

BERLIN 2013  
Belülről, alulról

Készítette:  
Horváth Gábor



A II. világháború után Németország két államra vált szét: a demokratikus nyugatra (Német Szövetségi Köztársaság) és a kommunista keletre (Német Demokratikus Köztársaság). E megosztottság szimbólumává vált a berlini fal, mely 1989-ban omlott le. Egy évvel később a két részre szakadt Németország újraegyesült. Fővárosa az újraegyesítés óta Berlin.

Területét északon az Északi- és a Balti-tenger, délen az Alpok határolja, keleti szomszédai Lengyelország és Csehország, délről Ausztria, Svájc németajkú közössége, nyugaton pedig Franciaország, a Benelux-államok, északon Dánia szegélyezi. Mindannyian az Európai Unió tagállamai, mely Németország vezetésével jött létre. A közös Európai pénz, az Euro létrejöttében - 16 Európai állammal karöltve – is hatalmas szerepet játszott Németország.

Tagja az ENSZ-nek, az OECD-nek, a NATO-nak, a G8 és G20-aknak. Gazdasági erejét tekintve Európa vezető, a világ 4. legerősebb gazdaságát tudhatja magáénak. 2011-ben a világ harmadik legnagyobb import és export nemzete volt<sup>1</sup>.

Németország szövetségi köztársaság. 16 szövetségi tartományból (Bundesland) áll, melyből 3 gyakorlatilag városállam (Berlin, Hamburg, Bremen).

Németország Európa legnépesebb állama. Területe 357.121 km<sup>2</sup>, népessége 81,8 millió fő (2011), mellyel Európa legsűrűbben lakott területének számít. Körülbelül 80 nagyvárosa van, melyek lakossága meghaladja a 100.000 főt, ebből 14 város, több mint 500.000 lakossal bír. Erős agglomerációs, elővárosi szerkezettel épül fel az egész ország, melyeket figyelembe véve a felsorolt 14 „nagyváros” közül 12 több, mint 1 milliós lélekszámot ölel fel<sup>2</sup>.

A közel 82 millió lakos mindössze 91%-a német állampolgár, a 7,41 millió bevándorló 194 országból származik. A bevándorlók legnagyobb hányadát a törökök képviselik (1,6 millió). Az unió területéről további 2,4 millió ember él az országban, legnagyobb számban olaszok (517 ezer), lengyelek (419 ezer) és görögök (276 ezer). Nem uniós, Európai országokból jelentős tömegek érkeztek az egykori Jugoszlávia (közel 1 millió fő) és Szovjetunió területéről. Ázsiából (824 ezer), Afrikából (271 ezer) és Amerikából (215 ezer, ebből 97 ezer az USA-ból) teszi ki a bevándorlók további részét. Egy 2010-es vizsgálat alapján kiderült, hogy a lakosság 19,3 %-ának van migrációs előtörténete, minek alapján értelmét veszítette nemzetiségekre bontva vizsgálni, ki honnan érkezett.

---

<sup>1</sup> IMF: [World Economic Outlook Database](#)

<sup>2</sup> Statistische Ämter des Bundes und der Länder: [Gebiet und Bevölkerung – Fläche und Bevölkerung](#)

A majd 75 milliós „németiség” további 10 %-a a „németté válás” mentén lett állampolgár. Ezek 51 %-a a volt Szovjetunióból, 34%-a Lengyelországból „települt” vissza. Ugyanis - az állampolgársági törvény változása alapján - akik hitelt érdemlően bizonyítani tudták német származásukat, mint kisebbség, avagy kitelepítésből származtatott/öröklött jogot szerzett német állampolgárságra, azok állampolgárrá váltak. Ez főleg a kilencvenes évek elején növelte az un. Spätaussiedler-ek (visszatelepülők) létszámát<sup>3</sup>.

Egy 2010-es vizsgálat alapján a várható gyermekszám 1,39 fő/ nő (1000 lakosra 8,9 élveszületés jut), míg ugyanezen vizsgálat szerint 1000 lakosra 10,4 halálozás jutott. Körülbelül 190 000-rel kevesebb gyermek született, mint amennyien meghaltak. 2011-re a lakosság száma ennek ellenére 50.000-rel növekedett - 2002 után először -, melynek okaként a bevándorlást tulajdonítják<sup>4</sup>. A népesség átlagéletkora 43,7 év (2010)<sup>5</sup>, a halálozás férfiak esetén 73,7 év, nőknél 81 év (2011), a születéskor várható élettartam 77,7 év a férfiaknál és 82,7 év a nőknél<sup>6</sup>. Egy folyamatosan öregedő és fogyó társadalomban kiemelkedő szerep jut a bevándorlásnak, és hatalmas felelősség hárul az államra, hogy ezeket a tömegeket megfelelőképpen tudja integrálni.

A német társadalom a munkavállalók által befizetett társadalombiztosítási bevételek alapján biztosítja állampolgárai számára a kiszámíthatóságot, a jövőjüket. A társadalombiztosítás 5 pilléren nyugszik: Munkanélküli biztosítás, Betegbiztosítás (egészségügyi ellátás), Balesetbiztosítás (táppénz, munkahelyi balesetek esetén), Ápolási biztosítás (fogycékosok ellátása), Nyugdíjbiztosítás.

A dolgozók bruttó bevételeit a társadalombiztosítás szempontjából a következő levonások terhelik: betegbiztosításra 8,2%-ot, ápolásra 1,025%-ot, a munkanélküliekre 1,5%-ot, a nyugdíjra 9,45%-ot vonnak le, mely összegeket a munkaadóval is megfizettetik. A balesetbiztosítás teljes egészében a munkaadót terheli, ami azt is jelenti, hogy minden bejelentett alkalmazott biztosítva van, amennyiben (munkahelyi) baleset éri, mely során a

---

<sup>3</sup> <http://de.wikipedia.org/wiki/Deutschland>

<sup>4</sup> Statistisches Bundesamt: *Für 2011 wird mit einer leichten Bevölkerungszunahme gerechnet*, 13. Januar 2012.

<sup>5</sup> *Der Durchschnittsdeutsche ist 43,7 Jahre*, ärzteZeitung

<sup>6</sup>

gyógyulás, kezelés, rehabilitáció, a táppénz összegét a biztosító állja. Mindenki érdeke a szabályos foglalkoztatás.<sup>7</sup>

Természetesen fent sorolt elvonások kötelező jellegűek, ettől eltérő lehet amennyiben a munkavállaló ezt kiegészíti, illetve különböző tartományok pl. az ápolási biztosítás esetén eltérnek egymástól. Hogy az elvonásokat tisztán lássuk, a bruttó bevételeket terheli még az szja – eltérő mértékben -, az ún. szolidaritási hozzájárulás, és az egyházi adó. A személyi jövedelemadó a Magyarországhoz képest eltérést mutat, az alapelv, hogy aki többet keres, az fizessen is több adót, melynek mértéke 14-45 % között mozoghat. A munkavállalókat adóosztályokba sorolják (6 darab), melyekbe való tartozást alapvetően a családi állapot és a partner adóosztálya határozza meg. Ezen belül viszont az állampolgárnak mozgástere és választási lehetősége van, hogy mit tart fontosabbnak. Az szja levonás havonta történik, amit azért jegyzek meg, mert pl. Svájcban az állampolgárra van bízva, hogy mikor akar adózni az év folyamán, akár egy összegben is. A rendszeres levonásokhoz tartozó szolidaritási hozzájárulás 1991 óta része az elvonásoknak, mellyel a keleti tartományok felzárkóztatását finanszírozzák, az szja (!) 5,5%-át teszi ki. A másik, szintén az szja-t érintő adó az egyház felé fizetendő, nagysága 9% és abban az esetben kerül levonásra, amennyiben állampolgárunk egy felekezethez tartozik. Ebből finanszírozzák az egyházak működését, a személyzetet, az építkezéseket, a karitatív munkát, az ápolási feladatokat.

A munkanélküliségi adatokat a 90-es évektől fogva érdemes figyelni, hiszen a csatlakozást követően vannak együttes adatok a keleti és nyugati tartományokról is. A Statisztikai Hivatal adatai alapján a csatlakozást követő 14-15 évben folyamatosan növekedett a munkanélküliek aránya, mely keleten köze duplája volt a nyugati tartományokénak (1991-ben kelet 10,2%, nyugat 6,2% együtt 7,3%, 2005-ben kelet 20,6%, nyugat 9,4% együtt 13%). A 2005-ös csúcsot követően napjainkig a munkanélküliek aránya folyamatos csökkenést mutat, alig jelentős az eltérés a 2008-2009-es válság idején, ami 2012-re a keleti részen 11,9%-ra, míg nyugaton 6,6%-ra csökkent, ami összességében 7,6 %-os munkanélküliséget jelent, azaz 2,89 millió embert.<sup>8</sup>

A keresőképes emberek, a foglalkoztatottakból, a munkanélküliekből és az úgy nevezett csendes tartalékból (Stille Reserve) állnak. Míg a foglalkoztatottak száma és a regisztrált

---

<sup>7</sup> <http://www.deutsche-sozialversicherung.de/de/unfallversicherung/versicherte.html>

<sup>8</sup> <https://www.destatis.de/DE/ZahlenFakten/Indikatoren/LangeReihen/Arbeitsmarkt/Arb003.html>

munkanélküliek száma viszonylag követhető, addig akik kiestek, vagy be sem kerültek a munkaügyi központ látóterébe, akkora arányt képviselnek, mely a munkanélküliségi rátát meglehetősen befolyásolni tudja. Egy 2007-es vizsgálat szerint a munkaügyi központ látókörén kívüliek (sem nem foglalkoztatott, sem nem munkanélküliek) nagysága 1,3 millió fő<sup>9</sup>, miközben a munkanélküliek aránya abban az évben 3,76 millió fő volt<sup>10</sup>.

A csatlakozást követő évek munkanélküliségi adatai 2005-ig mutatnak növekedést, melyet követően folyamatos csökkenés tapasztalható. Ebben szerepet játszhat a 2005-től mind a mai napig jelentős kritikákat kapó, a munkanélküli segélyt a szociális segéllyel összekapcsoló ún. Hartz IV (ALG II., azaz munkanélküli segély II.), mely egy „létminimumot” létesített a korábbi munkanélküli segély és szociális segély helyett, emellett különböző feltételeket állított az igénybe vevők irányába. A SGB II. (Szociális törvény II. könyv) taglalja részletesen a szabályait.

Az ALG I-re (munkanélküli segély I.) függ a munkanélküliséget megelőző 24 hónapban foglalkoztatásban eltöltött időtől, illetve az életkortól, legfeljebb 66 éves korig igényelhető<sup>11</sup>.

Biztosításban töltött foglalkoztatás időtartama	Betöltött életkor	Munkanélküli segély időtartama
12 Hónap		6 Hónap
16 Hónap		8 Hónap
20 Hónap		10 Hónap
24 Hónap		12 Hónap
30 Hónap	50-dik életév	15 Hónap
36 Hónap	55-dik életév	18 Hónap
48 Hónap	58-dik életév	24 Hónap

Nagysága: az éves bruttó bevétel osztva 365-tel, amiből kivonásra kerül a 21%-ot kitevő társadalombiztosítás, illetve a tartományoktól és adóosztályoktól függő jövedelemadó és a szolidáris adó. A fennmaradó összegnek kell venni a 60 illetve 67%-át, attól függően, hogy van-e gyermek a háztartásban, majd osztva 30-al függetlenül a naptári napoktól már meg is kapjuk, hogy ki mennyi munkanélküli segélyt kap legfeljebb 1, idősebbek esetén 2 évig. Ez az online kalkulátorok szerint olyan nettó 40-50% bevételcsökkenést jelent az azt megelőző keresethez képest.

<sup>9</sup> <http://www.bpb.de/nachschlagen/zahlen-und-fakten/soziale-situation-in-deutschland/61727/verdeckte-arbeitslosigkeit>

<sup>10</sup> <https://www.destatis.de/DE/ZahlenFakten/Indikatoren/LangeReihen/Arbeitsmarkt/lrarb003.html>

<sup>11</sup> § 127 SGB III. Szociális Törvény, III. könyv

Az ALG II:-re (munkanélküliségi segély II.) jogosult, aki betöltötte a 15. életévét, állandó jelleggel Németországban él, és **rászoruló**, azaz aki saját erőből nem éri el a fenntartásához szükséges összeget (de munkaképes, azaz napi 3 órát képes dolgozni). Az ALG II. az ALG I. mellé is jár, amennyiben az annyira alacsony összegű. Ez az összeg egyébként egyedülállóként havonta 382 Euro-t tesz ki (2013.01.01-től). Ez az összeg házastársak, párok (345 Euro), illetve gyermekek esetén eltérő nagyságú (224-289 Euro között a gyermekek korától függően per fő). Az igénybe vevők száma évről évre csökken.

Év:	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Millió (fő)	4,98	5,39	5,27	5,01	4,9	4,89	4,61	4,44

2008-ban a havi létminimum-számítás a következőkből állt<sup>12</sup>:

	<b>Euro</b>
1 Élelmiszer, alkoholmentes italok	128,46
2 Alkohol, dohány, drog	0,00
3 Ruházat, cipő	30,40
4 Lakás, energia és karbantartás	30,24
5 Berendezés, háztartási gépek és tárgyak	27,41
6 Egészségápolási cikkek	15,55
7 Közlekedés	22,78
8 Hírekhez való hozzájutás	31,96
9 Szabadidő, szórakozás, kultúra	39,96
10 Képzés, iskola	1,39
11 Vendéglátás igénybevétele	7,16
12 Egyéb tárgyak és szolgáltatások	26,50
<b>Összesen:</b>	<b>361,81</b>

A létminimumhoz lakhatási és rezsitámogatás vehető igénybe, melynek nagysága tartományonként eltérően állapítja meg, hogy személyenként mekkora a maximálisan „elvárt” lakásnagyság<sup>13</sup>, és ennek megfelelően a helyi adottságok figyelembevételével az optimális rezsifelhasználás illetve annak költsége. Így például Berlinben az egy háztartásban élők a következő támogatást kaphatják<sup>14</sup>:

<sup>12</sup> [Az SBG II. könyvének 28.§ 5. kiegészítése](#)

<sup>13</sup> A körülbelüli értékek 1 személyre 45m<sup>2</sup>, 2 személyre 60 m<sup>2</sup>, minden további személy esetén 15 m<sup>2</sup>-el növelt terület.

<sup>14</sup> [http://www.berlin.de/sen/soziales/berliner-sozialrecht/land/av/av\\_wohnen.html](http://www.berlin.de/sen/soziales/berliner-sozialrecht/land/av/av_wohnen.html)

### Háztartásban élők Lakhatási támogatás

(fő)	rezsivel
1	378 €
2	444 €
3	542 €
4	619 €
5	705 €
Minden további személy esetén	+ 50 €

A munkát keresők az ún. JobCenterekkel (Arbeitsagentur) tartanak fel szoros kapcsolatot, melyek a munkaerő-piaci reintegráció, mint elsődleges cél mellett magát a szolgáltatáshoz jutás elbírálását, támogatását végzik. Emellett olyan egyszeri támogatást is nyújtanak, mint a lakás egyszeri felszerelése, vagy terhesség esetén az újszülött egyszeri felszerelése.

Amennyiben az igénybe vevő a keresőképességének „javítása” érdekében speciális igényeket támaszt, ennek kielégítéséhez hozzájuthat pszichoszociális tanácsadáshoz, adósságkezeléshez, drog és egyéb szenvedélybeteg tanácsadáshoz, segítséget kaphat közös háztartásban élők ellátásához legyen az kiskorú, fogyatékkal élő avagy ápolásra szoruló. Ezen feladatok ellátásáért a Kerületi hivatalok (Bezirksamt) a felelősek.

Amennyiben az ügyfél nem képes a SGB II: könyv általi feltételeknek megfelelni, úgy a SGB XII: könyv szerinti különféle szociális segélyt veheti igénybe, hiszen bevétele annyira alacsony, hogy jogosulttá vált a következőkre. Létfenntartást segítő támogatás, öregségi és keresőképtelenségi alapbiztonság megteremtése, 65 év feletti és 18. életévet betöltött csökkent munkaképességűek számára, betegbiztosítás azt megfizetni nem tudó, ám a feltételeknek megfelelő ügyfelek számára, ápolási segély. Különleges szociális nehézségek megoldásában való segítség, azaz pl. **lakástalanok**, börtönviselt emberek számára.<sup>15</sup>

Egy-két érdekes adalék a Hartz IV-rel kapcsolatban. A rászorultság nemcsak a munka, a bevétel hiányát jelenti, hanem az addig megszerzett „vagyon” bizonyos szintű felélését is megköveteli. Az autóját például megtarthatja a tulajdonos, DE csak ha értéke nem haladja meg a 6000 Eurot. Az ingatlanát abban az esetben tarthatja meg valaki, amennyiben lakja ÉS nem haladja meg az „elvárt” nagyságot, ami lakás esetén 120 m<sup>2</sup>-t, ház esetén 130 m<sup>2</sup>-t jelent.

---

<sup>15</sup> <http://www.berlin.de/sen/soziales/sicherung/sozialhilfe/index.html>

Egyéb esetben el kell adja az ingatlant, vagy megszűnik a jogosultsága. Megtakarítások esetén élethevenként 150 Euro , DE maximum 10.050 Euro ”fel nem élése” megengedett.

Mindenképpen érdekesnek találom a rendszer felépítését, ugyanakkor egy csomó dolog nem világos számomra, a kapcsolattartás a munkaügyi központokkal, illetve az egész folyamat időtartama, tartalma, kimenetele. Az interneten található oldalak nagyrészt az igénybevétel feltételeiről, és – németek lévén nem meglepő – a pénzügyi vonzatait taglalja. Több honlap a rendszerrel szembeni fellépés lehetőségeit, a benne rejlő lehetőségeket és az igénybe vevők védelmét szolgálja. Nem világos az ún. 1 Euro állások, a minijobs-ok bevezetésének rendszere, a családokra vonatkozó hatása, látván fentebb az igénybevevők viszonylag magas számát.

### **Hajléktalanság – otthontalanság – Németország**

Az 1970-es évektől kezdve beszélnek a szakemberek a hajléktalanságról, lakástalanságról, melynek okaiként az alábbiakat tartják: munkanélküliség, válás, bérleti díj elmaradás és kilakoltatás, biztosítások meg nem fizetése, ezek feltételeinek be nem tartása, együttműködés hiánya, pszichés betegségek, szenvedélybetegségek, börtönviseltség. Gyermek és fiatalok esetében a család lakhatási nehézségei, menekülés az erőszak és a zaklatások elől, menekülés a folyamatos családi konfliktusok elől, szökés gyermekotthonokból, folyamatos pénztelenség a családban.

Azért is emelik ki a fiatalokat és az őket veszélyeztető okokat, mert ugyan statisztikai adatok nem állnak rendelkezésre, de egy 2006-os vizsgálat alapján a lakástalanok mintegy 11 %-a gyermek.

A Wohnungslos kifejezés lakástalant jelent, „definíciója” alapján nem rendelkezik lakásbérleti szerződéssel<sup>16</sup>. Ez a magyar értelmezés szerinti hajléktalanoknál egy nagyobb kört jelent, mindazokat, akik a ki vannak téve annak a veszélynek, hogy utcára kerüljenek. Így az intézményekben lakók, az SGB értelmében állam által fizetett lakhatásban részesülők, a panziókban élők, de ide vehetők a menekültszállásokon élők is.

