



**Ukrajnából érkező menekülteket ellátó szervezetek
együttműködése:
A Habitat for Humanity Magyarország
adományprogramjának értékelése**

Kutatási jelentés



2023. május

Impresszum

A kutatást készítette:

Csepregi Dóra Fanni, Periféria Közpolitikai és Kutatóközpont, csepregi.dorka@periferiakozpont.hu

Czirfusz Márton, Periféria Közpolitikai és Kutatóközpont, czirfusz.marton@periferiakozpont.hu

A kutatás a Habitat for Humanity Magyarország (HFH International Hungary Nonprofit Kft.) megbízásából készült.

A kutatás 2023. május 5-én zárult.

Periféria Közpolitikai és Kutatóközpont
Budapest, 2023

<https://www.periferiakozpont.hu>
info@periferiakozpont.hu

Tartalomjegyzék

Vezetői összefoglaló	3
Célok a partnerszervezetekkel való együttműködésben	6
A HFHH partnerszervezeteinek bemutatása	7
Katolikus Karitás	7
Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei (BMSZKI)	7
Magyar Vöröskereszt Pest Megyei Szervezete	8
Kalunba Szociális Szolgáltató Nonprofit Kft.	9
Strázsa Tanya Szociális Szövetkezet	9
A programmegvalósítás tapasztalatai	10
A HFHH által nyújtott adományok és szolgáltatások jelentősége	10
A program finanszírozásának tapasztalatai	14
Tanulságok és továbblépési lehetőségek	15
Javaslatok	17
Függelék	19
Interjúk listája	19
Interjúvázlát	19

Vezetői összefoglaló

Ukrajna orosz megszállásának 2022. februári kibontakozása után Magyarországra is százezrek érkeztek a háborús övezetből. Közülük az ENSZ Menekültügyi Főbiztosságának (UNHCR) becslése szerint 150-160 ezren tartózkodtak Magyarországon 2022 decemberében. A háború elől menekülő családok rövid távú (pl. átutazóban levők) és hosszú távú ellátása a szociális ellátást végző önkormányzati intézményekre, menekültekkel és szociálisan rászorulókkal foglalkozó civil szervezetekre és az egyházakra hárult; a menekültek ellátásában az állam marginális szerepet vállalt.

A tanulmány célja, hogy értékelje a Habitat for Humanity Magyarország (HFHH) és öt partnerszervezete együttműködését a menekültellátásban. A Habitat for Humanity Magyarország alapvetően lakhatási civil szervezet, amely az Ukrajnából menekülőknél is segítséget nyújtott különböző formában. 2022 tavaszától a Habitat for Humanity Magyarország öt partnerszervezete számára biztosított tárgyi eszközöket (háztartási gépeket, ágyakat/matracokat és egyéb használati tárgyakat), illetve eseti jelleggel egyéb, ingatlanfelújítási és -átalakítási szolgáltatásokat is nyújtott. Az öt támogatott szervezet a Nyíregyházi görög katolikus egyházmegyében működő Katolikus Karitás, a Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei (BMSZKI), a Magyar Vöröskereszt Pest Megyei Szervezete, a Kalunba Szociális Szolgáltató Nonprofit Kft. (Budapest), valamint a Strázsa Tanya Közhasznú Szociális Szövetkezet (Szabadszállás). A kutatási jelentés az öt partnerszervezet, valamint a Habitat for Humanity Magyarország programmegvalósítóival 2023. április–májusban készített interjúkon alapul.

Ezen kívül a Habitat for Humanity Magyarország az Utcáról Lakásba! Egyesülettel partnerségben egy lakhatási programot is működtetett ukrainai menekültek számára. Ennek a tapasztalataival jelen tanulmányban nem foglalkoztunk; a programértékelésről önálló kutatási jelentés készült.¹

A Habitat for Humanity Magyarország által biztosított tárgyi adományok hiánypótlóak voltak az öt szervezet számára. Háztartási gépeket ugyanis más, a menekült embereket támogató szervezetek nem tudtak nagyszámban biztosítani a menekült családok vagy a menekültellátást végző intézmények számára. A Habitat for Humanity Magyarország korábbról is tapasztalattal rendelkezett rászoruló háztartások tárgyi eszközökkel való segítésében, és tartós fogyasztási cikkeket adományozó vállalati kapcsolatokkal is bírt – ezeket a tapasztalatokat jól tudták hasznosítani az ukrainai menekültek segítésében. A tárgyi eszközöket a Habitat for Humanity Magyarország a partnerszervezetektől beérkező igényeket figyelembe véve osztotta el és szállította ki vagy a szervezetek központjába, vagy közvetlenül a családokhoz.

Interjúink tapasztalatai alapján középtávon is csak részlegesen megoldott a tárgyi eszközök karbantartása, javíttatása. Ezekre a feladatokra csak egyes szervezetekben áll rendelkezésre belső szaktudás és szervezeti kapacitás;

¹ Czirfusz Márton, Pósfai Zsuzsanna (2023): Ukrajnából érkező menekülteknek szóló közép- és hosszú távú lakhatási program lehetőségei és korlátai. Az Utcáról Lakásba! Egyesület és a Habitat for Humanity Magyarország lakhatási programjának értékelése. Periféria Közpolitikai és Kutatóközpont, Budapest.

főleg az intézményi jellegű szálláshelyeken. A magánháztartásokhoz jutott háztartási gépek sorsának nyomon követése is meghaladja a partnerszervezetek többségének kapacitásait. Egyes szervezetek az eszközök fenntartásával kapcsolatos felelősségi körök tisztázásában is hiányosságokat érzékeltek.

A partnerszervezetek között különbségeket tártunk fel a tárgyi eszközök tulajdonviszonyaiban. A hosszú távon is javasolható megoldás az, amikor a nagy értékű tárgyi eszközök a partnerszervezetek tulajdonában maradnak, a szervezetek pedig használatba adják a háztartási gépeket a menekült családoknak. Ezzel biztosítható, hogy az eszközök hosszabb távon szolgálják a rászorulókat, és a segítő szervezeteknél maradjanak akkor is, ha az adott család már nem a szervezet ügyfele. Az egyéb, kisebb értékű és személyes felhasználású tárgyi adományok (pl. konyhai alapfelszerelés, gyerekellátáshoz szükséges eszközök) pedig a menekült családok tulajdonába kerülhetnek. A tárgyi eszközök tulajdonviszonya nem mindenütt végiggondolt módon dőlt el, hanem például akut szervezeti kapacitáshiány miatt nem kerültek szervezeti tulajdonba.

A partnerszervezetek egy része az adományok nyújtásának dokumentálásában (pl. átvételi elismervények) és szerződéses viszonyainak rendezésében említett hiányosságokat. A partnerséget érdemes keretszerződésben rögzíteni, amely megfelelő rugalmasságot is biztosít az együttműködés részleteiben. Ugyanakkor a partnerszervezetek megfogalmazták annak az előnyeit is, amikor bizalmi alapon tudnak segítő szervezetek együttműködni, és nem szükséges minden részletet szerződéses módon rögzíteni – ahogyan az a HFHH-val való együttműködés során történt.

A megkérdezett szervezetek más együttműködések és donor kapcsolatok esetében a hiányosságok között említették, ha a tárgyi adományok az igények felmérése nélkül érkeztek a donorszervezetektől. A donorszervezetek sok esetben azért sem ismerik az igényeket, mert nincsenek személyes kapcsolataik a támogatott szervezetekkel. A Habitat for Humanity Magyarországgal való együttműködés ehhez képest pozitív tapasztalat volt, mivel az általuk nyújtott háztartási gépek valós igényekre válaszoltak, mivel igényfelmérés alapján nyújtották őket.

