

Országtanulmányok Családsegítés Írországban

Készítette: Kravalik Zsuzsa

Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet

TÁMOP 5.4.1.



Családsegítés Írországbán

baedeker az ír családsegítési intézmény-rendszer világába

Kravalik Zsuzsa
2010. augusztus 4.

Írország nem tartozik a békés jóléti államok közé, a GDP arányos szociális támogatásokra fordított állami források az egyik legalacsonyabb költségi szintet mutatják Európában. Ez egyrészt a hagyományos család és társadalomfelfogásnak, az egyház jelentős szerepének is köszönhető, illetve a későbbi, de annál gyorsabb gazdasági fellendülésnek az 1980-as, 90-es évek idején. A skót tigris megugrott gazdasági termelése egy kialakulatlan, nem kifejlődött társadalmi segítés, ellátó-rendszerrel párosult. A különböző jóléti funkciók, programok és szolgáltatások a 90-es évek közepétől kezdődően kezdtek kifejlődni. Magyarországi alkalmazhatósága szempontjából talán éppen ezért izgalmas, hiszen egy progresszív, a mai igényekre választ kereső szolgáltatási struktúra alakult ki.

Írország területe kb 70 000 km², lakossága 4,5 millió és a magasabb születési aránynak, de leginkább a bevándorlásnak köszönhetően folyamatosan növekszik. Az ország központi közigazgatása (Önkormányzati törvény 2001) regionális szinten 29 megyére és 5 megyei jogú város-régióra van bontva. A regionális szintű önkormányzatok alatt városi tanácsok is működnek. A több évszázados múlttal visszatekintő és nagy függetlenséget élvező megyék felelősségi és szabadsági szintjei jelentősen korlátozódtak az elmúlt 100 év alatt. A helyi önkormányzatok folyamatosan veszítették el a szakpolitikák helyi irányítását és adták át regionális és országos intézményeknek. Ez a folyamat az ír állam 1922-es létrejöttétől különösen felgyorsult. A különböző szakpolitikák irányítása és az intézményrendszer működtetése egészségügy, oktatás, környezetvédelem és fokozatosan központi és regionális intézményekhez, ügynökségekhez kerültek át, mint például a Vocational Education Committee vagy a Health Board System.

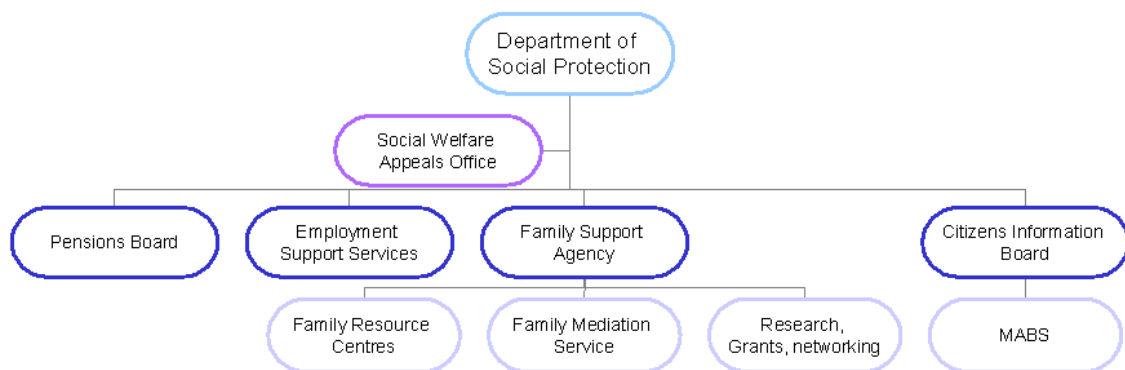
Az általános trendnek megfelelően Írország szociálpolitikája is jelentősen centralizált. A szociálpolitika nagyrészt az államilag felügyelt és központosított szolgáltató-hálózatokon keresztül kiutalt és biztosítási vagy szükséglet alapú és pénzügyi transzferekkel keresztül valósul meg. Írország szociálpolitikája alapvetően pénzügyi transzferekre épít és ezeken keresztül látja el mind az alacsony státuszúakat, mint az egyéb okok miatt esélyegyenlőségi támogatásban részesülők támogatását. A pénzügyi transzferek segítségével pedig az egyén maga dönt a választott szolgáltatás formájáról, akár családon belül, akár privát fenntartású, egyház szolgáltató-intézményeket választ. A támogatási rendszer az igénybevételi jogosultságok és a felhasználási arányok tekintetében is átláthatóan és könnyen értékelhetően működik, hiszen igénybevételi jogosultság esetén a pénzügyi transzferek automatikusan járnak. Az állam tehát a szolgáltatások finanszírozását látja el oly módon, hogy az egyént jogosítja fel arra, hogy saját maga számára szolgáltatást vásároljon. A szolgáltatók és a felhasználók szükségletei és fizetőképessége arányában kapnak subvenciót, állami hozzájárulást. Az állami hozzájárulások mind az idősellátás,

mind a gyermekjóléti ellátások tekintetében nem a szociálpolitika, hanem az egészségügyi hálózat részét képezik, tehát a National Health Board által finanszírozottak.

