

MEGFELELŐ LAKÁSPOLITIKA

ESZKÖZTÁR AZ EGYENLŐSÉGÉRT VÁROSI MÓDSZEREK A RASSZIZMUS ELLEN

European
Coalition
of Cities



against Racism



International Coalition
of Inclusive and
Sustainable Cities – ICCAR



Co-funded by
the European Union

Miért fontos?

Alapítás

Gyakorlat

Utánkövetés

ESZKÖZTÁR AZ EGYENLŐSÉGÉRT VÁROSI MÓDSZEREK A RASSZIZMUS ELLEN

MEGFELELŐ LAKÁSPOLITIKA

A TELEPÜLÉS AZ ALÁBBI FUNKCIÓKBAN JELENIK MEG:

- demokratikus intézmények,
- szabályalkotó,
- munkáltató,
- szolgáltató,
- megrendelő.

AZ ECCAR TÍZPONTOS AKCIÓTERVE:

- 1 Éber a rasszizmus ellen.
- 2 A rasszizmus és a diszkrimináció felmérése, a helyi intézkedések monitorozása.
- 3 A rasszizmus és a diszkrimináció áldozatainak támogatása.
- 4 Több részvételi lehetőség és jobban informált lakosok.
- 5 A település mint az esélyegyenlőségi gyakorlatok aktív támogatója.
- 6 A település mint az esélyegyenlőséget tiszteletben tartó munkáltató és szolgáltató.
- 7 Tisztességes hozzáférés a lakhatáshoz.
- 8 Oktatással a rasszizmus és a diszkrimináció ellen.
- 9 A kulturális sokszínűség előmozdítása.
- 10 Gyűlölet-bűncselekmények és konfliktuskezelés.

A programot az ETC Graz koordinálta, és az alábbi partnerekkel valósította meg:
Stockholmi Egyetem (Svédország),
Padovai Egyetem, Emberi Jogi Központ – HRC Padova (Olaszország),
Európai Alkotmányjogi Központ – CECL (Görögország),
Másság Alapítvány – NEKI (Magyarország),
CIDALIA (Spanyolország),
Európai Városok Koalíciója a Rasszizmus Ellen (ECCAR).
UNESCO: az ICCAR tagja

Szerkesztők: Isabella Meier, Ingrid Nicoletti, Klaus Starl, Paul Lappalainen.

2. kiadás, 2017. február, Graz–Stockholm–Potsdam

Az Eszköztár az egyenlőségért az Európai Bizottság, az UNESCO, az Európai Városok Koalíciója a Rasszizmus Ellen (ECCAR), az Open Society Foundation – At Home in Europe, az ETC Graz, valamint Bécs, Bern, Bologna, Esch-sur-Alzette, Ghent, Graz, Potsdam, Rotterdam és Zürich városának támogatásával valósult meg.

E kiadvány az Európai Unió Jogok, egyenlőség és állampolgárság (REC) programjának pénzügyi támogatásával valósult meg (ADPOLIS JUST/2014/RDIS/AG/DISC/8084). A kiadvány tartalmáért az ETC Graz és partnerei kizárólagos felelősséget viselnek, és nem tükrözik az Európai Bizottság nézeteit.

BEVEZETÉS

Az Eszköztár az egyenlőségért egy kézikönyv, amely segítséget nyújt a településeknek abban, hogy sikeres helyi politikát fogalmazzanak meg a rasszizmussal vagy faji alapú megkülönböztetéssel szemben, vagy fejlesszék a már meglévőket. Az eszköztár tapasztalati alapon nyújt segítséget módszerek, intézkedések teljesítéséhez a tervezéstől a hatás méréséig bezárólag. A kézikönyv tartalma európai önkormányzati dolgozóktól szerzett ismereteken nyugszik.

Célunk az volt, hogy a lehető legpontosabban fogalmazzuk meg javaslatainkat. Kérjük, tekintsen úgy írásunkra, mint más településbeli kollégáinak tapasztalatára, és vegye át belőle azt, ami az ön települése számára hasznos lehet.

Az eszköztár létrehozása nem lett volna lehetséges azok nélkül a helyi hivatalnokok nélkül, akik megosztották velünk tapasztalataikat, tudásukat és idejüket. Az ECCAR és a szerkesztők ezúton köszönik meg a részt vevő városoknak a hozzájárulásukat és vendégszeretetüket, különösen az alábbiaknak:

AgiaVarvara (Görögország)	Graz (Ausztria)
Athén (Görögország)	Madrid (Spanyolország)
Barcelona (Spanyolország)	Malmö (Svédország)
Bécs (Ausztria)	Nantes (Franciaország)
Berlin (Németország)	Pécs (Magyarország)
Bern (Svájc)	Potsdam (Németország)
Bilbao (Spanyolország)	Rotterdam (Hollandia)
Bologna (Olaszország)	Santa Cruz (Spanyolország)
Botkyrka (Svédország)	Sevilla (Spanyolország)
Budaörs (Magyarország)	Toulouse (Franciaország)
Castilla-LaMancha (Spanyolország)	Torino (Olaszország)
Esch-sur-Alzette (Luxemburg)	Valencia (Spanyolország)
Ghent (Belgium)	Zürich (Svájc)

MEGFELELŐ LAKÁSPOLITIKA

MIÉRT FONTOS? 10

ALAPÍTÁS 11

→ SÜRGŐSSÉGI ELHELYEZÉS	11
Az érdekeltek bevonása	11
KONCEPCIÓ	12
A célok és a célcsoportok meghatározása	12
A felhasználás feltételeinek meghatározása	12
A meglévő szálláshelyek megerősítése	12
→ LAKHATÁSHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉS	13
Tanulmány készítése a megkülönböztetés kimutatására	13
Határozza meg a tesztelés módját	15
Az eredmények közzététele	15
Az érintett szereplők bevonása	17
Tájékoztassa az érdekelteket a diszkriminációról	18
Konferencia szervezése, tapasztalatcsere	18
Szervezzenek rendszeres kerekasztal-beszélgetéseket az érdekeltekkel	19
Az esetleges antidiszkriminációs intézkedések megvitatása	19
Díjazza az esélyegyenlőséget tisztelő ingatlanügynökségeket	20
→ DISZKRIMINÁCIÓMENTES LAKÁSPOLITIKAI JOGALKOTÁS	21
→ A DISZKRIMINÁCIÓ ÁLDOZATAINAK MEGSEGÍTÉSE	21
AZ ALAPVETŐ INFRASTRUKTÚRA LÉTESÍTÉSE ÉS A SZEGREGÁCIÓ ELLENSÚLYOZÁSA	22
TERVEZÉS ÉS AZ ÉRDEKELTEK BEVONÁSA	23
Tervezés, az érintett szereplők bevonása	23
Végezze el az igények felmérését	23
Menedzsmentcsoport felállítása	24

A KONCEPCIÓ FEJLESZTÉSE	26
A célok és a konkrét intézkedések meghatározása	26
KONCEPCIÓ	27
<hr/>	
GYAKORLAT	30
<hr/>	
Nyisson könnyen elérhető irodát	30
<hr/>	
UTÁNKÖVETÉS	33
<hr/>	
A SIKER FŐ TÉNYEZŐI	33
HATÁS ÉS KIMENETEL	34
FORRÁSOK ÉS PÉLDÁK	35

MEGFELELŐ LAKÁSPOLITIKA

A lakhatásról szóló fejezet a lakhatáshoz való jogra vonatkozó számos megközelítést és szempontot ötvözi, beleértve a lakhatás elérhetőségét, hozzáférhetőségét és elfogadhatóságát.

Jelen fejezet az újonnan érkező bevándorlók számára nyújtott sürgősségi lakhatás kérdéseit vitatja meg, majd ezután foglalkozik a lakhatási hozzáférés szempontjaival, a tudatosság növelésével a lakáspiaci megkülönböztetés elleni küzdelemhez kapcsolódó szövetségek kialakításával. Összefoglaljuk a városok tapasztalatait, kitérünk az alpinfrastruktúra fejlesztésére, valamint a marginalizált városrészek társadalmi beilleszkedésének elősegítésére.

