

*National Alliance to End Homelessness
2014
RAPID RE-HOUSING TOOLKIT¹*



Koltai Luca

A Gyors Lakásba Helyezés program eszköztára

A Gyors Lakásba Helyezés (Rapid Re-Housing, a továbbiakban RRH) egy olyan program az Amerikai Egyesült Államokban, amely hajléktalan egyéneknek és családoknak segít, hogy minél előbb kikerüljenek a hajléktalanságból, önálló lakhatásba költözzenek és tartósan meg tudják tartani lakhatásukat. Az alábbi cikkben a programok megvalósítói számára készült gyakorlati eszköztárat mutatjuk be, bizonyos részeinek összefoglalásával és kiegészítésével. Bár az USA lakáspiaca, szociális és lakhatási támogatási rendszere és hajléktalan-ellátása nagyon eltérő hazánkétól², az eszköztár gyakorlati tapasztalatokkal és ötletekkel szolgálhat mindazoknak, akik hazánkban lakhatás központú programokat valósítanak meg, akár hajléktalan emberek, akár lakhatásukat veszített családok számára. Tanácsai a 2018-ban induló EFOP/VEKOP Elsőként lakhatást programok megvalósítói számára is ötletekkel szolgálhatnak. Hiszen az RRH programok a lehető leggyorsabban önálló lakásba helyezik az ügyfeleket, de a támogatás (akárcsak a hazai projektekből) csak meghatározott ideig tart.

¹ Az alábbi eszköztár a National Alliance to End Homelessness szervezet RAPID RE-HOUSING TOOLKIT dokumentumának magyar nyelvű összefoglalása

² 2017-ben több mint félmillió hajléktalan embert számoltak meg az éves számlálás során az USA-ban. 10 000 lakosra hozzávetőleg 17 hajléktalan ember jut. 67%-uk szállón vagy támogatott lakhatásban lakott, 33%-uk utcán vagy nem lakás céljára szolgáló helyen (az elmúlt években látványosan nőtt a támogatott lakásban lakók aránya a szállón lakókhoz képest). Egyharmaduk családostól volt, gyermekeivel élt hajléktalanságban, több mint 40 000 hajléktalan gyerek volt 2017-ben, és e csoport száma nőtt a legjobban az elmúlt években. A hajléktalan veteránok ügye az egyik legismertebb az USA-ban (a hajléktalanok 7%-a), az ő számuk csökkent legjobban az elmúlt években, köszönhetően a kiemelt szövetségi programoknak. <https://endhomelessness.org/homelessness-in-america/homelessness-statistics/state-of-homelessness-report/>

Tartalom

A Gyors Lakásba Helyezés (Rapid Re-Housing, RRH) programról	3
Miben nyújt segítséget az Eszköztár	5
Bevezetés.....	6
Ki vegyen részt Gyors Lakásba Helyezési programban?.....	6
1 Lakásfeltárás.....	6
1.1 A lakások feltárásának alapelvei.....	8
1.2 A bérbeadók felkutatása	8
A bérbeadók és partnerek azonosítása	8
A lakásfeltáráshoz szükséges stáb.....	9
1.3 Bérbeadók felkutatása nagy kihívásokkal rendelkező lakás piacokon	11
Magas bérleti díjak és/vagy kevés bérlakás	11
Kistelepülések.....	11
1.4 A bérbeadók szempontjainak megértése.....	12
1.5 A bérbeadók ösztönzése	12
A bérbeadók prioritásaihoz rendelhető ösztönzők programban	13
1.6 Az ügyfelek számára megfelelő lakás megtalálása.....	14
Háttér információk gyűjtése.....	14
A lakásigények meghatározása	14
A lakás és az ügyfél párosításának kezdete	15
2 Lakbér és lakhatási támogatás	16
Feltétel nélküliség.....	17
Egyéni és rugalmas támogatási rendszer kialakítása	17
A támogatások megállapításának fokozatos bevonáson alapuló rendszere.....	17
3 Esetmenedzsment és szolgáltatások.....	20
3.1 Az esetmenedzsment fő fókuszai.....	21
A lakhatási krízis megoldása.....	21
Az Elsőként lakhatást szemlélet alkalmazása.....	21
Krízis intervenció és erőforrásokra építő segítő munka	21
Az ügyfél döntésének elismerése	21
Egyéni és rugalmas együttműködés	22
3.2 Az RRH esetmenedzsment fázisai.....	22
Az önálló lakhatás megszerzése és beköltözés	22
A lakhatás stabilizálása	23

Az eset lezárása	24
További angol nyelvű útmutatók és segédletek linkjei	25

A Gyors Lakásba Helyezés (Rapid Re-Housing, RRH) programról

Az Gyors Lakásba Helyezés (Rapid Re-Housing, RRH) programok az USA-ban szövetségi támogatással indultak 2010 után. A programokat helyi, állami ill. szövetségi hajléktalanellátó szervezetek, nonprofit szervezetek valósítják meg. A Gyors Lakásba Helyezés program az elsőként lakhatást szemléletre épít és a lakásukat veszített hajléktalan embereket és családokat juttatja minél előbb önálló lakhatáshoz. A támogatási rendszere és módszertana azonos a hajléktalan egyének és családok esetében, így a következőkben az ügyfelek tekintetében mindegyik csoportra érvényes a tanulmány tartalma. A program célja, hogy a résztvevők minél előbb önálló lakhatásba költözzenek, vagyis a lehető legkevesebb időt töltsék hajléktalanként vagy intézményes lakhatási megoldásokban. A Gyors Lakásba Helyezési programok, az Elsőként lakhatást programokkal szemben, csak meghatározott ideig, átmeneti jelleggel biztosítanak pénzügyi lakhatási támogatást és szolgáltatásokat (általában a célcsoporttól függően 3-6 és 12-18 hónap közt), amelyek célja a résztvevő egyének és családok helyzetének stabilizálása. Az Gyors Lakásba Helyezési programok célcsoportját, szemben a hagyományos Elsőként lakhatást programokkal, nem a legmagasabb szolgáltatási igényű hajléktalan emberek, hanem a közepes illetve alacsony szolgáltatási igényűek, sokszor családok, alkotják. Olyan csoportokat céloz meg tehát, amelyek számára vélhetően nem lesz szükség tartós, vagy állandó támogatásra és szolgáltatásra.³

Az alábbi táblázat bemutatja, hogy mely célcsoportok esetén milyen szolgáltatás-intenzitást javasol a program:⁴

Szolgáltatási igény szintje	Lakásszerzés akadályai lehetnek	Lakásmegtartás akadályai lehetnek	Szolgáltatások
1.	nincs büntetett előélet, korábbi bérlői tapasztalat, jó lakbér fizetési rendszeresség, esetleg elmaradásokkal	alacsony jövedelem, nincs megtakarítás	első lakás megszerzésének támogatása, rövidebb idejű lakhatási támogatás, segítség bérlet keresésben, beköltözés segítése, és rövid idejű támogatása
2.	kisebb mértékű büntetett előélet, korlátozott bérlői tapasztalat, múltbéli kilakoltatás, bérleti díj elmaradás	alacsony jövedelem, nincs megtakarítás, rendszertelen munka, csekély háztartásgazdálkodási tapasztalat, depresszió, volt már korábbi hajléktalan epizód, esetleg gyenge	első lakás megszerzésének támogatása, segítség bérlet keresésben - beleértve az utazás támogatását, korlátozott idejű lakhatási támogatás, beköltözés segítése, heti rendszerességű kapcsolattartás legalább 6 hónapig, kapcsolattartás a bérbeadóval

³ Back to Basics – What Exactly is Housing First & Rapid Re-Housing? http://www.orgcode.com/back_to_basics_what_exactly_is_housing_first_rapid_re_housing

⁴ Rapid Re-Housing Triage Tool http://b.3cdn.net/naeh/f9c3098ee52f369b12_tjm6bnkh2.pdf

Szolgáltatási igény szintje	Lakásszerzés akadályai lehetnek	Lakásmegtartás akadályai lehetnek	Szolgáltatások
		személyes ügyintézési, higiénés képességek	
3.	büntetett előélet (nem drog vagy súlyos bűncselekmény), legfeljebb 3 kilakoltatás, bérleti díj elmaradás, eladósodottság	nagyon alacsony jövedelem, nincs megtakarítás, rendszertelen munka, csekély háztartásgazdálkodási tapasztalat, mentális problémák, függőség, korábban több alkalommal volt hajléktalan, gyenge személyes ügyintézési, higiénés, lakásfenntartási képességek, családon belüli erőszak	első lakás megszerzésének támogatása, segítség bérlet keresésben - beleértve az utazás támogatását illetve kísérést, korlátozott idejű lakhatási támogatás, beköltözés segítése, heti rendszerességű kapcsolattartás legalább 9 hónapig, váratlan látogatások az ügyfélnél, kapcsolattartás a bérbeadóval, felelősségvállalás az ügyfél által okozott károkért
4.	büntetett előélet (drog vagy súlyos bűncselekmény), legfeljebb 5 kilakoltatás, bérleti díj elmaradás, eladósodottság	nagyon alacsony jövedelem, nincs megtakarítás, nincs bankszámla, rendszertelen munka, alacsony háztartásgazdálkodási tapasztalat, mentális problémák, függőség, korábban több alkalommal volt hajléktalan, gyenge személyes ügyintézési, higiénés, lakásüzemeltetési képességek, családon belüli erőszak	első lakás megszerzésének támogatása, segítség bérlet keresésben - beleértve az utazás támogatását illetve kísérést, limitált idejű lakhatási támogatás, beköltözés segítése, heti rendszerességű kapcsolattartás legalább 12 hónapig, váratlan látogatások az ügyfélnél, legalább havi egy kapcsolattartás a bérbeadóval, felelősségvállalás az ügyfél által okozott károkért, biztonsági vagy károkozást fedező letét, alap
5.	többszörös büntetett előélet, több kilakoltatás, szomszédsági konfliktusok, bérleti díj elmaradás, eladósodottság	nem tudja üzemeltetni a lakását, mentális problémák, függőség, tartós hajléktalanság	elsőként lakhatást szolgáltatások

Mi az elsőként lakhatást program?

