összesen 393 önkormányzatra oszlik, ezen felül a három említett karibi sziget további különálló egységeket képez. Mindamellett, hogy a döntések többsége központilag születik és a feladatokat is így allokálják, az egyes önkormányzatok rendelkeznek bizonyos szabad mozgástérrel. A közszolgáltatások jelentős részéért a helyi igazgatási szervek felelősek.

I./4. Emberi és szociális jogok

A holland alkotmány legelső cikke a törvény előtti egyenlőséggel egyetemben rögzíti diszkrimináció tilalmát. Az emberi jogok védelméről a Legfelső Bíróságon túl több közjogi szereplő hivatott gondoskodni, így az Egyenlő Bánásmód Hatóság, a Személyes Adatok Védő Bizottság és az ún. Nemzeti Ombudsman. A hátrányos megkülönböztetés tilalma, a vallás- és szólásszabadság, a gyülekezéshez, és a társuláshoz való jogok továbbá a magánélet védelme az aktuális kormányzaton akár bírósági úton is számon kérhetőek.

Hollandia gyakorlatilag valamennyi jelentős nemzetközi emberjogi egyezményt ratifikálta, így az Emberi Jogok Egyetemes Nyilatkozatát, a Nemzetközi Büntetőbíróság alapszerződését képező Római Statútumot, az Emberi Jogok Európai Egyezményét, az Európa Tanács és az ENSZ kínzás tilalmáról és az embertelen bánásmód megelőzéséről szóló egyezményeit, ill. nem utolsósorban az Európai Szociális Kartát, továbbá annak a lakhatáshoz való jogot elismerő 31. paragrafusát.

Az ország egyéb tekintetben is élen jár az emberi és polgári szabadságjogok érvényesülését tekintve. Ennek egyik legismertebb példája, hogy a világon elsőként itt tették lehetővé az azonos

neműek házasságkötését. A 2000 decemberében elfogadott törvényt közvélemény kutatási adatok szerint a lakosság mintegy kétharmada támogatta és gyakorlatilag azonos jogokkal ruházta fel az egy- ill. különmű párokat, beleértve a gyermekek örökbefogadásának lehetőségét. Bár formailag mindez a házasságjogi törvény egyetlen mondatának megváltoztatását jelentette, jelentősége nemzetközi viszonylatban is óriási.

I./5. Könnyűdrog-használat, prostitúció

A liberális holland joggyakorlat hasonlóan ismert példája a könnyűdrogok fogyasztásának és kereskedelmének legalitása. Mindez persze szigorúan szabályozott keretek között értendő, a vonatkozó törvények pedig az elmúlt években jelentősen szigorúbbakká váltak. Hollandiában 1976 óta a marihuána fogyasztása, öt tögig terjedő magáncélú termesztése, ill. 5 grammnál kisebb mennyiségben való birtoklása nem büntetendő.

A hatóságok kezdetben egyszerűen szemétként hunytak az ilyesfajta kihágások felett, de rövid időn belül kiépült a kiskereskedelem szintjén a legális árusítóhelyek, az úgynevezett „coffee shopok” jól ismert rendszere. Azóta több állam is hasonló szabályozás bevezetése mellett döntött, mely „holland modell” néven vált ismertté. A történet rendkívül ambivalens eleme, hogy a cannabis kereskedelmi célú termesztése egyetlen napig sem volt legális az országban, a coffee shopok tehát az általuk legálisan árusított kábítószer jelentős részét illegális forrásokból szerezték és szerzik be, amiről kényszerűen senki sem vesz tudomást.

Jórészt nemzetközi (különösen francia) nyomásra 2011-ben jelentős változások történtek a drogpolitika területén, különös tekintettel a termesztés körülményeire. Innentől kezdve az előállított mennyiségtől függetlenül mindenki professzionális termesztőnek minősül, azaz bűncselekményt követ el, aki például a marihuána előállításához speciális felszerelést (mesterséges világítás, szellőzőrendszer, stb.), „válogatott” vetőmagot vagy kifejezetten e célra fejlesztett növényi tápot alkalmaz. Betiltották az alkohol és a könnyűdrogok azonos üzletben történő forgalmazását, a 15%-nál több THC-t tartalmazó marihuánát kemény droggá minősítették, továbbá a drogturizmus visszaszorítása érdekében kilátásba helyezték a cannabis külföldi állampolgároknak történő eladásának tilalmát, bár ez utóbbi bevezetésére ez idáig kizárólag Maastrichtban került sor. A kérdés azóta is élénk közéleti viták tárgyát képezi.

Nem kevésbé ellentmondásos a prostitúció kérdésköre. Prostitúálni lenni Hollandiában 1988 óta törvényes foglalkozásnak minősül, 2000-re lefektették a bordélyházak legális üzemeltetésének

szabályait. A droghasználathoz hasonlóan a hatóságok ezt a tevékenységet is hosszú ideig mintegy behunyt szemmel tolerálták (De Wallen, Amszterdam piroslámpás negyede már jóval korábban nemzetközi ismertségre tett szert), mielőtt a szabályozás jogi keretei megszülettek volna. Mindkét esetben az ártalomcsökkentés elve állt a döntések háttérében. A holland lakosság ebben az esetben is alapvetően támogatta az intézkedéseket.

A gyakorlatban számos adat arra mutat, hogy a legalizáció sajnos nem hozta meg kívánt hatást. A prostitúció és a szervezett bűnözés összefonódása nem szűnt meg, az emberkereskedelem pedig több indikátor szerint is növekvő trendet mutat. Ez utóbbi kiemelt probléma Hollandiában, áldozatai jellemzően a szexiparban történő foglalkoztatásra szánt fiatal nők és lányok. A 2008-as év során például a Hollandiába irányuló emberkereskedelemben érintett valamennyi magyar áldozat ebbe a kategóriába tartozott (természetesen ez csak az ismertté vált esetekre vonatkozik). A Hollandiában törvényesen és feketén dolgozó prostituáltak becslések szerint mintegy háromnegyede külföldi, ezen belül legnagyobb részük közép-európai származású. Egyedül Amszterdamban 8-11 ezerre tehető a számuk, köztük a nem holland állampolgárok aránya pedig meg is haladja a 75%-ot.

I./6. Szociális ellátások

A holland szociális ellátórendszer rendkívül átfogó, a szolgáltatásokhoz való hozzáférés feltételeit azonban a korábbi jóléti állami berendezkedéshez képest jelentős mértékben szigorították. A 90-es évekig Hollandia szociálpolitikailag egy korporatív és szociáldemokrata jellegzetességeket ötvöző, jóléti kiadásokra kiemelkedően sokat fordító ország volt. Az ezredfordulóra a GDP arányában mért jóléti kiadásokat jelentősen, több mint 30%-kal csökkentették és (akárcsak Magyarországon) az alanyi jogon járó juttatásokkal szemben előtérbe kerültek a szelektív ösztönzők.

A rendszer alapvetően három pilléren nyugszik. Az első a Társadalombiztosító és mögötte álló állami pénzügyintézet, ez alá tartoznak az öregségi nyugdíj és a GYES. A második az úgynevezett Dolgozói Biztosító (UWV), mely a munkanélküli ellátást, a rokkantsági ellátást és a táppénzt kezeli és folyósítja. A felsoroltakon túli szociális ellátásokról az önkormányzatok gondoskodnak.