Az ukrajnai menekültek ellátásába 2022 februárjától számos olyan magyarországi civil szervezet kapcsolódott be, amely korábban nem foglalkozott menekültekkel, hanem a szociális ellátásban volt tapasztalata. Ezeknek a szervezeteknek egy része lakhatás biztosításával nem foglalkozott, így a lakhatással foglalkozó civil szervezetek, mint a Habitat for Humanity Magyarország lakhatási szakértelme is hiánypótló volt. A HFHH a Strázsa Tanya számára közösségi ház kialakításában és tetőfelújításban nyújtott segítséget, a BMSZKI egyik telephelyén pedig konyhát alakított ki. Ezeket a szolgáltatásokat, valamint a lakásügynökségi modellben való együttműködést a megkérdezett szervezetek a további együttműködés lehetséges területei között jelölték meg.

A Habitat for Humanity Magyarországgal való lehetséges jövőbeli együttműködési területek között több partnerszervezet olyanokat is említett, amelyeket a HFHH nem vállalt fel, pl. tartós élelmiszerek adományozását. A menekülteket segítő szervezetek között tapasztalataink szerint az elmúlt egy évben munkamegosztás alakult ki: az Ukrajnából érkezett menekült családok is tudják, hogy mely szervezettől milyen segítséget kaphatnak, és tudatosan

építenek erre a tudásra a hétköznapi szükségleteik kielégítésekor. Ugyanakkor a szervezetek közötti koordináció a menekültellátásban javítható lehet, amiben az állami szervek vállalhatnának nagyobb szerepet.

A HFHH programjának továbbvitele a menekültellátás finanszírozásának biztosításától függ. A magyar állam szervei lényegében nem segítik hosszú távú finanszírozással a menekültellátást végző szervezeteket. A nemzetközi donorok attitűdjei is átalakultak: az első hullámhoz hasonló felajánlások, pl. háztartási gépekből, nem folytatódtak. A Habitat for Humanity Magyarország a program finanszírozásának biztosításában számíthatott a pozsonyi regionális irodájának segítségére is.

A kutatási jelentés négy fő javaslatot fogalmaz meg.

- A tartós fogyasztási cikkek (háztartási gépek) üzembe helyezésének, karbantartásának, javításának megoldása fontos az eszközök hosszú távú használata szempontjából.
- Az adományozott háztartási gépek tulajdonviszonyait szükséges megtervezni: a menekült családok számára használatba adás javasolt, az eszközöket hosszú távon is érdemes a segítő szervezetek tulajdonában tartani.
- A partneri viszony részleteinek kidolgozására, az esetleges kommunikációs problémák és félreértések elkerülésére a szervezetek között keretszerződés megkötését javasoljuk, amelyből mindkét fél számára egyértelmű, hogy mit tudnak nyújtani egymásnak.
- A szervezetek közötti bizalmi viszonyra építve lakhatási programok megvalósításában lehet közösen gondolkozni, ezzel segítve a menekült családok hosszú távon is biztos és megfizethető lakhatását Magyarországon.

Célok a partnerszervezetekkel való együttműködésben

Az Ukrajna elleni orosz háború 2022. évi léptékváltása, és az ennek következtében érkező menekültek váratlanul érték Magyarországot. Tovább súlyosbította a helyzetet, hogy a megelőző években a magyarországi menekültellátás rendszerét javarészt leépítették. A krízishelyzetben az állami szerepvállalás hiánya miatt elsősorban menekültügyi és egyházi szervezetek segítettek a menekült embereket. Míg számos szervezet elsősorban ruhát és élelmet biztosított a menekült emberek számára, a lakhatási szervezetek, így a Habitat for Humanity Magyarország (HFHH) más partnerekkel együttműködve a menekültek lakhatásának biztosítása mellett köteleződött el. A háború elől menekülő lakhatásának biztosítása azért volt különösen fontos, mert az intézményekben való elhelyezésen kívül és az eseti, szívességi, magánszemélyek általi lakásfelajánlásokon túl nem léteztek közép- és hosszú távon lakhatást biztosító megoldások. A Habitat for Humanity Magyarország és az Utcáról Lakásba! Egyesület (ULE) 2022 tavaszán szolidáris lakhatási programot indított, ahol olyan lakástulajdonosokkal működtek együtt, akik ingyen vagy a piaci árnál jóval olcsóbban két hét és hat hónap közötti időtartamra felajánlották lakásukat az Ukrajnából menekülő számára. A Habitat for Humanity Magyarország (HFHH) logisztikai feladatokat ellátását vállalta, az ULE pedig szociális munkával, jogi feladatokkal és szervezéssel vett részt a projektben. 2022 nyaratól a szolidáris lakhatási program átalakult albérlettámogatási programmá. Erről a programról részletesebben egy külön anyag számol be.²

A HFHH az ULE-val való együttműködésen túl más, a menekült embereknek szolgáltatásokat biztosító szervezetnek segített tárgyi adományok biztosításával és ezek eljuttatásával a rászoruló számára, valamint lakóépületek és közösségi házak felújításában való közreműködéssel. Céljuk az volt, hogy minél több rászoruló tudjon segíteni a biztonságos otthon megteremtésében. Nem az ügyfélkör pontos meghatározásán volt a hangsúly, hanem a szervezetekre szabott szolgáltatás biztosításán. Kezdetben forráshiány volt, így a már a HFHH birtokában levő adományokat elsősorban azon szervezetek számára nyújtották, akik a határ menti térségben működtek. Így a HFHH elsőként a határ mentén tevékenykedő Nyíregyházi görög katolikus egyházmegyében működő Katolikus Karitással működött együtt, akik a menekülteket Barabás átkelő környékén látták el, illetve segítséget nyújtott a Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményeinek (BMSZKI), akik a háború kezdetekor részt vettek a menekült emberek Budapesten belüli ellátásában. Majd a HFHH kapcsolatba került a Magyar Vöröskereszt Pest Megyei Szervezetével, a Kalunba Szociális Szolgáltató Nonprofit Kft.-vel, valamint a Strázsa Tanya Közhasznú Szociális Szövetkezettel.

A kutatás célja, hogy az öt szervezettel készített interjú alapján elemezze a Habitat for Humanity Magyarországgal való együttműködés kereteit, a támogatások jellegét, folyamatát, a két szervezet közös munkája során felmerülő

² Részletesebben lásd: Czirfusz Márton, Pósfai Zsuzsanna (2023): Ukrajnából érkező menekülteknek szóló közép- és hosszú távú lakhatási program lehetőségei és korlátai. Az Utcáról Lakásba! Egyesület és a Habitat for Humanity Magyarország lakhatási programjának értékelése. Periféria Közpolitikai és Kutatóközpont, Budapest.

problémákat és a szervezetek együttműködésének jövőjét. Az elemzés a szervezetek programmegvalósítóival készített interjúkra épül. A javaslattevő részben az együttműködésekben feltárt hiányosságok orvoslási lehetőségeit mutatjuk be, valamint bemutatjuk a háború elől menekülőknak nyújtott tárgyi adományok dilemmáit.

A kutatási jelentésben először a HFHH által segített szervezetek menekültellátásban betöltött szerepét mutatjuk be. Ezt követően értékeljük a HFHH által nyújtott adományok és más szolgáltatások biztosításának módját, a program finanszírozásának tapasztalatait, valamint a továbblépési lehetőségeket. A tanulmányt javaslattevő résszel zárjuk. A függelék az interjúk listáját és az interjúvázlatokat tartalmazza.

A HFHH partnerszervezeteinek bemutatása

Ebben a részben a HFHH által adományokkal vagy más szolgáltatásokkal segített öt partnerszervezetet mutatjuk be, különös tekintettel az ukrajnai menekültek ellátásában végzett feladataikra.

A HFHH kezdetben a Katolikus Karitással és a BMSZKI-val működött együtt. A későbbiekben a HFHH további három szervezettel is kapcsolatba lépett: a Magyar Vöröskereszt Pest Megyei Szervezetével, a Kalunba Szociális Szolgáltató Nonprofit Kft.-vel és a Strázsa Tanya Szociális Szövetkezettel.

