

A MARGINALIZÁLT CSOPORTOK SZÁMÁRA NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK JAVÍTÁSA

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

A MARGINALIZÁLT CSOPORTOK SZÁMÁRA NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK JAVÍTÁSA

A TELEPÜLÉS AZ ALÁBBI FUNKCIÓKBAN JELENIK MEG:

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

AZ ECCAR TÍZPONTOS AKCIÓTERVE:

- 1 Éberén 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)

A MARGINALIZÁLT CSOPORTOK SZÁMÁRA NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK JAVÍTÁSA

MIÉRT FONTOS? 10

ALAPÍTÁS 11

TERVEZÉS ÉS AZ ÉRDEKELTEK BEVONÁSA 11

A támogatás biztosítása	11
Alapcsapat kijelölése	11
Az önkormányzat valamennyi részlegének bevonása	11
A célcsoport tagjainak bevonása	11

A KONCEPCIÓ ELŐKÉSZÍTÉSE 12

Készítsen tanulmányt/szükséglet felmérést	12
Kérje a célcsoport tagjainak segítségét a koncepció kidolgozásában	12
Önkéntesek motiválása	13
A célok és a megközelítés meghatározása	13
Munkatársak és költségvetés	13

GYAKORLAT 16

Központi szolgáltatási hely megtalálása	16
Az önkéntes szolgálatok infrastruktúrájának felépítése	16
A nyitvatartási idő és az önkéntes szolgáltatások elérhetősége	16
Ügyfélkapcsolatok és a célcsoport elérése	16

FENNTARTHATÓSÁG 17

Biztosítsa a szolgáltatást önkormányzati határozattal	17
A marginalizált népességű települések hálózatának létrehozása	17
Együttműködés tudósokkal	17

FENNTARTATÓSÁG	19
NAPI MUNKA	19
Együtműködés és koordináció	19
Folyamatosan vonja be a közösséget napi munkába	19
<hr/>	
UTÁNKÖVETÉS	21
<hr/>	
A végrehajtás nyomonkövetése	21
A SIKER FŐ TÉNYEZŐI	21
HATÁS ÉS KIMENETEL	22
FORRÁSOK ÉS PÉLDÁK	23

A MARGINALIZÁLT CSOPORTOK SZÁMÁRA NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK JAVÍTÁSA

Ez a programmodell az önkormányzat szolgáltatásairól szól, azokon a rendes szolgáltatásokon felül, amelyeket az oktatásban, az egészségügyi ellátás és a szociális támogatás terén biztosít. Ezen speciális szolgáltatások célja a marginalizált csoportok rendszeres szolgáltatásokhoz való hozzáféréseinek megkönnyítése. Konkrét példák a coachingiskolák, a korai oktatási programok, a mobil egészségügyi szűrések és a családi segítségnyújtás.

Az alapvetően mindenki számára nyitott szolgáltatások célja az esélyegyenlőség megteremtése. A koncepció nem a személyes jellegzetességekre –mint az etnikum, a nem vagy az életkor –, hanem az igényekre épül. A szolgáltatásokat általában mentori és coachingprogramok kísérik. A modellben a város irányelveinek az az egyik közös vonásuk, hogy eredetileg roma emberek számára hozták létre a szolgáltatásokat. Fogadtatásuk a felhasználók és az önkormányzat körében egyaránt lanya volt. Ám amikor kiterjesztették a célcsoportokat, és nem a csoportalapú, hanem a szükségletalapú megközelítést alkalmazták, sikeresebbé váltak. Az ilyen programok kidolgozása és végrehajtása során a hangsúlyt az esélyegyenlőség és a társadalmi befogadás biztosítására kell tenni.

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 marginalizált csoportok szolgáltatásokhoz való hozzáféréseinek növelése** mint politikai irányelv – az ebben a fejezetben leírtak szerint – az esélyegyenlőség támogatását jelenti, amely megakadályozza az emberi jogokhoz, például az oktatáshoz, a szociális szolgáltatásokhoz vagy az egészségüghöz való hozzáférés korlátozását.

