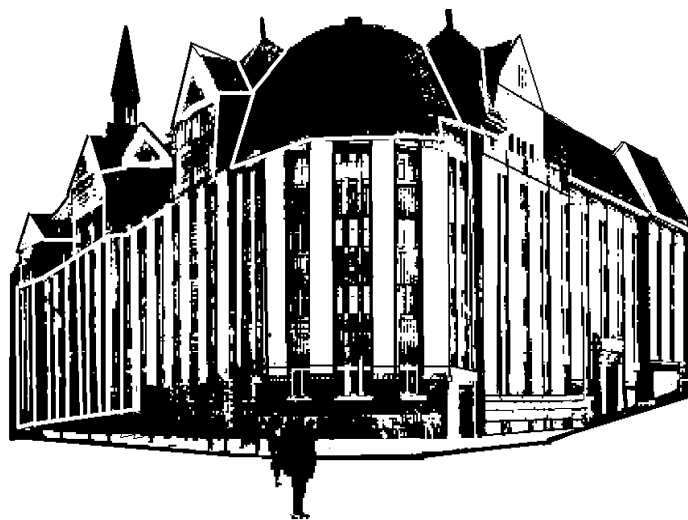




Hajléktalan emberek ellátásai Berlinben

Beszámoló a „Homeless Services: A European Perspective”
tanulmányút tapasztalatairól



2010. október

A BMSZKI és a Menhely Alapítvány módszertani csoportjának munkatársai¹ 2010. októberében 8 napot töltöttek Berlinben szakmai tanulmányúton, a berlini és a németországi hajléktalan-ellátás elméletének és gyakorlatának megismerésével. A szakértői tanulmányút megvalósulását a Tempus Közalapítvány Egész életen át tartó tanulási Leonardo da Vinci alprogramja támogatta – a nyertes pályázati program a „Homeless Services: A European Perspective” címet viselte.

Vendéglátónk egy berlini civil szervezet, a GEBEWO², volt. A szervezet hátrányos helyzetű, köztük elsősorban hajléktalan embereknek nyújt szolgáltatásokat – nappali foglalkozásokat, különböző szintű és profilú szállásokat, diszpécserközpontot üzemeltetnek a német fővárosban.

A tanulmányúton részben a GEBEWO intézményeit látogattuk meg, részben a szociális ellátás különböző szintű szereplőivel beszélgettünk, próbáltuk a német rendszert átlátni, megérteni, és átgondolni, hogy milyen jó gyakorlatok adaptálhatók saját munkánk során.

Ebben a beszámolóban először ismertetjük a németországi hajléktalan-ellátás rendszerét, kiemelve a főbb eltéréseket a hazai gyakorlattól, majd bemutatunk néhány, általunk meglátogatott intézményt. Végül átgondoljuk a tanulmányút tapasztatait, gyakorlati hasznát.

A németországi hajléktalan-ellátás szabályozása

Németországban nincs külön, a hajléktalan emberek ellátásáról szóló törvény, vagy törvényi paragrafus – így a hajléktalanságnak nincs törvényi definíciója. A szociális törvény arról rendelkezik, hogy minden szükeket szenvedőről gondoskodni kell, akár „saját hibából”, akár az egyéneken kívüli okok miatt került szorult helyzetbe. A segítséghez való jog alkotmányos alapjog – több helyen hangsúlyozták, hogy ezért nem kell kuncsorogni, és ha valaki nem kapja meg az önkormányzattól az őt megillető segítséget, bírósághoz fordulhat.

Ugyanakkor ez azt is jelenti, hogy az kap segítséget, aki kér. Aki nem ismeri fel, hogy nem tudja önállóan megoldani a problémáit, vagy nem működik együtt a megfelelő hatóságokkal, hoppon marad.

A hajléktalanság német szakmai definíciója így hangzik: „Hajléktalan az, akinek nincs saját jogú lakás bérleti szerződése.” (Németországban a lakosság zöme bérelt lakásban él) Azok az emberek tartoznak ide, akik

¹ Andorkó Éva, Bércesi Ildikó, Breitner Péter, Fehér Boróka, Gurály Zoltán, Györi Péter, Keserű Zsolt, Vida Judith

² www.gebewo.de

- Közterületen
- Hajléktalan ellátó intézményben
- Olcsó tömegszálláson
- Támogatott lakhatásban
- Szívességi lakáshasználóként élnek.

Németországban nincsenek hivatalos statisztikák arról, hogy hány ember küzd a hajléktalansággal. Ennek egyik oka az, hogy az ellátórendszer decentralizált, gyakran még egy nagyváros kerületei között sincs információ arról, hogy milyen ellátások működnek a szomszédban. Az ellátások finanszírozása sem olyan átlátható, mint a magyar normatív támogatási rendszer. Egyes városok vagy kisebb területek a saját területükön végeznek számolást, országosan azonban csak a hajléktalan ellátó szervezetek érdekvédelmi tömörülése becsléseire hagyatkozhatunk. 2008-ban 223 000 főre becsülték a hajléktalan emberek számát – 64% felnőtt férfi, 25% felnőtt nő és 11% kiskorú. További 103 000 főt fenyegette lakása elvesztése.

Berlinben a legutolsó becslés 2004-es – akkor 6973-ra becsülték a hajléktalan emberek számát. 2005-ben megreformálták a szociális ellátások rendszerét: új segélyformát (Hartz IV) vezettek be, ami a munkaképes korúak szociális segélyezését a munkaügyi központhoz telepíti. Evvel egyidejűleg szűnt meg a hajléktalanság tényének nyilvántartása – ezért az utóbbi években már csak becslésekre támaszkodhatnak Berlinben is.

Hartz IV

A Hartz IV. a Volkswagen cég igazgatójától, Peter Hartz-ról kapta a nevét, aki a törvénytervezet kidolgozó bizottság vezetője volt. A Hartz I-III törvények 2001 és 2003 között átszervezték a munkaügyi központok rendszerét, megnövelték számukat, továbbá újfajta foglalkoztatási formákat vezettek be. A Hartz IV. 2005. január 1-én lépett életbe. Fő újítása az, hogy a munkaképes korúak esetében egy szintre hozták a munkanélküli segélyt és a rendszeres szociális segélyt, melyet a munkaügyi központok hatáskörébe utaltak (a lakhatási támogatással együtt). A rendszeres szociális segély összege jelenleg havi 359 €/fő – együttélő családtagok, gyermekek után további támogatás jár. A segélyezettnek együttműködési kötelezettsége van a munkaügyi központtal, melynek célja a munkaügyi helyzet javítása. A felkínált munkalehetőség visszautasítása, az együttműködés egyéb módon való megszegése a segély csökkenésével vagy megvonásával járhat.

A rendszer elméletileg a munkaügyi központban dolgozó eszményesekre ruházta a munkaügyi és szociális segítség megszervezését (pl. hajléktalan emberek esetében az átmeneti szállóra vagy támogatott lakhatásba kerülését), ugyanakkor a kritikusok szerint nem változott az alapvetően munkaügyi szemlélet.

Bár az elmúlt években a rendszeres szociális segélyhez és lakhatási támogatáshoz jutás feltételeit szigorították (lásd keretes írás: Hartz IV), az általunk megismert szakértők alapvetően úgy gondolták, hogy aki együttműködik a Munkaügyi Központtal (az aktív korúak) vagy az önkormányzat szociális irodájával (a különböző okok miatt nem munkaképesek), az kap annyi támogatást, amiből az alapvető szükségletét fedezni tudja. Egy „jó magaviseletű”, együttműködő ember tehát pusztán anyagi okokból nem kényszerül hajléktalan sorsba: munkanélküliség esetén a rendszeres szociális segély fedezi az étkezési és ruházkodási, a lakhatási támogatás pedig a lakásfenntartási (lakásbérlet + rezsi) kiadásait³.

Kik azok tehát, akik ezek mellett a feltételek mellett sem tudnak bérlakásban, vagy támogatott lakhatásban élni?

- Akik nem kérnek segítséget (pl. pszichiátriai betegek, hatóságokkal szemben bizalmatlanok)
- Akik nem működnek együtt a hatóságokkal, s emiatt csökkentett segélyt kapnak, vagy akiktől megvonják a segélyt (akár pszichiátriai betegség, akár szenvedélybetegség, akár más okok miatt)
- Azok, akik korábban lakbértartozást halmoztak fel, és ezért nehezen találnak újból bérlakást⁴
- A külföldiek (akik nem jogosultak a pénzübeli szociális juttatásokra)

Németországban a szociális rászoruló emberek ellátása annak a helyi önkormányzatnak a feladata, ahova a segítségkérő fordul. Vagyis ha egy drezdai illetőségű polgár Berlinbe utazik szerencsét próbálni, és nem jön be a számítása, az adott kerület megfelelő ellátásához fordulhat segítségért.

Németország szövetségi köztársaság, az egyes tartományok önállóan dönthetnek arról, hogy a törvényi ellátási kötelezettséget hogyan valósítják meg. Szakmai tanulmányutunk célpontja

³ A rendszeres szociális segély ugyanakkor többek szerint csak a pusztá megélhetést, a legalapvetőbb szükségletek kielégítését fedezi, a társadalmi integrációhoz azonban nem biztosít elég forrást: a segélyezettnek élelmiszerre és olcsó ruhára futja a segélyből, de arra, hogy moziba vagy színházba menjen, vagy a gyerekeit külön órákra, sportolni engedje, már nem. A lakhatási támogatásnak is van plafonértéke.

⁴ A német lakástulajdonosok általában igazolást kérnek a bérlőjelölt előző főbérlőjétől (vagy főbérlőitől), hogy rendszeresen fizette a lakbért és a rezsit. Előfordulhat, hogy egy problémás bérlőjelölttel az előlétele miatt nem kötnek szerződést.