Az elsőként lakhatást egy olyan hajléktalan embereket segítő megközelítés, ami a lakhatás biztosítását elsődlegesnek tekinti. Így a közvetlen hajléktalanság megszűnése, a lakhatás biztosítása, alapul szolgálhat a további személyes célok eléréséhez, az életminőség javulásához. Ez a megközelítés arra épül, hogy az emberek alapvető szükségleteinek - mint az étel és a lakhatás - kielégítése az elsődleges,

az ennél kevésbé sürgető szükségletek (mint a munkavállalás, háztartásgazdálkodás, függőségek kezelése) csak ezután következhet. Emellett az elsőként lakhatást megközelítésében az ügyfél választása is kulcsfontosságú, a megközelítés fontosnak tartja az ügyfél választásait a lakhatás, a támogató szolgáltatások terén. E döntési helyzetek gyakorlása nagyobb eséllyel segíti az ügyfelet abban, hogy lakhatását hosszú távon megtartsa.

Miben nyújt segítséget az Eszköztár

Jelen tanulmányban a National Alliance to End Homelessness⁵ szervezet RAPID RE-HOUSING TOOLKIT dokumentumának kivonatát adjuk közre. A nevezett dokumentum, a Gyors Lakásba Helyezés program (a továbbiakban a Gyors Lakásba Helyezési program ill. RRH megnevezést is használjuk) eszköztárának célja, hogy beazonosítsa és bemutassa a program kulcselemeit és szolgáltatásait, valamint gyakorlati tanácsokat adjon ezek tartalmához. A kulcselemek a következők: a lakás felkutatása és beazonosítása, a beköltözés támogatása, gyors reagálású esetmunka és az azt kiegészítő szolgáltatások.

E kulcselemek biztosítása szükséges ahhoz, hogy egy programot Gyors Lakhatási Programnak nevezhessünk, de nem írják le teljes körűen mindazokat a szolgáltatásokat, amik hozzájárulhatnak egy sikeres RRH programhoz. Az eszköztár célja, hogy segítse a már működő és potenciális RRH programok munkatársait abban, hogy programjuk sikeres és hatékony legyen, és így a programban résztvevők kikerüljenek a hajléktalanságból. Ez az eszköztár javaslatokkal szolgál az RRH programok tervezéséhez és megvalósításához, amelyek gyakorlati tapasztalatokkal és ötletekkel szolgálhatnak mindazoknak, akik hazánkban lakhatás központú programokat valósítanak meg, akár hajléktalan emberek, akár lakhatásukat veszített családok számára.

A szolgáltatók az eszköztár segítségével megtervezhetik programjukat, vagy a már meglévő gyakorlatukat fejleszthetik, függetlenül a finanszírozási forrástól. Az eszköztár útmutatással szolgál arról, hogy melyek egy hatékony program céljai, szabályai és tevékenységei valamint képzési anyagként is használható akár az új munkatársak képzése, vagy a meglévő munkatársak továbbképzése esetén. Annak ellenére, hogy az eltérő finanszírozások eltérő részletszabályokat határozhatnak meg, az eszköztárban bemutatott kulcstevékenységek és gyakorlatok felhasználhatóak a legtöbb programban.

Támogatók, döntéshozók és helyi szövetségek is felhasználhatják az eszköztárat új programok tervezésénél, sztenderdizációs folyamatok során, és a meglévő projektek hatékonyságának növelése terén. De az eszköztár az RRH programokra érkezett pályázatok értékelésében és a meglévő programok monitorozásában is segítség lehet. A hagyományos hajléktalanellátó intézményeknek⁶ is segíthet az eszköztár a közösség együttműködő szervezetei közti általánosan elfogadott módszerek meghatározásában.

Az eszköztárban linkeket helyeztek el további (angol nyelvű) dokumentumokhoz, segédletekhez – ezeket az utolsó oldalon tesszük közzé.

⁵ <https://endhomelessness.org/>

⁶ Az USA-ban ezeket Continuum of Care (CoC) programoknak is hívják, vagyis „olyan közösségi fellépésen alapuló helyi programok, amelyek a hajléktalanság megszüntetését szolgálják”.

Bevezetés

Ki vegyen részt Gyors Lakásba Helyezési programban?

A Gyors Lakásba Helyezési program a hajléktalanságban élők széles köre számára lehet hatékony. Egyaránt bevonhatóak lakásukat elvesztett egyének és családok. Jelenleg nincsenek még olyan kutatási eredmények, amelyek meghatároznák, hogy milyen jellemzőkkel rendelkező ügyfelek körében hatékonyabb a program. Ahogy korábban írtuk, olyan ügyfeleket céloznak meg, akikről feltételezhető, hogy meghatározott idejű támogatás után lakáshelyzetük stabilizálódik. De a programokat megvalósító közösségeknek fel kell készülniük arra is, hogy támogatást nyújtsanak azoknak is, akik nem tudnak gyorsan kilépni a hajléktalanságból, és így nem a program kliensei. A program nem nyújt elegendő támogatást és szolgáltatást azoknak, akik tartós vagy állandó segítséget igényelnek, ők a tartós támogatott lakhatási vagy elsőként lakhatást programok ügyfelei.

Az amerikai RRH programok ügyfeleinek legnagyobb része a program után tartósan lakásban marad, csak kisebb részük válik újra hajléktalanná. Bár még további vizsgálatokra is szükség lesz, az eddigi kutatások nem mutattak különbségeket a lakásmegtartás terén a bemutatott célcsoporton belül az egyes csoportok vagy különböző hátrányokkal rendelkezők közt. Országos szinten egyes programok demonstrálták (például veteránokat célzó Supportive Services for Veteran Families (SSVF) program), hogy a komoly lakhatási hátránnyal és nulla jövedelemmel rendelkező ügyfelek esetén is lehetséges a lakhatás megtartása. A siker kulcsa az egyéni igényekre épülő, rugalmas személyes támogatás, a fokozatos bevonás és szükség esetén a támogatások rugalmas változtatásának lehetősége.

Az RRH programoknak ismerniük és megfelelően kezelniük kell a résztvevők egyéni igényeit és a speciális csoportok jellemzőit (pl. fiatalok, családon belüli erőszak áldozatai, veteránok vagy tartósan hajléktalanok). Az RRH programoknak az ő esetükben intenzívebb szolgáltatásokat, szélesebb körű támogatásokat, kapcsolódó szolgáltatásokat és szükség esetén kreatív egyedi megoldásokat kell nyújtaniuk annak érdekében, hogy lakhatásuk tartósan biztosított legyen.

Azok az ügyfelek, akik a legsúlyosabb problémákkal, traumákkal küzdenek, vagy kevesebb önálló lakhatási tapasztalatuk van, vélhetően magasabb fokú támogatást igényelnek. A programnak fel kell készülnie arra, hogy ügyfelei nem csak alapszintű támogatást igényelnek, de nagyon fontos, hogy senkivel szemben se induljunk azzal a feltételezéssel, hogy nagymértékű és intenzív segítséget fog igényelni csak azért, mert valamilyen célcsoportba tartozik.

1 Lakásfeltárás

A lakások megkeresése az RRH programok első kulcstevékenysége, célja az, hogy minél előbb találjunk lakást az ügyfeleknek. Az RRH programok az elsőként lakhatást módszer megközelítését alkalmazzák, annak érdekében, hogy feltárják és biztosítsák a megfelelő lakhatást az ügyfelek számára. Így a lakás megkeresése független a lakhatási nehézségeiktől, lakásbérleti tapasztalataik mértékétől, jövedelmük szintjétől, büntetett előéletüktől, fogyatékosságuktól vagy más nehézségeiktől. A program stábja folyamatosan kutatja fel azokat a bérbeadókat, akik rendelkeznek hozzáférhető lakásállománnyal azon a területen, ahova az ügyfeleket költöztetni szeretnék. És folyamatosak a tárgyalások is a lakástulajdonosokkal annak érdekében, hogy az ügyfelek a programba belépéskor minél előbb lakásba kerülhessenek.

A lakástulajdonosokon túl a programnak meg kell találni az ügyfelek számára legjobban megfelelő lakást, amely biztonságos (különös tekintettel a családon belüli erőszak áldozatai esetében), megfelelő szintű és hosszú távon is fenntarthatók a költségei. A hatékony programok látókörében több

lakáslehetőség van már akkor, amikor az ügyfél belép a programba. Ezek különböző méretűek, eltérő városrészekben lehetnek, így választási lehetőséget biztosítanak a családoknak.

A programok munkatársainak ugyancsak tisztában kell lenniük a tulajdonosi és bérlői felelőségekkel és jogokkal annak érdekében, hogy az ügyfelek hosszú távon meg tudják tartani otthonukat. Az ügyfeleket fel kell készíteni arra, hogy maguk is tisztában legyenek e jogokkal és kötelezettségekkel, és nem szabad a családokat például egy jogaival visszaélő tulajdonoshoz költöztetni.

1.1 A lakások feltárásának alapelvei

Alábbiakban bemutatjuk a lakásfeltárás alapelveit:

- A programnak hozzá kell férnie olyan lakóegységekhez, amelyek a résztvevők jövedelmének függvényében egyszerre vonzóak és fenntarthatók. Ezek a lakások legyenek olyan környéken, ahol az ügyfelek szívesen élnek, melyek közlekedéssel jól elérhetőek, legyenek a környékén munkahelyek és legyenek biztonságosak.
- A lakásfeltárás folyamatát úgy kell megvalósítani, hogy sikeresen felkutasson és megtartsa olyan lakástulajdonosokat és bérlakás üzemeltetőket, akik bérbe adnának ingatlant olyan ügyfeleknek is, akik a nyílt bérleti piacon nem lennének képesek bérelni.
- A lakásfeltárás egyik kritikus pontja, hogy a bérbeadót kulcspartnerként ismerje el. A programnak olyan partnerséget kell kialakítania és fenntartania a bérbeadókkal, amely tartósan segíti az ügyfelek lakásba helyezését, lakásmegtartását és a felmerülő problémák kezelését.

1.2 A bérbeadók felkutatása⁷

A Gyors Lakásba Helyezési programok egyik legfontosabb tevékenysége a potenciális bérbeadók felkutatása. Hiszen csak így lesznek elérhetőek a program számára olyan lakások, amelyekbe az ügyfelek beköltözhetnek olyan gyorsan, ahogy csak lehet. A program ezen része nélkül az ügyfelek heteket, hónapokat töltenének azzal, hogy lakásokat keresnek, néznek meg, igénylőlapokat és pályázatokat töltenek ki, vagy amíg átesnek azokon az ellenőrzéseken, amelyekkel a bérbeadók szűrik a jövődőlőiket.

A program stábjának kell ezt a lakáskeresési folyamatot elvégeznie az ügyfelek helyett. Az ügyfelek választhatják azt a megoldást is, hogy maguk keresnek lakást, de ha pár héten belül nem járnak sikerrel, a program stábjának be kell avatkoznia és támogatnia kell a lakhatás gyors megtalálását.