KONTEXTUS

E fejezet anyaga Görögország, Magyarország, Spanyolország, Olaszország, Svájc és Svédország által szolgáltatott információkon alapul. A központi részek egy magyarországi városból (Budaörs) és Agia Varvarából (Görögország) származnak.

A legtöbb városban léteznek fizikailag és/vagy társadalmilag elkülönített területek, csoportok. Az e fejezetben javasolt programok a szegregáció felszámolására hatnak a szolgáltatások elérhetőségének javítása révén. Ezek az átültethető példák abban nyújtanak segítséget, hogyan lehet leküzdeni a hátrányos helyzetű körzetekben a marginalizálódást és a nélkülözést.

MIÉRT FONTOS?

Miért kedvező a helyi önkormányzat számára?

- A kirekesztés és a nélkülözés által okozott társadalmi problémák leküzdése vagy megelőzése (például kábítószer-függőség, erőszak).
- A program képes megoldani azokat a problémákat, feloldani a korlátozott lehetőségeket, amelyekkel a marginalizált csoportok szembesülnek az önkormányzatokban, és amelyeket a rendszer szolgáltatásokon keresztül nem lehet megoldani.
- Bizalmat és szoros kapcsolatot épít ki a helyi lakosok és az önkormányzat között.
- A program holisztikus megközelítést alkalmaz, alapja az egyenlőség, az állampolgárság és az integráció – a képviselő az egyenlő jogokról és lehetőségekről szól.
- A programot speciális igények kielégítésére tervezték, nem felhasználóinak stigmatizálását vagy a társadalmilag megteremtett különbségek fenntartását célozza.

Különös tekintettel a coachingiskolákra:

- Megakadályozza a hátrányos helyzetű fiatalok deviáns magatartását, például a kábítószerrel való visszaélést, erőszakot vagy lemorzsolódást.
- A jól képzett lakosok nagyobb valószínűséggel vesznek részt a település életében, sikeresebbek az életben, és könnyebben alkalmazhatók.

Milyen előnyökben részesül a célcsoport?

- Tudják, hogy felkereshetik az önkormányzatot kéréseikkel, tudják, hogy az önkormányzat részét képezik, még ha egy marginalizált csoport tagjai is.
- Átélik a közösségben való részvételt, amely megakadályozza a devianciát és a bűnözést.
- Támogatást kapnak az oktatásban való részvételhez, és aktív állampolgársággal kapcsolatos képzésben részesülnek.

Különös tekintettel a coachingiskolákra:

- Lehetővé válik a fejlődés, a tehetséggondozás egyedülálló módon valósul meg.
- E szolgáltatások előmozdítják a toleranciát, küzdenek a diszkrimináció és a marginalizált és nem marginalizált emberek közötti előítéletek ellen.
- A gyengébb nyelvi készségekkel rendelkező, szegmentált csoportok gyorsabban elsajátíthatják a helyi nyelvet.

KORLÁTOK

Egy helyzet megváltoztatásához idő kell: ne várjon gyors változásokat és gyors hatást. Különösen az oktatási és foglalkoztatási intézkedések ütköznek nehézségekbe, mivel a többségi lakosság ellenállása és előítéletei megakadályozzák az integrációt ezeken a területeken. A környezeti tényezők, például a gazdasági válság, a szélsőséges nézetek és a szegregációs irányelvek Európa-szerte megfigyelhető növekedése gátolja a sikereket. Mivel a válságok megszorító intézkedésekhez vezetnek, a marginalizált csoportok gazdasági integrációja még nehezebbé válik.

ALAPÍTÁS

TERVEZÉS; ÉRINTETTEK BEVONÁSA

1

Támogatás biztosítása

Szükség van a település polgármesterének és a településvezetésnek a támogatására a marginalizált csoportok speciális szolgáltatásainak fejlesztéséhez és végrehajtásához. Ez a fő előfeltétele a szükséges költségvetés biztosításának és a marginalizált településen való elfogadásának.