A munkanélküli segélyhez való hozzáférés feltétele, hogy az igénylő az elmúlt 36 hétből legalább 26-ban kereső tevékenységet folytatott. Összege az első két hónapban a legutolsó kereset 75%-a, ezt követően 70%-a. Más segélyek egyidejű igénybevétele mellett ez az összeg csökkenthető, lehetséges maximuma napi bruttó 195,96 EUR (kb. 57 000 Ft, azaz havi 1 710 000 Ft). Jelenleg legfeljebb 36 hónapon át folyósítható. A holland munkajogi törvény 2015-ös módosítása értelmében ez év júliusától mindenki, aki legalább fél éve segélyben részesül köteles a számára felajánlott

munkát elfogadni.

A táppénz összege szintén a legutóbbi fizetés 70%-a, ez két évig folyósítható, ha a munkaképtelenség továbbra is fennáll, akkor rokkantsági ellátásra adható be igény. Utóbbi legnagyobb lehetséges összege ismételt az utolsó havi kereset 70%-a, de ez már függ a megállapított egészségkárosodás mértékétől.

A jövedelemadó mértéke 36,5% és 52% között sávosan változik, ez már tartalmazza a társadalombiztosítás díját. Ezen belül a munkanélküli alapba a bruttó munkabér 4,55%-át kell befizetni, a kereset 1 435,75 EUR-ig (kb. 430 000 Ft) terjedő része azonban mentesül ez alól. A jövedelemadóval azonos sávok vonatkoznak az ingatlan bérbeadásából származó jövedelemre. Az ÁFA 21%, bizonyos alapvető termékek, így az élelmiszerek, a víz, egyes gyógyszerek és a munkaigényes szolgáltatások esetében egy alacsonyabb, 6%-os kulcsot alkalmaznak.

Mint arról korábban már szó esett, a szociális szolgáltatások az önkormányzatok feladatkörébe tartoznak, csupán néhány nagyobb, kiemelten nagy terhet viselő település részesül támogatásban a központi költségvetésből.

A 2007-ben megújult holland szociális törvény kilenc ilyen tevékenységi kört jelöl ki: 1, a társadalmi kohézió és az életminőség javítása; 2, megelőzés-központú támogatások biztosítása fiatalok részére; 3, információnyújtás, tanácsadás biztosítása az ügyfelek támogatására; 4, a nem hivatásos gondozók és az önkéntes munkát végzők támogatása; 5, az egészségkárosodottak (beleértve a mentális problémákkal küzdőket) társadalmi részvételének elősegítése; 6, az egészségkárosodottak számára szükséges szolgáltatások biztosítása; 7, a hajléktalanok, bántalmazott nők és a családon belüli erőszak áldozatainak ellátása; 8, szenvedélybetegek ellátása; 9, pszichiátriai betegek ellátása.

Az EU-n belül Hollandiában a legmagasabb szociális bérlakások aránya, a teljes lakásállomány körülbelül 32%-át, ezen belül a bérlakások 75%-át adják. Az ezeket kezelő (szociális) lakásügynökségek (woningcorporaties) non-profit civil szervezetek, Hollandia-szerte 425 ilyen bejegyzett szervezet működik. Törvény által előírt kötelességük előnyben részesíteni az alacsony jövedelmű embereket, ezen túl azonban függetlennek tekinthetők, saját célokat és célcsoportokat határozhatnak meg és pénzügyeikért is maguk felelnek. Nem csupán a lakások építése, adásvétele, ill. fenntartása tartozik a feladatkörükbe, hanem az azokhoz közvetlenül kapcsolódó, a lakók számára az igénybevételükhöz szükséges szolgáltatások, adott esetben szociális szolgáltatások is. Szerepük egyebek mellett a hajléktalanság megelőzésében is kiemelkedő.

A hajléktalanok számára igénybe vehető pénzbeli ellátásokról bővebben a Discus ügyfeleinek anyagi helyzetét tárgyaló részben ejtünk szót.

II./1. A holland hajléktalanügyi stratégia

2006-ban központi állami támogatás mellett a négy legnagyobb holland város, Amszterdam, Rotterdam, Utrecht és Hága közös hosszú távú hajléktalanügyi stratégia kidolgozására szánta el magát. Az elhatározás közvetlen előzményének Ine Voorham, a Holland Üdvhadsereg vezetőjének a hajléktalanok helyzetét leíró szenvedélyes felszólalását tekinthetjük, mely megértő fülekre talált Gerrit Zalm pénzügyminiszternél. A miniszter, miután személyesen is felkeresett több hajléktalanszállót és maga is szembesült a fennálló rendszer bonyolultságával és a gyakorlatok sokféleségével, találkozót szervezett a négy említett város képviselői között, szorgalmazva egy átfogó, országos szintű stratégia felállítását és megvalósítását. Legfőbb ösztönzőként ígéretet tett, hogy a központi költségvetés a program első négy évében összesen 480 millió Euró forrást biztosít. Sürgetően hatott továbbá, hogy a négy város utcáin élő, gyakran drogfüggő és súlyos pszichiátriai beteg emberek nagy száma már közbiztonsági problémaként kezdett megjelenni.

A program szakmai irányvonalainak kidolgozását javarészt egy 2003-as, szinte minden lényeges területet (jóléti juttatások, lakhatás, egészségügy, büntetőeljárások, stb.) átfogó kutatás adataira alapozták, mely elsősorban a fiatal hajléktalanság körülményeit igyekezett feltérképezni. A felmérés a mind a hajléktalanszállókat igénybevevő ügyfelek számát túlságosan magasnak, az ezeken eltöltött időt pedig túl hosszúnak találta. A jelenség hátterében négy elsődleges problémaforrást azonosított: 1, a megfizethető lakások hiánya és a hajléktalanokkal szembeni diszkrimináció a lakáspiacon;

2, egyre több ember veszíti el a lakhatását zavaró magatartás vagy lakbérhátralék miatt;

3, a hagyományos egészségügyi és szociális szolgáltatások nem nyitottak az összetett szükségletekkel rendelkező hajléktalanok ellátására;

4, a megfelelő utógondozás hiánya miatt egyre több börtönből szabaduló ember válik kerül hajléktalanszállókra.

Mindezek együttesen vezettek az utcán élők és a közrendet sértő események számának növekedéséhez. A felmérés készítői egyúttal javaslatokat is megfogalmaztak a probléma kezelésére, melyek a későbbi akciótervbe is beépültek. A legfontosabbak:

- 1, preventív szolgáltatások bevezetése a kilakoltatások és a lakbérhátralékok felhalmozásának megakadályozására;
- 2, összehangolt szemlélet kialakítása a gondozást nyújtó illetve büntetésvégrehajtási intézményeket elhagyó személyek irányában;
- 3, a szociális munkások megfelelő felkészítése;
- 4, a hajléktalanokról folytatott adatgyűjtés országos keretrendszerbe illesztése;
- 5, a helyi hatóságok komolyabb szerepvállalása;
- 6, egy ügyfélközpontú szemlélet és az esetmenedzseri technikák bevezetése a hajléktalanságból kivezető út lerövidítése érdekében.

A 2006-2013-as, vagyis hét évre szóló stratégiai terv négy fő célt fogalmazott meg:

- 1, Jövedelem és megfelelő, az egyén igényeinek megfelelő lakhatás biztosítása mintegy 10 000 hajléktalan ember számára, tapasztalatokra épülő (lehetőleg átmeneti, de szükség szerint tartós) gondozási programok kidolgozása és a lehető legszélesebb körben valós munkalehetőségek biztosítása.
- 2, A kilakoltatások okozta hajléktalanság megszüntetése, a kilakoltatások számának 30%-kal történő csökkentése, a fennmaradó esetekben megfelelő új lakhatási lehetőségek biztosítása.
- 3, A fogvatartásból és a gondozást nyújtó intézmények elhagyásából eredő hajléktalanság megszüntetése.
- 4, A hajléktalanság okozta közháborítás enyhítése.