Az önkormányzatoknak az önkormányzati törvény értelmében csak lehet segítségük van arra, hogy szociális szolgáltatásokat, juttatásokat, pályázati pénzeket nyújtsanak a gazdasági-társadalmi-környezeti közjó érdekében, de szociális szolgáltatási kötelezettségük nincsen. Az idősellátás szinte kizárólagosan a for-profit illetve a civil szektorban zajlik. Ennek megfelelően a városok, régiók nem tartanak fent szociális (támogató) szolgáltatásokat.

Ez alól csak a hazai rendszerben a szociálpolitika alá is tartozó lakáspolitikát kivétel. A helyi önkormányzatok felelősek az állampolgárok lakhatásának megoldásáért, például saját fenntartású bérlakásállományon keresztül.

1. ábra A szociális minisztérium alá tartozó önálló intézmények



Az fenti leírás alapján azt gondolhatnánk, hogy az ír szociálpolitikai szolgáltatási struktúra kevés izgalommal és haszonnal szolgálhat a magyarországi rendszer továbbfejlesztése, reformja tekintetében. Mégis pontosan a családsegítés tekintetében a 90-es évek közepétől olyan szolgáltatási formák alakultak ki, amelyek érdekesek a további vizsgálatra, sőt akár magyarországi adaptálásra is érdekesek. A rendszer két eleme, amelyet vizsgálni fogunk a szociálpolitikáért felelős minisztérium, a Department for Social Protection¹ felügyelete alatt működő két ügynökség, a **Family Support Agency** és a **Citizens Information Board**.

Family Support Agency²

¹ www.welfare.ie

² www.fsa.ie

A Family Support Agency-t (FSA) ó magyarra Családsegít Ügynökségként lehet fordítani ó 2003-ban hozták létre. Az ügynökség f profilja a családi mediáció és családsegít szolgáltatások nyújtása. Az ügynökség munkáját törvény szabályozza.

A családsegítés alapelve Írországban, hogy ez egy univerzális szolgáltatás, vagyis jövedelmi és anyagi viszonyoktól függetlenül mindenkinek szüksége lehet a legfontosabb kapcsolataiban beállt változások esetében segítségnyújtásra. Ennek megfelelően a FSA sem a legszegényebb rétegek szükségleteire specializálódott, hanem a problémás családon belüli élethelyzetekben kíván univerzális módon segítséget nyújtani.

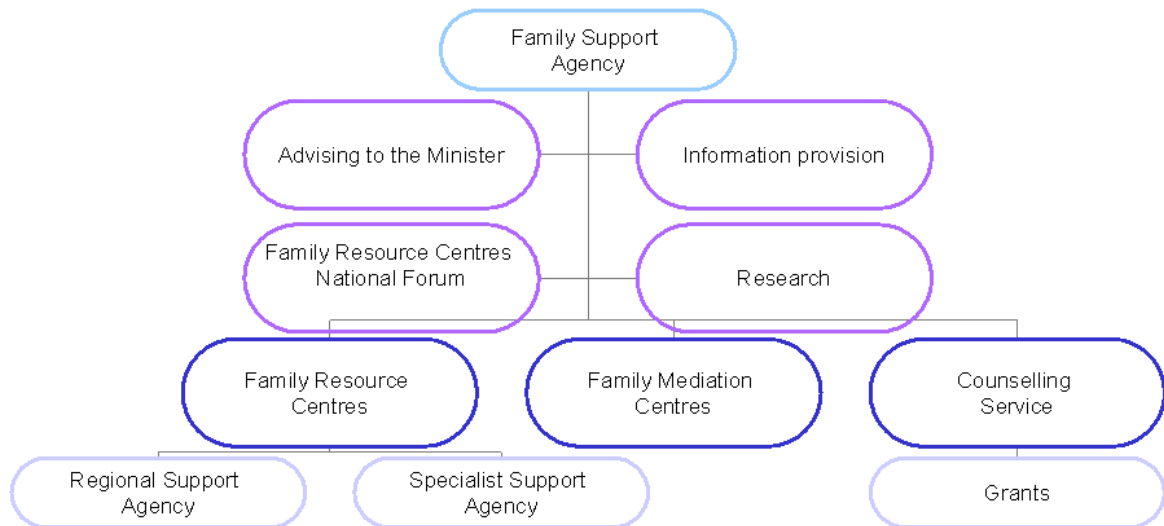
Az FSA legf bb feladatai:

- Családi Forrásközpontok m ködtetése (Family Resource Centres)
- házasság, párkapcsolatok, gyerek és gyász tanácsadó szervezetek segítése (Grants)
- Family Mediation Service m ködtetése családi mediáció, válásmenedzsment
- családpolitikai kutatások
- családokkal kapcsolatos információ-szolgálat
- a szociális és családügyi miniszternek nyújtott tanácsadás

A FSA kulcsszerepet játszik a házasság és párkapcsolati nevelés, családi mediáció, gyereknevelési és családi problémákkal kapcsolatos információk kialakításában és elterjesztésében. A szolgálat nem kizárólag önállóan m ködik, hanem együttm ködik a helyi szervezetekkel ó például iskolákkal mindenképpen ó akár helyszínbiztosítás, akár valós szakmai együttm kódések elérése érdekében.

Az FSA 50 f vel állami költségvetési támogatásból (2007-ben 35,5 millió EUR) m ködik. A létszámban a Family Mediation Service munkatársai is benne vannak, míg a Family Resource Centre munkatársainak nem az FSA a közvetlen munkáltatója, feléjük a FSA pénzeszközöket nyújt át.. A központosított m kódési rendszer biztosítja azt, hogy az ország minden területén ugyanolyan min ség ellátáshoz juthat a lakosság.