Mivel nincsenek hivatalos statisztikák arról, hogy kik és mennyien hajléktalanok Németországban, ezért a BAG Wohnungslosenhilfe szervezet különféle vizsgálati módszerekkel próbál megközelítő számadatokkal szolgálni a lakhatásukban veszélyeztetett

---

<sup>16</sup> [2008-ban a háztartások 13,3%-a élt csak saját tulajdonú lakásban](#), többségében a lakásbérlet a jellemző.



emberekről. Figyelemmel kísérik a lakás- és munkaerő-piaci változásokat, a bevándorlási adatokat, a szociális segély iránti igények nagyságát, illetve a regionális statisztikákat, melyekből vonnak le következtetéseket a nagyságrendekre vonatkozólag. Az érintetteket 3 csoportra osztják: egyedülálló lakástalanokra, többszemélyes háztartásokra illetve bevándorlók átmeneti szálláshelyein élőkre.<sup>17</sup>

A rendelkezésre álló számok azt mutatják, hogy 2008 és 2010 között drámai növekedés következett be. 2010-re a hajléktalanságban élők és veszélyeztetettek száma a 2008-as 330.000-ról kb. 354.000-re növekedett. Ebből a hajléktalanok száma 227.000-ról 248.000-re, (a veszélyeztetettek száma 103.000-ról 106.000-re növekedett). Ez a szám ráadásul 2009-ben 237.000 volt, tehát az évi 10 %-os növekedés sokkoló.

Egyedülállók esetén a (2008: 132.000 fő; 2009: 145.000 fő; 2010: 152.000 fő) növekedés 15 %-os, míg a többedmagukkal élők esetén ez a növekedés csak 3%-os. Az egyedülállók és többedmagukkal élők aránya 38-62% (nincsenek benne a bevándorlók).

2010-re kb. 22.000 ember élt közterületen, ami szintén 10 %-os növekedést jelent 2008-hoz képest.

A keleti részen 30.000-re, míg nyugaton 216.000 főre teszik az otthontalanok számát, ami viszont jó hír, hogy a bevándorlók közül immáron mindössze 2000 fő számított otthontalannak.

A nemek aránya a következő: gyermek 10% (25.000 fő), nő 26% (64.000 fő) és férfi 64% (157.000 fő). A nők aránya egyedülállóként szintén 26%-os, ami 40.000 nőt jelent.

A növekedést a szervezet<sup>18</sup> 3 pontban látja: a bérleti díjak emelkedésében, főleg azon lakástípusok esetén, amit az igénybe vevők meg tudnak fizetni, mivel egyre több település adta el saját ingatlanait magánbefektetőknek. Másik ok a munkaerőpiacon megjelenő tartós válság, minek okán folyamatos elszegényesedés tapasztalható. Végző soron a Hartz IV. szociálpolitikai melléfogásainak köszönhetően, melyekkel a lakhatási költségeket átalányosították. A szervezet a gazdasági folyamatok figyelembevételével 2015-re 10-15%-os emelkedést prognosztizál.<sup>19</sup> Eközben a Német Kormány 2012-ban elutasította azon statisztikai adatok gyűjtésének lehetőségéről szóló kérést, amivel a lakhatásukban veszélyeztetettekről érdemi adatokat kaphatnának.<sup>20</sup>

---

<sup>17</sup><http://bag-wohnungslosenhilfe.de/index2.html>

<sup>18</sup> Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe e.V.

<sup>19</sup><http://bag-wohnungslosenhilfe.de/index2.html>

<sup>20</sup> <http://bag-wohnungslosenhilfe.de/presse/pa.phtml?ID=20120809>

Németországban nincs a hajléktalan emberek ellátásáról szóló törvényi rendelkezés. A SGB XII. könyv alapján a „különleges szociális nehézségekkel küzdő személyek” számára nyújtható támogatások alatt kezelik a hajléktalan embereket. Ennek megfelelően nem is lehet meghatározni, hogy mely településen milyen típusú ellátás található. Leginkább az igények mentén jönnek létre intézmények, melyeket nagyrészt egyházi szervezetek hoznak létre, kisebb részt önkormányzatok.

A krízisellátást a XIX. századig vezetik vissza, amikor is a rendvédelem alá tartoztak azon személyek, akiket „közrend elleni zavarkeltés” címszóval lehetett ellátni. Évtizedek során ebből alakult ki, hogy minden település figyeljen azokra, akik ilyen bajba kerültek, azaz lássa el őket. Ez alatt főleg a közterületen tartózkodók ellátását értjük. Települések kötelezettsége szükség esetén fenntartani szálláshelyeket. Emellett nagyon erős az önkéntes szektor (alapítványi, egyházi fenntartású) megjelenése illetve a speciális igények kielégítésére szakosodott szolgáltatások: orvosi szolgálatok, pszichiátriai szolgálatok, krízisautók. Természetesen ide tartoznak az utcai gondozó szolgálatok, melyek szinte minden nagyvárosban léteznek, továbbá a nálunk nappali melegedőként ismert napközbeni tartózkodást biztosító intézmények, ebből olyan 80-100 db lehet országszerte, valamint népkonyha jellegű intézmények olyan 400-as nagyságrendben szintén országszerte. Pontos számot nem lehet tudni, az biztos, hogy a nagyvárosokban sokkal szervezettebb formában működnek a krízisellátás intézményei, szemben a kisebb városokéval, amire az írás fel is hívja a figyelmet, mint a fejlődés útja.<sup>21</sup>

A berlini szenátus 30 éve folyamatosan támogatja azokat az alacsonyküszöbű ellátásokat, mellyel a hajléktalan személyek lehetőséget kapnak, hogy visszakerüljenek a normál ellátásokba. Célcsoportként a következőket jelölték meg:

- Hajléktalan családok és egyszülős családok
- Egyedülálló hajléktalan férfiak és nők
- Utcán élők
- Szenvedélybetegek és pszichiátriai ellátásra szorulóak
- Hosszú ideje, erősen leépült hajléktalanok
- Ápolásra szoruló hajléktalan emberek.

Leginkább a közterületen élőket és a lakásvesztéshez legközelebb állókat célozták meg.

---

<sup>21</sup> [http://feantsa.horus.be/files/urgence\\_sociale/rapports%20nationaux/Germany\\_DE.doc](http://feantsa.horus.be/files/urgence_sociale/rapports%20nationaux/Germany_DE.doc)

A város 6 különböző területre osztva 11 befogadó 15 tanácsadó, támogató, ellátóhelyet üzemeltet. Ezen szolgáltatások egyszerűen, név és minden további feltétel nélkül vehetők igénybe.

A területek a következők:

Tanácsadó helyek

Utcai szociális munka

Egészségügyi szolgáltatások, mozgó orvosi rendelés

Vasúti szolgálatok

Éjjeli menedékhelyek

Krízistelefon, adatok.

A telente működő Krízisvonal gyűjti össze kerületenként a lehetőségeket és nyújt információt a kihasználtságokról.<sup>22</sup>

A következő típusú ellátásokra kötnek keretmegállapodást (a SBG XII. § 67 alapján)

Lakásmegegyezés, lakáshoz juttatás (72WUW)

Támogatott egyéni lakhatás (72BEW)

Támogatott csoportos lakhatás (72BGW)

Támogatott csoportos lakhatás lezárt terápia utáni volt drogosoknak (72DBW)

Átmeneti szállás (72UGH)

Krízisszállás (72KRI)

Lábadozó (72KST)

SBG XII. § 75. 3. bekezdés alapján kb. 50 együttműködő szolgáltatóval sikerült megegyeznie a városnak.<sup>23</sup> Erről ennél részletesebben a gyakorlat ideje alatt kívánok foglalkozni.

Az intézmény, amellyel kapcsolatba fogok kerülni Berlin egyik meghatározó hajléktalanellátó intézményrendszere a GEBEWO gGmbH. 1993-ban hozta létre 3, a hajléktalan-ellátásban korábban éveket eltöltött szakember. Olyan alacsonyküszöbű ellátást akartak létrehozni, melyek hatékonyabban, a szükségletekre reflektálva segítik az otthontalanokat. 1995-re bejegyezték első ingatlanukat, a Haus Grabbealle-t, ami egy 24 férőhelyes intézmény, melyre még adott évben Land Berlin együttműködési szerződést kötött, majd még az évben kimondták a közhasznúságát. 1995-től kezdve meghatározó elemévé vált az ellátásnak, annak minőségi mivoltát mindannyian elismerték, 1998-ban átvették az evangélikus egyház által működtetett menedékhelyet, az Epiphaniën-t, aminek köszönhetően közelebbi kapcsolatba

<sup>22</sup> <http://www.berlin.de/sen/soziales/zielgruppen/wohnungslose/>

<sup>23</sup> [http://www.berlin.de/sen/soziales/vertraege/sgb12/ko75/brv\\_anlage5.html](http://www.berlin.de/sen/soziales/vertraege/sgb12/ko75/brv_anlage5.html)

kerültek az evangélikusok által működtetett „Téli krízis” programmal. Több egyházi hajléktalanellátóval való szoros együttműködés okán tagjává vált a DWBB-nek, ami a diakónikusok hajléktalanellátó szervezete. A szakmában erős utógondozói munkát végző intézményként és a krónikus szenvedélybetegekkel való munka eredményeképpen 1999-re sikerült egy további intézményt megnyitniuk a Haus Langhans-ot, 15 férőhellyel. A csekély férőhelyszámra hivatkozva döntöttek egy újabb szenvedélybeteg létesítmény létrehozásáról 21 férőhellyel, mely 2001-től mint szerződött partner, Haus Schöneide név alatt nyitott ki. 2002-ben megpályáztak és nyertek egy első befogadót, Die Teupe-t, mely 150 férőhellyel nyitott ez év augusztusában.

A szenátussal való egyetértésben 2003-ban bezárt az Epiphaniengarten, aminek ellentételezéseként az év végén megnyitják Berlin-Mitte-ben a női menedékhelyet. 2004 sem múlt el bővítés nélkül, a Hotel Schöneide 9 férőhellyel bővült, miközben Charlottenburg városrészben megnyílik a Seeling Treff, az első melegedőjük. Schöneide-ben megnyílik a Brückeladen, ahol határtalanul lehet kreatívkodni. 2005-re a Hartz törvényeknek köszönhetően újabb lehetőség nyílik Brandenburgban a Luise Lakóprojekt, majd az év végére egy családi intézmény a Tangersdorfer Feriencamp 88 férőhelyen kezdte meg működését. 2006-ra a Haus Langhans létrehozott egy 5 fős terápiás lakóközösséget, majd egyre több MAE-projekt veszi kezdetét (Maßnahmen mit Aufwandsentschädigung), melyek a régóta munkanélküliek számára készségeik és tudásuk ébren tartásáról szólnak. Ilyen jön létre a Luise projektben és a Teupe-ban. 2007-ben adományok segítségével egy művészi projekt keretében „legyen miénk a legszebb szálló a világon” veszi kezdetét. 2008-ban a női férőhelyek hiányára adott válasz Berlin-Mitte városrészben a FrauenbeDacht, ahol lakhatáson túl tanácsadással is foglalkoznak. Majd újabb MAE projektek következnek 2008-ban Charlottenburg-Wilmersdorf területén egy ruha és bútorraktár, majd 2009-ben Neukölln-ben szintén egy. 2009-re a szervezet különféle tevékenységi köre nagyon sokoldalúvá vált, így hajléktalanellátás, szenvedélybeteg ellátás, nők ellátása, ifjúságvédelem és foglalkoztatás címszó alatt találjuk, amire kíváncsiak vagyunk. A 15 éves működés eredményeképpen egy olyan soklépcsős intézményhálózatot hozott létre, mely meghatározza Berlin hajléktalanellátását. 2011 márciusában Charlottenburg-Wilmersdorf városrészben egy 90 férőhelyes menedékhelyet pályáztak meg, ami ASOG<sup>24</sup> előírásainak felel meg. További szolgáltatásbővítések valósultak/nak meg a SGB XII. 53§-a alapján, mely a támogatott egyéni lakhatást célozza meg. Ilyen lakás van Pankow, Mitte és Neukölln-ben.

---

<sup>24</sup> Allgemeines Sicherheits und Ordnungsgesetz – Közrend és közbiztonsági törvény

Szakmai gyakorlatom során elsősorban a GEBEWO által működtetett intézményeket szeretném meglátogatni. Az első befogadó/ menedékhelyet a Teupe-t, a Forckenbeck-et, hogy az utcáról való bekerülést követően, vagy közben mennyire kell végigjárni a lépcsőket, vagy kimaradhatnak-e ezek a lépcsők. Vagy egyáltalán nincsenek is lépcsők, csak intézmények, amik az ügyfelekkel való együttműködés függvényében segítenek kilépni az otthontalanságból. Szeretném látni és beszélgetni a szociális munkásokkal, hogy vajon melyikünk ügyfelei motiváltabbak, kinek van esélye kikerülni, és kinek nem. Mondom ezt annak függvényében, hogy nem olvastam egyelőre az intézményi beszámolóikat, de az eddig elolvasottak alapján az az érzésem, hogy nagyobb eséllyel indulnak a társadalomba való visszailleszkedés rögzös útján.

Érdekel, hogy mitől tudott a GEBEWO 15 év alatt az alapító 3 fő helyett jelenleg 260 alkalmazottal meghatározójává válni a berlini ellátásnak. Hogy kik a többiek? Milyen a kapcsolat az egyéb hajléktalanellátóval, ugyanis a Kältehilfe-Telefon (kvázi, mint a Menhely Diszpécser) és a téli kiadványuk feltételez egyfajta együttműködést az alapszintű ellátások között. Feltételezem, hogy a téli ellátás szervezése ideje alatt nem leszek már Berlinben, de szeretnék olyanokkal beszélni, akik viszont szervezik, csinálják. Mi alapján, kik, milyen szakmai elvek mentén járnak el? Merthogy ott is van és lesz tél minden évben, s gyaníthatóan melegebb sincs, s egy akkora országban, mint Németország a 2012/13-as télen mindösszesen 11 (!) eset fordult elő – ebből Berlinben 1 fő -, melynek áldozatai (feltételezhetően) hajléktalanok voltak<sup>25</sup>. Ez minek köszönhető, az utcai szociális munkának, a törvényi szabályozásnak? Szeretnék találkozni utcai gondozó szolgálattal, de ahogy láttam a GEBEWO nem tart fenn ilyet.

Szóval szeretném átlátni az ellátás vertikális felépítményét, kezdve az utcai ellátástól, a menedékhelyeken keresztül az átmeneti jellegű ellátásokig. A törvényi szabályozást.

Érdekel, hogy mi történik a nem németekkel, a bevándorlókkal, a menekültekkel.

---

<sup>25</sup> <http://www.bag-wohnungslosenhilfe.de/presse/pa.phtml?ID=20130327>

## És akkor elkezdődött...

2013 július közepétől szeptember közepéig vagyok Berlinben, hogy megismerjem az „ellátást”. Volt másfél napom berendezkedni, felmérni a környezetet, az anyaintézményem elérhetőségét, megközelíthetőségét. Mivel bringával terveztem elsősorban közlekedni, tettem egy rövid túrát, elképzeltem, hogy mi fog történni az elkövetkező hetekben. Így visszatekintve nem egészen úgy történt minden, ahogy gondoltam, előfeltételezéseim nagy részét nem a koncepcióm szerint sikerült magamba szívnom - persze honnan is tudhattam volna, hogy a „rencser” ennyire különbözik -, hanem ahogy az intézmény érdekei kívánják. Hetekbe telt levetni a magyar gondolkodást, elengedni, és befogadni az elsőre, másodikra és harmadszorra sem meg nem értett felépítését a szociális hálónak (sajnos nem elég olvasni, még eredetiben sem). Ahogy a berlini főnököm az első héten mondta, lassítsak kicsit, ne akarjak mindent megtudni azonnal az első héten. Csak figyeljek ;) Hát így tettem! Minden munkanap egy laza 12 km-es bringázással kezdődött és fejeződött be. Berlin igazi bringabarát hely<sup>26</sup>, figyelnek az emberek egymásra, nem a közlekedésben feleslegesen részt vevő elemek, mint gondolják sokan Budapesten.



## Erstaufnahmeheim/Clearingstelle Forckenbeckstr. / Az Elsőbefogadó, ami nem is az, aminek látszik



Kezdeném azzal, hogy ilyen típusú intézmény nem létezik Magyarországon. Van ugyan első befogadónak nevezett valami, de nem tudom és akarom összevetni vele, mert véleményem szerint az valami mást takar. A megnevezéséhez hozzá szokták tenni még, hogy alacsonyküszöbű, amiről megint csak

<sup>26</sup> <http://www.berlin.de/tourismus/fahrradtouren/>

emlékeim szerint más az elképzelés (vagy a megvalósítás) otthon, ezért is szorul magyarázatra, hogy itt mit értenek alatta. Nagyon fontosnak tartják a tú éles definíciókat, mert ez alapján tudnak csak úgy működni, ahogy azt a vezető elvárja. Illetve ezen definíciók mentén gyakorlatilag mindenre tudja az itt dolgozó a választ. Ezért is tartotta fontosnak megjegyezni vezetőm rögtön az első napon, hogy a nyelv kellő ismerete elengedhetetlen a szociális munka minőségi elvégzéséhez. Aki ismeri is egy kicsit a német nyelvet tudja, hogy ha valamiben, akkor a szóösszetételekben és rövidítésekben (is) nagyon erős Németország. Az első hét nagyjából ezen szavak felfogásával, értelmezésével telt, amellet, hogy természetesen a napi működést próbálták elmagyarázni egy külső szemlélőnek – ami szerettem volna lenni -, de be kellett lássam ennél többre lettem hivatott, Praktikant lettem, azaz gyakornok. Hogy miért is, magam sem tudom, de mivel az intézmény lehetőséget biztosít gyakornokoknak, hogy felsőfokú tanulmányaik előtt a szükséges időt<sup>27</sup> akár ezen a helyen is eltölthessék, ezért elég részletes képzési tervük van erre vonatkozólag, illetve magának a rendszernek a megismerésére. Ezt a későbbiekben még majd részletesebben kifejtem. Az egyetlen szépséghibája a dolognak, hogy az intézményben dolgozók közül nekem volt a leghosszabb hajléktalan-ellátásban töltött tapasztalatom – bár valóban bizonyos részei összehasonlíthatatlanok a magyar rendszerrel.

Tehát egy alacsonyküszöbű intézménybe kerültem, mely azt jelentette, hogy egyrészt az ASOG törvényi szabályozás értelmében működik<sup>28</sup>, másrészt a bekerülésnél nem szempont a beutalt ember pszichés állapota, alkohol-abúza, droghasználata, amennyiben azok



meglétével is sikerül bizonyos szabályok betartása<sup>29</sup>. A pszichés állapothoz annyit azért hozzátennék, hogy nyilván aktív ellátást ill. zárt osztályos ellátást nem igénylő, ugyanakkor gyakran pszichiátriai kezelés alatt álló ügyfelekről szól itt a dolog, akik amúgy önálló életvitelre képesek, hajlandóak, de lakókörnyezetük például jelezte a hivatal felé adott esetben, hogy önállóan nehezen képesek kijönni embertársaikkal és viszont.

<sup>27</sup> A szociális munkás bachelor képzés esetén a tanulmányokat megelőzően 6 hónap időtartamban.

<sup>28</sup> ASOG Allgemeines Gesetz zum Schutz der öffentlichen Sicherheit und Ordnung in Berlin –Berlin közbiztonsági és közrendvédelmi törvénye. Ezt is majd részletezem.

<sup>29</sup> Házi rend tartalmazza a hogyan, lásd a későbbiekben

## A két ház

Az intézmény Berlin Charlottenburg-Wilmersdorf kerületében található, metrótól, hévtől 5 perc sétával kényelmesen elérhető, hobbikertes, kicsit ipari negyedes, csendes környéken. Szomszédságában egy fitness-komplexum, valamint hobbikertek, mögötte egy strand található. A két házból álló ligetes telek az utcától egy jelképes kerítéssel van elválasztva, de két oldalról mind autóval, mind gyalogosan szabadon bejárható és folyamatosan nyitva áll. Az épület előtt egy homokozó és 2 hinta található, hogy a kisgyerekek szabadon játszhassanak, továbbá padok, asztalok. A két épület közel 100 éves múltra tekint vissza, akkoriban a közelben található hőerőmű dolgozóinak és irodáinak adott otthont<sup>30</sup>. Az egyik épület földszinti részében található az iroda, a ház többi része ad otthont a családoknak, pároknak. Ezen részen 32 szoba található, melyek minimum 2 ágyasak, de van köztük nagyobb család befogadására is alkalmas, maximum 3! ágyas szoba is.

