

„A BMSZKI Foglalkoztatási Irodájának célja, hogy a fővárosi hajléktalan ellátó rendszerből, közterületről jelentkező, illetve lehetségesen lakhatás elvesztésével veszélyeztetett ügyfelek tartós munkába állását elősegítése, ezáltal – a munkaerő-piaci igények figyelembe vételével – a hajléktalan embereket a munka világába visszasegítse.”

/Foglalkoztatási Iroda Küldetésnyilatkozat/

## **Foglalkoztatási és Lakhatási Iroda**

Szakmai beszámoló

**2018.**

### **Foglalkoztatási Iroda**

**A Foglalkoztatási Iroda** az EQUAL program részeként 2005 novemberében, a Lakhatási Iroda pedig 2012 júniusában nyílt meg. A két iroda összevonásával 2017.03.04-én jött létre az Álláskereső- és Lakhatási Iroda 6 fő munkatárssal. (Jelenleg 5 fővel működünk.)

A Foglalkoztatási és Lakhatási Iroda nyitva tartása egységesen a következő: hétfő, kedd, csütörtök: 8.30-14.00; szerda: zárva; péntek: 8.30-12.00. Amennyiben az ügyfél a nyitvatartási időben nem tud megjelenni, az Iroda hordozható telefon készülékén egyéni időpont foglalható:

+36 1 238 9572.

2018. a megújulás éve volt az iroda életében. A mennyiségi szolgáltatás felől próbáltunk a minőség irányába elmozdulni. Ennek feltétele volt, hogy a referensi hálózatot, a munkáltatókkal való kapcsolattartást, az utókövetési rendszert újra gondoljuk. A rendszer megújítását a munkatársak egyéni különleges képességeire, készségeire építve kezdtük meg.

**Nagy István** belső kapcsolati hálóját hasznosítva kezdtük meg az év végén a **foglalkoztatási referensi háló** megújítását. Ez terveink szerint körülbelül **26 szakember** bevonását jelenti a hálózatba. Szándékunk szerint, az átmeneti szállókról és a Családok Átmenetei Otthonából 2-2 munkatárs venne részt a hálózat munkájában, a védett fapadokról 1-1 szakember venne részt a szakmai munkában. A referensi háló együttműködne a **Foglalkoztatási műhelyben** folyó szakmai munkával.

**Pölczné Ráner Anikó** humán erőforrás menedzser diplomával rendelkezik, ezt a speciális szaktudást kihasználva az aktív **munkáltatói kapcsolatok**ért felelős. A már meglévő együttműködések, és az új megkeresések összehangolása a feladata. Jelenleg Ő végzi a kiközvetített ügyfelek **utókövetését** a kiemelt munkáltató partnereinknél. A **megváltozott munkaképességű** ügyfeleink hatékonyabb elhelyezésének céljából kapcsolatot tart a **Motiváció Alapítvány** foglalkoztatási szakembereivel.

Keszthelyi Katalin helyettesítésére olyan **új munkatárs** felvételét tervezzük, aki az **utókövetés** aktivitását szabad kapacitásaival tudja növelni. Együtt működik az ügyfél esetke-

zelő szociális munkásával, figyelemmel kíséri és támogatja a munka megtartását. Akadály esetén a szakmai csoporttal egyeztetve a megfelelő munkatársat bevonja a foglalkoztatási folyamatba a tartós elhelyezkedés elősegítése érdekében.