2. ábra a Családsegít Ügynökség m kódési felépítése



Family Resource Centres (FRC)

A FRC feladata a társadalmi hátrányok leküzdése és a családi egységek működésének javítása. A helyi közösségeket igyekszik megerősíteni, és ebben feladatuk lenne, hogy helyi partnerségeket, együttműködéseket alakítsanak ki. A program igyekszik, hogy a működése minden szintjén minél jobban aktiválja a marginalizált helyzetű csoportokat és a leszakadó területeket.

Amilyen szolgáltatást és segítséget nyújtanak:

- információ, tanács, segítség családoknak
- praktikus segítség és úgymint tréning, információ, tanács és közösségi csoportoknak
- nevelési, oktatási képzések
- gyermekmegfigyelés a képzések idejére
- férfiak bevonása a közösségi életbe
- egyedülálló szülők csoportja
- nemi csoport
- iskola utáni gyerekcsoportok
- gyereknevelési kurzusok
- helybiztosítás különböző helyi csoportoknak, szervezeteknek, szolgáltatásoknak (MABS)

A szolgáltatás igénybevevői leginkább nők és gyermekek, de évről évre nő a munkanélküliek, a gyerekeket egyedül nevelő szülők aránya is.

M ködési adatok

Országosan 107 FRC m ködik 1366 fizetett alkalmazottal. 2009-es adatok szerint a 107 intézmény költségvetése 35,4 millió EUR volt, amiből 14,5 millió EUR származott a FSA-tól. Vagyis a költségvetésük 60%-át különböz egyéb intézményektől kellett megszerezniük, úgy mint a HSE (Egészségügyi Intézet), helyi önkormányzatok, nemzeti oktatási hivatal, továbbképzési intézet stb. Ennek megfelelően a fizetett alkalmazottak közül is csak 310 fő finanszírozott a FSA, míg 1056 fő a másodlagos forrásokból lett finanszírozva. Természetesen a két forrású finanszírozás nagyobb fokú mozgékonytságot is jelent. Ennek megfelelően például 2008-ról 2009-re az össz-költségvetés 12,9%-kal csökkent, ami 106 fő munkaerő-csökkenést is maga után vonzott.

A szervezet nyitottsága és befogadó-intézmény-jellege miatt nagyon sok önkéntes munkát is generálni tud. 2009-ben 2744 önkéntes vett részt a szervezet munkájában, ami több, mint 300 teljes állású munkaerőnek feleltethető meg. A központok egyre inkább megpróbálnak gazdálkodó szervezatként is fellépni, adakozó-eseményeket szerveznek, vagy helységbérbeadásból szereznek kiegészítést a működési költségekhez.

A FRC nagyon sok személy esetében első lépésként működik, egyfajta eligazító, tanácsadó funkcióval. Évi szinten majdnem 160 000 embernek tudtak információnyújtási szolgáltatást biztosítani, akik közül majd 76 000 személyt további intézményekhez, egészségügyi vagy további szociális intézményekhez küldtek tovább. Oktatás és tréning tekintetében több, mint 16 600 résztvevőt számláltak, amiből 13 700 munkaerőpiachoz kapcsolódó képzés volt. A személyes tanácsadás lehetősége is több, mint 13 000 ember vette igénybe. 5 400 ember több, mint 20 000 tanácsadási órát vett igénybe, vagyis személyenként átlagosan 4 óra jutott egy emberre. A rendszer kihasználtságát mutatja, hogy az év végén ó egy adott időpillanatban ó majdnem 700 várakozó volt a rendszerben. Majdnem 1500 kliens külső szolgálat igénybevételéhez segítette hozzá, míg majdnem 9000 fő önszerveződő csoportokon keresztül jutott segítséghez.

A szolgálat kialakításának első köveit 1994-ben tette le a minisztérium 10 FRC 3 éves próbaműködésének kialakításával, 320 000 EUR felhasználásával. A szolgáltatások felfejlesztése a legnagyobb szükségben szenvedő területeken kezdődött és haladt az általános elterjedtség felé. 2006-ra érte el a 100-at az intézmények száma. Az intézményhálózat fejlesztése nem önálló, új intézmények létrehozásával történik, hanem profilba vágó munkát végző civil szervezetek bejelentkezésével és a programba való felvételével történik. A szervezetek felkészítése és az első három éves terv elkészítése a Regional Support Agency együttműködésével történik.

Az új intézmény kialakításánál fontos szempont, hogy a terület el tudja tartani az intézményt, legyen elég igény, legyen elég feladata az új intézménynek. A FSA ajánlása szerint egy FRC-t körülbelül 1000-5000 ember tart el. E mellett a pályázatnak azt is be kell mutatnia, hogy más szervezetekkel és intézményekkel hogyan fog együttműködni, vagyis már a kezdetektől fogva az együttműködés a közös munka alapfeltétele a pályázatnak, és egyben az új intézmények létrejöttének is.

Regional Support Agencies és Specialist Support Agencies

Regionális segítő szolgálatok és speciális segítő szolgálatok a FRC-működését segítik, mintegy 8 Regionális Képző Központ formájában. A hét regionális segítő központ napi szintű segítséget és képzést nyújt a FRC munkatársai számára, míg a hat speciális segítő központ különböző speciális szakterületeken nyújt segítséget, úgymint drogproblémák, művészet-alapú közösségfejlesztés,旅行者-problémája, nemi elleni erőszak, rasszizmus elleni küzdelem.