A potenciális bérbeadók körének bővítése és a velük fenntartott jó kapcsolat kulcsfontosságú abban, hogy az ügyfelek a belépésük pillanatában lakhatáshoz jussanak. Minél több partnere van a programnak, annál jobb lehetőségei lesznek az ügyfeleknek arra, hogy gyorsan találjanak megfelelő lakhatást. Idővel, a programmal kapcsolatos jó tapasztalatok eredményeként, a bérbeadók akár elsőbbséget adhatnak a program ügyfeleinek, vagy lakásállományt különíthetnek el számukra, csökkenthetik a bérleti díjat, vagy kedvezményes feltételeket állapíthatnak meg.

Annak érdekében, hogy a bérbeadók együttműködőbbek legyenek és hosszabb távú szerződést ajánljanak, érdemes a számukra szóló tájékoztatókba, reklámanyagokba helyi illetve országos adatokat és sikeres résztvevő családok történeteit megjeleníteni. Érdemes bemutatni, hogy az RRH programban résztvevő családok legnagyobb része a támogatás lejártával is meg tudja tartani otthonát és fizeti a bérleti díjat valamint rezszi költségeit.

A bérbeadók és partnerek azonosítása

Az RRH programok munkatársai ugyanolyan módszerekkel találják meg a potenciális bérbeadókat, amilyenekkel magánemberként is tennék: ismeretségek útján, hirdetésekkel, honlapokon vagy utcai

⁷ Az USA lakásállományában jóval nagyobb a bérlakások aránya, amint hazánkban (40% körüli). A lakásbérletek egyre inkább két szegmensre oszlanak, egy felső és egy alsó csoportra. Az alacsony árú bérlakásokból nagy hiány van. A bérlakások legnagyobb része magántulajdonos befektetők és vállalkozások tulajdonában van, akik általában egész házakat, háztömböket tulajdonolnak. Léteznek bérlakás-építési támogatások, amelyeknek feltétele, hogy a későbbiekben részben szociális alapon adják bérbe a lakásokat.

táblák alapján. Emellett a program további marketing eszközökhöz is folyamodhat, például brosúrák készítéséhez, helyi bérlői adatbázis és címlisták építéséhez vagy előadások tartásához a helyi bérlői egyesületnél és rendezvényeken. Célzott marketing eszközök is használhatóak, pl. személyes megkereső levelek vagy telefonhívások olyan bérbeadóknak, akik a program számára megfelelő ingatlanokkal rendelkeznek. A programok szervezhetnek toborzó rendezvényeket, üzleti ebédeket és fórumokat is. Vannak olyan közösségek, akik a választott képviselők vagy a közösség vezetőinek segítségével hívják meg a bérbeadókat, olyan rendezvényekre, ahol együttműködést keresnek. Sokszor az amolyan „Apa/Anyá” figura-szerű, kisebb lakás bérbeadókkal könnyebb tárgyalni. Ők rugalmasabbak és nyitottabbak a nagy bérbeadóknál.

A program ugyancsak együttműködhet támogatott bérlakás tulajdonosokkal vagy üzemeltetőkkel (az USA-ban a támogatott vagy szociális alapú bérlakások is magántulajdonban vannak). Az ügyfélnek juttatott és az ingatlan típusán alapuló támogatott lakhatási programoknak nagyon eltérőek lehetnek a feltételei, a részletes és rugalmatlan lakástámogatási eljárások és pályázatok hosszú időt is igénybe vehetnek. A program munkatársainak ismernie kell a helyi lehetőségeket, ezek feltételeit, annak érdekében, hogy a potenciális ügyfeleket segítse a pályázatokban.

A lakásfeltáráshoz szükséges stáb

Önálló lakhatási munkatárs

Ideális esetben az RRH programnak lehetősége van önálló lakhatási munkatárs alkalmazására. Ebben a modellben a lakhatási munkatárs elsődleges feladata, hogy felkutassa a bérbeadókat és a potenciális ingatlanokat. Biztosítson egy olyan elérhető lakásállományt, amely segíti az ügyfeleket abban, hogy minél előbb lakáshoz jussanak. A programban a lakhatási munkatárson kívül esetmenedzserek is dolgoznak, akik napi kapcsolatban vannak az ügyfelekkel és a bérbeadókkal, szükség esetén közvetíteni és mediálni tudnak az ügyfél és lakástulajdonos közt beköltözés után.

A lakhatási munkatárs szerencsés esetben ingatlanközvetítői, lakáshitelezési vagy más ingatlanos tapasztalattal rendelkezik, és elsődleges kapcsolattartó a program és a bérbeadók közt. Az önálló lakhatási munkatárs alkalmazásának előnye, hogy tapasztalata hozzájárul ahhoz, hogy jobban megértse a bérbeadók szempontjait, beszéli a nyelvüket, hozzáfér hálózatokhoz, valamint kiépíthet egy kiterjedt bérbeadói kapcsolatrendszert. Az esetmenedzsereknek sok esetben nincs tapasztalatuk az ingatlanpiacon illetve más munkaköri feladataik elvégzése mellett nem jut elegendő idejük a lakáskeresésre. De az önálló lakhatási munkatárs alkalmazása lehetőséget ad arra, hogy ő csak a bérbeadókkal kapcsolatos feladatokra koncentráljon, így a leghatékonyabban használja a tapasztalatait és munkaidejét.

Az önálló lakhatási munkatárs feladata a bérbeadók felkutatása, az üres ingatlanok azonosítása, a bérbeadókkal folytatott tárgyalások vezetése, és a bérbeadókkal rendszeres kapcsolattartás. Vannak programok, amelyek olyan vállalkozóknak szerződnek ki ezt a feladatot, akiknek fő tevékenysége eleve lakásbérletek felkutatása és közvetítése. Ez a megoldás hatékony lehet abban az esetben, ha szoros együttműködés alakul ki a program és a megbízott szervezet közt annak érdekében, hogy az ügyfelek számára legjobb megoldást megtalálják.

Esetmenedzserek, akik maguk is részt vesznek a lakásfeltárásban

Néhány program nem rendelkezik elegendő forrással ahhoz, hogy önálló lakhatási munkatársat alkalmazzon. Ezek a programok is sikeresek lehetnek, amennyiben az esetmenedzserek segítséget és támogatást kapnak a következőkben. Azokban a programokban, ahol az esetmenedzsment feladataik mellett azonos munkatársak látják el a lakhatási feladatokat is, a munkatársak számára képzést kell biztosítani a bérbeadók felkutatásának módszereiről, a bérbeadók szempontjairól, a bérleti díjakkal kapcsolatos sikeres alkuphelyzetekről és a bérlői jogokról.

Azok az esetmenedzserek, akik lakásfeltárási feladatokkal is foglalkoznak, kevesebb esetet tudnak csak ellátni, így az ő munkaterhelésüket csökkenteni kell. Mindkét stáb modellben (akár van önálló lakhatási munkatárs vagy az esetmenedzserek látják el ez a feladatot) akkor lehet a bérbeadók bizalmát leghatékonyabban fenntartani, ha a stáb gyorsan és hatékonyan reagál a bérbeadók igényeire. Ez akkor kivitelezhető, ha az esetmenedzsereknek esetszáma lehetővé teszi az azonnali reakciót, amint a bérbeadó problémát jelez a program felé.

A következő táblázat bemutatja annak előnyeit és kihívásait, ha önálló lakhatási munkatársat alkalmazunk szemben azzal, ha az esetmenedzserek látják el ezt a feladatot is.

Stáb struktúra	Előnyök	Kihívások
Önálló lakhatási munkatárs	<ul style="list-style-type: none"> - van tapasztalata és kapcsolatrendszere a bérbeadókkal; - érti a bérbeadók szempontjait, és hatékonyan tudja reklámozni a programot; - hatékonyan tud tárgyalni a bérbeadókkal; - erre a feladatra elkülönített idővel és erőforrásokkal rendelkezik, így erre tudja koncentrálni az idejét; - lehetővé teszi, hogy az esetmenedzser az ügyfélre koncentráljon; - hatékonyan segít bérbeadókat felkutatni egy bérlakáshiányos piacon; 	<ul style="list-style-type: none"> - együtt kell működnie az esetmenedzserekkel annak érdekében, hogy gyorsan válaszolhasson a bérbeadók igényeire; - azelőtt kell lakóegységeket felkutatnia, hogy ismerné a programban résztvevőket, vagy igényeiket;
Esetmenedzserek végzik a bérbeadók felkutatását	<ul style="list-style-type: none"> - egyszerre alakítanak ki kapcsolatot az ügyféllel és a bérbeadóval, ami segít a legjobban illeszkedő lakást megtalálni; - könnyebben le tudják fordítani a bérbeadó elvárásait a program résztvevőknek; 	<ul style="list-style-type: none"> - előfordulhat, hogy nincs tapasztalatuk az ingatlanpiacon, ami nehezítheti a lakásfeltárást; - lehet, hogy félreértik a bérbeadók üzleti szempontjait; - lehet, hogy erősebben képviselik a bérlők szempontjait, ahelyett hogy egy semleges szerepben olyan helyzetre törekednének, ahol mindenki nyer;

1.3 Bérbeadók felkutatása nagy kihívásokkal rendelkező lakás piacokon

Magas bérleti díjak és/vagy kevés bérlakás

Bár a legtöbb amerikai településen sincs elegendő megfizethető lakás a program ügyfelei számára, néhány helyen még a szokásosnál is nehezebb ilyen lakásokat találni. Vannak olyan lakás piacok ahol nem áll rendelkezésre elegendő mennyiségű bérlakás, és a kevés üres ingatlannal rendelkező lakás piacokon általában a bérleti díjak is magasabbak. A tapasztalat az, hogy azok a programok is, amelyek szűk bérlakás-piacon működtek, képesek voltak bérbeadókat felkutatni és lakásokat találni a program résztvevőinek. E programok bevált megoldási stratégiáik közül ajánlották a következőket:

- Szenteljünk több erőforrást a bérbeadók felkutatására.
- Olyan lakhatási munkatársakkal dolgozzunk, akiknek van ingatlanos tapasztalata!
- Használjunk sokféle akár agresszív marketing eszközt, hogy elérjük a bérbeadók széles körét!
- Gyorsan reagáljunk a megjelenő új bérlésekre!
- Különítsünk el egy biztonsági tartalékot, vagy helyreállítási keretet annak érdekében, hogy csökkenthető legyen a bérbeadók félelme a kockázatos bérlői csoporttól!
- Tartsuk magunknál az üres lakásokat, akár akkor is, amikor az ügyfél még nem tud beköltözni azokba. Fizessünk bérleti díjat az üres ingatlanért is!
- Készítsünk listát potenciális partnerekről, választott képviselőkről, közösségi vezetőkről annak érdekében, hogy támogassák a programot!
- Ajánljunk megosztott lakhatási lehetőséget az ügyfeleknek, akár időlegesen!