Katolikus Karitás

A Habitat for Humanity Magyarország a háború kitörésekor az ukrán-magyar határtérségben igyekezett segítséget biztosítani az ott működő egyházi és civil szervezeteknek, elsősorban tárgyi adományokkal. Így került kapcsolatba a Katolikus Karitással, mely a Nyíregyházi görög katolikus egyházmegyében végez karitatív tevékenységet. Az orosz-ukrán háború 2022. februári eszkalálódása után a határátkelők országos segélyszervezetek közötti felosztásával a szervezet feladata lett a barabási átkelőn Magyarországra érkező menekültek ellátása. A szervezet a krízishelyzetet kezelve elsősorban ruházatot, tartós élelmiszert, bútort és egyéb, megélhetéshez szükséges eszközöket biztosított a menekültek számára. Azon családok számára, akik nem utaztak tovább a határ menti településekről, szállást adtak. Összesen 70 családdal voltak kapcsolatban, azonban 2023 tavaszára a legtöbb család már továbbköltözött vagy visszament Ukrajnába, így a szervezettel kapcsolatban álló ügyfelek száma folyamatosan csökkent. Jelenleg 25-30 menekült ember él az egyházmegyében, akikkel a szervezet kapcsolatban áll.

Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei (BMSZKI)

Az ukrajnai háború 2022. februári léptékváltása után nyitották meg első menekültszállásukat Budapesten, a Gyáli úton, 100 férőhellyel. Mivel a szállás a megnyitás után egyből betelt, a Bányai utcai szállást is felszabadították 60 fő számára, menekültek ellátása céljából. Kezdetben krízisszálláshelyként a rövid távú segítségnyújtás volt a cél, azonban a háború elhúzódásával és a hosszú távú lakhatási lehetőségek hiányával egyre inkább a

legkiszolgáltatottabb menekültek maradtak a BMSZKI szálláshelyén, akik nem tudtak továbblépni önálló lakhatásba. Mára az ügyfelek 99%-a kárpátaljai roma származású család, akik számára a szociális munka, a mentális és pszichés támogatás biztosítása elengedhetetlen. 2022 február 26. és 2022. december 31. között a szervezet 964 embernek nyújtott menedéket. Eleinte száz százalékban feltöltötték a férőhelyeket a két szállón. A gyerekes családokat jelenleg már külön szobákban szállásolják el, így a maximális, 160 fős férőhelynél kevesebb személy számára biztosítanak szálláslehetőséget.³ A BMSZKI célja, hogy személyre szabott szociális munkával, mentálhigiénés és pszichológiai segítségnyújtással, oktatási segítséggel elérje, hogy a családok tovább tudjanak lépni az önálló lakhatás irányába. Az ügyfelek különböző szükségletekkel rendelkeznek, sokan nagyon hátrányos körülmények közül jönnek, magas az analfabetizmus aránya és az abuzálás mértéke. A folyamatos szociális ügyintézés, a menekülés okozta mentális, egészségügyi és fizikális szükségletek intenzív, sok erőforrást igénylő szociális és pszichológiai munkával biztosíthatók. A BMSZKI az ukrainai menekültek mellett a budapesti hajléktalanellátásban továbbra is szerepet vállal, így nincs kellő idő és kapacitás az ellátórendszer fenntartására. A szálláson élők számára külső szolgáltatók nyújtanak segítséget (pl. SOS-Gyermekfalu Magyarországi Alapítványa, Terre des Hommes Alapítvány, Emma Egyesület, Menedék – Migránsokat Segítő Egyesület és Magyar Helsinki Bizottság), a velük való munka összehangolása szintén komoly feladat. Eközben a donzorok elvárásainak való megfelelés, a szakmai szempontok figyelembevétele és a mindennapi működés fenntartása nagy nehézségekbe ütközik egy olyan rendszerben, melyben nem kiszámítható, hogy meddig tart a munka, meddig biztosítottak a források a segítő tevékenység folytatására.

Magyar Vöröskereszt Pest Megyei Szervezete

A Magyar Vöröskereszt menekültközpontja különböző konstrukcióban bérel lakóingatlanokat, szálláshelyeket, amelyek befogadó pontokként üzemelnek. A menekült ügyfelek ingyen kapnak szállást és ellátást, a bentlakásra nincs időkorlát.⁴ A Vöröskereszt menekültközpontjába a menekültellátást országos szinten koordináló védelmi bizottság küldte az embereket, a Vöröskereszt mindenki számára biztosította az ellátást. A lakhatáson túl a Vöröskereszten belül többféle szolgáltatás érhető el a menekült családok számára: élelmiszer, gyógyszerek, higiéniai eszközök, egészségügyi szolgáltatás, tréningek, szociális és pszichológiai támogatás, nyelvoktatás, készpénzes segítségnyújtás stb. Míg a lakhatási programot az ENSZ Menekültügyi Főbiztossága (UNHCR) által nyújtott forrásból finanszírozták, a szolgáltatások fedezetét más pénzügyi források adják. A Vöröskereszt területi alapon működő egységekből áll, a HFHH a Pest Megyei Szervezettel vette fel a kapcsolatot. A befogadó pontokon szükség volt háztartási eszközökre,

³ Budapest Módszertani Szociális Központ és Intézményei (2022): Ideiglenes menekültszállások – BMSZKI. Beszámoló a 2022. évi működésről. In: 2022. évi intézményi beszámolók. Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei, Budapest.

⁴ Czirfusz Márton, Pósfai Zsuzsanna (2023): Ukrajnából érkező menekülteknek szóló közép- és hosszú távú lakhatási program lehetőségei és korlátai. Az Utcáról Lakásba! Egyesület és a Habitat for Humanity Magyarország lakhatási programjának értékelése. Periféria Közpolitikai és Kutatóközpont, Budapest.

amelyeket a HFHH biztosított, a Pest Megyei Vöröskereszt pedig abban segítette a HFHH-t, hogy az adományok célzottan és megfelelő helyre kerüljenek a befogadó pontok között. Pest megyében 80 befogadó pont működik, melyekben kb. 1000 embert tudnak ellátni, azonban a menekültek számára bérelt albérletekkel együtt ez a szám magasabb. Saját kapacitást a megyei szervezet elsősorban a nagyobb szálláshelyekre biztosít, így kb. 250-400 főt ér el hetente. A befogadó pontok kapacitása széles skálán mozog, 5-80 embert tudnak ellátni egy-egy ponton.

Kalunba Szociális Szolgáltató Nonprofit Kft.

A Kalunba 2014 óta foglalkozik menekültek integrációjával. Célja elsősorban az, hogy a menekültek oktatását, munkaerőpiacra való integrációját, illetve lakhatásuk biztosítását holisztikus szemléletben biztosítsa, tehát e három szférában egyszerre tudjon segítséget nyújtani a menekült családok beilleszkedésében. Az oktatás terén 13 iskolával ápol partneri kapcsolatot, a speciális gondozást igénylő gyermekeknek terápiát is biztosít. A szervezet felismerve, hogy az integráció csak megfelelő, megfizethető lakhatás biztosításával lehetséges, a piacról lakásokat bérelve vállalta a felelősséget, hogy fizeti a tulajdonosoknak a bérleti díjat és megszervezi, hogy az adott időszakban ki lakjon a lakásban. A Kalunba emellett a nyelvi korlátok áthidalásában is szerepet tud nyújtani. Ez a kvázi lakásügynökségként működő forma nem túl gyakori a magyarországi segítő szervezetek körében, mert a legtöbb szervezet nem vállalja, hogy szerződő félként lépjen be lakásbérleti ügyletekbe. Noha a szervezeti felelősségvállalásnak ez a formája a siker záloga lehet a menekülteket támogató lakhatási programokban.⁵ A Kalunba az ukrain menekültválság első évében is működtette a lakáskezelő programot, összesen 35 lakást bérelt; volt olyan lakás, ahol a menekülő családok váltották egymást. A lakáskezelő programot most zárja le a szervezet, a továbbiakban folytatják az oktatási tevékenységet és szociális munkát biztosítanak. A munkába állás segítése sikeres volt az elmúlt időben, eddig 90 menekült embert segítettek álláshoz jutni. A szervezet célja, hogy a lakhatást és a munkába állást összekösse: szeretnék elérni, hogy a munkáltatók biztosítsanak lakhatási segítséget a Kalunbával kapcsolatban álló menekült munkavállalók számára.