**Alapszolgáltatásunkra** továbbra is nagy igény mutatkozik. Segítjük az **erkölcsi bizonyítványok** beszerzését, a **jogosítványok** és **vezetői engedélyek** pótlásának kérelmei ügyeit. A különböző munkavállaláshoz szükséges **okmányok** frissítése a mindennapi feladataink közé tartozik. Továbbra is segítjük a Nemzeti Adó és Vám Hivatallal kapcsolatos **ügyintézés**. **Adminisztrációs** segítséget nyújtunk **kérelmek** megírásában. Hangsúlyos, napi feladatként jelenik meg az **iskolai bizonyítványok** beszerzése, pótlása, illetve a **fényképes önéletrajzok** készítése. Az iskolai bizonyítványok pótlása sokszor időigényes, az ügyfél nem emlékszik pontosan az oktatási intézmény nevére, helyére, vagy csak egyszerűen az adott intézmény neve megváltozott, akár jogutód nélkül megszűnt.

Együttműködünk a **Fővárosi Munkaügyi Központ Haller utcai kirendeltségével**. A 2018-as évben ügyfeleink részére támogatott, vagy ingyenes képzéseket a Haller utcai kirendeltségen lehet elérni. Ezek igénybevétele bonyolult folyamat, melynek segítése kiemelt célunk. A nyitott támogatott képzéseket a [www.jokepzes.hu](http://www.jokepzes.hu) oldalon tudják az ügyfelek megtekinteni. A 2018-ban az iroda támogatásával és előkészítő munkájával **3 főt sikerült OKJ-s képzésre beíratni**. A Munkaügyi Központ beiskolázási rendszere továbbra is nagy terhet ró ügyfeleinkre, hiszen 2015. óta maguknak kell felkutatni a képzőket és onnan ajánlatot vinni a kirendeltség részére. Ebben irodánk hathatós segítséget nyújt. A választható képzési szakirányokat – a korábbi gyakorlatnak megfelelően – az előző évi munkaerő-piaci tapasztalatok elemzése alapján határozzák meg. **2 fő vagyónőr, 1 fő könnyű gépkezelő** képzésen vett részt.

A felzárkóztató képzés a 2018-as évben – elsősorban az elmúlt időszak támogatási lehetősége miatt - kevés ügyfelet mozgatott meg. Így visszatértünk a korábbi gyakorlathoz, hogy a többnyire juttatás nélküli, vagy csekély támogatással járó képzésre valóban csak a motivált, tanulmányaikat befejezni kívánó ügyfelek jelentkezzenek. Az év során **2 ügyfél általános iskola 7. osztályát kezdte el, jelenleg 8. osztályba járnak**.

Továbbra is elmondhatjuk, hogy magas az igény a **képzési tanácsadásra** és a munkaerőpiac vizsgálatára a keresett szakmák tekintetében, mivel támogatások híján egyre többen vállalják, hogy saját maguk fedezik az olcsóbb képzések költségét.

Az előző évekhez hasonlóan 2018-ban is tudtunk **élelmiszercsomagot** biztosítani munkaszerződéssel elhelyezkedett ügyfeleinknek. Irodánk a **HKA pályázata** ebben az évben **108 db hideg élelmiszercsomag** kiosztását tudta megvalósítani a munkaszerződéssel elhelyezkedettek számára (A beszámoló időpontjáig további **10 csomag** került kiosztásra.), vala-

mint **210.000 Ft-** értékben **BKK tömbjegyekkel** tudjuk segíteni a munkába járás első időszakát (**700 db vonaljegy**).

Továbbra is állandóság és rendszeresség jellemezte az önkéntesek és a gyakorlaton résztvevő diákok munkavégzését. Az Irodát bemutattuk az ELTE III. és a Waldorf Iskola III. évfolyamos hallgatói számára.

2018-ben ismét **személyi változás** történt az iroda életében. Pethesné Vanek Zsuzsanna nyugdíjba ment, Keszthelyi Katalin szülési szabadságra. Július 20-tól új irodavezető lett: Fügeiné Kondrát Éva Júlia személyében.

Munkatársaink továbbra is tevékeny tagjai a BMSZKI közéletének. Van tagunk a Közalkalmazotti Tanácsban és a Munkavédelmi Paritásos Testületben. A hagyománnyá váló Mikulás ünnepség mellett pedig sok más program megvalósításából is kivették részüket az iroda munkatársai.

