

LENDVAI-FRIKKEL ATTILA

# Emberközpontú bér lakáskezelés

A Jelenlét megvalósítása Veszprémben

ESSZÉ

DOI: 10.56699/MT.2024.1.7

## ABSZTRAKT

A hagyományos önkormányzati bér lakáskezelés különválasztja a lakások technikai kezelését és az önkormányzat szociális, közjóléti tevékenységét. Esettanulmányomban egy olyan közösségi lakásügynökségi modellt mutatok be, amely ötvözi a két tevékenységet, ezzel megvalósítva az emberközpontú lakásgazdálkodást. Veszprémben a helyi önkormányzat és a Magyar Máltai Szeretetszolgálat összefogásával olyan modellértékű lakásügynökség jött létre, amely tevékenységében méltó lakhatást tud biztosítani a mélyszegénységben lévő, perifériára szorult, hajléktalan, stigmatizált személyeknek is. A bemutatott modell hatékonyan és komplexen képes kezelni az olyan hirtelen kialakult krízishelyzeteket, amilyen például a Covid-járvány vagy az ukrán menekültek megjelenése volt. A Magyar Máltai Szeretetszolgálat Jelenlét-szemlélete a bér lakáskezelésben megvalósítható, úgy, hogy az komplex tevékenységként gazdaságos és hatékony legyen, valamint megfeleljen a helyi önkormányzat elvárásainak is.

**KULCSSZAVAK:** Jelenlét, bér lakáskezelés, Veszprém, modell, VESZOL

Veszprémben a helyi önkormányzat a Magyar Máltai Szeretetszolgálattal közösen végzi az önkormányzati bér lakások és a saját tulajdonú bér lakások kezelését. A 2016-ban létrehozott, közös tulajdonú, Magyarországon modellértékű „VESZOL” Veszprémi Községi Lakásügynökség Nonprofit Kft. (a továbbiakban VESZOL) célja, hogy figyelembe véve a leendő bérlők igényeit és lehetőségeit megfelelő, biztonságos és megfizethető lakhatást biztosítson számukra, továbbá szociális munkával segítse a lakhatás megtartását. Ezt a tevékenységet széles társadalmi körben, a perifériára szorult (hajléktalan, roma, börtönből szabadult, családok átmeneti otthonában élő...) személyektől, családoktól a helyi magánpiaci bérleti lehetőségekből kiszoruló nagycsa-

ladosokig végzi. A VESZOL tevékenységi köre lehetővé teszi, hogy az önkormányzati és saját tulajdonú lakásokon kívül magántulajdonú lakásokat is bevonjon portfóliójába. Ez azért is fontos, mert az önkormányzati lakásvagyon, valamint a saját tulajdonú bérlakásállomány rendkívül kevés, mindössze 205 lakást jelent. Ezenkívül a VESZOL üzemelteti az önkormányzat tulajdonában lévő, 2019-ben átadott nyolcvanfős Pápai úti munkásszállót is. Az épület sajátossága, hogy önkormányzati bérlakások, családsegítő és drogambulancia is található itt.

### AZ EGYÜTTMŰKÖDÉS KEZDETE

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat 2009-től végzi az addig Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzata által üzemeltetett városi hajléktalanellátást. Azóta is a szeretetszolgálat fenntartásában működő Befogadás Háza mint integrált intézmény teljesíti a hajléktalan és krízishelyzetben lévő emberek alap- és szakosított ellátását. Biztosítja számukra a szociális segítséget, a mentálhigiénés támogatást és az egészségügyi ellátást, továbbá képességeik fejlesztésével elősegíti, felkészíti őket a többségi társadalom által elfogadott életvezetésre. Az integrált intézményen belül utcai szolgálat, nappali melegedő, éjjeli menedék, hajléktalanok átmeneti szállása, rehabilitációs célú átmeneti szállás, valamint huszonnégy órás egészségügyi centrum működik.

---

A Magyarországon modellértékű „VESZOL” Veszprémi Községi Lakásügynökség Nonprofit Kft. (a továbbiakban VESZOL) célja, hogy figyelembe véve a leendő bérlők igényeit és lehetőségeit megfelelő, biztonságos és megfizethető lakhatást biztosítson számukra, továbbá szociális munkával segítse a lakhatás megtartását.

---

### „POKOLI TORONY” – JELENLÉT – BÉRLAKÁSOK – INTÉZMÉNY

Veszprém szélén a többi épület közül kimagaslik egy magában álló, tízeletemes panelház, amely 1976-ban épült munkásszállónak. A rendszerváltás utáni években az üzemeltető vállalat tönkrement, az épületet társasházzá alakították, a többnyire tizenhét négyzetméteres szobákat pedig lakásként értékesítették. A 2000-es évek elején a belváros rehabilitációja következtében többnyire alacsony státuszú családok költöztek be ezekbe a „garzonlakásokba”. A házban elharapódzó feszültségek, továbbá a romló infrastrukturális állapotok miatt a lakóház „stigmatizálódott”. A lakásárak rohamosan csökkentek, és önkényes lakásfoglalók is megjelentek az épületben. A ház nem tudott társasházként üzemelni, 2004-re már olyan közüzemi tartozást halmozott fel, hogy a gázszolgáltató felfüggesztette a szolgáltatást. A lakások állaga és a közbiztonság tovább romlott, a közösségi terek állapota még a lakásokénál is rosszabb volt. A folyamatos problémák miatt a veszprémi közösség a „pokoli torony” gúnynevet adta a háznak.