Amennyiben nagyobb család érkezik, úgy értelem szerűen több szobában kerülnek elhelyezésre. Minden lakrészben egy család/pár lakik, emeletenként – mivel 2 szárnyra osztható az épület – 1-1 konyha és 1-1 vizesblokk áll rendelkezésre. Ezen felül emeletenként plusz 1-1 WC. A szobákban mindenki számára biztosítanak ágyat ágyneművel, egy asztalt székekkel, és személyenként zárható szekrényt, továbbá 1 darab hűtőszekrényt. Amennyiben szükségét érzik úgy evőeszközt, tányért, poharat, edényt az adományok függvényében igényelhetnek a lakók. A másik épületben kizárólag férfiak laknak, 37 darab 1-2 ágyas szobákban. A



közös helyiségek színvonala az otthonival vethető össze, inkább kicsinek és nem annyira jól felszereltnek mondható. Beszélgetéseim során kiderült, hogy ebben elég tudatosan járnak el, a színvonalat nem akarják emelni, ugyanis a fejlesztéssel párhuzamosan az itt tartózkodás ideje megnőne, ami nem lehet cél. A szobákat a lakók, a közös helyiségeket alkalmazottak takarítják minden reggel.

<sup>30</sup> <https://www.berlin.de/ba-charlottenburg-wilmersdorf/bezirk/lexikon/kraftwerk-wilmersdorf.html>



## **Bekerülés**

Az intézménybe való bekerülés oly módon történik, hogy a szolgálat minden reggel lejelenti a kerület szociális osztályára (Bezirk Charlottenburg Sozialamt), illetve a városi BUL (Berliner Unterbringungsleitstelle)<sup>31</sup> felé az üres férőhelyeket és amennyiben bármelyik hivatalt megkeresik azzal, hogy márpedig lakástalanokká váltak, azonnal felhívják az otthont és lefoglalják telefonon, faxon az adott férőhelyet. A fő kérdés mindig az, hogy adott férőhelyet ki fogja finanszírozni, ezt általában a Jobcenter, esetenként az egyén (amennyiben bevétele lehetővé teszi<sup>32</sup>) állja. Hogy mennyi időre, arra nem kaptam választ, mert teljesen eltérő ideig finanszírozódnak az ügyfelek által igénybe vehető idő, pontosabban nem az idő van korlátozva, hanem a finanszírozóval való rendszeres találkozás. Ez általában 2 héttől akár 6 hónapig is terjedhet. Azt gondolom, hogy minden kerületben a szociális osztályon dolgozó szociális kolléga méri fel, hogy ki mennyire „rászoruló”. Tehát az intézmény tudja, ha valaki érkezni fog, előkészíti a felvételhez szükséges iratokat, a szobakulcsot. Az utcáról nem lehet csak úgy bejönni. Az igénybevevők mindenképp legálisan az országban tartózkodók kell, hogy legyenek, külföldi állampolgárokat, vagy tartózkodásával rendelkező, menekült státuszúakat (Asyl) nem fogadnak. A papír, amivel a jelentkezők jönnek, tartalmazza a finanszírozás idejét, melynek lejártá előtt a lakókat levélben értesítik a lejáratáról, amit követően pár napjuk van a következő időszakra vonatkozó finanszírozás igazolását szolgáló papírt beszerezni, mely egyébként a férőhely azonnali megszűnésével járhat.

## **Feltételek, felvételi:**

Miután a finanszírozást igazoló papírt leadta az ügyfél, kerül sor magára a felvételi procedúrára, amit kizárólag a szociális munkás végezhet. Hogy kihez ki kerül, általában a kinél jelenik meg alapján dől el. Augusztus 1-vel érkezett a 3. szociális munkás, az előző gyermeket váró kolléga helyére, addig viszont fejenként több, mint 40! ügyféllel kellett foglalkozniuk. Mindegyik szociális munkás 27 órában teszi a dolgát, ami 70%-os munkaidőnek felel meg. Tehát a felvételihez beülnek egy irodába, ahol a szociális elmondja, hogy milyen iratokat kell kitölteni, aláírni, elfogadni. 3 fontos feladata van az ügyfélnek, amit az első héten el kell, hogy intézzon: a lakcímbejelentés a posta és egyéb hivatalos ügyek

---

<sup>31</sup> Ez a hivatal intézi a menekültek, zsidó bevándorlók, visszatelepülő német nemzetiségűek esetén az esetleges közösségi elhelyezéseket.

<sup>32</sup> Tapasztalatom szerint pszichés problémákkal küzdők, vagy idősebb, nyugdíjjal rendelkezők tartoztak a saját maguk által finanszírozók közé.

intézése miatt, egy tüdőszűrő igazolás, csak beköltözéskor, illetve a kulcs utáni kaució, melynek ára 10 euró. Az egész intézmény egy *kulcsrendszer*t használ, melyben minden 1 kulccsal nyitható, s attól függően, hogy lakó, vagy takarító, vagy szociális állományhoz tartozik valaki, nyílik lehetőséged egyre több ajtó kinyitására. Nekem olyan kulcsom volt, ami mindent visz. Elég borsos ára van mondjuk a rendszernek, amennyiben elhagyjuk a kulcsot, úgy 33 Eurót kell letenni, a másolása csak központilag lehetséges, a MisterMinit-ben nem. Ezt követően az együttműködés (szerződés) kerül aláírásra, majd a házirend, a meghatalmazás, melyben az ügyfél felruházza a szociális munkást azzal a joggal, hogy ügyében eljárjon, nevét, adatait bizonyos hivatalok irányába használhassa. Felvesz egy heveny kérdőívet az ügyfél aktuális állapotáról, beleértve a munkaerőpiaci, egészségi, függőségi viszonyait. Számomra azért tűnt hevenynek ez a dolog, mert több ízben egyszerűen nyelvi akadályok léptek fel. Elképzeltetlenné tűnik, hogy mit is csinálnak, amikor nincs közös nyelv. Ugyanakkor ez sosem volt kizáró ok a felvételnél.

### **Házirend, kitiltás**

Akárcsak otthon, itt is ez szabályozza az életet a szállón, és akár hisszük, akár nem, annak ellenére, hogy alacsonyküszöbről van szó, létezik a kitiltás itt is. S még csak rajta sem kell kapják az egyént, elég a tanúk meghallgatása ahhoz, hogy úgy döntsenek nem kívánatos egy személy. A hogyanokban vagyunk megint csak mások. A házirend tartalmaz minden fontos, lakókat, szállót érintő dolgot, úgy mint például a szobákban mindennemű szer használata engedélyezett, DE! a közös helyiségekben és az udvaron viszont tilos. Ugye mindaddig senkit nem érdekel, hogy mennyire rúgysz be, vagy vagy beállva, míg azzal másokat nem zavarasz. Elfogadják, hogy függő vagy, majd ha megérsz arra, hogy le akarsz szokni, megkeresed a szociális munkásod és kerestek elvonót. Ha viszont nem tartod be a házirendben foglaltakat, akkor figyelmeztetnek, majd ha ezek ellenére sem változtatsz a dolgaidon, segíteni fognak minden eszközzel, hogy ez megváltozzon, de ha így sem sikerül, legvégső esetben nyúlnak a kitiltáshoz, mint eszközhöz. Annak ellenére, hogy alacsonyküszöbű intézményről van szó, a lakókkal való beszélgetések során ők is elítélnék bizonyos viselkedési formákat és a többség azért nem szenvedélybetegből áll, egyszerűen élni akar. Ezért jönnek és nyomják fel folyamatosan a fiatalokat, hogy azok mit hogyan csinálnak, természetesen hangot adva nemtetszésüknek és hogy ezek a szörnyű állapotok milyen „maradandó” lelki és testi (a stresszből adódó) károsodást okoznak náluk. Az otthoni viszonyokat ugye nem kell, hogy párhuzamba állítsam?!

Ami azonban azonnali kitiltást von maga után, az az agresszió minden válfaja, továbbá a szállódíj be nem fizetése. Ebben nem ismernek pardont, ugyanis az egész intézmény léte erre van alapozva. Az intézmény finanszírozhatósága úgy áll össze, hogy minden költséget összeadnak (bérek, dologi kiadások), majd visszaosztják az év minden napjára és 90 %-os kihasználtsággal számolva derül ki, hogy mennyi a napi térítési díj. Jelen esetben ez 13,80 Euró, mely elmondások alapján egyáltalán nem a drága szálláshelyek egyike. Van olyan hely, ahol akár 25 Eurót is kérnek fejenként naponta! Megérne egy külön matekszakkört annak kiszámolása, hogy az akár hotel, de legalábbis hostel árakon dolgozó szálláshelyek léte, a díjak kifizetése kinek éri meg, illetve mitől éri meg ez, mintsem akár hotelben, akár bérleményben lakatni embereket. Ehhez azonban valószínűleg a berlini lakásbérleti rendszert, a Jobcenterek-et, mint finanszírozókat is áthatóbban kéne tanulmányozni. Visszatérve tehát, ha a kihasználtság 90 % feletti, akkor termel a ház, ha nem, akkor veszélybe kerülnek, ezért aztán a határ elérése elég nyomatékosan van kezelve. A lakók nagy részének a Jobcenter fizeti a lakhatását, ezért pusztán be kell menjenek és el kell intézzék, némelyek maguk fizetik, magas nyugdíj esetén pl. A lejárat előtti héten kapnak a lakók egy emlékeztetőt levélben, hogy intézkedjenek, a lejárat utáni napon figyelmeztetőt, hogy ha 3 napon nem intézik el, megszűnik a helyük és a 4. napon amennyiben nincs értékelhető magyarázat, kicserélik a szoba zárját és egyeztetett időpontban jöhet a cucaiért a kedves lakó. S azonnal kezdetét veszi a kiköltözési protokoll, mely során kidolgozott lépések mentén a lehető leggyorsabban kell a szobát újra igénybe vehetővé alakítani, hogy a jó értelemben vett „**biznisz**”, ellátás folyjon. Ennek ideje 1-2 nap. A protokoll maga egy papír (nyilván egy csomó munka volt benne, míg eljutottak ide), melyen a kiköltözésnek egy folyamatábrája található, rajta az összes feladattal, hogy mely részfeladat kinek a dolga, kinek kell továbbítani és miért ki a felelős. Ez számomra maga volt a Kánaán, hogy végre hogyan lehet valamit tök egyértelműen megérteni, csinálni, számon kérni. Tehát az asszisztens menedzseli a projektet és felmegy a takarítókkal, maradt-e személyes holmi a szobában, amennyiben igen, úgy a takarító személyzet az asszisztens jelenlétében mindent összeszed, bezsákol és feliratozva levisz a lakók raktárába. Ezután kitakarítja első alkalommal a szobát. Következik a karbantartó, leellenőriznek mindent, hogy működik-e, nyílik-e, koszos-e, és ennek megfelelően kvázi felújítja a szobát. Aztán újra takarítás, majd szobaátvétel az asszisztens részéről és mehet lejelentésre a szoba. A szobák állapotát próbálják állandósítani, ha kell kimeszelik kiköltözés után, ha kell új matrac kerül bele. A filozófia: olcsóbb azonnal kevesebbet javítani, mint hogy egyszerre kelljen sokat. Persze a 2 házhoz tartozó pincékben akkora és olyan felszerelt

műhely van, hogy gyakorlatilag minden helyben megjavítható. Ahogy elnéztem a karbantartó a talán harmadik legfontosabb kolléga a rendszerben, a működés alapvető pillére.

Visszatérve a házirendre, ez egy 4 oldalas, aláírással elfogadott iromány, mely pontokba szedve részletezi a működést. Úgy áll össze, hogy egy általános részt követően, mely kitér az intézmény típusára, céljára, hogy nem létesít hosszú távú lakhatási megoldást, nem áll rendelkezésre orvosi ellátás, sem bármilyen ilyen jellegű szolgáltatás. Fontos a lakók egymással szembeni kölcsönös elfogadása, a tolerancia, stb. Ezt követi a felvétel és finanszírozás kérdései, a szállón tartózkodás részletei, a kiköltözés módozatai, a tűzesetkori teendők valamint a viselkedési szabályok részletezése. Kötelesek a meglévő fertőző betegségeiket bejelenteni. Dohányozni CSAK a szobákban lehet.

### **Az első team július közepén**

Minden szerdán 11-kor veszi kezdetét a team, melyet bárki vezethet, ha érez magában erőt. Egyébként a vezető teszi mindezt. Lefolyása egy lista alapján történik, mely egész héten a faliújságon lóg és bárki hozzáírhat, ha valami eszébe jut. A team eleje az aktuális témák összegyűjtésével kezdődik, majd az első pont a „tops and flops”, ami a múlt hét eredményeit

tekintve azt jelenti, mi volt a pozitív és negatív az elmúlt héten. Ezt a „quali”<sup>33</sup> követi, ami a munka eredményességét megalapozó, procedúrák, protokollok javítására irányul. Ezek után a gyerekes családokról esett szó, minden szociális munkás beszámolt a hozzá tartozó esetekről, hogy hol tartanak – röviden. Említettek egy esetet, melyben valami külső szervezet segítségével akartak egy



családnak a jobb elhelyezés reményében feljelentést/feljegyzést tenni a szálló ellenében, mire a bíróság felszólította a céget, hogy magyarázza meg és el, hogy a vádak mennyiben állnak, illetve mit tesznek a „szörnyű” elhelyezésen javítandó, mindezt annak reményében, hogy a jelenleginél is jobb környezetet tudnak ezáltal kiharcolni (kollektív azt gondolták, hogy

<sup>33</sup> Qualitatsmanagement = minőségbiztosítás

esélytelen az ügy). A főnök meg is válaszolta a levelet, annak gyakorlatilag minden pontját megcáfolva. A család közben elköltözött.

Ezek után az egyéni esetekről szólt a fáma, mindenképp előtte a legproblémásabb esetekről, és közös gondolkodásba merültek arról, hogy mit lehetne kezdeni a pszichiátriai betegekkel, mire képes, mit hajlandó megtenni, kivel hajlandó szóba állni. Mik lehetnek a reális célok, ennek elérése érdekében milyen lépéseket kellene tenni az ügyfélnek. Konkrét ügyfél egyébként a világgal van állandó harcban, azért is került ki a lakásból, mert mindig valakivel problémája akadt, mellesleg gyűjtögető, saját lakásban valószínűleg nem képes élni.

Ezt követte a karbantartás, mint témakör, ugyanis a szálló folyamatos felújítás alatt áll, a karbantartó pedig szabin van. Ugye minden kiköltözést követően egy protokoll alapján járnak el, ami az otthagytak összeszedésével, bezsákolás, felcímkézés, tárolással indul, majd a takarítás követi, s aztán a karbantartás, ha van mit csinálni. Általában a szobák szinte teljesen és tökéletesen fel lesznek újítva, hogy az új vendégek megfelelő állapotban vehessék át azokat. A legvégén a szociális személyzet újra ellenőrzi a szobát, hogy lejelenthető-e, azaz kész van és szabad.

Ezt követően a továbbképzési ajánlatokról esett szó, 2 db érkezett a héten és kinek van kedve elmenni egyikre vagy másikra. Az egyikre engem szemeltek ki, tehát egyik kedden elmegyek egy szemináriumra a hajléktalan-ellátásban dolgozók számára tartandó, a pszichés és pszichiátriai betegek ellátása a lakástalanokkal való munkában címmel.

Aztán az adminisztráció hiányosságaira hívta fel a főnök a figyelmet, van ugyanis egy központi adminisztrációs terület, ahol nyilvántartják az ügyfeleket az égi adta világon mindenféle szempont szerint, de úgy tűnt nem vezetik kellően alaposan a kollégák. Többen jelezték, hogy a program kívánatos részei nem adnak lehetőséget a választásra, ezért tűnnek kitöltetlennek a helyek, de majd a főnök rákérdez a központban, hogy mi van (egyébként 3-4 ilyen típusú program fut a piacon, a Gebewo ezt vásárolta meg, ezt használják intézményeik szerte, nálunk lásd Menedék, KENYSZI).

Volt egy kérdés a lakók felől, hogy esetleg sporteseményekre tudnának-e ingyenes jegyet szerezni? Ezt annyira nem érezték magukénak a drága kollégák, mert azzal jöttek elő, mennyire kellemetlen, hogy ha szereznek jegyet és a jelentkezők pedig nem fognak elmenni. Nagy igenlés követte ezt a véleményt több oldalról.

A team nagyjából ennyi volt, úgy másfél óra, jelenleg a stáb fele szabadságon van, kíváncsi leszek meddig tart, ha mindenki jelen lesz. (Későbbiekben minden héten részt vettem teamen, ami havonta egy alkalommal szupervízió és esetmegbeszélő volt felváltva (amennyiben a helyzet úgy kívánta, ezen lehetett változtatni).

Ami különbözik a hazai – számomra ismert- teamektől, a benne résztvevők és a résztvevők hozzáállása. Tehát a résztvevők között mindenki ott volt, aki a nappali időszakban dolgozott. Tehát a szakszemélyzetten túl a karbantartó, az adminisztratív dolgozó, a takarító. Mindenki mindenbe beleszólhatott, véleményezhetett – és tette is. Mindenki személyes kapcsolatban volt az ügyfelekkel, ki így, ki úgy. Fura volt, hogy az éjszakai műszakot ellátóknak sem közös összejövetel nem volt, legalábbis a 2 hónap alatt nem találkoztam erre utaló jellel. A team-en nem került sor az eseménynapló felolvasásra, bár az esetek kapcsán előkerültek az esti események (minden reggel azzal kezdődött, hogy elolvastuk az előző éjszaka eseményeit).

### **Az intézmény és egy kis statisztika<sup>34</sup> :**

2011-től az intézmény fenntartója a GEBEWO gGmbH, előtte a kerület üzemeltetésében volt. 94 férőhellyel indult, fő célja és hitvallása alacsony küszöbű ellátás mellett a lehető legmagasabb szintű profi tanácsadás, hogy minél rövidebb idő teljen el a be- és kiköltözés között. Mindezt szociálpedagógiai módszerek hathatós felhasználásával.

A vezető mellett 3 fő 70%-os szociális munkás, 1 fő 70 %-os szociális asszisztens, egy 75%-os irodai dolgozó, 80%-os takarító személyzet, és egy 70%-os házmester/karbantartó alkotják a személyzetet. Ők csak munkanapokon napközben dolgoznak itt, reggel 8-20 között. Az éjszakai szolgálatot vagy 15 fő beugrós adja, pénzügyi és adózási szempontok miatt ez a leoptimalisabb megoldás (1 éjszakai ügyelet díja 64 euró). Természetesen nagy hagyománya van a gyakornokok alkalmazásának is, hiszen a felsőfokú oktatást megelőzően kötelező gyakorlaton kell részt venniük a leendő szociális munkás / szociálpedagógus hallgatóknak.

Az intézmény átvételekor 18 fő lakott még a házban - lehet azt mondani évek óta -, akik az új koncepció megjelenésével kénytelenek voltak lemondani privilégiumaikról és elfogadni az új szerződést. Az 2011. év során 155 fő költözött be és 107 fő költözött ki. Mivel az

---

<sup>34</sup> Az adatok 2011-esek lesznek, mert a 2012-es beszámoló elkészítése még folyamatban van.

Erstaufnahmestelle / Elsőbefogadó (ha szó szerint fordítjuk, leginkább valahol a menedékhely és az átmeneti között van) a kerületen kívül Berlin városából is fogad (azaz a +11 egyéb kerületből), a lakók aránya a következő volt beutalás szerint: 83% helyi (Charlottenburg-Wilmersdorf) és 17% Berlin egyéb kerületeiből (azon belül is csak 8-ból).

A lakók 9,2%-a utcáról, 27,2%-a saját lakás elvesztését követően, 30,6%-uk másik intézményből, 6,4% válást követően, 16,8% egyéb helyről, 9,8% ismeretlen helyről érkezett<sup>35</sup>.

Az átlagéletkor 39 év volt, de ebben ugye benne vannak a fiatalok is, 22 fő volt 20 év alatt, ebből 12 fő 18 év alatti. 67,5%-uk férfi, 32,5%-uk nő. 126 fő német állampolgár, 35 fő külföldi, 8 fő ismeretlen!