Első lépésben egy 170 millió eurós, 2006-2009-ig szóló költségvetésről született megállapodás, melynek kétharmadát az országos egészségbiztosító, egyharmadát pedig az önkormányzatok biztosítják, vagyis mindkét fél komoly befektetésre szánta el magát az ügy érdekében. A célok teljesülését mérő indikátorokként az ún. „stabilitási indexet” (a stabil lakhatással, rendszeres jövedelemmel bíró és a támogató szolgáltatásokkal együttműködő hajléktalanok aránya), a kilakoltatások és az ezek következtében hajléktalanná váló emberek számát, a közösségellenes magatartás miatti letartóztatások számát, továbbá a bentlakásos intézményekből és a börtönökből távozottak közül hajléktalanná váló emberek számait határozták meg. Ezek nagy előnye, hogy összehasonlítható adatokkal szolgálnak, bár a mérőszámok némelyikének pontos operacionalizációja megkérdőjelezhető.

A program a megvalósítás szintjén az ügyfélközpontú megközelítésen és valamennyi érintett fél teljes körű együttműködésén alapszik. A holland hajléktalanság létszámát ekkoriban 21 800 főre becsülték, távlati célként az egyéni esetmunka valamennyiükre történő kiterjesztése fogalmazódott meg. Az ügyfélközpontú megközelítés ebben a kontextusban az élet különböző területeit átfogó, összehangolt és az egyéni szükségletekre szabott tervek felállítását és összehangolását takarja. Ez utóbbit végzik az esetmenedzserek, az ő munkájukat pedig a területi szintű felelősséggel bíró és az ellátó szervezetek által közösen működtetett koordinációs központok segítik és felügyelik a havi rendszerességgel készített beszámolók alapján.

Az önkormányzat felel a jóléti-, egészségügyi- és lakhatási szolgáltató szervezetek közötti hosszú távú megállapodások kezdeményezéséért, helyi szintű iránymutatásokat alkot, továbbá preventív lépéseket tesz. A szolgáltatások sok más országhoz hasonlóan Hollandiában is helyi kötődés szerinti illetékesség mellett vehetők igénybe, a városok igyekeztek megakadályozni a hajléktalanok magasabb színvonalú ellátás keresése által vezérelt vándorlását. A helyi kötődés meghatározása ugyanakkor az első iránymutatás szerint többféleképpen is történhet, akár teljességgel egyéni indokokra is alapulhat és az ügyfél bevonásával történik. Jogilag egyetlen holland állampolgár sem zárható olyan szolgáltatásból, melyet részben vagy egészben a központi költségvetés finanszíroz, így tulajdonképpen nem szabályos kirekesztés történik, hanem az egyént választásra kötelezik.

2008-ban Hollandia 39 kisebb városa is csatlakozott a tervhez, miáltal a stratégia nemzeti szintűvé emelkedett. A négy városban 2010-re a kitűzött célok mindegyike megvalósulni látszott. A kilakoltatások száma 30%-kal csökkent, 12 746 hajléktalan embert került egyéni esetkezelésbe és közülük 7 467 fő helyzetét stabilnak találták, csak hogy néhány számot említsünk, a városok között pedig kifejezetten jó együttműködés alakult ki. A fedél nélküliek, ill. a közterületen töltött éjszakák száma 80%-kal, a hajléktalanok által elkövetett bűncselekmények és szabálysértések száma 65%-kal csökkent, tehát mind a prevenció, mind a krízishelyzetek kezelése terén jelentős előrelépések történtek.

Noha az ellátási gyakorlatban továbbra is a hagyományos „lépcsőzetes” modell maradt az uralkodó, ekkorra megjelentek az első Housing First típusú kezdeményezések. Az első ezek közül a dán mintára készült 'Skaeve Huse' program volt, ennek keretében konténerházakban biztosítottak szállást közösségi együttélésre viselkedésüknél fogva alkalmatlan ügyfelek számára, de fogadó szervezetem a Discus is ekkoriban kezdte meg működését.

A Skaeve Huse konténerházait már felszámolták, a HVO munkatársai szerint a program totális

kudarcnak tekinthető. A „normális” közösségtől izoláltan élő és folyamatos felügyelet nélkül hagyott pszichiátriai betegek állapota jellemzően rosszabbodott, a telep életét folyamatos, durva konfliktusok jellemezték. A projekt csődje is a vele szemben sikeresnek mondható Housing First típusú lakhatási programok irányába terelte a szakma érdeklődését.

2009-el a terv első szakasza lezárult. Kritikus hangok többek között az ellátotti körből kiszoruló jelentős csoportokra hívták fel a figyelmet, nevezetesen a 18 év alattiakra, a menedékkérőkre és a dokumentálatlan migránsokra. A hivatalos értékelés alapvetően elismerte és üdvözölte a fentiekben leírt eredményeket, különös tekintettel a kilakoltatások számának jelentős csökkenésére. Egy időközben készült felmérés a szociális munkával támogatott lakhatás éves költségeit 3 300 Euróra becsülte, szemben a kilakoltatások 7 000 eurós és a hajléktalanszállón történő elhelyezés 53 000 eurós kiadásaival. Mindemellett a jelentés problémaként említi túlzott bürokratizálódást és az önkormányzatok gyakran merev és rugalmatlan hozzáállását, továbbá az utcán élőkkel szembeni helyenként erőszakos fellépést.

A terv második szakasza jelentősen bővítette a célcsoportok körét és még nagyobb hangsúlyt fektetett a preventív lépésekre, felismerve utóbbi egyértelmű költséghatékonyságát. A holland számítások szerint minden e célra fordított Euro átlagosan 2,2 Euro megtakarítását teszi lehetővé. A stratégia fenntartja az első szakaszban megfogalmazott célokat, kiegészülve az alábbiakkal:

- 1, A hajléktalanná válás és a hajléktalanságba való visszatérés megelőzése
- 2, A közterületen alvás megelőzése a hajléktalanellátásba történő bevonás által
- 3, A rendszerelhagyás felgyorsítása és a hajléktalanok (társadalmi) integrációja

A kockázatot jelentő helyzetek felderítésére a szomszédság-alapú megközelítésen nyugvó módszereket vezettek be, a tartós felépülés elősegítésére pedig új, az informális társadalmi kapcsolatokat is mozgósító stratégiák kerültek kidolgozásra. A legfőbb újítás a célcsoport kibővítése a hajléktalanságról a „szociálisan veszélyeztetett” személyek összességére. Becslések szerint a holland nagyvárosok teljes lakosságának 1%-a e kategóriába tartozhat. Különös hangsúlyt fektettek azok elérésére, akik bár az élet különböző területein nehézségekkel küzdenek, és nem rendelkeznek megfelelő forrásokkal a problémáik megoldásához, ugyanakkor önszántukból nem folyamodnak intézményi segítségért.

Az eredményesség mérésére használt indikátorokat szintén felülvizsgálták. Az első szakaszban jellemzően 30 napos küszöbököt határoztak meg pl. annak megállapítására ki tekinthető frissen

kilakoltatottak, vagy mennyi idő elteltével tekinthető a lakhatás stabilnak, ezeket az időszakokat 90 napra bővítették, továbbá bevezették a fiatal (23 éven aluli) hajléktalanok különálló monitorozását.

Az ellátórendszer lendületes fejlődését a gazdasági válság jelentősen megakasztotta. Mint Európa legtöbb országában, itt is megszorító intézkedések bevezetésére került sor, a szociális ellátásra fordítható keretet jelentősen csökkentették. A területi illetékesség igazolásának következményeit ennek következtében jelentősen szigorúbbra szabták, az éjjeli menedékhelyek igénybevételéhez például az eltelt 3 évből legalább 2 évi helyben lakást kell igazolni a szállónak otthont adó régióban.