### **Konferenciák, fórumok**

Az irodák nyitásakor megfogalmazott céljaink szerint is fontosnak ítéltük kapcsolataink és ismeretanyagunk gazdagítását. Ennek igyekeztünk eleget tenni 2018-ben is, ezért számos szakmai konferencián és képzésen képviseltettük magunkat. A konferenciák anyagából a résztvevők minden alkalommal beszámolókat készítenek a szakmai team ülésekre, ahol megosztják a munkatársakkal a hallottakat, és közösen átbeszéljük a levonandó tapasztalatokat.

Néhány fontosabb, a **rendezvények és továbbképzések** közül:

- Szakmai nap (*Dózsa Fapad szervezésében - valamennyi munkatárs részvételével*)
- Szakmai nap (*CSAO szervezésében. - Radich-Ollé Krisztina*)
- Foglalkoztatási Referensi Műhely - (*az irodák valamennyi munkatársa*)
- Gyakornoki program - (*az irodák valamennyi munkatársa*)
- Hajléktalanellátás Országos Konferenciája - (*Fügeiné Kondrát Éva Júlia*)
- Szociális Munka Világnapja - (*Fügeiné Kondrát Éva Júlia, Radich-Ollé Krisztina*)
- HVG Állásbörze – (*valamennyi munkatárs részvételével*)
- Tűz és munkavédelmi oktatás - (*valamennyi munkatárs részvételével*)
- Addiktológiai szakmai nap (*Könyves Nappali Melegedő szervezésében – Fügeiné Kondrát Éva Júlia*)
- Foglalkoztatási Iroda Workshop (*Stratégiai csoport szervezésében - valamennyi munkatárs részvételével*)
- Motiváció Alapítvány szakmai egyeztetés (*valamennyi munkatárs részvételével*)
- Összdolgozói Értekezlet Szakmai Nap (*Foglalkoztatási Iroda munkatársai*)

- Incorpora Állásbörze – (Pölczné Ráner Anikó)
- Lantegi képzés – (Kézenfogva Alapítvány szervezésében.- Nagy István, Pölczné Ráner Anikó)
- Csoportvezetői készségfejlesztő csoport – (BMSZKI Jávorszky Eszter szervezésében – Pölczné Ráner Anikó)
- HR nyakkendő nélkül – (Dekra Kft. szervezésében – Pölczné Ráner Anikó)

## A Foglalkoztatási Iroda forgalmi adatai

### A Foglalkoztatási Iroda, éves ügyfélforgalom alakulása az elmúlt 5 évben

2014 (fő)	2015 (fő)	2016 (fő)	2017 (fő)	2018 (fő)
14.439	12.193	9.925	9.039	6.423

Számításaink szerint, az éves 6.423 megkeresést 1.184 fő generálta. Ez elmozdulás a tavalyi évhez, amelyet érdemes lenne jobban megvizsgálni. (2017-ben 9.039 megjelenést 1571 ügyfél teljesített.)

### Foglalkoztatási Iroda, napi átlagos forgalom alakulása

Év	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Napi átlag (fő)</b>	72	60	48	45	35

### Foglalkoztatási Iroda, új ügyfelek regisztrációja az elmúlt 5 évben

2014 (fő)	2015 (fő)	2016 (fő)	2017 (fő)	2018 (fő)
410	306	268	171	94

A forgalom csökkenése évek óta megfigyelhető. 2018-ban, továbbra is a képzések elmaradása valamint a regisztráláshoz szükséges feltételek szigorítása mutatkozik meg az új jelentkezők számának csökkenésében. A jobb önérvényesítő képességekkel rendelkező ügyfelek önállóan képesek jelen munkaerő-piaci helyzetben az elhelyezkedésre. Azt feltételezzük, hogy még mindig sokan jutnak kapcsolati hálón keresztül munkahelyhez, egymást ajánlják egy-egy jobb helyre.