Iskolázottság alapján: 28,4% segédmunkás, 15,4% szakmunkás, 5,9% beosztott (gondolom ez az érettségizett kategória), 7,7% felsőfokú, 3% egyéb és 39,6% ismeretlen!

Keresőképesség alapján: 17,2% alkalmatlan (gyerek, htb), 8,3% keresőképes, 5,9% 6 hónapnál rövidebb ideje munkanélküli, 4,1% 6 és 12 hónap között munkanélküli, 37,9% több, mint 1 éve munkanélküli, 26,6% ismeretlen!

Egészségügyi szempontok alapján: 8,9% szervi bajjal rendelkezik, 20,1% pszichiátriai eset, 32% függő, (ami 54 főt jelentett, ebből 37 fő alkohol, 22 fő droproblémás, 5,9 % gondnokolt, 2,4 % házi ápolásra szoruló.

Viselkedésük alapján: 17% képtelen rendet tartani, gondok a személyes higiéné terén, gyűjtögetők (messie-szindróma), 8,3% potenciális agresszor, 5,9% kitiltott. Meglepő ez a fajta tipizálás!

Együttműködési képesség: 36 % alacsony, 16% beszűkült. Ez ugye azt jelenti, hogy a lakók felének komoly gondot okoz az együttműködés alapvető formái.

Benntartózkodás ideje (a 107 fő kiköltözésére vonatkozólag): átlag 58 napot laktak az ügyfelek. 1 hétnél rövidebb ideig 11 fő, 1-3 hó között 77 fő, 3-6 hónap között 16 fő, 6

---

<sup>35</sup> A statisztikákat elemezve nagyon magas az ismeretlen „válaszok” aránya, amit azzal magyaráznak, hogy sok esetben nem jutottak el odáig, hogy megismerhessék a szenzitívebb adatokat, előbb költöztek ki a lakók.

hónapnál hosszabb ideig 3 fő. Az egyéni elhelyezésben részesülőkkel szemben a családok sokkal rövidebb ideig laknak.

Kikerülés helye: 35,5% saját bérleménybe!, 11,2% másik szállóra, 3,7-3,7 % meg másabb típusú szállóra (SGB XII. 67,68 alapján), 6,5% kórházba, 2,8% börtönbe, 7,5% egyéb és 29% ismeretlen helyre költözött.

### **A napi rutinom gyakornokként**

Megérkezésem első hetében nyilvánvalóvá vált, hogy ez bizony Németország. Nem mintha ezzel bármi bajom lett volna, de mégiscsak komolyan veszik mind az időpontokat, mind a munkaidőt, mind a gyakorlatot. Egy szociális munkás mellé osztottak be, egy fiatal sráchoz, aki maga is a próbaidejét töltötte ezen a helyen. Rajtam kívül volt még egy gyakornok, egy csaj, akinek a tanulmányai elkezdéséhez kellett ez a gyakorlat, s elutazásom előtt 2 héttel végzett. Ugyanazon feladatokat láttuk el – kivéve persze azokat, amihez a német rendszer ismerete volt szükséges. Miután a nyelvtudás és az előzetes hajléktalan-ellátásbeli gyakorlat kiderült bedobtak a mélyvízbe. Az első napon végignéztük az egész házat, mindenhez teljes hozzáférést kaptam, kulcsot, jelszavat, bringatárolót.

Mivel júliusban kezdtem a gyakorlatot amikor a kollégák nagy része szabadságát tölti, gyorsan fel kellett vennem a tempót, hiszen alig voltunk az irodában. (Itt jegyezném meg, hogy az elképzelésem, mely szerint majd megismerem az ellátásukat, intézményrendszerüket, kezdett megdőlni látszani. Gyakornokként az intézményben a helyem...)

A munkaidő felépítése a következőképpen nézett ki: az egyik ház földszintjének felét töltötte ki a szociális iroda. Itt gyakorlatilag hétköznap 8-20 között volt nyitva az iroda, de 16 óra után csak 1 fő maradt. Éjszaka ugyanitt 1 külsős adott ügyeletet. Az ő feladata nem sok mindenből állt, telefonokat kellett felvenni, illetve az alagsori részt a mosókonyhával 22-kor bezárni, valamint háromszor végigmenni a házon, hogy történik-e valamilyen esemény. Hétvégén szintén nem volt nyitva az iroda.

Az irodába belépve egy ún. ServicePoint-hoz ért az ember, ahol az ügyfelek azonnal felteheték kérdéseiket bármivel kapcsolatban, de leginkább a telefonért jöttek, illetve a postájukért. Ide voltak kiteve a lakáshirdetések, amiket a szociális munkások, vagy én kerestem és nyomtattam ki. Itt kellett leadni és rendszerezni a KÜ (Kostenübernahme) azaz a befizetési/átvállalási igazolásokat. Az adminisztráció és az asszisztens szinte csak ezzel



foglalkoztak, hogy kinek van tartozása, kinek kell figyelmeztetést küldeni, vagy esetleg kirúgni emiatt. Ezen a részen egyébként volt még 3 kicsi iroda, ahol a szociális munkások ültek, mindenki előtt egy gép, volt a vezetőnek egy szobája, egy team-szoba és konyha, vizesblokk (nem volt egy asztal, ahova lepakolhattam volna).

A beköltözéseket a szociális munkások, a kiköltözéseket az asszisztens irányította. Minden munkamenetnek megvolt a protokollja, melyet egyszerűen kinyomtatott a kolléga és még én is végig tudtam csinálni. A gyakorlat alatt több felvételen és kiköltözésen vettem részt, be-



és kiköltözést magam is menedzseltem végig. A szállón tartózkodás ideje alatt a szociális munkásokkal való együttműködés abszolút önkéntes volt, nem mentek az ügyfelek után, szobájukba nem mentek be. Nem volt a szociális munkásoknak fogadóórájuk, hanem bárki bármikor beeshetett hozzájuk a munkaidejük alatt és akkor rendelkezésre kellett/lehetett állniuk. Fentebb említettem, hogy odaérkezésemkor 2 szociális munkás dolgozott a házban és csak augusztusban érkezett egy harmadik, ennek megfelelően a fejenkénti ügyfélszám 45-ről olyan 30-ra csökkent. Ez nagyon magasnak tűnik, ugyanakkor a lakók 15-20 %-a járt be rendszeresen, kért segítséget a szakerőtől, a többiek gyakorlatilag „láthatatlanok” voltak. Volt viszont egy masszív 5%, aki folyamatosan szórakoztatta a kollégákat (ők többnyire pszichés alapon voltak a ház lakói, illetve nagyon unatkoztak). A feladatom többek között ez is volt, foglalkozhattam, beszélgethettem ezekkel az ügyfelekkel. Volt, hogy hivatalba kellett elkísérnem valakit, volt, hogy biciklit szereltem az ügyfelekkel, adományokat pakoltam, ügyeltem.

Időm nagy részét a szociális munkással és a szociális asszisztens sráccal töltöttem, de igazán ami számomra (és hetek múlva úgy tűnt egyes kollégáknak) problémát okozott, hogy nem voltak tiszták a gyakornoki teendőim. Nagy üresjáratok voltak közbe-közbe, amit gyakran szakirodalom olvasásával töltöttem, amit egyesek rossz szemmel néztek (nem is értem), annál is inkább, mert egy dolgot megtagadtam a gyakorlatom során, az pedig a telefonok felvétele

volt. Többször előfordult ugyan, hogy felvettem, de mivel nem voltam tisztában bizonyos eljárásokkal, illetve nálunk másképp csinálják, azt gondoltam nem okoz problémát, ha esetleg elengedem ezt. Kicsi intézmény, kevés dolgozóval, gyorsan át lehetett látni és élni a helyi viszonyokat, melyek több szupervízió előkerültek.

A szakmai programjuk célja az alacsonyküszöbű ellátás, magas hozzáadott szociális munkával. A vezető maga is oktatta a szociálpedagógiai módszereket, és erős módszertani hatás érződött az intézményről leírt anyagokban. A szociális munka módszerei is gyakran előkerültek, melyeket kezdetben nem is tudtam hova tenni. Itthon ritkán vagy sosem kerül elő, sem a módszerek, sem az ellátási típusokhoz kapcsolódó konkrét módszerek használata. Talán más típusú intézményekben nőttem fel, de ennek hiányát abszolút tapasztalom a magyar rendszerben. Leemeltem tehát a Szociális munka elmélete című könyvet és olvastam szorgalmasan. Ahogy hosszú órákat töltöttem a mentorommal, azt kell mondjam nem csinálnak mást, mint mi otthon, csak hát mindez olyan rendszerben van prezentálva, amitől hitelessé válik a szociális munkás.

A számunkra még nem annyira ismert problematika a nyelv, amivel az ügyfelekkel kommunikálnak. A lakók csak mintegy 60%-a német, a többiek vagy török, vagy egyáltalán nem beszélnek a nyelvet. Az orosz nyelv volt a második leggyakoribb nyelv, majd az angol. Mentorom ukrán felmenőinek köszönhetően felkarolta a szovjet utódállamok bevándorlóit. Az ügyfelekkel való foglalkozás onnan indult, hogy anyagilag már a segélyezésen túlvannak és a kerület is állja a lakhatás anyagi vonzatait (segély ca.382 euró/hó, lakhatás max ca.425 euró/hó). A támogatás az együttműködés függvényében jár, ami biztosítja a normális emberi élethez való hozzáférést. A szociális munkás ott kerül képbe, hogy a függőség, a pszichés, higiénés viszonyok miatt, vagy egyéb párhuzamos problémák nyomán a lakhatás megszűnt, vagy nehézséget okoz. Az elsőbefogadó a háló, és meg is tartja az ügyfelet, míg a megfelelő ellátás irányába nem helyezhető az illető. A 2011-es statisztika alapján az ügyfelek átlagosan 58! napot töltöttek itt.

## **Intézménylátogatásaim:**

Legjobban talán az a partneri viszony fájt okozott örömet, melynek során az intézménylátogatásaimat magamnak kellett megszerveznem az esetek nagy részénél. Annyira boldog lettem volna, ha a mentorom teszi mindezt, de ahogy az ügyfeleket felnőttként, önállóként kezelik, ugyanúgy jártak el velem is. Így visszatekintve megértem és örülök és büszke is vagyok, hogy meg tudtam ugrani ezeket a „nehézségeket”, tudták és érezték mennyit kell lökniük rajtam a megoldás eléréséhez.

A Gebewo az engem leginkább vonzó ellátástípusok közül az elsőbefogadón túl női éjjeli menedékhelyet, a téli ellátáson belül a telefonos szolgálatot és krízisautó szolgáltatást szervezi/üzemelteti (másképp persze). Üzemeltet egy nappali melegedő jellegű intézményt is. Ezek közül a női menedékhelyet – ami mellesleg 5 percre volt a lakástól gyalog – többszöri nekifutásra sem sikerült leszervezni. Az indok a menedékhelyen tartózkodó nők találkoztak volna egy férfivel, ami sokkolóan hatott volna, ezért elutasítottak. Felajánlottam a műszak előtt vagy utánt, de nem sikerült senkit rávennem, hogy bejussak (Tieckstrasse).

## **Seeling Treff, Seelingstr. 9. – 2013.07.26. péntek**



Reggel 8.30-ra volt megbeszélve a találkozó, amire 5 perccel előbb érkeztem, az utcán már álltak vagy 10-en. Az intézmény a nyugati rész lakóövezetében van, egy földszinti, hatalmas ablakkal ellátott mondjuk úgy, hogy értsük: nappali melegedő. Felette lakások, mellette kocsmák, meg mindenféle apró boltok. Ezen a helyen mintegy 30 éve létezik a nappali,

melyben az engem fogadott kolléga maga is huszoneve dolgozik. Nem várt senki, nem emlékeztek rá, hogy jövök, de nem volt gond, beálltam eleinte egy sarokba és figyeltem mi történik, mert szinte velem egy időben lerohanták az emberek a helyet. Belépve szemben egy pult, rajta a reggeli, mellette egy asztalon vagy 3 féle kenyér, vagy 5 fajta tea, tej és kávé. Maga a reggeli egy tányéron 6 fajta apróbb összetevőből álló kompozíció: 2 fajta sonka, darálthús, sajt, vmi zöldségféle, joghurt. Ahogy fogyott a reggeli úgy szólt a kisegítő hátra, hogy 2 reggeli, 4 reggeli. A szakács pedig, mint az étteremben készítette az adagokat. Péntek

lévén a reggeli mindenek előtt hajléktalan emberek számára állt nyitva az intézmény fél 11-ig lehetőséget biztosítva az ingyen reggelire. Az emberektől egyébként semmit nem kértek, fel nem írtak senkit, mint egy önkiszolgáló étterem. Ahogy csillapodni látszott az első roham, vettem észre, hogy a bejárattól jobbra levő irodába kezdtek szállingózni az emberek, egészen random módon.

A pultban egy szocmunkás hallgató fiatal lány (ugyanúgy gyakornok, mint én) és egy konyhai kisegítő szolgálta fel a reggelit, töltötte fel a pultot. Kérdéseimre viszonylag készséges válaszokat kaptam, de hát pörgés volt;). Próbáltam segíteni, de furán néztek rám, mikor 2 srác mentette meg a szituációt azzal, hogy az egyik azt mondta a másiknak: „Zsolt, szabad a mosógép, adj 1 eurót!”. Egyből lecsaptam a hangok gazdáira és meg is szólítottam őket, hogysmint vagytok földijeim. Mintegy órát beszélgettünk a berlini hajléktalanellátásról, az utcánalvásról, az életről. Rengeteget tudtam meg belülről, hogyan lehet „okosan” csinálni a dolgokat. Elmondtam én honnan jövök, hogy Menhelyes (is) vagyok, mire az egyik, hogy van kartonom nálatok ☺ Tettem is egy ígéretet, amit majd lelevelezek a kollégákkal. Szóval szerették ezt a helyet, mert ide rendes emberek járnak be, „nincs annyi román, lengyel, litván, bolgár szemét”. Velük volt a legtöbb bajuk, idejönnek és pofa nélkül mindent, ami ingyen van elvisznek, majd eladnak. Ezért aztán nem annyira szeretik a fajtájukat – mondták. Lehet itt mosni/szárítani 1 euróért (kettőjüknek), fürdeni 50 centért. A kapacitás szerény, mindenből 1 van, ezért előre kell feliratkozni. Szerencséjükre ma senki nem akart mosni épp. A kaja is jó, de ők szoktak erre áldozni, megveszik amire szükségük van, étel, dohány, ilyenek. Most épp a repülőtéren alszanak/laknak, néha kidobják őket, de visszamennek. Fél éve vannak együtt, addig külön-külön járták Európát. Évek óta úton vannak, Spanyolország, Franciaország, Ausztria, Németország különböző helyein tengődtek, most épp Dániába készülnek, mert az interneten megnézték azt a helyet, ahol mindenki megtűrt és mindenki elfogadott<sup>36</sup> Valami havertól hallottak róla és ez lett a következő úti cél. A buszjegyet megvették, kedden indulnak! Addig pedig a „raktárak” feltöltése van folyamatban. Nem félnek semmitől és senkitől, igazi hobók. Hazamenni nem akarnak, a német rendszerbe nem sikerült betagozódni, egyikük vagy fél évet töltött azzal, hogy bekerüljön valahogy az „ellátásba”, de elmondása szerint mindig volt egy hiányzó dokumentum, megunta. Kukáznak, adnak-vesznek. Az üvegviszaváltás elég kifizetődő üzlet, egy üveg, műanyagflakon 25 centbe kerül. Márpedig a németek n(s)em vetik meg az italt, hétvégenként a parkok tele vannak emberekkel, a város pedig parkokkal tele. Annyira azért nincs leosztva a pálya, mondták. Egy autóval sokkal több

---

<sup>36</sup> [http://en.wikipedia.org/wiki/Freetown\\_Christiania](http://en.wikipedia.org/wiki/Freetown_Christiania)

esélyük lenne esetleg fémezni. Az alkalmi munkákkal az a baj, ami a neve, hogy alkalmi. Hosszabb időre még nem sikerült megtapadniuk sehol. Attila beszélőkéje nagyon beindult, ő otthon normál viszonyok között élt, de miután letöltötte 14 éves börtönbüntetését (sic!) az asszonnyal is összebalhézott, meg nem bír megmaradni egy helyben sokáig. Ő az a jég hátán is megélő típus, jókötésű, 35-ös (többet nem is akartam tudni). A telet játszótereken töltötte (szinte minden játszón van valami építmény, mászóka), néha be-bement fapadra, de nem bírta a szagokat. Büszkék magyarságukra, mindig azzal kezdik, hogy magyarok és munkát szeretnének.

Lassan dél lett, még át akartak érni egy másik szuper helyre, így elbúcsúztunk egymástól, és visszatértem gyakorlatom világába. Ekkorra már lehetőségem nyílt az öskövület szociális munkással beszélgetnem, lement a reggeli roham (kb. 25-30 fő) és előttünk volt a következő: a meleg ebéd. Merthogy ebéd minden hétköznap van, szinten ingyen. Sem feliratkozni, sem bemutatkozni nem kell. Szombatonként 9-14 között svédasztalos eszem-iszom van, fejenként 2 euróért, viszont korlátlan fogyasztással. Az árat azért kellett ennyiben megszabni, hogy ezáltal a kereslet-kínálati oldal közel azonos mértékben elégüljön ki. Az étkezésektől és a fürdési, mosási lehetőségeken túl kedd délelőttönként női nap van, „dumcsival”, szerdánként csináldmagad kerékpárszerviz, csütörtökönként tanácsadás. A nyitva tartási időben amennyiben az iroda nyitva van, bárki bármilyen problémájával előállhat, amiben tudnak segítenek. Számítógéphasználat kizárólag emailezéshez és munka/lakáskereséshez van, telefont csak hivatalos ügyben lehet használni. Az irodában az ügyfelek részére zárható fakkok voltak, amiben személyes dolgaikat lehetett tárolni (kb. 24 db), kivéve élelmiszer. Szintén az irodában volt némi adományruha, cipő, amiből szintén lehetett mazsolázni, bár erre jobban odafigyeltek. Egyedül a mosás/fürdést adminisztrálták a kapacitás miatt és a csomagfelvételt, hogy ha nem nyúl hozzá 2 héten belül a személy, akkor kiadják másnak. Egyébként semmi, aki be akar mutatkozni bemutatkozik, aki nem az nem.

A nappali fő profilja mégis a konyha. A konyhai személyzet önkéntesekből és közérdekű munkásból állt. Naponta 3 fő van a konyhán, beosztás szerint, hogy ugye mindig biztosítva legyen az ellátás. Az alapanyagokat a Berliner Tafel-től kapják, ami kvázi a mi Élelmiszerbankunknak felel meg. A legalapvetőbb dolgokat pedig hetente megvásárolják (cukor, tea, kávé). Van egy szintén önkéntes szakács, aki főz, a többiek a keze alá dolgoznak.

A nappali fenntartója a GEBEWO pro gGmbH, viszont a kerület finanszírozza (Charlottenburg-Wilmersdorf), oly módon, hogy a helyet, a rezsit és 3,5 munkatárs bérét fizetik ki. A 3,5 státusz 5 főt jelent a valóságban, eltérő munkaidőben dolgoznak, mindig 2 fő szakirányú van jelen az intézményben, a többiek általában önkéntesek, vagy gyakornokok. 2 hetente van team, havonta egyszer pedig valamiféle közös, városi összejövetel, de ezt még nem tudom mi\*.

Egyéb bevételt jelent számukra, hogy évente 7-800 üveg lekvárt készítenek házilag, amit aztán a nappali előtt az utcán, és egyéb rendezvényeken (adventi vásár) árúsítanak (a gyümölcsöt szintén adományba kapják).