A faji megkülönböztetés valamennyi formájának kiküszöböléséről szóló nemzetközi egyezmény (CERD) 1. cikkének (1) bekezdése szerint **a faji megkülönböztetés kifejezés olyan különbségtételt, kizárást, megszorítást vagy előnyben részesítést jelent, amelynek alapja a faj, a szín, a leszármazás, a nemzetiségi vagy etnikai származás, és amelynek célja vagy eredménye politikai, gazdasági, társadalmi, kulturális, vagy a közélet bármely más terén az emberi jogok és alapvető szabadságjogok elismerésének, egyenrangú élvezetének vagy gyakorlásának megsemmisítése vagy csorbítása.**

A **különbségtétel** (distinction) azt jelenti, hogy egy személy valamely tulajdonsága (például vallása, nyelve stb.) miatti megkülönböztetésére strukturális szintű igazolást adunk. Ennek ellentéte az egyenlőség. Ez egyszerre állapot és folyamat.

A **kizárás** (exclusion) egyet jelent az emberi jogokhoz való hozzáférés és az azokkal élés megtagadásával. Az EU a Nemzetközi Munkaügyi Szervezet által elfogadott társadalmi kizárás fogalmát ültette át, kiszélesítve azt, hangsúlyozva, hogy akkor kerül sor erre, amikor valaki azért nem tud részt venni vagy hozzájárulni a társadalom működéséhez, mert „polgári, politikai, szociális, gazdasági és kulturális jogait megtagadják tőle”. A meghatározásból kitűnik, hogy a „kizárás számos probléma együttes következménye; ilyen lehet a munkanélküliség, az alacsony képzettség, az alacsony jövedelemszint, a szegényes lakhatás, a kedvezőtlen egészségi állapot és a család széthullása”. A részvétel az emberi jogok előfeltétele, de egyben azok célja is. A kizárás ellentéte a befogadás (inclusion).

A **megszorítás** (restriction) az emberi jogok gyakorlásának korlátozását jelenti. Ennek pozitív megfelelője az egyenlő esélyek megléte.

Előnyben részesítés alatt azt értjük, hogy egy személyt „a faj, bőrszín, etnikai hovatartozás, származás, születés, vallás vagy nyelv alapján kedvezőbb helyzetbe hoznak a meglévő hátrányok kiküszöbölése érdekében”. A fogalom pozitív megfelelője az egyenlő bánásmód. A faji alapú megkülönböztetés ellen sikeresen fellépő intézkedéseknek tehát az előnyben részesítés négy fajtájához kell hozzájárulnia.

A diszkriminációval szembeni fellépés tehát az egyenlőség, a befogadás, az egyenlő esélyek és az egyenlő bánásmód biztosításával jár.

→ **A lakhatási irányelvek** az e fejezetben leírt módon ellensúlyozzák a diszkriminációt és támogatják a részvételt, az esélyegyenlőséget és az egyenlő bánásmód előmozdítását az emberi jogok korlátozásának megakadályozása vagy kiküszöbölése érdekében.

KONTEXTUS

Az alábbi fejezetet Ghent (Belgium), Torino (Olaszország) és Pécs (Magyarország) köztisztviselőivel, politikusaival, kedvezményezettjeivel, civil szervezetek tagjaival, iskolai tanárokkal készített interjúk alapján dolgoztuk ki. A fejezet kiegészült a Villeurbanne-től (Franciaország) kapott információkkal.

MIÉRT FONTOS?

A jelen fejezetben ismertetett átfogó irányelvek azért ajánlottak, mert:

- A megfelelő lakás hiánya miatt bekövetkező integrációhiány potenciális veszélyt jelent a település egészének biztonsága szempontjából.
- Az integrációs politikák, amelyek a migránsoknak nyújtandó alapvető menedék biztosítására irányulnak, fontosak, de nem elégségesek a társadalom fenntartható integrációjához, az új lakosok és a helyi lakosság közötti kapcsolat megteremtéséhez és a társadalmi részvétel lehetővé tételéhez.
- Az irányelvek célja, hogy növeljék a helyi lakosok lakókörzetükhöz való tartozásának érzését. Minden egyes lakos számára lehetővé teszik a lakóhellyel való azonosulást és kapcsolódást (tehát nem csak a kiváltságosoknak, akiknek hatalmukban áll a körzet karakterének meghatározása).

Miért kedvező ez a településnek?

- Mindenki számára biztosítja a létfontosságú szükségleteket: a lakhatást, az esélyegyenlőséget, amivel lehetővé teszi az egészséges életet és a társadalomban való részvételt.
- Megspórolja a társadalmi kirekesztésből eredő magas költségeket.
- Megelőzi és csökkenti a társadalmi konfliktusokat.
- Élhetőbb körülményeket teremt a kerületben lakók számára.
- Ellensúlyozza a helyi körzetek szegregációját, elősegíti a marginalizált területek beilleszkedését.
- Csökkenti a rossz közegészségügyi állapotok által okozott kockázatokat.
- Segíti a lakosság fokozott önfenntartását (hozzáférés az oktatáshoz és a foglalkoztatáshoz, valamint a bérleti díj megfizetésének képessége).
- Mozgósított és aktív közösség.
- A program elősegíti a térség lehetséges befektetéseit.
- Javul az együttműködés a helyi önkormányzat, a helyi civil szervezetek és a kerület lakói között.

KORLÁTOK

Önmagukban a lakhatási és lakókörnyezeti irányelvek nem képesek a szegénység által okozott nagyobb volumenű problémák megoldására (például a jövedelem nélküli lakosok nem tudják fizetni a választott lakás bérleti díját és közüzemi számláit). A tapasztalattal bíró települések arról számolnak be, hogy a szegénységben és szegregációban nevelkedett, súlyosan marginalizált körzetek lakosai nehezen vesznek részt a kerületfejlesztési politika keretében kínált oktatási vagy foglalkoztatási programokban. Az egyik város, amely integrált szakképzést (például kőfaragó vagy festő) nyújt egy elhagyatott lakóépület felújítását célzó projektben, azt tapasztalta, hogy a résztvevők nem ismerik az elvárt munkavégzési módszereket (időben érkezés, hogyan lehet megtanulni/gyakorolni a munkafolyamatokat stb.). A város azt javasolja, hogy érdemes előzetesen felmérni és kitalálni, hogy mit lehet elérni a kedvezményezettekkel. Érdemes összekötni az infrastrukturális fejlesztést a szociális munkával.

ALAPÍTÁS

→ SÜRGŐSSÉGI ELHELYEZÉS

A fejezet első része a hajléktalan emberek és a hajléktalanság kockázatát viselő egyének sürgősségi és ideiglenes elhelyezését taglalja. Ahogy korábban írtuk, a sürgősségi elhelyezés célja, hogy segítsék áthidalni a szálláshellyel és családi kapcsolatokkal nem rendelkező, újonnan érkező bevándorlókat az átmeneti, kritikus időszakon, amíg nem rendelkeznek megfelelő erőforrással lakhatásuk megoldására. Helyzetük különösen kritikus a nyelvi akadályok és a helyismeret hiánya miatt. A települések a szociális szervezetekkel együttműködve általában segélynyújtási szolgáltatásokat adnak támogatások formájában.

1

Az érdekeltek bevonása

A legfontosabb érdekelt felek a helyi önkormányzat, a szociális munkások, a civil szervezetek, akiknek már van tapasztalatuk, és aktívak a sürgősségi menedékhelyek és interkulturális közvetítések biztosításában. Javasoljuk, hogy valamennyi helyi szervezeti egység vegyen részt a szolgáltatásban, úgymint a lakhatásért, a szociális otthonokért, a foglalkoztatásért, az oktatásért és a kultúráért felelős szervezeti egységek.