A Regional Support Agency feladata az új területek felkutatása és új intézmények bevonása a rendszerbe. Az első hároméves tervet is a Regional Support Agency együttes működésével készítik el a programba bekapcsolódni vágyó szervezetek.

A Regional Support Agency feladata többek között, hogy a FRC-ek működését ellenőrizze és a problémákról, nehézségekről, esetleges visszahívásokról a FSA-t tájékoztassa.

Family Resource Centre National Forum³

A FRC-k segítő hálózata. Országos szinten képviseli az FRC-k nézeteit és praktikus tanácsokkal segíti az FRC-k működését. Networking és tréning lehetőségeket és segítséget nyújt a tagjainak.

Az országos fórum célja:

- befolyásolja az FRC-ket érintő nemzeti politikákat
- elvégzi az FRC-k minőségbiztosítását
- platformot biztosít, ami elősegíti az FRC-k közötti kapcsolatteremtést
- a képzéseken keresztül hozzájárul a képességfejlesztéshez

Family Mediation Service

A szolgáltatás 1986 óta működik. Ingyenes mediációs szolgáltatást nyújt válófélben lévő házaspároknak. A bizalmas szolgáltatás a mediáció szabályainak megfelelően, közös akaratból történő megkeresésre működik. A megoldandó témák, feladatok az igényeknek megfelelően a kiegyensúlyozott vagyonmegosztás, gyereknevelési problémák, nevelési terv összeállítása. A foglalkozások egy írott dokumentummal zárulnak, amit a válással megbízott ügyvédhez, vagy a válóper beterjesztéséhez lehet felhasználni.

Egy-egy házaspárral 3-6 alkalommal foglalkoznak, egy foglalkozás 60 perces.

2007-ben 1500 párnak segítettek. A szolgálat az országban 16 helyen működik (4 db 8 órás és 12 db 4 órás irodában)

Grants and Support (Counselling Services)

³ www.familyresource.ie

A FSA munkája során támogat családokat segít képzéseket, foglalkozásokat, tanácsadást nyújtó civil szervezeteket. 2008 folyamán 600 civil szervezet kapott támogatást, összesen majdnem 11 000 EUR értékben. 2009-re az elérhető támogatási összeg kismértékben 11800 EUR-ra emelkedett.

Pénzübeli segítségnyújtást az alábbi területeken nyújtott az intézmény:

- Házasság és Párkapcsolati képzés
- házasságra való felkészítő képzés
- segítségnyújtás olyan gyerekek számára, akiknek a szülei válnak
- segítségnyújtás gyászban, családtag elvesztése esetén
- speciális Rainbow⁴ kortárs-segítő program, szeparációs vagy gyász traumával rendelkező gyerekek számára

Kutatás és információnyújtás

Információnyújtási feladatait a FSA a Barnardos civil szervezettel való együttműködésben látja el. Ennek keretében születtek különböző dokumentumok, mint az iskolai gyerekek közötti erőszak (bullying) felismerése és az azzal való szembenézését elsegítő magatartás mindkét fél számára. De hasonló kiadványok születtek a tinédzsereket nevelő szülők számára, a pozitív szülői ségről, és a gyermeküket egyedül nevelő szülők számára is. E mellett az intézmény tartja karban a szülői képzések nemzeti adatbázisát is.

Kutatási feladatait három formában látja el. Egyrészt a saját működésével kapcsolatos kutatásokat rendel meg, másrészt támogat a családpolitikával kapcsolatos kutatásokat, harmadsorban pedig mesterképzési és doktori képzéseket finanszíroz.

Citizens Information Board⁵

Az ír szolgáltatási rendszer egy átfogó és ágazatközi eleme az információ-szolgáltató szolgálat. A témakörök:

- pártfogás és elérhető segítség fogyatékosok számára
- központi szolgáltatások
- Információ létrehozása és publikálása
- MABS Unit Money Advice and Budgeting Service (Pénzügyi és Költségvetési tanácsadó szolgálat)

A fogyatékosoknak nyújtott információ szolgálat⁶ kialakításának kialakítása 2007-ben kezdődött.

A szolgálat három csatornán szolgáltat információt: telefonon, online és személyesen. Az online segítségnyújtás egyrészt a 2006 óta működő központi www.citizensinformation.ie honlapon, illetve további alsite-okon keresztül történik. A kialakítás alatt álló,

⁴ www.rainbowsireland.com

⁵ www.citizensinformationboard.ie

⁶ www.assistireland.ie

fogyatékosoknak nyújtott program már működő honlapja a www.assitireland.ie ; a pénzügyi válság keretében a lakásuk, otthonuk elvesztésével fenyegetettek számára a www.keepingyourhome.ie ; illetve a munkanélkülivé válással fenyegetettek, vagy már munkanélkülivé váltak számára a www.loosingyourjob.ie honlapok állnak még rendelkezésre. 2008-ban az online szolgáltatásnak több, mint 2,5 millió látogatója volt, 40%-os emelkedéssel 2007-ről. A látogatók több, mint 22 millió lapot töltöttek le, és több, mint 45 000 link mutat más honlapokról erre a központi honlapra. Láthatóan az online információ elérhetősége egyre fontosabbá, jelentősebbé válik, egyre több ember keresi az interneten a számára fontos információkat, még azelőtt akár telefonos, akár személyes segítséget, tanácsot kérne.