A kitiltás intézménye itt is létezik (Hausverbot), ami lehet akár végleges is, ehhez a



személyzet ellen kell fellépjen az illető, de nyilván van rövidebb is, pl. ittasan nem lehet látogatni az intézményt, aki ennek ellenére bemegy, de ki nem akar, arra kihívják a rendőrséget és kitiltás vár rá. Ez 1 hónapot ér. Az ügyfelek nagy része egyébként ismert, idősebb korosztályba tartozó ember, eléggé családias hangulat uralkodott. Az intézmény elég távol van a drogosok által látogatott környékektől, a szociális munkás szerint nem jellemző a megjelenésük.

Postacímet biztosítanak, ami viszont NEM lakcím, mindösszesen értesítési cím, hivatalos ügyek intézésekor szempont.

5-6 napilap van kitéve, amit a reggeli idején túl 30 centért árult kávé mellé olvashatnak az arra betérő kedves vendégek. TV nincs. Dohányozni az intézmény előtt az utcán lehet. Fotózni egyszerűen nem engedtek.

### **Kältehilfe / A krízisidőszak**

2009-től léteznek adatok arra vonatkozólag, hogy telente milyen lehetőségei vannak a Berlinben „hajléktalan életmódot folytató” embereknek. Hogy miért ezt a kifejezést használom kiderül a későbbiekben. Szóval akárcsak nálunk, évekkel ezelőtt nagyon sokan

életüket veszítették az egyik télen, mire a Berliini Szenátus (nálunk Fővárosi Önkormányzat) elkezdte a fejét vakarni, na most akkor hogyan tovább. Egyáltalán hol vannak ilyen intézmények, kik üzemeltetik, hány férőhely áll rendelkezésre és így tovább. A megoldást a regionalitásban látták, azaz minden kerület hozza létre, felügyelje, menedzselje az ilyen típusú intézményeit. Ez ugye eltérő fogadtatásra lelt, mindenki másképp képzelte ennek megvalósítását, hiszen Budapesthez hasonlóan azért itt is koncentráltan és lokálisan jelenik meg a hajléktalanpopuláció, mindenekelőtt a belváros vonzza a hajléktalanokat, miközben a külső kerületekben nem jelenik meg a probléma. Voltak ugye egyházi intézmények, melyek a szeretet nevében, önkéntesekkel operálva, ugyanakkor kevésbé professzionális módon foglalkoztak a hajléktalanokkal és voltak a szociális munkást alkalmazó (itt maga ez a szó egyenlő a professzionalizmussal) egyesületek, akik másban látták a megoldást.

Ebbe a részbe sikerült valahogy az általam látogatott intézménynek éket verni és elindítani ezt a projektet - mely 1 volt mindenek felett-, aki felhatalmazást kapott arra, hogy adatokat gyűjtsön, rendszerezzen és átlássa az ellátást (az összehasonlítás kedvéért a Menhely Alapítvány Diszpécser Szolgálatát nálunk és persze mégsem az).

„Ez nem rendszer, hanem egy hálózat”- mondta a mindentudás megalkotója, jelenlegi főnököm. Amikor elkezdtek a telet megelőző időszakban megkeresni a fenntartókat, hogy akkor szolgáltatassanak információt, hogy mikor, milyen feltételek mentén működnek a tél folyamán, nem kevés munkával összeállt egy 100 intézményből álló lista, azonban ezekből mindösszesen 30 projekt nyújt szállást. Hogy miért kell ezt külön megjegyezzük, mert a projekt ahonnan indult, hogy mindenkinek joga van az élethez, senki ne fagyjon meg. Tehát a többi igazán mellékes, de van és benne van az aktuális kiadványban, úgymint (Tagestatten, Treffpunkte, Suppenküchen) nappali tartózkodók, melegedők, népkonyhák.

A Kältehilfe tehát gyűjti és naprakész információval bír a Berlin szerte működő, gyakorlatilag bárki számára, közel feltétel nélkül igénybe vehető éjjeli szállásokról. Két éve a projekt új elemmel bővült, az ún. Kältetelefon-nal, melyet hívhatnánk diszpécsernek, de a budapesti diszpécser ismeretében mégsem az, csak valami hasonló.

Ahogy a krízisidőszak kezdetét veszi, minden év november 1-től március 31-ig tartó időszakban, úgy indul ez a telefonos szolgáltatás is, minden nap 19-23 között. Feladata elsősorban a szállást biztosító intézmények lekérdezése, különös tekintettel a női férőhelyek alakulására, ezt külön vezetik, főleg a koedukált intézmények esetében. A beérkező telefonokat is természetesen azok jellegének megfelelően kezelik, azaz ha polgárok részéről érkezik bejelentés, arra ezen időszakban tudnak kit kiküldeni, a hova tud menni kérdésekre

tudják a választ. Természetesen minden hívást felírnak és kategorizálnak, de elhanyagolható a hívások száma, a napi maximum 10, de inkább a 4-6 a jellemző. A Kältetelefon tehát NEM a mi diszpécsterszolgálatunkkal azonos feladatokat lát el. Kérdésemre, hogy az időszakot esetleg kiterjeszteni volna-e értelme, a Szenátus finanszírozza-e? a válasz, de mivel a szolgáltatás jellege más, teljesen mindegy, hogy éjjelig vagy délután 4-től működik a vonal. Hogy miért is?

A lekérdezés gyakorlatilag az előző nap betöltött férőhelyekre vonatkozik, ugyanakkor 2 intézménytípust jelent, az általunk ismert éjjeli menedékhelyeket, és a Nachtcaffe-kat (továbbiakban NC). Ezek pedig többnyire este vannak nyitva A különbség, hogy a menedékhely minden nap nyitva van a krízisidőszakban, a NC-k pedig csak bizonyos napokon. A NC-k heti 1-2 napot vannak nyitva, elég kis létszámú helyek, általában egyházi fenntartásban vannak, ennek megfelelően önkéntesek dolgoznak lelkesen. A menedékhelyek nagy része ezzel szemben a fentebb említett módon profi gárdával működik, de itt is vannak egyház által finanszírozott intézmények. A menedékhelyek is és az NC-k is ingyenesek, egy-két kivételtől eltekintve, ahol fizetni kell, ott általában 0,5-1,50 Eurót kérnek, amiben egy meleg étkezés benne van. A fizetős helyek árai a forgalom beállítására szolgálnak. Vannak olyan menedékhelyek, ahol egész szezonban 3 napot lehet eltölteni, de olyanok is, ahova gyakorlatilag beköltöznek az emberek. Az igénybevétel feltételül eltérő dolgokat kötnek ki az intézmények: alkohol, drog, erőszakmentesség, illetve állatok nélkül lehet csak bemenni és kerekesszékekkel is igénybe vehető-e az adott hely. Mást elvileg nem kérnek. Tudtommal a neveket is csak azért írják fel, hogy esetleges kitiltás esetén tudják kiről van szó.

A telefonszolgálat szempontjából az aktuális kihasználtság irreleváns, hiszen a lekérdezés időpontjában meglévő helyek 10 perc elteltével semmit sem jelentenek, ugyanakkor a szolgálattal kapcsolatban levő 2 autó, ami Berlin utcáit járja, függetlenül helyezhet el



embert. Ez sem felel meg az általunk ismert és szeretett Krízisautónak, hiszen az egész



projekt ideje alatt 2 autó áll rendelkezésre szintén korlátos időkeretben, hogy az esetleges hívásokra reagáljon. Végre itt is találkozhattam ama kedves szakmai féltékenységgel, azt hittem itt aztán ilyen nincs és mégis van! Szóval aki kitalálta és elkezdte, hívta magát Kältebusnak és a Berliner Stadtmission által üzemelt. Amikor a Rotes Kreuz (Vöröskereszt) is előállt egy autóval, ők már nem hívhatták így, ezért lettek Wärmebus. Egymástól eltérő időpontban vannak jelen, saját helyszíneikkel, az egyik 20-03, a másik 18-24 óra között. Az autón általában ketten vannak, az egyik szociális munkás, de igyekeznek orvosokat, ápolókat felültetni az autóra (önkéntesként), hogy legalább elsősegélyt tudjanak adni. Az autón mindig



van meleg ital, gyümölcs, polyfoam, hálósák és gyógyszer. Alapvetően a feladata a hotspot-okon az embereket ellátni, illetve igény esetén menedékhelyre vagy NC-ba szállítani. A tapasztalatok szerint itt is vannak olyan ügyfelek, akik taxiként használják. Az elhelyezésben nem segít a telefonos szolgálat, hanem az autó hívja fel az adott intézményt.

Az előző szezonban összesen 30 intézményben lehetett aludni, ebből 16 menedékhely volt, és 14 NC, de mivel naponta csak 4-6 NC van nyitva, ez torzítja mind a férőhelyeket, mind a kihasználtságokat. Azért ez a nagynak mondható intézményszám mintegy 369-437 (átlagban 400) férőhelyet jelent naponta! A listában nincsen benne mindenki, csak aki bele akar kerülni. A menedékhelyeket a kerületek finanszírozzák, a NC-kat általában az egyházak. A férőhelyek aránya 80-20% a menedékhelyek javára. A menedékhelyek kihasználtsága szinte mindig 100% feletti, míg a NC-ké olyan 96%-os, a szezon alatt a kihasználtság folyamatosan 110%-on vagy felette volt úgy, hogy a NC-k szinte sosem engednek rá. Fentebb említettem, hogy ami nálunk még nem vagy kevésbé működik, az a koedukált menedékhelyek. Berlinben 4 kizárólag nők számára fenntartott szálláshely létezik, további 6 helyen csak férfiak, az összes többi helyen nemektől függetlenül fogadnak (20 intézmény). Az adatbank külön jegyzi, hogy Berlin mely részein található meg a menedékhelyek és NC-k, ez alapján a 12 kerületből 4-ben egyáltalán nem található menedékhely, és másik 4 kerületben egy NC-t sem találunk. Összességében 2 olyan kerület van, ahol semmi sem található. Hogy ez minek tudható be, a vezető nem akarta politikai okokra visszavezetni, csupán említésre méltónak találta megjegyezni.

Az adatok azt mutatják, hogy évről évre 6000 vendégéjszakával többet töltenek az emberek a fent nevezett szálláshelyeken 2009-ig visszamenőleg nézve, bár ez a szám épp a tavalyihoz képest „csak” 1000 éjszakával volt több, de így is egyértelműsíthető a növekedés. A számok azt mutatják, hogy az idei szezonban ahhoz, hogy mindenki igény szerint elhelyezhető legyen, további 100 férőhelyre lenne szükség, így elérné az 500 férőhelyes határt a város. Természetesen arra a kérdésre, hogy ez mennyire elég, illetve mennyien lehetnek kint az utcán, mennyire lehet követni az utcán élőket, azt a választ kaptam, hogy a számok jelenleg ezt mutatják, mint igényt. A vezető szerint nem lehetnek olyan sokan kint az utcán, mint ahogy azt kollégáktól hallottam (1000-res nagyságrendre saccolt közterületi lakás), hiszen miért lakna bárki is kint a hidegben, ha be is tudna menni? És ezt a választ elfogadtam.

Problémaként jelölte meg a megnövekedett gazdasági menekültek számát az EU-hoz újonnan csatlakozott államokból, nem tudnak mit kezdeni a keleti-blokk (ami mára még keletebbre tolódott országokról szól) mértéktelen alkoholfogyasztásával, az agresszióval, a nyelv ismeretének hiányával, úgy egyáltalán a sok bevándorló szerencselovaggal. Számokat sem tudnak mondani sem nagyságrendileg, sem származás szerint. Említés szintjén elsősorban itt Romániára, Bulgáriára, Lengyelországra, Ukrajnára és a Balti államokra kell/lehet gondolni, de ebbe a témába nem nagyon mer beletenyeregni senki úgy érzem.

Csak még annyit a Kältehilfe projekt mellé, hogy nyilván nem ez az összes lakhatási lehetőség, melyben a hajléktalanság veszélyének kitett személyek élnek, ez csak és kizárólag a téli krízis program. Ezek március 31-el bezárnak és vége. 6 fapad marad nyitva az év egészében, olyan 100 férőhellyel. Azért nem lehet egzaktul megmondani, mert senki nem tartja számon. Egy kiadvány létezik évente, melyben benne vannak az ellátással kapcsolatos intézmények, kezdeményezések (Wo? Wann? Wer? a címe).

### **Jobcenter / A segélyezés színtere**

A majd megoldhatatlan eset, mikor is Herr T. kilakoltatása után egyszer csak megjelent az ügyeletemben. Az egész történetbe úgy kapcsolódtam be, hogy egyik alkalommal, amikor is férőhely hiányában felvételre nem kellett számítanom, érkezett egy fax, mely szerint Herr T-t kilakoltatták, és azonnali elhelyezésre van szüksége, melyhez az ajánlatot a kerület megadta, azonban a szállódíj rendezésére – péntek lévén – nem kerülhetett sor. Ügyfelünk fél órán belül be is kopogtatott, erős vizelettartási problémára utaló szagok kíséretében. Őszintén szólva

nem tudtam mitévő legyek, hiszen ukázba azt kaptam, hogy tele vagyunk és senki nem vehető fel. Az idősödő úr jó benyomást tett, gyakorlatilag kilakoltatták, a végrehajtó adott neki 1 órát, hogy a legfontosabb dolgait magával vigye. Ez nem volt több 3 szatyornál. Az ember azt hinné ilyen csak nálunk van, de nem. A lényeg, hogy az úr kissé körülményesen fogalmazva mondta el történetét, és valójában fogalma sincs hol van, hol fog aludni, úgy egyáltalán hogyan tovább. Szerencsémre megérkezett a másik gyakorlatos kolléga és közösen, telefonos segítséget követően felvettük az embert. Némely dolog tisztázása azonban a hétfői kollégára maradt.

Hétfőn azzal fogadtak, hogy lehet nem kellett volna felvennünk az embert, mert a szállódíja nincs biztosítva, a legjobb ha még aznap felkeresi a Jobcenter-t. Ebben viszont kérte a Sozialdienst (a szociális szolgálat, azaz mi magunk) segítségét, ők pedig engem kértek meg, hogy kísérjem el őt a hivatalba. Az utat kerékpárral tettük meg, mely során beszélgettünk arról, hogy hogyan került ebbe a helyzetbe. Kiderült, hogy vagy másfél éve üvegviszaváltásból tartja fenn magát, egyéb bevétele nincs, viszont legalább 20 éve ugyanabban a bérleményben lakik. Annak előtte pár évig egy temetőben dolgozott, alkalmi koporsócipelőként, miután a család nem tartotta el a továbbiakban és az öröksége is elfogyott olyan 50 éves korára. Maga is érezte, hogy ennek vége lesz hamarosan de remélte, ha nem bontja fel a postáját, nem éri el a végzet. De nem így történt! Sőt úgy került utcára, hogy gyakorlatilag egy rend ruhában kellett elhagynia a lakását.

### **Jobcenter – első felvonás**



Charlottenburg-Wilmersdorf negyedben, egy 9 emeletes, végtelen nagy épületben található az intézmény, mely a munkanélküli hivatal, munkaügyi központ és segélyezés színtere lett, amióta a Hartz IV. életbelépett. Elég kevés segítséget kaptam a saját gyakorlati helyemtől, hogy az egész procedúra hogyan fog

lezajlani, mindenek előtt legyek mellette, ne hagyjam, hogy feladja a folyamatot. Feladatunk

volt, hogy a szállódíjhoz szükséges finanszírozást megadja a hivatal. Odaérkezésünket követően megilletődve vettük tudomásul, hogy azt se tudjuk merre haladjunk, mi a folyamatok sorrendje. Mint mindenhol itt is sorbaállással kezdődnek a folyamatok, tehát betűrend szerint az ábécé 3 részre, 3 színre van osztva, s mint a repülőtereken, szalaggal elválasztva vártuk, hogy sorra kerüljünk egy 3 ablakból álló, álló pulthoz. Viszonylag gyorsan haladt a sor, benne mindenféle színű, szagú emberekkel, mire sorra kerültünk. Ügyfelünk elég ideges volt, érezni lehetett, hogy nem igazán érzi magát otthon az ilyen ügymenetekben, állandó kérdésekkel bombázott, amikre viszont én sem tudtam a választ, de gondoltam azért vagyunk itt, hogy megtudjuk. Végig a kísérő szerepében maradtam, hogy hadd mondja el saját maga mi járatban van. S itt kezdődött a kanosszajárás, ugyanis ügyfelünk egyetlen papírja, a személyije lejárt vagy 3 éve. Ezt követően megállapították, hogy a Jobcenterrel semmiféle kapcsolata még nem volt, ezért annak érdekében, hogy a finanszírozás megtörténhessen, lajstromba kell venniük, de természetesen ez ma már nem fog megoldódni, hiszen későn érkeztünk. Kaptunk egy papírt, hogy akkor holnap reggel 8-kor kezdhetjük az ügyeinket rendbe rakni. Herr T. kikészült a kapott információktól, hogy ő bizony nem tud ilyen korán felkelni, és különben is egyedül biztos nem fog menni neki - menjünk beszéljünk a szociális munkásával.

Visszatérésünket követően egy kisebb team segített abban, hogy mi fog rám várni holnap, és hogy a Jobcenter már csak ilyen és különben is vagy 5-6 különféle mellékletet kell még kitöltenünk az igénylés mellé. Természetesen mindezt el is mondhatták volna, de nem tették. Ekkorra ügyfelünk teljesen kétségbe esett.

Az alapigénylés mellé a következő mellékletek kötelezően mellékelendők: ezek a lakhatási körülmények és költségekről, a jövedelmi viszonyokról (jövedelemnyilatkozat), a vagyoni helyzetről (vagyonnyilatkozat), társadalombiztosítási viszonyokról. Az egész kb. 20-25 oldal. Úgy tűnt ügyfelünk megugorja a kitöltést, nem kért segítséget annak kitöltéséhez, de ez pár óra elteltével módosult. Ekkor a szociális kolléga elmagyarázta sebtiben, hogy mit hova kell írni és sok sikert kívánt a holnapi naphoz.

A team felhívta továbbá figyelmemet, amit magam is sejtettem, hogy a lejárt személyi még okozhat gondokat (de mosolyogjunk szépen). Elkészítése 28 Eurót kóstál, nem beszélve a fényképről, amit nem helyben készítenek. Ugyanakkor pénz nélkül kevés esély van személyit csináltatni. Itt nem találkoztam költségmentességgel. A kígyó közelített a saját farka felé. Ügyfelünk természetesen nem volt tisztában azzal, hogy van-e bankszámlája, vagy azzal mi van, van-e betegbiztosítása vagy sem, van-e tartozása, vagy sem. Mindenre válasz a „lakásban maradt, mert kilakoltattak” volt. Megoldjuk – reméltem.

## **Jobcenter – második próbálkozás**

Reggel 8-ra beszéltük meg a találkozót az épület előtt, és hogy őszinte legyek nem bíztam abban, hogy ügyfelünk pontosan odaér – és láss csodát egyszerre érkeztünk. Az előző napi tudásunkhoz képest mindössze 2 lépéssel voltunk beljebb, de a kezdőpont legalább megvolt (10 perc után sorra kerültünk). A pultos hölgy miután látta, hogy mire lesz szükségünk, azaz nulláról hogyan jutunk ellátáshoz, elirányított a következő szintre.

2. emelet, váróterem, név szerint jötték értünk (ca. 10 perc várakozási időt követően). Egy hatalmas irodába jutottunk, ahol végre ülve, üvegfalal elválasztva a többi ügyféltől foglalkoztak velünk. A hölgy elég pokróc volt, ahogy a személyit meglátta, hogy lejárt, majd ismét felpaprikázva álltunk neki az egész ügymenetnek, mert ügyfelem ugyan belátta, hogy semmit nem tett ügye érdekében, de legalább mindezt olyan stílusban, hogy azt hittem azonnal kirúgnak bennünket.