KONCEPCIÓ

2

A célok és a célcsoportok meghatározása

Az általános célcsoportok a hajléktalan személyek vagy hajléktalanná válás kockázatával élő személyek. Egyeztessünk tapasztalt civil szervezeti képviselőkkel a speciális szükséglettel bíró csoportok elhelyezéséről, előnyökről, hátrányokról. Gondoskodjunk arról, hogy a családok lehetőség szerint együtt maradjanak.

3

A felhasználás feltételeinek meghatározása

Tisztázza az alábbi kérdéseket: van-e maximális tartózkodási idő (például legfeljebb hét plusz hét nap)? Napközben vagy éjszaka is nyitva tart-e a központ?

A fenntarthatóság, valamint a célcsoport általános helyzetének javítása érdekében fogalmazzon meg kiegészítő intézkedéseket, mint például:

- speciális támogatások a pénzügyi nehézségekkel küzdő családok számára;
- az alapvető élelmiszer-szükséglet biztosítására irányuló intézkedések (együttműködés étkeztetési vagy vendéglátóipari szolgáltatásokkal);
- az egészségügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférés támogatása, például az egészségügyi biztosítás intézésében való segítség, az egészségügy és egészségügyi ellátórendszer ismertetése;
- workshopok: nyelvtanfolyam, főzőtanfolyam, háztartásvezetés-kurzus;
- szabadidős tevékenységek: közösségi terek kialakítása, könyvek, számítógép- és internet-hozzáférés biztosítása stb.

4

A meglévő szálláshelyek megerősítése

Vegye fel a kapcsolatot és működjön együtt a hajléktalan embereket támogató, már meglévő szolgáltatókkal. Beszéljen velük arról, hogy milyen hiányosságokat kell pótolni, és milyen módon kell ezeket kezelni.

Tipp: Igazodva a felmerülő igényekhez és reagálva az azonnali helyzetre, kezelje rugalmasan a szolgáltatások igénybevételének módosítását. Tartson fenn vészhelyzetekre szakosodott menedékhelyeket.

KIHÍVÁSOK

A sürgősségi menedékhelyek iránti igény meghaladja a kínálatot.

Annak meghatározása, hogy az irányelv megfelel-e az igényeknek.

MEGOLDÁSI JAVASLATOK

További helyszínek, érdekeltek bevonása a helyek számának növelése érdekében, rugalmasság a tervezésben.

A szolgáltatók és a szolgáltatás felhasználóinak elmondása alapján rendszeresen értékelje a szolgáltatásokat, szükség esetén hajtson végre módosításokat.

→ LAKHATÁSHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉS

Ez az alfejezet foglalkozik a lakhatáshoz való hozzáférés állami és magánszektorban meglévő diszkriminációjával, és bemutatja az ennek megelőzésére és kiküszöbölésére kidolgozott módszereket.

Az irányelv megvalósítása során figyelembe kell venni az alábbi tényezőket: a településnek a lakáspiacon meglévő szerepét, a lakáspiac nyitott vagy szabályozott voltát, illetve a szigorú és megengedő árszabályozás kérdését.

5

Tanulmány készítése a megkülönböztetés kimutatására

Az interjúalanyok számos városban számoltak be lakhatási ügyekkel kapcsolatos diszkriminációról. Fontos, hogy a hátrányos megkülönböztetés tényét bizonyítani tudjuk, különösen akkor, ha az érintettek tagadják. A tesztelés/helyzetfelmérés a hátrányos megkülönböztetés bizonyításának egyik eszköze, egyben első lépés a megkülönböztetés felismerése és tudatosítása felé.

A tesztelés egy olyan módszer, amelyben két (fiktív) személy ugyanarra a lakásra nyújt be kérvényt. A vizsgált jellemzők (etnikum, nem, életkor, fogyatékoság, társadalmi státus, vallás vagy szexuális orientáció) alapján különböznek egymástól. Ha a két személy eltérő bánásmódban részesül, ez a megkülönböztetés bizonyítéka. A tesztelés eredménye felhasználható arra is, hogy nyomást gyakoroljanak a szereplőkre, hogy együttműködjenek a diszkrimináció elleni intézkedések megindításában.

Tipp: Keressen egy semleges, külső partnert a tanulmány elkészítéséhez. Szerződjön egyetemmel vagy külső kutatóintézetrel a lakáspiac tesztelésére. Nem ajánlott a településsel elvégezteni a tesztelést, még akkor sem, ha kompetens munkatársak állnak rendelkezésre vagy költséghatékonyabb. A szóban forgó kérdés politikailag érzékeny téma, és a megállapítások megkérdőjelezhetők, ha nem egy külső, semleges szereplő végzi el.

Fontos, hogy a tanulmány elkészítését támogassa a polgármester és a lakhatásért felelős helyettes polgármester.

KIHÍVÁSOK

A polgármester és helyettes polgármester nem támogatja a tesztelést.

MEGOLDÁSI JAVASLATOK

Tegye egyértelművé, hogy a tesztelés célja nem a tulajdonosok vagy a lakáspiac hibáztatása, hanem a diszkrimináció bizonyítása. Ajánlja fel az eredmények névtelen közzétételét (csak az esetek teljes számát és arányát, nem említve a konkrét diszkriminatív bérbeadót, ingatlanügynökséget).



6

Határozza meg a tesztelés módját

A tesztelésre különböző módszerek állnak rendelkezésre. Kiegészítheti vagy kombinálhatja a különböző módszereket.

Tesztelés telefonon: egy külföldi akcentussal beszélő hívja fel telefonon a bérbeadót a következővel: „A nevem Mohammed, kibérelhetem a lakást?”, majd telefonáljon egy helyi kiejtéssel beszélő fél: „Szia, a nevem Kovács Istán, kibérelhetem a lakást?” Ha a fogyatékos hátrányos megkülönböztetését szeretné tesztelni, az első telefonáló kérdezze meg, hogy akadálymentesített-e az épület, vagy vihet-e vakvezető kutyát. Ha a társadalmi státust diszkriminációs alapként próbálja tesztelni, kérdezze meg: „A lakás a segélyutalványokkal rendelkezők számára is bérelhető?” Rögzítse és hasonlítsa össze a válaszokat.

Tesztelés postai úton: küldjön ki több e-mailt, amelyekben a lakás iránt érdeklődik, és különböző eredetű nevekkal írja alá. Dokumentálja a válaszokat (vagy azok hiányát), és végezzen összehasonlítást.

KIHÍVÁSOK

A megállapítások a nem szándékos megkülönböztetés miatt tévesnek bizonyulhatnak (a bérbeadók nincsenek tisztában vele, hogy a vakvezető kutya megtagadása diszkrimináció).

MEGOLDÁSI JAVASLATOK

Tisztában kell lenni a tanulmány korlátaival.

7

Az eredmények közzététele

A helyi médiával együttműködve hozza nyilvánosságra a tesztelés eredményeit. Készüljön fel az erős reakciókra.

KIHÍVÁSOK

Az ingatlanpiaci szereplők, ingatlanügynökök, tulajdonosok és a különböző pártok politikusai a tesztelést állami ellenőrzés címén elutasítják.

MEGOLDÁSI JAVASLATOK

Erős politikai kötelezettségvállalás szükséges ahhoz, hogy a település egy ilyen tesztelést végrehajtsa. Az ellenzőknek mutassa be az eredményeket, és érveljen a tesztelés szükségessége mellett.

KIHÍVÁSOK

Miután az eredményt közzétették, az ingatlanügynökök számítanak rá, hogy őket is tesztelik, amely a további kutatási eredményeket befolyásolhatja.

Az eredmények érvényességét a tulajdonosok megkérdőjelezzik. Tagadják a diszkriminációt, arra hivatkoznak, hogy az egyiket kiválasztották, de nem utasították el a másikat.

A rossz tapasztalatok befolyásolják a tulajdonosok véleményét, és elbizonytalanodnak ingatlanjukkal kapcsolatban.

A lakáspiaci kereslet nagyobb, mint a kínálat, ami megkönnyíti a hátrányos megkülönböztetést.