Tour de Blok

A területi illetékességhez való kötöttségből eredő problémákra jó példát jelent André Blok esete. Az 59 éves férfi több, mint két évet töltött Amszterdam utcáin, zömmel annak forgalmas belvárosi részében, így többek közt a központi pályaudvaron és (ironikus módon) a tőzsde épületének alkóvjá alatt. André 14 éves kora óta heroin függő, ebből fakadóan számos alkalommal meggyűlt a baja a törvénnyel. Miután hosszabb időre börtönbe került, elveszítette amszterdami lakcímét, ennek ellenére a városban maradt – így azonban semmiféle szociális szolgáltatást nem vehetett igénybe.

Utolsó fedél nélküli hónapjait egy a HVO-Querido által működtetett hajléktalanszálló külső udvarán töltötte, ahová az ott dolgozó szociális munkások minden igyekezete ellenére sem nyerhetett bebocsátást, míg két éves regisztrált amszterdami tartózkodását ki nem töltötte. A szálló kapualjában a téli hidegben éjszakázó hajléktalan képe mindennél jobban szemlélteti, milyen abszurd helyzetekhez vezethet (és vezet) ez a szabályozás.

André jelenleg egy támogatott lakhatási programban él, szintetikus heroin- és metadonkúrára jár, kezelései között támogatott foglalkoztatásban asztalosként dolgozik. Szociális munkása ösztönzésére hozta létre a „Tour de Blok” névre keresztelt programot, 5 Euro (számlával igazolt!) tiszteletdíj ellenében egy rendhagyó városnéző sétán vehetünk részt, melynek során André bemutatja hajléktalanságának színhelyeit, miközben megismerhetjük élete történetét.

II./2. A HVO-Querido

A Hulp voor Onbuisden, azaz HVO immár több mint évszázados múltra tekinthet vissza, 1904-ben alapította egy vagyonos amszterdami házaspár, Jeanette és Tjittje Jonker. Az intézmény

nevének jelentése egyszerűen: Segítség a Hajléktalanoknak. Jóval később, az ezredfordulón a Queridostichtung névre hallgató, egészségügyi szolgáltatásokat nyújtó alapítvánnyal történt összeolvadás eredményeként született meg a mai HVO-Querido (utóbbi nevét alapítójáról, Andreas Querido orvostól kapta). Eredeti, kifejezetten hajléktalanokra szakosodott szolgáltatási köre a II. világháború óta a gyermek- és családgondozásra is kiterjed, a 40-es évek óta árvaházakat és családok átmeneti otthonait is működtet.

A HVO-Querido jelenleg Hollandia legnagyobb hajléktalanellátó szervezete, mintegy 1000 állandó alkalmazottal és éves szinten legalább 3 300 (2015-ben előzetes becslések szerint 4000) ellátottal. A hivatásos stáb munkáját kb. 450 önkéntes segíti. A szervezet összesen 50 telephelyen működtet különböző szállókat és nappali szolgáltatásokat Amszterdamban és környékén. Bár ellátási területe hivatalosan csak a fővárosra terjed ki, néhány éve már egyes agglomerációs településeken (pl.: Diemen és Haarlem) is jelen vannak. Forrásai vegyesek, legnagyobb részük a társadalombiztosító által fizetett normatívákból származik, de a helyi és központi kormányzat, továbbá egyes projektekből (lsd. Top600) fakadóan a büntetésvégrehajtás is hozzájárul.

A HVO egyes intézményei meglehetősen nagy önállóságot élveznek. Ezek között a hajléktalanszállók, a 24 órás felügyeletet biztosító bentlakásos otthonok és az utcai szolgálat mellett több különböző önálló/támogatott lakhatással foglalkozó egységet is találunk, így a Discus mellett kifejezetten fiatal hajléktalanoknak nyújtott Housing First programot is működtetnek. Látogatásom ideje alatt a szervezet aktívan rész vett a migránsok befogadó állomásainak felállításában és működtetésében.

Migránsok Amszterdamban

A holland hatóságokat egyértelműen totálisan felkészületlenül érte a menekülthullám, noha a hazánkban tapasztaltnál nagyságrendekkel kevesebb, néhány ezer migráns érkezett az országba, már ennek a kezelése is komoly problémákba ütközött. A folyamatosan érkező menekülőket az ország különböző részeiből buszokkal Amszterdamba szállították, ahol egy üres irodaépületet jelöltek ki ideiglenes szállásul. A helyi kollégák kérésére önkéntesként csatlakoztam az itt folyó munkához.

A dolog szervezetlensége számtalan ponton mutatkozott. Először is egyetlen hivatalos személy sem volt jelen az állomás felállításánál, sőt a megnyitást követő napokban sem. Mindent a helyi szociális szervezetek (Üdvhadsereg, Vöröskereszt, HVO-Querido) dolgozói szerveztek meg és óriási szükség volt, a szerencsére nagy számban jelentkező civil önkéntesek munkájára, akik a stáb mintegy felét

alkották. A munkának nem volt kijelölt vezetője, az épületben nem volt meleg víz, tisztálkodási lehetőséget az épület mellett felállított mobil zuhanykabinokban biztosítottak, mely azonban távolról sem bizonyult elegendőnek. A nyitást követő napon érkeztünk a helyszínre, ekkor még viszonylag kevesen tartózkodtak a házban, hajnalra azonban az épület teljes egészében megtelt. Az érkezőket viszont semmilyen formában nem regisztrálták, így csupán durva becsléseink lehettek afelől, hányan is tartózkodnak bent. Az elszállásolt emberek között itt is sok családos és kísérő nélküli kiskorú akadt. A háború sújtotta térségekből érkezők közé jó néhány fekete-afrikai (elsősorban eritreai) és számos, magát közel-keletinek (afgánnak vagy szíriainak) valló, de beszédük alapján egyértelműen balkáni, vélhetően koszovói-albán származású ember vegyült.

Ami a bábeli zűrzavar ellenére mégis fantasztikussá tette az itteni munkát, az az önkéntesek szívből jövő, önzetlen segíteni akarása volt. A feszített tempójú, kapkodó intézkedések közepette is szinte mindenki őszintén mosolygott. A dolgozók ellátásáról késő éjszakáig senki sem gondoskodott, többségünk éhgyomorral sűrögte végig a napot, mégsem hallottam egyetlen panaszos szót sem. Felemelő élmény volt, mely megerősített azon véleményemben, hogy a BMSZKI részéről óriási hiba az önkéntesség elhanyagolása.

A HVO legtöbb egységében a segítőköt a két különböző munkakörben foglalkoztatják, némileg hasonlóan a BMSZKI átmeneti szállásain működő szállásnyújtó-esetkezelő pároshoz. Az esetkezelők munkája jobbra hasonló a máshol megszokotthoz, őket általában „személyi segítőknek” nevezik, ők állítják fel az egyéni gondozási tervet és ők végzik az adminisztráció nagy részét. Mellettük a „nem esetkezelő segítők” (pontos fordítást sajnos senki sem tudott adni) leginkább a mindennapi teendőket intézik. A feladatmegosztás e formáját rengeteg kritika éri. Bár a két munkakör hivatalosan egyenrangú, a nem esetkezelő alkalmazottak bére alacsonyabb. Sok ilyen beosztásban dolgozó kolléga beképzelt irodistaként tekint az esetkezelőkre, mivel a nem esetkezelő szociális munkások munkaidejük sokkal nagyobb részét töltik ténylegesen az ügyfelekkel, így sokszor nem meglepő módon jobban ismerik őket és a viszonyuk is jobb, amit az általuk nyújtott praktikusabb segítségnyújtás is megerősít.