Berlin volt, ami önálló tartomány⁵ 3.4 millió lakossal. Az alábbi beszámoló Berlin tartomány hajléktalan ellátó rendszerét mutatja be⁶.

A berlini hajléktalanellátó rendszer struktúrája magyar szemmel talán nehezen értelmezhető, átlátható, hiszen alappontokon tér el a hazai gyakorlattól (lásd ábra).

	I. Krízisellátások Alapszükségletek kielégítése	II. Alacsonyküszöbű szolgáltatások	III. „Kiléptető”, utógondozói szolgáltatások
Mi szabályozza az ellátást?	Rendészeti törvény	Berlin tartomány és a Szociális Ellátó Szervezetek közötti keretszerződés	A Szociális törvénykönyv XII. 67-68§a + keretszerződés
Ki biztosítja a szolgáltatást?	Kerületi önkormányzat	Berlin tartomány	Berlin tartomány
Mi az az ellátások célja?	<ul style="list-style-type: none"> • Életben maradás elősegítése • Megfelelő intézményi segítséghez juttatás • prevenció 	<ul style="list-style-type: none"> • Szükségletfelmérés, alapcélok tisztázása (clearingfunktion) • Életben maradás elősegítése • Megfelelő intézményi segítséghez juttatás • Közvetítés az intézmény/hatóság és egyén között • Prevenció 	
Milyen ellátások tartoznak ide?	<ul style="list-style-type: none"> • Nappali melegedő • Információs pont • Téli krízis ellátás • Éjjeli menedékhely 	<ul style="list-style-type: none"> • Tanácsadó szolgálat • Utcái szociális munka • Egészségügyi ellátás • Vasútmisszió 	<ul style="list-style-type: none"> • Lakhatási tanácsadó szolgáltatás • Támogatott lakhatás önálló lakásban

⁵ Amolyan megyei jogú város

⁶ Berlint a 2.5 millió lakosú Brandenburg tartomány veszi körül, ahol egészen más az ellátások rendszere, színvonala, sűrűsége.

	<ul style="list-style-type: none"> • Éjjeli melegedő⁷ • Népkonyha • Ruhaosztó hely 	<ul style="list-style-type: none"> • Éjjeli menedékhely • Téli krízis ellátás diszpécser szolgálat + adatgyűjtése 	<ul style="list-style-type: none"> • Támogatott lakhatás lakóotthonban • Támogatott lakhatás átmeneti szálló-szerű intézményben • Kiléptető szállás • Krízislakhatás
Éves költségvetés	n.a.	3.6 millió € Össz. 12 projekt	35 millió €

A **Krízisellátások** a kerületek fennhatósága alá tartoznak. Nincsen egységes szabályozása, hogy melyik fajta ellátásnak mit és hogyan kell nyújtania, illetve hogy ezért mekkora finanszírozás jár. Ugyanígy nincsen egységes adatbázis arra sem, hogy a városban milyen szolgáltatások működnek (a téli krízis ellátástól eltekintve), illetve hogy hány férőhely áll a hajléktalan emberek rendelkezésére ezen a szinten. Az egyes kerületek (ahogy az egyes tartományok) gyakorlata között nagy eltérések tapasztalhatóak.

Úgy tűnt számunkra, mintha – az itthoni rendszerrel ellentétben - ez lenne az ellátórendszer leghiányosabb, legkevésbé kidolgozott és támogatott pillére. Bár nehéz adathoz jutni, úgy tűnik, hogy nagyon kevés olyan alapintézmény működik, ami a közterületen élők szükségleteit hivatott kielégíteni, és közülük is a többség csak a téli krízis program keretein belül, s akkor is csak bizonyos napokon, üzemel. Egész évben nyitvatartó éjjeli menedékhely csak pár működik a 3.4 milliós városban (s azok is a szenátus, nem pedig a kerületek fenntartásában – lásd lenn), és a közterületen élők ottjártunkkor (lásd az utcai szociális munkáról szóló fejezetet) türelmetlenül várták a november 1-ét, amikor a téli krízis program keretében további menhelyek és éjjeli melegedők nyitják meg kapuikat.

Az **alacsony küszöbű szolgáltatások** a fentiekől eltérő rendszerben működnek. Berlin szenátusa keret-megállapodást kötött a Németországban működő hat szociális ernyőszerkezettel⁸, amiben részletesen szabályozzák az ide tartozó szolgáltatások tartalmát,

⁷ Az éjjeli melegedők olyan éjszakai tartózkodást lehetővé tevő intézmények, melyek általában csak a téli időszakban tartanak nyitva, és akkor is csak a hét bizonyos éjszakáin. Ezeket a szolgáltatásokat gyakran egyházak működtetik.

⁸ Németországban a szakmai képviselőknek komoly történelmi múltja, a jelenlegi ellátás szabályozásában pedig komoly szerepe van. A szakmai ernyőszerkezetek a tagszervezetek nevében közösen tárgyalnak a Szenátussal, és a közös megállapodások minden szolgáltatóra kötelező érvényűek. A szociális szolgáltatást végző civil szervezetek számára ugyan nem kötelező belépni valamelyik ernyőszerkezetbe, de számos előnnyel

szakmai és fizikai előírásait, minőségbiztosítását. Az ellátásokat Berlin különböző területein nyújtják, nem kötik őket a kerületi közigazgatási határok. A szolgáltatások az ügyfelek számára térítésmentesen vehetők igénybe. Az ellátások ezen a szintjén sincs még szoros együttműködés, egyéni esetkezelés – a szolgáltatások célja a krízisintervenció, illetve a megfelelő intézményi ellátáshoz, segítő szervezethez juttatás.

- A *Tanácsadó szolgálatok* (3 projekt) nem csak a fedél nélkül vagy intézményes ellátásban élőket célozzák, hanem a hajléktalanság veszélyében élő embereket is (pl. olyanokat, akik lakbér- vagy rezsitartozást halmoztak fel, esetleg akikkel szemben kilakoltatási eljárás van folyamatban).
- *9 utcai szociális munkás* járja Berlin utcáit
- Van mozgó *orvosi ellátás* illetve szakorvosi rendelés, amit biztosítással nem rendelkező hajléktalan emberek is térítésmentesen vehetnek igénybe.
- A *vasútmisszió* sem csak a szűken értelmezett hajléktalan embereknek nyújt ellátást, hanem bárkinek (utazónak, helyi lakosnak), aki bajba kerül. Az általunk meglátogatott egységben a lelki segítségen túl olcsó szállást, térítésmentes étkezést és ruhát kaphattak a rászorulóok. A szolgáltatás érdekessége, hogy a vezetőkön kívül nincs szociális munkás (vagy szociálpedagógus)



végzettségű munkatárs, viszont nagyon sok önkéntes vesz részt a tevékenységekben. Vasútmisszió pontok a főpályaudvar kivételével (amit a város vezetése hajléktalan-mentes övezetnek nyilvánított) minden nagy berlini pályaudvaron vannak (összesen 3 helyszínen).

- A Szenátus fenntartásában ezen a szinten működő *éjjeli menedékhelyek* egész évben nyitva tartanak, ám a város nagyságához (és a közterületi hajléktalanság arányához) képest csekély férőhelyet működtetnek – mindössze 76 férőhely működik koedukált rendszerben (vagyis előre nincs megszabva, hogy hány férfit és hány nőt tudnak fogadni), és további 10 férőhely van (külön intézményben) nők számára.

jár: a tagság egyfajta minőségbiztosítási garancia a feladatot kiszervező önkormányzat számára, és a tagszervezet a tárgyalások során érvényesíteni tudja saját érdekeit. Nem csak tagszervezetekkel köt az önkormányzat ellátási szerződést, de a közös keret-megállapodás a nem tagokra is kötelező érvényű.

- A téli krízis ellátás keretében működő diszpécsterszolgálatról és adatbázisról.

Az alacsony küszöbű szolgáltatásokat 2009-ben igénybe vevők 70%-a férfi, 30%-a nő volt. A segítők szerint a problémák mind két nem esetében hasonlóak: lakhatással, anyagiakkal, munkanélküliséggel kapcsolódnak. A férfiaknál ugyanakkor magasabb volt az egészségügyi problémák aránya, míg a nőknek a munkaügyi központtal vagy a szociális irodával való együttműködéssel voltak inkább nehézségeik. 77.7% német állampolgár volt, 75%-nak volt a német az anyanyelve.

A **kiléptető szolgáltatásokban** már egyénre szabott esetkezelés támogatja a hajléktalan ügyfeleket. Az egész évben működő szolgáltatások lehetnek bentlakásos vagy lakhatással nem járó tanácsadói szolgáltatások. A szociális munka és a lakhatás költsége elválik egymástól: mindkettőt (munkaképes korú ügyfelek esetében) a munkaügyi központ vagy (nem munkaképes ügyfelek esetében) az önkormányzat szociális irodája fizeti, de míg az egyes szolgáltatástípusoknál a szociális munka díját a keret-megállapodás szabályozza, a lakhatás díját az intézmény maga szabhatja meg, s azt az ügyfélnek járó lakhatási támogatásból egyenlítik ki. Az ügyfél elvileg választhat bentlakásos és nem bentlakásos intézményi elhelyezést, de a számára szükséges ellátáshoz, támogatáshoz mindkét esetben hozzájut. Ennek megfelelően Németországban olyan szállásnyújtó intézmények is működnek, ahol a fenntartó a lakrészeket piaci alapon biztosítja, nem foglalkoztat szociális munkatársat, és az ügyfél lakásban maradását utógondozó, házhoz jövő szociális munkás biztosítja.