A 2008-as működési adatok szerint a szolgáltatás 29,8 millió EUR-ból gazdálkodott, amiből 11,4 millió EUR direkt támogatásként került a Citizens Information Service-khez, 1,1 millió EUR a telefonos szolgálathoz és 2,9 millió EUR közösségi támogató projektekre került felhasználásra.

A telefonos szolgálat heti 5 nap reggel 9-től este 9-ig áll az ügyfelek rendelkezésére. 2008-ban több, mint 115 000 telefonhívásra és több, mint 20 000 email-es megkeresésre válaszoltak a telefonszolgálat munkatársai.

A telefonos és az online információszerezés mellett a helyi, elérhető Citizens Information Services (CIS) irodák nyújtják a legfontosabb szerepet, ahol ingyenes, bizalmas és pártatlan személyes információnyújtást kaphatnak. A szolgálatot 42 iroda üzemelteti az ország 268 helyszínén. A 268 helyszínből 1106 helyszínen Citizens Information Centre működik (54 teljes munkaidőben és 52 részmunkaidőben), míg további 162 outreach/kihelyezett és mobil szolgálat formájában működik.

2008 9 százalékos emelkedést hozott a CIS ügyfélszámában, 670 000 ember kért segítséget. A 106 irodát egy-egy fizetett alkalmazott vezeti, míg a többi munkatárs, összesen 1078 munkatárs önkéntes alapon nyújt segítséget. A személyes segítségnyújtás éri el leginkább a legrászorultabb személyeket, azokat, akik nem tudják hova forduljanak, akik nem boldogulnak az internettel, vagy akik nem tudják, hogy milyen szolgáltatást jut nekik. Az önkéntesek pedig a szolgáltatásnyújtó és a rászoruló közötti szakadékot segít áthidalni.

2008-ban felmérés készült a CIS-ek használatáról. Ezek alapján megállapítható, hogy a CIS ügyfelei számára ez az első kontakt, kapcsolat a szociális szolgáltatási rendszerrel. A 2008-as felmérés szerint a felhasználók 23%-a migráns. A problémák és kérdések 39%-a szociális juttatásokkal, 9%-a munkavállalói jogokkal, 7%-a egészségüggyel, további 7%-a lakhatással és 5%-a családi és adózási problémákkal volt kapcsolatos.

Advocacy/Pártfogó szolgálat

A pártfogó szolgálat azok számára jelent segítséget, akik valamilyen hátrány miatt nem képesek információhoz jutni, szolgáltatásokat igénybevenni, vagy a nekik járó juttatásokat, transzfereket megszerezni. A kidolgozási fázisban lévő projekt keretében

2008-ban 2000 fogyatékos személy kapott ügyintézéshez ó bírósági végzés, idézés, üléseken való részvétel stb ó személyi segítséget.

A www.assistireland.com a fogyatékos személyek részére létrehozott online adatbázis, amely támogatásokat, eszközöket és egyéb segít technológiákat ismertet. Több, mint 7000 termék leírása található meg a honlapon, amelynek évente félmillió használója akad.

Money Advice and Budgetary Service (MABS)

A Pénzügyi Tanácsadó és Költségvetési Szolgálat (MABS) négy szinten látja el feladatát:

- segít az adósságba keveredett lakosságnak, hogy visszaszerezze az uralmat a pénzügyeik felett
- lakosságot alapvet praktikus költségvetési technikákra és pénzügy menedzselésre oktatja, hogy a napi kiadásait fedezni tudják és visszafizessék az adósságaikat
- alternatív finanszírozási lehet ségeket nyit meg a helyi takarékszövetkezeteken keresztül
- el adásokon, az iskolákban és helyi csoportokon keresztül felhívja a lakosság figyelmét az adósságból fakadó problémákra

A szolgáltatás kezdetei:

Az ír szociálpolitikának mindig is fontos részét képezte jövedelemfenntartó képességhez és az önálló életvitel megteremtéséhez kapcsolódva az önálló gazdálkodási képesség. Így nem meglep , hogy 1988-ban a Szegénységellenes Intézet *šKölcsönök és alacsony jövedelm családok* címmel készített tanulmányt. A szakminisztérium pedig egyre er teljesebben kezdett foglalkozni az eladósodottak problémájával.

1992-ben aztán 350 000 EUR központi költségvetési forrásból 5 kísérleti MABS intézmény jött létre. 1993-ban a szolgáltatások száma további 8 központtal növekedett. 1994-1997 között évi 2,9 millió EUR költségvetési forrásból közel 50 iroda kezdhetett meg m ködését. 2004-ben önálló intézményként MABS National Development Ltd néven fut tovább az intézményrendszer. Ma 51 szolgáltató 60 helyszínén 234 tanácsadó dolgozik évi 18 millió EUR központi közigazgatási támogatásból. A támogatás a központi költségvetésb l, adóbefizetésekb l származik és a Citizens Information Board-on keresztül érkezik a szervezethez.

Mind az 51 szolgálat önálló céggént m ködik. Mindegyik cég felügyel bizottságában helyet kapnak a helyi, állami és civil szervezetek, mind az egészségügy, a szociális szolgáltatások, és egyéb karitativ szervezetek részér l. Ez a szervezeti rendszer biztosítja azt is, hogy meglegyen a MABS megfelel helyi beágyazottsága.