A szervezetben végzett munka alapjának az erősség alapú megközelítést (strength-based approach) és az ügyfélközpontúságot tekintik, bár utóbbi igen változó módon érvényesül az egyes egységekben. A szolgáltatásokért a legtöbb esetben fizetni kell, ez általánosan jellemző a holland szociális szférára.

Komoly hangsúlyt helyeznek a szervezeti kultúrára és a közösségépítésre. Két állandó, minden

évben megrendezésre kerülő rendezvényük egy buszos körút, melynek során valamennyi új belépőt - beleértve a nem segítői munkakörben foglalkoztatottakat is - egy nap alatt körbeviszik a HVO-Querido összes telephelyén (de legalábbis a többségén), ill. a többnyire tematikus, a kollégák által előadott műsorokkal fűszerezett összdolgozói mulatság.

II./3. A Discus története és működése

A Discus eredetileg egy pszichiátriai betegeket segítő programként kezdte pályafutását 2006-ban. A kezdetben még csupán 7 fős stáb egy ügyfélközpontú, újító megoldásokra építő programként álmodta meg a Discust, mely nevét az első, jelenleg is működő irodának otthont adó kelet-amszterdami utcáról nyerte. Azóta további két telephellyel bővültek, nem számítva persze az általuk bérelt lakásokat.

A projekt-jelleg, mindamelllett hogy számos előnnyel járt, nagyfokú bizonytalanságot hordozott, így végső soron a program jövőjét a lakhatási oldal különválasztása, ill. ezen keresztül a HVO-Queridoba történő beolvadásuk biztosította, ezután lettek Európa egyik első Housing Firsttel foglalkozó egysége, a módszerre már az anyaszervezet hívta fel a figyelmüket, korábban nem ismerték. Noha sok helyen Amszterdam egyetlen ilyen típusú szolgáltatásaként hivatkoznak rájuk, ma már számos hasonló program működik város- és országszerte.

Legtöbb elemében a Discus hűen követi a mintául szolgáló Pathway módszer útmutatásait, bár saját bevallásuk szerint ők csupán átemelték belőle azt, amit hasznosnak és alapelveikhez illőnek találtak. Az ügyfelek a városban szétszórtnak, különálló és önálló bérlakásokban kerülnek elhelyezésre, ahol elsősorban egy esetmenedzser foglalkozik velük, kiegészülve egy szociális ügyintézővel, aki a jóléti juttatásokhoz való hozzáférést hivatott segíteni. Utóbbi tulajdonképpen szintén nem tagja a csapatnak, a pénzügyeket egy FIBU névre hallgató intézmény munkatársa bonyolítja, az együttműködés köztük és az esetkezelők között erősen változó. A FIBU egyfajta szociális pénzügyintézet, ami hátrányos helyzetű emberek pénzügyi ügyeinek intézését vállalja, amivel legfőként a szociális munkások válláról vesznek le nagy terhet. Néhány régebbi ügyfél pénzügyeit továbbra is esetkezelője egyengeti, de az új belépőket már kivétel nélkül a fenti szervezethez irányítják. Egy esetmenedzserhez jellemzően 5-7 ügyfél tartozik. A new york-i programból ismert komplex stáb tehát nincs jelen, de az esetkezelők jellemzően az ügyfeleket kezelő orvosokkal, pszichiáterekkel és különösen a lakásügynökség képviselőivel is szoros kapcsolatot tartanak.

A Discus alapvetően kis létszámú, 4-8 fős teamekre épül. A korábban 10-11 fős csapatokat, miután megítélésük szerint túlságosan nagyra duzzadtak, kettéosztották, így most összesen hat van belőlük. Egy gondozási koordinátor, avagy ZOCO két-két csapat szakmai munkáját felügyeli, a hazai terminusok szerinti szakmai- és csoportvezetői feladatokat látják el, nekik többnyire nincsenek saját ügyfelek, ellenben ők osztják ki az eseteket a szociális munkások között, továbbá folyamatosan figyelemmel kísérik a gondozási folyamatokat, tanácsot adnak, szükség esetén közbe is avatkoznak. A segítőknek a HVO-Queridonál bevett feladatkör szerinti megkülönböztetését itt nem alkalmazzák. A felsővezetői teendőkért egy intézményvezető és két menedzser felel. Ideális csapatlétszámnak a 6-8 főt tekintik, e fölött úgy vélik túlságosan könnyű egyeseknek a háttérbe vonulnia. Az elmúlt években gyorsan bővültek, így mostanra közel 50 alkalmazottal működnek.

A szabadgondolkodás és az újító szellem rendkívüli módon átjárja a szervezetet. Így pl. a kötött munkaidő itt ismeretlen fogalom, mindenkinek teljesen a saját belátására van bízva, hogyan tölti ki a szerződésében szereplő óraszámot, ezt senki nem is ellenőrzi (utóbbit egyszerűen időpocsékolásnak tekintik), kizárólag az elvégzett munka minőségére koncentrálnak. Szervezeti kultúrájuk eredményeként általában inkább a túlzásba vitt munkavégzésre kell a vezetőknek odafigyelniük. Az egyes teamek nagyon nagyfokú önállóságot élveznek, a Discus alapelveinek tiszteletben tartása mellett nagyon sok szabályt maguk hozhatnak meg és ezt fokozatosan igyekeznek még inkább kiterjeszteni az „autonóm teamek” gondolatát követve.

A Discus filozófiáját egyik koordinátoruk a „préri” hasonlaton keresztül igyekezett bemutatni. Elmondása szerint kezdettől ők akartak lenni a „cowboyok a kerítés túloldalán”, akik messzebbre merészkednek, mint a többiek. Azt az ügyfélkört célozták meg, akiket a hagyományos ellátórendszer nem képes benntartani, vagy egyáltalán befogadni.

A program indulásakor a célcsoportot azok képezték, akik megsegítésére a Housing First módszerét kidolgozták – kettős diagnózisú, pszichiátriai- és szenvedélybeteg, utcán élő hajléktalanok. A későbbiekben ugyan lazítottak a bekerülési feltételeken, de általában továbbra is a közterületen élők közül választják ki a résztvevőket, akiket többnyire a HVO-Querido többi intézménye irányít hozzájuk. Javaslatot tulajdonképpen bárki tehet egy személy bevonására, de mivel többnyire a város egészségügyi testülete dönt a felvételtől, ezt hivatalosan többnyire egy orvos indítja el. Saját bevallásuk szerint még sohasem utasítottak el „túl nehéz” esetet, a bekerülésnek ugyanakkor léteznek bizonyos egyéni feltételei, melyek kötelezettségvállalásokat is tartalmaznak, nevezetesen: 1, Motiváltság; 2, Ne zavarja a környezetét; 3, Fizesse a lakbért; 4, Vállalja, hogy szociális munkása

legalább heti egy alkalommal lakásában felkeresi; 5, Beleegyezik a jövedelemkezelésbe 6, Betartja a Discus viselkedési szabályait.

Noha korábban ez nem volt jellemző, jelenleg mintegy 6 hónapos várólista van, elsősorban mivel az új dolgozók felvételének üteme nem képes lépést tartani a növekvő igényekkel. A lakáshiány ezzel szemben egyre kevésbé jelent problémát. Korábban egyéni megállapodásokat kötöttek a lakásügynökségekkel, mára egy éves szabad felhasználású keretet biztosítanak a Discus számára, amit adott esetben akár túl is léphetnek (más szociális szervezetek terhére).