- *Lakhatási tanácsadó szolgáltatás* (ügyfélfogadási idővel) – egyéni tanácsadás (2009-ben 2177 ügyfél) (16.77 €/fő/nap)
- *Támogatott lakhatás önálló lakásban* (utógondozói szolgáltatás szerű, a lakhatási megtartását segíti elő) (21.87 €/fő/nap)
- *Támogatott lakhatás lakóotthonban* (szenvedélybeteg hajléktalan emberek számára, csoportos lakhatási mód) (19.37 €/fő/nap)
- *Támogatott lakhatás átmeneti szálló-szerű intézményben* (25.37 €/fő/nap)
- *Kiléptető szállás* (bentlakás + szociális munka) (37.22-43.93 €/fő/nap)
- *Krízislakhatás* (bentlakás + szociális munka) (111.21-115.46 €/fő/nap)

Téli hideg krízis terv – Diszpécsterszolgálat (Kälte-hilfe)



Németországban egyedülálló módon 1989 óta működik egyfajta téli akcióterv az egyházak, karitatív szervezetek és a szenátus együttműködésében, melynek célja, hogy a hajléktalan emberek egyszerűbben jussanak a téli hideg alatt ellátáshoz (illetve ne fagyjanak meg). Az együttműködés különlegessége számunkra abban rejlik, hogy Magyarországgal ellentétben itt mintha alulról szerveződne az ellátásoknak ez a szintje – vannak ugyan olyan szervezetek, akik költségvetési támogatást is felhasználnak a programjuk megvalósítására, mások teljesen magánadományokból finanszírozzák szolgáltatásaikat (így azok nagyon eltérő színvonalúak is lehetnek). Mindenféle hajléktalan embereknek nyújtott téli szolgáltatás ide tartozik, pl. tanácsadás, krízis szállás, night café, ingyen konyhák, melegedők.

A GEBEWO központi támogatásból működteti a „diszpécsterszolgálatot”, melynek egyik feladata ezeknek az alulról szerveződő téli ellátásoknak az összegyűjtése, az információk közzététele, frissítése. Ugyan működtetnek egy információs telefonos segélyvonalat is, az számunkra meglepően rövid időn át, csupán az esti órákban érhető el – egyéb esetekben pedig emailt és fax üzenetet fogadnak! A diszpécsterszolgálat összegyűjti a férőhelyi kihasználtságot⁹ – így ha betelni látszanak a szállások, jelezni tud a főváros felé, hogy újabb intézmények megnyitására van szükség. Ugyanakkor nem feladata, hogy a különböző intézmények és segítő szervezetek (pl. utcai ellátók és krízisszállók) között közvetítsen, és az sem, hogy az egyes ügyfelek útját egyengesse.

Az összegyűjtött információkat külön, erre a célra létrehozott weblapon is közzéteszik, így bárki megnézheti, hogy mondjuk kedd este hol van nyitvatartó éjjeli menedék.

⁹ A téli krízis ellátásokat az egyes kerületek finanszírozzák, így arról e nélkül az adatgyűjtés nélkül nem lenne adat, hogy városszerte melyik napon hány férőhely működik.

Az alábbi szolgáltatásokat összesítik:

- **Tanácsadás** – 5 tanácsadó központ, van köztük jogi tanácsadás, utcai gondozó szolgálat, anonim tanácsadás is. Ezek egész évben működő programok.
- **Krízisautó** – télen a hajléktalan embereknek joguk van ahhoz, hogy az autót elszállítsa őket a diszpécserrel egyeztetett szállásra; 2010 telén két ilyen szolgálat működik: a Vöröskereszt 18-24 óra, a Városmisszió 21-03 óra között járja a várost. Számunkra külön érdekesség, hogy a Vöröskereszt október 28-án indul és február 28-ig dolgozik, vagyis nem fedi le a teljes a téli krízis időszakot!



- **Krízis szálló**

Az intézményekben általában reggelit adnak, illetve az éjszaka folyamán lehetőség van zuhanyozni, ruhát mosni.

- **Csak nőknek** 3 intézmény, összesen 26 férőhely (ebből 2 szorososan vett krízis), ebből 1 egész évben nyitva, 18-10 v 19-8 óráig vannak nyitva, általában 21-ig be kell érni. Férfilátogatókat nem lehet fogadni, alkoholt és drogot nem lehet fogyasztani, állatot nem lehet bevinni.
- **Csak férfiaknak** 4 intézmény 46 férőhellyel, szintén van amelyik egész évben nyitva, más csak télen. Általában 18 (19) – 8-ig vannak nyitva, több helyen van záróra (21:30-22:00).
- **Férfiaknak és nőknek egy helyen** – 10 intézmény, 265 férőhely (nincs fix női-ffi látszám) Vannak egész évben nyitvatartó és csak téli ellátások, egész éjjel jövő-menő és zárórások. Általában 20 (21) – 8-ig vannak nyitva (van egy, ami 17-10). Egy helyen kell fizetni, 1.50 eurot. A legnagyobb intézmény 73 férőhelyes, a legkisebb 3 főt tud fogadni.
- **Night cafék** (ezek nem minden éjjel vannak nyitva, szemben a krízisszállókkal). A diszpécserportálon napi bontásban lehet tájékozódni: melyik éjjel melyik van nyitva, ülések száma? (lehet-e feküdni?) – van, ami már októberben is nyitva van. 62-128 férőhely (de szerdánként pl csak 32!).
- **Ingyenkonyhák** – szintén naponta eltérő választék, van, akik karácsony és újév között nem tartanak nyitva. Hétfvégén csak 2-4 konyha működik, hétköznap akár 7 is. Rajtuk

kívül vannak még **élelmiszerpontok**, ahol az önkormányzat által igazolt alacsony jövedelmű emberek (pl. Harz IV) válogathatnak adomány (de még nem lejárt szavatosságú vagy romlott) élelmiszert. Egy egyedülálló max. 900 euro/hó, egy kéttagú család max. 1200 euro/hó, egy háromtagú pedig max. 1500 euro/hó értékben juthat nagyon kedvezményes (szimbolikus 1 euro áru) élelmiszerhez (gyermekenként további 150 euro jár).

- **Nappali melegedők** – szintén naponta eltérő a választék, vannak délelőtt, délután, (sőt, este 18-22 között) és egész nap nyitva tartó melegedők. Tavaly télen hétköznap általában 12 helyszínen működött melegedő, hétvégén ez 5-re redukálódott. Van, ahol pénzbe kerül a zuhanyzás, étkezés, van, ahol ez ingyenes.
- Egyéb (Edit által „**foglalkoztatóház**”-nak hívott) nappali ellátás – több ilyen van, mint szimpla melegedő, amúgy nagyjából a fentihez hasonló dolgokat látok.
- **Orvosi ellátás**
 - 3 **fogorvosi** rendelő
 - 5-6 **házi orvosi rendelő** (van, ahol szakorvos vagy pszichológus, sőt, szociális és jogi tanácsadás is elérhető)
 - **Mozgó orvosi rendelő**, keddtől szombatig, állandó megálló (ingyen konyhák, nappali melegedők, hajléktalan emberek által frekventált közterek). Jó idő esetén péntekenként kerékpárral különböző szociális ellátásokat látogatnak meg. Van szociális és egészségügyi személyzet is.
 - **Tradicionalis Kínai Gyógyító Központ** – heti egy nap kijár a Karitászfőhadiszállására, és ingyenes akupunktúrás kezelést ajánl hajléktalan és rossz anyagi körülmények között élő emberek számára.
- **Ruha- és egyéb használati cikk osztás**
- **Nagy hideg Berlini Közlekedési Vállalat terv** – ha a hőmérséklet -3 C alá süllyed, 3 metró megálló éjszakára is nyitva marad (**Schillingstr. (U5)** **Hansaplatz (U9)** **Südstern (U7)**)

2009-2010 telén 5 hónap alatt 330/350 éjszakai férőhely működött, több mint 52 000 vendégéjszaka miatt konzultáltak a diszpécierszolgálattal. 2009 decemberében 3 hajléktalan ember fagyott meg Berlinben – ez után bővítették a férőhelyek számát - még így is átlagosan 110%-os kihasználtsággal működtek. Az éjjeli menedékhelyek (krízisszállók) magasabb kihasználtságúak voltak, mint a nacht-cafék. Különösen kritikus volt a helyzet a belvárosi

szállókon. Szintén ekkor nyitották meg a három metró megállót éjszakára. A tavalyi tél Németország szerte nagyon hideg volt, február végén a német ellátók szövetsége közleményben hívta fel a lakosság és hatóságok figyelmét, hogy 17 fagyhalálról tudnak, de a férőhelyek bővítése mellett az éjjeli menhelyek minőségének javítását is követelték.

Hogy hol fagytak meg (hol élnek) a német fedél nélküliek?

- Temető esőbeállója
- Városi park padján, hálósákban
- Kórházban (kihülés miatt vitték be)
- Erdei menedékház
- Vasútállomás előtt
- Hajléktalan szálló mellett
- Bokor mögött
- Elhagyatott vasúti sínek
- Állomás nyilvános wc-je
- Óvoda ablaka alatt
- Mezőgazdasági Múzeum bejáratánál
- Egy híd alatt, hálósákban
- Egy üresen álló épület erkélyén
- Hobbykertben, a bokrok között
- Szobor mellett
- belvárosban



Utcai gondozó szolgálat

Az utcai szociális munkáról annyit tudunk meg, hogy több csoport is dolgozik ezen a területen a városban, de nem csak hajléktalanokkal foglalkoznak, hanem bizonyos utcán élő csoportokkal. Úgy is nevezik magukat, hogy kiterjesztett hatáskörű segítő szervezet - „outreach team”. Nem sikerült ennél többet megtudnunk a konkrét hajléktalanokat érintő utcai szociális munka szervezeti felépítéséről, az azonban biztos, hogy olyan kiterjedt és területekre osztott szolgálat nincs, mint amilyen Budapesten van. Az is biztos, hogy lényegesebb

kevesebb számban vannak utcai szociális munkások, mint nálunk. A szállást nyújtó intézményeknek nincs szoros kapcsolatuk ezekkel a szolgálatokkal.

