

## ***Foglalkoztatási és Lakhatási Iroda***

### ***Szakmai beszámoló***

**2021.**



#### **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.

**Alapszolgáltatásunkra** az ügyfélkörünk részéről továbbra is nagy igény mutatkozik. Segítjük az **erkölcsi bizonyítványok** beszerzését, a különböző munkavállaláshoz szükséges **okmányok** frissítése a mindennapi feladataink közé tartozik. **Adminisztrációs** segítséget nyújtunk **kérelmek** megírásában. Hangsúlyos, napi feladatként jelenik meg az **iskolai bizonyítványok** beszerzése, pótlása, illetve a **fényképes önéletrajzok** készítése, iratpótlás (szig., lakcím, TAJ, adókártya) ingyenesítési kérelme.

A járványügyi helyzet alatt együttműködtünk a **Fővárosi Munkaügyi Központ Haller utcai kirendeltségével**. Segítjük ügyfeleink regisztrációját, álláskeresői járadékához jutását, ingyenes BKK havi bérlet igénybevételét.

A 2021-ben a kialakult járványügyi helyzetben a munkaügyi központok által támogatott képzések továbbra sem indultak el. Ezzel párhuzamosan a felnőttképzési rendszer átszervezésre került, ezáltal az eddig OKJ szerint működő képzési formát felváltotta az iskolarendszerben működő szakmai oktatás, valamint a többnyire magasabb iskolai előképzettséget igénylő szakmai képzés, mely kevésbé kedvező a nagyobb részt alacsonyabb iskolai végzettséggel rendelkező ügyfeleink számára.

Ennek ellenére továbbra is elmondhatjuk, hogy magas az igény a **képzési tanácsadásra** és a munkaerőpiac vizsgálatára a keresett szakmák tekintetében.

#### **HKA-2020-2021-KMR-427**

#### **Hajléktalan emberek munkavállalását ösztönző kiegészítő program megvalósulása**

A pályázat által **106 ügyfelünk** számára vált élhetőbbé, könnyebbé a munkába állást követő 30 napos időszak, **60 fő** kapott munkába állási (5.000 Ft/csomag), **30 fő** tisztasági (2.000,- Ft/csomag) csomagot. **5 fő** részesült egyszerre mindkét csomagból. Összesen **6 fő** volt, aki

mindhárom támogatási formát igénybe vette, **4 fő** pedig tisztasági csomaghoz és BKK jegyhez jutott a pályázat segítségével. Szétosztásra került összesen **770 darab BKK jegy**, melyekkel könnyebben jutottak el munkába ügyfeleink, illetve vették fel a kapcsolatot leendő munkáltatóikkal.

Az elhelyezkedő **60 fő** ügyfél nemi megoszlása **20 fő nő, 40 fő férfi. 14 darab** bemutatott **munkaszerződés határozott, 46 darab határozatlan** idejű. 1 db szerződés 24 órás, 46 darab szerződés 8 órás, 5 darab 6 órás, 6 darab 4 órás, 2 db 2 órás munkaidejű volt. 1 fő egyszerűsített, 9 fő közfoglalkoztatásban, 2 fő közalkalmazottként, a többiek a Munka Törvénykönyve alapján lettek alkalmazva.

A szerződések alapján a munkakörök: **takarító (22 fő), betanított munkás (8 fő), operátor (5 fő)**, egyszerű szolgáltatási és szállítási szolgáltatás (2 fő), kézi anyagmozgató (2 fő), **konyhai kisegítő (3 fő)**, portás (1 fő), biztonsági őr, recepciós (1 fő), csomagoló (1 fő), dokumentációs munkatárs (1 fő), építőipari segédmunkás (1 fő), festő-mázoló (1 fő), gépkocsivezető (1 fő), leltáros (1 fő), logisztika, áruátvétel címkézés (1 fő), munkavezető, épületgondnok (1 fő), parkgondozó (1 fő), segédmunkás (1 fő), targoncavezető (1 fő), tehergépjármű szerelő, karbantartó (1 fő), udvaros, takarító (1 fő), ügyfél vevő tájékoztató (1 fő), vagyonőr (2 fő). Az elhelyezkedők közül 8 munkakör igényelt szakképzettséget.

A program időszak alatt, a pályázatba bevonható ügyfeleink életkor szerinti megoszlása: 21-30 év közötti 1 fő, 31-40 év közötti 10 fő, 41-50 év közötti 18 fő, 51-60 év közötti 23 fő, 61-65 év közötti 8 fő.

## **Konferenciák, fórumok**

Az irodák nyitásakor megfogalmazott céljaink szerint fontosnak ítéltük kapcsolataink gazdagítását. Amennyire a Covid-19 járvány engedte, igyekeztünk ennek eleget tenni 2021-ben is. A konferenciák, képzések jelentős része azonban elmaradt.