Ebbe a kilátástalan helyzetbe kapcsolódott be – a hajléktalanellátással egyidejűleg – a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület. Ingatlanokat vásárolt, átvette a társasház kezelését, és megkezdte a felújításokat (a szennyvíz- és az elektromos háló-

zat cseréje, a lift helyreállítása, a fűtés kiépítése stb.). Voltak olyan ingatlanok, melyeket a szeretetszolgálat lakottan vásárolt meg. Ezeket a lakásokat szociális albérletként kezdte üzemeltetni, legalizálva a bérlők státuszát. Kiemelten fontos volt az „új” bérlők adósságkezelése, valamint a diagnózisalapú szociális munka. A szociális diagnózis eszközszerét használva a szociális munkás kollégák elvégezték a lakók komplex, mindenre kiterjedő személyes felmérését, vizsgálva a lakó és a környezete közötti kapcsolatot, kölcsönhatást. A megismert élethelyzeteket elemezve a szeretetszolgálat elkészítette a beavatkozási tervet, melynek egyik kulcseleme volt, hogy a szeretetszolgálat tulajdonostárs legyen a társasházban. 2009 áprilisában kezdte meg rehabilitációs munkáját a szeretetszolgálat a „pokoli toronyban”. Az első és legfontosabb dolog az volt, hogy elhárítsák az alapvető életveszéllyel és fertőzésveszéllyel járó állapotokat. 2010-re már ötven százaléknál nagyobb tulajdoni hányadot szerzett a társasházban a szeretetszolgálat, így az elindult rehabilitációs munkákat nagyobb intenzitással és befolyással – a társasházi közgyűlésen – tudta folytatni. A szeretetszolgálat munkájának köszönhetően 2011-ben újraindult a házban a gázszolgáltatás, 2019-től az elsőől a nyolcadik emeletig központi fűtés van, s a lakók több mint kétharmada havi szinten fizeti a kötelező lakhatási költségeket.

Az eredményeket látva és a minőségi változást tapasztalva az önkormányzat bérlőkijelölési jogot „vásárolt” a szeretetszolgálat tizenhárom lakására. A szeretetszolgálat ebből a forrásból felújította a tizenhárom bérlakást. Kiléptető lakások üzemeltetésével kapcsolatban addig is voltak tapasztalataik, vagyis volt minta arra, hogy hogyan, milyen feltételekkel lehet üzemeltetni egy szociális bérlakást. A szeretetszolgálat tulajdonában lévő lakások három típusa jelent meg a társasházban. Voltak a kiléptető lakások, azok, amelyeket bérlővel együtt vett meg a szeretetszolgálat, és azok, amelyekre az önkormányzatnak bérlőkijelölési joga volt. Jellemzően olyan bérlőket jelölt ki az önkormányzat, akik a város számára – a hivatal eszközeinek szűkössége miatt – problémát jelentettek. Veszprémben a mai napig nagyon kevés az olyan ember, aki első hallásra a Torony Társasházba költözne. Így valóban nagyon hátrányos helyzetű, stigmatizált emberek költöztek be ezekbe a lakásokba. De a szeretetszolgálat a Jelenlét programjának köszönhetően velük is együtt tudott működni, nekik is tudott segíteni. A Torony Társasház második emeletén Jelenlét pontot üzemeltet, ahol lehetőség van a közösségi életre, főzésre, tisztálkodásra.

A jelenlét főnév *A magyar nyelv értelmező szótára* szerint azt a tényt jelenti, hogy valaki jelen van valahol. A Magyar Máltai Szeretetszolgálat értelmezésében a Jelenlét azt jelenti, hogy jelen vagyunk a másik ember életében. Az évek folyamán a szeretetszolgálat „védjegyévé” vált fogalomnak „nincs módszertana, mert a Jelenlét maga az ember” – mondta Vecsei Miklós, a szeretetszolgálat alelnöke 2024. január 30-án, a Jelenlét budapesti díjátadó ünnepségén.

A társasház teljes harmadik emeletén hajléktalanrehabilitációs szálló létesült, és tanodát, gyermekfejlesztő szobát, valamint kápolnát is kialakítottak az épületben.

Veszprém polgármestere havi szinten személyesen tekintette meg a pozitív változásokat. Egy ilyen látogatáskor merült fel, hogy mi lenne, ha Veszprém bérlakásállományának kezelését – a Torony Társasház mintájára – a szeretetszolgálat végezné a veszprémi önkormányzattal közösen kidolgozott koncepcióban, mely a bérlakáskezelést összeköti a szociális munkával. Külföldön volt már erre példa, Magyarországon pedig a Városkutatás Kft. dolgozta ki az úgynevezett SZOL- (szociális lakásügynökség) modellt, amely megteremtette az alapot egy ilyen típusú együttműködésre. Mint a későbbiekben láthatóvá válik, Veszprémben a VESZOL nem a „klasszikus” SZOL-minta alapján tevékenykedik.

## RÖVIDEN A SZOL-MODELLRŐL

A SZOL olyan szervezet, amely közvetít a kiadható lakások tulajdonosai és a potenciális bérlők között. Feladata, hogy kezelje és minimalizálja a bérlők kockázatait, így a kihasználatlan lakáskapacitást társadalmilag fontos célok érdekében használhatják fel, akár a jelenleg üresen álló magántulajdonú lakások is szolgálhatnak szociális bérlakásként (Hegedűs–Somogyi, 2013).