Egy pár perces intermezzo következett, mely idő alatt ügyfelünket sikerült kissé megnyugtatnom, a hölgy pedig körtelefont engedett meg, hogy vajon lejárt személyivel nekiállhatunk-e egyáltalán az ügyintézésnek. Az eredmény végül is pozitív kimenetelű lett, így a hölgy sem volt a továbbiakban pokróc, hanem megértő és segítőkész. Látta, hogy ügyfelünk kissé labilis, ezért végtelen türelemmel kezdte ecsetelni, hogy mi fog ránk várni a nap hátralevő részében. Miután egy - a munkáról szóló egyfajta saját állapotfelmérési - kérdőívet kellett kitölteni, melynek több része számomra sem volt érthető, mindenesetre eléggé üres maradt a végzettségek és munkahelyek rovat. A hölgy biztos látott már hasonló történetet, semmin nem lepődött meg. Kitöltést követően mindenképp az Arbeitsvermittlung / Munkaközvetítésre kellett menjünk a 8. emeletre.

Újabb 10 perces várakozás következett, melynek során a kérvényt és mellékleteit átnéztük és kitöltöttük, majd egy végtelen kedves hölgy fogadott bennünket és bekísért az irodájába, ahol is részletesen elmagyarázta, hogy ez része a protokollnak, ugyan látja, hogy valószínűleg nem fognak állást találni egy 63 éves, alulképzett férfinak, de ez az eljárás rendje. Elsőként egy heveny kérdőívet vett fel, mely a végzettségek és munkahelyek felsorolását követően a képességek, érdeklődési körökre tért ki. Illetve, hogy képes-e ügyfelünk napi 3 órában bármilyen feladatot ellátni. Mindketten láttuk, hogy ez nem fog menni. Minden ügyfélnek lesz egy közvetlen kapcsolattartója, akivel a továbbiakban együtt kell működni. Ehhez kaptunk időpontot, majd a munkaközvetítőtől továbbküldtek a végső állomásra, ahol ténylegesen leadhattunk minden papírt.

Nem telt bele 10 perc, hogy szólított bennünket egy fiatal, kedves ember és egy újabb irodába invitált, átnézte az összes, papírt, majd kiderült, hogy ügyfelünk a lejárt személyin túl semmi egyéb irattal nem rendelkezik, semmilyen azonosítószámot nem tud és emléke se nagyon van arról, hogy mikor lehetett, vagy hogyan fog hozzáférni a dolgaihoz. Mindezek ellenére a kérvényét elvették, sőt minek utána semmilyen bevétele nincs, a megállapított létminimum / munkanélküli segély II. –ből azonnal kifizettek 100 Eurónyi összeget, hogy tudjon valamiből élni. (Maga a kifizetés rendszere: a házon belül van egy saját belső kvázi bankkártya, és automata, ott történik a kifizetés. Fent az irodában aláírja az azonosító számot, hogy átvette, nem kell hozzá se PIN kód, se semmi, bedugja a gépbe és kijön a pénz. Mondták is vigyázzunk, nehogy valaki ellopja! Szerencsére ketten voltunk, a bejáratnál kifele meg is állítottak, valami hülyeséggel...

Ezt követően diadalittasan érkeztünk vissza a szállóra, azaz csak én, mert Herr T. azonnal más irányba indult inkább, számomra viszont egyik legjobb élménye volt a heteknek, hogy sikerült elintézni ügyfelünk számára, amit elterveztünk. A kollégák megdicsérték és külön megjegyezték a tímen, hogy milyen jól sikerült az ügylet. Herr T. azóta is lakója a szállónak, a továbbiakban megpróbálom figyelemmel kísérni a vele való történéseket. Annyit azért megbeszéltem a szociális munkásával, hogy szerintem Herr T. nehezen fogja tudni managelni saját ügyleteit – ezért is van részben itt -, folyamatos figyelemmel kísérés és támogatás szükségeltetik, mert el fog veszni a hivatalok labirintusában.

### **Notübernachtung Franklinstrasse / Ilyen itt egy fapad**

Az intézménylátogatásaim szervezése nem mindig volt egyszerű feladat, valamiért mindenki kicsit nyűgnek érezte, hogy odamenjen valaki, az adatvédelemről nem is beszélve és a fotózásról, majd a fenntartóig kellett telefonálni, hogy megengedjék a látogatást. Hiába, precízek a németek.



A Franklinstrasse-ről már sokat hallottam, mielőtt eljutottam volna ide, azt gondoltam ez lesz Berlin Előd utcája. „Ha máshova nem, ide biztos lehet menni”, „itt mindenkit fogadnak” és hasonló mondatokat hallottam, ugyanakkor terjedt egy legenda arról is, hogy viszont „csak 3 éjszakát lehet itt lakni 1 hónapban”. Gondoltam érdekes lehet megannyi év fapadozás után megnézni, hogy megy ez máshol. Úgy sikerült időpontot egyeztetnünk, hogy épp egy fehérorosz szociális munkás csapat is bejelentkezett hozzájuk és akkor gondolták több legyen egy csapásra, meghívást kaptam az adott napra. A fehérorosz alakulatnak a berlini AIDS-Hilfe-nél voltak kapcsolatai, maguk viszont drogosokkal foglalkozó intézményt működtetnek és ennek apropóján 1 hetet töltenek Berlinben, ami alatt próbálják a rendszert feltérképezni. Sajnos ennél többet nem tudtam meg róluk, az egész látogatás orosz nyelven zajlott, csak a berlini összekötő beszélt németül és mivel közel félórás késésben voltak, pörgették az egészet<sup>37</sup>.

Az intézményvezető fogadott bennünket, aki 27 éve dolgozik itt, lehet azt mondani sokat tapasztalt szakember, melleleg szociális munkás. Az intézményt a Berlini Szenátus finanszírozza, de a katolikus Caritas és az evangélikus Stadtmission együttesen működteti, a munkatársak egy részét ez, a másikat amaz foglalkoztatja. (Évi 730.000 Euróból kell kijönnie mindennek. Ez a támogatás már évek óta stagnál, és még évekig fog is, miközben az energiaárak itt is elkezdtek emelkedni).



Berlinben 3 db menedékhely van nyitva egész évben, egy női 15 fővel a Gebewo szárnyai alatt, egy másik 17 fős, és ők a legnagyobbak. Az összes többi lehetőség csak a téli krízis elindulásakor, november 1-én nyit ki (akkor összesen olyan 400 férőhely van), addig ez a 100 hely az, ami szinte feltétel nélkül igénybe vehető. A szálló

73 ágyon várja a vendégeket, a tavalyi év során 24000 vendégéjszakát töltöttek itt el, ami

---

<sup>37</sup> Az egész beszélgetést alapvetően a csoport érdeklődése irányította, ezért nem mindenre kaptam választ, viszont ígéretet igen, ha gondolom telefonáljak vissza a kérdéseimmel.

89,8%-os kihasználtságot jelentett. Nem engednek rá, mert a biztosítás csak 73 főre van megkötve, Minden felnőtt igénybe veheti a szállást, gyermek viszont csak törvényes képviselője jelenlétében. Jelenleg minden nap legalább 2 gyermek tölti itt az éjszakát, többnyire migráns családok és azok gyermekei. A legfiatalabb gyermek 3 napos(!) volt, aki náluk aludt. Annyira változatos a vendégkör, hogy a tavalyi évben 94 országból, azaz a Föld majd minden 2. országából érkeztek ide emberek.

Az itt tartózkodás ideje minden egyes személy esetében egyéni elbírálást követően az 1 naptól a több hónapig terjedhet. A legdurvább esetüknél egy libanoni származású férfi elég komoly családjogi ügybe keveredett, ami egészen Strasbourg-ig jutott, ennek megfelelően 5 és fél évet töltött el náluk, de a cél minden esetben, amilyen gyorsan csak lehet, a megoldás irányába állítani a lakót. Amennyiben ez nem jár sikerrel, úgy eltanácsolják. Amit nem tolerálnak ebből a szempontból, ha gazdasági menekültként innen akar valaki munkát keresni, munkába állni (valószínű ez az a 3 napos szabály, amire a magyar hajléktalanok is utaltak). Orosz barátaink megkérdezték, hogy mégis mi van abban az esetben, ha valaki ilyen célból akarná igénybe venni a szállást: „térjenek haza egyszerűen, vagy aludjanak ahol a többiek, parkokban, elhagyott házakban például” volt a válasz. Nincs férőhely ezeknek az embereknek, különben más, igazán rászoruló nem férne be.

A bekerüléshez elég ha valaki hajléktalannak, nincstelennek vallja magát és első alkalommal ír egy problémaleírást saját szemszögéből a jelenlegi helyzetéről. Ezt követően elbeszélgetnek a szociális munkással a hogyan továbbról és itt dől el, hogy ki meddig maradhat. Egyéni esetkezelés zajlik, célokat fogalmaznak meg, és azokat következetesen be akarják tartani/tartatni. Ezen a ponton derül ki, hogy nem a teltház a cél, hanem hogy aki bekerül, azzal történjen valami és a számára legmegfelelőbb irányba mozduljon el. Ha valaki nem működik együtt, az kikerül és nagyon nem kérdés, hogy hova.

A bekerülőktől nem kérnek papírokat, de egy nevet kell mondani, és születési időt is. Azt mondta a vezető, hogy annyira nem akarják/tudják őket átnyesni azzal, hogy esetleg más nevet mondanak, mert napokon belül kiderül és akkor repül az illető. A lakók 60%-a a nagy fluktuáció ellenére is német, viszont 75%-uk szenved valamilyen függőségben, legyen az alkohol vagy drog. Nagyon sok a pszichés beteg. A lakók 17 %-a nő, sok köztük a függő és a migráns. Azon nők, akik még egyben van, próbálják a lehető leggyorsabban kimenekíteni innen, nehogy még jobban lecsússzanak.



A szállón belül nem lehet semmilyen tiltott szert használni, az alkoholt le kell adni, a drog esetén, mivel nehezen megtalálható, nem is keresik, más szabályozást alkalmaznak: ha valakit droghasználton kapnak, egyszerűen 3 hónapra kitiltanak. (A 90-es években annyira elterjedt a benti dealerkedés és miután a személyzet talált 20 g heroint, kezdtek el aggódni, hogy bajok lesznek. Ekkor minden nap kint voltak a nyomozók, hogy alább hagyjon az üzlet.) Aztán a környezetre is próbáltak oly módon figyelni, hogy amennyiben fecskendőt, vagy bármi ilyen cuccot találtak a szálló környezetében, vagy bent, 1 hétre kinyomták az összes drogot. A 3. alkalom után rend lett. Nincs a bódulatnak határértéke, úgy fogalmaztak, hogy az jöhet be, aki önállóan, külső segítség nélkül el tudja érni a saját ágát. Amennyiben nem, úgy nem jöhet be, és rendőrt hívnak rá (főleg télen, hogy itt van egy segítségre szoruló ember, amire a szervnek ki kell jönni és akkor ők hívnak mentőt, ami kórházba szállítja a delikvenst. Nyáron kiküldik sétálni, hogy jöjjön vissza 2 óra múlva ennél jobb állapotban).

A napi menetrend a következő: 18-kor beengedés, mindenkinek meg kell indokolnia írásban, hogy miért akar itt aludni, mi a probléma – gondolom leginkább az első alkalommal - , majd az újaknak megmutatják a szállót és egészen az ágyig vezetik. A legfontosabb kérdés, mit tervez, hogy hol alszik holnap? Ennek megfelelően veszi kezdetét a



szerződéskötés. Mindenki kaphat törölközőt, fürdéshez mindent, adott esetben elvárt a személyes higiénia. Csereruházatot tudnak adni. Csomagmegőrző van, és értékmegőrzés is. Akinek engedélyezve a hosszabb ideig lakás, az tarthatja bent a cuccait a megőrzőben. 19-21.30 között meleg vacsorát kap mindenki. 22.30-kor készülődés, majd 23-tól takarodó. Reggel 6-kor ébresztő, 6-7.30 között reggeli és 8.00-kor zárás. Napközben nincsenek nyitva.

Esténként 2 szociális munkás és 1 kisegítő dolgozik, összesen 20 fő van állományban, sok a részmunkaidős kolléga, de nem részletezték. A 2 szociális napi 3,5 órában tud az ügyfelekkel érdemben foglalkozni, akire nem jut idő, azt elküldik másnap a szállótól 15 percre levő tanácsadó irodába, hogy ott foglalkozzanak vele részletesebben, telefonáljanak, írjanak, stb. Az egyik legrosszabb időszak az október, amikor már hideg van, de a Kältehilfe még nem működik, nem nyitnak a szállók, illetve az április 1., amikor azonnal mindenki bezár.

Orvosi ellátás nincs, amennyiben gond van, úgy a súlyossági fok szerint a közelben levő Bahnhof Zoo-nál levő ambuláns ellátáshoz küldik, ha súlyos az eset, akkor a 2-3 órán belül kijövő nevezük ügyeletes orvost hívnak, ennél súlyosabb esetben mentőt (itt a tűzoltósághoz tartozik az életmentés).

Agresszió esetén próbálják lecsitítani a feleket, ha nem megy mindenkinek mennie kell, aki benne volt. A személyzet ellen 2 ízben volt támadás, mindkét esetben pszichés problémákkal küzdő ember volt a támadó. Sok balhé volt a balkáni háborút követően, itt folytatódott a szerbek és a bosnyákok között, aztán ennek is vége lett, többnyire azért nyugalom van.

A szobák amúgy 2-4 ágyasak, a 4 ágyasban emeletes ágyak vannak, minden ágyon párna és paplan. Ágyneműt kapnak a lakók, a tisztálkodáshoz mindent lehet igényelni, úgymint törölköző, sampon, szappan. Az egyetlen 1 ágyas szoba a földszinten van, amit kerekesszékes embernek tartanak fent. Amennyiben ennél többre mutatkozna igény, sajnos el kell küldjék.



Egy szeparált részen vannak a nő, egy 2 szobás, egyenként 4 ágyas részlegben, külön vizesblokkal. Az ajtón nincs kilincs, az ügyeletes engedi be oda az embereket.

## Ambulante Dienste – Nord

Ambuláns szolgáltatás, ami nekem valamiért egészségügyi intézménynek tűnt és mégsem az, leginkább családsegítőféleség? Természetes a többi égtáj szerint is létezik, de ez volt a legközelebb.



Nagyon nehezen akartam megérteni, hogy mik is azok a szállást biztosító intézményeken túli ellátások, ellátástípusok, hogyan is épül fel a hajléktalan-ellátás rendszere Németországban. Azt érzem a szakmában eltöltött évek során valahogy bennragadtam az Infós világában<sup>38</sup>, nem látok a

szállón túlmutató segítséget vagy csak nem ilyen típusú intézményben dolgozom illetve a megelőzésről egyáltalán semmi fogalmam sincs, talán a családsegítők adósságkezelő programja lehet az részben, ami eszembe jut, de egyéb program igazán nem. Azt éreztem, hogy itt valahogy sokkal komplexebben látják, kezelik a „problémát”, ahol a megközelítés nem a hajléktalanság, az Intézményrendszer (így nagy Í-vel) irányából van, hanem az egyén oldaláról, a probléma megszüntetésének irányából közelítenek az emberhez, és igen, ennek mellesleg vannak intézményesült formái, de valahogy mégis eltér az otthonitól.

Azért választottam ezt a helyet, hogy felvilágosítsanak a hajléktalanságot (mint lakásvesztést) megelőz(het)ő, un. ambuláns ellátásról.

A berlini keretszerződés leírja a SGB XII. 67§-a szerinti ügyfélkörhöz tartozó / köthető ellátások pontos típusát, feladatkörét, szakmai létszámigényét, a finanszírozás rendjét. Ennek megfelelően Ambuláns szolgáltatásokra és bentlakásos / elhelyezést igénylő szolgáltatásokra bontja az ellátásokat.

---

<sup>38</sup> Ez alatt a tizenöt év alatt annyi Infóst kérdeztem le és állítottam össze, hogy számomra a hajléktalan-ellátás intézményrendszere azonosult a kiadvánnyal (ha tetszik, ha nem sajnós). Az Infós hivatalos neve egyébként: Fővárosi Hajléktalan-ellátó Intézmények

#### Ambuláns szolgáltatás a

1. Lakásmegtartás és lakáshoz jutás
2. Támogatott egyedülálló lakás
3. Támogatott csoportos lakhatás
4. Lezárt terápia utáni csoportos lakhatás

#### Elhelyezést igénylő szolgáltatás a

5. Átmeneti szállások
6. Krízisszállók
7. Lábadozók.

Típusonként leírja a keretszerződés az igénybeveendők körét, a szolgáltatás célját, módját, annak konkrét tartalmát, az eljárás szabályait, az együttműködési megállapodást.

Ambuláns szolgáltatásról lévén szó, az ügyfelek még bérleményeikben vannak, és még csak az otthonvesztés előszele merül fel valakiben, és ennek nyomán érkeznek ide az emberek. A lakhatás veszélybekerültét érzékelheti az ügyfél maga, de jelezheti ezt a kerületi szociális osztály lakhatásért felelős szociális munkása, ugyanis pl. kilakoltatást megelőzően jelzést kap, hogy az ügyfélnél fizetési problémák merülnek fel. Jelezheti a Jobcenter, a munkaközvetítő, az adósságkezelő, mind a kerületen keresztül.

Berlin 6 cégen keresztül 160.000 lakást béreltet. A legnagyobb lakásszövetkezet 60.000 lakást ad ki. Innen is érkeznek felkérések, hogy a bérlők bajban vannak, és mielőtt kilakoltatásra kerülne sor, lépjenek, működjenek együtt, fogadjanak el ambuláns segítséget. Ezt a segítséget a kerületi szociális munkás javasolja a fenti problémák esetén és amennyiben a lakás megtartása reális cél lehet, úgy az ügyfeleket elküldik egy ilyen szolgálathoz, ahol is 1-1,5 órában egy felvételi kérdőív alapján fogalmazzák meg a problémákat, a célokat. Az erről születő feljegyzést a kerület szociális munkásának elküldik, jóváhagyása után kezdődhet a rendszeres találkozás és munka az ügyféllel. Az első 6 hetet követően készül egy segítségterv, emellett havonta kell jelentést küldeni a hivatalnak, hogy hol tartanak az ügyfelekkel. Esetünkben ritkán szólnak bele, hogy valamin változtassanak. A szolgáltatás első körben féléves időtartamra szól, ami igény esetén hosszabbítható.

## A kérdőív tartalma

Alapadatokon túl az állampolgárság, tartózkodás státusza, a lakhatással kapcsolatos kérdések, hogy pl. szobaszám, nagyság, bérleti díj, szerződő neve, elérhetősége, mióta. Van-e díjhátraléka? Amennyiben probléma van, annak részletezése, hogy milyen okból. A rezsi felépítése, nagysága, tartozások (áram, gáz). Bevétel típusa, levonások. Van-e bankszámla, inkasszó. Tartozások típusa, kamatai. Aktuális munkahelyzet, végzettség. Egészség, különös tekintettel a pszichés és függőségi problematikára. Szociális státusz, család, gyerek, partner, szabadidő, napirend. Szociális készség, kinyitja-e a postáját, hogy áll a hivatalokkal, szóbeli és írásbeli képesség. Nyelvtudás! Van-e folyamatban jogi ügylete, büntetés, végrehajtás alatt áll-e. Milyen célokat tűz ki maga elé az ügyfél, illetve milyen célok elérésére tesznek kísérletet. Női vagy férfi kollégával szeretne kapcsolatban lenni?