MEGOLDÁSI JAVASLATOK

Használja fel ezeket a körülményeket a kutatásához: az első titkos teszt közzétételét követően jelentse be a második tesztelési fordulót, és erről tájékoztassa az érdekelteket (például levélben). Hasonlítsa össze a két vizsgálat eredményét.

Változtasson az alkalmazáson, és magyarázza el, hogy hogyan befolyásolják az előítéletek ezt a fajta viselkedést.

Fejleszteni kell a belső motivációt (hosszabb ideig tart és sokkal nehezebb, mint egy büntetést kiróni, de ez az egyetlen módszer, amely hosszú távon működik).

Amennyiben lehetséges, kínáljon fel több szociális és állami lakást.

Tipp: A fenntarthatóság érdekében fontos, hogy megállapodásra jussanak a ingatlanszektor szereplőivel a lakáspiac folyamatos tesztelésével kapcsolatban. Először őket keresse meg a tesztelés eredményével, hogy véleményezhessék, és csak azután tájékoztassa a nyilvánosságot.

A tesztelés alapvetően más településekre is kiterjeszthető. Meg kell vizsgálni a település helyzetét, például tükrözzék azokat a kontextuális tényezőket, mint a kereslet és a kínálat közötti kapcsolat, és vegyék figyelembe a lakosság igényeit a módszer kialakításakor.

8

Az érintett szereplők bevonása

A lakhatásban érdekelt szereplőket be kell vonni a diszkrimináció elleni hatékony fellépésbe. Növelje a diszkriminációval kapcsolatos tudatosságot és nyújtson alternatívát a cselekvéshez. Támogassa őket a viselkedés megváltoztatásában.

A lakásszektorban érintettek:

- helyi lakhatási szolgálatok,
- vegyes tulajdonú lakásszolgáltatások (félig magán/magántulajdonú lakásszolgáltatások),
- magánszemély tulajdonosok,
- az ingatlanszektor és ügynökei,
- potenciális célcsoportok (bérlők, vevők),
- lakosok (szomszédok).

Lépjen kapcsolatba a szociális lakásügynökségekkel, valamint a magán- (piaci alapon működő) ingatlanügynökségekkel. Magyarozza el, hogy nem a hibáztatás és a megszegyenítés a cél, hanem a minden ügyfél számára nyújtott szolgáltatás javítása.

Tipp: Ha a tesztelés eredménye kimutatta, hogy egy adott ingatlanügynökség nem diszkriminál, akkor velük kezdje, és motiválja őket, hogy jó példaként szolgáljanak.

KIHÍVÁSOK

MEGOLDÁSI JAVASLATOK

Az érdekeltek tagadják a diszkriminációt.

Tűzzön ki reális célokat: statisztikák, amelyek rámutatnak a résre, tesztelés, esetjog. Segítsen a károsultaknak hallatni a hangjukat, hozzanak nyilvánosságra eseteket a helyi médiában (névtelenül!), támogassák az antidiszkriminációs hivatalokat.

A téma a több célcsoportot érint, ami nagymértékű teherrel jár.

Évente válasszon ki egy célcsoportot, rájuk összpontosítson.

A politikusok aggódnak az ingatlanszektor és a lakosság egy részének ellenállása miatt.

A politikai akaratot legitimálhatják a jogi kötelezettségek és/vagy a megkülönböztetésmentességre vonatkozó regionális/nemzeti iránymutatások. Definiálja a témához kapcsolódó összes problémát, és vegye figyelembe a megkülönböztetés minden aspektusát.

KIHÍVÁSOK

Az ingatlanügynökségek nem mutatnak érdeklődést.

Az ingatlanügynökségek úgy érzik, hogy a település beleavatkozik a magánvállalkozásokba, és felháborodnak a tesztelésen.

MEGOLDÁSI JAVASLATOK

Használja fel a tesztelés eredménye alapján létrejött kutatásokat annak igazolására, hogy a diszkrimináció az ágazat egyik valós problémája, és szükséges lépéseket tenni.

Hivatkozzon jogszabályokra, vagy ha nincs megfelelő szabályozás, akkor érveljen a közvéleménnyel és potenciális ügyfelek elvesztésével.

Politikai támogatásra és nyomásra van szükség ahhoz, hogy tárgyalásokba kezdjen az ingatlanszektorral.

9

Tájékoztassa az érdekelteket a diszkriminációról

Hívja meg az érdekelt feleket egy munkamegbeszélésre.

Tájékoztassa az ingatlanügynököket a diszkriminációról, részletezve, hogy létezik közvetlen, közvetett, valamint rendszerszintű diszkrimináció, amely nem minden esetben szándékos. Beszéljen a résztvevőkkel a vonatkozó kritériumokról a jelentkezők/pályázók kiválasztásakor.

Az antidiszkriminációs hivatal folytathat ismeretterjesztő tevékenységet, és tájékoztathatja az ingatlanügynökségeket az antidiszkriminációról szóló törvényről. Próbálja meg elmagyarázni, hogy a (tudatalatti) előítéletek hogyan befolyásolják a bérlők kiválasztását és hogyan eredményezhetnek diszkriminációt. További információt talál az antidiszkriminációs hivatalokról és tevékenységükről az Antidiszkriminációs irodák című fejezetben.

Tipp: Legyen tisztában az eltérő logikával, amelyek a magánlakásoknál, illetve a szociális lakásoknál alkalmazandó. A lakossági lakáspiac gazdasági kényszerré válik: ha a hátrányos megkülönböztetés elleni jogszabályok hatálya alá tartoznak, a magánlakás-ügynököket is kötelezik az antidiszkriminációs törvények. A szociális lakások egy erősebb szolidaritási elven alapulnak, és a szociális lakásügynökségekre vonatkozó szabályok általában szigorúbbak, mint a magánszemélyekre vonatkozók.

10

Konferencia szervezése, tapasztalatcsere

Szervezen konferenciát, amely az egyesületeket a (potenciális) áldozatokkal kapcsolja össze. Kérjen fel előadókat más célcsoportokból (például ingatlanszövetség, jogi szakértők), hogy szervezzenek műhelybeszélgetést. Ne csak az információk továbbadására, hanem a csoportok közötti tapasztalatcsereére is építsen.

Közvetítők, civil szervezetek stb. hasonló stratégiát alkalmazhatnak, anélkül hogy tudnának egy-
más tevékenységéről. Összefogásuk szinergiát teremt, és megkönnyíti a gyakorlatok átadását.
Hogyan érjük el és hívjuk meg az ingatlanszektor képviselőit egy konferenciára?

Használja saját részlegének valamennyi kapcsolatát és hálózatát, egyéb részlegeket, partne-
reket, a helyi lakhatási szolgáltatókat stb. Keressen olyan embereket, akikkel kapcsolatban állt
vagy ötletelt, és kérje meg őket, hogy tartsanak műhelybeszélgetést, ők pedig hírt adnak további
érelklődőknek, akik már antidiszkriminációs tevékenységet folytatnak és/vagy nyitottak a más
perspektívákból történő megközelítésre. A meghívó terjesztésére használja a közösségi médiát.

11

Szervezzenek rendszeres kerekasztal-beszélgetéseket az érdekeltekkel

Az érdekelt felek csereprogramjának fenntartható formája egy olyan rendszeres kerekasztal létre-
hozása, amelyben minden érdekelt fél képviselői találkoznak egymással, megismerik egymást,
egymás perspektíváit, és megvitathatják a megkülönböztetés elleni lehetséges intézkedéseket.

12

Az esetleges antidiszkriminációs intézkedések megvitatása

Vitassák meg az együttműködésben részt vevő érdekeltekkel, hogy milyen segítséget várnak a
településtől ahhoz, hogy felhagyjanak a megkülönböztetéssel. Olyan megállapodásról tárgyal-
janak, amely meghatározza az együttműködés módját és az antidiszkriminációs törekvésekben
való részvételt. Az ingatlanügynökségek a tevékenységek listájáról szabadon választhatnak a
már bevezetett intézkedések közül. A részt vevő városok által javasolt intézkedések:

- a kiválasztás kritériumainak átláthatóbbá tétele,
- az ingatlanügynökök antidiszkriminációs képzése,
- alkalmazottak felkészítése: gyakorlatok és coachingelemzések, objektív kiválasztási kritériu-
mok meghatározása, kiválasztási folyamatok szabványosítása,
- hozzájárulás a lakhatási diszkrimináció tudatosításához,
- a kiválasztási kritériumokról való tájékoztatás biztosítása a lakhatást kereső emberek számá-
ra (főként a szociális lakások vonatkozásában),
- külső, be nem jelentett tesztelés.