A szolgáltatás elvi alapjai:

- hangsúly a praktikus, költségvetésre alapozott intézkedéseken
- az eladósodott családok elérése
- a helyi hatóságoknak kiemelt szerepe van
- általános pénzkezelési tanácsadás a közösségek részére

- összehangolt rendszer, ami segíti a tapasztalatcserét és az információáramlást

A szolgáltatás főbb elemei:

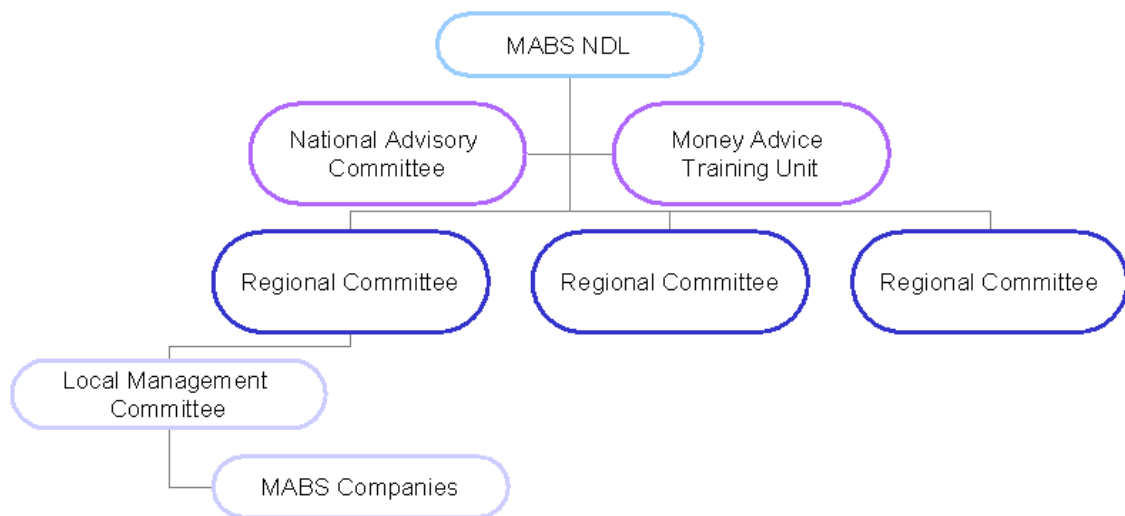
- segítségnyújtás, hogy az adott család részére legmegfelelőbb költségvetés kidolgozásához
- ha szükséges egyeztetés a hitelezővel az ügyfél érdekében
- tanácsadás és segítség egyéneknek és családoknak, akik pénzügyi nehézségekkel küzdenek
- a helyi Credit Union együttműködésével speciális számlák nyitása
- folyamatos segítség azoknak, akik sikeresen kikerültek a pénzügyi nehézségekből

A szolgáltatásnyújtás fontos eleme a hitelezővel való kapcsolattartás, illetve a helyi takarékszövetkezetekkel (Credit Union) és bankokkal történő együttműködés. Azonban a szolgáltatás se hitelt nem nyújt, se nem fizeti vissza az eladósodott személyek adósságát, csak az átütemezésben nyújt segítséget. A speciális bankszámla egy lehetőség a kliens számára, amelyre heti rendszerességgel fizet be a kliens, majd a pénzügyi tanácsadóval megegyezett rendszerben arról a számláról kerülnek kifizetésre az adósságok. A takarékszövetkezeti befizetések kis mértékű megtakarítást is tartalmaznak, ami hosszú távon új forrást is teremthet.

A MABS szolgáltatása hasonlóan hármas rendszerben érhető el, mint az általánosan befogadó CIB szolgáltatásai, vagyis a weblapon keresztül online, a helpline-on keresztül telefonon, illetve a 65 helyszínen működő intézményben pedig személyesen. A telefonos szolgálat egyfajta szűrőként működik, ezen keresztül eldönthető, hogy kik azok az ügyfelek, akik egy kis segítséggel magukon is tudnak segíteni, és kik azok, akiknek személyes segítségnyújtásra van szükségük.

A szolgáltatások a nagyobb településközpontokban találhatók, de ezen kívül a kisebb városokba outreach/kihelyezett szolgáltatások is működnek. Ha szükséges, akkor a tanácsadók a lakásaikban is felkeresik a klienseket.

3. ábra A Money Advice and Budgetary Service rendszerének felépítése



Az intézményrendszer felépítése

MABS development ltd ó a MABS szolgáltatásnak további fejlesztésére 2004-ben létrejött intézmény. Öt f nemzeti fejlesztési szakért dolgozik benne

Money Advice Training Unit - el segíti a MABS munkatársainak képzését, releváns és hatékony információk és technikák birtokában nyújthassák a szolgáltatást

National Advisory Comittee (NAC) ó a szolgáltatás fejlesztésével megbízott tanácsadó bizottság, tagjai között több minisztériumi f osztály képvisel je, civil szervezetek, pénzügyi szervezetek, a regionális bizottság, illetve tanácsadók

National Management Forum ó a szolgáltatásban dolgozók egyesülete, 2001-ben jött létre
Regional Committees ó a regionális irodák segítik a helyi irodák munkáját. Jelenleg 8 regionális részre van felosztva az ország

Local Management Committees ó a helyi szolgáltatást támogató bizottság, tagjai között a helyi szociális szolgáltatási intézmények, civil szervezetek, stb képvisel i

MABS céljai (mission statement)