2

Alapcsapat kijelölése

Ennek a csapatnak a feladata a fejlesztés irányítása és koordinálása, a végrehajtás és dokumentáció. Érdeemes a marginalizált csoportot jól ismerő, már helyi alkalmazásban álló munkatársat vagy külsőket felvenni erre a feladatra. Javasoljuk, hogy a csapat legalább négy főből álljon.

3

Az önkormányzat valamennyi részlegének bevonása

Az integráció általános szempont, még akkor is, ha a téma formálisan egy adott egységhez van rendelve, így minden részleget be kell vonni. Valamennyi osztályon együttműködésre és közös megközelítésre van szükség. A közvetlenül nem érintett szekciókat tájékoztatni kell: fel kell készülniük arra, hogy átmenetileg ad hoc és feladatorientált módon vegyenek részt. Ilyen ideiglenes, közvetlen beavatkozások például a következők: az ingatlanok műszaki ellenőrzésére szolgáló technikai egység, amelyet a program, a pénzügyekért felelős iroda vagy a polgármesteri hivatal protokolleseményeihez használnak.

4

A célcsoport tagjainak bevonása

A program sikerének érdekében elengedhetetlen, hogy bevonják a célcsoportokat a program kidolgozásába.

Tipp: A célcsoportok képviselőit (például civil szervezeteket) ne csak külső tanácsadóként vegyék fel, hanem rendes tagokként alkalmazzák őket. Ne kezelje a célcsoportok tagjait nélkülözőként vagy kiszolgáltatott helyzetben lévőként, hanem helyzetük és napi környezetük szakértőjeként, és – nyilvánvalóan – egyenlő polgárként.

A célcsoporthoz hozzáférést biztosító létesítmények: templomok és iskolák, amelyek fontos közvetítő szerepet töltenek be az önkormányzat és a lakosság között. Az oktatás területén a szülők a legfontosabb célcsoport, mivel együttműködésük létfontosságú az intézkedések szempontjából. A családok támogatása elengedhetetlen a program sikeres végrehajtásához. Általánosabban a nyilvánosság is érdekeltnek tekinthető.

KONCEPCIÓ

5

Készítsen tanulmányt/szükségletfelmérést

Egyes városok végeztek szükségletfelmérést, míg mások nem. Ajánljuk egy tanulmány elkészítését, vagy bármely egyéb tudományos módszer alkalmazását, amely bizonyítékokkal támasztja alá a program fejlődését. A program koncepciójának alapjául szolgáló, célcsoportot érintő terepmunka és kérdőívek fontosak az empirikus bizonyítékok és a vonatkozó program elfogadásának szempontjából.

Vizsgálja meg a szükségleteket és a felmerülő igényekre alapozott intézkedések kialakítását. Ismerje meg a helyi igényeket, és folytasson szakmai együttműködést társadalomtudósokkal.

6

Kérje a célcsoport tagjainak segítségét a koncepció kidolgozásában

A célcsoport tagjait nemcsak arra kell felkérni, hogy vegyenek részt az igények felmérésében, hanem arra is, hogy vegyenek részt aktívan a program koncepciójának kidolgozásában. Létesítsen nyílt és őszinte kapcsolatot velük, kezelje őket partnerként. Részvételük már a kezdetektől fogva mélyebb kapcsolatot teremt a szolgáltatók és a szolgáltatást igénybevevők között.

Például szervezzen konferenciákat a marginalizált csoportok vagy etnikai kisebbségek szövetségeseivel együtt, és generáljon vitát a társadalmi kirekesztés okairól és a sajátos problémákról és igényekről. Hívja meg a célcsoport tagjait, a politikusokat és az önkormányzat munkatársait, hogy felmérhessék a település jelenlegi helyzetét.

A részvételnek nem feltétlenül formális szinten kell létrejönnie, de az alapfeltételként rendelkezésre kell állniuk.

7

Önkéntesek motiválása

Javasoljuk az önkéntesek motiválását a szolgáltatások megalapozásához. Fontos, hogy az önkéntesek különböző csoportokba tartozzanak (nemcsak a marginalizált csoportok/célcsoportok tagjai), és hogy az elejétől kezdve ösztönözzék a részvételüket. Az önkéntes segítség növeli az önkéntesek tapasztalatát és szakmai ismereteit. Használja ki a meglévő szabályokat, például a fiatalok kötelező közösségi munkavállalását, vagy más személyes szolgáltatások vagy segítségnyújtás formáit.