## A WuW és BEW, BGW

Ezeket a varázsszavakat<sup>39</sup> a gyakorlatom során többször hallottam, több fórumon is, és ezen a terephelyen vált világossá, hogy ezek a szolgáltatások mennyire szorosan kapcsolódnak a lakhatáshoz, illetve a hajléktalan-ellátáshoz. A WuW a fenti pontok közül az első, a lakhatás megtartásáról szól, mégpedig – és itt jegyzem meg – nem anyagi jellegű támogatás, hanem a szociális munka eszközeivel való képessé tevés, hogy önállóan áthidaljuk, megtanuljuk a problémát felismerni és kezelni. A lakásmegtartás, a támogatott egyéni lakás attól különbözik egymástól, hogy a rendelkezésre álló tervezett idő az előbbi esetben kevesebb (havi 11 óra), mint az utóbbinál (13,6 óra havonta). Ezekbe az időkbe beleszámít minden az ügyféllel kapcsolatos tevékenység az utazástól kezdve az adminisztráción át, a találkozásig, esetleges kísérgetésig. Az elmondások alapján konkrétan az ügyfelekkel olyan heti 1,5 órát töltenek. Egy szociális munkásra WuW esetén 15, BEW esetén 11-13 eset jut. Itt nem esett szó arról, hogy BGW-t, azaz támogatott csoportos lakással is foglalkoznának, de részét képezi ez is az ambuláns szolgáltatásnak. A csoportos lakásnál minden ügyfél hasonló problémakörrel kerül be egy ilyen közösségbe, ilyen például az alkoholbetegek, volt drogosok, börtönviseltek számára létrehozott lakhatási formák (nem a SGB XII. 67-69§ törvény értelmében, de léteznek ugyanilyen lakhatási formák értelmi fogyatékosoknak

---

<sup>39</sup> Ezek a német kifejezések rövidítései, a fenti listában található, sorszámozott szolgáltatásoknak.

például). Mind a BEW és BGW esetén léteznek szervezetek, akik maguk bérelnek ingatlant, lakást, melynek keretein belül hoznak létre ilyen szolgáltatásokat.

## Tartalma

Merthogy ugye erről még nem is volt szó, a tanácsadás, támogatás, információadás, mint a szociális munka módszerei, leírják, hogy milyen a lehető legkisebb eszközzel tegyük képessé az ügyfelet, hogy lakhatása, élete ne kerüljön veszélybe. Így segítő beszélgetés zajlik, információk átadása, milyen esetben mi a teendő. Hivatalokkal kapcsolatos dolgok elintézése, vagy felkészítése azok elintézésére. Pénzügyi feladatok átvállalása. Lakáskeresés. Életvezetési tanácsok. Természetesen szükséges az ügyfél együttműködése, hiszen az ő céljait szolgálja. Nem kell a szolgáltatásért fizetni, de amennyiben ez bevétel függő, úgy nincsenek információim arról, vajon mennyibe kerül ez a fajta szolgáltatás és ki fizeti. Az ügyfelekkel a kapcsolattartás személyesen, telefonon és levélben is történik. Ha valaki nem jelentkezik, ők mennek utána, együttműködés hiányában megvonják a szolgáltatást, azaz a finanszírozást. A lakhatási formáknál a cél a külső segítség nélküli életvezetés, legyen az munkahely, vagy lakóhely. Csökkenteni a társadalmi szerepekkel szemben fennálló nehézségeket. Az állapot romlásának megakadályozása. A családi és szociális kapcsolatok fejlesztése, helyreállítása és megerősítése.

## **Krisenwohnung - Einrichtung des Drogennotdienstes / Menedékhely drogosoknak<sup>40</sup>**

A gyakorlati helyem 2 gyakorlatost tartott ebben az időszakban, az egyik én voltam, a másik pedig Anne, aki már nem először van gyakorlaton a Forckenbeckstrasse-n. Egyetemre jár, de mivel ösztöndíjat nem kapott, saját magának kell előteremteni mind a lakhatást, mind a megélhetés költségeit.



<sup>40</sup> <http://www.drogennotdienst.org/>

Ennek megfelelően több helyen vállalt állást, mert gyakornokként nem kap pénzt. Egyik ilyen hely a Drogennotdienst-nél (drogsegély mondjuk) vállalt éjszakázás. Beszélgetéseink során egyre kíváncsibb lettem, vajon milyen lehet ez a hely és megbeszéltük, hogy elkezdjük szervezni hivatalosan is az intézménylátogatást. A kezdetben egyszerűnek tűnő látogatást végülis egy hetes szervezés, telefonálgatás előzte meg, mindenki tovább és feljebb passzolt, majd miután a nagyfőnök rábólintott, a dominó elindult végre, s meglátogathattam a szervezet – egyébként többfajta intézményének egyikét, mely a krízislakás nevet kapta és leginkább menedékhelynek nevezném, mégpedig droghasználók, metadonisták számára fenntartottnak. A menedékhely megnevezés alatt az alacsonyküszöbű ellátást, az ingyenességet, az alapfeladatok ellátását értem. Nincs még egy ilyen típusú intézmény a városban.

Ami miatt viszont más, azok a következők: a bekerüléshez a Drogennotdienst irodájába kell elmenjen a kedves ügyfél, ahol szociális munkások segítségével a számára legmegfelelőbb ellátási forma felé irányítják a felhasználót. Esetünkben amennyiben a szerhasználó visszaeső és nincs hol laknia, javasolják számára a fenti intézményt, amit a szolgálattól kapott beutalóval vehet igénybe. A beutaló validitásának ideje első alkalommal 1 éjszaka, majd a következő naptól 3-4-5 napos etapokra tehető. Egy tízhetes ciklus alatt 4 hétig (28 napig) lehet összességében igénybe venni a szállást. Ennyi időnek elégnek kellene lenni ahhoz, hogy a felhasználó a szociális munkások segítségével annyit változtatni tudjon/hasson az élethelyzetén, hogy lakhatása időlegesen - vagy hosszabb távra is akár – megoldódjon. Aki, mint ahogy a székén ismerők tudják, nem fogja megugrani ezt a segítséget, lehetősége van a következő 28 napos etapot is igénybe venni, miután a 6 hetes szünet lejár. Ezt nagyon komolyan veszik és nincs kivétel. A dolgozók elmondása szerint van, aki 1994 óta jár rendszeresen ide.

Az intézmény hétköznap 20.30 és reggel 8.00 között, hétvégén 11.00-ig van nyitva. A téli időszakban 19.30-07.30 között. Igénybevétele ingyenes. A szállón összesen 21 férőhely van, amiből 4 női férőhely. A szobák amúgy 5 személyesek, ágyneművel, törölközővel ellátottak.



Ingyen van továbbá a minden nap esti meleg vacsora, és a reggeli, amennyiben megcsinálják maguknak. A szállón egy meglehetősen komoly konyha volt installálva, mindez azért, mert kifelé is főznek. Az élelmiszeralapanyagot adományba kapják, az alapvető élelmiszereket maguk vásárolják.

Fürdési és mosási lehetőség adott, bár utóbbit az ügyelet mossa és a szolgáltatás ára 1 €. Az ügyfél feladata mindössze ráírni, hogy hány fokon szeretné kimosatni a dolgait.

Az alapszolgáltatásokon túl bizonyos szabályok betartása elvárt és megkövetelt, ilyenek például, hogy az intézményben nem lehet szert használni, fegyvert bevinni, és az agresszió és

fenyegetés minden fajtája. A dohányt és a telefonokat le kell adni az ügyeletnek. Az előbbire a tűzveszély, az utóbbira rossz tapasztalatok miatt volt szükség. Vagy telefonon rendeltek drogot a házhoz, vagy a dealerrel szembeni tartozás behajtása miatt az agresszió elkerülése érdekében tiltották meg a mobilok



használatát. A megfogalmazás a szép, melyben a szolgálat szívesen feltölti a készülékeket. A bejövételt követően nem férhetnek hozzá a cuccaikhoz, különben menniük kell. Otlétem alatt történt is egy ilyen eset, elvileg dohányját hagyta bent az ember a szekrénybe, de nem engedték neki, hogy kivegye, majd szó szót követett, így egy hónapos kitiltásra tett szert.

A beengedés ugyanis úgy néz ki, hogy a nyitást követően mindenkit egyenként egy szobába vezetnek, ahol mindenkinek egy kisebb szekrénybe a tiltott szereit és értékeit le kell tennie. Ennél a folyamatnál a kollégák hátat fordítanak, nem akarják látni mi minden kerül a szekrénybe. Ezt követően megmottózzák az ügyfelet és/vagy megkérik, hogy mindent vegyen elő. Ezt speciális kesztyűben végzik, nehogy tübe vagy egyéb éles tárgyba nyúljanak. Lehetőség van komplett szettek cseréjére is, fecskendő + tűcsere, azt ilyenkor megtehetik. Ekkor kapnak még aszkorbinsavat és fertőtlenítő kendőcskét is.

A beengedés során nagyobb csomagot is otthagynak, hiszen a „fektető” gyakorlatilag a központból érkezik, onnan tudják kit kell/lehet beengedni és meddig (naptárilag). Ez egy lassú folyamat, de elengedhetetlen az intézmény szempontjából. Ezért cserébe viszont bármilyen



állapotban be lehet jönni. Amennyiben valaki törvényt szeg, az kitiltódik, mégpedig 4 hétre, mindegy mit követett el (természetesen házirendsértésről beszélünk).

A beengedést követően vacsora és általában TV-nézés a program. Éjfélkor ér véget a program, ekkor egy utolsó közös cigizés, és kezdetét veszi az éjszakai pihenés 1 órától. A helyekre 23,30-ig lehet megérkezni.



Üres férőhely esetén sem fogadnak utcáról, de közel 100 %-os kihasználtsággal működnek. A forgalomról annyit tudtak mondani, hogy évente olyan 500 fő tölt közel 5000 vendégéjszakát. A nemek arányánál megjegyezték, hogy nagyon kevés a nő, a látogatásom idején összesen 2 fő volt.

A stáb 9 főből állt, mindenki egyetem mellett dolgozik, azt követően menniük kell, ennek nyilván gazdasági okai vannak. Egy időben 2 ügyeletes van a házban, az egyik a készenlétes, ő éjféltől alhat, a másiknak ébren kell lennie. Havonta egyszer tartanak team-eket, de itt az alapok ellátásán túl egyebet nem csinálnak, azt a központ végzi, ahogy visszarendeli az embereket a beutalóért (Übernachtungsschein – Alvójegy szabadfordításban).

Berlinben működik ezen kívül egy Drogen-Hotline 24 órában, amit bármilyen droggal kapcsolatos ügyben fel lehet hívni, nappal az irodában, éjjel a szállón csörög. Ennek kihasználásáról nem tudtak statisztikai adattal szolgálni. Ellenben sztorikat meséltek az órákig tartó beszélgetésekről, melyben aggódó júzerek, szülők telefonáltak, hogy hol, milyen segítséget kaphatnak.

Az intézmény otthonos, meleg benyomást keltett, jól felszerelt.

Röviden a Notdienst Berlin e.V.-ről.

Közel 25 éves fennállásuk alatt jelenleg 25 különféle projektet 130 dolgozóval ellátó egyesület Berlin majd legjelentősebb intézményrendszere, mely addiktív szerhasználók vagy annak veszélyének kitéve élők számára tesz különféle lehetőségeket minél egyszerűbben (unbürokratisch) elérhetővé, hogy a függőségben élők a lehető legszínesebb, legkülönbözőbb projektben vehessenek részt elősegítve a gyógyuláshoz vezető utat. A célcsoporttal végzett mindennapos munka tapasztalataként csak az egymáshoz szorosan illeszkedő programok segíthetnek a függőség ártalmainak csökkentésében, és a függőség következményeinek leépítésében. Az intézmények követik a szenvedélybetegek útját, segítenek a különböző projektekre való bekerüléshez. Különösen a szerhasználat csökkentése és a kiszálláshoz való segítség áll az előtérben. A projektekről pár szóban még fogok írni.

### **Gangway e.v. Strassensozialarbeit / Az utcai szociális szolgálat<sup>41</sup>**

Vicces volt ennek a terepnek is a leszervezése. Történt, hogy egy városi team-en ülven említettem mentoromnak, hogy érdekelne az utcai szociális munka, csinál-e valaki ilyet, és hogyan. Akárhol jártam és érdeklődtem e felől, mindenki a Gangway nevét említette, hogy mennyire profik és milyen jó fejek. Na ezen az



összejövetelen is itt voltak, beszéltünk is velük, mit szólnának, ha meglátogatnám őket. Hááát, hogy inkább telefonáljunk a központba. Rendben, fel is hívtuk őket, mire megkértek, hogy email-ben írjam le, hogy ki vagyok, honnan, minek és mit akarok. Meg is tettem, érkezett is válasz egy kontaktszemély elérhetőségével, hogy akkor hívjam fel telefonon, és egyezkedjünk (Azt hittem csak nálunk bonyolult valamit elintézni, de legalább itt is 1 hétbe került.). S eljött a nagy nap, betekintést nyerhettem a berlini „alvilág” életébe, amit az ember csak akkor lát,

---

<sup>41</sup> <http://www.gangway.de>

ha nyitott szemmel jár, vagy szakmabeli. Aztán ahogy találkoztunk és a honlapjukat lapozgattam rájöttem a sok kérdés mibenlétére, hiszen nagyon sokrétű munka zajlik náluk.

A Gangway e.V. egy nagy szervezet, melynek csak egy része foglalkozik az általunk ismert, használt kifejezéssel élve utcán élő felnőtt hajléktalanokkal. Ők a TEAM BP, ahol a BP Budapest helyett a Brennpunkt-ot, azaz azokat a helyeket jelenti, ahol az ügyfeleinkhez leginkább hasonló emberek előfordulási gyakorisága meglehetősen magas, azaz ahol meleg a pite. Az egész napot velük tölthettem, két helyszín között bementünk az egyik központi irodába, hogy „feltankoljunk” estére, közben kicsit az egyéb projektekről pár szót váltunk. A Gangway elsősorban kerületenként megjelenő teamekkel áll a fiatalok rendelkezésére, összesen 14 csapat, akik egyénekként és csoportokkal állnak kapcsolatban. Ezen kívül van 8 olyan csapat, akik elsősorban bizonyos témák mentén specializálódnak, egész Berlint lefedve áll rendelkezésre, a munka, a transzkulturális addikciók<sup>42</sup>, a fiatalok a fiatalokért, a fent említett hajléktalan csapat, és amit külön kiemeltek és eredményesnek találtak, az un. Team-Leo Soziales Platzmanagement, ami kábé azt takarja, hogy bizonyos helyszíneken eluralkodó viszonyokra olyan válasz kidolgozása és megvalósítása, ami nálunk szinte elképzelhetetlen, mindenki számára elfogadható. Egész konkrétan belátták, hogy a tereken a folyamatos alkoholizálás és bandába verődés nagyon zavarja a környék lakóit, az átjáró forgalmat, ugyanakkor az alkoholtilalom és kitiltás helyett mindenki számára elfogadható javaslat kidolgozását tűzték ki célul, ami több hivatal



és szervezet közreműködésével meg is valósult, és mintegy mintaként szolgálhat a közeljövőben hasonló problémák kezelésére.

A lényege röviden, hogy a Leopoldplatzon 2010 óta van szociális munkás jelenlét, köszönhetően a tömegesen előforduló alkohol és droghasználatnak. A projekt arról szól, hogyan lehet csökkenteni az ebből a feszültségből adódó kölcsönös antipátiát, bevonva a

szerhasználókat és a hivatalokat is. Ennek eredményeképpen mindenki elmondhatta, hogy mitől lenne élhetőbb a park, anélkül, hogy azt el kellene hagyniuk. Gyakorlatilag 1 éves munka eredményeképpen a közös gondolkodás arra vezetett, hogy egy elkerített részt alakítottak ki a piások számára, hozzátartozó WC-vel és ping-pong asztallal, ahol saját szabályaik mentén, annak betartásáért felelősséget vállalva immáron kontrollált körülmények között folytatódhat az élet, azzal a különbséggel, hogy mivel aktív részesei voltak a munkának, a helyet magukénak is érzik.<sup>43</sup>

## Team Bp

Visszatérve tehát a kifejezetten lakástalanokkal foglalkozó egységre, a Team Brennpunkt<sup>44</sup> felépítése a következő: a város 4 pontján vannak rendszeresen jelen, ezek az Ostbahnhof, az Alexanderplatz, a Kurfürstenstrasse és környéke valamint a hírhedt Zoologischer Garten. Mindegyik helynek megvan a maga varázsa, az Ostbahnhof és környékén inkább az idősebb, alkoholista réteg jelenik meg hangsúlyosan, míg az Alex-en a fiatal punkok, a Ku'damm és Strasse környéke a prostituáltak világa és a Bahnhof Zoo pedig a drogos széké<sup>45</sup> mellett a férfi prostitúción keresztül, a bűnözésen át mindenféle népek előfordulási helye. A 4 helyszínen



meghatározott időpontban vannak jelen, mely esetekben úgy nézett ki, hogy 13-16 között az Ostbahnhof oldalában állt a szolgálati busz és várta, hogy jöjjenek az ügyfelek ez első 2 órában, azt követően az állomásrendszert néztük át, majd az azt övező zöldterület került bejárásra. Azon kevés napok egyikén voltam pont az

utcákkal, amikor egész nap esős, szutyok idő volt és viszonylag hűvös. A buszhoz 1 férfi jött oda, akivel megbeszéltünk egy időpontot az állomáson található igazolványkép készítő automatánál, mivel személyit akart csináltatni, ehhez a szolgálat fizette volna a kép árát,

<sup>43</sup> <http://www.gangway.de/gangway.asp?cat1id=90&cat2id=5519&cat3id=6509&DocID=6510&client=gangway>

<sup>44</sup> Brennpunkt szó szerint fókuszot jelent, esetünkben ahol igazán kemény a pálya.

<sup>45</sup> [Christiane F. - Wir Kinder vom Bahnhof Zoo](#) című film már a 70-es években megmutatta a hely specialitását.

sajnálatosan az automata nem üzemelt, ügyfelünknek át kellett mennie az Alexre, pénzt viszont nem adtak a kezébe, hogy azt maga intézze. A busz egyébként irodának van berendezve, azon sem takaró, sem kaja, sem gyógyszer, kötszer, sem fecskendő nem található, ellenben az ellátórendszerrel mindenféle reklámanyag, elvonókról, rehabokról szintén. A kollégák bármilyen ügyintézésben segítenek, tele vannak formanyomtatványokkal, vagy legközelebbi alkalomra elhozzák és együtt kitöltik azt. A bemutatkozásomnak köszönhetően gyorsan telt az idő, s rövidesen útra keltünk, hogy a pályaudvaron körülnézzünk. Minden ügyeletben ketten vannak, mindketten szociális munkások.

A pályaudvar területén sem alkoholt fogyasztani, sem dohányozni nem lehet. Nincsenek fetrengő emberek, sem cuccok szanaszét. Viszont a fedett bejáratok előtt/mellett több 5-6 fős csapat masszívan ivott. Ahogy odaértünk „lekönyököztünk”<sup>46</sup> szinte mindenkivel. Volt egy fiatalabb punkokhoz hasonló csapat, akikkel a valamiféle lakhatásról volt szó, hogy épp hol kecóznak, illetve hogy a csapatból kivel mi van. Az egyik másik idősebbekből álló csoportban felfedezni vélték egy embert, aki emlékeik szerint aktív tbc-s, emiatt áll kezelés alatt, de kijött, ezért ajánlatos lenne visszamennie és kezeltetni magát. Az enyhén ittas pali maga is belátta, hogy lehet jobb lenne neki bent, ezért elfogadta az utcás segítséget, aminek eredményeképp egy mentő érkezett olyan 15 percen belül. Ekkor egy újabb negyedórás beszélgetés kezdődött a mentősök, az utcások és a központ között arról, hogy az ügyfél vajon fertőző-e avagy sem, mert ezen protokoll mentén kell őt elszállítani. A mentősök a speciális, fertőzésveszély fennállásakor használatos kabinnal felszerelt kocsival szeretnék volna eljuttatni az embert a kórházba, de valamiért ez nem jött össze, így a következő 20 perc arról szólt, hogyan ragasztják le belülről hermetikusan a mentőt, majd öltöztették fel az ügyfelet kezeslábasba, húztak kezére, lábára „kesztyűt” és tettek rá maszkot, hogy „szállítható állapotban” legyen. Ugyanezt természetesen magukkal is megtették, majd szirénázva távoztak. Azonnal meg is kérdeztem az utcásokat, hogy mennyire megszokott ez a fajta eljárás ilyen esetben. Az egyik kolléga tök természetesnek vette, hogy amennyiben fertőző az ember, annak megfelelően kell eljárni ;). Az idősebb kolléga viszont azon a véleményen volt, hogy a mentősök kicsit túltolták ezt a szerepet. Ellenben egy szó nélkül, megjegyzés nélkül tették a dolgukat. Persze az ivócimborák és cimborínák azonnal szüretelni akarták magukat, hiszen egy üvegből ittak oly sokszor, meg hol lehet szüretelni jött a kérdés és persze jöttek a sztorik különféle fertőző betegségekről. Még egy rövid kör a pályaudvar körül, de sehol senki nem volt, így visszatértünk a buszba, kicsi adminisztráció, majd irány az irodába.