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

- Foglalkoztatási Műhely *(Pölczné Ráner Anikó)*
- Foglalkoztatási Referensi Háló *(Pölczné Ráner Anikó)*
- Gyakornoki program *(valamennyi munkatárs részvételével)*
- Tűz és munkavédelmi oktatás *(valamennyi munkatárs részvételével)*
- Motiváció Alapítvány szakmai egyeztetés, szakmai kávézó, online formában *(Fügeiné Kondrát Éva Júlia, Petrik Zsuzsanna, Pölczné Ráner Anikó, Szalay Karolina)*

- Emberi erőforrás tanácsadó mesterképzés MATE (*Petrik Zsuzsanna*)
- Gyászcsoporthoz vezető képzés, Napfogyatkozás Egyesület (*Fügeiné Kondrát Éva Júlia, Szalay Karolina*)
- Gyász lélektana, Napfogyatkozás Egyesület (*Fügeiné Kondrát Éva Júlia, Szalay Karolina*)
- Szupervízió (*Fügeiné Kondrát Éva Júlia, Petrik Zsuzsanna, Pölczné Ráner Anikó, Szalay Karolina*)
- Szociális alap vezető képzés (*Fügeiné Kondrát Éva Júlia*)
- MMSZKE Szocioterapeuta és Művészetterapeuta Csoportvezető képzés (*Szalay Karolina*)
- MEF klub Hajléktalan emberek foglalkoztatása (*Breitner Péter, Fügeiné Kondrát Éva Júlia*)
- Képes Alapítvány képzés (*Fügeiné Kondrát Éva*)

## Ügyfélforgalom

A Foglalkoztatási és Lakhatási Iroda ügyfélforgalmát jelentősen befolyásolta a Covid-19 járvány. A pandémia hatására a munkaerő-piaci kereslet átrendeződött, beszűkült. Ügyfeleink többsége a járvány előtt **vendéglátó szektorban takarítóként, mosogatóként, konyhai kisegítőként** dolgozott. A korlátozások oldásával többségüknek nem sikerült visszaillieszkednie a munkaerő piacra. Azt általuk megcélzott álláshelyeket egészségügyi és mentális szempontból sokkal jobb állapotban lévő, magasabban képzett munkaerő foglalta el. Megnőtt az igény a hosszabb távú egyéni tanácsadásra.

Foglalkoztatási Iroda éves összes ügyfélforgalma 2021					
<b>Év:</b>	2017	2018.	2019.	2020.	2021.
<b>Alkalom:</b>	9039	6423	6047	3318	<b>3353</b>

**935 ügyfél** generálta ezt a forgalmat **192 nyitvatartási nap** alatt. Tekintve, hogy bevezettük az egyéni foglalkoztatási tanácsadást, kimondhatjuk, hogy **naponta 10-15 fő** vett igénybe személyre szabott szakmai segítséget a foglalkoztatási tanácsadók kapacitásától függően, továbbá átlagosan **4 fő** ezzel párhuzamosan önállóan végzett álláskereső tevékenységet.

Foglalkoztatási Iroda napi ügyfélforgalma 2021					
<b>Év:</b>	2017.	2018.	2019.	2020.	2021.
<b>Fő:</b>	45	35	32	23	<b>17</b>

A kialakult munkaerő-piaci helyzetben a jobb önérvényesítő képességekkel rendelkező ügyfelek is támogatásra szorultak az álláskeresésben, még jobban előtérbe került az **egyéni foglalkoztatási tanácsadás**. Az eddigiek során hatékonynak bizonyuló megoldási stratégiáik csak részben vagy egyáltalán nem működtek. Nem olyan sikeresek az elhelyezkedésben, mint a járványhelyzet előtt. Kevesebb ügyfél jut el az állásinterjúig.

Az ügyfelek jelentős részének továbbra is problémát okoz a munkahely hosszú távú megtartása. Lehetőségeiket nem értékelik reálisan, nem mérik fel a munkaerőpiac változását.

Egyre nagyobb problémát jelent, hogy a felhasználói szintű informatikai tudás megléte alapfeltétel lett a 8 általánoshoz és/vagy valamilyen szakképesítéshez kötött állások betöltéséhez.

Óvatos becslések szerint Budapesten a vendéglátó egységek 50% véglegesen bezárt. A munkavállalás újra strukturálása elkezdődött. Alulképzett ügyfeleink jelentős részének elhelyezkedési esélye a 2022. évben várhatóan tovább fog csökkenni.

