

Adósságkezelés gyakorlati tapasztalatai

A modern fogyasztói társadalomban az élet természetes eleme az eladósodás. Az előrehozott fogyasztás biztosítására kölcsönt veszünk fel. Hitelből vásárolhatunk lakást, gépkocsit, bútort, számítógépet, háztartási eszközöket, vagy akár mobiltelefont is. Hitelt vesz fel a diák, hogy tanulmányait megfinanszírozza, az orvos az eszközei cseréjére, a gazdálkodó termelőeszközei megvásárlására. Ezeknek a vásárlásoknak, kölcsönöknek a révén leszünk ügyfelei, adósai a hitelintézeteknek, rokonoknak, barátoknak. Az, hogy valaki adós a mai világban nem jelent semmi szokatlant, mindaddig, amíg rendszeresen fizeti a díjakat, törlesztő részleteket. Ha valamilyen okból – betegség, munkanélküliség, figyelmetlenség, vagy tudatos nem fizetés - miatt a rendszeres befizetés megszakad, akkor áll elő az a baj, amelyet hátraléknak nevezünk. **A fogyasztó által igénybe vett, magán, vagy közszféra által nyújtott szolgáltatás, szerződésben foglalt határidőig ki nem egyenlített ellenértékét nevezzük hátraléknak.**

Magyarországon a lakossági hátralékok ezen belül a közüzemi díjhátralék növekedése több okra vezethető vissza, amelyekről az előbb már hallottunk. Egy jellemző adatot szeretnék csak kiemelni: amíg a fogyasztói árak több mint hatszorosára növekedtek 1989 óta, addig az energia árak tizenkettőszörösre. Ha ehhez, a család struktúráját veszélyeztető, vagy azt megváltoztató hatás társult, akkor már kész is volt a csapda. A családok az addig kialakult fogyasztásukat már nem tudták biztosítani. Az embereknek választani kellett, szélsőséges esetben akár az evés és a számlabefizetés között. A politikai és gazdasági változások idején egyre többen éltek a megélhetés érdekében a halasztott vagy az elhalasztott kifizetés eszközével, illetve vélt vagy valós jogokra hivatkozva nem fizetettek. Az előző paternalista rendszer hatása is tovább érvényesült. Ki „az állam bácsi majd csak megoldja” felkiáltással, ki szégyenlősen, ki tehetetlenül, ki csak azért se, ki potyautasként, de egyre többen nem fizettek. Ez a rövid lejáratú „kamatmentes kölcsön” segítette a gazdálkodást, és vezetett a háztartások 15 százalékának az eladósodásához.

A közszolgáltatókat szintén váratlanul érte az addig szokatlan jelenség. A szaporodó kintlévőségek következtében nem tudtak felhalmozni, a felújítások elmaradtak, a kintlévőségek növekedése miatt drágult a szolgáltatás. Az önkormányzatok kettős szorításba kerültek, mert egyrészt felelősséget viselnek a polgáraikért, másrészt azért, hogy a közszolgáltatók folyamatos és lehetőleg elviselhető árú szolgáltatást nyújtsanak. Nem volt ez másképp Szombathelyen sem.

Szombathely Magyarország tizedik legnagyobb városa, a Nyugat-Dunántúl természetes és gazdasági központja. A város közigazgatási területe 97 km², lakóinak a száma 84. 000. Gazdaság szerkezetét a hagyományos iparágak (könnyű-, élelmiszer-, alkatrész-, fa-), a kereskedelem, szállítás, az idegenforgalom és háttérterületeik jellemzik. Infrastrukturális ellátottsága jó, a több mint 32. 000 lakásnak 100 %-os a villamos energia ellátottsága, 98 %-ában van vezetékes víz. Csatornaszolgáltatásba a 92 %, a vezetékes gázellátásba 80 % van bekapcsolva. Útjai jól kiépítettek, külső csatlakozása nagyrészt megoldott, bár a vasút minden irányból történő villamosítása most van folyamatban. Társadalomszerkezetét a polgárosodottság, az igényesség, a kötődés, és a tulajdonosi szemlélet jellemzi. Magas az egy főre jutó nemzeti termék, az ezer lakosra jutó felsőfokú végzettségűek és, az idegen nyelvet

^{1[1]} A szerző szociálpolitikus; Szombathely Megyejogú Város Polgármesteri Hivatala Egészségügyi, Szociális és Családvédelmi Osztályának vezetője

beszélők aránya. Alacsony a munkanélküliségi ráta. Szociális feladatait jelenleg két önkormányzati intézmény, két önkormányzati tulajdonban lévő KHT és több civil szervezet végzi. Bár a rendszerváltás a korábbi relatív hátrányok egy részét előnnyé változtatta Szombathely sem maradt ki az országos trendekből.