Az RRH programok szövetségi támogatása a stratégiák egy részét nem finanszírozza (pl. rendelkezésre állási lakás bérleti díja), így sok esetben más, rugalmasabb forrásokat is be kell vonni annak érdekében, hogy a program sikeres legyen (egyéb adományok, támogatások).

A program reklámozása és a bérbeadók számára az üzleti lehetőség bemutatása az egyik legjobb lehetőség a szűk bérleti piacokon. Ezekon a piacokon az üzleti ösztönzők elősegíthetik, hogy a lakástulajdonosok a program résztvevőit előnyben részesítsék. Ilyen ösztönzők lehetnek például a biztonsági letétek, előlegek, kockázati alapok, az ügyfelek folyamatos támogatása, a bérbeadókkal való rendszeres kommunikáció és az időben fizetett bérleti díj.

Kistelepülések

A kisebb településeken ugyancsak kihívásokat jelenthetnek a lakások felkutatásában. Az amerikai városi területeken működő programok nagyobb eséllyel tudnak olyan bérbeadókra koncentrálni, akik több lakóegységgel rendelkeznek. Míg a kisebb településeken működők nagyobb eséllyel találkoznak olyan tulajdonosokkal, akiknek csak egy bérbeadó ingatlanjuk van. Ezek az egyedi tulajdonosok rugalmasabbak is lehetnek, velük kiépíthető egy személyesebb bizalom alapuló kapcsolat is.

Azok a bérbeadók, akikkel sikeres a kapcsolat a programban, jó nagykövetek lehetnek. Az ő elkötelezettségük, tapasztalatuk és kapcsolataik segíthetnek meggyőzni más tulajdonosokat is, hogy belépjenek a programba. Kistelepüléseken a vallási közösségek is jó kiindulópontot jelenthetnek, olyan bérbeadók megtalálására, aki szívesen segítik a hajléktalan emberek lakáshoz juttatását. Kistelepülésen olyan kreatív megoldások is alkalmazhatóak, mint a megosztott lakás, vagy szoba bérlés. A vidéki Amerikában működő programok további nehézsége az is, hogy esetenként több száz kilométeres körzetben keresnek lakást az ügyfeleknek. Az esetmenedzsereknek és lakhatási munkatársaknak sokat kell utazniuk, illetve a személyes kapcsolattartást más módszerekkel kell helyettesíteni mind az ügyfél, mind a bérbeadó részéről (pl. Skype).

1.4 A bérbeadók szempontjainak megértése

A lakhatási programoknak el kell ismerniük, hogy a bérbeadók üzleti szereplők és ennek megfelelően elsősorban üzleti elvárásaik vannak. Ezért a programoknak olyan üzleti modellt kell ajánlaniuk a tulajdonosoknak, amely az érdekeiknek megfelel. Hogy megértsük a bérbeadók szempontjait, a programoknak ismerniük kell az üzleti környezetet és azt, hogy mi alapján szűrik a bérbeadók a potenciális bérlőket.

Általánosságban a bérbeadók, olyan bérlőket keresnek, akik rendszeresen és időben fizetik a bérleti díjat, nem okoznak gondot a szomszédságban, akiket nem kell kilakoltatni, nem okoznak kárt vagy tűnnek el a felmondási időn belül. De minden tulajdonosnak lehetnek egyéni elvárásai is.

Mit akarnak a bérbeadók?	
BÉRLETI DÍJ - időben - megbízhatóan	AZ INGATLAN TISZTELETBEN TARTÁSA - károkozás elkerülése - csak azok lakjanak az ingatlanban, akikkel a bérleti szerződés kötött
JÓ SZOMSZÉDSÁG - jól kijön a többi bérlővel - elkerüli a jogi/rendőrségi problémákat - tiszteletben tartja a szomszédokat, a lakókörnyezet rendjét, és csendjét	NINCS ÜRESEDÉS VAGY KILAKOLTATÁS - elkerülhető a kilakoltatás költsége - a lakás nem áll üresen - állandó a bevétel

A bérbeadók szűrik a potenciális bérlőket, annak érdekében, hogy minimalizálják a kockázatokat. Így elutasítóak lehetnek olyanokkal szemben, akiknek a múltja arra utal, hogy a táblázatban bemutatott érdekeiket veszélyezteti. A bérlet akadályozó tényezők közt szerepelhetnek azok az információk, amelyekhez a bérbeadó legálisan hozzájuthat az ügyfélről (pl. jövedelem hiánya, korábbi bérbeadó ajánlásának hiánya, büntetett előélet), de a bérbeadó nem diszkriminálhatja az ügyfelet etnikai vagy fogyatékosági alapon. A program szolgáltatásaival csökkentheti ezeket a kockázatokat, így érdekeltté teheti a bérbeadókat a nagyobb kockázatú, hajléktalan ügyfelek fogadására.

1.5 A bérbeadók ösztönzése

Az RRH programok kedvezményekkel, egyéb ösztönzőkkel sok esetben rá tudják venni a bérbeadókat, hogy kiadják ingatlanukat a program ügyfeleinek, annak ellenére, hogy akár jelentős kockázatot is jelenthetnek. A programnak be kell mutatnia, hogy ezek az ösztönzők és támogatások hatékonyabban szolgálhatják a bérbeadók érdekeit, mint a hagyományos bérlőket szűrő módszerek. A bérbeadók tudják, hogy a szűrés megelőzhet bizonyos problémákat, de a program aktív segítséget nyújt a problémák megelőzésében és kezelésében is. Még ha a program nem is ajánl pénzügyi támogatást, szakemberei elérhetőek, ha bármilyen probléma adódik az ügyféllel vagy a bérlettel kapcsolatosan. Sok bérbeadó azután, hogy megtapasztalta a program munkatársainak támogató odafigyelése által nyújtott plusz lehetőséget, további ügyfeleket is szívesen fogad, akár a lakás megüresedése kapcsán, akár további általa kezelt ingatlanban. Éppen ezért kulcsfontosságú a bérbeadókkal a folyamatos és rendszeres kapcsolattartás.

A programnak meg kell határoznia azt az alapszintű támogatást és szolgáltatást, amit minden bérbeadó számára nyújt, és ha szükséges, a különösen kockázatos ügyfelek esetén további extra ösztönzők is

nyújthatóak. A programnak folyamatosan igazítania kell az ösztönzőket az adott bérbeadó kockázatbecsléséhez az adott ügyfélhez igazítva.

A bérbeadók prioritásaihoz rendelhető ösztönzők programban

Bérleti díj

Az RRH program pénzbeli lakhatási támogatást nyújt egy meghatározott ideig. Ez a támogatás nagy biztonsággal megérkezik időben a bérbeadóhoz. Bizonyos programok azt is lehetővé teszik, hogy a legkockázatosabb ügyfelek esetében előlegként vagy biztosítékként kifizethető legyen 1-2 havi bérleti díj. A program hosszú távon segíti az ügyfeleket a háztartásgazdálkodási készségeik fejlődésében és a jövedelmük növelésében, így hosszabb távon is stabilizálódik a bérleti díj fizetési képességük. Azokban az esetekben, ahol a lakhatási támogatás csak rövid idejű, a program helyi vagy országos adatokon bemutathatja, hogy mennyivel nagyobb eséllyel tudják a programrésztevők tartósan megtartani lakhatásukat, mint akik nem kapnak hasonló segítséget.

Az ingatlan tiszteletben tartása

A program biztonsági tartalékot vagy kauciót ajánlhat fel a bérbeadónak arra az esetre, ha az ügyfél kárt okoz az ingatlanban. Ez a biztosíték függhet az ügyfél kockázati szintjétől. A program ugyancsak létrehozhat (vagy ajánlhat) olyan kockázati alapot a bérbeadók számára, amely biztosítási alapon kezeli a károkat. A program szolgáltatásaival felkészíti az ügyfeleket arra, hogy biztonságosan tudják üzemeltetni ingatlanjukat és tisztában legyenek a felelősségükkel. A rendszeres látogatások ugyancsak segítik az ügyfeleket abban, hogy megfelelően bánjanak a lakással. A program ugyancsak felajánlhat kisebb javításokat, felújításokat, akár be- illetve kiköltözéskor.

Jó szomszédság

A program munkatársai segítséget nyújtanak azokban az esetekben, ha panasz érkezik a szomszédságból vagy konfliktus alakul ki. Például túl nagy a zaj, nem tolerálható viselkedés esetén, vagy ha sok ember tartózkodik az ingatlanban. A program munkatársai tanácsokkal és mediációval segítenek megoldani a konfliktust, és támogatják az ügyfél képességeinek fejlődését, a bérleti szerződésben foglaltak megismerését, megértését és betartását.

Ne legyen megüresedés vagy kilakoltatás

A bérbeadók igyekeznek elkerülni azokat a költségeket, amelyek az ingatlan üresen állásával vagy a kilakoltatással járnak. A bérlők cserélődése általában veszteséggel jár, az üresen álló lakás kieső bevételt jelent, míg felújítási, hirdetési és kiválasztási költségei is lehetnek a tulajdonosnak. A kilakoltatás nagyon költséges lehet. Sok esetben jogi költségek is felmerülnek, illetve a kilakoltatás vagy a jogvita idejére az ingatlan nem hoz bevételt. Nagyobb ilyenkor az ingatlanban okozott kár esélye is. A program felajánlhatja, hogy csökkenti ezeket a költségeket. Például szolgáltatásai segítenek elkerülni a kilakoltatást, vagy csökkentik annak kárait, és üresedés esetén folyamatos bérlő utánpótlást biztosíthatnak. A sikeres programok gyakran kiszámolják, hogy pontosan mennyi megtakarítás érhető el így.