Mi a Sommerhilfe és Kältehilfe munkáját ismertük meg részleteiben, amelynek hatóköre egész Berlin és nem ápol kapcsolatokat más utcai szolgálatokkal. Csak meghatározott „téli krízis szállásokra” szállít embereket, év közben nem. A Sommerhilfe nyáron, a Kältehilfe télen működik. A téli időszak hozzánk hasonlóan november 1.-től március 31.-ig tart. A télen is üzemelő szolgálat leginkább a mi krízis autónkra hasonlít, csak az esti/éjszakai órákban járja a várost, és nem végez a szó szoros értelmében utcai munkát, sem felderítést.

Mindkét szolgálat kulcsembere Artúr, és vele van Tikva, a kutyája. Artúr húsz éve él Németországban, eredetileg lengyel. Gyógyult alkoholista, megtért ember, ahogyan elmondta. Ő az, aki a hét öt napján kijár az autóval közterületen élőket segíteni. Természetesen mindig van vele valaki (önkéntesként), de ő az egyetlen fizetett alkalmazott. Nincs soha előre meghatározott



útvonalterve - a fejében van, merre kell mennie – mondta. Mivel két este is kinn voltunk vele (Artur egyszerre két főt tudott magával menni, így összesen négy munkatársunk vett részt az utcai munkában), azt megállapítottuk, hogy az útvonal nagyjából ugyanaz, tehát tényleg fejben lehet tartani. Csak néhány helyszín között van eltérés. Mi az egésznek a Sommerhilfe időszakában voltunk kint, egy héttel a Kältehilfe kezdete előtt. A Sommerhilfe egy kis dobozos személyautó volt, amelybe két kosarában rakott cuccot induláskor Artúr. Néhány termosz kávé és tea valamiféle keksz, takaró, hálósák, kabát és egy-két pár cipő.

Artúr a déli pályaudvari misszióból indul minden este nyolc órakor nyáron egy dobozos autóval, télen egy kisbusszal. Nyáron hat órától éjfélig, télen kilenc órától hajnal három óráig megy a szolgálat. A nyári menetben csak kimegy, de nem szállít senkit, télen elszállítja az embereket a krízisszállóra. Itt is előfordul a taxizás, ezért csak egy alkalommal hajlandó valakit beszállítani. Krízis funkciókat is ellát a szolgálat a mi krízis autónkhoz hasonlóan, vagyis a járókelők telefonhívására is kimegy, de mivel meg kell, győződjön arról, hogy valós a hívás, a hívó félnek fel kell vennie a kontaktust a hajléktalan emberrel. A hívásokat az autóban is fogadják – a telefonos diszpécierszolgálat azon túl, hogy csak télen működik, csak a férőhelyek telítettségét tartja számon.

Az autó pályaudvarokat látogat, bankfiókok zárt előterében alvó hajléktalan embereket keres fel, de voltunk elhagyott vasút-épületben és folyóparton is. Akiket felkerestünk azoknak a nagy része lengyel vagy orosz volt. Artúr azt mondta, hogy ez általános, általában kelet-európaiak vannak az utcán. Két németet is meglátogattunk, az egyik egy buszmegállóban élt, kísértetiesen hasonló körülmények között, mint amilyenek között a mi a hajléktalanjaink vannak. A bácsi régen menhelyen lakott, de nem bírta már a lakbérfizetéssel és az egyéb megélhetéshez kapcsolódó tevékenységek által okozott stresszt és ismét az utcára költözött.



A nem-német emberek nagy része arra várt, hogy megnyíljanak a téli krízis éjszakai szállók, ahova külföldiként is bemehetnek. Bár a lengyelek egy része Artúr elmondása szerint német állampolgár, tehát igénybe vehetné a normál szállókat, vagy kaphatna lakásfenntartási támogatást az önkormányzat szociális irodájától vagy job-centertől, de valamiért mégsem teszik. Akikkel mi talákoztunk azok valóban kiöregedett csöveseknek néztek ki, leginkább a mi FN árusainkra hasonlítottak. Azt mondták, hogy nem is keresnek munkát, hanem mindig is autóablak mosásából vagy kéregetésből éltek. Mivel mindenfajta segélyhez együttműködés szükséges, valóban lehet, hogy az együttműködés hiánya miatt és nem a kelet-európaiságuk okán nem voltak ellátatlanok. Egyébként nem lehet egyszerű kéregetésből megélni, ugyanis vendéglátónk szerint csak „sárgát” szokás a koldusoknak adni, ami az egy euro alatti érme.

Artúrnak látványosan nem volt konkrét célja egy-egy látogatásnál, hanem valamiféle odafigyelés féle volt a látogatás célja. Artúr beszélgetett az emberekkel. Elmondta, hogy az egyik német, aki magányosan egy csatorna partján lakik, hosszú ideig teljesen bizalmatlan volt és csak az utóbbi időben (a kutya közreműködésének köszönhetően) nyílt meg valamennyire, azóta fogad el valamit. Vagyis a kapcsolatfelvétel és fenntartás látszott fontosnak.

A szolgálat a **pályaudvari misszió** irodájából indul, amely nem csak hajléktalanokat, hanem az utazókat segít, mivel az utazók segítése egy nagyon régi keresztény hagyomány, mint megtudtuk. A segítendőek csoportja századról századra változik, a szolgálat marad. Most az egyik ilyen preferált célcsoport a hajléktalanok, akiknek naponta két alkalommal, összesen öt

turnusban ételt osztanak. Hét közben helyben fogyasztással, hétvégén ablakon át kiadva, mint nálunk a Nyugatiban.

A pályaudvari misszió a szállás nélkül maradt utazóknak szállást is ajánl, amiért fizetni kell, nem is olyan keveset (13 euro/éj/fő). Ez drágább, mint a közelben lévő legolcsóbb panzió, tehát elsősorban nem hajléktalanok embereket fogadnak. Ennek ellenére az



aktuálisan bent lakó szerb gyermekes anya, mint megtudtuk, nem fizet. Érdekesség még, hogy az intézményen belül, amely valahogyan a pályaudvarhoz kapcsolódik, csak személyzeti WC van, a klienseknek ki kell menniük valamilyen mobil WC-re. A szolgálat Non-Stop és a vezető szerint nagyon izgalmas, mert mindig más feladatuk van. Amikor ott voltunk akkor éppen egy bolgár emberrel próbáltak zöldágra vergődni, de nem nagyon sikerült nekik szót érteni vele.

Szállásnyújtó intézmények

Notübernachtung für Frauen – Női éjjeli menedékhely

A GEBEWO-hoz tartozó női éjjeli menedékhelynek, mint alacsony küszöbű szolgáltatásnak a célja a krízisintervenció, az életben maradás és a megfelelő intézményhez, illetve szolgáltatáshoz juttatás elősegítése.



Működési feltételeit a Diakonie ernyőszervezet - amelynek sok más ellátóval együtt a GEBEWO is tagja – valamint Berlin szenátusa közötti keretszerződés szabályozza, és finanszírozása is ennek keretében történik.

A hajléktalanellátó rendszerben elfoglalt helye alapvetően meghatározza az intézmény lehetőségeit és korlátait, ebbe a kontextusba helyezve jobban megérthető mind a kialakított működés, mind a felmerülő problémák. Az alacsony küszöbű szolgáltatások összes éves költségvetése a tizede a magasabb szintű szolgáltatásokénak, valamint finanszírozásuk minden évben a 6 ernyőszervezet és a szenátus közötti bonyolult alkuk, és egyeztetések mentén dől el, így nem meglepő, hogy gyakran ütköznek a pénzhiány okozta problémákba.

A 2003 óta működő, 10 főt befogadni képes éjjeli menedékhely az egyetlen nők számára létrehozott alacsony küszöbű intézmény Berlinben és Brandenburgban.

Egész évben nyitva tart, **szolgáltatásait** este 7 és reggel 8 óra között lehet igénybe venni. Vacsorát és reggelit biztosítanak, valamint igény szerint tudnak ruhát és tisztálkodási eszközöket adni. A hűtő mindig tele van, amiből szabadon ki lehet egészíteni a két étkezést, annak az íratlan szabálynak a betartásával, hogy figyelemmel kell lenni a többiekre, senki nem eheti ki a hűtőt egyedül. Aki ezt teszi, azzal elbeszélgetnek erről. Az élelmiszerek nagy részét adományba kapják. Rendszeresen kapnak például olyan, még ehető állapotban lévő, de már nem túl szép zöldséget, gyümölcsöt, amit már nehezen lehetne eladni.

A menedékhelyen 2 hétig lehet aludni, majd két hét múlva újra be lehet menni. Ezt az általuk sem túl szerencsésnek tartott gyakorlatot az igénylők nagy száma és a nagyon kevés férőhely okozta kényszer miatt vezették be.

Gyereket nem fogadnak a menedékhelyen, de néha, amikor nem tudnak más megoldást találni, eltekintenek ettől.

A szolgáltatást igénybevevőknek nem kell fizetniük, és semmilyen egyéb **feltételt** sem kell teljesíteniük a bekerüléshez. Később sincsenek komoly elvárások, pusztán az együttélésrel kapcsolatos szabályokat kell betartani, de nem elvárás az együttműködés a szociális munkásokkal. A szociális munkások az alapszükségletek kielégítésén túl is segítséget nyújtanak, ha ezt igénylik, de úgy is bent lehet maradni, ha valaki semmit nem akar mondani magáról.

Az **elhelyezés** 2 ágyas szobákban történik. A berendezés szándékoltan egyszerű, kihangsúlyozva a hely átmeneti jellegét.



A 10 férőhely valójában 8 + 2, ami azt jelenti, hogy 8 finanszírozott, és 2 krízis ágyuk van. A 2 krízis férőhely annyiban különbözik a többitől, hogy a krízis szoba kisebb, és egy emeletes ágy található benne.