A város vezetői sokáig nem szembesültek azzal az, időzítet bombával, amely bizonyos szempontból még ma is a talpuk alatt ketyeg. Először a Lakásbizottság észlelte a bajt. A város bérlakás állománya az 1991-es 7881 darabról 1996-ra, 4049 darabra csökkent, miközben a be nem fizetett lakbér több mint tizennégyszeresére nőtt, elérte a 28. 7 millió forintot. A felhalmozódott lakbérhátralék nagyságát érzékelve a bizottság felszólította a bérlakások kezelésével megbízott szervezetet, hogy tegyen megfelelő intézkedéseket a hátralék behajtására. Ekkor még úgy gondolták, hogy kellő szigor alkalmazásával megoldható a probléma.

Az előzményekhez tartozik még a város segélyezés rendszerének az alakulása. A Szociális törvény megjelenését követően bevezetésre került a lakásfenntartási támogatás, amelynek az összege a kezdeti alig egymillió forintról, 1994-re, 6 millióra, majd 1995-ben a nem kellő előkészítés és a rendkívül szélesre nyitott segélyezési kapu miatt 105 millióra nőtt. Pótköltségvetést kellett készíteni, a helyi szociális rendeletet pedig rendkívül megszigorították.

A Polgármesteri Hivatal Népjóléti Osztályán, 1996 őszén bekövetkezett személyi változás után kezdte el a város monitorozni a lakossági hátralékokat. Először az önkormányzati tulajdonban lévő vállalatok közölték adataikat. 1996 őszén a már említett lakbérhátralék mellett több mint 68 millió volt a távfűtési és meleg víz és 7 milliós a víz- és csatornaszolgáltatási hátralék. A baj egyre súlyosabbá vált. A fogyasztók feje felett lebegett a szolgáltatásból való kikapcsolás, a kilakoltatás veszélye. Az otthon megszűnése, pedig az amúgy is ingatag családok felbomlását segítheti elő. A közszolgáltatóktól beérkezett részletes adatok összevetése az önkormányzati segélyezettek adataival megcáfolta azt a feltételezést, hogy az adósok nagyrészt közülük kerülnek ki. Meglepetésre kiderült, hogy a hátralékosok többsége soha nem járt sem a szociális intézményekben, sem a Szociálpolitikai Irodán. Ez a helyzet arra készítette a szakembereket, hogy programot dolgozzanak ki az adósságok kezelésére.

Először egy közalapítvány létrehozását kezdeményezte a Népjóléti Osztály a Szociális Alap költségvetési pénzmaradvány felhasználásával. A **LÉK (Lakbér És Közüzemi hátralékosokat segítő)** Alapítvány célja a hátralékos háztartások segítése az adósságuk csökkentése lett volna. Alaptőkéjének kamataiból, a közszolgáltatók befizetéseiből, állami támogatásból, pályázati pénzekből nyújtott volna, pályázat útján kamatmentes kölcsönt, vagy vissza nem térítendő támogatást. A rendszer előnyének az tűnt, hogy sem az önkormányzat, sem a szolgáltatók nem engedik el az adósságot, hanem egy harmadik szervezet nyújt támogatást. Az elképzelés szerint a szolgáltatók a befizetéseiket leírhatták volna az adójukból, és hozzájutottak volna a kintlévőségeikhez. A hátralékosok megszabadultak volna a bizonytalan helyzetükből. Lebonyolítását civil szervezetek bevonásával egy adósságkezelő iroda végezte volna.