Strázsa Tanya Szociális Szövetkezet

A Strázsa Tanya 2010 óta működő szociális szövetkezet, mely hátrányos helyzetű, fogyatékkal élő, illetve megváltozott munkaképességű emberek számára biztosít munkát, képzést és oktatást. Az ukrain háború 2022. februári léptékváltása óta a szervezet a fogyatékkal élő menekültek ellátásában is szerepet játszik. Elsősorban lakhatási segítséget, illetve munkalehetőséget nyújt a menekültek számára, valamint étkezés és higiéniai termékek biztosításával, szabadidős programok (színház, kirándulás stb.) szervezésével segíti integrációjukat. A Strázsa Tanya

⁵ Pósfai Zsuzsanna, Szabó Linda (2022): A nemzetközi védelemben részesített személyek lakhatási helyzete Magyarországon. In: Kovács András, Soltész Béla (szerk.): Valahol otthon lenni. Menekültek társadalmi beilleszkedése Magyarországon. Menedék – Migránsokat Segítő Egyesület, Budapest, 218–252.

által üzemeltetett 13 szobás, külön fürdőszobával ellátott vendégházban nyújt szállást az Ukrajnából érkező menekültek számára. A továbblépésben is segítséget biztosít a szervezet, például albérletkeresésben és munkakeresésben. 2022. február óta 160 menekült fordult meg a Strázsa Tanyán, jelenleg 34-en élnek a Vendégházban. A HFHH-val már korábban is kapcsolatba került a szervezet, amikor a támogatott lakhatáshoz szükséges épületet újítták fel a HFHH segítségével.

A programmegvalósítás tapasztalatai

A HFHH által nyújtott adományok és szolgáltatások jelentősége

A Habitat for Humanity Magyarország elsősorban háztartási eszközökkel és bútorokkal támogatta a menekülteket ellátó szervezeteket. Az adományok beszerzését, érintettekhez való eljuttatását és az adományosztással kapcsolatos logisztikai feladatok egy részét vagy a teljes folyamatot a Habitat munkatársai látták el, így kiegészítve a menekülteket közvetlenül ellátó civil és egyházi szervezetek tevékenységét. A HFHH hozzájárulása nélkül vagy nem lett volna kapacitása a segítő szervezeteknek ezen adományokat beszerezni és a menekültek számára eljuttatni, vagy a saját adománykészletükből kellett volna biztosítani ezeket, ami a készletüket nagyban csökkentette volna. A HFHH által biztosított eszközök egy részének további előnye volt, hogy új, garanciával ellátott eszközök voltak, szemben az általában a szervezetek rendelkezésére álló használt adományokkal.

A legtöbb adományt két cég ajánlotta fel a HFHH-nak. A Wayfair vállalatnál több mint 100 tárgyi eszközt kaptak (főleg matracokat, ágyakat, ágyneműszettel kiegészítve), a Whirlpool vállalat pedig 130 darabos háztartási gépállományt biztosított (pl. mosógép, hűtőszekrény, mikrohullámú sütő, tűzhely, ruhaszárító, vasaló). Olyan tárgyi adományokat kívántak nyújtani partnerszervezeteiknek, amelyek a letelepedéshez nélkülözhetetlenek bizonyulnak, így tisztító felszerelést, konyhai alapsomagot, gyógyászati segédeszközöket is biztosítottak. Az Ukrajna elleni megszállás 2022. februári kezdete után az ukrán-magyar határ mentén a magyarországi oldalon működő szervezeteknek matracokat, tábortábori ágyakat szállítottak, hiszen az első hetekben a menekültek egy részét iskolákban, tornatermekben szállásolták el. Hálózsákokat, sátrat, tűzgyújtó felszerelést is kapott a Karitás, de mivel Barabáson magánházakban szállásolták el a menekülteket, így a Habitattól kapott tábortábori felszerelést továbbították Kárpátaljára. A csecsemőket, kisgyermeket ellátó szervezeteknek, mint a BMSZKI-nak tudtak a gyermekek ellátásához szükséges felszerelést biztosítani, többek között babaágyneműt, babakocsit, etetéshez szükséges eszközöket.

A tárgyi adományokon túl egyéb szolgáltatásokkal is segítettek, pl. rágcsálóirtással, ügyek intézésével (pl. útlevelekészítésnél nyújtott segítség). Voltak olyan igények a szervezetek részéről, amelyeket a HFHH nem tudott kielégíteni, mert az általuk vállalt feladatkörnek nem képezték részét. Így például tartós élelmiszerre és ruházatra is mutatkozott igény a segített szervezetektől. A HFHH tartós élelmiszer és ruházat biztosításában azért nem működött

közre, mert ismereteik szerint más, menekülteket ellátó szervezetek éppen ezek biztosítására fókuszáltak. A HFHH célja olyan tárgyi adományok nyújtása volt, amelyek más szervezeteknél nem álltak rendelkezésre.

A tárgyi adományokon túl a **HFHH épületek felújításában is szerepet vállalt**. A Strázsa Tanya számára egy közösségi ház kialakításában nyújtottak segítséget, elsősorban építőanyag-költségek finanszírozásával, valamint mesteremberek munkadíjának a fizetésével, a közösségi épületbe való napelem és légkondicionáló berendezés biztosításával. Segítettek az ukrainai menekült családoknak kialakított lakás feletti tető felújításában. A BMSZKI-nak az egyik szálláshelyen konyha kiépítésében nyújtottak segítséget, ami lehetőséget nyújt a menekült emberek számára a közös főzésre. A HFHH itt minden beruházási költséget átvállalt a BMSZKI-tól (csempézés, áram és víz bevezetése stb.).

A kapcsolatfelvétel után a HFHH az öt partnerszervezet számára elmondta, mely igények kielégítését tudja vállalni. Az adományozás folyamatának első lépéseként a partnerszervezetek **belső felmérést készítettek a háború elől menekülők igényeiről**.

A Magyar Vöröskereszt Pest Megyei Szervezete több körben szűrte az igényeket a befogadópontokon: fontos volt számukra, hogy azokat a helyszíneket javasolják a HFHH-nak beavatkozásra, ahol az ott dolgozó szociális munkások vállalják a felelősséget, hogy nyomon követik az adományozás folyamatát és kapcsolatban maradnak a menekült háztartásokkal. A nehezebben elérhető, nagyobb munkatársi fluktuációval jellemezhető helyszínekre a Vöröskereszt nem javasolta a HFHH által biztosított tárgyi eszközök elhelyezését. A befogadó pontok megbízhatósága, stabilitása volt tehát a legfontosabb tényező, amely az eszközök elhelyezését befolyásolta. A befogadó pontok együttműködési megállapodást kötöttek a HFHH-val, így a Vöröskereszt közvetítő szerepet vállalt a folyamatban, nem vállalta az eszközök utánkövetését a szervezet kapacitáshiánya miatt. A Kalunba esetében is a szervezet végzett igényfelmérést, és a lakások adottságai alapján döntött arról, hogy hol szükséges még háztartási eszközöket, bútorokat biztosítani a menekültek részére. A Strázsa Tanya szintén egyeztetett a menekült családokkal, a lakások tulajdonosaival, a fenntartóval és az önkormányzatokkal az eszközigényekről. A Karitás az egyházmegye által kijelölt ügyfélkörből választotta ki, hogy kik azok a menekültek, akiknek szüksége van a HFHH adományára. A HFHH munkatársai környezettanulmányt végeztek a családoknál az adományok kiszállítása előtt, így ők is meg tudnak bizonyosodni arról, hogy valóban rászorulókhöz kerülnek-e az eszközök.