A bérbeadók bevonása során a programnak be kell mutatnia, hogy mi a bérbeadók üzleti érdeke abban, hogy a program résztvevői számára adják ki lakásaikat. Néhány esetben a bérbeadók a szervezet küldetésével (pl. a hajléktalanság megszüntetése) is azonosulni tudnak, de sok esetben az üzleti érdek az elsődleges. Fontos hogy minden fél számára (beleértve az ügyfeleket és a lakás tulajdonosokat is)

egyértelmű legyen, hogy milyen szolgáltatásokat és támogatásokat nyújt a program. A program írott megállapodást is köthet a bérbeadókkal, de vannak olyan programok, ahol egy tájékoztató levél vagy brosúra helyettesíti ezt. Emellett tisztázni kell azt is, hogy milyen esetekben szükséges, hogy a bérbeadó felvegye a kapcsolatot a programmal (pl. elmaradt lakbérfizetés, szomszédosági konfliktusok vagy a bérleti szerződés megszegése). A programnak ugyancsak tájékoztatnia kell a bérbeadót arról, hogy az ügyfél támogatása lejárt, valamint az azután is elérhető szolgáltatásokról.

1.6 Az ügyfelek számára megfelelő lakás megtalálása

A következőkben azok a lépések kerülnek bemutatásra, amelyeket az RRH programok követnek annak érdekében, hogy az ügyfelek számára a megfelelő lakást megtalálják.

Háttér információk gyűjtése

A legtöbb lakástulajdonos kritikus információkat fog kérni az ügyfélről, amelyeket a bérlők szűrésénél használ, ezért a program munkatársainak is tisztában kell lenniük ezekkel az információkkal az egyes ügyfeleikről. Ezeket az információkat a munkatársak az ügyfelekkel folytatott interjúk, nyilvános adatbázisok, és bérlői nyilvántartások vagy ajánlások útján szerezhetik meg. Az interjúk esetében fennáll annak kockázata, hogy az ügyfelek nem a teljes képet mesélik el, félreértenek valamit vagy rosszul emlékeznek. Előfordul, hogy a tartozásaikról nincs teljes képük, különösen ha nehezen elérhetőek voltak vagy nem volt lakcímük. Az is előfordul, hogy nem tesznek különbséget pl. a letartóztatás vagy a bírósági ítélet közt, illetve a lakás elhagyására felszólítás és a végrehajtási eljárás közt. Ugyancsak vásárolható hivatalos háttér ellenőrzési szolgáltatás az USA-ban, amely (hasonlóan egy hitelbírálathoz) ellenőrzi az ügyfél jövedelmét, hitelállományát, korábbi hitelezési múltját, büntetett előéletét. Akármilyen módon is történik a háttér információk gyűjtése, annak az adatvédelmi jogszabályoknak meg kell felelnie. Azt is tisztázni kell az ügyféllel, hogy az így nyert információk nem zárják ki őt a programból, hanem segítenek felkészülni arra, hogy mire lesz kíváncsi a bérbeadó. És segít felkészülni, arra a bérlőkiválasztás során várható nehézségek kezelésére.

Nagyon fontos, hogy ne feltételezzük, hogy a sok bérlői nehézséggel, problémás múlttal rendelkező ügyfelek nehezebben fogják megtartani a lakhatásukat. A tapasztalat azt mutatja, hogy nincs összefüggés a korábbi bérlői nehézségek és a programban a későbbi lakásmegtartás közt. Viszont fel kell készülni arra, hogy a nagyobb kockázatot jelentő ügyfelek esetében több ösztönzésre lehet szükség a bérbeadó oldalán.

A lakásigények meghatározása

A megfelelő lakhatás jellemzői nagyon egyéniek lehetnek, és a résztvevőnek kell ezeket meghatározni (kivel szeretne élni, hol, milyen méretű, tulajdonságokkal rendelkező ingatlanban stb.). A program munkatársai segíthetnek az ügyfélnek (akár egyén akár család), hogy mérlegelni tudja a számára elérhető opciókat. Amikor csak lehetséges 2-3 lakhatási lehetőséget mutassunk az ügyfélnek.

A következő ellenőrző lista segítséget nyújthat a lakhatási lehetőségek átgondolásában.

Lakáskeresési ellenőrző lista az ügyfelek számára:

- *Mennyi jövedelmem van? Ebből mennyit tudok bérleti díjra fordítani? E kérdés megválaszolásához át kell tekinteni az ügyfél jövedelmeit, rendszeres kiadásait.*
- *Ki fog lakni a lakásban? Hányan lakunk majd együtt?*

- *Hány szobára van szükségünk? Legyen kert?*
- *Állatot szeretnénk behozni?*
- *Milyen infrastruktúra, fűtési rendszer legyen a lakásban?*
- *Vannak a környéken támogatott/szociális bérlakás lehetőségek?*
- *Vannak olyan biztonsági megfontolások, amelyekre figyelniünk kell? (bizonyos környékeken nem szeretne élni, családon belüli erőszak áldozatai számára biztonságos lakás)*
- *Kell-e hogy valamilyen szolgáltatás közelében legyen a lakás? (iskola, óvoda, munkahely, egészségügyi ellátás)*
- *Milyen közlekedési lehetőségekre van szükség?*
- *Megosztott lakhatás, szobabérlés is lehet megoldás?*

Néhány ügyfél számára az önálló lakhatás nem járható út, de a lakhatás megosztása vagy szobabérlés megoldás lehet. Például ha az ügyfél jövedelme nagyon alacsony vagy nincs. Ilyenkor a programnak nagyon körültekintően kell eljárni a lakótárs kiválasztásában, több szempontot kell mérlegelnie az ügyfeleknek is. Ezeket a szempontokat a program munkatársainak át kell beszélniük az ügyféllel.

Szempont lehet például:

- Meglévő barátság vagy potenciális barátság keresése,
- Fontos-e, hogy ne legyen sok látogatója,
- Fontos-e, hogy ne dohányozzon,
- Fontos-e, hogy legyen tiszta, házias
- Fontos-e, hogy ne legyen függősége,
- Fontos-e, hogy ne legyen kutyája, állata
- Fontos-e, hogy éjszakai/nappali műszakban dolgozzon

A lakás és az ügyfél párosításának kezdete

A programnak meg kell keresnie az ügyfél elvárásaihoz legjobban illeszkedő ingatlant és a bérbeadó elvárásaihoz legjobban illeszkedő ügyfelet. Például vannak lakások, amelyek jobban illeszkednek egy nagycsalád igényeihez, míg mások az egyedülállókéhoz. Vannak bérbeadók, akik hajlamosabbak bizonyos lakhatási nehézséget (pl. büntetett előélet) elnézni, vagy szívesen fogadnak bizonyos csoportokat (pl. veteránokat, vagy egyedülálló szülőket). Amennyiben lehetséges, a program kínáljon 2-3 lehetőséget.

Szerencsés, ha a program az ügyfél érkezésekor már rendelkezik potenciálisan elérhető lakásokkal, de vannak ügyfelek, akik szeretnék nagyobb részt vállalni a lakás felkutatásában. A programnak rugalmasan kell támogatnia ezt a megoldást is, és amennyiben lehetséges, készen kell állnia az ügyfél által megtalált lakhatási lehetőségek befogadására is. A program munkatársai ebben az esetben is segítik és támogatják az ügyfelet, valamint segítenek neki abban, hogy valóban a számára megfelelő lehetőséget válassza ki. Amennyiben az ügyfél 2-3 hét alatt nem jár sikerrel, a programnak proaktívan be kell avatkoznia és felgyorsítania a keresést.

A lakáskeresési tevékenységek összefoglalása lépésről lépésre:

1. Határozzuk meg, milyen otthont szeretnék az ügyfelek.
2. Segítsük az ügyfeleket az információk, dokumentumok összegyűjtésében, pályázatok és igénylések kitöltésében.

3. Szervezzünk látogatásokat a potenciális lakásokba, kísérjük az ügyfelet, amennyiben szükséges.
4. Segítsük és kísérjük el az ügyfelet a potenciális bérbeadókkal szervezett találkozókra! Mérjük fel a bérletet nehezítő tényezőket és szükség esetén tárgyaljunk az ügyfél nevében.
5. Készítsük fel az ügyfelet a bérbeadókkal való találkozásra (pl. jellemző kérdések és válaszok átbeszélése, gyakorlása)
6. Szervezzük meg vagy segítsük, finanszírozzuk az ingatlanok megtekintéséhez szükséges utazást és szükség esetén a gyerekek felügyeletét.
7. Tárgyaljunk a bérleti feltételekről a bérbeadóval, amennyiben szükséges, ajánljunk ösztönző támogatásokat, szolgáltatásokat.
8. Győződjünk meg róla, hogy a lakás, a bérleti feltételek és a bérleti díj megfelelnek a támogatási szabályoknak.
9. Győződjünk meg róla, hogy az ügyfél megértette a bérleti feltételeket.
10. Amennyiben szükséges vagy segít, kössünk együttműködési megállapodást a bérbeadó és a program közt.
11. Győződjünk meg róla, hogy az ügyfél hozzájárult ahhoz, hogy információkat osszunk meg a bérbeadóval illetve a bérbeadó a program munkatársaival, annak érdekében, hogy a program segítse a konfliktusok kezelését.

2 Lakbér és lakhatási támogatás

A lakbér és beköltözési/lakhatási támogatás az RRH programok második kulcs tevékenységi területe. Célja, hogy meghatározott ideig pénzügyi támogatást nyújtson a programban résztvevők számára. Ebbe a tevékenységi körbe tartozhat a kaució, beköltözési költségek támogatása, lakbér-, rezsi-költség, és egyéb költségek támogatása, amely a beköltözéshez és a lakhatás megteremtéséhez szükséges lehet.

A támogatások célja, hogy a lakhatási válságba került embereknek gyors segítséget nyújtson. A résztvevők jelentős része hosszabb távon képes lesz az önálló lakhatás fenntartására. Éppen ezért fontos kiemelni, hogy a programnak nem célja az ügyfelek és családok tartós támogatása. A programnak törekednie kell arra, hogy az ügyfelek minél jobban fel tudjanak készülni arra, hogy önállóan fizessék a költségeiket. De figyelembe kell venni, hogy azok a családok ahol a bérleti díj meghaladja a jövedelem 30%-át legtöbb esetben nem tudják tartósan kifizetni a lakhatási költségeiket. Ezért a programnak abban is segítenie kell az ügyfeleket, hogy növekedjen a jövedelmük.

A támogatási struktúra tervezése során azt is figyelembe kell venni, hogy az adott pénzügyi keretből minél több család juthasson hatékony mértékű támogatáshoz. Az amerikai Gyors Lakásba Helyezési programok alapvetően rugalmasak, így lehetőséget adnak arra, hogy a helyi illetve a célcsoport igényeihez igazítsák a támogatások rendszerét.