Próbáljon kapcsolatba lépni a lakossággal. Ez lehetővé teszi, hogy azonnali tájékoztatást kapjon a meglévő problémákról, és amennyiben lehetséges, megoldja azokat. Például a nyugdíjas tanárok vagy orvosok ideiglenesen segítséget nyújthatnak a tanításban vagy az egészségügyben.

8

A célok és a megközelítés meghatározása

A marginalizálódott csoportoknak különösen nagy szükségük van támogatásra az oktatás/képzések, a képesítések és a munkaerőpiaci integráció területén. Ha a marginalizált csoportok coachingiskolái a koncepció részét képezik, a tényleges tanításra összpontosítsanak, és ne más gondozási vagy szabadidős tevékenységekre. Mindig beszéljék át a diszkrimináció és a rasszizmus kérdését a tanulókkal.

Ajánlottak a politikai és társadalmi részvétel elérését célzó szolgáltatások is. Ez a marginalizált és a nem marginalizált csoportok közötti jó kapcsolat kialakítását is segíti. Az egyik fontos cél az állampolgári kötődés és a közösséghez való tartozás kialakítása.

Ezért olyan szolgáltatásokat hozzon létre, amelyek a marginalizálódott csoportok tagjaiban azt az érzést keltik, hogy ugyanabban a településen élnek, mint az egyenlő bánásmódban részesülő állampolgárok, ugyanazon jogokkal és köteleességekkel rendelkeznek, mint bárki más. A települési önkormányzatoknak be kell bizonyítaniuk, hogy az önkormányzat minden lakosáért ugyanúgy dolgozik, és mindenkit szívesen látnak a városházán, ahol elmondhatja a problémáját. Ezek a részvételi intézkedések igen fontosnak bizonyultak a bizalomépítés terén.

Elengedhetetlen, hogy a szolgáltatásokat a szükségletekre alapozva szervezzük meg, ne pedig társadalmi jellegzetességek, például etnikai vagy vallási hovatartozás vagy akár nem alapján. Például a kizárólag romák számára nyújtott szolgáltatások nem lesznek egyenlők és nem lesznek sikeresek. Kerülni kell az egyes csoportok megbélyegzésével járó szolgáltatások bevezetését.

9

Munkatársak és költségvetés

Minimum két-három fő szociális munkásra, számos önkéntesre és a helyettes polgármesterre van szükség.

Keresse a külső finanszírozás lehetőségét, például európai uniós strukturális alapok.

Az ebben a fejezetben említett coachingiskola 28 000 embert ért el. A munkatársak: egy ügyvezető igazgató (rész munkaidőben), négy-öt előadó, három önkéntes tanár és tizenkét önkéntes, többek között nyugdíjas középiskolai és egyetemi tanár.

Infrastruktúra: szükség van egy közösségi épületre, amelyben három teremben folytatnak oktatást (az egyik adminisztrációs központként is szolgálhat), valamint megfelelő számú számítógépre.

Tipp: A szolgáltatás minden lakos számára álljon rendelkezésre, ne hozzon létre extra szolgáltatásokat csoportok számára. Ellenkező esetben sem a marginalizált, sem a nem marginalizált csoportok nem fogadják el a szolgáltatásokat, főleg a politikusok utasítják majd el. Olyan speciális programok vagy szolgáltatások fejlesztése ajánlott, amelyek egyedi igényekhez igazodnak. Kövesse a szükségletalapú, ne pedig a jellemzők által meghatározott megközelítést a programok kidolgozása során.

KIHÍVÁSOK

MEGOLDÁSI JAVASLATOK

Az érdekeltek hajlandósága a program támogatására.

Hivatkozzon az emberi jogi normákra, mivel azokat elfogadják, és betartásokat kötelezővé teszik a szabályozás minden területén.