A résztvevők nagy többsége férfi, az átlag életkor 45 év körüli. Az ügyfelek több mint fele valamely etnikai kisebbséghez tartozik, ezen belül háromnegyedük nem nyugati származású. Szinte mindannyian szociális juttatásokból tartják fent magukat, bár mintegy 40%-uk emellett munkajövedelemmel is rendelkezik. Többségük részesült már élete során addiktológiai vagy pszichiátriai ellátásban.

2006 és 2011 között összesen 123 ember vett részt a programban (ennél frissebb, pontos adatok egyelőre nem állnak rendelkezésre). 77%-uk ezt követően is a Discus révén bérelt lakásokban lakik, 7 ügyfél önállóan bérel tovább a lakást, 10 egyéb lakhatási programba távozott, a „kiesők” közül 3 elhunyt, 3 börtönbe került, 1 családjához távozott, súlyosan zavaró viselkedés miatt mindössze 3 embernek kellett távoznia, a lakásmegtartási arány tehát kifejezetten jónak mondható.

A lakásügynökség felé 100 bérelt lakásra 5 év alatt 26 szomszédsági bejelentés jutott, a lakók legfőképpen zajra panaszkodtak. A Discus összesen 41 ilyen bejelentést kapott ugyanezen időszakban, az esetek 75%-ban nem tekinthetőek súlyosnak. A panaszkezelés módszerei mindemellett nincsenek precízen kidolgozva. Egy a Discus ügyfelei körében egy külső szakértő által végzett felmérés eredményei szerint a résztvevők döntő többsége körülményei javulásáról számolt be a programba való bekerülést követően. 69%-uk úgy találta, hogy elvárásai teljes egészben teljesültek, sikertelenségérzésről csupán 12%-uk számolt be. Legtöbbször az anyagi helyzetükre és a magányra panaszkodtak.

II./4. Módszertani alapelvek és gyakorlat

A Discus vezetése nagyon komoly hangsúlyt fektetett egy egységes és egyedi módszertan kidolgozására, ami a leghatékonyabban képes a szervezet szemléletét a gyakorlati munkában érvényre juttatni. Alapvetően mindennek az alapját az őszinte, személyes bevonódás és segítő és az ügyfél közötti megfelelés képezi. Annak kulcsa tehát, hogy mindenkinek a leghatékonyabb

segítségnyújtás, annak felismerése, milyen „profilú” segítő tud a legjobban együtt dolgozni az ügyféllel. Ez természetesen mély ismereteket feltételez mind az ügyfelekkel, mind a segítővel kapcsolatban, továbbá folyamatos visszajelzést és értékelést követel mind az esetkezelő, mind a csoportvezető és a többi csapattag részéről.

A folyamat a dolgozók kiválasztásánál veszi kezdetét, melyre meglehetősen atipikus módszereket vezetnek be, amelyekben – a munka kiszámíthatatlan természetéhez igazodva – a szakmai és akadémiai ismeretek helyett a személyiségre és a viselkedési jellemzőkre helyezik a hangsúlyt. Az, hogy ki milyen tapasztalattal rendelkezik a hajléktalanellátás területén, gyakorlatilag teljesen érdektelen a számukra, sőt, általában kifejezetten előnynek tekintik, ha valaki korábban nem szociális területen dolgozott. Mindig a megfelelő, a csapathoz és szellemiségükhöz illő személyiséget keresik.

A jelentkezőkkel folytatott interjúk során igyekeznek felmérni, hogyan viselkednének a munkakörre jellemző, gyakran stresszes körülmények között, illetve mennyire illeszkednek a csapatba és a szervezet egészébe. Fontos, hogy minden esetben a természetes reakciókat igyekeznek feltárni, mivel terhelés alatt az egyén szinte minden esetben a személyiségének megfelelő viselkedési formákra támaszkodik.

A kérdések egy része szituációs jellegű, mások korábbi személyes élethelyzetekre irányulnak. Bár a múltbéli viselkedést nem tekinthetjük a jövőbeli pontos előrejelzésének, ezek a történetek jó közelítéssel utalnak a jelentkező várható adott helyzetbeli reakciójára. Kezdetben e valós és elképzelt helyzetekre adott válaszok alapján igyekeznek megállapítani a dolgozó úgynevezett segítői „profilját” is.

A segítői szerepek hosszas elemzése és értékelése nyomán jelenleg hat ilyen profilt különböztetnek meg:

1, A barát/pajtás: kedves, barátságos személyiség, aki az ügyfelet magával egy szinten álló partnerként kezeli. Megértéssel és sok esetben humorral közelít klienséhez és kéréseihez, nem lép hierarchikus viszonyba. Elsősorban tippekkel és tanácsokkal segít és a barátságra jellemző normákra és értékekre épül.

2, A tanár: tanító, mentor típus, aki a tekintélyre és a tanulásra épít. Ez a típus jellemzően oktatói hozzáállással és egyfajta didaktikus eszköztárral dolgozik, komoly hangsúlyt helyez az egyéni fejlődésre.

3, A konfliktuskerülő: a hangsúlyt a szívéjes, összeütközésektől mentes kapcsolatok fenntartására helyezi. Inkább kiszolgálja az ügyfél akaratát, vagy kihátrál a helyzetből, mintsem hogy konfliktusba kerüljön. A profilt egy időben a „prostituáltként” emlegették, de ez túlságosan értékterheltnak és nehezen érhetőnek bizonyult. Alapja, hogy az, hogy a segítő aláveti magát az ügyfél akaratának, voltaképpen a célt szolgálja, hogy rávegye az általa kívánt cselekvésre. Tapasztalataik szerint elsősorban nehéz ügyfeleknél működőképes stratégia.

4, A szülő (anya/apa): empátikus személyiség, aki az oltalmazásra helyezi a hangsúlyt. A tanártól eltérően a segítő egy protektív személy, aki erősen támogatja ügyfelét. Erősen insitucionalizált és fokozott mértékben önállóan ügyfelek esetében olykor erre a megközelítésre van szükség.

5, A rendőr: tekintélyelvű és irányító személyiség, aki a fokozott kontrollra helyezi a hangsúlyt. Büntetésvégrehajtásban hosszabb időt töltött ügyfelek esetében gyakran ez a megfelelő profil.

6, A kreatív/csábító: barátságos, empátikus személyiség jó elemzőkészséggel, mely lehetővé teszi az ügyfélhez való rugalmas alkalmazkodást. Fő eszköze, hogy az elérendő célokat képes a kliens számára vonzó módon feltüntetni.

Alapvetően úgy tartják, hogy egy segítő csak egy, legfeljebb két ilyen szerepet képes őszintén alakítani. A többi természetesen bizonyos mértékig tanulható és tanulandó, hiszen egyes szituációk más eszközöket is megkövetelhetnek, mint amivel rutinszerűen élünk. Az ügyfél igényeit hasonló szituációs kérdésekkel és gyakorlatokkal igyekeznek felmérni. A direkt kérdések ebben az esetben nyilvánvalóan nem hatékonyak, lévén a profilok egy része nehezen érhető (egyik másik esetében magam is inkább csak ráéreztem), mások pedig (lsd. a rendőr) szinte senki számára nem vonzóak. Ezt megkerülendő készítettek például egy rövid videó sorozatot, melyben egy színész a szociális munkás szerepébe helyezkedve hat különböző, a profiloknak megfelelő stílusban igyekszik meggyőzni egy ügyfelet arról, hogy pénzügyeiben változtatást eszközöljön. A kliens a film megtekintése után választhat, melyik típusú segítővel tudna a legjobban együtt dolgozni.