### Foglalkoztatási Irodába küldő intézmények összetételének változása

Küldő intézmény	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	2018 (%)
<b>BMSZKI</b>	48	45	53	58	67
<b>Egyéb</b>	52	55	47	42	33

Hasonlóan a tavalyi évhez az új ügyfelek 2/3-át a BMSZKI generálja. A BMSZKI-ból küldött ügyfeleink jelentős részét az **Aszódi (11 fő)** és a **Dózsa Átmeneti szállás (12 fő)** és **fa-pad (10 fő)** küldi, összesen **63 fő**. Más szervezettől **23 fő** és közterületről **8 fő** érkezett hozzánk, összesen **31 fő**.

### A Foglalkoztatási Iroda új ügyfeleinek szociodemográfiai mutatói

#### Foglalkoztatási Iroda, új ügyfelek életkor szerinti megoszlása

Életkor (év)	Férfi (fő)	Nő (fő)	Összesen	%
18-25	6	5	11	11.7
26-35	10	5	15	15.9
36-45	16	14	30	31.9
46-55	16	10	26	27.6
56-65	8	2	10	10.6
65-	2	0	2	2.1
Összesen	58	36	94	100

#### Foglalkoztatási Iroda, új ügyfelek iskolai végzettsége

Iskolai végzettség	Fő	%
befejezetlen 8 osztály	3	3.1
8 osztály	33	35.1
befejezetlen szakmunkás	9	9.5
szakmunkás	25	26.5
befejezetlen szakközép	3	3.1
szakközép	3	3.1
befejezetlen gimnázium	2	2,1
gimnázium	13	13.8
főiskola, egyetem	3	3.1
Összesen	94	100

Az iskolázottsági adatok az előző évekhez hasonlóan alakultak. A csak alapfokú iskolai végzettséggel rendelkezők elhelyezkedési esélyei – az életkori és a hajléktalan léthelyzet sajátos-

ságait, és a munkaerőpiac képesítés iránti növekvő igényét figyelembe véve – rendkívül alacsonyok, többnyire meg kell elégedniük az alkalmi munkavállalással, illetve a betanított, szalagrendszerű munkákkal. Nők esetében a konyhai kisegítés és takarítás továbbra is a legkeresettebb munkakör a szakképzetlenek körében.

Bár országosan szakmunkás hiány mutatkozik, ügyfeink szakképzettsége nem párosul megfelelő szakmai gyakorlattal, mert vagy régen szerzett szakmájukból jó ideje kiestek, vagy OKJ-s rövid tanfolyamokon szerezték meg a szakmunkás bizonyítványukat.

Jelentős hányaduk nem rendelkezik megfelelő minőségű kommunikációs készséggel, nézeteltéréseiket nem tudják kezelni, egy-egy helyzetben nem tudják magukat megfelelően képviselni. Így már a munkaerő-piacra való belépéskor hátránnyal indulnak.

### **Foglalkoztatási programok a BMSZKI-ban**

A Fejlesztő Foglalkoztatás keretében munkára felkészítő és munkában tartó tréningeket tartotunk. Mindkét tréningen az Foglalkoztatási Iroda 2-2 munkatársa trénerként vállalt csoportvezetői feladatokat.

Tréning anyagunkban arra helyeztük a hangsúlyt, hogy ügyfeink be tudjanak illeszkedni a munka világába és elősegítsük élethelyzetük javulását. A tréning célja, hogy a tényleges munkavégzéshez szükséges ismereteket átbeszéljük velük, a feszültségeket feloldjuk bennük. Ügyfeinknek segítsünk a munkához szükséges személyes tulajdonságaikat feltárni, valamint a már rég nem használt készségeiket, képességeiket segítsünk feleleveníteni.