Az intézkedést uniós pénzeszközök vagy más alapok felhasználásával fejlesztették ki és hajtották végre. Ha a források megszűnnek, a szolgáltatás folyamatossága veszélybe kerül.

A marginalizált csoportok külön szolgáltatásainak integrálása a központi önkormányzati szolgáltatásokba.

A marginalizált és a nem marginalizált csoportok közötti előítéletek.

A jogokra és kötelezettségekre alapozott polgári nevelés, a marginalizált és a nem marginalizált csoportok tagjainak bevonása.

A marginalizált csoportokon belüli konfliktusok.

Szociális munka és aktív együttműködés minden érdekelt fél bevonásával.

Meg kell győzni azokat, akik külön szolgáltatásokat kértek a kifejezetten marginalizált csoportok számára.

Az önkormányzat valamennyi kezdeményezését minden lakosra kiterjesztette, és bevonta a marginalizált csoportok tagjait és másokat.

KIHÍVÁSOK

A munka láthatóvá tétele oly módon, hogy az embereket ösztönözze a részvételre.

Problémás reakciók: minden új kezdeményezés feszültséget teremt.

MEGOLDÁSI JAVASLATOK

Találja meg a legjobb közreműködőt minden egyes témához, például olyan közszereplők, akiket elismernek, ezáltal be tudnak vonni másokat is.

Fontos jelezni, hogy a speciális szolgáltatások nem versenyeznek a rendes szolgáltatásokkal, inkább kiegészítik azokat.

Tipp: Amennyiben lehetséges, használja ki az önkormányzat meglévő ismereteit és tanulmányait, programjait, önkéntes szolgáltatásainak hálózatát, helyi segítséget stb. A hálózatok kiegészítő vagy plusz szolgáltatásokat nyújtanak a már meglévő szolgáltatásokhoz. Például ha a marginalizált csoportok nem férnek hozzá az egészségügyi szolgáltatásokhoz, az önkormányzat megállapodást köthet a helyi egészségügyi központokkal és kórházakkal, így a hálózatépítés révén konkrét igényt tud felmutatni.

GYAKORLAT

10

Találjon egy központi szolgáltatást nyújtó helyet

Keressen olyan helyet, amelyet központi szolgáltatási pontként lehet használni, ahol a marginalizált csoportok és más csoportok tagjai kérdéseket tehetnek fel és tájékoztatást kaphatnak a helyi szolgáltatásokról, eljárásokról és a jogairól.

Itt érdemes kialakítani az állandó, a menedzsmentért felelős munkatársak munkahelyeit. Meg kell ismertetni őket a célcsoport szükségleteivel és kételyeivel, a célcsoportot pedig tájékoztatni kell jogairól és kötelezettségeiről. Segíteni kell őket abban, hogy megismerjék és megértsék a közszolgáltatásokat. A marginalizált csoportok tagjait különösen hasznos bevonni a munkába a bizalomépítés és speciális szakértelem érdekében.

11

Az önkéntes szolgálatok infrastruktúrájának felépítése

Az önkéntesek számára biztosítson infrastruktúrát, valamint nyújtson adminisztratív és szervezési segítséget. Segítse az orvosokat, akik marginalizált emberek számára nyújtanak ingyenes ellátást, biztosítson gyermekfelügyeletet, amikor a szülők képzéseken vesznek részt. Működjön együtt helyi vállalkozásokkal, és ösztönözze őket a támogatásra (példáula felesleges élelmiszerek felajánlása).

12

A nyitvatartási idő és az önkéntes szolgáltatások elérhetősége

Ha coachingiskoláról vagy mobil egészségügyi szolgáltatásról van szó, tisztázza az önkéntes szakemberek (például tanárok, egészségügyi személyzet) beosztását. Ez a következőképpen működhet: minden önkéntes jelzi, hogy a hét folyamán milyen napokon és időben áll rendelkezésre. Ezt követően a szolgáltatást igénybe vevők (gyermekek, egészségügyi ellátásra szoruló személyek) iratkozzanak fel, hogy mikor és melyik szolgáltatást kívánják igénybe venni.