Az őszinte szerepek keresése egyrészt abból a feltevésből indult ki, hogy az utcán való életet megtapasztalt emberek érzékei kiélesednek az őszintétlen magatartásokkal szemben, lévén túlélésük múlik ezek felismerésén. Ha a szociális munkás nem a személyiségének megfelelő módon viszonyul az ügyfeléhez, azt előbb vagy utóbb megérzi, ami megöli a bizalmat, a segítői kapcsolat legfontosabb elemét. A dolgozókkal szembeni legfőbb elvárás, hogy mindenkit egyenlően kezeljenek. Előbbi okán azt tartják ideálisnak, ha az új ügyfél tiszta lappal érkezik, vagyis lehetőség szerint semmit se tudjanak róla, megelőzendő a kezdeti „beskatulyázást”.

A személyiséggel való munka ilyen formában történő értelmezése (különösképpen a kötetlen munkarenddel együttesen) óhatatlanul a munka és a magánélet közötti határvonal elmosódásához vezet. A Discusnál ez valójában már-már elvárásnak számít. Ha valaki nem képes egész emberként a munkája mögé állni, nem tartják igazán maguk közé valónak. Saját megközelítésüket nem tekintik minden segítőtőre kötelező érvényűnek, azt is elismerik, hogy sokaknak kifejezetten nem való. Bár ilyesfajta közléseikben többnyire éreztem némi leereszkedést, a csapat lelkesedése és hivatástudata ugyanakkor egészen magával ragadó.

Szellemiségüket hét pontban foglalták össze, durva fordításban ezek: rugalmasság, kíváncsiság, kreativitás, szenvedélyesség, egyenlőség, elkötelezettség és a „móka” (party).

II./5. Anyagi kérdések, adminisztráció

A lakásokat szerződés szerint a Discus bérlő, de az ügyfeleknek lehetőségük van saját nevükön tovább bérelni az általuk lakott ingatlanokat, amennyiben már nem szorulnak további segítségre. A lakbért és a rezsit az ügyfelek jellemzően a szociális segélyből fizetik. A társadalombiztosítás díját a szervezet a normatívából átvállalja helyettük, ez részükről legkevesebb havi 120 Euro megtakarítást jelent. A társadalombiztosítás különböző csomagokban vehető igénybe, az előbb említett összeg a legalacsonyabb szintű ellátásokat biztosítja, így nem tartalmazza pl. a fogorvosi kezeléseket. Ezen felül a biztosított státustól függetlenül évi 350 Euróig mindenki köteles maga állni az egészségügyi költségeit, a TB csak ezen túlmenően téríti a kezeléseket és szolgáltatásokat. Ezt a 350 Eurót az ügyfelek többsége már év elején elkezdte részletekben befizetni.

A szociális segély összege havi 920 Euro, viszonyítási alapul a holland minimálbér 1200 Euro havonta. A segélyhez járul továbbá egy legfeljebb heti 45 Eurónyi „zsebpénz”, ami az önkormányzat által a hajléktalanoknak folyósított külön segély. A pénz mellé a regisztrált hajléktalanok egy kártyát kapnak, mely 30 napig ingyenes elhelyezést biztosít valamelyik hajléktalanszállón. A normál szállódíj egyébiránt napi 3 – 3,5 Euro, ez jellemzően egyszeri étkezést és törölközőhasználatot is magába foglal.

Az ügyfelek többségének van valamilyen tartozása, a segély összegéből legfeljebb havi 47 Eurót vonhatnak e célból, amit szinte mindig meg is tesznek. Lényeges továbbá, hogy a társadalombiztosítás 120 Eurós minimuma a teljes állami támogatással együtt értendő. Ez utóbbi a minimálbér összege fölött progresszíven csökken, egy átlagos állás esetében heti 32 óras heti munkaidő mellett éri el a nullát. Amennyiben az érintett valóban komoly tartozással bír, úgy a TB-

támogatás összegéből is inkasszózzák a fenti összeget. Minden kötelező költség levonása után egy ügyfél átlagosan kb. havi 200 Euro felett rendelkezhet szabadon, ami alapvetően elég a megélhetéshez, a fő problémát jellemzően a kábítószerekre fordított összegek jelentik.

A gondozási folyamatokról rendkívül részletes feljegyzéseket vezetnek, e célra a HVO saját szoftverét használják. Ez egy viszonylag egyszerű alapokon nyugvó online felület, sok hasznos alkalmazással bír, így pl. itt is elég egyszer megadni az ügyfél adatait, amit azután minden feltöltött nyomtatványra a program automatikusan rávezet. Emellett viszont a felépítése sok elemében logikátlan, az információk kikeresése nehézkesnek tűnik, ráadásul döbbenetesen lassú.

A stáb sokat panaszkodik a programra, noha a HVO hatalmas informatikai infrastruktúrával és szakdolgozói gárdával rendelkezik. Minden alkalmazott saját munkahelyi laptop-ot és okostelefont kap.

Korábban lényegesen nagyobb adminisztratív terheket viseltek, ezt elbeszélésük szerint egyetlen szaktanácsadóként felkért hölgy bevonásával sikerült mintegy a felére egyszerűsíteni, aki számos dokumentációs eljárást szükségtelennek, másokat egyenesen szabálytalannak minősített és törölt. A papíralapú rögzítés emellett fennmaradt, mindent kinyomtatnak és aktákban tárolnak. Az ügyfelekkel végzett munkát órára pontosan vezetik, ez alapján kapják a normatívát. Az ügyfelek szabadon hozzáférhetnek a saját dossziéjukhoz, de ezt csak a legkritkább esetben kérik, leginkább nagyobb konfliktusok esetén. (Egy ilyen nézeteltérés alkalmával az egyik feldühödött ügyfél teljes iratanyaga a közeli csatornában végezte.)

A programba felvitt adatokat/feljegyzéseket alapvetően a Discus minden munkatársa láthatja. A többi egység is ugyanezt az adatbázist használja, de mindegyiknek csak a saját ügyfelei anyagába enged betekintést a program, általános hozzáféréssel csak a menedzserek bírnak.

Informatikai téren az adminisztratív szoftver mellett a levelezőlistának jut a legnagyobb szerep, ezt azonban mióta mindenki okos telefonnal bír, talán kicsit túlságosan szabadon használják, látogatásomkor az egyik frissen (1 hettől korábban) regisztrált új belépőt példának okáért első bejelentkezésekor több száz olvasatlan e-mail fogadta, sokszor egészen jelentéktelen ügyeket is ezen keresztül tárgyalnak meg. Ennek ellenére senkinek sem jutott eszébe cenzúrázni a levelezést. Intenzív felhasználói továbbá a WhatsApp-nak, ez utóbbi az ügyfelek körében is egyre népszerűbb, hasonlóképp gyakran segítenek nekik a közösségi oldalakon történő eligazodásban, főként családi kapcsolatfelvétel céljából.

II./6. Kiemelt területek

Vannak kiemelt témakörök, melyekkel egy-egy a teamek delegáltjaiból felépülő stáb foglalkozik. Noha lehetőség szerint igyekeznek kerülni a specializációt, az információgyűjtés hatékonysága miatt ezt gyakorlatilag nem tudják elkerülni. Lehetőség szerint minden csapatban kell, hogy legyen felelőse minden fontosabb témának. Ők ezeket „figyelmi területeknek” (attention fields) nevezik és igen széles spektrumot ölelnek fel, úgy, mint testi betegségek, kommunikáció, családi kapcsolatok, szexualitás, sport, vagy éppen az irodai teendők. A feladatköröket időről időre kötelezően újraosztják. Részletesebben a szexualitással és a sporttal kapcsolatos témakörökbe nyertem betekintést.