#### **A Foglalkoztatási és Lakhatási Iroda új ügyfelei:**

<b>Foglalkoztatási Iroda új ügyfelei 2021</b>					
<b>Év:</b>	2017	2018.	2019.	2020.	2021.
<b>Fő:</b>	171	94	172	182	<b>238</b>

**Külső szervezettől és önként 85 fő** érkezett hozzánk. A **BMSZKI intézményei 153 főt** delegáltak szolgáltatásunkba. A BMSZKI-ból küldött új ügyfeleink jelentős részét a **Dózsa Átmeneti Szállás (21 fő)** és **Dózsa Éjjeli Menedékhely (22 fő)**, az **Aszódi (15 fő)**, a **Kőrakás park Átmeneti Szállás (12 fő)** és a **Gyáli úti Átmeneti Szállás (12 fő)** küldi.

<b>A Foglalkoztatási Iroda új ügyfeleit delegáló intézmények százalékos megoszlása 2021</b>					
<b>Év:</b>	2017.	2018.	2019.	2020.	<b>2021.</b>
<b>BMSZKI:</b>	58%	67%	52%	58,8%	<b>64,3%</b>
<b>Egyéb:</b>	42%	33%	48%	41,2%	<b>35,7%</b>

Az új ügyfelek közel 1/3-a 51-60 év közötti. Valamilyen munkatapasztalattal rendelkeznek, ez azonban sokszor nem kötődik eredeti, fiatalon megszerzett szakmájukhoz. A preferált munkakörök bemeneti feltétele 8 általános elvégzéséhez kötött: betanított munka, konyhai munka, takarító és személy- és vagyonőr.

Ez utóbbi munkakörben való elhelyezkedést gátló tényezők, az érvényes vagyonőri papírok, valamint a digitális kompetenciák hiánya. Ez a készség bizonyos életkor után már nehezen elsajátítható, folyamatos gyakorlást kíván, főleg úgy, hogy nem rendelkeznek az ehhez szükséges okos eszközökkel.

<b>A Foglalkoztatási Iroda új ügyfeleinek szociodemográfiai mutatói 2021</b>		
<b>Kor:</b>	<b>Fő:</b>	<b>Százalék:</b>
20 év alatt	2	0,8
21-30	24	10
31-40	46	19
<b>41-50</b>	<b>50</b>	<b>21</b>
<b>51-60</b>	<b>78</b>	<b>32,7</b>
61-70	34	14
71-	4	1,6
<b>Összesen:</b>	<b>238</b>	<b>100</b>

### **Foglalkoztatási Iroda, új ügyfelek iskolai végzettsége**

Az iskolázottsági adatok az előző évekhez hasonlóan alakultak. Az alapfokú iskolai végzettséggel rendelkezők elhelyezkedési esélyei – az életkori és a hajléktalan léthelyzet sajátosságait, illetve a munkaerőpiac képesítés iránti növekvő igényét figyelembe véve – rendkívül alacsonyak.

Országosan továbbra is szakmunkás hiány mutatkozik, de ügyfeleink szakképzettsége nem párosul megfelelő szakmai gyakorlattal, mert vagy a régen szerzett szakmájukból jó ideje kiestek, szakmájuk elavult, vagy rövid tanfolyamokon szerezték meg a bizonyítványukat. Jellemző, hogy végzettségüknél alacsonyabb pozíciót pályáznak meg, pl.: szakács végzettséggel konyhai kisegítő állásra jelentkeznek. Felhasználói szintű számítógépes alap tudással nem rendelkeznek, okostelefont magabiztosan nem használnak. Nem szeretnének Budapestről elköltözni. Ragaszkodnak a fővároshoz.

Gyakran életvezetési problémákkal küzdenek. Jelentős hányaduk nem rendelkezik megfelelő minőségű kommunikációs készséggel, nézeteltéréseiket nem tudják kezelni, egy-egy helyzetben nem tudják magukat megfelelően képviselni. Így már a munkaerőpiacra való belépéskor hátránnyal indulnak.

<b>A Foglalkoztatási Iroda új ügyfelek iskolai végzettsége 2021</b>		
<b>Iskolai végzettség:</b>	<b>Fő:</b>	<b>Százalék</b>
analfabéta	1	0,4
befejezetlen 8 osztály	18	7
<b>8 osztály</b>	<b>64</b>	<b>26</b>
8 osztály + OKJ	29	12
befejezetlen szakmunkás	5	2
<b>szakmunkás</b>	<b>51</b>	<b>21</b>
befejezetlen szakközép, gim.	8	3
szakközép	22	9
technikum	3	1
gimnázium	1	4
gimnázium + szakma	22	9
főiskola, egyetem	12	5
nem nyilatkozott	2	0,8
<b>Összesen</b>	<b>238</b>	<b>100</b>

### **Fejlesztő foglalkoztatás**

A BMSZKI 2018. január 1-je óta vesz részt a fejlesztő foglalkoztatási programban, mint foglalkoztató, a Budapest Főváros Önkormányzata pályázat megvalósítójaként.