- független, ingyenes és bizalmas MABS szolgáltatás nyújtása a célcsoportnak, hogy megbírkózzanak a rövid távú adósságaikkal és hosszú távon pénzügyileg függetlenekké váljanak
- A célcsoport segítése, hogy kifejlesszék a szükséges tudást, gyakorlatot amellyel elkerülhetik, hogy adósságokba keveredjenek illetve hatékonyan megbírkózzanak amikor adósságba keverednek
- olyan pénzügyi források felkutatása, amelyek a legjobban szolgálják a célcsoport szükségleteit, és hozzásegíteni ket, hogy ezeket a forrásokat elérhessék
- partnerségben dolgozni más támogató szervezetekkel, hogy a célcsoport egy egységes, a szükségleteire válaszoló segít rendszert vehessen igénybe

- a közösségfejlesztés folyamatának segítése, azáltal, hogy a célcsoport a MABS tervezésében és megvalósításában is részt vehessen és ezáltal jobban megfeleljen a szükségleteiknek
- egyenlő esély hozzáférés biztosítása mindenki számára
- a szegénység és az adósságcsapdába kerülés felszámolása érdekében el segíteni helyi és országos szinten a szükséges politikák és technikák fejlesztését

Statisztikák

A MABS ügyfeleit három kategóriára osztja. Az első kategóriába tartoznak azok, akik csak tanácsot, információt szeretnének szerezni. A második kategóriában vannak azok, akiknek a költségvetésük speciális beavatkozás nélkül is megoldható, több odafigyeléssel, fegyelmezettebb háztartásvezetéssel. A harmadik kategóriába pedig azok tartoznak, akikkel a pénzügyi tanácsadó segítségével a helyi takarékszövetkezetnél speciális takarékszámítást nyit. A három csoport megoszlását 2007-től 2009-ig a következő táblázat mutatja. A táblázatból egyrészt az látszik, hogy egyre többen veszik igénybe a telefonos ügyfélszolgálatot és egyre nő azok száma, akik átszervezhet, átalakítható háztartásvezetéssel rendelkeznek. Látható az is, hogy a kliensek legnagyobb részének még nincs szüksége speciális számlanyitásra, vagyis az adósságkezelés legvégső stádiumába csak a kliensek alig több, mint 10%-a jut el.

Table 1 MABS clients

MABS Clients					
Year	Information (only)	Budget Negotiable¹	Special Account	Total MABS Offices	Helpline
2007	2673	9886	2547	15106	1680 ^[1]
2008	2441	13924	2676	19041	10973
2009 ^[2]	2505	12736	1963	17204	18490

A lakosság általános eladósodását szemlélíteti, hogy három év alatt (2006-ról 2009-re) 7000 EUR-ról 17 000 EUR-ra nőtt az átlagos eladósodottság, amivel az irodát felkeresték. 2009 végére a MABS kliensek 64%-a pénzügyi intézet felé volt eladósodva, ami 50%-a személyi kölcsön, 28%-a hitelkártya adósság, 10%-a lakáshitel, 6% hiteltúllépés és 6%-a vásárlási hitel volt. A maradék 36% adósságállományt a közműszolgáltatók, lakbér, pénzkölcsön tartozások és bírósági büntetések tették ki.

A statisztikák azt mutatják, hogy a szolgáltatás nagyrészt a legrászorultabbakat éri el, de nem zárja ki a jobb helyzetben lévőket, de idős, szakosan megszorult lakosokat sem. A kliensek 63%-a szociális támogatásokban részesül, nagy részük 26 és 40 év közötti, és háromnegyed részük gyermeket nevel. A kliensek nagyobb része önkormányzati vagy privát bérlakásban lakik, de az évek alatt megnőtt a lakáshitel állományosok száma is, a 2006-os 22%-ról 36%-ra. Jelenleg több, mint 30 000 aktív ügyfele van a szolgálatnak, a 2006-os 14 000 szintől emelkedett duplájára.

Tanulságok

1. Tudatos vásárlók ó információszolgálat

A kiterjedt információ-szolgáltatás az egyik alapja az országos szociálpolitikai intézkedéseknek, illetve ez az alapja a pártfogó szolgálatnak is. Írország szociális szolgáltatása a lakosság tudatos vásárlóvá tételére alapoz. A szolgáltatási rendszer alapja a nyílt és szabad információáramlás, az egyénnek járó pénzbeni támogatásokhoz és szolgáltatásokhoz való jogok ismerete. Mindez a szolgáltatásokhoz való egyenlő hozzáférést segíti elő.

2. Általános szolgáltatás

A családoknak nyújtott szolgáltatások a teljes lakosságot célozzák meg. Abból az előfeltevésből indul ki a rendszer, hogy a családon belüli problémák, traumák ó válás, haláleset, stb ó nem jövedelemfüggők, tehát ezekre a szolgáltatásokra minden állampolgárnak szüksége lehet. A családsegítő szolgáltatást egyfajta preventív szolgáltatásnak is felfoghatjuk, mert a traumatizált, vagy a családi problémákban megkeseredett, stresszelt lakosság rosszabb mentális, egészségi és fizikai állapotba kerül, ami a munkavégző képességén is meglátszik.

3. Fokozatos-folyamatos felépítés

A szolgáltatások minden esetben központilag, tervszerűen létrehozott próbaintézményeken keresztül fejlődtek ki, a valóságban már működő szolgáltatásokat terjesztették ki úgy, hogy teljes lefedettséget érjenek el az országban. Másrészt ez a felépítési rendszer nem a gazdagabb-tehetőbb területek felé tolódik el, hanem a problémásabb területektől kiindulva lehet a szolgáltatást felépíteni és haladni a kevésbé problémás területek felé.