A partnerszervezetektől beérkező igényeket a HFHH összesítette, felmérte, hogy mennyire esnek egybe ezek a rendelkezésükre álló eszközök körével és számával. Az egyes szervezeteknek felajánlott eszközök végső listáját egyeztetették az érintett szervezetekkel. Az eszközök beszerzése után általában nagy mennyiségben szállították ki az eszközöket az öt szervezet központja részére. A HFHH munkáját illetően eltérően nyilatkozott az öt szervezet képviselője: míg az egyik szervezet pontatlannak, áttekinthetetlennek érezte az adományok kiszállítást (nem mindig tudta a szervezet, hogy milyen típusú adományok milyen időzítéssel érkeznek, nem mindig értesítették a

területi munkatársakat az adományok érkezéséről stb.), a másik négy szervezet éppen a HFHH működésének precizitását emelte ki, így a szükségletekre való gyors reakcióról, a pontos érkezésről és gördülékeny információáramlásról számoltak be. Abban is eltérés volt a szervezetek között, hogy a szervezetek központjába szállította-e a HFHH az adományokat, vagy közvetlenül a családokhoz. Míg a Magyar Vöröskereszt Pest Megyei Szervezete esetében az egyes befogadó pontokra juttatták el az eszközöket, a Kalunbánál és a Katolikus Karitásznál közvetlenül a családokhoz vitték az adományokat, így a szétosztás logisztikai feladatait is a HFHH látta el. A Strázsa Tanya és a BMSZKI a központi átvétel után saját raktárából továbbította az egyes ügyfeleknek az adományokat, így akár a programjaikba később bekerülő érintettek számára is tudtak tárgyi eszközöket biztosítani a fennmaradó készletből.

Az eszközök átvétele során a Magyar Vöröskereszt Pest Megyei Szervezete számolt be dokumentációs hiányosságokról. Az eszközök átvétele után átvételi elismervényt szükséges kiállítani arról, hogy az eszközök rendben megérkeztek, ennek hiánya később a két szervezet közötti együttműködésben nehézségekhez vezetett. Más szervezet nem számolt be az átvételi elismervény hiányáról.

Ahhoz, hogy az eszközök hosszú ideig tudják szolgálni a menekült családokat, fontos, hogy **garanciával legyenek ellátva**. A Habitat for Humanity Magyarország által nyújtott tárgyi eszközök két csoportba sorolhatók. Az első csoportot a HFHH-nak adományozott eszközök képezik, amelyekre nincsen garancia, hiszen a HFHH maga is garancia nélkül kapta ezeket az adományokat. A másik csoportba azok az adományok sorolhatóak, amelyeket a HFHH szerzett be a szervezetek igényei alapján, ezek az eszközök garanciával és jótállási nyilatkozattal voltak ellátva. Az eszközök meghibásodása esetén igyekeztek az eszközt a tartalékon lévő készletből pótolni. Ha erre nem volt lehetőség és a javítási költség alacsony összegű volt, akkor a HFHH vállalta az eszköz javíttatását. A szervezetek elmondása alapján még nem értesültek meghibásodott tárgyi adományról. Az intézmények szerint nem tisztázott, hogy kinek a felelőssége a tárgyi eszközök javítása, és fontosnak tartják, hogy ennek menetét és a felelősségi köröket a HFHH-val egyeztetve szerződésbe is foglalják.

A HFHH munkatársainak elmondása alapján az **eszközök üzembe helyezése** terén is felmerülhet probléma az Utcáról Lakásba! Egyesület ügyfeleivel való tapasztalatok alapján. Előfordult olyan eset, hogy az eszköz kiszállítása után a menekült család próbálta meg üzembe helyezni a készüléket, azonban a hibás bekötés miatt az eszköz meghibásodott. A HFHH a tárgyak kiszállítását tudta vállalni, az üzembe helyezéssel kapcsolatban nem rendelkezett szakmai ismeretekkel. A HFHH véleménye szerint a családnak kell vállalnia a szervizköltséget elromlott készülék esetében, az eszköz karbantartásáért ők nem vállalnak felelősséget. Az öt együttműködő szervezet esetében nem merült még fel probléma az eszközök karbantartását illetően. A BMSZKI-nak karbantartója és gondnoka is van, így az eszközök javítását a szervezeten belül is el tudják látni. Azonban a HFHH és az egyes partnerszervezetek közötti felelősségi köröket ez esetben is szükséges lenne tisztázni, hogy az esetleges félreértéseket az együttműködő szervezetek között meg lehessen akadályozni.

A karbantartási felelősséghez hasonlóan fontos mindenképp tisztázni, hogy ki birtokolja az eszközöket és kinek van használati joga a tárgyak fölött. Hiszen, ha a tárgyi eszközt használó menekült család elhagyja a szálláshelyet vagy nincs már kapcsolatban a segítséget biztosító szervezettel, akkor joggal merülhet fel, hogy magával viheti-e az eszközt, vagy az adott tárgyi eszköz a szervezetet illeti. Hasonlóan, ha valamilyen oknál fogva a szervezet nem folytatja a menekült emberek támogatását, akkor felmerülhet, hogy visszaszolgáltatassa-e a HFHH-nak az adományokat.

Az **eszközök tulajdonlásáról** a szervezetek különbözőképpen számoltak be. A HFHH állítása szerint a háztartási gépek a támogatott szervezetek tulajdonába kerültek, melyeket aztán az menekülteket ellátó szervek használatba adtak az érintett családoknak. A céljuk ezzel a megoldással az volt, hogy ha a család továbblép a befogadó szervezettől, akkor ugyanazon a szálláshelyen a következő lakók is tudják használni a háztartási eszközöket. A kisebb értékű tárgyak (pl. iskolakezdéshez szükséges eszközök, konyhai alapfelszerelés, kisgyermek ellátásához szükséges tárgyak) pedig a család tulajdonába kerültek, hiszen a személyes felhasználású eszközök tovább szolgálhatták a családokat a költözésüket követően is.

A Strázsa Tanya és a BMSZKI a HFHH által elmondott álláspontot erősítette meg: a nagy értékű eszközöket a szervezet tulajdonolja, de használatba adta a menekült családoknak, a 200 ezer Ft alatti kis értékű adományok pedig a család tulajdonába kerültek. Az eszközöket és a kis értékű adományokat a családok nem adhatják el. A három további szervezet viszont a HFHH álláspontjától eltérően nyilatkozott. A Kalunba esetében a családok tulajdonolják az eszközöket, és ha kikerülnek a programból, akkor ezeket vihetik magukkal. A Katolikus Karitásznak nyilvántartja, hogy kik kaptak nagyobb értékű háztartási eszközöket és tájékoztatási kötelezettségük van, ha megszüntetik a kapcsolatot a segítő szervezettel. Azt azonban interjúalanyunk nem tudta megmondani, hogy ilyen esetben megtarthatják-e az eszközt, vagy a Karitásznak, esetleg a HFHH-nak kell ezeket visszaszolgáltatni. A Magyar Vöröskereszt Pest Megyei Szervezete az eszközök bevételezésének (leltárba vételének) hiányáról számolt be, ami a gépek nem kiszámítható érkezéséből fakadt a szervezet álláspontja szerint, így jogi és pénzügyi felelősség szempontjából nem tudták vállalni, hogy saját tulajdonba vegyék az eszközöket. Jelenleg a folyamat tisztázásán dolgoznak: a cél, hogy az átvételi elismervények szolgáljanak háttérdokumentációnak, amelyek bizonyítják, hogy a HFHH kiszállította az eszközöket a családok számára, a Vöröskereszt azonban nem követi nyomon, hogy mi történik az eszközökkel és nem vállal felelősséget irántuk. Az öt szervezet eltérő szervezeti megoldásait a menekültellátás kezdeti nehézségei magyarázhatják: a menekültellátást végző erőforráshiányos szervezeteknek az igényeket gyorsan változó jogi környezetben kellett kielégíteniük. Az állam nem látott el összefogó, koordináló feladatot, és lényegében nem nyújtott pénzügyi segítséget a menekültekkel foglalkozó szervezetek számára. Sőt, a szervezetek számára útmutatást jelentő jogszabályokat is havi-kéthavi rendszerességgel módosították, ami megnehezítette a hosszú távú tervezést. Ebben a kaotikus helyzetben nehéz volt a szervezeteken átívelő megoldásokat hiba nélkül, valamennyi részletet tisztázva kivitelezni. Így a kezdeti mulasztásokat, a dokumentáció hiányát egy évvel később kell orvosolni. A jó szándék és a

partneri együttműködés tehát érzékelhető, az adminisztratív eljárások kidolgozásában és javításában azonban még lesz feladata a szervezeteknek.