2021-ben 32 fő tovább-foglalkoztatásával kezdtünk. Azonban a támogatás jelentős csökkentése miatt kénytelenek voltunk azt a célt kitűzni, hogy az év második felére 23-25 főre csökkentjük a fejlesztő foglalkoztatottak létszámát. Év közben 52 fő első interjúja zajlott le, közülük 35 főt vontunk be a programba. Az év során 51 fő foglalkoztatása fejeződött be. 19 fő nyílt munkaerőpiacon, 5 fő védett munkahelyen tudott elhelyezkedni (együtt 47,05 %), 2 fő rokkantnyugdíjas lett. 4 esetben a házirend súlyos megsértése miatt megszűnt az intézményi jogviszony, ami a fejlesztő foglalkoztatás automatikus megszűnésével járt.

A foglalkoztatással kapcsolatos alapelveink:

- minél több ügyfelet bevonni a programba úgy, hogy a képességeihez mérten minél előbb kikerüljenek a fejlesztő foglalkoztatásból
- a foglalkoztatást összekötni a lakhatás kérdésével
- az ügyfelek a továbblépés érdekében a családi kapcsolatok terén is erősödjenek meg
- hatékony mentor-hálózat fenntartása.

A fenti számok azt mutatják, hogy jó úton járunk, az elképzeléseink nagymértékben megvalósulnak.

### **Fejlesztő foglalkoztatás tervek**

2021 decemberében az Nemzeti Szociálpolitikai Intézet jelezte, hogy lehet kérni az indikátorszám emelését. Az elmúlt 2 év tapasztalata alapján 13 768 órás többletet kértünk. Ha ezt megkapjuk 2022-ben, a már megemelt és az idén várható további többlet támogatási összeggel együtt 32 fő egyidejű foglalkoztatására lesz lehetőségünk.

1. Amennyiben a többlet-támogatást megkapjuk, a bruttó 550 Ft órabért 600 forintra emeljük fel.
2. A fejlesztő foglalkoztatásból eddig is magas arányban tudtunk nyílt munkaerőpiacra, vagy védett munkahelyre irányítani/elhelyezni ügyfeleket (47,05%).
3. Az első 3 év tapasztalatai alapján foglalkoztunk a fejlesztő foglalkoztatással kapcsolatos 2018. évi 10. Igazgatói utasítás aktualizálásával. A végleges tervezetet 2022-ben adjuk be.

### **Foglalkoztatási Referensi Hálózat**

A korábbi évekhez hasonlóan 2021-ben is folytatódott a Foglalkoztatási Referensi Hálózat bővítésére vonatkozó törekvés. Célja, hogy a BMSZKI különböző telephelyein dolgozó, a munkaerőpiaci helyzet iránt érdeklődő kollégákat naprakész információkkal lássa el, valamint betekintést nyújtson a Foglalkoztatási és Lakhatási Iroda munkájába is. A megbeszélésekre minden hónapban egy alkalommal került sor. Az ott elhangzottak így elsőkézből jutottak el a többi munkatárs felé, ami hatékonyabbá tette mind a kommunikációt, mind a közös munkát. Továbbra is pozitív tapasztalat, hogy a meghirdetett állásokra ennek hatására többen jelentkeznek, az ügyfelekhez jobban elérnek az információk, valamint a szociális munkás kollégákkal szorosabbá vált a kapcsolat.

A 2021-es évben a referensi hálózat találkozóit kibővítettük azzal, hogy a munkát fókuszban tartva különböző témákat jártunk körül. Újra indítottuk a Foglalkoztatási műhelyt, melyen a

kollégák által választott témák szakértői, szakemberei tartottak előadást. Ezek az alkalmak minden hónap második keddjén kerültek megrendezésre a referensi megbeszélések után. Az előadásokon nem csak a referensi hálózatba delegált kollégák vettek részt, hanem minden olyan BMSZKI-ban dolgozó szociális munkás is, aki érdeklődött és szeretett volna elmélyülni az adott témában. A programra hét előadást terveztünk, melyből a járványhelyzet miatt 6 került megrendezésre. Mivel a többség és az előadó is a személyes találkozót preferálja, így az utolsó alkalmat adósságkezelő témakörben 2022. év márciusában tervezzük megtartani.