A VESZOL olyan rendszert alakított ki, amelyben a magántulajdonból bevont lakások lehetőséget jelentenek arra, hogy a kezelt lakásállományt bővítsék. A VESZOL-ról elmondható, hogy olyan lakáskezelő nonprofit szervezet, amely erős szociális „lábon” áll. Ez biztosítja eredményességét.

## SZOCIÁLIS ALAPOKON FELÉPÜLŐ LAKÁSKEZELŐ SZERVEZET

2015. december 17-én Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzata közgyűlésének 288/2015. (XII. 17.) határozatában döntött a VESZOL Veszprémi Községi Lakásügynökség Nonprofit Kft. megalakításáról (Veszprémi közgyűlés, 2015a). A közgyűlés jelen lévő tizenhét tagja tizenhat igennel, egy nem ellenében megszavazta a határozatot. Porga Gyula Veszprém Megyei Jogú Város polgármestere a közgyűlésen elmondta: „Nem egy szociális lakásügynökséget szeretnénk létrehozni, hanem egy olyan lakásügynökséget, melynek értelemszerűen van egy szociális és egy piaci vetülete is. Akkor tudjuk hatékonyan üzemeltetni, ha a piac teljes spektrumát átlátja” (Veszprémi közgyűlés, 2015b: 51). 2016. január 1-jén 51 százalék önkormányzati és 49 százalék MMSZ-tulajdoni hányaddal megalakult a Nonprofit Kft., melynek alaptőkéjét Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzata és a Magyar Máltai Szeretetszolgálat közösen biztosította, a működés finanszírozását az önkormányzat vállalta, a szeretetszolgálat pedig szociális munkával és a meglévő veszprémi intézményi hálózattal támogatja a munkát. 2016. április 1-jén elkezdődött az az országban egyedülálló innovatív munka, mely nagy változásokat eredményezett a veszprémi önkormányzati lakásgazdálkodásban. Az új modellben a VESZOL fő célja, hogy bérlőközpontú megoldásokat működtessen, és rugalmas, mobilis konstrukciót alakítson ki a bérlők folyamatosan változó igényeire reagálva. Az önkormányzat a megállapodás megkötésével kívánta elősegíteni az önkormányzati vagyonnal

való okszerű gazdálkodást. A megállapodás keretében kiemelt figyelem összpontosul az önkormányzati bérlakások kezelésére, amelyet addig a város üzemeltetésével megbízott Veszprém Közülemi Szolgáltató Zrt. (a továbbiakban: VKSZ Zrt.) végzett, egyéb városüzemeltetési feladatai mellett. A VESZOL megalakulásával a lakásgazdálkodás folyamata egy kézbe került, felgyorsítva a korábban több szervezeten belül is széttagoltan végzett lakásgazdálkodási feladatokat. A bérlőkiválasztás és az ehhez kapcsolódó döntés-előkészítés feladatát a lakásügynökség vette át, így lehetőség nyílt arra, hogy a már említett szociális diagnózis eszközszerével elemezze a benyújtott lakásigényeket, és a potenciális bérlő igényeihez és/vagy lehetőségeihez mérten biztosítson lakhatást. Ahhoz, hogy a helyi lakásgazdálkodást teljesen átlássa a lakásügynökség, a VKSZ Zrt. átadta az önkormányzati bérlakások lakáskezelésével kapcsolatos feladatait: a lakások üzemeltetését és karbantartását. Így a lakásügynökség a befolyt bérleti díjakkal gazdálkodva tudja üzemeltetni, karbantartani a bérlakásokat, illetve teljesíteni a lakástörvényben meghatározott bérbeadói köteleességeket az önkormányzat nevében és helyett eljárva. A lakásügynökség átvette a VKSZ Zrt.-től az önkormányzati bérlakások követeléskezeléséhez kapcsolódó jogi folyamatokat, és egy új rendszert kialakítva hatékonyabban kezeli a fennálló követeléseket.

A VESZOL az önkormányzati tulajdonú bérlakások üzemeltetésével és hasznosításával kapcsolatos feladatait a Veszprém Megyei Jogú Várossal megkötött megállapodás alapján végzi. A lakásokat a komfortfokozatuknak megfelelő lakásberendezésekkel együtt a szerződésben meghatározott feltételekkel és időpontban rendeltetésszerű állapotban átadja a bérlőknek. Kizárólagos önkormányzati tulajdonú épület esetén gondoskodik a karbantartásáról, üzemképességéről. Ha a lakásban, lakásberendezésben, továbbá az épületben, illetve központi berendezéseiben a bérlő vagy vele együtt lakó személyek magatartása miatt kár keletkezik, a VESZOL lép fel a bérlővel szemben a hiba kijavítása vagy a kár megtérítése érdekében. A VESZOL a bérleti szerződés megszűnésekor gondoskodik a lakás és a lakásberendezések rendeltetésszerű használatra alkalmas állapotban való átvételéről. A társaság készíti elő a döntést az olyan megállapodásokról, amelyek szerint a szerződés megszűnésekor a lakást és berendezéseit a bérbeadó teszi alkalmassá a rendeltetésszerű használatra. Részben önkormányzati tulajdonú ingatlanok esetében a VESZOL a bérlakás üzemeltetésén kívül képviseli az önkormányzatot. Előkészíti a lakásbérleti szerződés felmondásáról szóló jognyilatkozatot, ha a bérlő kéthavi lakbért vagy egyéb szolgáltatási díjat nem fizet meg, és a fizetési felszólításnak nem tesz eleget. Az önkormányzat nevében és helyett számlázza le a bérlőknek és szedi be tőlük a lakások bérleti díját, a víz- és csatornadíjat, illetve a központi vagy távfűtés és a vízmelegítés díját. A díjelőírásról és a beszedett díjakról negyedévente elszámol az önkormányzat felé.