A lakbér és lakhatási támogatás alapelvei

- A támogatásnak rugalmasnak kell lennie, és alkalmazkodnia kell a résztvevők egyedi igényeihez.
- A támogatás mértékét úgy kell megszabni, hogy a lehető legtöbb háztartásnak nyújtson olyan mértékű segítséget, ami elegendő a lakhatás stabilizálásához.

A lakhatási támogatás strukturálásakor a következő alapelveket vegyük figyelembe:

Feltétel nélkülség

A programok elsősorban az elsőként lakhatást szemléletet követve kell támogatásokat nyújtsanak, ami azt jelenti, hogy nincsen előfeltétele annak, hogy valaki a programba kerüljön és támogatásban részesüljön. A résztvevőkkel szemben nem elvárás, hogy legyen munkájuk, nincs jövedelmi minimum, vagy rendelkezzenek előre meghatározott képességekkel, tulajdonságokkal. A szolgáltatásoknak az ügyfél nehézségeihez kell igazodniuk, és ezeket kompenzálniuk kell.

Egyéni és rugalmas támogatási rendszer kialakítása

A pénzügyi támogatásoknak, akár csak a szolgáltatásoknak, a támogatottak egyéni igényeihez kell alkalmazkodniuk, ahelyett hogy mindenkinek egy egységcsomagot nyújtanánk. Nem minden háztartás igényli ugyanazt a mennyiségű és időtartamú támogatást. A támogatások összege és hossza rugalmasan alakítható kell, hogy legyen annak érdekében, hogy a család helyzetében bekövetkezett változásokat követni tudja. Követnie kell például azt, ha a háztartás jövedelmi helyzete változik, mondjuk elveszíti a munkajövedelmét az ügyfél. A támogatásnak azt a célt kell szolgálnia, hogy megakadályozza a lakásvesztést, és ennek a célnak akár változó körülmények közt is meg kell tudnia felelni. Ezzel együtt a támogatás befejeztével a háztartás vélhetően továbbra is magas lakhatási terheket fog viselni, de jó eséllyel meg tudja tartani otthonát.

Az egyéni és rugalmas támogatási szint megállapítása azt is lehetővé teszi, hogy a program számára rendelkezésre álló forrásokat a leghatékonyabban használjuk fel.

A támogatások megállapításának fokozatos bevonáson alapuló rendszere

Az RRH programok esetében az alább bemutatott fokozatos az ügyfél erőforrásait egyre nagyobb mértékben bevonó támogatási rendszer bizonyult a legsikeresebbnek.

1. A programnak egy indító támogatást kell megállapítania, amely olyan mértékű, hogy éppen lehetővé teszi, hogy a háztartás meg tudja fizetni beköltözési és lakhatási költségeit.
2. A program munkatársai rendszeresen felülvizsgálják, hogy a háztartás milyen lépéseket tett az önfenntartás felé, és a támogatási szintet ehhez igazítják.
3. Amennyiben az indító támogatás elegendőnek bizonyult, és a család fenn tudja tartani a lakhatását, nem szükséges a támogatás kiterjesztése vagy meghosszabbítása.
4. Amennyiben a háztartásnak nagyobb támogatásra van szüksége a későbbiekben, több szolgáltatás és magasabb támogatási összeg is megállapítható.
5. Amennyiben a család a maximális támogatási összeg és a teljes szolgáltatási paletta igénybevétele mellett sem halad afelé, hogy lakhatása stabilizálódjon, más programtípusokat kell keresni számukra (pl. állandó lakástámogatás/szociális bérlakás, támogatott lakhatás vagy tartós intézményes elhelyezés).

Nagyon fontos hogy a támogatás megszűnése ne érje felkészületlenül az ügyfeleket. Amennyiben az ügyfél még nem képes a lakhatásának önálló fenntartására a támogatás megszűnésekor, nő annak kockázata, hogy újra hajléktalanná válik. Két esetben fordulhat ez elő. Egyrészt ha a háztartás bevételei nem növekedtek olyan mértékben (vagy maradtak állandóak), ahogy azt a gondozási tervben várták. Másrészt előfordul, hogy a támogatás rendelkezésre állása miatt az ügyfél olyan lakhatást vett igénybe, amelynek költségeit önállóan már nem tudja megfizetni. Ennek érdekében, hogy a támogatás megszűnése ne okozzon válságot a háztartás költségvetésében, az esetmenedzsernek előre fel kell készülnie, és folyamatosan proaktívan ösztönözni kell az ügyfelet, hogy lépéseket tegyen annak

érdekében, hogy a lakás megtartásának esélyei növekedjenek. Valamint fontos, hogy az ügyfél és családja tisztában legyen a támogatás végességével.

Az egyéni, rugalmas és fokozatos támogatás megállapítás módszere mellett más támogatási szisztémák is felállíthatóak, amelyeket az alábbi táblázatban mutatunk be.

Módszer	Előnyök	Hátrányok
<p>Fokozatos bevonás: Az ügyfél számára egy egyedi kiinduló támogatás kerül megállapításra a jövedelem és a bérleti díj függvényében. A támogatást rendszeresen felülvizsgálják, és rugalmasan igazítják a család lehetőségeihez.</p>	<p>Az ügyfél jövedelméhez és lehetőségeihez folyamatosan és rugalmasan alkalmazkodik a támogatás. Fokozatosan csökkenthető a támogatás az ügyfél jövedelemszerző képességének növekedése függvényében. A támogatás fokozatosan szűnik meg.</p>	<p>Egyéni, sokszor az ügyfelek számára nehezebben követhető a támogatás megállapítás. Vannak ügyfelek, akik úgy érezhetik, hogy büntetik őket, azért mert nő a jövedelmük.</p>
<p>Csökkenő mértékű támogatás: A támogatás előre meghatározott mértékű minden résztvevő számára, és az idő előrehaladásával meghatározott módon csökken (a mértéke lehet fix összeg vagy a bérleti díj meghatározott %-a).</p>	<p>Az előre kiszámítható támogatási mérték lehetővé teszi a háztartások számára hosszú távú tervezést. A támogatási időszak végére a háztartás fokozatosan maga fizeti a lakhatási költségeit, nem hirtelen ér véget a támogatás.</p>	<p>Az ügyfél jövedelme nem nő olyan mértékben, mint ahogy a támogatás csökken. A váratlan eseményekhez (pl. állásvesztés) nem tud alkalmazkodik a rendszer. Lehetnek olyan ügyfelek, akik nem igényelnek magas támogatást a kezdeteteken, mert pl. jobb jövedelmi helyzetben vannak.</p>
<p>A háztartás jövedelmének meghatározott arányát fizeti bérleti díjként: A háztartás mindig a jövedelmének azonos arányát fizeti, a fennmaradó összeget a támogatás pótolja.</p>	<p>Az ügyfelek érdekeltek abban, hogy nőjön a jövedelmük, mert a náluk maradó rész is nőni fog. A növekvő jövedelemmel elérhető, hogy a programnak végül nem kell kiegészítenie az ügyfél bérleti díj hozzájárulását. Rugalmasan alkalmazkodik a jövedelem változásához.</p>	<p>Vannak ügyfelek, akik úgy érezhetik, hogy büntetik őket, azért mert nő a jövedelmük. Ha a saját bérleti díj hozzájárulás nagyon alacsony, a támogatási idő lezárultával nehéz lehet a lakhatási költségek további finanszírozása.</p>
<p>Fix támogatás: A program egy meghatározott összegű bérleti díj támogatást ad, amely függhet az együttműködők számától, vagy a lakás nagyságától.</p>	<p>Ösztönzi az ügyfeleket a jövedelemnövekedésre, hiszen ezzel nem csökken a támogatás. Ösztönözhet arra is, hogy a család egy kisebb, olcsóbb fenntartású lakást válasszon, hiszen így a támogatás nagyobb arányú lehet.</p>	<p>A nagyon alacsony jövedelemmel rendelkező, vagy jövedelem nélküli családok jó eséllyel nem tudnak bekerülni a programba. Nem tud rugalmasan alkalmazkodik a család helyzetének változásához. Ha a támogatás magas mértékű, annak lejártakor a család lakhatása veszélybe kerül.</p>

A pénzbeli lakhatási támogatások a lakhatási költségek széles köréhez járulhatnak hozzá. Például lakbér, közüzemi díjak, kaució, első havi bérleti díj, tartozásrendezés, költözködés költségeinek támogatása. Emellett a program különböző módokon segíthet a háztartás alapvető szükségleteihez tartozó felszerelések, eszközök előteremtésében is. Ez különösen fontos olyan egyének és családok esetén, akik közterületről vagy hajléktalanellátó intézményből költöznek önálló otthonba. Ilyenek

lehetnek az alapvető bútorok, háztartási és konyhai eszközök, alapvető háztartási gépek (hűtő, tűzhely, mosógép), tisztító eszközök. Ezek az eszközök sok esetben használtan, adományokból vagy adományboltokon keresztül is beszerezhetőek.

Sok esetben az új lakásba költözést megakadályozza a háztartás korábbi nem rendezett tarozása, a program ebben is nyújthat segítséget. Emellett az RRH programban lehetőség van arra is, hogy az új lakáshelyzethez kapcsolódó egyéb költségeket is támogassa (pl. ha távolabbról kell dolgozni járni az autó javítási költségeket, az új munkához szükséges engedélyeket, eszközöket, vagy a gyerekek új iskolába kerülésének költségeit (egyenruha stb.)). Ezeket a költségeket jellemzően nem az RRH program támogatásából, hanem más támogatási modellekből, helyi adományokból is lehet fedezni.

3 Esetmenedzsment és szolgáltatások

Az esetmenedzsment és a szolgáltatások alkotják az RRH program harmadik kulcsterületét. A programban folyó esetmunka célja, hogy segítse az ügyfeleket a lakás megtalálásában, beköltözésben, a lakáshelyzet stabilizálásában, a közösségi és szomszédsági kapcsolatok erősítésében.

Az RRH programok rövidtávú krízisintervencióként foghatók fel. Így az esetmenedzsment célja nem az, hogy egy hosszú távú segítő kapcsolatot építsen ki, hanem hogy a lehető legrövidebb időn belül stabilizálja a család lakáshelyzetét. Az esetmunka fókuszában tehát a lakhatást akadályozó tényezők vannak, a munkatársak segítik ezek leküzdését és a stabil támogató háló kialakítását. A támogató háló, az erőforrások mobilizálása, a közösségi szolgáltatásokhoz való kapcsolódás, a támogatásokhoz és segélyekhez való hozzáférés alapozzák meg a család lakásfenntartó képességének növekedését.