### **Munkáltatói kapcsolatok és utánkövetés**

A 2018-as évben a munkaerő piaci helyzetnek köszönhetően tovább bővültek a munkáltatói kapcsolataink.

Ezek közül ahová több embert sikerrel tudtunk elhelyezni: Az **Újpesti 1. számú Posta**hoz **4 fő** jelentkezett, akik közül **3 fő sikeresen** felvételt nyert, **2 fő** azóta is ott **dolgozik**. Itt kiemelném a Posta sikeres mentorációját, valamint a postavezető folyamatos visszajelzését. Ez nagyban segítette a munkavállalókat a munka megtartásában. Az **FKF**-hez **8 fő** jelentkezett, ebből **4 fő** azóta is ott dolgozik. A **Jófalat Kft**-nél (nagyüzemi konyha) **27 fő** került felvételre, jellemzően konyhai kisegítő, fekete mosogató munkakörbe. A **Budaber Zrt**-hez (elsősorban járműtakarítással foglalkozó céghez) **6 fő** jelentkezett, sajnos itt az után követés nem megfelelő, ezért pontos adataink nincsenek az ügyfelekről. Az év folyamán továbbra is számos megkeresés érkezett irodánkba kisebb cégek részéről, ahová **1-1** ügyfelet vártak. Ezek a megkeresések leginkább segédmunkás, konyhai, állatgondozó munkakörökben történtek. A

korábbi munkáltatói kapcsolataink közül a **Dekra Kft**-vel továbbra is együttműködünk. Sajnos az ottani befogadóképesség hiány miatt nehézkessé vált a kapcsolattartás, de a jövőben ezt ismét szeretnénk szorosabbá tenni. Az év végén meghívást kaptunk az általuk szervezett HR konferenciára, ahol neves cégektől tanulhattunk különböző témákban.

A **Motiváció Alapítvány** megkereste Irodánkat a megváltozott munkaképességű ügyfelek elsődleges munkaerő piacra történő elhelyezkedése érdekében. A kölcsönös igények, valamint a kiépített munkáltatói kapcsolataik révén nagy eséllyel helyezhetünk el megváltozott képességű ügyfeleket az elsődleges munkaerőpiacon. Jó esély lehet ez azoknak a fejlesztő foglalkoztatott ügyfeleknek is, akik szeretnének és képesek az elsődleges munkaerőpiacon munkát vállalni, de eddig a megváltozott munkaképességük miatt nem tudtak munkához jutni.

A korábbi évek tapasztalatai alapján a munkáltatókkal történt tárgyalások alkalmával felhívtuk a figyelmet az után követés, mentoráció fontosságára. A sikeres munka megtartás miatt kiemelten fontosnak tartjuk az ügyfelek szoros után követését, mind a szociális munkások, mint a munkáltatói oldalról. Erre a munkáltatók nagyobb részéről a nyitottság már megvan, a kivitelezés minden egyes cég esetében más, nagyban függ az ottani befogadóképességtől. Célunk, hogy mélyítsük és hatékonyabbá tegyük az ügyfelek szociális munkásával a kapcsolatot. Erre megfelelő felületet jelenthet a **Menedéknapló**ban történő **jelzés, telefonos, e-mail**es megkeresés. Több munkatárssal is sikerült egy-egy ügyfél kapcsán így kapcsolatba kerülnünk, aminek köszönhetően az ügyfeleink munkában tartását szorosabban tudtuk követni. Ezen azonban még sokat kell dolgoznunk, hogy még hatékonyabb legyen az együttműködés. Azoknál az ügyfeleinknél, ahol nincs esetkezelő szociális munkás, ott továbbra is nehézségekbe ütközik az ügyfelek után követése.