Mint ahogy a sok „volna” is mutatja az ötlet még a kezdeti szakaszban megbukott. A Közgyűlés hivatkozva az addigi rossz tapasztalataira idegenkedett attól, hogy jelentős összeg kerüljön ki az önkormányzat gazdálkodásából egy civil szervezethez. Mivel a tartozók között számos közismert személy is volt, akiknek az anyagi helyzete nem volt rossz, ezért kialakult az a vélemény, hogy az adósok többsége csak potyautas, ha akarna, tudna fizetni. A közszolgáltatók sem látták értelmét a támogatásnak, mert a befizetés az elképzeléssel szemben nem jelentett volna nekik adókedvezményt, és féltek attól, hogyha valaki kifizeti az adósok helyett a hátralékukat, akkor a nem fizetés követendő példává válik. Bizonytalanok voltak afelől is, hogy a befizetéseik arányában részesülnek-e a támogatásból. A működő civil

szervezetek közül egyik sem vállalkozott a feladatra, az önkormányzat pedig túl drágának ítélte meg az iroda költségvetésből történő felállítását. A kormányzat sem mutatott érdeklődést (ekkor már szerveződött az Energia Alapítvány), mondván a közszolgáltatók jó részt önkormányzati tulajdonban vannak, s így náluk van az ár megállapítás joga is. „Ne emeljék az árakat és akkor nem nő a hátralék!”- hangzott a „jótanács”.

Az 1997. januári energiaár emelést követően a Kormány javaslatot tett egy az energiaszektorban működő társaságok által működtetett magánalapítvány létrehozására. A meghatározott cél a lakossági terhek növekedésének részleges kompenzációja volt. A Kormány 1 milliárd forinttal támogatta az alapítványt és az 51/1997.(III.19.) számú rendeletében határozta meg az alapítvánnyal összefüggő jegyzői feladatokat, és a támogatottak körét. A támogatott célcsoportok egyrészt a jövedelemtől függő szociális ellátásokban, mint a rendszeres szociális segélyben, munkanélküliek jövedelempótló támogatásában, rendszeres nevelési segélyben, lakásfenntartási támogatásban, normatív közgyógyellátásban részesülők, másrészt egyedi pályázat alapján az e körbe nem tartozó, de a támogatásra rászoruló személyek voltak. A támogatás az első körben csak a villamos energia szolgáltatás területére terjedt ki.

A Magyar Posta 1997 májusában Szombathely valamennyi háztartásba eljuttatta azt az adatlapot, amelyen a támogatást lehetett igényelni. Ezeket kitöltve részben az önkormányzathoz, részben az ÉDÁSZ-hoz kellett beadni, vagy közvetlenül az Energia Alapítványhoz eljuttatni. A végrehajtás a rendkívül szoros határidő (1997. 05. 31.) miatt nehézséget jelentett. Az igénylők magas száma, valamint az általuk megadott adatok kötelező - a rendeletben meghatározott jogosultak nyilvántartásával való - összevetése, igazolása miatt lassan ment. A polgármesteri hivatal nem volt felkészülve erre a kampány munkára. Már az ügyintézők előtt toporogtak a kliensek, amikor még nem volt hivatalos utasítás a teendőkről. A nyomtatvány ötödik pontja alapján lehetséges volt, hogy kompenzációt igényeljenek azok is, akik a felsorolt támogatások egyikében sem részesülnek, de igényük jogosságát karitatív szervezetek, vagy a szociálisan rászorultak érdekvédelmi szervezetei igazolták. Ez esetben a támogatásról az alapítvány kuratóriuma döntött. Arról nincs információnk, hogy a kuratórium milyen szempontok alapján, mely karitatív szervek igazolását fogadta el, vagy utasított el. A támogatások a nyár végén kerültek jóváírásra a közszolgáltatóknál. Az őszi áremelés után a lakossági terhek tovább nőttek. A kormány ismét az Energia Alapítványon keresztül nyújtott támogatást. Tanulva a tavaszi tapasztalatból, ez a támogatás már csak az energia szektor saját befizetésének mértékével egyezett meg.

A történetekkel párhuzamosan több irányban kezdtünk el gondolkodni. Mivel a hátralékok elsősorban a lakással, a lakhatással kapcsolódtak össze, ezért a saját bérlakáspolitikánk újragondolásával próbálkoztunk. 1997-ben kidolgozásra került egy új lakbérrendelet, amelynek a lényeg, hogy ne a lakás legyen szociális, hanem az, aki benne lakik. A lakás számtalan minősítő szempont alapján nyújt a bentlakónak szolgáltatást, amelyet a lakbér fejez ki. A bérlő pedig a rászorultsága alapján kap a lakbéréhez támogatást.