Hasonló tisztázatlanság merült fel a HFHH és az általa támogatott **szervezetek közötti szerződéskötésben**. A HFHH-nak szándékában állt keretszerződést kötni az érintett szervezetekkel, azonban ez máig nem történt meg. A szerződés biztosítani tudja az adományozás kereteit, ami segíti a már említett félreértelmezések elkerülését és a további félreértések elkerüléséhez vezethet. Azonban a megkérdezett szervezetek álláspontja szerint a keretszerződés hiánya lehetővé tette a szervezetek közötti rugalmas együttműködést, hiszen egy szóbeli megállapodáshoz képest egy szerződést nehezebb módosítani. Álláspontjuk szerint éppen a keretszerződés hiánya tette lehetővé, hogy olykor a megállapodott kereteken túl is kaptak segítséget a HFHH-tól a szükségleteket figyelembe véve, amit korlátozhatott volna egy keretszerződés. Ezzel együtt lehetségesnek tartjuk olyan keretszerződés megkötését, amely mindkét fél számára előnyös, de ugyanakkor biztonságot is nyújt a hatékony együttműködés számára.

A program finanszírozásának tapasztalatai

A programot elsősorban nemzetközi donorok támogatták. A legnagyobb összegű támogatás a Habitat for Humanity pozsonyi regionális központján keresztül érkezett, így a szerződést a régiós iroda kötötte a donorszervezetekkel, a HFHH mint magyarországi jogi személy nem állt szerződéses kapcsolatban az adományozókkal. A hazai források korlátozottabban voltak elérhetőek, ezekben az esetekben a vállalatok célzottan keresték meg adományozási szándékukkal a HFHH-t. Elsősorban célzott, rugalmas források voltak elérhetőek, amelyek a háború elől menekülő embereket segítették. A háború előrehaladtával változott a források köre is: míg a 2022 februárját követő első hetekben, hónapokban a rövid távú segítségnyújtást támogatták a finanszírozók tárgyi adományokkal, később, mikor a háború elől menekülők más országokban való letelepedése egyre biztosabbnak mutatkozott, a donorszervezetek egyre inkább a hosszú távú integrációt segítő programokat részesítették előnyben.

Az általunk megkérdezett öt szervezet a következő javaslatokat tette a donorszervezetek felé (általánosságban, a jelen programon túl):

1. Szakmai, komplex megközelítés

A menekültekkel foglalkozó szervezetek gyakran ütköznek abba a problémába (a jelenleg értékelt programon túl), hogy az őket anyagilag támogató szervezetek keretei összeegyeztethetetlenek a hazai valósággal és a szükségletekkel. Egyrészt a komplex, szakmai gondolkodás hiányáról számoltak be a szervezetek: a donorok nem látják át, mire van szüksége a segítő szervezetnek, mire van szükség az integrált ellátáshoz (lakhatás biztosítása, munkaerőpiacon való lehetőségek nyújtása, oktatásban nyújtott segítség stb.), így a tárgyi adományok biztosítása igényfelmérés nélkül nem vezet sikerre. Másrészt fontos megvizsgálni, hogy a nemzetközi sztenderdek alkalmazhatóak-e a magyar kontextusra: vajon életképesek-e azok a szabályok, útmutatások, amelyek egy teljesen

más helyzetben lévő országban íródnak. Nem elhanyagolható a donorok számára az általuk támogatott térség megfelelő ismerete ahhoz, hogy célszerű, kontextusra szabott támogatást tudjanak nyújtani.

2. Rugalmasság a támogatások keretében

Sok esetben a segítő munka folyamán derülnek ki további szükségletek, szempontok, amelyek a tervezési szakaszban nem kerültek elő. Erre fontos előre készülnie a donornak és a támogatott szervezetnek: a támogatott szervezet által végzett munkát nyomon kell követni és rugalmas szabályozással biztosítani a nagyobb átjárhatóságot, a támogatások felhasználásának szélesebb körét. A menekültügyben tevékenykedő szervezetek számára nagy segítség, ha a donorszervezet az igényekhez mérten rugalmas kereteket tud nyújtani a programokat megvalósító szervezetek számára. Így például, ha úgy látják, hogy a támogatás időtartamát fontos lenne meghosszabbítani, hiszen az igények egyre növekednek, akkor lehetőség legyen az együttműködés folytatására, a szerződések meghosszabbítására.

3. Személyes kapcsolat a támogatott szervezetekkel

Ahhoz, hogy a donorszervezetek tudják, hol tudnak a leginkább beavatkozni, mire van a leginkább szükség, közvetlen kapcsolat szükséges az általuk támogatott intézményekkel. Már a tervezési szakaszban fontos, hogy a finanszírozók egyeztessenek a megvalósítókkal, hiszen akkor tudja a támogatott fél hatékonyan betölteni a küldetését. A szabványosított támogatási formák nem biztos, hogy célravezetőek, hiszen nem feltétlenül kínálnak olyan lehetőségeket, amelyekre a legnagyobb szükség mutatkozna, illetve nem tudnak komplex helyzetekre reagálni. Előremutató lenne, ha a támogatások közvetlen a felhasználókhoz jutnának, és minél kevesebb lenne a közvetítő szervezet, melyek csupán az adományok továbbítását végzik. A HFHH-val való együttműködés keretében a szervezetek hasznosnak ítélték a HFFF közvetítő szerepét, és az adományok mellett szakmai támogatást is kaptak. Sok esetben az adminisztrációs teendők leterhelik az amúgy is kapacitáshiányos segítő szervezeteket: fontos, hogy reális elvárásokat támasszanak a menekültüggyel foglalkozó szervezetek iránt, a bizalom kiépítése e téren is elengedhetetlen.

Tanulságok és továbblépési lehetőségek

Hosszú távon a megfizethető lakhatás biztosítása, a felnőttek számára munkalehetőség nyújtása, az oktatásba való integráció segítése és az egészségügyi ellátáshoz való hozzáférés biztosítása elengedhetetlen a menekültek integrációja szempontjából. A civil szervezetek sokszor csupán tüneti kezelést tudnak nyújtani a problémákra: állami szerepvállalás nélkül, a menekülteket segítő szervezetek rendszeres, kiszámítható, megfelelő mértékű támogatása nélkül nem tudnak nagy kapacitást igénylő, letelepedést segítő, hosszú távú integrációs programokat működtetni. A kiszámíthatatlan körülmények között a szervezetek együttműködésére, a kapacitások megosztására kiemelt szükség van.

A HFHH által nyújtott szolgáltatásokkal az általunk meginterjúvolt öt szervezet összességében elégedett volt, a program értékrendjét, a korrekt eljárásmodot, a bizalmon alapuló kapcsolatot mindegyik szervezet kiemelte. A

legtöbb szervezet precíz, kiszámítható, megbízható munkáról számolt be: kiemelték, hogy a HFHH-val való együttműködés azon ritka esetek közé tartozik, amelyben a támogató igazodik a támogatott szervezet szükségleteihez és nem fordítva. A program időtartama bizonytalan: külső szereplőktől függ, hogy a jövőben folytatódik-e a több szervezetet felölelő együttműködés. A HFHH mindenképpen szeretné fenntartani a kapcsolatot az öt szervezettel. Ha sikerül pénzügyi fedezetet találni a programra, akkor az eszközök biztosítását és a felújításban nyújtott segítséget továbbra is vállalják. E két tevékenység mellett a menekülteknek szóló hosszú távú lakhatás megteremtésében is szeretnének közreműködni, akár üres lakások felújításával és használatba vételével, lakásügynökségi koncepció kialakításával, önkormányzati partnerek bevonásával, illetve akár új ingatlanok építésével. Ezek egyelőre még kezdeti stádiumban járó elképzelések.