A program nem feltételezi, hogy minden ügyfélnek azonos tartalmú vagy komplexitású szolgáltatásokra van szüksége. Fontos, hogy az esetmunka rugalmasan reagáljon az ügyfelek tényleges igényeire. Az esetmenedzsmenteknek tájékoztatniuk kell az ügyfeleket az elérhető szolgáltatásokról, segélyekről és programokról, valamint segíteniük kell őket abban, hogy hozzáférjenek ezekhez. Ezek a szolgáltatások lehetnek munkaerő-piaci szolgáltatások, gyermekekre irányuló programok, biztos kezdet típusú programok, képzési és átképzési programok, vagy egészségügyi és addiktológiai szolgáltatások. Az esetmenedzsment feladata, hogy segítsék az ügyfeleket eligazodni a támogatások és szolgáltatások közt, tisztában legyenek ezek jogosultsági kritériumaival és az igénylés módjával. Valamint abban az esetben, ha hosszabb időtartamú vagy tartós támogatásra van szükség, ők azok, akik az ügyfél tartós gondozását elősegítik, az ügyfelet gondozásba irányítják.

A Gyors Lakásba Helyezési programok esetmenedzsment és szolgáltatási alapelvei:

- Az esetmenedzsment az ügyfél igényeiből indul ki. A szolgáltatások és támogatások igénybevétele önkéntes alapú.
- Az esetmenedzsment az ügyféllel közösen készíti el az együttműködési tervet, amely közös megállapodás alapján tartalmazza a célokat, és az igénybeveendő szolgáltatásokat.
- Az esetmenedzsment rugalmas, a szolgáltatások és azok intenzitása megegyezik az ügyfél igényeivel. A folyamat során időben változhat a szolgáltatások köre és intenzitása.
- A Gyors Lakásba Helyezési programok esetmenedzsment tevékenysége az ügyfelek erősségeire, erőforrásaira és képessé tevésükre épít. Az esetmenedzsment azonosítja az egyén vagy család erőforrásait és azokra építve erősíti a család önfenntartó képességét.
- A programok esetmenedzsment munkája meghatározott időre szól, hiszen maga a program is határozott idejű támogatásokat nyújt. Ezért kiemelkedően fontos, hogy a hajléktalan embert a hosszú távon is elérhető szolgáltatásokhoz és támogatásokhoz juttassa el az esetmenedzsment, ezzel biztosítva a tartós segítségüket.

3.1 Az esetmenedzsment fő fókuszai

A lakhatási krízis megoldása

Az RRH programok esetmenedzsmeri munkájának elsődleges fókusza a lakhatási krízis megoldása a lehető legrövidebb időn belül. Az esetmunka tehát egy rövidebb időszakra jön létre, éppen ezért inkább fókuszál rövidtávú célokra, mint hosszú távúakra. Az esetmenedzsmerok kevesebb figyelmet fordítanak olyan problémák kezelésére, amelyek hosszabb távú odafigyelést igényelnek (pl. függőség), de felkészültek a közvetlen lakhatási krízisek kezelésében.

Ehhez szükséges, hogy az esetmenedzsmerok átfogó ismeretekkel rendelkezzenek azokról a területekről, amelyek a lakáshelyzet javulását segítik. A következő területeken szükséges ismeretekről beszélhetünk:

- a helyi lakás piac ismerete, beleértve a kiadó lakásokhoz való hozzáférést, pályázati lehetőségeket, jellemző árakat,
- a bérlői és bérbeadói jogok és kötelezettségek ismerete, a bérlőkkel szemben jellemző bérbeadói elvárások ismerete,
- a helyi támogatási és szolgáltatási rendszerek, szociális ellátások és segélyek feltételeinek és igénylési módjainak ismerete,
- a lakásvesztést megelőző stratégiák és ösztönzők ismerete.

Az Elsőként lakhatást szemlélet alkalmazása

Az esetmenedzsmeroknak az elsőként lakhatást szemléletét szem előtt tartva kell végezniük munkájukat. Az elsődleges fókusz tehát a lakhatás biztosítása, minden egyéb nehézség kezelése azután következik. Ez azt is jelenti, hogy az esetmenedzsmer nem állíthat fel előfeltételeket az ügyfelekkel szemben, amelyeket teljesíteniük kell annak érdekében, hogy részt vegyenek a programban.

Krízis intervenció és erőforrásokra építő segítő munka

Az esetmenedzsmeroknak figyelembe kell venniük azt, hogy a hajléktalanság a legtöbb ügyfél esetében komoly krízist jelentett. Vagy a lakásvesztés is egy krízishelyzet következtében állt elő, vagy maga a lakásvesztés okozott krízist. Ez a krízishelyzet csökkenti az ügyfelek problémamegoldó kapacitását, érzelmi stabilitását, és a családon belüli stabilitást is. Az esetmenedzsmernek tisztában kell lennie azzal, hogy a stresszhelyzet növelheti a szerhasználatot, vagy ronthatja az ügyfelek mentális állapotát, korábbi mentális betegségük is romolhat. De ez nem jelenti azt, hogy az ügyfél a krízis elmúltával nem lehetne képes az önálló lakhatásra. A krízis elmúltáig a segítő rövid távú, elérhető és adekvát célokat határoz meg. A lakáshelyzet megoldásával egyes tünetek és viselkedési minták gyakorisága csökkenhet, a segítőnek mindig képesnek kell lennie arra, hogy felmérje az ügyfél állapotának változását és ahhoz igazítsa az aktuális célokat és tevékenységeket.

Az ügyfél döntésének elismerése

A Gyors Lakásba Helyezési programok az ügyfelek önkéntes választására épülnek. Mind az együttműködés tervezésekor, mind a lakás kiválasztásakor az esetmenedzsmernek az ügyfél választásait kell elsődlegesnek tekintenie. Ezzel együtt vannak olyan ügyfelek, akiknek a jövedelme nagyon alacsony és/vagy a lakhatásukat sok tényező akadályozza, esetükben a választási lehetőségek beszűkülnek. De még ekkor is maradnak választási lehetőségek, amiket eléjük kell tárni (pl. kivel akarnak együtt élni, hogyan csökkentsék a lakhatási akadályokat).

Egyéni és rugalmas együttműködés

Az esetmenedzserek minden háztartással egyéni és rugalmas módon működnek együtt. A segítők figyelembe veszik, hogy az ügyfeleknek eltérő múltjuk, korlátaik és erősségeik vannak. A szolgáltatásoknak és az esetmenedzsmentnek az ügyfél igényeihez kell igazodniuk, és a képesnek kell lenniük a rugalmas változásra is. Az esetmenedzsment az RRH programokban otthonközpontú, vagyis az esetmenedzser az ügyfelek otthonában találkozik velük, a megbeszélések jellemzően otthoni környezetben történnek az egész család bevonásával. Nagyon fontos, hogy amennyiben nem egyedülálló ügyféllel dolgozik az esetmenedzser, az egész háztartással dolgozzon, megtalálva az egyes családtagok helyét és szerepét a közös munkában.

3.2 Az RRH esetmenedzsment fázisai

Az Gyors Lakásba Helyezési programokban az esetmunka három fázisra osztható. Az első fázis az önálló lakhatás megszerzése és a beköltözés, a második a lakhatás stabilizálása, a harmadik pedig az eset lezárása. A következőkben ezeket a fázisokat mutatjuk be.

Az önálló lakhatás megszerzése és beköltözés

Ennek a fázisnak az elsődleges célja, hogy az ügyfél és a segítő a lehető legrövidebb idő alatt megtalálja az ügyfél számára megfelelő lakhatást és a család beköltözzön.

1. Ügyfél megismerése, bérleti nehézségeinek felmérése

A lakhatás megszerzését segítő első fázis első lépése az ügyfél megismerése és felmérése. Lehetséges, hogy már a programba kerülés előtt is rendelkezésre állnak információk az ügyfélről (pl. utcai segítők, éjjeli menedék információi), de az esetmenedzsereknek szisztematikus felmérést kell végezniük. Fontos, hogy ez a felmérés azokra a témákra fókuszáljon, amelyek a lakásszerzést és a megtartást nehezítik vagy segítik. Ilyenek például:

- a lakásbérlet akadályozó tényezők, a bérbeadók számára kockázatot jelentő tényezők,
- a lakásmegtartást akadályozó tényezők, korábbi lakásvesztéssel kapcsolatos tapasztalatok,
- lakhatási lehetőségek korlátainak feltárása (pl. jövedelmek és azok rendszerességének feltárása, háztartásgazdálkodási sémák felállítása)
- támogatói hálózat feltérképezése (család, barátok, közösségi kapcsolatok)
- támogatási, segélyezési hiányok feltárása

2. Lakhatási terv készítése

A felmérést követően elkészül egy lakhatási terv, amely tartalmazza az ügyféllel közösen kitűzött lakhatási célokat, a célok eléréséhez vezető lépéseket, a segítő és az ügyfél feladatait, az igénybevett szolgáltatásokat, a határidőket valamint az terv felülvizsgálatának idejét.

A terv lakhatás-fókuszú, vagyis a lakhatás megszerzésén és megtartásán kívül más célokat nem tartalmaz, kivéve, ha az ügyfél számára valami más is kiemelkedő jelentőségű. A terv készítésekor meghatározó szerepet kapnak az ügyfél igényei és döntései. A tervnek reálisnak kell lennie, vagyis olyan célokat kell meghatározni benne, amelyek az ügyfél helyzetének ismeretében az adott időn belül elérhetőek. Az lakhatási terv rövid távú, így a céloknak is rövid távúnak kell lenniük.

3. A lakhatás megszerzése

A terv alapján az ügyfél és a segítő lehetőség szerint több opció közül választja ki az ügyfélnek leginkább megfelelő lakhatási lehetőséget. A lakás kiválasztása után az esetmenedzser segítséget nyújt a bérleti

szerződés megkötésében, az ehhez szükséges iratok és dokumentumok megszerzésében. Az esetmenedzser ellenőrzi, hogy a bérleti díj megfelel-e a program támogatási kritériumainak, illetve lehetőséget ad-e arra, hogy az ügyfél hosszú távon fenntartsa lakhatását, akár segíti is a bérleti díjjal kapcsolatos megegyezést a bérbeadóval. A segítő (vagy jogi munkatársa) ugyancsak ellenőrzi, hogy a bérleti szerződés megfelel-e a jogszabályoknak.