A fő cél a külső, előre be nem jelentett tesztelésre vonatkozó megállapodások megkötése. Ajánlja
fel, hogy a résztvevő ingatlanügynökségek elsőként kapják kézhez az eredményeket, hogy meg-
vizsgálhassák, hogyan szeretnének javítani a helyzeten. Javasoljuk a helyi antidiszkriminációs
irodával való együttműködést, amely támogatja a lakhatási diszkrimináció áldozatait. Olyan meg-
állapodást érdemes megfogalmazni, amely az ágazatra ruházza a felelősséget, mégis lehetősé-
get hagy a tesztelési eredményeken keresztül a nyomásgyakorlásra.

13

Díjazza az esélyegyenlőséget tiszteletben tartó ingatlanügynökségeket

Hozzon létre dicsérő oklevelet, amellyel kitüntetheti a fenti cselekvési tervet elfogadó és követő, a tesztelést bevezető ingatlanügynökségeket. Adjon lehetőséget az oklevél láthatóvá tételére és nyilvánosságra hozatalára, például a helyi honlapon, az egyes folyóiratokban és a helyi médián keresztül az ingatlanügynökségek részvételének ösztönzése érdekében.

KIHÍVÁSOK**MEGOLDÁSI JAVASLATOK**

Az ingatlanügynökségek elkötelezettségének kivívása.

A kutatási eredmények fontosak. Az ügynökségeknek fontos a saját imázsuk. Vegye figyelembe az ágazat javaslatait. A változás esélyei jobbak, ha az intézkedéseket nemcsak bevezetik, hanem az ágazat maga fejleszti ki azokat. Támogassa az ágazat azon szereplőit, akik elkötelezettek a diszkrimináció ellen, például kérje fel őket szakértőnek az érdekeltek egyéb eseményeire, cserében felajánlva, hogy műhelyfoglalkozást tart munkatársaik számára stb.

Az egyéni ügynökök rasszista magatartást mutatnak, és nem törődnek a figyelemfelkeltő erőfeszítésekkel.

Ismételje meg a tesztelést a szereplők beazonosítása és a bírósági eljárások bizonyítékainak bemutatása érdekében.

A regionális/nemzeti jogszabályok korlátozzák a település lehetőségeit a cselekvésre.

Az egyik megvalósítható intézkedés, hogy az ingatlantulajdonosokat arra kötelezik, hogy az ingatlan árát a hirdetésben tüntessék fel, és ennek elmaradása közigazgatási bírság kiszabását vonhassa maga után.

A gazdasági érdekek és az ügyfélorientáció (például a tulajdonos azon igényének való megfelelés, hogy csak „hazai” bérlőket keresnek) erősebbek, mint az antidiszkrimináció iránti elköteleződés.

Az oklevél oly mértékű promotálása, hogy az hatással legyen a vállalati imázsra és felismerhetőségre a piacon.

→ DISZKRIMINÁCIÓMENTES LAKÁSPOLITIKAI JOGALKOTÁS

A jogszabály meghatározza, hogy milyen mértékű nyomást lehet gyakorolni az ingatlanügynökre annak érdekében, hogy ne diszkrimináljanak. Ha nincs lehetőség a megkülönböztetést alkalmazó ingatlanügynök felelőssége vonására, érdemes a nyilvánosság erejét használni a cég elítélésére.

Ha az antidiszkriminációs törvény regionális vagy nemzeti szinten érvényesül, a településnek nincs ráhatása a lakhatási szektorban a rasszista magatartás jogi felelősségre vonására. Kormányzati szinten lobbizzon a kiterjedtebb hatáskörökért. Használja a tesztelésből és a figyelemfelkeltő intézkedésekből nyert bizonyítékokat. Példaként mutassa be települését.

Az antidiszkriminációs hivatal is szembesítheti és felelősségre vonhatja az ingatlanügynökségeket a diszkrimináció miatt. Az antidiszkriminációs hivatal felléphet, ha jogilag nem megalapozotta per és/vagy ha az áldozat inkább a bíróságon kívüli megoldást részesíti előnyben.

→ A DISZKRIMINÁCIÓ ÁLDOZATAINAK MEGSEGÍTÉSE

A hátrányos megkülönböztetés áldozatainak támogatására irányuló kezdeményezéseken kívül az interjúalanyok jó tapasztalatokat osztottak meg az úgynevezett buddy projecttel kapcsolatban. Ez olyan emberek támogatásáról szól, akiknek különösen nehéz eladniuk magukat az ingatlanügynököknek vagy a tulajdonosoknak. Ezek az emberek többségében azon csoportok tagjai, akik különösen ki vannak szolgáltatva a megkülönböztetésnek a lakhatáshoz való hozzáférésben (például a felügyelet nélkül élő 18 év alatti fiatalok, a korábban fogvatartottak, a szociális hálótól függő emberek, a hátrányos helyzetű etnikumok tagjai). Felhasználhatják az egyéni coachingot és a képzési interjúkat annak érdekében, hogy magabiztosságot szerezzenek.

Az interjúalanyok jó tapasztalatokat mutattak be olyan innovatív online platformokkal és projektekkel kapcsolatban, amelyek összehozzák a bérbeadókat a bérletet keresőkkel.

Minden lakos valakinek a szomszédja/barátja/kollégája, ezért potenciálisan tanú lehet a megkülönböztetésnek a lakhatásban. Támogassa a helyi antidiszkriminációs irodákat, amelyek tájékoztatást nyújtanak az antidiszkriminációval kapcsolatos jogszabályokról, támogatási lehetőségekről és felajánlásokról. Támogassa egy antidiszkriminációs hivatal létrehozását, amely beavatkozhat és közvetíthet a körzeti konfliktusok során (lásd a 6. fejezetet további információkért).

KIHÍVÁSOK

A projektek a finanszírozási időszak végén megszűnnek.

MEGOLDÁSI JAVASLATOK

Próbálja nyomon követni legalább egy csereprogram keretében a terepmunkás kollégák körében, hogy mely kezdeményezés volt sikeres, és melyik nem.



→ AZ ALAPVETŐ INFRASTRUKTÚRA LÉTESÍTÉSE ÉS A SZEGREGÁCIÓ ELLENSÚLYOZÁSA

Ez a szakasz a nélkülöző vagy hátrányos helyzetű településrészek strukturális fejlődéséről, ezen belül részletesebben az alábbiakról szól: megfelelő lakáskezelés, szolgáltatások, létesítmények és az infrastruktúra elérhetősége, megfizethetősége, az oktatásra, a munkahelyre és a szabadidőre vonatkozó lehetőségek (megfelelő lakhatási jog követelményei, 11. cikk, CESCR).

A javasolt megközelítés ötvözi az infrastrukturális fejlesztést a szociális munkával. Az irányelv célja a marginalizált csoportok szegregált területei kialakulásának elkerülése/megakadályozása. A programot kerületi szinten végzik, célja az életkörülmények javítása, valamint a társadalmi integráció és az aktív polgárság erősítése. Ezért a megközelítés kulcsfontosságú eleme az összes kerület (marginalizált és nem marginalizált) lakosának bevonása a kezdetektől. A tapasztalattal bíró települések hangsúlyozzák a szociális munka és a mediálás mint kiegészítő intézkedések fontosságát. A kerület lakosságával való bizalmi kapcsolat kialakításában – ami a siker egyik lényeges tényezője – fontos szereplők a szociális munkások.