13

Ügyfélkapcsolatok és a célcsoport elérése

Az operatív személyzet tájékoztassa a kedvezményezetteket az önkormányzat szolgáltatásairól. Az interneten vagy médián keresztül nyújtott írásos információk mellett fontosak a közösségeket közvetlenül megszólító tájékoztatások is: közösségi fesztiválok, egyéb eseményeken is lehet népszerűsíteni a programokat, bemutatni az önkénteseket és a programban résztvevőket.

FENNTARTHATÓSÁG

14

Rendelkezzen önkormányzati határozat a szolgáltatásról

Kérje, hogy a helyi önkormányzat hozzon határozatot az egyes tevékenységekhez kapcsolódó források kifizetéséről. A szolgáltatásokhoz kapcsolódó tevékenységeket meg kell nevezni, de a célcsoportot nem. Ne tegyen különbséget a különböző csoportok között. Győződjön meg arról, hogy a szolgáltatások szerepelnek a költségvetés-tervezetben és a települési önkormányzat programjának tervében. Építse be a programot az önkormányzat rendszeres szolgáltatásaiba. A döntés szövegét a szociális szolgálatok vezetője a többi önkormányzati vezetővel együttműködve írja meg.

15

A marginalizált lakosokat segítő települések hálózatának létrehozása

A marginalizált csoportokat segítő önkormányzatok (nemzeti) hálózata több okból is hasznos lehet. Létre kell hozni egy önkormányzati központot. A marginalizálódott csoportok helyzetének javítása csak fenntartható módon valósulhat meg.

Aktív együttműködésre van szükség az ország különböző pontjain működő etnikai kisebbségekkel és sebezhető csoportokkal, amelyek részt vehetnek a programok kialakításában az országos kiterjesztés érdekében.

Az egyik csoport országos körutat tett, hogy találkozzon a helyi közösségekkel, és megismerje őket. Ez segítette a marginalizált csoportok országos szintű összefogását. Elemzik a társadalmi kirekesztést, ismereteket szereznek, ami tudatosságot teremt, emberi erőforrásokat kínálnak és kapcsolattartó pontokat találnak.

16

Együttműködés tudósokkal

Egy program hosszú távú végrehajtását és folytatását számos tényező határozza meg: fontos a kutatókkal, tudósokkal való együttműködés, akik elemzik és rögzítik a szükségleteket és meghatározzák az irányt. A szakértők tudományos magyarázatot és visszajelzést adnak a politikusok számára, a politikusok pedig mindezt átültethetik a gyakorlatba. A szakemberek és politikusok közti együttműködés az alapja a program továbbfejlesztésének és fenntarthatóságának.

KIHÍVÁSOK

Az intézkedéseket uniós pénzeszközök vagy más alapok felhasználásával fejlesztették ki és hajtották végre. Ha a források elapadnak, a szolgáltatás folytatása veszélybe kerül.

A marginalizált csoportok közötti konfliktusok.

A marginalizált csoportok nem ismerik a hatóságokat és a közszolgáltatásokat.

A célcsoportokat nehéz elérni.

A társadalmi problémák, például a szegénység, a kábítószer, a túlzott televíziózás és internethasználat hatással van a program sikerére, mivel befolyásolja a célcsoport szolgáltatási igényeit.

MEGOLDÁSI JAVASLATOK

A marginalizált csoportok külön szolgáltatásainak integrálása a központi önkormányzati szolgáltatásokba.

Szociális munka és aktív együttműködés minden érdekelt fél bevonásával.

Győzze meg őket arról, hogy az önkormányzati szolgáltatások hasznosak.

Az ajtótól ajtóig járás a legjobb, még akkor is, ha nagy erőfeszítésbe kerül.

Kérje a szociális munkások és szakemberek támogatását az adott területeken.

FENNTARTHATÓSÁG

A program fő elemei bármely önkormányzatnál hasznosíthatók: a részvétel, a nyitottság, a valósághoz alkalmazkodó tervezés, az elfogadás, a források és az erőforrások felhasználása, valamint a világos és reális szemléletmód. Fontos a közös célok, a kommunikációs csatornák és a közös értékek biztosítása.