A VESZOL céljai elősegítése érdekében számos Veszprémben működő programmal együttműködött és együttműködik. Kiemelt projektnek számított a 2016 és 2019 közötti HomeLab program. Ennek keretében a Magyar Máltai Szeretetszolgálat komplex lak-

hatási, foglalkoztatási és szociális szolgáltatásokat nyújtott öt veszprémi célcsoportnak. A program a különböző élethelyzetekben lévő háztartásoknak lakhatást és/vagy lakások, szálláshelyek közötti mobilitást, átjárhatóságot biztosíthat. A projekt pozitív tapasztalatait lakhatási és szociális téren a további működésbe beépítve alkalmazza a lakásügynökség.

## BÉRLŐKIVÁLASZTÁS SZOCIÁLIS DIAGNÓZIS ALAPJÁN

Ahhoz, hogy személyre és/vagy családra szabott lakhatási megoldást tudjon biztosítani a lakásügynökség, elengedhetetlen a személyes találkozás a leendő bérlővel, lakásigénylővel. A szociális munka eszközeivel összeállított szociális diagnózis alapja e munkának. A szociális diagnózis tartalmazza az egyén/család aktuális lakhatási helyzetét, a család összetételét, a gyermekek számát, a jövedelmi viszonyokat, az aktuális kiadásokat, tartozásokat, a fogyatékosra vonatkozó információkat.

A lakásügynökség felméri a megüresedett lakást, ha szükséges, műszakilag lakható állapotba hozza, és a lakás paramétereire igazodva a beérkezett kérelmekből kiválasztja azokat az igénylőket, akik mind a háztartás-összetétel, mind a jövedelem tekintetében megfelelnek az adott ingatlan bérleti feltételeinek. Ehhez a munkához nagy segítséget nyújt a lehetséges bérlők szociális diagnózis alapján végzett besorolása, ebbe a munkába a helyi szociális, karitatív, önkormányzati és ha szükséges, hatósági szakembereket is bevon a lakásügynökség. Az önkormányzattal közösen választják ki azt a háztartást, amely a továbbiakban bérelni fogja az ingatlant. Fontos eleme a bérbeadásnak, hogy a leendő bérlő „találkozzon” a lakással, el tudja dönteni, megfelel-e az ő és családja számára. Ha pozitív a döntése, a lakásügynökség előkészíti a bérleti szerződést, illetve birtokba adja az ingatlant. Az előkészített bérleti szerződést először a bérlő írja alá, majd a veszprémi polgármester, aki átruházott hatáskörben jogosult az önkormányzati bérlakások bérbeadására. A lakás birtokbaadása után a közüzemeket (víz, villany, gáz) átírják a bérlőre. A lakásbérleti szerződéseket minden esetben határozott időre köti a lakásügynökség. A határozott idejű szerződéseket több lépcsőben kötik meg. A lakásügynökség a hátralékok elkerülése érdekében speciális szerződéskötési rendszert alakított ki. Először három hónapra, majd – ha a bérlővel minden rendben van – hat, tizenkét, illetve huszonegy hónapra hosszabbítja meg a szerződést. A hosszabbításnak minden esetben az a feltétele, hogy a bérlő tegyen eleget a bérleti szerződésben foglalt vállalásainak. A bérleti szerződés lejárta előtt a lakásügynökség felhívja a bérlő figyelmét, hogy az úgynevezett nullás igazolásokat – arról, hogy nincs közüzemi tartozása – hitelt érdemlően nyújtsa be a hosszabbítási kérelemmel együtt. Ezzel a protokollal az a célja a lakásügynökségnek, hogy minimálisra csökkentse a kintlévőségeket, illetve ha a bérlő a kiállított számlákat nem fizeti be a határidő lejárta előtt, akkor azt a szociális munka eszközeivel időben tudják kezelni (ilyen eszköz a pénzügyi támogatás, a részletfizetési kedvezmény, illetve a lakhatást segítő különféle programok). 2016 óta ezzel a módszerrel jelentősen csökkentek a veszprémi önkormányzat kintlévőségei, jelenleg a bevételek és kiadások egyensú-

lya jellemző a lakásgazdálkodásra. A kiszámlázott lakbérek és költszolgáltatási díjak (melyek tartalmazzák a VESZOL által számlázott közműdíjakat is) befizetési aránya 2019 végéig jelentősen javult. Míg a tárgyévben keletkezett hátralék 2017-ben a lakbérek esetében tizenegy, a költszolgáltatási díjaknál pedig tíz százalék volt, addig ez 2019 végére négy, illetve három százalékra csökkent. A teljességhez tartozik, hogy a pandémia és az energiaválság hatására növekedett a lakbérhátralékok mértéke, de 2023-ban már újra javuló tendenciát mutatott. Az állandó szerződeshosszabbítások pluszmunkával járnak ugyan, de a VESZOL ezzel minimalizálta a kintlévőségeket.