Korlátozások

A körzeti programot egy bizonyos kerületre/körzetre kell korlátozni, hogy a sajátos igényeket képes legyen kielégíteni.

TERVEZÉS ÉS AZ ÉRDEKELTEK BEVONÁSA

14

Tervezés, az érintett szereplők bevonása

- Releváns helyi szervezeti egységek és adminisztrációs körzet a település nagyságától és hatáskörétől függően.
- Releváns közintézmények: ajánlott a helyi érdekeltek bevonása, mivel közvetlen napi kapcsolatot tartanak fenn a kerületi lakosokkal, így ismerik helyzetüket és igényeiket. Az iskolák érdekelt felek, mivel a közösségben tiszteletben tartják őket, és közvetíthetnek az önkormányzat és a lakosság között. A sikeres társadalmi beilleszkedési politikák kezdettől fogva bevonják az iskolákat, mivel jó ötleteik vannak, és a gyerekek fontos kapcsolódási pontot jelentenek a szülőkhöz.
- Az infrastrukturális fejlesztések tekintetében ajánlott a helyszíni szolgáltatók bevonása, ilyenek lehetnek például a nyilvános létesítményeket, a nyilvános toaletteket/zuhanyzókat működtető szolgáltatók. A szociális munkásokat és a körzeti szociális szolgáltatásokat a kezdetektől integrálni kell.
- Etnikai kisebbségek képviselői. Ha a program az etnikai szegregáció csökkentését is célozza, akkor döntő fontosságú az etnikai kisebbségek képviselőinek bevonása a tervezésbe. A helyi lakosok nemcsak alanyai, de aktív résztvevői is legyenek az intézkedéseknek.
- A társadalmi integrációhoz és a településtervezéshez értő külső szakemberek, továbbá a körzetben dolgozó művészek, akik segítenek a településtervezőknek megérteni a kerület szellemét.

15

Végezze el az igények felmérését

Az igényfelmérés segíti a lakosság elképzeléseinek és aggodalmainak összegyűjtését és összegzését annak érdekében, hogy olyan irányelvet alakítson ki, amely valóban szükséges és eredményre vezethet. A célcsoport-orientált tervezés elősegíti a lakosság elfogadását és növeli részvételét.

Javasolt módszerek az igények felméréséhez:

- Kerekasztal-beszélgetések a fent említett érdekelt és érintett szereplőkkel a lakhatással kapcsolatos helyi problémák azonosítása és megvitatása céljából (például elhagyatott épületek, állami infrastruktúra hiánya, energiaellátással kapcsolatos problémák, nem biztonságos helyek stb.).
- A körzet/terület feltérképezése a problémás témákkal kapcsolatban (például olyan helyek azonosítása, amelyek nem tekinthetők biztonságosnak).
- Az érintett körzet lakosságának felmérése.
- Adatgyűjtés olyan szervezetektől, civil szervezetektől, amelyek kapcsolatban állnak az adott területen élő emberekkel.

Tipp: Ha az igényfelmérés eredménye túl sok problémát jelez, először vizsgálja meg a legfontosabb kérdéseket, és fókuszáljon azokra. A sikeres tervezésnek az érintett körzet igényeinek szigorú értékelésén kell alapulnia, és akár két évig is eltarthat. A sikeres végrehajtáshoz elengedhetetlen a folyamatos újraértékelés és a szükségletekhez igazodó módosítás.

16

Menedzsmentcsoport felállítása

Lobbizás az önkormányzati határozatért

A menedzsmentcsoportot érdemes helyi önkormányzati határozattal felállítani. Ez nagyobb hátsókat biztosít a csapatnak, ezzel sok konfliktust tesz elkerülhetővé.

Határozza meg a feladatokat és jelölje ki a tagokat.

A csoport elnökének feladata a lakosokkal való kapcsolattartás, munkacsoportok szervezése, a közmunka koordinálása és a konfliktusok kezelése.

Nevezzen ki egy koordinátort. A felügyelet és a végrehajtás monitorozása alapvető feladatok. A csoportba olyan hivatalnokokat érdemes bevonni, akik tapasztalattal rendelkeznek projektmenedzsment és területfejlesztés terén.

Jelölje ki az operatív munkatársakat.

Ideális esetben minden egyes tevékenységhez – az igényfelmérés megállapításaitól függően – kell egy felelős. Ez a személy felel az eljárásokért, a határidők betartásáért és a megvalósításért. A munkatársakat a menedzsmentcsoport felügyeli és támogatja.

KIHÍVÁSOK

MEGOLDÁSI JAVASLATOK

Az adminisztratív és bürokratikus eljárások következtében felmerülő kihívások:

Az irányelvek költséghatékonyságát nehéz bizonyítani, mivel az eredmények néha nem szembetűnők.

Javítsa a belső kommunikációt és az átláthatóságot. Használjon közzgazdasági költség-haszon modellt, amely magában foglalja a megelőzés előnyeire vonatkozó számításokat. Meg kell határozni a célokat és átláthatóvá tenni az eredményeket.

A különböző hatóságok közötti problémás kapcsolatok és konfliktusok befolyásolják a koncepció kidolgozásának folyamatát.

Olyan menedzsment/igazgatót nevezzen ki, aki megfelelő közigazgatási ismeretekkel és jó tárgyalási/közvetítési készségekkel bír.

KIHÍVÁSOK

MEGOLDÁSI JAVASLATOK

Számos partner és érdekelt különböző kommunikációs módszereket és technikai megoldásokat használ.

A koordinátor meghatározza a projekten belül a kommunikációra és a konfliktusrendezésre vonatkozó szabályokat.

A kedvezményezettek sajátosságai miatt felmerülő kihívások:

Magas mobilitási arány a kérdéses körzetben

Tudatosítsa a politikusokban, hogy a migráció nem új jelenség. Az ügynevezett bevándorlók gyakran régóta kötődnek az országhoz, és a helyi hatóságoknak lehetőséget kell biztosítaniuk.

Politikai és stratégiai érdekek által támasztott kihívások:

A bevándorlási politikát megbénítja a politikai konszenzus elvesztésének féltelme. Politikai szempontból egyensúlyt kell találni a nemzeti kultúra megőrzésének és a különböző kultúrák tiszteletben tartásának kívánalma között, hogy előmozdítsák az együttélést és az egységet a területeken.

A politika korlátozott hatásköre miatt felmerülő kihívások:

Egy bizonyos terület bevonása a körzeti politikába mindig a külső területek kizárásával jár. Ez feszültséget és irigységet okozhat.

Ha lehetséges, foglalja bele a külső területet, lehetővé téve a szomszédos kerületek lakosai számára, hogy igénybe vehessék a szolgáltatásokat/infrastruktúrát (például közösségi épületek, gyermekek sportfoglalkozása). Fontolja meg a nyomkövetési projekteket ezen a területen.

A KONCEPCIÓ FEJLESZTÉSE

17

A célok és a konkrét intézkedések meghatározása

Az ilyen típusú irányelvek csak akkor hasznosak, ha a területen már jelen lévő kedvezményezettek és szociális munkások a kezdetektől fogva érintettek. A körzeti irányelvek hatáskörükben különböznek: kiterjedhetnek az egész körzetre, külvárosi területekre vagy csak egyes lakóövezetekre.

A célkitűzéseket az igényfelmérés megállapításai alapján kell meghatározni (lásd fent). A célok eléréséhez konkrét intézkedéseket kell megfogalmazni a helyi hatáskörök keretén belül.

Az igényfelmérés során létrehozott célcsoporttal való kapcsolatfelvételt használhatja a koncepcióterv minden elemének megvitatására. A részvételen alapuló megközelítés és az igényalapú fejlesztések nagyon fontosak ezen intézkedések elfogadásához. Vegye figyelembe a kapcsolódó kérdéseket, például a munkanélküliséget, a vállalkozásokat és az iskolákat. Nem fenntartható a lakásépítési infrastruktúra javítása, ha a lakosok nem tudják fizetni a bérleti díjat.