NAPI MUNKA

17

Együtműködés és koordináció

A program alapvető részei a napi találkozók, az együtműködés és a koordináció. A koordináció és az együtműködés alapozza meg a célok elérését. Néhány városban elegendő volt havonta néhányszor ad hoc találkozókat rendezni. Ez a konkrét intézkedésektől függ.

Ajánlatos az érdekelt feleket az önkormányzati testületi ülésekre meghívni, hogy megbeszéljék az eredményeket. Ez ösztönzi azokat a politikai szereplőket, akik közvetlenül nem vesznek részt a program támogatásában.

18

Folyamatosan vonja be a közösséget a napi munkába

Olyan intézkedéseket hozzon, amelyek erősítik a helyi lakosság bizalmát. Ez folyamatos jelenlétet és kommunikációt igényel, meghallgatva az emberek aggodalmait, igényeit. Még ha van is koncepciója, akkor is szüksége lesz arra, hogy a kedvezményezettek partnerré váljanak. Sokat segít a közösségi eseményeken való részvétel, például pedagógusnapon, fesztiválokon vagy a helyi rádióban és televízióban.

A városok által javasolt további intézkedések:

- Az iskolai lemorzsolódás csökkentése.
Például: műveltségi programok, amelyek részei az oktatásnak. Az iskolákkal való szoros együtműködés, amely magában foglalja a kedvezményezettek bevonását. Az iskolai lemorzsolódás csökkentésére irányuló fontos intézkedés a szülőkkel való – iskolán kívüli – beszélgetések az iskolába járás fontosságával kapcsolatban.
Egy alapítvány által a marginalizált gyermekek számára létrehozott coachingiskola (a normál oktatási rendszer mellett működve) segít megelőzni az iskolából való lemorzsolódást. A helyi iskolák felelősek azért, hogy párhuzamosan fejlődjenek a coachingiskolákkal, fenntartva velük a napi kapcsolatot és biztosítva legitimitásukat. A kapcsolatot rendszeres látogatással, karácsonyi vagy egyéb rendezvények megszervezésével lehet fenntartani.

- A szegénység és a munkanélküliség kezelése
Az önkéntesség és a szociális szolgálat általi beavatkozások új készségek biztosítása érdekében tett intézkedések. Legyen realista, ismerje el és fontolja meg a munkáltatók előítéleteit, amelyeket le kell győzni.
- Tanácsadási támogatás
Családoknak (minden lakosnak) nyújtott tanácsadás, egyértelmű fejlesztési célokkal, ideértve az egészségmegőrzésre és a betegségek megelőzésére, az orvosi vizsgálatokra és tesztekre, a gyermekek megelőző vizsgálataira, a polgári védelemre és az egyéni támogatásra irányuló kezdeményezéseket.
- A művészetek infrastruktúrájának fejlesztése
Támogassa a kulturális eseményeket, a művészeti egyesületek alapítását, a fesztiválokat és azokat a rendezvényeket, amelyek az etnikai kisebbségek kultúrájával foglalkoznak. Érdeemes mozgósítani azokat a közösségből érkező embereket, akik valamit kínálnak.

UTÁNKÖVETÉS

A végrehajtás nyomonkövetése

Napi rendszerességgel értékelje a programot találkozókon és reflexív értékelési módszereken keresztül; évente formálisan, az összes kijelölt hatóság (az önkormányzat különböző részlegei) kapcsolattartása alapján. A program formálható. Például: a körülmények egy idő után változhatnak, és a prioritásokat ennek megfelelően módosítani kell. Fontos, hogy mindig rugalmas maradjon, és semmit se vegyen magától értetődőnek. A lakosok igényei változhatnak az integráció keretein belül. Legyen az éves jelentés része a monitoring. A következő éves terv megtervezésekor módosításokra lesz szükség.