A férőhelyek számát az egyre növekvő igény miatt az utóbbi években további 2 nem finanszírozott ágygal kellett kiegészíteniük. Ezt összecsukható mobil ágyakkal oldják meg.

Ezen kívül közösen használt konyha, fürdő, wc, közösségi helyiség, raktárhelyiség valamint a szociális munkások irodája tartozik a menedékhelyhez.





A menedékhely **forgalma** – mint már korábban utaltam rá – folyamatosan növekszik. Ez a 10 (12) ágy már kezdetben is kevésnek bizonyult, de az utóbbi 2 évben több nőt kell elküldeniük, mint ahányat el tudtak helyezni. Több mint 100 %-os kihasználtsággal működnek. Jól mutatja a növekedés mértékét, hogy amíg a működés eddigi 7 éve alatt összesen 1000 nő fordult meg náluk, a 2010-es évben már október végén 250 főnél tartottak. Ez a szám azt is jelzi, hogy az ügyfeleik jellemzően cserélődnek, nem ugyanaz a 10 -10 nő váltja egymást kéthetente.

A menedékhely jól ismert város szerte. Hírük egyrészt szájról-szájra terjed az ügyfelek között, másrészt különböző szociális intézményekből illetve kórházakból, pszichiátriai intézetekből és börtönökből irányítják hozzájuk őket.

A **szolgáltatást igénybevevő nők** jellemzően rossz mentális és egészségügyi állapotban vannak. Sokuk szenvedett el bántalmazást, 80%-uk küzd valamilyen pszichés problémával. Nem ritkán droghasználók.

Vannak köztük olyanok, akik rendelkeznek saját bérleménnyel, de azt valamilyen probléma miatt nem tudják, vagy nem akarják használni. Ez többségében a pszichiátriai betegségből adódó probléma, de lehet bántalmazás vagy közüzemi díjhátralék is. A hozzájuk fordulóknak nagy részének azonban már nagyon régóta nem volt önálló lakhatása. Mindig függtek valakitől, barátoknál vagy máshol laktak szívésségi lakáshasználóként. Számukra különösen fontos, hogy a menedékhelyen biztonságban érezhetik magukat, mivel náluk csak nőkkel találkoznak, és semmit nem kell tenniük az ott lakásért.

Évente 20-30 külföldi nővel találkoznak, akik jellemzően nem beszélik a nyelvet, nem ismerik az ellátórendszert, nem tudják, hogy hol kaphatnának segítséget. Ebbe az élethelyzetbe gyakran úgy kerültek, hogy dolgozni érkeztek az országba, majd elvesztették a munkájukat, vagy férjhez mentek egy német állampolgárhoz, de megromlott a kapcsolat.

A legtöbb náluk lakó nőnek nincs pénze, nincs semmije, de nem ezt tartják a legnagyobb **problémának**, mert könnyen tudnak számukra ellátást szerezni. Sokkal nagyobb problémát jelent a pszichiátriai betegség, ami megakadályozza az ügyfeleiket abban, hogy érvényesítsék a segítséghez való alkotmányos alapjogukat, amelyet a szociális törvény garantál. Megakadályozza, mivel a szociális ellátórendszer mindenkiről köteles gondoskodni, aki ezt kéri, de arról nem, aki pszichés állapota miatt nem képes annak belátására, hogy segítségre van szüksége. Akkor sem, ha jól észrevehető, hogy segítségre szorul. Így a menedékhely

szociális munkásai ebben az egyébként sem könnyű munkában, amit a pszichiátriai betegekkel való foglalkozás jelent, szinte teljesen magukra vannak hagyva, hiszen azokkal foglalkoznak, akik kiesnek a rendszerből. Esetükben a továbbléptetés is nagy nehézségekbe ütközik, hiszen a pszichés problémák és a betegségtudat hiánya a speciális intézményekben történő elhelyezésnek, illetve a segítő folyamatban való részvételnek is komoly gátja, vagy akár lehetetlenné teszi azt.

A fentiek alátámasztásául következzen néhány rövid leírás a látogatás idején bent lakó nőkről.

- 22 éves nő. Vidékről érkezett, ahonnan azért jött el, mert lakbértartozása halmozódott fel. Ahogy mondta, elfelejtette befizetni a lakbért, így elvesztette a lakását. Azért ment Berlinbe, mert nem talált segítséget. Nem értik, hogy miért történt ez, azon dolgoznak, hogy vissza tudjon menni, és el tudja érni a megfelelő segítséget.
- Amerikai nő. Pszichiátriai beteg, nincs betegségtudata. Berlinben korábban férjénél volt.
- Nagyon fiatal nő. Saját bérleménye van, ahol 2 héttel korábban megerősszakolták. Már korábban is érte erőszak. Fél visszamenni a lakásába. Azon dolgoznak, hogy fel tudja dolgozni. Ebben más szakemberekkel működnek együtt.
- Visszajáró ügyfél. Régóta hajléktalan, soha nem dolgozott. Barátoknál, ismerősöknél szokott lakni. Nem akar semmilyen segítséget, kivéve, hogy időről-időre megjelenik, majd keres egy újabb barátot, akinél ellakhat egy ideig.
- Idős nő, akinek van saját bérleménye. Nem tudni miért, de nem akar ott maradni, inkább az utcán él. Pszichés problémái vannak, valamint nagyon beteg a szíve és a tüdeje. Nem érti meg, hogy hamarosan meg fog halni, ha az utcán él. Szereztek neki pszichológiai segítséget, de nem fogadta el.
- Kenyai nő, aki babysitter volt Berlinben, de megszűnt a munkája. Szeretne visszamenni Kenyába, de nincs pénze. Megpróbálnak pénzt szerezni a hazaúthoz.

A továbbléptetést nemcsak az ügyfelek pszichés problémája, de a női férőhelyek alacsony száma is nehezíti. A hosszabb lakhatást lehetővé tévő intézmények jellemzően koedukáltak, és lakóik döntő többsége férfi. A bántalmazott nők nem szívesen mennek ezekbe az intézményekbe. Olyan szálló, ami csak nőket fogad, mindössze kettő van Berlinben, összesen 55 férőhellyel.

A menedékhelyen két szociális munkás **dolgozik** fél-fél állásban. Ők látják el hét közben a nappali ügyeletet, végzik a szociális munkát és a szociális ügyintézést. Összefoglalva ők a

felelősek az intézményben folyó szakmai munkáért. Az éjszakai és a hétfégi ügyelet egyetemi hallgatók (szociális munkás, pszichológus stb. szakosok) segítségével oldják meg. A két szociális munkás 2-2 napon egyedül, péntekenként közösen dolgozik. Ilyenkor beszélnek meg a fontos dolgokat, team-et tartanak. A diákok párban dolgoznak. Az ő dolguk a vacsora megfőzése, és az adódó helyzetek kezelése. A szociális munkások állandó telefonügyeletben vannak, a diákok bármikor hívhatják őket szükség esetén. A teljes team kéthetenként tart megbeszélést (20-30 diák dolgozik náluk egy időben). A diákok nem önkéntesek, a munkájukért minimális fizetést kapnak. (Éjszakánként 61 eurót. Ez az összeg még az adómentes határon belül van.) Az itt szerzett szakmai tapasztalat nagyon hasznos a számukra, ami a későbbi munkakeresésben is jól jön.

A munkájukról mind a szociális munkások, mind a diákok komoly adminisztrációt vezetnek. A szociális munkások dolga a költségvetés sarokpontjainak meghatározása is, ők osztják el a működésükre kapott pénzt. Folyamatosan lobbiznak a munkájuk körülményeinek javításáért, a hatékonyabb szociális munka feltételeinek megteremtéséért. Azért, hogy több férőhelyük legyen, több szociális munkás, állandó pszichológus dolgozhasson náluk stb. A költségvetésük azonban az elmúlt 7 évben nem nőtt, így abból nem jut például szupervízióra sem.

Azt is jelzik minden lehetséges fórumon a döntéshozók felé, hogy van egy réteg, ami kiesik a szociális ellátórendszerből, hogy az utcán élőknek a legtöbb esetben túl nagyot kell ugraniuk ahhoz, hogy elérjék az elvben mindenki számára biztosított segítséget.

Haus Schönewelde – „Ivós” szálló férfiaknak

A szállót olyan **alkoholbetegek számára** működtetik, akik **nem szeretnék (nem tudnak) lemondani az alkoholfogyasztásról**. Azért vannak ezen a szállón, hogy **ne legyenek újra hajléktalanok** – önállóan nem tudnának lakásban élni. Volt, aki megpróbálta, aztán újra és újra az utcára került.



A szálló **10 éve nyílt**. Egy nagyon „forradalmi” dolog volt annó, sokáig vitatták a létjogosultságát. Az **„egészségügyi lobbí” azt mondta, nem jó az alkoholbetegeknek**, a szenátus is egy évig halogatta a döntést, hogy támogatni tud-e egy ilyen intézményt. A **működését a szenátus támogatja**, egy éves szerződésük van.



A Haus Schönewelde-t úgy emlegetik, hogy **„a legszebb hajléktalanszálló Berlinben”**. Attól szép, hogy néhány éve egy „művész” egyedivé varázsolta – ez a képeken jól látható. A sok aranszínű díszítés: a bordűrök, képkeretek, a „kristály”-csillár a gazdagságot hivatott szimbolizálni. Minden szinten más színű a tapéta. Az épület egykoron szálloda volt.

A kis udvar különösen hangulatos: a tűzfalon varázslatos grafiti, sok-sok növény, ketrechen nyuszikák és papagájok.

Nagyon büszkék az ott dolgozók intézményre.

Nekünk is tetszett.