4. Központilag összefogott szolgáltatás

Az egy központosított szerv részeként már működő különálló szolgáltatóknak több előnye is van. Egyrészt a központosított oktatási-képzési rendszeren keresztül hasonló minőségű szolgáltatást tudnak elérni a különböző szolgáltatási helyeken. Másrészt az azonos és magas színvonalú minőség nem csak a munkavállalók képzésén keresztül, hanem az elérhető dokumentumokon keresztül is megvalósul. A központi tájékoztatási rendszer, a tájékoztató dokumentumok, letölthető vagy elvihető nyomtatványok mindenütt azonos minőségben és formában érhetőek el, akár a karácsony környéki pénzügyi terhekről, akár receptkönyvről, akár a háztartásvezetés gazdasági oldaláról van szó.

5. Központ és helyi önkormányzat viszonya

A szolgáltatások (leginkább a FRC-ek) több forrásból finanszírozottak. A szolgáltatás finanszírozásának alapját ó és ezzel együtt három éves munkaterv jóváhagyását is ó a központi kormányzat végzi. A szolgáltatás központosított szakmai részlegein keresztül d l el, hogy egy új szolgáltatásra szükség van-e, hogy a szakmai programja elég sokrét - e, hogy megfelel-e a törvényi el írásoknak, stb.

Ezek után a források alapját a központi kormányzat nyújtja. A teljes rendszerre ó mind a 107 intézményre - viszont a költségeknek már csak a 40%-át állja a központi kormányzat. A hiányzó forrást, további munkaer t, további programokat stb. a helyi igényeknek megfelelő en, a helyi nyitva álló források alapján szerzi meg a szolgáltató. Így teremti meg a helyi kapocs az önkormányzatokkal, vagy a helyi egészségügyi szolgáltatókkal és így válik biztosítottá, hogy a szolgáltatás a helyi igényekre válaszol. Azon túl, hogy a felügyel bizottságában is helyet foglalnak ugyanezek a szervezetek. Az országos hálózathoz való tartozás tehát garanciát is jelent a helyi önkormányzatok számára a hatékony m ködésre, a munkaer állomány képzettségére és a hálózat adta el nyök kihasználására. A nemzeti hálózatba tartozó intézményt tehát sokkal nagyobb valószínűséggel támogat a helyi önkormányzat, mint egy önálló, különálló intézményt.

6. Szolgáltatás a legkisebb helyeken is

A szolgáltatások nincsenek állandóan jelen a kisebb településeken. (Írország településszerkezete nagyban különbözik a magyar településszerkezett l.) Ez természetesen a szolgáltatáshoz való hozzáférést gátolja a kisebb településeken. Ezt a mobil szolgáltatásokkal (outreach) próbálják kiküszöbölni.

Az is igaz azonban, hogy minden egyes szolgáltatásnak van egy űeltartóképessege, amit például a FRC esetén 5000 f ben határoz meg az ír rendszer. Vagyis a szolgáltatásokó mivel a szolgáltatások alapját a központi kormányzat finanszírozza ó alapvet en keresletorientált módon jelennek meg a rendszerben. Az új szolgáltatást létrehozni kívánó szervezetnek ó legyen az civil szervezet vagy egyéb intézmény ó bizonyítania kell, hogy az általa nyújtani kívánt szolgáltatást ki fogja igénybe venni.

Ezen kívül a űnincs jelen minden településenő megoldás talán abban is segít, hogy egyfajta bátorító távolságot nyújtson a szolgáltatótól. Elég nagy visszatartó ereje van annak, hogy legbels bb, családi problémáikat a szomszéd el tt pakoljuk ki.

7. Új, az igényekre válaszoló szolgáltatás-típusok

A MABS szolgáltatása a leginkább meghatározó és egyre növekv problémakört jelenti. A pénzintézeti reklámoktól és a gyors hitellehet ségekt l megrészegült lakosság sokszor végiggondolatlanul, erején és lehet ségein felül vett fel hiteleket, amelyeknek törlesztésére aztán újabb hiteleket vesznek fel. A hitelfelvételekkel kapcsolatos kormányzati tájékoztatás elengedhetetlen egyensúlyteremt szerepet kell, hogy játsszon a pénzintézetek információáradatával szemben. Az Ecostat lakossági konjunktúra jelentése szerint 2008-ról 2009-re 9-r l 11%-ra n tt azon háztartások száma Magyarországon akik eladósodnak, illetve 13-ról 19 %-ra n tt azon háztartások száma, amelyek a tartalékaikat élik fel.

A szolgáltatásoknak ki kell lépniük a maguk által gerjesztett szolgáltatási struktúrákból, a saját megszokott világukból és a valós problémákra. Jelen esetben a megnövekedett hitelfelvételi kedv és a gazdasági válság kettős hatására megjelen egyre elviselhetetlenebb hitelállományok folytán keletkező adósságokra ki kell megoldási javaslatokat kidolgoznia, választ találnia. Ehhez azonban a szolgáltatónak ki kell lépniük a szociális szakma megszokott világából, terminológiájából, szakértelméből és például pénzügyi szakértőkkel, hitelügyintézőkkel kell megtalálni az együttműködési lehetőségeket.