A SIKER FŐ TÉNYEZŐI

- Integrációs program, így elutasítja a kiegészítő támogató szolgáltatások jellemzői alapján történő támogatás nyújtását. Csak egy szükségletalapú szolgáltatás nyújtja ezt a megközelítést.
- Az érdekelt felek együttműködése és a célcsoport bevonása (nem külső szakértőként, hanem munkavállalóként).
- A sokszínűség tiszteletben tartása.
- A településen belüli hálózatkezelés és az összes olyan szolgáltatás működtetése, amelyek ugyanazt a filozófiát képviselik.
- A szereplők rugalmassága.
- Próbálja megtalálni és kihasználni az összes lehetséges finanszírozási forrást.
- Minden félnek közös a célja, és mindenki egyenlő mértékben veszi ki részét a munkából.

HATÁS ÉS KIMENETEL

Indikátorok az eredmények mérésére:

- a marginalizált gyermekek száma, akik támogatást kapnak a felsőoktatásban;
- a rendszeresen iskolába járó tanulók teljesítménye (éredmjegyek) javul, mivel coachingiskolákba jártak;
- javuló lemorzsolódási arányok az iskolákban (releváns csoportok szerinti bontásban);
- javul a gyermekek iskolai magatartása (élesebb koncentráció, kisebb mértékű agresszió);
- a jogász, az orvos, a technikus stb., a marginalizált csoportok tagjainak egyre nagyobb számú résztvevője;
- a marginalizált csoportokon belüli foglalkozások sokfélesége;
- a marginalizált csoporttagok szociális szolgáltatásokért folyamodnak; a marginalizált csoportok tagjainak száma és fajtái;
- növekvő számú álláskérelem a célcsoport tagjaitól a közigazgatásban;
- a település/lakosság képeinek változása csoportok szerint;
- a szülők segítséget kapnak gyermekeik támogatásához, és javul a szülők és a gyermekek közötti kapcsolat;
- a szülők jobban kötődnek egymáshoz, és szorosabb kapcsolatokat ápolnak a környéken.

A hatásvizsgálathoz javasolt módszerek:

- használjon statisztikai mérést,
- a szociális szolgáltatások által gyűjtött adatok lehetővé teszik az egyénre szabott hatás mérést, és kiterjesztik a rászorulóknak nyújtott segítséget.

FORRÁSOK ÉS PÉLDÁK

Budaörs (HU): Iskola Budaörsön

Budaörs iskolája 1998 óta létezik. Elősegíti az esélyegyenlőséget az iskolai teljesítményben akadályozott gyermekek és fiatalok számára, valamint kültéri és kulturális tevékenységeket szervez számukra. A mintegy 28000 lakosú, jelentős roma népességgel rendelkező Budaörs önkormányzata az egyik legaktívabb támogatója az iskolának a koncepció kidolgozása óta. Nem csupán az intézmény adományozója, szolgáltatója és szócsöve, hanem a szereplők/érdekeltek nagy koalíciójának része is, amelynek közös célja a projekt továbbfejlesztése. Az iskolát a kezdetektől fogva elsősorban az önkormányzat működtetette és finanszírozta, bár sikeresen pályázott a Nyílt Társadalom Alapítványánál, más magánszervezeteknél és az akkori oktatási minisztériumnál is. 2004 szeptemberében az önkormányzat javaslata alapján létrehoztak egy alapítványt, amelynek az a kifejezett célja, hogy kedvezőbb feltételeket teremtsen az önkormányzat számára a projekt támogatásához. 2004-ben az alapítvány megállapodást írt alá az önkormányzati szolgáltatások nyújtásáról, amely többek között magában foglalja a fizetett tanárok bérét, a közüzemi költségeket és a takarítás költségeit. Ez 2016-ban megközelítette a 19 920 000 forintot.

Attika (GR): A szociális szolgáltatások integrálása a romák igényeihez (CECL)

A program a városra mint szolgáltatóra vonatkozik, és a szociális szolgáltatások általános érvényesítésével foglalkozik a roma népesség igényeinek megfelelően. Attika tágabb régiójában nagyszámú roma lakosság él, akik jól integrálódnak a társadalom egészébe (ami meglehetősen ritka).

<http://www.agiavarvara.gr/portal/page/portal/ab/>

The Rom Network: <http://www.oikokoinonia.gr/en/action.asp>

<http://budaorsitanoda.webs.com/>