---

<sup>46</sup> Az utcások a kézfogás helyett alkalmazzák az üdvözlés eme formáját, a könyöküket érintik egymáshoz.

Az adminisztrációhoz azért rutin kell, mert nevet nem kérdeznek és mindent emlékezetből próbálnak leírni. A napi kézzel vezetett táblázatban a találkozott neve, és kábé kora mellett, mint „egyedi azonosító” szerepel a hol alszik, a bevétel, a végzettség, a probléma megfogalmazása rovat, az állampolgárság, és a biztosítottság. Hogy ezek alapján hogyan követik az eseményeket és személyeket, azt nem tudom. De úgy tűnt nem az adminisztráció a fontos ebben a munkában, ez a „projekt” nem normatívás, hanem adományokból finanszírozódik. A célja igazán egy olyan kapcsolat kialakítása a szociális munkás és az igénybevevő között, ahol lehet reális, közös cél az utcáról való „kikerülés”. Minden eszköz rendelkezésre áll, ha valaki változtatni akar a sorsán. A kapcsolati háló, amit a szociális munkások ezen célok érdekében használnak, a lakhatás, a szenvedélybetegség, az egészségügy területén nagyon fontos és folyamatosan karbantartott dolog (lobbytevékenység, a nyilvánosság). Az újabb és újabb kihívások (friss EU-s országokból érkező, közterületen élő emberek megjelenése, a németül nem beszélők) újabb feladatok elé állítják a csapatot, aminek a következő helyszínen konkrét tanúja lehettem.

Az irodában egy csomó forró vizes tartállyal és instant kávéval és teával megpakolva indultunk az esti helyszínre az U-Bahnhof Zoologischer Garten melletti parkolóba, ahol saját, biztosított helyükön vártuk az érdeklődőket. De ennek előtte átsétáltunk az 5 percre található, egykori Nyugat-Berlin központi találkozóhelyére, a Breitscheidplatz-ra<sup>47</sup>, ahol 18-tól utcai ételosztás volt, többnyire lengyelek álltak a sorban, de azért szép számmal voltak németül beszélők is. A velünk egy időben érkező lengyel tolmács (!) vagy egy órán keresztül beszélgetett az emberekkel, majd meginvitálta őket a buszhoz egy kávéra. Ez idő alatt hozzánk is érkeztek „ismerősök” - németek, akik szintén meghívást kaptak a buszhoz. A vacsora a hazai ételosztáshoz hasonlóan zajlott, olyan 50 ember lehetett a helyszínen, a különbség talán a rendőrautó jelenléte volt, melyet a sok „információs éhséggel” magyaráztak, aminek kielégítésére a



<sup>47</sup> Itt van a Gedächtniskirche, a Berlin-Zoo bejárata nem messze, a Café Kranzler

rendőrök ugye voltak hivatottak. Nekem inkább biztonsági dolognak tűnt. A hely azért nagyon turistaparadicsom muss ich sagen. Mielőtt 20 órára visszamentünk volna a buszhoz, az állomás és az állatkert közötti füves részhez néztünk el, ahol vagy egy 5-7 fős csapat lakott, lengyelek voltak, erős középkorúak, németül semmit nem beszéltek. A lengyel tolmács maga is hitetlenkedve magyarázta, hogy mi a francnak itt élnek egy fal mentén, miközben otthon egyiknek-másiknak háza van. „Mert itt más” – mondták, miközben az immáron zuhogó esőben azért nehéz volt elképzelni, hogy Berlin még így is vonzóbb, mint Lengyelországban házban lakni.

A buszhoz visszaérve aztán a nap legrosszabb része következett, 1 órán keresztül állni az esőben és

beszélgetni

azzal a pár emberrel, aki eljött kávé inni.

Magam részéről

a lengyel tolmáccsal

sikerült a

legtöbbet

beszélni,

egyszerűen

kíváncsi volt a

magyar



helyzetre (végre valaki), a számokra, a viszonyokra és annyiban maradtunk, hogy szinte minden ugyanaz a két országban.

9 órakor aztán fogtuk magunkat és elindultunk hazafelé, mert már senki nem jött. Lehet szerencsésebb lett volna egy száraz nap, mert volt szerencsém amúgy azon a mellékutcán - ahol a busz állt - egyik este átmenni, ez Berlin egyetlen utcája, melyet naponta takarítanak<sup>48</sup>. Hogy ez annak köszönhető-e, hogy az utcában nem egy hajléktalanokkal foglalkozó intézmény – köztük a Bahnhofsmmission, Caritas Ambulancia – található, nem tudom, de mindenesetre itt láttam egyedül 10 fős csoportokat a fal mentén feküdni.

---

<sup>48</sup> Lebensstrasse

## Jenny de la Torre Stiftung / Orvosi rendelés hajléktalanoknak<sup>49</sup>

Mivel az intézménylátogatás újfent nem volt leszervezve, gondoltam valamiféle egészségügyi ellátást kellene lassan meglátogassak, bár előttem csak az otthoni lábadozók emlékképe rémlett, na meg a háziorvosi rendelő a Jászberényin. S ekkor érkezett egy e-mail a céghez, melyben minden ellátó meghívást



kapott fent nevezett alapítványhoz a nyílt napra. Elolvastam, áradoztak róla...hadd szóljon, ahogy a görög mondta a József körúton, míg valamiért be nem zárta a boltot.

Kíváncsi voltam hogyan is működik ez a nyíltnaposdi egy olyan országban, ahol mind az adományozásnak, mind a mecenatúrának nagyobb hagyománya van, mint nálunk otthon. De lehet, hogy csak én nem ismerem az otthoni viszonyokat, amúgy is összes nyíltnapos emlékem a BMSZKI-hoz köt, amikor is évekkkel ezelőtt egyszer a stábunk végigjárta az intézményeik egy részét.

Az intézménybe való érkezésemmel közel egy időben indult túrán vettem részt, ahol maga a doktornő, Jenny de la Torre vezette körbe az embereket. Körülbelül tízen lehettünk, többnyire az idősebb korosztályból, érdeklődő állampolgárok lehettek azok alapján, amiket kérdeztek. Nem éreztem, hogy ebbe nekem bele kellene kérdezniem, ezért próbáltam lemaradni és a csoport elhaladtával megkérdezni az ott álldogáló személyzettől, ami érdekelt. Szerencsére megtaláltam az intézmény egyetlen szociális munkását, aki kissé csapongva, de tájékoztatott az ott folyó szociális munkáról. A beszélgetés végére rá kellett jöjjenek, immáron jobban ismerem a berlini ellátást, mint ő maga. A sok felületes választ megértettem és már haladtam is a többiek után, akik eddigre már a kertben felállított svédasztalt próbálták lenullázni. Egy

<sup>49</sup> <http://www.delatorre-stiftung.de/>



kávé mellett a napsütésben aztán leültem, és élveztem a kérdő pillantásokat, és hogy senki nem szólított meg a fényképezőgép láttán sem.

Az intézmény Berlin-Mitte, az egykori kelet központi negyedében található, abszolút csendes lakóövezetben, egy 3 szintes bérház formájában. Az alapítvány 2002 óta szolgálja a beteg hajléktalanok ellátását, 2006-ban költöztek a jelenlegi helyükre. Ügyfélkörüket tekintve célcsoportként a betegbiztosítás nélküli hajléktalan embereket nevezték meg, a biztosítással rendelkezőknek ott a normál betegellátás. A házban az egészségügyi ellátáson kívül található egy elég nagy, rendezett ruharaktár, zuhanyzó, egy konyha, ahol reggelit és ebédet kaphatnak az arra rászoruló, illetve olyan „járulékos” szolgáltatások, mint fodrász, illetve szociális munkás és jogi tanácsadás, pszichológus.



Az egészségügyi ellátás ambuláns ellátást jelent, belgyógyászati, bőrgyógyászati, ortopéd rendelést, emellett fogorvosi ellátás továbbá szemészet volt található. Aktív ágyak nincsenek, senki nem lakik itt.

Az egész ellátás

finom filozófiája tetszett. Az egyéneket „folyamatukban” látták, hogy honnan hova tud/hat/nak eljutni. Ezen út első állomásaként a bejövő személyeknek az orvosi vizsgálat előtt felajánlják a tisztálkodást és a friss ruhához való hozzáférést. Miközben ugye reggeli van, hogy ne kelljen üres gyomorral várakozniuk, aki esetleg igényt tart rá, annak ebédet is adnak. S miután a betegségüket kezelték – mellesleg egyéb, nem testi eredetű – gondjai is előkerülhetnek, melyekre szintén helyben kaphatnak választ (pszichológusi, szenvedélybeteg, későbbiekben jogi tanácsadás), s gyakorlatilag egészséges emberként lépnek ki a ház kapuján. Természetesen ez a folyamat elég hosszadalmas és semmilyen statisztikai adathoz nem jutottam, de jó volt látni, hogy komplex, integrált formában mennyi minden elfér egymás mellett. Nálunk a szolgáltatások külön-külön, hatalmas létszámokkal jelennek meg az infós

hasábjain, itt pedig úgy tűnt, hogy valahogy le tudják szabályozni, hogy a kizárólag a kapacitás függvényében jöjjenek az emberek (augusztusig a szociális munkásnál 800 fő jelent meg, ami napi 5 új főt jelentett).

Az intézmény adományokból tartja fenn teljes egészében magát, 8 állandó alkalmazottja van, a többiek önkéntesek. Azt nem sikerült megtudnom, hogy ki fizetett munkatárs, a szociális munkás igen, neki határozott 1 éves szerződése van, amit a beérkező források esetén hosszabbítanak. Mindenesetre minden szakterületen orvos dolgozik, az intézményben vannak ápolók, tanácsadók, jogász, pszichológus, fodrász, kertész. Nagyon rendezett udvara/kertje van az épületnek, ahol profi kertész segítségével lehet épp aktuális munkákat végezni annak, akinek erre igénye van.

Az ellátások igénybevétele ingyenes és önkéntes. A ruharaktárt amúgy is igénybe vehetik az emberek, de csak indokolt esetben kaphatnak ruhát, ez valamilyen módon le van szabályozva.

A szociális munkás feladata a betérő embereknek információt nyújtani az ellátásokról, különféle kérvények kitöltésében való segítség, kapcsolattartás a hivatalokkal, hajléktalanszállókka l és szenvedélybeteg intézményekkel.



## Soziale Wohnhilfe / „A hivatal”<sup>50</sup>

Kollégáim azt gondolták érdekes lehet számomra, ha láthatom a Hivatalt, találkozhatok személyesen is azokkal a nevekkel, melyek minden iroda falán lógnak, melyek nap, mint nap faxon érkeznek az ő aláírásukkal. Ha valakinek a



lakhatásával probléma adódik, annak első körben ide kell mennie. Pontosabban esetemben:

Bezirksamt Charlottenburg-Wilmersdorf

Abt. Soziales und Gesundheit

Sozialdienst für Erwerbsfähige und Soziale Wohnhilfe

Az illetékesség a lakcím alapján történik, oly módon, hogy amennyiben a kerületben van a lakcíme, úgy ahhoz az ügyintézőhöz (szociális munkás) kerül, amilyen betűvel kezdődik a neve. Esetemben Frau M. a B betűs ügyfeleket fogadta. Amennyiben nincs berlini címe az ügyfélnek, úgy a születési hónap alapján történik az ellátás (Berlinben 12 városrész van), így Charlottenburg-Wilmersdorfba az áprilisban születettek mehetnek.

Mindez természetesen az országban legálisan tartózkodók esetén van így, aki nem az, annak a idegenrendészeti hivatalba kell menni (Auslandsbehörde), egyébként pedig a menekültügyben a helye.

Attól függően, hogy az igénybevevő aktív korú, munkaképes (SGB II. által meghatározott ALG II. azaz munkanélküli segély 2.), vagy éppenséggel nyugdíjas, munkaképtelen vagy

<sup>50</sup> <http://www.berlin.de/ba-charlottenburg-wilmersdorf/org/soziales/sozialdienst.html>

beteg (SGB XII. által meghatározott szociális segély, létminimum), 2 hivattal van kapcsolatban a kerület. Első esetben a Jobcenterrel vannak munkakapcsolatban, de ez esetben a Jobcenter felügyeli a folyamatot. Az inaktívok esetén a kerület a felelős. Mindkét esetben a lakhatást a kerület állja, csak más az „esetgazda”.

A hivatal lakhatással kapcsolatos részlege két ügyfélkörrel foglalkozik, az aktív korú munkaképesekkel és a lakhatásukban veszélyeztetettekkel.

Az előbbieket esetén tanácsadást lehet igénybe venni (csak felsorolom, nem térünk ki rá):

Általános kérdésekben (?)

A szociális hivatal, a munkaügyi centrum és munkaügyi hivatal igénybevételével kapcsolatosan

Nehéz, személyes élethelyzetek esetén (?)

Krízishelyzetben (?)

Anyagi problémák esetén különös tekintettel a függőségi tanácsadásra és adósságkezelésre.

A másik szolgáltatás ügyfelei számára kétféle módon állnak rendelkezésre.

Lakhatással kapcsolatos tanácsadás:

Rezsi és lakbértartozás esetén

Kilakoltatás, bérleti szerződés megszűnése esetén, azonnali hatályú felmondás esetén

Lakástalanság (Wohnungslosigkeit) esetén.

Lakhatással kapcsolatos eljárás:

Lakbér és rezsihátralék ügyében

Támogatott lakhatási formák esetén (Valamiféle gondozási kapcsolat van)

Védett piaci szegmensű lakások, illetve önkormányzati bérlemények esetén

Rövidtávú szálláslehetőség lakástalanság esetén.

Tehát bejön egy ember azzal a mondattal, hogy nincs hol aludnom, mert...elköltöztem, kirúgott a partnerem, megszűnt a bérleményem stb. Ekkor amennyiben a lakcím is kerületi először a kerületben levő szálláshelyet hívják fel és foglalnak neki helyet. Amennyiben a

kerületben nincs hely, úgy a BUL<sup>51</sup> (Berliner Unterbringungsleitstelle), a „berlini elhelyező központon” keresztül keresnek neki helyet, ha az sem működik, akkor AZ éjjeli menedékhelyen biztosítanak szállást (Franklinstrasse), vagy esetleg panzióban, akár saját keresés alapján is (25 euró/nap összegig). Nincs minden kerületben szerződött (hajléktalan)szálláslehetőség és nem mindegyik szállón van Sozialdienst azaz szociális munkás

Az első beszélgetést követően maximum 1 hónap időtartamra „utalnak” ki férőhelyet számára, amit aztán havonta hosszabbítani kell/lehet. A szállás költségeit a kerület fedezi, melyet közvetlenül a szállónak utal, mellyel az ügyfél lakhatása adott hónapban garantált. Problémás ügyfél esetén a kerületi szociális munkások és a helyiek között többször eszmecsere alakul ki arról, hogy ügyfél számára mi a legjobb megoldás, amivel leghatékonyabban visszatérhet a társadalomba vagy számára legértékesebb életet élhet.

A fogadóórák hetente két délelőtt zajlottak, - egyébként csak időpontra lehetett jönni -, amit 13 fő látott el, mellette 1 vezető és 3 irodai alkalmazott dolgozott. 2012-ben az ügyfélszám 2889 volt, a főállású kollégák évi 286 esetet visznek.

### **Fortbildung / A továbbképzés**

Rögtön a 2. vagy 3. héten a teamen adódott egy továbbképzési lehetőség: Mentális és pszichiátriai esetek a hajléktalan ellátásban címmel kb. Természetesen kíváncsi voltam és megkínáltak velem, hogy lenne-e kedvem. Volt. A kollegina, akivel mennem kellett volna megbetegedett, fogalmam sem volt, hogy regisztráltak-e, de odamentem, gondoltam lesz, ami lesz.

Az előadást 2 pszichológus tartotta, az egyik a címben levő dolgokról mesélt, a különböző betegségek felismeréséről, kezelési lehetőségéről<sup>52</sup>. A szünetet követően egy másik pszichológus a migránsok életében beálló változásokról tartott egy érdekes előadást.

Az első előadás felettébb nehéz nyelvezetű volt, de legalább szóróanyagot kaptunk belőle.

A kollegina ott volt, de nem voltam regisztrálva és természetesen gondot sem jelentett a jelenlétem.

---

<sup>51</sup> <http://www.berlin.de/lageso/soziales/unterbringungsleitstelle/index.html> Tartományi hivatal által működtetett központ, mely nyilvántartja és elosztja a szerződésben rögzített intézmények és igénybevevők alapján a rendelkezésre álló férőhelyeket.

<sup>52</sup> [http://www.aerzteblatt.de/pdf/94/21/a1439\\_1.pdf](http://www.aerzteblatt.de/pdf/94/21/a1439_1.pdf)

[http://www.brotzler.de/praxis/dateien/studie\\_freistatt.pdf](http://www.brotzler.de/praxis/dateien/studie_freistatt.pdf)

## **A városi team és annál egy kicsit több:**

Egyik alkalommal mentorom hivatalos volt az AK Wohnungsnot<sup>53</sup> – fordítsuk Lakáshiány Munkacsoport-nak – rendes havi összejövetelére, mely minden hónap első szerdáján van gyakorlatilag 1998 óta. Célja a hajléktalan ellátásban és környezetében dolgozó szakemberek és szervezetek számára egy érdekképviseleti, lobbytevékenységet végző munkacsoport jelenleg több, mint 70 intézmény/projekt részvételével. A törvényhozás és a szakemberek figyelmének felhívása.

Azon az ülésen, amin részt vettem a berlini lakhatási támogatás (ami nem az, ami nálunk) változásáról volt szó (talán 2014-től változik a támogatás mértéke), a rezsiköltségek változása mennyiben változtatja meg a támogatás összegét és ebben milyen irányú lobbytevékenységet fognak végrehajtani és képviselni a Szenátussal szemben.

## **Összegzés**

A Berlinben eltöltött időszak során rálátást kaptam a hajléktalan-ellátás, pontosabban a hajléktalanokkal foglalkozó szervezetek munkájára. Abban aktívan részt vehettem, annak kihívásaival szembesültem. Beláttam, hogy nem ellátástípusok felől, hanem sokkal inkább az egyén és az ő problémái felől van megközelítve a hajléktalan ember. A szociális háló megvéd, lehetőséged van megkapaszkodni, megoldást keresni a problémáidra. Sok, kis minőségi(nek tűnő) ellátó van, bár maga a szó sem írja le jól, talán a szolgáltató vagy szolgáltatás szó a megfelelőbb kifejezés.

Amikor a téli ellátásról beszélgettem kiderült, hogy a szolgáltatók szinte nem is ismerik egymást, nincsenek adatok, statisztikák, mintha nem is lenne ennek jelentősége. A Gebewo által pár éve gyűjtött adatok az egyedüliek, amik mutatnak valamit, legalábbis kihasználtsági adatokat, miközben 300 férőhelyről beszélünk. Az utcai ellátás sem hasonlítható a magyarországihoz. Nem visznek ki szolgáltatást az utcára, illetve nem olyanokat, amiket mi otthon. A hozzáállás, hogy lépjen az ember a saját érdekében és ebben csak annyit segíteni, ami feltétlenül szükséges ahhoz, hogy a következő szintre érjen.

Mivel az alapszintű ellátás érdekelt, sok Gebewo-s intézményt nem látogattam meg, melyeket az előttem járók igen. Rálátást a Gebewo belső működésére nem volt szerencsém

---

<sup>53</sup> <http://www.ak-wohnungsnot.de/home/>

megtapasztalni, bár havonta egyszer találkoznak az intézmények vezetői és gondolom vannak közös stratégiák, napi kapcsolatot nem véltem felfedezni az intézmények között.

Köszönöm, hogy részt vehettem a programon és láthattam Berlin számomra csodálatos, színes világát kicsit belülről, kicsit alulról is.