A partnerszervezeteket is megkérdeztük, hogy mi lenne számukra a legnagyobb segítség, melyben a HFHH-ra mint együttműködő félre számítanak. A felmerült lehetőségek a beavatkozás anyagi és emberi erőforrását tekintve széles skálán mozognak. Az 1. ábra az öt szervezet által felsorolt együttműködési lehetőségeket vázolja fel.

1. ábra: Szervezeti javaslatok a HFHH-val a menekültellátásban való további együttműködésre



A szervezetek által említett együttműködési lehetőségek rendkívül különböző erőforrásigényűek. Míg az egyik szervezet a tartós élelmiszer biztosítását látja a legnagyobb segítségnek (amely azonban, ahogy fentebb említettük, a

HFHH által a jövőben sem biztosítandó szolgáltatás), a legtöbb szervezetnek a háztartási eszközök és használati tárgyak nyújtásán túl leginkább a komplexebb, hatását hosszabb távon kifejtő, az önálló lakhatás irányába mutató lakásfelújításban való segítség biztosítása, illetve a szervezetek közötti munkamegosztással működtetett lakásügynökség kialakítása lenne a leginkább célravezető. A lakások felújításánál segítség lehet az építőanyagok biztosítása (amelyben már van gyakorlata a HFHH-nak a Strázsa Tanya közösségi házána felújítása példáján), illetve a beruházási költségek részleges vagy teljes átvállalása (pl. áram és víz bevezetése, mint ahogy azt a BMSZKI-ban a konyha kialakításakor tették), továbbá a felújítás munkadíjának kifizetése is segítséget jelenthet. A lakásügynökség kialakításánál lehetséges, hogy míg a HFHH intézi a lakásbérletet, kapcsolatot tart a fenntartóval vagy a tulajdonossal, addig a másik partner biztosítja az ott élők számára a szociális munkát. Tehát a további együttműködési lehetőségek skálája széles, de a megvalósítás megbízható, hosszabb időtartamú pénzügyi forrásoktól függ.

Javaslatok

A Habitat for Humanity Magyarország által öt partnerszervezete részére biztosított tárgyi adományok, logisztikai és felújítási szolgáltatások jelentős ellátási hiányokat tudtak megszüntetni az ukrajnai háború elől menekülő családok számára. Mindazonáltal a program értékelése során olyan tapasztalatok is leszűrhetők voltak, amelyek a menekült családok hosszú távú segítésében tanulságokkal szolgálhatnak.

- **A tartós fogyasztási cikkek sajátos jószágok** a rászoruló háztartások ellátásában. Nem fogynak el úgy, mint az élelmiszerek; nem személyes felhasználásúak, mint a ruházat; nem költhetők el úgy, mint a pénzbeli adományok vagy az utalványok. Hosszabb ideig való használatuk **üzembe helyezést, karbantartást, javítást igényel**, amelyekre az eszközök tulajdonosainak pénzbeli erőforrásokat vagy szaktudást kell áldozniuk. A menekült családokat segítő szervezeteknél ezeket a kapacitásokat biztosítani szükséges, a donorszervezetek számára pedig javasolt, hogy e tartós fogyasztási cikkek karbantartását is szerepeltessék a támogatható tevékenységek között.
- **A menekült családokat szolgáló, nagyobb értékű háztartási gépek tulajdonviszonyait az adományozás megtervezésekor tisztázni szükséges.** Javasoljuk, hogy a háztartási gépek a segítő szervezetek tulajdonában maradjanak, és az eszközöket a szervezetek használatba adják az ügyfelek számára. A segítő szervezetekkel való kapcsolat megszűnésekor ezeket az eszközöket így vissza lehet kérni a használoktól. A javítási és karbantartási költségek viseléséről, az eszköz használatával összefüggő felelőségekről érdemes írásos megállapodást kötni. A háztartási gépek használata függ a lakhatási formától is. Például a gépek tulajdonviszonyainak kérdése lényegében nem merül fel egy intézményi szálláshely mosókonyhájában elhelyezett mosógépadomány esetében (ott egyértelmű, hogy az az ingatlanhoz tartozó ingóság, amely az adott intézmény leltárjában szerepel). Egy szervezet által ideiglenesen üzemeltetett/bérelt intézményi szálláshelynél az ingatlan tulajdonosát is esetlegesen be kell vonni a megállapodásba az eszközök

tulajdonviszonya kapcsán. A magánlakásokban élő ügyfelek is nagyon különböző szerződéses viszonyban élhetnek az adott ingatlanban, ami a háztartási gépek tulajdonviszonyaira is hatást gyakorolhat. A háztartási gépek vagy bútorok mint tárgyi adományok nyújtásakor mindezekre figyelemmel szükséges lenni. Mivel a menekültellátásra rendelkezésre álló pénzügyi források 2023-ban és 2024-ben várhatóan csökkennek, az igények viszont nem, ezért a jövőbeli ügyfelek szükségleteinek a kielégítésére is figyelemmel szükséges lenni a már a rendszerben levő eszközök segítségével.

- Menekült embereket segítő szervezetek együttműködése esetén **javasoljuk az együttműködés részleteit lefektető keretszerződés megkötését.** A keretszerződés tartalmazza a partnerek által egymásnak nyújtott szolgáltatásokat, a partnerek felelősségi körét, a két szervezet közötti és a külső kommunikáció módozatait. A tárgyi eszközök adományozása során fontos, hogy a menekült háztartásokat érintő lényegi részletkérdésekre legyen kidolgozott protokoll – pl. átadás-átvétel, eszközök kiszállítása. Az ügyfelekkel való kapcsolatfelvétel esetén az adatvédelmi kérdésekre is figyelmet szükséges fordítani, ha ügyfelek személyes adatait kell a két szervezetnek egymással megosztania a szolgáltatás nyújtása érdekében. A keretszerződéseknek az interjúalanyaink szerint rugalmasságot kell biztosítaniuk (azaz nem lehetnek túlszabályozottak), hogy a különböző ügyfelek és a komplexebb esetek is „beleférjenek” a szerződés hatálya alá. A HFHH partnerszervezeteinek különböző adottságai egyben rámutattak arra is, hogy a keretszerződéseknek tartalmukban is eltérőeknek kell lenniük – pl. ugyanazt a mosógépet mint adományt más szerződéses keretek között lehet eljuttatni egy intézményi szálláshelyre vagy egy magánlakásban élő ügyfelekkel dolgozó szervezethez.
- **A szervezetek között kiépült bizalmi viszony további együttműködési lehetőségeket alapoz meg. A Habitat for Humanity Magyarország a hosszabb távú, komplexebb, lakhatási elemet is tartalmazó együttműködésekben is rendelkezik tudással.** A partnerszervezetek egy része nem foglalkozott korábban menekültek lakhatásával, a menekülteket segítő szervezetek egy része korábban nem vitt lakhatási programokat. A Habitat for Humanity Magyarország több évtizedes tapasztalata ingatlanok felújításában, építési beruházásokban nagy segítséget jelent az ukrainai menekültek számára lakhatási programelemeket is működtető szervezetek számára. A HFHH korábbi közpolitikai advocacy munkája a lakhatás intézményi formáiról, pl. a magánbérletek jogi-intézményi szabályozásáról szóló Feketelakás kampány⁶ vagy a lakásügynökségek intézményrendszeréről szóló javaslatok a menekült háztartások számára hosszú távon is biztos és megfizethető lakhatás megteremtéséhez tudnak hozzájárulni.