KONCEPCIÓ

Alapvető infrastrukturális kérdések:

Célkitűzés: az alapvető egészségügyi/energetikai infrastruktúra biztosítása minden lakos számára, például a következő intézkedések keretében:

- a terület összes közösségi lakásában megfelelő szaniter létesítése (a lakás megfizethetőségét szem előtt tartva);
- megfelelő energiaellátási és fűtési rendszer biztosítása;
- információs workshopok a lakók számára, például a penészgomba kiirtására, a hatékony fűtésre stb.

Fizikai-környezeti problémák:

Célkitűzés: ösztönözni a lakosságot a társadalmi beilleszkedés elősegítésére és előmozdítására, a fenntartható helyi mobilitás támogatására az alábbi eszközökkel:

- létesítsen több zöld területet és szabadidős teret;
- hozzon létre azonosító elemeket a területen a helybéliek és a bevándorlók számára egyaránt;
- a terület felújítása és korszerűsítése;
- a hatékony tömegközlekedés újragondolása;
- a biztonság növelése érdekében hozott intézkedések (gyalogosok védelme, jobb közvilágítás stb.).

Szociokulturális kérdések:

Célkitűzés: a terület képének javítása és a terület helyi kulturális tevékenységekkel történő népszerűsítése a következő eszközökkel:

- aktív polgárság ösztönzése,
- a hatékony közszolgáltatások aktivizálása,
- a szociálisan kiszolgáltatott csoportok integrációjának javítása,
- a terület negatív megítélésének (rossz hírnevének) megváltoztatása,
- közösségi csatornák létrehozása,
- kulturális kezdeményezések széles körének kialakítása a területben (hagyományos és innovatív színház, tánc, mozi).

Gazdasági és foglalkoztatási kérdések:

Célkitűzés: a munkalehetőségek előmozdítása, a beruházások fenntartása és a terület versenyképességének növelése a következő eszközökkel:

- kis- és középvállalkozások beruházásainak támogatása,
- a térség gazdasági infrastruktúrájának javítása,
- a helyi vállalkozók közötti együttműködés erősítése a marketingtevékenységek terén,

- a foglalkoztatás szintjének fenntartása,
- az iskolai lemorzsolódás csökkentése,
- a bevándorlók képességeinek erősítése és értékelése,
- coachingszolgáltatás nyújtása vállalkozói projektek fejlesztéséhez, valamint gazdasági ösztönzők a területben már meglévő vagy újonnan létrehozott mikrovállalkozások számára.

Etnikai deszegregáció:

Célkitűzés: azon etnikai kisebbségek társadalmi beilleszkedésének elősegítése, akiket a szegregáció és a gettósodás érint, a következő módokon:

- oktatás: tankötelezettség; indítson szakképzést a munkaügyi hivatal együttműködésével;
- foglalkoztatás ösztönzése a munkaerőpiaci integrációhoz: hathónapos finanszírozás, a munkáltatók kötelesek hat hónapig alkalmazni a munkavállalókat;
- mobilitási program: támogatja az emberek integrált lakóterületekre való elköltözését. E mobilitási programok fontos előfeltétele az integrált lakóterületek lakóinak bevonása ezen intézkedésekbe az elfogadás elősegítése érdekében. A mobilitási programokat szociális munkával és mediálással kell kiegészíteni.

Az építési intézkedések megtervezésekor mindig vegye figyelembe az alábbi szempontokat, kérdéseket: Ki fogja használni? Mikor? Hogyan és miért? Akadálymentes?

A lakhatás marginalizációjával gyakran összefüggő társadalmi és gazdasági megfosztottságot illetően döntő fontosságú az infrastrukturális intézkedések és a szociális szolgáltatások összekapcsolása. Ezen szolgáltatások célja az, hogy áthidalják a marginalizált körzetek lakosainak a nehézségeit, mint például a rendes helyi szolgáltatásokhoz való hozzáférés és az alapvető szükségletek és jogok gyakorlása. A célterület körülményeitől függően ez magában foglalhatja a következőket:

- mobil orvosok és egészségügyi dolgozók, akik ingyenes egészségügyi vizsgálatokat vállalnak és információt nyújtanak a betegségek megelőzéséről és az egészséges életmódról;
- gyermekgondozás és idősgondozás;
- szakképzés alacsony képzettségű felnőttek számára;
- ifjúsági munka;
- közösségi munka, például közösségi ház, ifjúsági központ biztosítása stb.

Vitassa meg minden érdekelt féllel, hogy a helyi lakosok hogyan vehetnek részt az infrastrukturális intézkedések végrehajtásában oly módon, amely növeli értékeiket és növeli kompetenciáikat. Például kombinálják a hátrányos helyzetű helyi fiatalok szakképzési lehetőségének helyt adó épület felújítását, kombinálják a villamosenergia-hálózatok fejlesztését/javítását, és nyújtsanak tájékoztatást arról, hogyan kell egy villamos-fogyasztásmérőt használni az energiaköltség megfigyelésére.

A konkrét intézkedések megtervezésekor vegye figyelembe, hogy az átfogó célkitűzés a társadalmi befogadás és a társadalmi kohézió elősegítése a kiválasztott terület rehabilitációja/felújítása révén.

Tipp: Az iskolák jelentősége a körzeti fejlesztési munkában: a lakossághoz való hozzáférés megkönnyítése érdekében ajánlatos bevonni a kerületben található valamennyi iskolát. Az iskolák a lakosság elérésének fontos terei (a tanárokhoz, a tanulókhöz és a szüleikhez való hozzáférés révén). Érdemes felkérni az iskolákat, hogy vegyenek részt a koncepció kidolgozásában és az ötletelésben. A részvétel történhet például az iskolai projekteken keresztül vagy a szakpolitikai tevékenységeknek a tanítási programokba való beépítésével.

GYAKORLAT

18

Nyisson könnyen elérhető irodát

Nyisson irodát a kiválasztott kerület/körzet szívében, ahol a menedzsment dolgozik. Ez megteremt a közelséget, és lehetővé teszi, hogy a projekt valamennyi szereplője és a helyi lakosság együttműködjön.

A tapasztalt települések bizalomépítő intézkedéseket javasolnak az iroda működtetéséhez. A projektiroda várhatóan hosszabb nyitvatartási időre számíthat, mint a városháza irodái. Nincs szükség időpontegyeztetésre vagy hivatalos találkozók szervezésére a hatóságokkal. Ez bizalmat teremt.

Tipp: Szervezzen nyitó rendezvényt. Fontos, hogy a polgármester beszédet tartson.

A lehető legtöbb csoportot vonja be a kezdeményezésbe a helyi lakosság köréből. Érje el azokat, akiket még nem értek el az önkormányzati jóléti szolgáltatásokon (családi szolgáltatások, idősgondozás, közösségépítés és szociális munka) és más csatornákon keresztül.

KIHÍVÁSOK

A sajtó túlzott figyelme és elismerése kockázatot jelenthet a működésre nézve: a sajtó hozzájárulhat a negatív vélemények kialakulásához és a haraghoz.

MEGOLDÁSI JAVASLATOK

Fektessen be a jó PR- és médiakommunikációba. Gondolkodjon ezeken a kérdéseken és az irányelvről alkotott képen, és beszélje át a menedzsment-csapattal.



NAPI MUNKA

19

Megfelelő kommunikáció és koordináció biztosítása

A rendszeres napi e-mailes koordináció és a heti személyes csoportos találkozók nagyon hatékonyak. A résztvevőknek a napi munka során felmerülő problémákat és kérdéseket kell megvitatniuk. A napi szintű együttműködést a menedzsment vagy a kisebb körzetekben egyetlen személy biztosítja, e tekintetben azonban egyértelmű és beazonosítható felelősséget kell vállalni.

20

Folyamatos kommunikáció biztosítása a kedvezményezettekkel és a partnerekkel

Csak a folyamatos együttműködés és a kedvezményezettek bevonása teremt bizalmat a projektek megvalósítói és a kedvezményezettek között, és így lehet sikeres a megvalósítás. Bízva a szociális munkásokra a kedvezményezettekkel való kommunikációt és a kedvezményezettek rendszeres találkozóinak megszervezését.