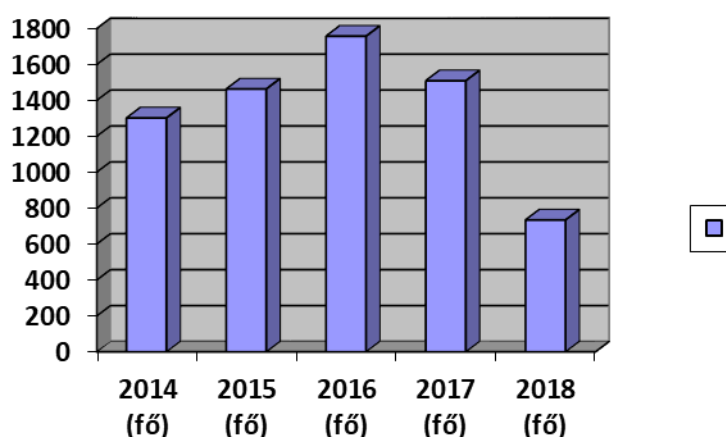
A közvetlen állás ajánlatokat folyamatosan frissítjük, minden nap felkerülnek a faliújságra és az intézmények között is megosztásra kerül. Ez nagy segítség az ügyfeleinknek, mert a kiemelt figyelemmel kísérés javítja a hosszútávú elhelyezkedési esélyeiket. A kiemelt hirdetések, toborzásokat, állás börzéket minden lehetséges fórumon közzé teszünk. Célunk, hogy a BMSZKI-ban dolgozó szakemberek és a társintézményeink tudjanak a Foglalkoztatási és Lakhatási Iroda által nyújtott szolgáltatásokról, így a 2019-es évben a szállók, teamek látogatását rendszeresítjük a foglalkoztatási referenci hálózaton keresztül, hogy első kézből értesülhessenek a munkaerő-piaci lehetőségekről, ezzel szorosabb együttműködést teszünk lehetővé.

## Lakhatási Iroda

### A lakhatási iroda forgalmi adatai

#### Lakhatási Iroda, éves ügyfélforgalom alakulása az elmúlt 5 évben

2014 (fő)	2015 (fő)	2016 (fő)	2017 (fő)	2018 (fő)
1302	1463	1757	1509	734



#### Lakhatási Iroda, napi átlagos forgalom alakulása

Év	2014	2015	2016	2017	2018
Napi átlag (fő)	6	7	8	6	4

A forgalom csökkenése az elmúlt két évben figyelhető meg. Ennek okai:

- a lakhatási költségek radikális növekedése a piacon (bérleményárak, munkásszálló díjak, rezsiköltség), melyet a BMSZKI ügyfélköre jövedelme nem tud elérni;
- a BMSZKI által – pályázati forrásból – korábban folyósított, és az ügyfelek által megszokott Lakhatási Támogatás hiánya, hosszan tartó szüneteltetése;
- a Szobabérlők Házában való pályázati lehetőség befagyasztása;
- a kiléptető lakások számának csökkenése, valamint az átminősítésük miatti átmeneti kihasználatlanság;
- a piaci munkásszállók igénybe vehető férőhelyeinek csökkenése (céges bérések, átalakításuk pl. diákszállóvá, szállodává);
- a Menhely Alapítvány BON – támogatott munkásszállás – programját nem tudták elindítani, ez a támogatott lakhatási forma megszűnt;
- az önkormányzati pályázati lehetőségek beszűkülése, szociális lakhatási lehetőségek hiánya;
- továbbra is kimutatható, hogy az elszabadult ingatlanpiaci árakat egyre kevésbé tudják ügyfeleink megfizetni, továbbá legtöbbjük nagyon kevés és bizonytalan jövedelemmel rendelkezik, amire rendkívül nehéz hosszabb távon építeniük és biztonságos lakhatást találniuk.