4. A beköltözés támogatása

Az RRH programok esetmenedzserei ugyancsak segítséget nyújtanak az ügyfeleknek, családoknak a beköltözésben. Ez a támogatás lehet szervezésben és szállításban nyújtott segítség, de sok ügyfél nem rendelkezik az önálló háztartáshoz szükséges alapvető felszerelésekkel. Így a programok támogatják az alapvető bútorok és eszközök beszerzését (vásárlás vagy adományok útján), akár minimális felújítások (pl. festés) elvégzését. Emellett az esetmenedzserek támogatják az ügyfelet az új közösségbe való beilleszkedésben is, segítenek megismerkedni a szomszédokkal, a helyi szociális ellátásokkal és közösségi szolgáltatásokkal. Gyerekes családok esetén segítik a gyerekek napközbeni ellátását, beiskolázását.

A lakhatás stabilizálása

Az esetmenedzsment második szakaszának célja a lakhatás stabilizálása, ami több területet is magába foglal.

1. A jövedelem növekedése

Sok ügyfél esetében a munkahely elvesztése, a jövedelem csökkenése vezet a hajléktalansághoz. Vannak a programoknak olyan ügyfelei, akiknek nagyon alacsony vagy egyáltalán nincs jövedelmük, míg másoknak esetleges vagy rendszertelen a jövedelmük. Vannak olyan háztartások is, ahol ugyan van jövedelem, de más problémák nehezítik a lakhatást. Annak érdekében, hogy az ügyfél meg tudja tartani a lakhatását, képesnek kell lennie a lakásköltségei fedezésére. Amennyiben a háztartás jövedelme nem elegendő, az esetmenedzsment második szakaszában arra kell fókuszálni, hogy a jövedelem növekedjen. Az RRH programok rövid távúak, így az esetmenedzsereknek igen felkészültnak kell lenniük abban, hogy hogyan növelhető egy háztartás jövedelme. Ebbe beletartozhatnak olyan szociális támogatások, nyugdíjszerű ellátások, amelyekre az ügyfél jogosult lehet, de korábban nem vette igénybe, vagy az álláskeresés, munkahely-váltás segítése is. A segítők sok esetben szorosan együttműködnek a helyi foglalkoztatási szolgálatokkal és szociális szervezetekkel.

2. A háztartás gazdálkodás segítése

Sok, a lakhatását elvesztő ügyfél nehezen gazdálkodik a háztartás jövedelmével. Függetlenül attól, hogy a családnak van-e elegendő jövedelme a lakásköltségek kifizetéséhez vagy nincs, a háztartásgazdálkodás hatékonyabb formái segítik a hosszú távú lakásmegtartást, az eladósodás megelőzését. Az esetmenedzserek ezért segítik az ügyfeleket a háztartás költségvetésének elkészítésében, a különböző támogatási lehetőségekhez, segélyekhez való hozzáférésben, és a spórolási lehetőségek feltérképezésében.

3. Lakásbérleti támogatás

Az esetmenedzserek segítséget nyújtanak abban is, hogy az ügyfél bérleti és háztartásvezetéssel kapcsolatos készségei fejlődjenek. Sok ügyfél esetében nem csak az alacsony jövedelem vezetett a

korábbi lakásvesztéshez, hanem a bérleti szerződés megszegése, a szomszédokkal vagy tulajdonossal való konfliktusok, zajos viselkedés, személtelés stb. Az esetmenedzser segíti az ügyfeleket abban, hogy tisztában legyen a bérlettel kapcsolatos jogaikkal és kötelezettségeikkel, valamint ezek megszegésének következményeivel. Fontos, hogy az ügyfél tisztában legyen azzal, hogy mik azok a helyzetek vagy viselkedési formák, amiket a bérbeadók nem tolerálnak. Az esetmenedzserek időről időre mediálnak konfliktusok kialakulása esetén. Valamint fontos, hogy a bérbeadó számára az esetmenedzser olyan partner legyen, akit el tud érni, ha valamilyen probléma adódik. Sok segítő ezért rendszeres kapcsolatot tart a bérbeadókkal is.

4. Jogi segítség nyújtása

Előfordulnak olyan helyzetek, amikor az ügyfélnek jogi vagy más ügyintézői segítségre van szüksége. Ilyenek lehetnek például a büntetés-végrehajtási ügyek, korábbi bírságok végrehajtása vagy tartozásbehajtás. Gyakran az ügyfeleket a lakásba költözés kapcsán utoléri korábbi tartozásaik, amelyek akadályozzák a lakásfenntartást vagy megtartást. Ezekben az esetekben a segítő nem nyújt közvetlen jogi segítséget, de olyan szolgáltatásokba irányítja az ügyfelet (pl. jogsegély szolgálat), amelyek segíthetnek megoldani a problémát.

5. Átköltözés

Előfordul, hogy az ügyfél másik lakásba akar költözni valamilyen okból, vagy a bérbeadó kéri, hogy az ügyfél költözzön ki. A programnak ezekben az esetekben mindent el kell követnie, hogy elkerülje a kilakoltatást, amennyiben ez nem elkerülhető, új lakhatási lehetőséget kell keresni az ügyfélnek. Az átköltözés nem tekinthető az eset kudarcának, amennyiben máshol önálló lakhatásba költözhet.

Az eset lezárása

Nincs egy egyértelmű határvonal, amikor kimondhatjuk, hogy a lakhatási krízis megoldódott. Az ügyfelek egy része továbbra is alacsony jövedelmű lesz és a bérleti díj kifizetése nagy terhet fog jelenteni számukra. A program rövid ideje alatt a háztartás összes problémája vélhetően nem oldódott meg, de a lakhatási krízis az adott időszakban nem áll fenn. A lakáshelyzet stabilizálódásával várhatóan a család képes lesz hosszabb távú célokat kitűzni és komplexebb problémákat is megoldani. Valószínűleg továbbra is segítségre fognak szorulni, de ezt a szociális alapellátás vagy a közösségi ellátások nyújtják majd. Az esetmenedzsment lezárásának meghatározásakor értékelni kell az ügyfél helyzetét. Nem köthető a segítségnyújtás vége egy meghatározott időponthoz, hiszen van, akinek hosszabb, van, akinek rövidebb időre van szüksége. Az eset akkor zárható le, ha a háztartást nem fenyegeti az a veszély, hogy kilakoltatják, képes a bérlelői jogaival élni, kötelezettségét teljesíteni és képes igénybe venni más támogató szolgáltatásokat.

Az alábbi táblázat bemutatja, hogy az esetmenedzser milyen területeket mérlegelhet, annak érdekében, hogy eldöntse, lezárható-e az eset.

Tevékenység	Az eset lezárására mutató jelzések	Az eset folytatására mutató jelzések
Kapcsolatfelvétel a bérbeadóval	A bérbeadó nem jelez problémát a bérleti díjfizetés, a szerződéses kötelezettségek és a szomszédsági kapcsolatok terén.	A bérbeadó súlyos problémákat jelez.
A háztartás jövedelmének és költségvetésének áttekintése	A háztartás képes megfizetni a bérleti díjat, és nincsenek más területen sem elmaradásai.	A háztartás nem képes megfizetni a bérleti díjat, és nincs terve a lakásfenntartást illetően.
Szolgáltatásokba irányítás áttekintése	Az ügyfél igénybe veszi azokat a szolgáltatásokat, támogatásokat és segélyeket, amelyek segíthetik.	Egyes ellátások megállapítása még nem történt meg, az ügyfél nem veszi igénybe a szolgáltatásokat, amelyek segíthetik a lakás megtartását.
Beszélgetés az ügyféllel/háztartással	Az ügyfél elfogadja vagy egyetért abban, hogy a továbbiakban segítség nélkül is meg tudja tartani lakhatását.	Az ügyfélnek súlyos kétségei vannak afelől, hogy segítség nélkül boldogul-e.

Az RRH programok meghatározott ideig nyújtanak támogatást, és nagyon fontos, hogy ezzel az ügyfél és tisztában legyen. A folyamat során ezt kommunikálni kell, és az ügyfelet képesség tenni arra, hogy minél előbb képes legyen önállóan megtartani lakhatását.

További angol nyelvű útmutatók és segédletek linkjei

Lakások megtalálása:

- [Housing Specialist Job Description](#)
- [Landlord Information Packet and Habitability Checklist](#)
- [Tenancy Supports Offered to Clients and Landlords](#)
- [Letter to Landlord Describing Program](#)
- [SSVF Landlord Brochure](#)
- [Northwest Youth Services Landlord Brochure](#)
- [S.M.A.R.T. Landlord Brochure](#)
- [Landlord Benefits Checklist](#)
- [Landlord Outreach Strategies](#)
- [Landlord Thank You Letter](#)
- [Landlord Damage Insurance Fund](#)
- [Whatcom Landlord Tenant Program Agreement](#)
- [Landlord Tenant Program Agreement](#)
- [Apartment Comparison Checklist](#)
- [Apartment Database](#)

- [Property Quest A Guide for First Time Renters](#)
- [HUD Lead-Based Paint Brochure](#)
- [Getting Started on Housing Search Checklist](#)
- [Getting Started on Housing Search Flowchart](#)
- [Housing Search Assistance Policy](#)
- [Abode Household Items Donation Wish List](#)
- [Micah Household Items Donation Wish List](#)
- [Roommate Decision Tool](#)
- [Roommate Agreement](#)
- [Shared Housing Agreement](#)

Bérleti és beköltözési támogatás

- [Rent Subsidy Calculation Form](#)
- [Rapid Re-Housing Budget Calculation](#)
- [Stability Conversation Guide](#)
- [Case Closure Policies](#)
- [Notice to Client of Financial Assistance Change](#)
- [Rent Reasonableness Form](#)
- [Affidavit for No Income](#)
- [Notice to Landlord of Financial Assistance](#)
- [Micah Notice to Landlord of Financial Assistance](#)

Esetmenedzsment

- [Case Management Support Policies](#)
- [Case Manager Job Description](#)
- [Re-Housing Navigator Job Description](#)
- [Case Manager Job Description](#)
- [Client Eligibility Policies](#)
- [Support Network Map](#)
- [Housing Plan Policies](#)
- [Housing Plan](#)
- [Lease Explanation Tool](#)
- [Landlord Tenant Rights Explanation](#)
- [Friendship Place Client Budget](#)
- [Client Budget](#)
- [Advocate Home Visiting Safety Protocol](#)
- [Client Safety Plan Protocol](#)
- [Case Closure Landlord Letter](#)
- [Case Closure Aftercare Plan](#)
- [Case Closure Client Letter](#)
- [Case Closure Packet](#)
- [Case Manager Strengths Based Self Assessment](#)