A rendelkezésre álló adatok alapján a VESZOL 2016-os megalakulása óta összesen több mint négyszáz pályázatot nyújtottak be önkormányzati bérlakásra. A pályázatok elemzéséből kiderül, hogy az igénylő háztartások átlagos létszáma 2,13 fő, viszont 40 százalékuk egyfős. Azon háztartásoknál, melyekben egy főnél többen élnek, a beadott kérelmek több mint felében van tizennyolc év alatti gyermek. A beadott igényekből kiderül, hogy az igénylők több mint kétharmada veszprémi lakos, sok igénylő van Veszprémet környező településekről, de akad az ország távolabbi pontjairól is, aki a megyeszékhelyen szeretne letelepedni és/vagy munka miatt kedvező bérleti díjú önkormányzati lakáshoz jutni. A vizsgált igénylések 38 százaléka szociális kérelem, 57 százalék költségelvvé kérelem, és csak öt százalék az, aki piaci bérlakást igényelne. Az is nyilvánvaló, hogy inkább azok igényelnek szociális önkormányzati bérlakást, akik esetében nagyobb a háztartás létszáma. A lakásigénylő háztartások átlagos jövedelme – a 2016 óta beadott közel négyszáz lakásigénylés alapján – 195 ezer forint volt. Akik szociális bérlakást igényeltek, azoknak a jövedelme 38–44 százalékkal alacsonyabb volt az átlagos jövedelemnél. A legalacsonyabb jövedelemmel azok a háztartások rendelkeztek, amelyek jellemzően a hajléktalan-ellátásból és/vagy egy szociális ellátóintézményben éltek. Még így is voltak olyan beérkezett kérelmek, amelyek esetében a feltüntetett jövedelem még a szociális alapon kiadott önkormányzati lakások fenntartási költségét sem tudta volna fedezni.

A bérlakásban lakás időkorlátját 2023-ban az önkormányzat tíz évben határozta meg. A döntés oka, hogy az önkormányzati bérlakásra jogosultak köre folyamatosan cserélődjön, lehetőséget adva ezzel azoknak, akik régóta várnak már bérlakásra. A lakhatás az életfunkciókhoz kötődő szükségleteket követő legfontosabb életszükséglet.

A klasszikus lakásügynökség tevékenységéhez szervesen kapcsolódó szociális munka fontos feladata, hogy nőjön a rászoruló egyén/család esélye a biztonságos lakhatás megszerzésére, és ami fontosabb, annak megtartására is. A társaság lakásgazdálkodásának irányelveit alapvetően két szempontrendszer határozza meg Veszprémben. Fontos a társadalmi elvárásoknak való megfelelés, a szociális szempontok érvényesítése. Ugyanakkor lényeges a lakásállománnyal mint vagyonnal való hatékony gazdálkodás szempontja is, hiszen a veszteséges lakásállomány-üzemeltetés állandó támogatást igényel a tulajdonosoktól, ennek hiányában pedig a veszteség a karbantartás, felújítás elmaradásában, a lakásállomány leromlásában, értékének csökkenésében jelenik meg. Ezért szükséges,



hogy a lakásállomány és a bérlőállomány összetétele ne csupán veszteségesen működő, hanem nonprofit jellegű és nyereséges részt is tartalmazzon. A két fő szempont közül a szociális az elsődleges. A VESZOL lakásgazdálkodása jelentősen hozzájárul a lakásmobilitáshoz (lakáscserék a bérlők között a meglévő igényekre szabva), a társaság törekszik arra, hogy a bérlakásszektor ne váljon befagyott piaci szegmenssé, valamint tartósan ne konzerváljon egy fennálló társadalmi, szociális helyzetet. A VESZOL lakásgazdálkodása önmagában nem képes megoldani azokat a társadalmi problémákat, amelyek az általa kezelt bérlakásokban élők körében lecsapódnak. Ezért a lakásgazdálkodás nem választható el mereven a kapcsolódó területen végzett társadalom- és környezetalakító, valamint szociális tevékenységtől.

## **SZOCIÁLIS GONDOSKODÁS A LAKÁSKEZELÉSBEN**

A VESZOL alapfeladatának tekinti a szociálisan rászoruló egyének / családok segítségét. Ha lakásgazdálkodási feladatainak ellátása során azt tapasztalja, hogy a bérlő egyedülálló, önálló életvitelre nehézségbe ütközik, neki fel nem róható módon – például idős kora, mentális állapota, kiszolgáltatottsága vagy egészségügyi állapota miatt – nem tud eleget tenni bérlői kötelezettségeinek (például karbantartás), vagy egyébként is gondozásra, felügyeletre szorul, akkor a társaság a Magyar Máltai Szeretetszolgálat, a helyi integrált családsegítő és a Katolikus Karitászt közreműködésével keresi a segítségnyújtás lehetőségeit. Azon bérlői részére, akik önálló életvitelre már nem képesek, a kijelölt gondnokkal együttműködve otthonban való elhelyezéssel nyújtott segítséget.