⁶ <https://habitat.hu/sites/feketelakas/>

Függelék

Interjúk listája

Szervezet	Az interjú időpontja	Az interjúalany munkaköre
Habitat for Humanity Magyarország	2023. április 12.	vezető; kommunikációs munkatárs, adományokért felelős munkatárs, logisztikai munkatárs
Katolikus Karitás (Nyíregyháza)	2023. április 13.	vezető
Kalunba Szociális Szolgáltató Nonprofit Kft.	2023. április 13.	vezető
Magyar Vöröskereszt Pest Megyei Szervezete	2023. április 14.	vezető
Strázsa Tanya Szociális Szövetkezet	2023. április 20.	vezető
BMSZKI	2023. május 2.	módszertani munkatárs, adományokért felelős munkatárs

Interjúvázlat

Szervezetekkel készített interjú

A szervezet bemutatása

Milyen segítséget nyújtanak az Ukrajnából menekülők számára?

- Van-e szűkebb célcsoportjuk a menekülteken belül?
- Jelenleg hány háztartásnak nyújtanak segítséget?

A bekerülés folyamata

- Hogyan kerültek kapcsolatba a Habitattal? Hogyan talált egymásra a két szervezet az ukrainai menekültek segítésére?
- Volt-e kapcsolatuk a háború kitörése előtt is a Habitattal? Ha igen, akkor milyen módon?
- Hogyan illeszkedik a szervezet tevékenysége a Habitat által nyújtott szolgáltatásba?
- Hogyan ment a bekerülési folyamat, mennyire volt gördülékeny?
- Volt-e valamilyen írásos megállapodás a Habitat és a szervezet között arról, hogy milyen segítséget és milyen feltételek mellett nyújtanak egymásnak?
 - Van, amit hiányolnak a szerződésből?

A Habitat által nyújtott segítség

- Miben nyújtott a Habitat segítséget a szervezet számára?

- Milyen adományokat kaptak a Habitattól?
- Miért éppen ezekre az adományokra volt szükségük?
- Volt olyan adomány, amire szükségük lett volna, de a Habitat nem tudta biztosítani?
- Ki a tulajdonosa az eszközöknek? A család, a szervezet vagy a Habitat?
- Ki dönt arról, hogy az eszközök kikhez jussanak?
 - Milyen szempontrendszer, elv alapján osztják ki az eszközöket?
 - Mi lesz az eszközökkel, ha a család kikerül a programból? Megtarthatják az eszközöket vagy vissza kell szolgáltatni a szervezetnek (esetleg Habitatnak)?
- Az adományokon kívül tudott-e másban segíteni a Habitat?
 - Ha felmerült más igény is, akkor tudtak-e segíteni az egyéb eszközök beszerzésében?
 - Ha a családnak költöznie kellett, nyújtott-e segítséget a család költözésében, az eszközök szállításában a Habitat?

A Habitattal való közös munka értékelése

- Összességében milyennek értékeli a Habitattal való együttműködést?
- Mi a tapasztalat a kapcsolattartás terén, mennyire volt elérhető a Habitat munkatársa?
- Mi volt a tapasztalat az eszközök beszerzése terén, az adományosztásban?
 - Mennyire volt kiszámítható a Habitat?
 - Mennyire érkeztek pontosan az eszközök, elvégezték-e a feladatokat határidőn belül?
 - Nyújtottak segítséget az eszközök beszerelésében?
- Mi volt a tapasztalat az eszközök minősége terén?
 - Van-e garancia az eszközökre?
 - Meghibásodott eszközök esetén a Habitat vállalta az eszközök megjavítását, új eszközök beszerzését?
- Felmerült-e bármi a szervezet részéről, amit a Habitattól kértek, de a Habitat nem tudta nyújtani?
- Mit gondol, miben fejlődhetne még a Habitat? Mi jelentene még nagy segítséget a szervezet számára?
- Tart még az együttműködés?
 - Mik a további együttműködési tervek? Mi a perspektívája a szervezetnek a folytatással kapcsolatban?

A Habitat for Humanity Magyarországgal készített interjú

Előzmények

- Mi volt az előzetes koncepció az adományosztással, szolgáltatásnyújtással a Habitat részéről?
- Milyen finanszírozásból valósítják meg a programot?

- Nemzetközi téren mik a tapasztalatok, mennyire nehéz forrást találni?

Az adományokról

- ___ Honnan érkeznek az adományok?
- ___ Mennyiben építettek korábbi kapcsolatokra az adományozókkal (azaz akiktől a Habitat beszerezte a gépeket), és mennyiben voltak ezek új kapcsolatok, amelyek a háború kitörése után épültek ki?
- Milyen típusú adományokat nyújt a Habitat?
 - A családok tulajdonába kerülnek az adományozott eszközök vagy a szervezetébe?
- Miért éppen ezeket az adományokat biztosították?
- Miért ezek segítenek, milyen célt szolgálnak?
- Miben segítettek a családokat a Habitat adományai, és a családoknak milyen további akut ellátási igényei voltak?
- Van-e az adományokra garancia?
- Az eszközök átadása után segítettek-e az eszközök használatának elmagyarázásában vagy a további gondozásukban?
- Tud-e valamilyen szerepet vállalni a Habitat, hogy ezek a gépek hosszú távon használhatóak legyenek?

Egyéb szolgáltatások

- Az adományosztáson kívül milyen egyéb szolgáltatást nyújtanak a szervezeteknek, milyen szempontok, eljárás alapján?
 - Ez esetben tudnak garanciát adni, a használatban segítséget nyújtani?
 - Mely esetekben kerül sor ezekre a szolgáltatásokra (pl. felújítás, költöztetés), milyen tapasztalat van e téren?

Szervezeti kapacitások

- Hány fő dolgozott ezeken a kapcsolatokon a Habitat részéről és kb. milyen kapacitással (heti hány munkaóra)?
- Hogyan alakult át időben a program? Mikor kezdték, mikor volt csúcspont / lecsengés? Volt-e több hullám? Jelenleg zajlik-e még az együttműködés?

Szervezetek, célcsoport

- Ki volt a célcsoport a menekültek közül, volt-e szűkebben meghatározott célcsoport?

- Miként döntötték el, hogy hova juttatják az adományokat, volt-e szempontrendszer, prioritizálás a szervezetek kiválasztásánál?
- Kapcsolatban volt-e a Habitat ezekkel a szervezetekkel a háború kitörése előtt? Ha igen, akkor milyen módon? Hogyan talált egymásra a két szervezet az ukrainai menekültek segítésében
- Jelenleg hány háztartást érnek el a szervezeteken keresztül?
- Volt-e írásos megállapodás a Habitat és a partnerszervezetek között, hogy milyen segítséget és milyen feltételek mellett nyújtanak egymásnak?
- Volt-e ráhatásuk, hogy a szervezeteken belül kik kapják a gépeket? Akarnak-e ebbe beleszólást adni?
- Honnan tudnak megbizonyosodni, hogy jó helyre kerülnek a források, eszközök?
- Milyen tapasztalatuk van a szervezetekkel való együttműködés terén?
- Mi működött jól, milyen nehézségek merültek fel?
- Hogyan lehetne javítani a jelenlegi berendezkedésen?
- Miben volt szükség segítségre a partnerszervezeteknek, amit a Habitattól kértek, de a Habitat nem tudta nyújtani?
- Milyen szerepe volt a nemzetközi szervezeteknek (pl. UNHCR) az ellátási igények és a szervezetek közötti kapcsolatok kiépülésében és fenntartásában?

Jövőbeli tervek

- Terveznek-e új szervezetek felé nyitni?
- Mi a perspektívája a szervezetnek a folytatással kapcsolatban?
- Van-e pénzügyi fedezetük hosszabb távon is vinni ezt a projektet, vagy nincsen rá további forrás?