A szállón 20 egyszemélyes szoba van. Ezek szép nagy szobák, van olyan szoba, amihez külön wc-fürdőszoba tartozik, és van olyan, amihez nem. Emellett **a szállóhoz tartozik 3 lakóotthon is** (ezek hat éve nyíltak) – azaz olyan lakások, ahol önállóan lakhatnak az alkoholbetegek.

A lakók **40 – 60 év közöttiek, de mindegyik idősebbnek néz ki a tényleges koruknál.** Volt olyan lakó, aki a korlátig alig tudott elbotorkálni, szemlátomást nem volt túl jó állapotban.

A vezetőnő elmondása szerint **nehéz ezekkel az emberekkel dolgozni** – nehéz eljutni velük odáig, hogy reálsan lássák a helyzetüket, problémáikat. Sokan „kettős diagnózisúak”, alkoholbetegségük mellett pszichiátriai betegséggel is küzdenek. Orvossal együttműködve gyógyszereket is kapnak. (Szellemi sérültek is vannak – amit nagyon nem tartanak szerencsésnek, de ezt rájuk nyomják az önkormányzatok.)

A házirend szerint **a lakók 3 sört ihatnak naponta** – ezt nekik kell megvásárolniuk. Ezt a szabályt a tapasztalat alakította ki. 5 sörről indultak, de úgy találták, hogy a 3 sör az a mennyiség (persze egyéni eltérések vannak), ami mellett még dolgozni lehet a lakóval. Azt mondják, **muszáj valamilyen határt szabni az alkoholistáknak.**

A **szonda** rendszeresen alkalmazott eszköz – ha vita támad, hogy túl sokat ivott-e a lakó, előveszik, és ha látszik a túlzottan megemelkedett érték, nincs min vitázni.

Az eddigiekből is látszik, hogy nem cél, hogy leszokjanak az alkoholoról a lakók. **A cél az ártalomcsökkentés,** hogy csökkentsék a fogyasztást, kevesebbet igyanak.

A vezetőnő elmondta, hogy ugyan a „szakma” nagyon szkeptikus a módszerükkel kapcsolatban (ti.: hogy lehet-e csökkenteni az alkoholfogyasztást, avagy csak teljesen elhagyni), de ő állítja: működik. Bizonyítottan. **Azok az emberek is be tudnak állni a napi három sörre, akik 15-ről és égetett szeszről indultak.**

Hogy telnek a mindennapok?

Próbálják strukturálni a lakók idejét, mindenféle kötelező és szabadon választott – rendszeres – tevékenységekkel, rituálékkal. Így pl. **a lakóknak rendet kell tartani saját**



szobájukban, és nekik kell – beosztás szerint – **a közös helyiségeket is takarítani**. Ez egy rendszeres tevékenység. A takarítást minden nap más munkatárs ellenőrzi, azért, hogy ne egy személy „tisztaságszintje” legyen a mérvadó, hanem valamilyen kollektív norma. A tisztaságot ellenőrző kolléga igyekszik megdicsérni a lakót, ha rendet talál – egyébként is **igyekeznek a dicséret eszközével élni**. A közös helyiségek takarítását (különösen a wc-t, fürdőszobát) nem szeretik a lakók.



Szabadon választott tevékenység például: kézműves foglalkozás vagy a sport: uszodajegyvet kapnak, focizhatnak, a szálló egy szobájában konditermet alakítottak ki. Múzeumba járhatnak, kávéházakba.

Az ilyen jellegű tevékenységek nagyon fontosak, **mert elkezdnek törődni a lakók magukkal, megmosakszanak, felöltözködnek**. (Ehhez amúgy azzal is szeretnének hozzájárulni, hogy a lépcsőfordulóba egész alakos tükröt raktak – elkerülhetetlen, hogy az ember szembe ne menjen saját képmásával.)

Ezeknek az embereknek nagyon **kicsi a feszültségtűrésük**, hamar „felhúzzák” magukat, ezért a legfontosabb, hogy az együttélés szabályai jól ki legyenek alakítva. De nem nagyon szokott „balhé” lenni, mert az emberek itt akarnak maradni.

Minden hétfőn lakógyűlés van, ahol mindenkinek ott kell lennie. Itt beszélnek meg, kinek mi lesz a dolga, és egy táblán ki is teszik a beosztást. De nem csak azt, hogy kinek kell megcsinálni egy adott feladatot, hanem azt is, hogy ha ő nem csinálja meg, ki lesz a helyettese.

A szállóra nehéz bekerülni: orvosi igazolás kell arról, hogy hajléktalan az illető, felvételi beszélgetésen kell részt vennie, kérvényt kell benyújtania a szociális hivatalhoz. Berlin összes kerületével szerződésben állnak, sőt a megyével is, tehát egész Brandenburgból tudnak fogadni embereket.

Nagyon ritka, hogy valakit elküldenek (korlátlan ideig lehet a szállón maradni), a többség azért távozik, mert jobban lesz. Elküldeni a házirend megsértéséért szoktak (erőszak, együttműködés hiánya), ill. ha lejár a jogviszony. De mindez ritka – általában nem utasítják el

az emberek a segítséget. **A szállónak az a célja, hogy akarják a lakók a segítséget, és hogy ott maradjanak. Emberhez méltó életet éljenek ezek az emberek is.**

A lakóotthonok

Ez amolyan kiléptető szállás – azok mehetnek ide, akik már ekkora önállóságra tettek szert. **Innen vezethet az út a teljesen önálló lakhatás felé.**

Itt már **nincs állandó személyzet, hetente kétszer járnak ki a dolgozók a szállóról.** Telefonösszeköttetés van. **A lakók maguk vásárolnak be** abból a keretből, amit vásárlásra kapnak, a



pénzzel el kell számolniuk. A megvásárolt alapanyagokból **maguk főznek.** A pénzből nem vehetnek alkoholt, sem dohányt. (A szállón biztosítanak étkezést.)

Az intézményben nagyszámú személyzet dolgozik, ez egy drága hely. 13 állandó munkatárs, akik mindegyike részmunkaidős, 12 éjjeli ügyelő (3*lehetnek egy hónapban), 1 polgári szolgálatos, 2-3 gyakornok, 2 ápoló-gondozó.

Látogatás a „Bringaprojektnél”

A bringaprojektnél tett látogatásunkkor – először, és utoljára Berlini tanulmányutunk során – némi fejtelenségbe: először kiderült, hogy nem ér rá, akivel eredetileg egyeztettünk, majd nem nagyon tudott maga helyett sem találni valakit számunkra. Végül, jó tízperces járkálás, várakozás után tudták nekünk megmutatni a műhelyt.

Egy mozgékony, kicsit ideges, szerelőoverallos férfivel tudtunk beszélni, ő volt a műhelyvezető. Szívesen válaszolt a kérdéseinkre, teljesen kompetensnek is tűnt minden témában a bringaprojekt működésével kapcsolatban. Végül nagyjából negyedórás beszélgetés után véget ért a találkozó, mert a stáb valamilyen ünnepségre készült éppen.

A GEBEWO-nak három nagy épülete is van ezen a telken. (Neu Köln kerület) Az egyik többemeletes épület földszintjének egyik szárnyában van a három szerelőműhely. Amikor megérkeztünk, mindegyikben egy-egy ember dolgozott.

A szerelésre váró és a kész bicikliket az épület mögött két nagy fémvázás, fóliaborítású raktárban tartják. Szerelésre váró bicikliből nagyjából 200 várakozott a nagyobbik raktárban. Az elkészült kerékpárokat egy kisebb, hasonló szerkezetű fóliasátor alatt tartják, itt körülbelül 30 biciklit láttunk.

A szervezet újságban hirdeti meg, hogy elfogadnak adománybicikliket. Magánszemélyek és szervezetek is adakozhatnak. A felajánlott biciklikért elmennek. (Többnyire magánszemélyek hozzák a bicikliket, nagyon sok felajánlásuk van!)

Az adományozóval mindig aláíratnak egy papírt, ami a későbbiekben igazolja, hogy nem lopott a kerékpár, ami ezután bekerül a várakozó raktárba.

Átlagosan 10 eurót kell ráköltetniük egy biciklire. A fő cél, hogy forgalomba állíthassák őket.

A szerelési munkák zömét a lámpák és prizmák felszerelése jelenti, ritkábban pedálok, nyergek javítása, cseréje történik meg, vagy más, közlekedésre alkalmassá tevő munkákat végeznek el.

A kész bicikliket elsősorban a Német Caritasnak ajánlják fel, aki költségtérítésként 10 eurót fizet darabjáért. A kerékpárok kikerülésének másik útvonala is van: ha valaki a Szociális Hivatal pírjával érkezik, ő is vehet itt ugyanezen az áron biciklit. Az igazolás arról szól, hogy rászorul arra, hogy olcsó biciklit kaphasson. A projekt nullszaldósan, nyereség nélkül működik..

A 10 eurós ár erősen nyomottnak, sőt inkább jelképesnek számít: Berlinben egy új kerékpár 500-1200 euróba kerül, sőt, használtan is több száz euró az ára.

A bringaprojekt szerelői munkanélküliek (munkanélküli segélyen lévők, az ellátás neve: „HARTZ IV”), akiknek – ha az ellátásukat meg akarják tartani – rendszeres kötelezettségük, valamilyen közhasznú munkát végezni. A Munkaügyi Központ küldi őket ide – itt előzetesen van módjuk megbeszélni, hogy milyen fajta munkát végeznének. Az ideérkezők, fél vagy 1 évig dolgozhatnak itt, kiegészítő munkabérért. Annyit kereshetnek, hogy a HARTZ IV-es pénzük (ez 359 euró/hó) kiegészüljön 800 euró / hó-ra. Ezért, munkanapokon 6 órát kell dolgozniuk. (A munkahét Németországban 30 óra.)