A változtatás másik területe volt a helyi szociális rendelet fokozatos átalakítása, ami a Közgyűlésben - az 1995-ös „költségvetési túlfutás” óta - meglévő félelem miatt csak apró lépésekkel történhetett. Így került ki a rendeletből többek között a hátralékosokat a lakbértámogatás lehetőségéből kizáró passzus. Növekedett a lakásfenntartási támogatás összege is. Az 1996-os 29 millióról 1997-re ismét 63 millió, 1998-ra, pedig a távfűtési támogatással együtt közel 100 millió forint lett.

Komoly munkát végeztünk a közhasznú foglalkoztatás területén is, 1996-ban 240 főt sikerült úgy foglalkoztatni, hogy ismét visszakerültek az ellátó rendszerbe.

A három családsegítő 1996 decemberében előzetes egyeztetés után egy óvatos hátralékkezelésbe kezdett. Megcélzottak az önkormányzati tulajdonban lévő közszolgáltatók adóssai közül kerültek ki. Az anyagi fedezetet a „krízis segély” adta. A jelentős létszámhiánnyal küzdő intézmények nem fogadták egyfőrmán az ötletet. A legnagyobb ellenállás pont abban az intézményben volt, ahol legjobb volt a személyzettel való ellátottság. A kezdeti visszajelzések részben a családgondozók ellenállásáról szóltak, de gazdagodtunk számos hasznos tapasztalattal is. Országosan és külföldön is kerestük a példát, az átvehető ismereteket. Így kerültünk kapcsolatba a debreceni, a nyíregyházi, a szegedi, a tatabányai önkormányzat, valamint a salgótarjáni Népjóléti Képzési Központ szakembereivel. Igazából a saját bőrünkön tanultuk meg a leckét.

Mivel a rendelkezésre álló összeg nem volt arányban az adósság összegével, ezért igyekeztünk jól, minél hatékonyabban felhasználni minden forintot. Úgy gondoltuk és az előzetes tapasztalatok is azt bizonyították, hogy mivel az adósságok nem máról holnapra halmozódtak fel, úgy a ledolgozásuk sem történhet kampányszerűen egy akció keretében. A hatékonyság azt is megkövetelte, hogy ott „fektessünk be”, ahol az a legjobban megtérül. Így kerültek a lakhatásukban leginkább veszélyeztetettek és a motiváltak az első körbe. Próbálkoztunk az egyéni a csoport, sőt a közösségi szociális munka eszközeivel. Arra a következtetésre jutottunk, hogy az adósságkezelés leghatékonyabb módszere az, amikor a segítő az adósok motiváltsága és lehetőségeinek megfelelően differenciált megoldást kínál. A hátralékkezelésbe elsősorban a motivált, együttműködő adósok vonhatók be, de nem szabad elfelejteni a kevésbé, vagy egyáltalán nem motiváltakról sem, őket fokozatosan érzékenyíteni kell a megoldásra. Az együttműködő kliensek esetén is különböző a motiváltság. A tenni akarás mellett az adott háztartás terhelhetősége is számít. Hamar rájöttünk arra, hogy fontos a letelejés tisztázni hány szolgáltató felé áll fenn az adósság. Voltak olyanok, akik az egyik szolgáltató felé szépen csökkentették a hátralékukat, de eközben egy másiknál új adósságot halmoztak fel. Szintén első időszakból eredő tapasztalat, hogy vigyázni kell arra, hogy a lelkes adós ne hogy túl vállalja magát.

1997-ben egyeztető megbeszélés összehívására került sor a közüzemi vállalatoknál felhalmozódott lakossági díjhátralékok ügyében. A megbeszélésen a város-, a közüzemek vezetői, a hivatal munkatársai és a szociális intézmények képviselői vettek részt. A Házkezelési Kft. Igazgatója elmondta, hogy a lakbérhátralék közel 30 millió forint, amelynek a fele a be nem fizetett vízdíjból adódik. Ez az összeg 1990 óta fokozatosan halmozódott fel. Új jelenségként említette az önkormányzati lakásokat megvásároló „új tulajdonosok” vételár hátralékát, amely ekkorra meghaladta az 5 millió forintot. A behajtásra különböző eszközöket használnak, mint a **fizetési felszólítás**, **fizetési meghagyás**, vagy a **végrehajtás**. 50 ezer forint feletti kintlévőség esetén a bérleti jogviszony automatikusan felmondásra került. A megbeszélés idején 90 ilyen eset volt ebből 40-nél már jogerős volt a bírói ítélet, amely elhelyezési kényszer nélkül bontotta fel a bérleti jogviszonyt. Az elképzelés, hogy ezeket az embereket alacsonyabb szobaszámú és komfortfokozatú lakásokba helyezték, csak lassan valósulhat meg, mert nem áll rendelkezésre kellő számban ilyen ingatlan. A ciklus utolsó két évében közel ötven alacsony rezsiű lakás épült önkormányzati beruházásban, de ez is csak csepp volt a tengerben.