Az integrált szolgáltatások magukban foglalják egyrészt a települési és központi támogatásokhoz (például helyi lakásfenntartási támogatás, foglalkozáshelyettesítő támogatás, ápolási segély, rehabilitációs támogatások) való hozzáférést, amennyiben a bérlő vagy családtagja jogosult valamelyikre, másrészt helyi civil szervezetekkel is kapcsolatba lép, hogy adományokhoz és egyéb támogatásokhoz, illetve szolgáltatásokhoz juttassa a rászoruló bérlőt (például szociális étkezés, élelmiszer-adományok, házi segítségnyújtás, szenvedélybetegségekkel kapcsolatos szolgáltatások). Így a VESZOL szoros együttműködési hálózatot épített ki a helyi szociális civil és közellátó tagjaival (például a Veszprémi Családsegítő és Gyermekjóléti Integrált Intézménnyel és a polgármesteri hivatal közjóléti irodájával, a kormányhivatallal, a Katolikus Karitással, a Magyar Máltai Szeretetszolgálat helyi intézményével és önkéntes csoportjával). A lakhatással kapcsolatos támogatások esetében a Katolikus Karitászt LAK6 országos programjával együttműködve a VESZOL évi két-három bérlői háztartásnak tud segítséget nyújtani, eredményesen kezelve hátrálékaikat, átlagosan 200-300 ezer forint támogatással.

A szociális támogatások, illetve a szolgáltatásokhoz való hozzáférés mellett a VESZOL aktívan segíti a bérlők, illetve családtagjaik munkaerőpiaci elhelyezkedését is. Ennek érdekében rendszeres kapcsolatot épített ki több nagy munkáltatóval, mind a közszférához tartozó cégekkel, intézményekkel, mind piaci vállalatokkal. Munkanélküliség, illetve nem megfelelő munkahely, foglalkoztatási forma (például nem bejelen-



tett, rendszertelen munka) esetén szintén eredményesen tudja segíteni foglalkoztatási eszközökkel is a bérlői háztartások jövedelmének növelését, stabilizálását.

A társaság évek óta részt vesz az élelmiszermentésben. Iskolai időben hetente kétszer (iskolai szünetekben minden hétköznapi) ételadományt biztosít a Komakút téri irodánál, illetve a társaság szociális segítő munkatársa el is viszi az adományt az arra rászorulóknak, a szociális bérlakásokba, valamint a nagycsaládosokhoz. A társaság dolgozói évente két alkalommal részt vesznek a Magyar Máltai Szeretetszolgálat adománygyűjtésében. Az ennek során kapott adománycsomagokat szintén a társaság szociális segítője viszi el a rászorulóknak.

A kliensek és a cég munkatársai között olyan mély bizalom alakult ki, hogy a lakók már maguktól szólnak, ha gondjuk van. Volt olyan bérlő, aki jelezte, hogy meg fog szünni a munkahelye, és két hónapig nem fog tudni fizetni. A VESZOL munkatársai vallják, hogy a bizalom alapja az állandó, személyes, személyre szabott kapcsolattartás és a világos, őszinte kommunikáció. Mindannyian szociális munkások is, ügyfélszolgálati időn kívül is beszélgetnek a bérlőkkel, felveszik a kapcsolatot a megfelelő hivatallal, ha valaki elveszíti a munkahelyét vagy épp hátraléka keletkezik, és segítenek akár az ügyintézésben is (MMSZ, 2020: 33).

## **SPECIÁLIS KRÍZISHELYZETEK KEZELÉSE A LAKÁSGAZDÁLKODÁSBAN**

A VESZOL a Covid-járvány okozta vészhelyzetben a Magyar Máltai Szeretetszolgálat pandémiás tervét/protokollját és szabályait alkalmazta. Kialakítottunk egy olyan eljárásrendet, amely elősegítette a digitális munkát mind a VESZOL adminisztrációjában, mind a bérlőkkel való kapcsolattartásban. A VESZOL irodája a pandémiás időszak alatt többször is home office-ban működött. Ettől függetlenül, lehetőségeihez mérten az összes tevékenységet (karbantartás, szociális munka) el tudta végezni. Együttműködve a Magyar Máltai Szeretetszolgálat helyi intézményével folyamatos volt a személyes kapcsolattartás a bérlőkkel, kiemelten fontos volt az idős, beteg bérlők támogatása, folyamatos monitorozása. A kialakított szerződéses eljárásrendet a kiadott járványkezelési kormányrendelet miatt nem lehetett alkalmazni, így (mivel nem volt szükséges bemutatni a tartozásmentességet) nőtt a követelésállomány, de a pandémia után, valamint az új szerződések megkötésekor ez a tendencia csökkent, majd a helyzet visszaállt a járvány előtti szintre.