- a jobb képességekkel rendelkező ügyfelek önállóan képesek bérlemények, munkásszállók keresésére, ez a képességük erősödött az okostelefonok elterjedésével. Sokan már korábban igénybe vett szolgáltatásokat keresnek.
- Másik ok, hogy a korábban két fővel működő iroda forgalmi adatai közé beszámításra kerültek a BMSZKI havonta megjelenő utógondozott valamint utógondozott ügyfelei is, ami a feladatok szétválasztása miatt, valamint a lakhatási támogatások szünetelése miatt 2018-ban nem jelentős létszám.

Az éves **734** ügyfélforgalmi adat **428** igénylőt jelent. Ez mutatja a személyre szabott, egyéni szolgáltatás hatékonyságát. Ebből az új ügyfelek száma **55**, ami **13 %**. Ez az elmúlt évhez képest emelkedő tendenciát mutat.

#### A Lakhatási Iroda ügyfeleinek szociodemográfiai mutatói a (Menedék Napló alapján)

##### Lakhatási Iroda, ügyfelek életkor szerinti megoszlása

Életkor (év)	Férfi (fő)	Nő (fő)	Összesen	%
18-25	24	21	45	6
26-35	50	41	91	13
36-45	70	76	146	20
46-55	84	134	218	30
56-65	113	77	190	26
70 fölött	14	24	38	5
Összesen	355	373	728	100

#### Lakhatási Iroda, a leginkább keresett szolgáltatások a következőképpen alakultak:

Szolgáltatás	2017 (fő)	2017-es % arány	2018 (fő)	2018-as % arány
Munkásszállókról információ, iránymegnyitás	528	33%	267	37%
Bérleménykeresés	363	24%	189	26%
Lakáspályázatok	257	17%	162	22%
Szobabérlok Háza, jelentkezési szándék, információkérés	213	14%	157	21%

A lakhatási iroda arányaiban magas „új” ügyfélszámát befolyásolja a FET-tel történő együttműködés és szakmai kapcsolat, a megváltozott irányítási rendszer.

Még inkább megnőtt az igény a munkásszállókra, mint önálló lakhatási formára. A stabil munkaviszonnyal rendelkező ügyfelek inkább meg tudják fizetni az egy- illetve pároselhelyezést, mint a legalább két havi kaució és egy havi bérleti díj + rezsi igényű albérletet.

Akadályként mutatkozik a fent jelzett nehézségek mellett, hogy:

- a piaci munkásszállók igénybe vehető férőhelyei folyamatosan csökkenése (cégek bérelnek ki, átalakítják diákszállóvá;

- a saját **BMSZKI munkásszállóink beteltek**, lehetetlen oda ügyfelet irányítani (kivéve az Aszódi férfi férőhelyekre) mivel keresett, ritka (1-2 férőhelyes, illetve bérlakás jellegű) szolgáltatásokat is nyújtunk, a piaci mértékhez képest alacsony áron, biztonságos jogi keretek között, szinte egyetlen elérhető tartós lakhatási lehetőséget biztosítva.

A bérleménykereséssel kapcsolatosan a tapasztalatok alapján ügyfeleink egyre inkább a **szobabérlési lehetőségeket** keresik a magas bérleti díjak miatt. Az internethasználat száma is mutatja ezt: 2017-ben 66-an, **2018-ban 91** személy keresett **önállóan lakhatást**.

A **Szobabérlők Háza** iránt megmaradt az érdeklődés, az ügyfelek várják, hogy ismét megnyíljon számukra a pályázati lehetőség. Ezzel kapcsolatosan egyaránt folyamatos az igény a **pénzbeli lakhatási támogatások** fenntartására.

Egyértelműen körvonalazódott, hogy több időt szükséges szánni az **egyéni esetkezelésekre** a hatékonyabb kivezetési utak meg találására, ez **2018-ban 164 ügyfelet** jelentett.

Az igény az ügyfelek részéről is nagy a meghallgatásra, az odafigyelésre, gyakran adminisztrációs segítségre is az aktuális **pályázatok** értelmezésére, hiánytalan kitöltésére. Ezekre **egyéni időpontot** tudunk biztosítani.