Az alkalmak során az alábbi témaköröket érintettük:

- Megváltozott munkaképességű hajléktalan emberek foglalkoztatása a munkaerőpiacon, Motiváció Alapítvány bemutatkozása
- A rehabilitációs eljárást érintő lényeges változások 2021-ben
- Kiemelt munkáltató bemutatása, Palota 15 Kft.
- Addiktológiai/drogproblémával küzdő hajléktalan személyek munkarehabilitációja, a Droprevenciós Alapítvány munkájának bemutatása
- Segélyezés
- A hajléktalan emberek munkavállalását akadályozó pszichés tényezők és feloldási lehetőségeik. A pszichiátriai betegek foglalkoztatása, munkába állítása

Tapasztalatok: Az összegyűjtött témák és előadások népszerűnek bizonyultak a kollégák körében. Ismereteik és kapcsolati hálójuk is bővült ezáltal.

A pandémia miatt szükségessé vált a találkozók online térben való megtartása is. A kollégák jelentős része vagy az infrastruktúra hiánya miatt, vagy az online tértől való idegenkedés miatt nem szívesen vett volna részt az előadásokon. Ezeket a problémákat hibrid megoldással orvosoltuk. A Dózsa nagyteremben személyesen ültünk össze, az előadókat a kivetítőn keresztül követhettük, és mellette, aki online szeretett volna részt venni, be tudott csatlakozni.

Az utolsó előadást követően igényfelmérést fogunk végezni a következő év műhely téma választására vonatkozóan.

### **A munkáltatói kapcsolatok az alábbiak szerint alakultak a 2021-es évben.**

A **Budaber Zrt.** járműtakarítói munkaköre továbbra is népszerű az ügyfelek körében. 2021-ben 39 fő jelentkezett. Az **FKF** köztisztasági takarító állására egész évben folyamatos volt az online toborzás.

Idén is sikerült a munkáltatói kapcsolatainkat bővíteni. A **Palota 15 Rehabilitációs és Közfoglalkoztatási Közhasznú Nonprofit Kft.** a megváltozott munkaképességű



munkavállalóinknak tudott munkalehetőséget kínálni csomagoló és takarító munkakörben. A folyamatos kapcsolattartásnak köszönhetően 11 fő tudott elhelyezkedni.

A nyár folyamán felvettük a kapcsolatot az **FESZOFÉ**-val, ahová 6 fő jelentkezett parkgondozó munkakörbe.

Év végen ajánlatot kaptunk a **DHL**-től, akik Gyálon kínálnak ügyfeleink részére komissiózó munkalehetőséget.

A **Motiváció Alapítvánnyal** továbbra is nagyon jó és szoros kapcsolatot ápolunk. Rendszeresen a szakmai kávézók további szervezetek részvételével, minden hónapban átbeszéljük az aktuális munkalehetőségeket.

A kiemelt munkáltatói kapcsolataink mellett továbbra is rendszeresen az alkalmi megkeresések egy-egy állásajánlattal kapcsolatban.

## **Tapasztalatok**

A 2020-as évhez képest több munkalehetőség adódott ügyfeleink számára mind az elsődleges munkaerőpiacon, mind védett munkahelyen. Továbbra is a munkamegtartás az, aminél elakadást tapasztalunk. Az azonnali pénzkeresés lehetősége még mindig sokuk számára vonzóbb lehetőség, mint a havi kereset. Azt a szemléletet igyekszünk formálni, hogy hosszabb távon legyenek képesek gondolkodni. A munkába állási csomag, valamint az egyszeri munkába állási segély szerény indulási lehetőséget biztosít számukra. A vendéglátóhelyeken konyhai kiegészítő munkakörben megszerezhető napi 10-12 ezer forintos kereset vonzóbb, és azonnali megoldást jelent a napi gondjaik megoldására. Ugyanez tapasztalható az építőiparban, segédmunkás munkakörben. Több munkaadó az egyszerűsített foglalkoztatást alkalmazza olyan munkakörökben, ahol nagy a fluktuáció (pl. takarítás), így akiket ilyen módon foglalkoztatnak nincsenek biztonságban a munkamegtartás szempontjából. Azok az ügyfelek, akik ténylegesen motiváltak, jó eséllyel helyezkednek el a munkaerőpiacon, valamint azok, akik együttműködőek voltak a szoros utánkövetésben, nagyobb eséllyel tudták megtartani a munkájukat.

## **Családok Átmeneti Otthona**

### **Munka megtartó csoport**

2021 januárjától indítottuk a Családok Átmeneti Otthonában és munkásszállón élő férfiak munkahely megtartásának segítésére irányuló csoportunkat önismereti fókusszal, művészetterápiás és tréning elemekkel.

A tréning azzal a céllal indult, hogy a munkahely megtartáshoz szükséges készségeket és képességeket fejlessze, a munkavállalási motivációt fenntartsa és elősegítse.

A részvétel nyitott volt, kezdetben 4-5 fő vett részt a foglalkozásokon, a későbbiekben három fő állandó részvételével zajlott a csoportfolyamat.