KIHÍVÁSOK

MEGOLDÁSI JAVASLATOK

Az adminisztratív és bürokratikus eljárások következtében felmerülő kihívások:

A lakosság előítéletes a közigazgatással kapcsolatban (bürokrácia, elhúzó-dó folyamatok).

Próbáljon a lehető legrugalmasabb lenni és készen állni a lakossággal való együttműködésre (még a nyitvatartási időn túl is).

A kedvezményezettek sajátosságai miatt felmerülő kihívások:

Vandalizmus vagy közterület rongálása.

Tudatosságnövelő és szankcionáló intézkedések (a károkozónak meg kell térítenie az okozott károkat).

KIHÍVÁSOK

A lakosság ellenérzése és ellenállása.

A kedvezményezetteknek alkalmazkodniuk kell az intézkedésekhez: például ha az elszegényedett régiókban lévő házakat felújítják, vagy a gyerekeknek meg kell szokniuk a vécét és zuhanyzót és azt, hogy elegendő hely van ahhoz, hogy külön szobában aludjanak.

(Infra-)strukturális kihívások:

Korlátozott erőforrások, túlórák, alulfinanszírozottság.

MEGOLDÁSI JAVASLATOK

Hozzon létre mediációs találkozókat, hogy megmagyarázza a helyi lakosoknak az adott helyzet összetettségét, segítsen nekik megérteni az ellentétes érdekeket.

A lakosság negatív reakcióit elvben mérsékli a település átlátható kommunikációja, ezért hozzon létre egy panaszos forródrótot.

A szociális munka és a pszichoszociális folyamat támogatása elengedhetetlen. Minden felújítást és változást közölni kell a lakókkal. Jelöljön ki egy olyan csapatot, amely kizárólag az áttelepítés megszervezéséért és végrehajtásáért felelős (így nincs szükség szociális munka igénybevételére).

Motiválja a lakosságot az önkéntes részvételre, de a részvétel nem helyettesítheti a közfeladatok ellátására irányuló politikai felelősséget (például kerékpárút-építés).

Ne számítson a lakosok részvételére.

UTÁNKÖVETÉS

Ha az irányelv végrehajtását az EU vagy egy másik adományozó finanszírozza, úgy a későbbi, nagyobb módosításokkal kapcsolatban korlátozottak a lehetőségek. Nem lehet a célokon vagy a tevékenységeken változtatni, de a modus operandi módosítható. Ez azért nagyon fontos, mert a körzeti programok sokrétűek, sok résztvevővel és projektelemmel. Előfordulhat, hogy megoldásokat kell találni hirtelen felmerülő, váratlan problémákra. Az érintettek a következő tanulságokról számoltak be:

- Beszélgessen az állampolgárokkal.
- Átláthatóság biztosítása minden érdekelt fél számára.
- Ne határozzon meg túlságosan rövid határidőt a koncepció megvalósítására (öt év reálisnak számít).

A SIKER FŐ TÉNYEZŐI

- A befogadó körzeti irányelvek fokozzák az átláthatóságot a különböző igazgatási szinteken. Ez a stratégia lehetővé teszi azon igazgatási szektorok együttműködését, amelyek hagyományosan nem működnek együtt.
- Szakértelem és tapasztalat a konceptualizációban és a menedzsmentben (projektmenedzsment és finanszírozásmenedzsment).
- A szóban forgó terület és az érdekelt felek közötti dinamika ismerete (szociális munkások, jóléti szolgálat).
- Szociális munka a kiválasztott területen és részvétel a program tevékenységeiben.
- Elegendő idő a fejlesztésre és megvalósításra: öt–hét év reális (két év az előkészítéshez, két-három év a megvalósításhoz, egy-két év az utánkövetéshez).
- Az utánkövetés fontos, ezen irányelveket máshogy kell kezelni, mint egy járdafelújítási munkát, amelyet a felújítás után ott lehet hagyni.
- Legyenek képesek meghallgatni a területen élők valós igényeit, és figyelmen kívül hagyni a külvárosi területek negatív előítéleteit vagy elbeszéléseit.

→ A siker fő tényezői
Hatás és kimenetel

- Őszinte és átlátható kapcsolat a lakossággal.
- A lakosság (beleértve a gyermekeket és serdülőket) bevonása a kezdetektől.
- Bevándorló-, etnikai, marginalizált közösségek bevonása.
- Állandó kommunikáció és együttműködés.
- Külső intézmények és szereplők bevonása, például vállalkozások (üzlettulajdonosok, egyesületek).
- Támogató polgármester (magas szintű politikus), aki kiáll a program mellett.
- A politika által elért pozitív eredmények hosszú távon fenntarthatók az önkormányzat és a lakosok között aláírt menedzsmentpaktumok révén.

HATÁS ÉS KIMENETEL

Az érintettek a program teljesítményének mérésére több mutatót is említettek:

- Azon személyek száma, akik hozzáférést nyertek a szolgáltatásokhoz (az elfogadásra utal).
- A részt vevő lakosok száma (aránya).
- A gyermekek részvételének szintje, különösen azért, mert megértették a közjavak (ebben az esetben a közpark) tervezésének, megvalósításának és fenntartásának bonyolultságát és nehézségeit.
- Újonnan alapított létesítmények száma a körzetben (például művészeti galéria).
- A program keretében létrehozott létesítmények használata.
- Az önkéntes munka szintje a létesítmények fenntartásához (szemétgyűjtés, öntözés).
- Láthatóság és a kerületre irányuló nemzetközi figyelem (a médiában).
- A település megítélése (médiajelentések).
- Hosszú távú eredménymutató: a turizmus fejlesztése a vendégéjszakák számán keresztül.

FORRÁSOK ÉS PÉLDÁK

Graz (AT): Közösségi Mediációs Szolgálat

Graz Város Békehivatala működteti a Közösségi Mediációs Szolgálatot, amely szakmailag támogatja és segíti a lakótelepek lakóit abban, hogy megoldásokat találjanak a szomszédok között felmerülő vitás kérdésekben. Az ilyen mediált viták célja a vita kölcsönösen kielégítő rendezése. A tényleges eredményeket és lépéseket írásos megállapodás tartalmazza. A megállapodás az egymásnak ellentmondó felek önkéntes nyilatkozata, amely aktívan elősegíti a helyzet javulását. <http://www.friedensbuero-graz.at/cms/angebote/gute-nachbarschaft/#c460>

Pécs (HU): Deszegregáció a településen: a városban lényeges számú roma közösség él, akik közül sokan különböző szegregált területeken laknak. A Pécs és az Egyesült Nemzetek Fejlesztési Programja (UNDP) közötti együttműködés 2011-ben kezdődött. Az egyik legfontosabb célkitűzés a szegregáltan élő családok konkrét, hosszú távú és fenntartható megoldásainak feltárása volt, kiegészítve az önkormányzat e téren tett erőfeszítéseivel. A legjelentősebb akadály az, hogy a rendkívüli mélyszegénységben és kirekesztettségben élő családoknak gazdaságos megoldást kell találniuk, mivel máskülönben adósságcsapdába kerülnek.

Turin (IT): Urban Barriera – városi fejlesztési program (Uni Padova)

Az Urban Barriera egy városfejlesztési program, amely Torino északi részén, egy történelmi negyed, a Barriera di Milano területének általános fejlesztését célozta meg. Ez a program olyan eseményeket és kezdeményezéseket prognosztizál, amelyek elősegítik a társadalmi beilleszkedést és az aktív állampolgárságot az általánosabb újjáépítés és a városi közös élet megújulása keretében. Az Urban Barriera négy beavatkozási területen cselekszik: fizikai-környezeti, gazdasági-foglalkoztatási, társadalmi-kulturális és egy erős kommunikációs tevékenység és társadalmi támogatás révén.

<http://www.comune.torino.it/urbanbarriera/>

<http://www.comune.torino.it/urbanbarriera/en/>