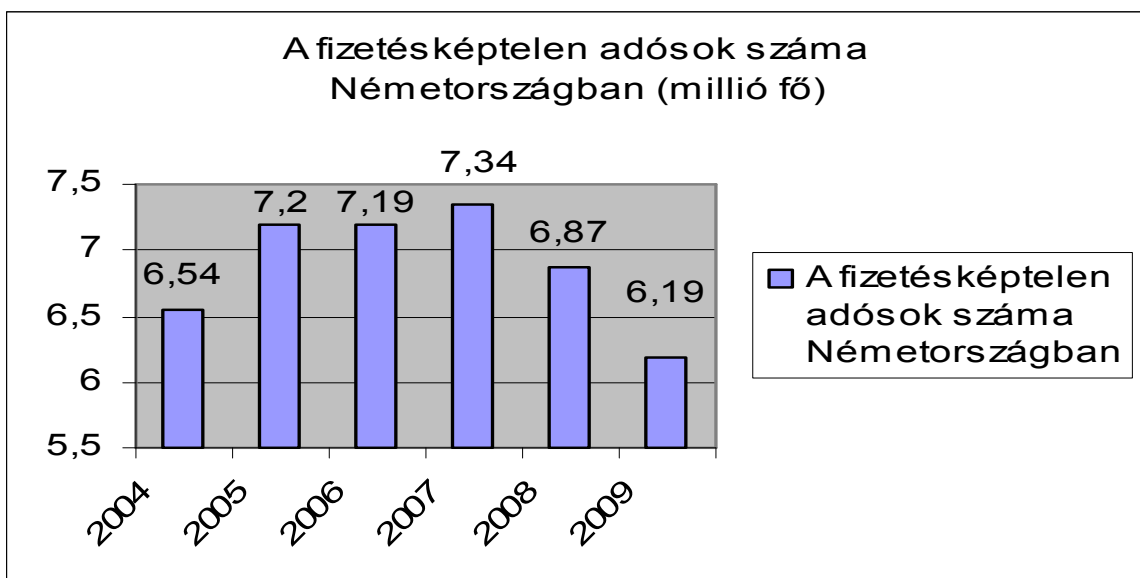
A bringaprojekt szerelői nem teljesítményben, hanem órabérben vannak. Általában 3 ember dolgozik egy biciklin egyszerre.

Egy ilyen program működőképességéhez fontos adalékinformáció, hogy Berlin egy igazi kerékpáros város, nagyon sokan közlekednek így, a kerékpárút-sűrűség rendkívül magas, és a kerékpárosok, egyenrangú közlekedő félként való elismerése is vitán felülinek tűnt. Egyszóval komoly kerékpáros-kultúra és rengeteg bringás a háttérbázisa a GEBEWO bringaprojektjének.

Magáncső-eljárás Németországban- Az adósság-tanácsadó intézmények működése Berlinben

Szakmai tanulmányutunk 3. napján a berlini adósság-tanácsadó intézmények egyikét kerestük fel. Az adósság-kezelés szervesen kapcsolódik a hajléktalanság megelőzéséhez, illetve a már nem hajléktalan emberek újbóli lakásvesztésének megakadályozásához.

Németországban is súlyos problémát jelent az eladósodottság, az adatok szerint azt láthatjuk, hogy a 2004-2009-ig terjedő időszakban, a népesség 7-8 százaléka nem tudta törleszteni – ideiglenesen ill. tartósan – az adósságát.



A fenti ábra szerint 2009-ben 6190 000 személy nem tudta fizetni az adósságát, mely jelzi a probléma súlyosságát.

A fizetésképtelen emberek magas aránya számos következményt von maga után, melyek közül a legfontosabbak

- ▶ Az adósok magas aránya veszélyt jelent a gazdaságra
- ▶ Az egyoldalú (végrehajtási) csődeljárások fizetésképtelen adósok sokaságát „termelik” ki, egzisztenciális csődbe taszítják az adósokat
- ▶ A fizetésképtelen adósok „megterhelik” a jóléti-szociális rendszert
- ▶ A rendezetlen adósságok a gazdaság likviditása ellen hatnak

Az adósságukat fizetni nem tudó személyek néhány fontos jellemzője :

- ▶ Észak Németországban magasabb a fizetéseképtelen személyek száma
- ▶ Jellemzően a nagyvárosokban koncentrálódik a probléma- több impulzus, felelőtlenebb fogyasztói viselkedés
- ▶ Nincs eltérés a volt keleti és a nyugati országrész között a fizetéseképtelen eladósodottság mértékét illetően
- ▶ Férfiak vannak többségben az adósok között
- ▶ Egyre több az idős és a fiatal fizetéseképtelen adós

Az adósság miatt bajba jutott személyeknek nyújt segítséget a meglátogatott berlini adósság-tanácsadó intézmény. A szervezet a 80-as évek közepétől működik Berlinben, ahol jelenleg 20 adósság-tanácsadó iroda fogadja az ügyfeleket.



Németországban – számos európai ország példáját követve - 1999-től az adósságkezelésben új törvényt alkottak meg. A jogszabályt fizetéseképtelen magánszemélyek adósságkezelésének konszolidációja érdekében vezették be, hogy egy hosszú folyamat után lehetőség legyen a „tisztességes” az adós számára a gazdasági újrakezdésre.

A törvény több lépcsős megegyezési kísérletet ír elő, amelynek lépései a következők:

1. Kötelező bíróságon kívüli megegyezés- az adósnak meg kell próbálnia – bizonyíthatóan - hitelezőivel egyezséget kötni az adósság rendezéséről- fizetési, törlesztési terv
2. Egyezségkötési kísérlet a Bíróság előtt
 - a.) A hitelezők hozzájárulnak az egyezséghez
 - b.) A Bíróság a hozzájárulást pótolja (pl. a hitelezők kisebbségének távolmaradása esetén)
 - c.) A hitelezők többsége nem fogadja el az adósságrendezési tervet
3. Egyszerűsített csődeljárás indul (a hátralékot a bíróság elengedi vagy az elengedést megtagadja)

4. „Jó magaviseleti periódus” - 7 év, amelynek végén a Bíróság megvizsgálja, hogy a hátralék elengedésének feltételei teljesültek-e.

A bíróságon kívüli megegyezés során

- ▶ az adósnak konkrét javaslatot kell tennie jövedelmi, vagyoni viszonyai alapján a hitelezők felé az adósságszolgálatára vonatkozóan (részletfizetés, fizetési halasztás, részbeni elengedés stb.)
- ▶ adósság-tanácsadásra „megfelelő” –ügyvéd, közjegyző, adótanácsadó, adósságkezelő tanácsadó - személy közbenjárását kell kérnie
- ▶ a fizetési, törlesztési tervet többször meg kell kísérelnie elfogadtatni a hitelezőivel

Beadványt kell készítenie a bírósági csődeljárás elindításához, amelynek tartalmaznia kell

- Igazolást az utóbbi 6 hónapban sikertelen bíróságon kívüli megegyezés(ek)ről
- indítványt a hátralék elengedésének megítélésére, vagy nyilatkozat hogy ez nem kérhető (pl.: az előfeltételek nem teljesülnek)
- jegyzéket a meglévő vagyonról és jövedelmekről,
- jegyzéket a hitelezőkről és azok jogos követeléseiről,
- nyilatkozatot, hogy az adatok teljeskörűek
- adósság-rendezési tervet

A betérjesztett vagyoni, hitelezői és követelési jegyzékek **teljeskörűek** kell, hogy legyenek. Ha az adós nem tudja áttekinteni a vele szemben felmerülő követeléseket, felvilágosítást kérhet hitelezőitől. Ezt a hitelezőknek saját költségükre közölniük kell az adóssal. A követelések összeállításában az adós a tanácsadótól segítséget kérhet.

A bírósági eljárás előtti egyezségkötési kísérlet (a csődeljárás „nyugszik”) szakaszában

- ▶ a hitelezők nem kérhetnek kényszervégrehajtást
- ▶ új adósságrendezési tervet kell készíteni, de ez az eddigi részeredményeket tartalmazhatja
- ▶ az ügyfélnek részletesen be kell mutatnia, hogy az előző fizetési terv miért lett sikertelen
- ▶ a Bíróság a hitelezőknek megküldi a dokumentumokat és az állásfoglalásukat kéri
- ▶ A hitelezőknek egy hónapon belül nyilatkozniuk kell a törlesztési tervről, különben a Bíróság elfogadottnak tekinti azt

- ▶ A Bíróság a hitelezők nyilatkozatát /hozzájárulását helyettesítheti akkor, ha a többség elfogadta a adósságszolgálati tervet

Számos okot lehet felsorolni, amely megakadályozhatja az ügy Bíróság elé kerülését, így a kedvezőbb eljárásra nincs lehetőség (és a kényszervégrehajtás szabályai lépnek életbe), amennyiben

- ▶ az adóst csődbüntett miatt jogerősen elítélték
- ▶ az utóbbi 3 évben a csődeljárási beadványában hamis adatokat közölt gazdasági helyzetéről, hogy további hitelhez jusson, vagy közforrásokból, nyilvános forrásokból további összegeket szerezzen
- ▶ az utóbbi tíz évben új csődbeadványában a hátralék elengedését megtagadták
- ▶ az eljárás során a felvilágosítási és együttműködési kötelezettségét megszegte, vagy az utóbbi egy évben az eljárás megkezdése után további adósságot halmozott fel, vagy vagyonát elvesztette

A bírósági eljárás elindítása után következik az ún. „jó magaviseleti periódus”, amelyben