Tapasztalat: azok a férfiak, akik részt vettek a csoportmunkában, meg tudták tartani az állásukat, mindannyian rendszeres jövedelemmel rendelkeztek. A folyamat végén felajánlottuk az egyéni tanácsadás lehetőségét, amennyiben a jövőben szeretnének segítséget kérni az elakadásiukhoz.

## **Külső férőhelyek**

2020. 04. 01-től a BMSZKI külső férőhelyek utógondozási feladatainak koordinálása a Foglalkoztatási és Lakhatási Irodához került. A külső férőhelyek a 10. kerületben találhatóak (Gyakorló u., Kápolna u.).

Az év folyamán havi szinten történt a kapcsolattartás az utógondozókkal, a felmerült kérdésekben segítettük munkájukat. A feladathoz szakmai támogatást a szakmai igazgatóhelyettes nyújtott.

2021-ben a Gyakorló utca 32. szám alatt 3 fő, a Kápolna utca 17. szám alatt 4 fő vett igénybe külső férőhely szolgáltatást.

Az utógondozók és az ügyfelek szükség esetén egyaránt igénybe vették a FogLak Iroda szolgáltatásait. Az utógondozói csoportot közös megegyezéssel újraindítottuk, 2 havonta, esetmegbeszélővel egybekötve, mindig másik BMSZKI telephelyen esedékes.

Közösségépítő csoport indult a Kápolna utcában. Igény volt a konfliktuskezelésre, mediátor bevonásával.

2021-ben elkezdtük a szakmai irányvonalakat újra tervezni, elindult az utógondozói díjak intézése.

## **Lakhatási Iroda**

### **A lakhatási iroda forgalmi adatai**

Az ügyfél forgalom csökkenése szoros összefüggést mutat azzal, hogy a Lakhatási Iroda tanácsadójának személye a 2021. évben négyszer változott. A Lakhatási Irodában **192 ügyfélfogadási nap** alatt, **461 megkeresés** történt, melyet **323 ügyfél** generált. Működtetését **1 fő lakhatási tanácsadóval** kellett megoldani, aki párhuzamosan látta el mindkét irányvonal tanácsadói feladatait, vagy a lakhatási támogatással összefüggő pályázat adminisztrációját és koordinációját.

### Lakhatási Iroda, napi átlagos forgalom alakulása

**Az éves forgalom csökkenése az elmúlt három évben figyelhető meg. Ennek okai:**

- A **lakhatási költségek radikális növekedése** a piacon, melyet a BMSZKI ügyfélköre jövedelméből nem tud biztonságosan megfinanszírozni.
- Hospitalizált ügyfeleinknek nem vonzó lehetőség, az alacsony térítési díjak nem ösztönöznék az önállósodásra.
- A Szobabérlők Házában való pályázati lehetőség **nem elérhető**.
- A **kiléptető lakások száma kevés**, a megengedett maximális időtartama az átmeneti szálláshoz hasonlóan 2 év. Ezt az intervallumot a szolgáltatásban az ügyfelek maximálisan kihasználják. Ez a szolgáltatás ilyen csökkent keresztmetszettel nem nyújt hathatós segítséget klienseinknek.
- A megfizethető **piaci alapú munkásszállók** saját szolgáltatásainkhoz hasonlóan telt házzal működnek. A bekerülés nehezített a mi protokollunkhoz képest. Megfigyelhető, hogy nem csak esetleges egy-egy férőhely megürülésének időpontja telefonon **nem elérhető a tájékoztatás**, hanem **szelektálnak** a jelentkezők között. Az egyéni bérlés lehetőségét **csökkentik** a céges bérlések.
- Különösen nehezített **gyerekekkel, kisebbségként, és fogyatékossgal élőként** bármilyen piaci alapú lakhatási megoldást találni.
- A piaci munkásszállók bérleti díjai az utóbbi években **radikális emelkedést** mutatnak. A munkásszállók bérleti díjai elérték a piaci alapú albérleti díjak összegét.
- Az ügyfeleink számára amúgy is nehezen elérhető, zömében kerületi lakcímhez kötött, szociális alapú önkormányzati **pályázati lehetőségek** beszűkültek.
- Továbbra is kimutatható, hogy az elszabadult **ingatlanpiaci árakat** egyre kevésbé tudják ügyfeleink megfizetni, továbbá legtöbbjük nagyon kevés és bizonytalan jövedelemmel rendelkezik. A járvány hatására az ingatlanárak nem csökkentek jelentősen.

- A jobb képességekkel rendelkező ügyfelek egyénileg képesek bérlemények, munkásszállók keresésére, ez a képességük erősödött az **okostelefonok** elterjedésével. Önállóan oldják meg ilyen jellegű igényeiket.