Az orosz–ukrán háború kitörése után a veszprémi önkormányzat, felismerve felelősségét és lehetséges szerepét a konfliktus nyomán kialakuló humanitárius segítségnyújtásban, részt kívánt venni a szomszédos országból érkező, a válsághelyzetben lakóhelyüket elhagyó, illetve otthon nélkülivé vált személyek befogadásában. Az önkormányzat közgyűlése 71/2022. (III. 4.) határozatában a lakhatási és ellátási igények koordinálásával, valamint az önkormányzat tulajdonában álló vagy használatában lévő, lakhatás céljára alkalmas ingatlanokban vagy férőhelyeken történő ingyenes elhelyezés érdekében szük-

séges szerződések előkészítésével megbízta a VESZOL-t. A továbbra is fennálló háborús válság miatt a közgyűlés 2024. december 31-éig meghosszabbította a társasággal kötött megállapodását (Veszprémi közgyűlés, 2022). Az eddig eltelt időszakban átmenetileg vagy hosszabb időre több mint háromszáz ukrainai menekültet segített a VESZOL lakhatással, szociális szolgáltatással, élelmiszerrel, iskolai, illetve egészségügyi ellátás közvetítésével. Jelenleg harmincöt menekült elhelyezését intézte és az ő ellátásukat végzi a társaság az általa kezelt, a veszprémi önkormányzat tulajdonában lévő nyolcvanfős munkásszállón. A VESZOL 2022 közepe óta szorosan együttműködik a Magyar Máltai Szeretetszolgálat MMIA-2.2.15/11-2021-0001 számú ukrán integrációs programjával. Ennek segítségével eddig több mint ötven ukrainai menekült háztartásnak (több mint százötven főnek) tudtak segítséget nyújtani.

## **SZERVEZETEK, MELYEK TEVÉKENYSÉGÜKKEL A LAKHATÁSHOZ KAPCSOLÓDNAK**

A Veszprémi Családsegítő és Gyermejjóléti Integrált Szolgálat feladata a családok problémáinak teljes feltárása és komplex kezelése. A VESZOL által kezelt bérlakásokban élők egy része a szolgálat ügyfélkörében is megjelenik. Lakhatási ügyekben szoros az együttműködés. Az információcsere nagyon hatékony. A Gyermejjóléti Integrált Szolgálatnak javaslattételi lehetősége van a bérbeadás során. Több éve már, hogy a VESZOL mint jelzőrendszeri tag is hatékonyan részt vesz a szakmai munkában. A társaság képviselteti magát szakmai fórumokon, esetmegbeszéléseken. A tapasztalatok azt mutatják, hogy a társaság érdemben járul hozzá a gyermek- és családvédelemhez. A VESZOL 2016 óta öt olyan családnak biztosított biztonságos, megfizethető lakhatást, amelyek a családok átmeneti otthonában laktak.

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat által indított komplex szociális segítségnyújtási program a Házgyári út 1. szám alatt működik, ahol a társaság huszonhét bérlakást kezel. A városban dolgozó szociális munkásokkal, a különböző részlegekkel (hajléktalanellátás, rehabilitációs központ, támogató szolgálat stb.), azok vezetőivel napi szinten tartjuk a kapcsolatot. Ezenfelül a havi vezetői megbeszéléseken is részt vesz a társaság ügyvezetője. A hajléktalanellátásból kilépő személyeknek lehetőségeihez mérten a VESZOL biztosít lakhatást. Az érintetteket bevonva szakmai esetmegbeszéléseken egyeztetünk a lehetőségekről a szociális munkás kollégákkal. Ilyenkor lehetőség van önkormányzati bérlakás vagy szükséglakás bérlésére, de a szeretetszolgálat tulajdonában lévő lakás bérlésére is. Ilyenkor is a VESZOL által kialakított lakásbérlési eljárásrendet alkalmazzuk, intenzív szociális munkával kiegészítve. Az elmúlt években a VESZOL a szeretetszolgálattal közösen egyre több olyan személyt részesített lakhatásban és munkaerőpiaci szolgáltatásban, akik addig a hajléktalanellátó rendszerben voltak. 2016 óta tíz személy tudott így megfizethető, személyre szabott lakhatáshoz jutni, és ezzel minőségi változás következett be az életükben.

A Belügyminisztérium Veszprém Vármegyei Büntetés-végrehajtási Intézetével való együttműködés a már említett HomeLab program keretein belül kezdődött el 2016-ban.

Az egyik célcsoport (a börtönből szabadultak) támogatása félutas lakás jelleggel történt. A büntetés-végrehajtási intézetben felvett szociális diagnózisra épülő komplex reintegrációs programban (lakhatás, munkalehetőség, szociális támogatás, mentorálás) a társaság munkatársai tevékenyen részt vettek. A VESZOL egyszerre csak kis létszámmal (átlagosan két bevont szabadulttal) tudja működtetni ezt a programját. Eddig hat főnek (négy nő, két férfi) tudott segítséget nyújtani a program. A bevont személyek közül volt, aki új foglalkozást sajátított el, volt családegyesítés, és olyan is, aki azóta már külföldön dolgozik. Eredményként mondható el az is, hogy ezeknél a személyeknél az utánkövetés is megvalósult. A program jelenleg is zajlik, és most is van olyan támogatott bérlő, aki igénybe veszi e segítséget a társadalomba való visszailleszkedéshez.

### **LAKÁSGAZDÁLKODÁSSAL KAPCSOLATOS SZAKMAI EGYÜTTMŰKÖDÉSEK, TEVÉKENYSÉGEK**

A VESZOL folyamatosan keresi a lakásgazdálkodásban lévő, még ki nem aknázott lehetőségeket. 2021-ben felvette a kapcsolatot az MR Községi Lakásalap Közhasznú Nkft.-vel, amely 2022. január 1-je óta korábban a Maradványvagyon-hasznosító Zrt. által vagyonkezelt, lakott és nem lakott lakásokat kezel. Felmerült a szakmai együttműködés lehetősége.