- ▶ Az ügyfél hét éven keresztül fizetése levonható/letiltható részét köteles adósságszolgálatra fordítani- és egy „bizalmi személy” közvetítésével a hitelezők között egyenlő arányban felosztani
- ▶ A „Jó magaviseleti periódusban” szerzett vagyonát legalább fele részben adósságszolgálatra kell fordítania
- ▶ Megfelelő munkavállalási tevékenységet kell folytatnia az ügyfélnek
- ▶ Munka-, és lakhelyváltást a Bíróságnak be kell jelentenie
- ▶ A Bíróság elengedheti a fennmaradó teljes tartozást, ha az adós becsületes „magatartást” tanúsított, adósságszolgálati kötelezettségét teljesítette

Az ügyfélnek a bírósági eljárás alatti jogait és kötelességeit az alábbiakban vázolhatjuk fel

- ▶ Az adósnak a megélhetésén felül rendelkezésére álló összes ingó és ingatlan vagyonát adósságszolgálatra kell fordítania
- ▶ Az adós és családja lakhatását, mindennapi megélhetését a társadalomban elvárható minimális szinten biztosítani kell
- ▶ Az ügyfélnek a jövedelméből biztosítani kell lakhatását és megélhetését, az ezen felül elvonható összeget kell törlesztésre fordítania
- ▶ 989 euró alatti bevétel esetén nem lehet törlesztésre levonni a jövedelemből

- ▶ A luxus javakat az ügyfélnek adóssága megfizetésére kell fordítania, de pl. a televízió esetében biztosítani kell megfelelő cserekészüléket
- ▶ Nem értékesíthető személyes javait a végrehajtó cégnek vissza kell szolgáltatnia az ügyfélnek

Az adósság-tanácsadó szervezetek működését meghatározó keret mellett érthető, hogy a tanácsadók munkájának legfontosabb célja, hogy

- ügyfelek lehetőleg a bírósági eljárás előtt megállapodást kössenek a hitelezőikkel
- megfelelően felkészítsék az ügyfeleket a bírósági eljárásra
- gondot fordítsanak a megelőzésre, amelynek érdekében pl. középiskolákban tájékoztató órákat tartanak



A tanácsadó iroda legfontosabb tevékenységei a következők voltak

- ▶ Információnyújtás, Kiadványok szerkesztése, Prevenció,
- ▶ Szociális munkatársak képzése
Társzervezetek munkatársai részére képzés nyújtása
- ▶ Esetkapcsolat-felvétel-
személyesen vagy más

kommunikációs csatornán

- ▶ Interjú, a probléma azonosítása
- ▶ Egyéni esetkezelés (a magáncső egyfajta lehetőség, lehet más kimenet is, de ha kell lépésről lépésre végigvezetik a bírósági eljárás stációján)
- ▶ Csoportos tanácsadás (Pénzkezelési tanácsadás; Adósságkezelési tanácsadás)

Berlinben 20 tanácsadó irodában 100 munkatárs dolgozik. A szakemberek végzettsége jól illeszkedik a probléma szociális/gazdasági vetületeihez. Jellemző a szociálpedagógus végzettség, de a szervezetnél közgazdászok és jogászok is dolgoznak. Berlinben 200 000 az adósságukat törleszteni képtelen adósok száma. Ez az adat azt is jelenti, hogy egy-egy munkatárs közel 2000 „lehetséges” ügyféllel foglalkozik. Következésképpen magas

várakozási idővel számolhatnak az eljárás résztvevői: a kapcsolatfelvétel után átlagosan egy évet kell várni az ügyük Bíróság elé kerüléséig.

A tanácsadók tapasztalatai alapján legtöbbször a régóta, talán több éve fennálló problémákat egy konkrét ok (végrehajtás, letiltott jövedelem) juttat el a tanácsadóhoz. A problémák tudomásul nem vétele miatt összeomlik a család anyagi helyzete, így egy problémahalmazzal kerül az



ügyfél az adósság-tanácsadó elé. Jellemző, hogy az ügyfeleket a hiányos tudásuk, a következménytől való félelmük tartja vissza az adóssággal, tartozással való szembenézésétől. A lehetséges következmények között a megjelent kliensek – és ez is jellemzően a tájékozatlanságból fakad – említették, hogy félnek a börtönbe jutástól. Természetesen a „félelem a börtöntől” teljesen irracionálisnak tűnhet a kívülálló szemében, de a példa plasztikusan mutatja meg a probléma pszichológiai gyökereit. A tanácsadónak szembesíteniük kell az ügyfeleiket a rossz adósságkezelési stratégiájukkal, illetve a stratégia hiányával és egy új válságkezelési lépéssorozatot kell kidolgozniuk közösen az ügyféllel.

Gyakori tanácsok adósoknak – adósstratégiák - a tanácsadók részéről

- ▶ A lakbérüket fizessék először, ne maradjanak el a közüzemi számlákkal
- ▶ A hiteltartozást könnyebb átütemezni „Bankok” korlátozottabb lehetőségei miatt
- ▶ Hiteltörlesztésre ne vegyenek fel újabb és újabb hiteleket, mert ez elodáztatja a problémát, de növeli az eladósodottság mértékét

Összefoglalás – mit hoztunk haza?

Nyugat-Európában járva az ember gyakran irigykedik, hogy mennyi pénz jut bizonyos szolgáltatásokra, milyen jók az ellátások, a szociális munkavégzés körülményei, feltételei. Részben így van ez Németországban is – a legtöbb átmeneti szálló kellemes légkörű, egyágyas elhelyezést biztosít, de aki képes rá, a magyar viszonylatban bőséges lakhatási támogatás igénybevételével önállóan bérelt lakásba költözhet. Úgy tűnik, hogy Berlinben a hajléktalanság elsősorban nem szegénységi probléma. Ugyanakkor a legrosszabb állapotú, közterületen élő hajléktalan emberek számára nem áll rendelkezésre elégséges, egész évben nyitvatartó férőhely, sem minőségben, sem abszolút számokban. Az utcai szociális munka a magyarországihoz képest gyerekcipőben jár, igaz, a kevés utcai szociális segítőnek bizonyos szempontból nagyobb az eszköztára. Meglepő volt számunkra, hogy a diszpécser szolgálat milyen rövid időn át érhető el, illetve az is, hogy mennyire kevés a tevékenysége a hazai diszpécserhez képest. Ez is azt jelzi, hogy Németországban a magyarhoz képest alulfejlett a hajléktalan-ellátás első lépcsője – vagy máshogy fogalmazva itthon mintha csak a tűzoltásra koncentrálnánk.

Érdekesnek tartottuk, hogy ugyan anyagi megfontolásból, de szociális illetve pszichológiai tanulmányokat folytató diákokat is bevonnak a szakmai munkába – amit az állam egy bizonyos jövedelemhatárig való adómentességgel ösztönöz.

Úgy tűnt, hogy a szakdolgozók tisztában vannak saját képességeikkel, kompetenciáikkal, melyet folyamatosan karbantartanak különböző képzések, egyéni és csoportos szupervízió által.

Szoros együttműködést tapasztaltunk a különböző segítő szervezetek között: nem csak a szűken vett szociális, hanem az egészség-, oktatás- és munkaügyi segítségnyújtás is össze van hangolva. Ugyanakkor sajnálatosnak tartjuk, hogy a szociális segélyezettekkel is a munkaügyi központ munkatársai foglalkoznak, akiknek erre nincs külön képesítésük. Aggodalomra adhat okot, ha az egyénnek csak (vagy elsősorban) a foglalkoztatási problémáját veszik górcső alá, a többi szükséglet pedig kielégítetlen marad.

Szimpatikusnak találtuk azt a hozzáállást, hogy az intézmények egy részében (ahol nem volt nagyon kicsi a férőhelyszám) akár huzamosabb ideig maradhatnak azok a hajléktalan emberek, akik számára nem tudnak más, jobb intézményi megoldást vagy önálló lakhatást biztosítani. Ezekben az intézményekben esetenként megelégszenek avval, hogy az ügyfél állapota nem romlik tovább – ugyanakkor az alacsony elvárások miatt megelőzhető az, hogy a

hajléktalan ember utcára kerüljön. Üdvözlőnk, ha itthon is működhetnének ilyen, akár tartós bennlakást biztosító, mégis megfelelő komfortfokozatú intézmények – pl. aktív szenvedélybetegek számára.

Érdekes volt a fentiek mellett azt is megfigyelni, hogy több (főleg az alacsony férőhelyszámmal rendelkező) intézményben törekszenek arra, hogy a lakó otthon érezze magát, önállóan oldja meg házi teendőit – pl. szabad bejárást biztosítanak a konyhába, a vízforralóhoz, akár maga moshatja az ágyneműjét, törölközőjét.

Fontos tanulság, hogy a hajléktalanság kezelésének a prevencióval is együtt kell mozognia. Mindenképpen üdvözlőnk, ha az adósságkezelést és a magáncsöd intézményét hazánkban is sikerülne hasonló keretek között bevezetni:

- ▶ keretet kínál a megegyezéshez az adós érdekeit is szem előtt tartva
- ▶ az újrakezdés esélyét kínálja fel hosszú adósságszolgálati folyamat után
- ▶ keretei között az ügyfél megszabadulhat az adósságától, és egzisztenciális önállóságát megtartva, kevesebb terhet jelenthet az ellátó-rendszernek
- ▶ a gazdasági érdekek mellett megjeleníti a társadalmi felelősségvállalás szempontját is

Az adósság-tanácsadó szervezet berlini/németországi gyakorlata számos tanulsággal szolgál a fizetéképtelen magánszemélyek tartozásainak konszolidációjával kapcsolatban. Németországban, elsősorban a gazdasági érdekeket szem előtt tartva alkották meg a magáncsöd eljárást, amely ezen felül akarva-akaratlan rendelkezik szociális vetülettel is. A hitelezők érdekeinek figyelembe vétele mellett, az adós – és családja - is lehetőséget kap arra, hogy egy hosszú eljárás játékszabályait betartva tulajdonképpen tiszta lappal indulhasson tovább az életben, a kényszervégrehajtás életfogytiglani terhei alól kiszabadulva.