A **tényleges éves** megkeresést összesen **323** ügyfél generálta (Foglalkoztatási és Lakhatási Irodában **218 ügyfél**, a Kőbányai út 22. Ügyfélszolgálaton **105 ügyfél**). Ez mutatja a **személyre szabott, egyéni szolgáltatás** hatékonyságát. Elegendő volt részükre **1-2 alkalmas**, személyre szabott lakhatási tanácsadást nyújtani.

### A Lakhatási Iroda ügyfeleinek nem és kor szerinti megoszlása

Az iroda 323 ügyfele közül 155 nő, 168 férfi - közel azonos az eloszlás a nemek között.

<b>A Lakhatási Iroda ügyfeleinek szociodemográfiai mutatói 2021</b>	
<b>Kor szerint</b>	<b>Ügyfelek</b>
21-30 év között	11
31-40 év között	40
41-50 év között	81
51-60 év között	115
61-70 év között	76
71-80 év között	19
81 éven felüliek	1
<b>Összesen:</b>	<b>343</b>

Az előző évekhez képest kiugróan magas lett a lakáspályázatok iránti érdeklődés, valamint a munkásszálló keresések száma, a bérlemény keresés népszerűsége csökkent. Ennek oka, hogy az albérlet díjak továbbra is nagyon magasak, 2 havi kaució és a tárgyhavi bérleti díj szinte megfizethetetlen összeget jelent ügyfeleink többsége számára. A pandémia miatt bizonytalanná vált munkahelyek tovább csökkentik a kiköltözési kedvet. Azok az ügyfelek, akik azonban előtakarékossággal rendelkeznek, továbbra is az önálló lakhatást preferálják.

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

Még mindig nagy az igény a **BMSZKI** által üzemeltetett **munkásszállókra**, mint önálló lakhatási formára, mivel az lenne leginkább megfizethető számukra. A stabil munkavisztonnyal

igen, de megtakarítással nem, vagy alig rendelkező ügyfelek inkább meg tudják fizetni az egyágyas, illetve páros elhelyezést, mint az albérletet. A piaci alapú munkásszállók férőhelyeinek **díja azonban megegyezik az albérleti árakkal**, a kaució és a rezsi mértékében van már csak különbség.

## **A 2020-21-KMR-309 Lakhatási Támogatási Program Megvalósítása**

Az eredeti szerződésben rögzített vállalásunk: **6 fő** hajléktalan ember lakhatási támogatása **8 hónapon** keresztül.

A program általános célja az volt, hogy a velünk kapcsolatba kerülő ügyfelek lehetőség szerint mihamarabb kikerüljenek egy jobb, kedvezőbb, piaci alapú lakhatásba, valamint hogy ügyfeleink a lehető legrövidebb ideig lakjanak az átmeneti szállókon, éjjeli menedékhelyeken, esetleg utcán, miközben tudnának finanszírozni önállóan is ennél élhetőbb lakhelyet, olcsóbb és rugalmasabb segítséggel, mint az intézményi elhelyezés.

**Célunk** az volt, hogy minimum 6 főnek, de maximum annyi embernek adhassunk lakhatási támogatást - a fentebb ismertetett okok és a nehéz lakáspiaci helyzet kapcsán - amennyit a pályázati keretösszeg megenged. Programunkban fent tartottuk azt a lehetőséget, hogy ha valakinek bármilyen okból megszakad a támogatása, akkor a rá jutó támogatási összeg fennmaradó részét másik belépő ügyfélnek adjuk át.

A megvalósítás során, ahogy az előző évben is, prioritásként jelent meg programunkban, hogy elsőként azon ügyfeleink lakhatását támogassuk, akiknek a munkaerőpiacra történő reintegrálása sikeresen megkezdődött, legalább három hónapja egyazon munkáltatónál dolgoznak, együttműködnek a velük kapcsolatban álló szakemberekkel, élethelyzetük pozitív fejlődést mutat, és ezzel a támogatással, utógondozással várhatóan képesek lesznek lakhatásukat tartósan önállóan is megoldani.

Az önálló lakhatás megtartását egyéni- és csoportos foglalkozással, mentálhigiénés támogatással, utógondozással kívántuk biztosítani.

A támogatást piaci alapú lakhatási formákra, illetve kereskedelmi szálláshelyek igénybevételére, így például ágybérletre, szobabérletre, lakásbérletre, apartmanra, munkásszállóra nyújtottuk.