2023-ban a VESZOL tevékenyen részt vett a veszprémi önkormányzat rövid és hosszú távú lakásgazdálkodási koncepciójának kidolgozásában. A közgyűlés döntése értelmében, a VESZOL szakmai tapasztalatait, szociális felméréseit figyelembe véve az önkormányzat új lakásrendelet kidolgozására kérte fel a társaságot. Az új rendeletet 2022 szeptemberében fogadták el, és 2023. november 1-jétől hatályos. A VESZOL javaslatára több olyan „szociális” változtatás került be a helyi rendeletbe, amely segíti a bérlakáskezelést, a bérbeadás folyamatát és eredményes működését.

Mindent összevéve a VESZOL által működtetett modell olyan szociálisan érzékeny önkormányzatnál valósítható meg, amely számára a bérlakások kiutalásánál fontos a rászorultság figyelembevétele. Ha egy önkormányzat lakásportfóliójának kezelését teljesen rábízta egy nonprofit kft.-re, amelyben egy karitatív szervezet a másik fél, akkor az önkormányzat tulajdoni hányadának legalább 51 százaléknak kell lennie. Ez biztosítja számára, hogy többségi tulajdonosként dönteni tudjon. Továbbá fontos kiemelni, hogy a lakásügynökség nem tulajdonosa, hanem csak üzemeltetője az általa kezelt bérlakásoknak. Mindenesetre a lakásügynökségi forma rugalmasabb lehetőségeket teremt, mint a közbeszerzéshez kötött önkormányzati gazdálkodás működési feltételei.

## Felhasznált irodalom

- HEGEDŰS JÓZSEF (2019): Községi lakhatás és lakásmobilitás koncepciójának kidolgozása, Kutatási jelentés, Budapest, Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság.
- HEGEDŰS JÓZSEF – SOMOGYI ESZTER (2013): Szociális lakásügynökség, Koncepció-előkészítő, vitaanyag, Budapest, Városkutatás Kft.
- KOZMA JUDIT (2001): Szociális diagnózis, *Esély*, 12 (3), 61–94.
- LENDVAI-FRIKKEL ATTILA (2020): *2019-es szakmai beszámoló*, Veszprém, „VESZOL” Nonprofit Kft.
- LENDVAI-FRIKKEL ATTILA (2021): *2020-as szakmai beszámoló*, Veszprém, „VESZOL” Nonprofit Kft.
- LENDVAI-FRIKKEL ATTILA (2022): *2021-es szakmai beszámoló*, Veszprém, „VESZOL” Nonprofit Kft.
- LENDVAI-FRIKKEL ATTILA (2023): *2022-es szakmai beszámoló*, Veszprém, „VESZOL” Nonprofit Kft.
- MMSZ (2017): *Kísérleti modellprogram szociális lakásügynökség működésére*, Budapest, Magyar Máltai Szeretetszolgálat.
- MMSZ (2020): *Nyomunk a nyomorból kivezető úton a volt „Pokoli toronyban”*, Budapest, Magyar Máltai Szeretetszolgálat.
- VESZPRÉMI KÖZGYŰLÉS (2015a): 288/2015. (XII. 17.) határozata, Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzata.
- VESZPRÉMI KÖZGYŰLÉS (2015b): 2015. 12. 17. Közgyűlési jegyzőkönyv, Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzata.
- VESZPRÉMI KÖZGYŰLÉS (2022): Az Ukrajnából érkező személyek részére önkormányzati tulajdonú lakások kijelöléséről szóló 71/2022. (III. 4.) közgyűlési határozat.
- VESZPRÉMI KÖZGYŰLÉS (2023a): Előterjesztés Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzata rövid és középtávú lakáskonceptiójának elfogadásáról, 2023. 06. 29., Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzata.
- VESZPRÉMI KÖZGYŰLÉS (2023b): Előterjesztés Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzatának tulajdonában lévő lakások, helyiségek bérletéről és elidegenítéséről szóló 23/2010. (VI. 28.) önkormányzati rendelet felülvizsgálatáról, 2023. 09. 28., Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzata.

## Human-centered rental housing management

Presence in rental housing management in Veszprém

### ABSTRACT

The traditional municipal rental housing management separates the technical management of the apartments from the social and public welfare activities of the municipality. In my case study, I present a community housing agency model that combines both activities, thereby realizing people-centered housing management. In Veszprém, the local government and the Hungarian Charity Service of the Order of Malta have joined forces to create a model housing agency that combines technical and social expertise in its activities and can provide decent housing for people living in extreme poverty, marginalized, homeless, and stigmatized. The model presented is able to deal effectively and in a complex way with sudden crises such as the Covid epidemic or the arrival of Ukrainian refugees. The PRESENCE approach of the Hungarian Maltese Charity Service can be implemented in the management of rental housing in a way that is economical and efficient as a complex activity and meets the expectations of the local government.

**KEYWORDS:** Presence, rental housing management, Veszprém, model, VESZOL

**LENDVAI-FRIKKEL ATTILA** | A Szolnoki Főiskolán végzett közgazdász alapszakon. 2020-ban a Veszprémi Érseki Főiskola hittanár-nevelőtanár szakán szerzett diplomát. 2016-tól a „VESZOL” Nonprofit Kft. munkatársa, 2020-tól ügyvezetője. Több lakhatási és integrációs program – például HomeLab, Félutas lakhatás, MMIA ukrán integrációs program – helyi koordinátora.