A szex Hollandiában alapvetően nem tabu téma, viszonylag könnyedén beszélnek róla, a szociális munkában valamiképpen mégis csend övezi. Sok dolgozó kínosnak találja, hogy ügyfeleivel erről beszélgessen, noha ez nyilvánvalóan fontos része az életüknek. Számos kérdés felvetődhet ezzel kapcsolatban, kezdve a szerhasználat okozta merevedési zavaroktól a prostitúción át a segítőjébe szerelmes ügyfélig. Érdekes módon a stáb tagjai közül többen is úgy vélik, hogy ez utóbbi kifejezetten szerencsés eshetőség, mert így az ügyfél sokkal több mindenre rávehető, könnyebben motiválható.

A Discus szervezésében számos sportolási lehetőséget biztosítanak ügyfeleiknek. Némelyikben, mint pl. a futásnál a segítők a klienseikkel együtt edzenek, míg a csapatsportoknál jellemzően edzői és bírói szerepeket töltenek be. A rendszeres testmozgást, ahogy általában az egészségtudatos életvitel kialakítását a legtöbben kiemelkedően fontosnak tekintik.

A kiemelt területekkel foglalkozó csapattagok rendszeresen megosztják a legfontosabb információkat közvetlen munkatársaikkal, akik adott esetben kérdésekkel fordulhatnak hozzájuk. Előfordul, hogy egy-egy kisebb jelentőségű témában két team közösen delegál egy embert szakosodásra. A témák köré mind az ügyfelek, mind a kollégák részére szerveznek csoportokat. Szükség esetén rendelkezésükre áll továbbá a HVO-Querido háttérirodája, itt kizárólag egyes témákra szakosodott specialisták dolgoznak, akiknek a legapróbb részletek terén is folyamatosan naprakésznek kell lenniük, a szervezet mérete miatt azonban nem fordulhatnak minden kérdéssel hozzájuk.

II./7. Projektek

Amellett, hogy döntően jelenleg is Housing Firsttel foglalkoznak, a Discus tevékenységi köre jelentősen bővült a kezdetekhez viszonyítva. Egyfelől alkalmanként olyan eseteket is elvállalnak, akik ugyan már meglévő lakásukban élnek (ez többnyire, de nem kizárólag szociális bérlakást jelent), de az ügyfélkörükbe illőnek találják, vagyis kettős diagnózisú, ill. súlyos mentális/addiktológiai problémákkal küzdő személyek. Már ez sem tekinthető a hagyományos értelemben véve Housing Firstnek, hiszen ezek az emberek nem feltétlenül voltak valaha is hajléktalanok. Mindemellett további projektekbe is belefogtak, amik kisebb-nagyobb mértékben eltérnek az alapkonceptiótól.

Két alkalommal például bezárás előtt álló hajléktalanszállók lakóinak ajánlották fel, hogy ha akarják, másik szálló helyett önálló lakhatásba segítik őket. Housing First programot dolgoztak ki kifejezetten fiatalok részére, ezt azóta egy másik stáb viszi tovább. A jelenleg is futó projektek közül a legnagyobb szabású és talán legérdekesebb a Top 600. Ez utóbbi nevét egy a helyi önkormányzat által vezetett listáról kapta, mely a legtöbb problémát okozó visszaeső bűnözők neveit tartalmazza. Amellett, hogy a listára kerülőket a rendőrség különleges figyelemmel követi, komplex reintegrációs programot dolgoztak ki a számukra.

A Top 600 alanyai zömmel 20 és 30 év közötti fiatalok és gyakorlatilag kivétel nélkül mindegyikük férfi. Nemzetiség szerint kb. egyharmaduk holland, egyharmaduk surinamei, egyharmaduk pedig valamilyen egyéb kisebbséghez tartozik. A listára kerülést többségük kifejezetten nemkívánatos dologként éli meg a drámai mértékben megnövekedő felügyelet miatt, ennek ellenére sok szociális munkás próbálja ellátni egy-egy ügyfelét ezzel a címkével a program biztosította lehetőségek miatt. Ez jelentősen ellentmond a projekt kezdeti célkitűzésének, miszerint a börtönből szabaduló fogvatartottak lehetőleg azonnali, egyénre szabott segítségben részesüljenek, megakadályozva az ismételt visszaesést. A segítségnyújtás része a lakhatás megoldása, így került a Discus is bevonásra. A profiljuknak megfelelő ügyfeleket vállalják, vagyis kettős diagnózisú pszichiátriai betegeket, akik a börtönbüntetések közötti időszakokban egyszer vagy többször is hajléktalanná váltak.

A Top 600-at alapvetően az önkormányzat által foglalkoztatott koordinátorok viszik, akik a pártfogó felügyelettel, a rendőrséggel, a segélyirodával és a szociális szervezetekkel is. A Discus általános munkájától főként a határozott időtartam különbözteti meg: az ügyfelek két évet tölthetnek támogatott lakhatásban, utána költözniük kell. Ezt ők óriási korlátozásként élik meg, a program koordinátora szerint ez gyakorlatilag az egész program értelmét megkérdőjelezi. Látogatásom idején félidőnél jártak és nem voltak kifejezetten bizakodók a végeredményt illetően.

II./8. Sikerek és tanulságok

Az elmúlt években a Discus Amsterdam egyre növekvő népszerűsége tett szert a városvezetés körében. Ennek fő oka egészen prózai: az ügyfelek gondozására felvett normatíva mintegy felét minden költségvetési év végén visszafizetik. Ennek magyarázata kettős, egyfelől a holland jóléti szolgáltatások bőkezűségében, másrészt a projekt racionalitásában és hatékonyságában keresendő.

Hollandiában a szociális ellátások finanszírozása az ellátottak becsült gondozási szükségleteinek tükrében kerül megállapításra, a vonatkozó jogszabály összesen hat különböző kategóriát különböztet meg. A Discus kettős diagnózisú hajléktalan ügyfelei kivétel nélkül a legmagasabb gondozási szükségletű csoportba tartoznak. Számukra a hagyományos holland ellátórendszerben a 24 órás gondozást nyújtó bentlakásos intézmények jelentették a megoldást. Ezeknek (ahogyan más intézmények is) a működésére jellemző, hogy az ügyfél számára előírt gondozási időt valamiképpen akkor is kitöltik, ha nem tudnak értelmes foglalkozást biztosítani a számára.

A Discusnál mindenkivel egyéni szükségletei szerint foglalkoznak, ráadásul az önálló lakhatásban töltött idő előrehaladtával ez az igény jellemzően csökkenő trendet mutat. A ki nem merített óraszámokat vagy a több segítséget igénylő ügyfelekre fordítják, vagy pedig a fentiek szerint egyszerűen nem használják fel. A szervezet fő, anyagiakban nem mérhető sikere, hogy több száz olyan embernek volt képes kiutat kínálni a hajléktalanságból, akikkel a „lépcsőház-modell” kudarcot vallott.

Magyarországon a Discuséhoz hasonló szolgáltatásoktól fényévekre vagyunk, így utamról viszonylag kevés, a gyakorlatban rövidtávon is hasznosítható ismeretet hoztam magammal. Mindemellett úgy gondolom, legalább két dolgot érdemes lenne eltanulnunk holland kollégáinktól.

Az első, hogy olykor merni kell nemet mondani. A Discus nagyon sokszor tette ezt az anyaszervezet vagy a városvezetés utasításaival szemben, és többnyire nekik lett igazuk, ami nem meglepő, hiszen ők ismerik jobban a munkájukat és az érintetteket.

A második a helyes sorrend: ügyfél – dolgozó – szervezet. Aki nem érzékelte még, talán el sem tudja képzelni mekkora a különbség egy olyan intézménynél dolgozni, ahol ezt valóban komolyan veszik, különösen egy olyannal szemben, ahol ezt a gyakorlatban egyenesen a feje tetejére állították. Hálás vagyok, hogy a Discusnál erre emlékeztettek.