A támogatás igénybevétele a piaci alapú lakhatási formára, illetve kereskedelmi szálláshelyekre egyszeri lehetőség, havonta kifizetett formában. A programban résztvevők számára, **egy főre maximum 50.000,- Ft/hó** összegű támogatást biztosítottunk átlagosan (egyéni ütemezéssel, személyre szabottan, lehetőség szerint csökkenő mértékben) a kiválasztott

bérlemény lakhatási költségeire. A program másik elemeként a **beköltözési támogatást** az ügyfelek tárgyi eszközbeszerzéseire (bútorzat, háztartási gépek, lakásfelszerelés) fordítottuk. Az önálló lakhatás tartós fenntartásának érdekében a pályázatban résztvevő ügyfeleink - a pénzügyi támogatás mellett - **mentálhigiénés támogatásban** részesültek.

A megvalósítás során összesen **16 főt** sikerült lakhatási programunkba bevonni. Ehhez azonban szerződésmódosítás vált szükségessé. A program **záró időpontja 2021. 09. 30-ra változott.**

A 16 főből összesen 5 fő részére tudtuk biztosítani a lakhatási támogatást a pályázat teljes idejére, 8 hónapra. A többi nyertes pályázó később csatlakozott a programhoz, így további 1 főnek 6 hónapra, 2 főnek 5 hónapra, 4 főnek 4 hónapra és 2 fő esetében 3 hónapra tudunk pénzbeli támogatást nyújtani. 1 főnek egyszeri kifizetéssel 4 havi, 1 főnek szintén egyszeri kifizetéssel 3 havi lakhatását segítettük elő.

2 fő BMSZKI Munkásszállóra tudott költözni, 2 fő a BMSZKI Szobabérlők Házába, 1 fő apartmant bérelt, 11 fő pedig piaci albérletbe költözött.

Minden pályázatba bevont ügyfél részére biztosítottuk a lakhatási támogatást és a hozzá kapcsolódó egyéni esetkezelést, valamint az utógondozást.

Az albérletbe költöző 11 fő közül 2 főnek beköltözési támogatást is tudunk nyújtani összesen 80.000,- Ft értékben. Ebből a támogatásból egyikük elektromos sütőt, másik ügyfelünk konyhai szekrényt, valamint vasalót tudott vásárolni. Egyéb kiadások soron, beköltözési támogatás címen, 80.000 Ft értékben biztosítottuk az eszközvásárlás lehetőségét a programban résztvevő ügyfeleinknek. A beköltözési támogatást a programidőszak lezárása előtt igényelhetők azok a személyek, akik önálló lakhatásukat a támogatási időszak után is megtartották. Az eszközök vásárlásáról hozott számla alapján az így megvásárolt eszközöket beköltözési támogatás soron a BMSZKI készpénz támogatással biztosította. Egy ügyfél esetében a tárgyi eszközök vásárlásának támogatása nem haladhatta meg lakhatási helyszínenként az 50.000 Ft-os összeget.

Az eredeti célunk az volt, hogy minimum 6 főnek, de maximum annyi embernek adhassunk lakhatási támogatást, amennyit a pályázati keretösszeg megenged. A program segítségével végül 16 ügyfelet tudunk a programba bevonni, utógondozásukat is biztosítva. Ezáltal mindegyik kiköltöző személy legalább negyedévi biztonságos lakhatását tudtuk támogatni.

A program megvalósítása során folyamatos kockázatot jelentett, hogy ügyfeleink tudnak-e, képesek-e megfelelő bérleményeket találni. Ez a kockázat sosem tervezhető előre, amennyiben nem találnak megfelelő bérleményt a pályázati program első 6 hónapján belül, úgy később már csak az időarányos támogatáshoz juthatnak hozzá a maximum helyett. További kockázatot

jelentett az ügyfelek bérleményben maradása. Minden kieső ügyfél helyére további résztvevőt vontunk be, ameddig a támogatásra szánt keretösszeg és időszak engedte.

A COVID-19 járvány újabb hullámai továbbra is nehezítették a megvalósítást. Intézményeinkben látogatási tilalom volt, jelentősen megváltozott a szolgáltatások igénybevételének, a férőhelyek elfoglalásának protokollja. A Foglalkoztatási és Lakhatási Iroda, mely a program megvalósításáért felelt, azonban előzetes időpontfoglalással, egyeztetéssel elérhető volt az ügyfelek számára. Kissé nehezített volt az utógondozókkal, ügyfelekkel való kapcsolattartás.

A pályázat megtervezése során törekedtünk arra, hogy az esetszámot maximalizáljuk, a költségeket pedig minimalizáljuk. Tapasztalatunk az, hogy egy ilyen támogatott program rendkívül sok szociális munkát és nagy erőfeszítést igényel mind az ügyfél, mind az esetkezelő szociális munkás részéről.

Budapest, 2022. március 4.

Készítették:

A Foglalkoztatási és Lakhatási Iroda  
munkatársai