A Távhő igazgatója szerint mintegy 80 millió forint volt a lakossági kintlévőségük. Hátralékot csak a legkritikább esetben írtak le (ha már egyáltalán nem behajtható, vagy olyan kicsi, hogy nem érdemes tovább gördíteni). Gondot jelentett az önkormányzati bérlakásokban élők hátraléka, akik közül sokan csak annyit törlesztettek, amennyit az önkormányzat lakásfenntartási támogatás címén a számlájukra átutal. Ezek azok a családok, amelyeknek már minden mindegy, s ha akarnának, se tudnának fizetni, végrehajtható vagyontárgyuk pedig nincs. Problémaként jelezte a fogyasztók tartózkodási helyének gyakori változását, amelyről

csak utólag értesülnek és csak hosszas nyomozómunkával sikerül az adóst megtalálni. Még nagy összegű hátralékok esetén sem tudják a fogyasztót kikapcsolni a szolgáltatásból, mert ezzel a szomszédos lakásokat is büntetnék, illetve a korszerűtlen egycsőes rendszer erre nem alkalmas. A cég már lassan a működőképessége határára ér, a kintlévőségek veszélyeztetik a napi működést. Egyetlen eszközük, ha a fogyasztó beengedi őket a lakásba, hogy a melegvíz szolgáltatást megszüntetik. Tapasztalatuk szerint a szolgáltatásból ilyen módom kizártak többsége a helyszínen, vagy egy-két napon belül törlesztik a hátralékukat.

A Vasvíz Rt. Igazgatója is növekvő kintlévőségről számolt be. A szombathelyi lakossági tartozás 19 millió forintba rúgott. Mivel a fogyasztókat nem lehet kizárni, a végrehajtás, pedig pénz és idő igényes, ezért a napi fogyasztás korlátozásával éltek. A csőszűkítőkkel napi 30 liter/ fő használatot tudtak biztosítani.

A vélemények többsége amellet állt ki, hogy elsősorban morális kérdéstről van szó, hiszen a város a többi hasonló nagyságú várossal összehasonlítva jelentősen többet áldoz a szociális támogatásokra. Megállapodás született, hogy az adatokat rendszeresen megküldik a Népjóléti Osztálynak. Itt merült fel egy országos értekezlet megrendezésének az igénye, amely kiváló terepe lehetne a tapasztalatok cseréjének, illetve a kormányzati szervek figyelmének felkeltésére.

A családsegítők az egyeztetést követően szerződéseket kötöttek a közszolgáltatókkal, amelyekben meghatározták a szolgáltatók, a hátralékosok és a családsegítők szerepét és lehetőségét. Ezután fokozatosan bővítve összesen 337 családdal kötöttek együttműködési megállapodást, amelyből 207 még az év végén is élt. A 130 megszűnt együttműködésből 122 esetben letelt a hátralék, 8 esetben megszakadt a kapcsolat. Ez az adat is azt bizonyítja, hogy a családgondozók biztosra mentek, azokat az alanyokat vállalták fel, amelyek nem mutatkoztak bajosnak, illetve kezelhető volt a hátralékuk. A folyamatban részt vett háztartások átlagos hátralék nagysága alig haladta meg az 50 ezer forintot.

Üröm az örömben, hogy a sikeres hátralékkezelés ellenére 1997-ben további 29%-al nőtt a kintlévőség és az együttes összege elérte a 139 milliót. A tartozók aránya a TÁVHŐ-nél volt a legmagasabb, meghaladta az összes fogyasztó 35%-át. A Házkezelési Kft-nél is közel 30%-os volt az arány, a többi szolgáltatónál nagyságrendileg kisebb. Jobb volt a helyzet, ha a kisebb kintlévőségektől (10. 000,- Ft alattiakat) eltekintettünk, mert akkor körülbelül felére csökken a hátralékosok aránya az összes fogyasztóhoz viszonyítva. A hátralék 56%-a TÁVHŐ-nél (78 millió), 22%-a Házkezelési Kft-nél (31 millió), 14%-a a Víz- és Csatornamű Vállalatnál (19 millió) halmozódott fel. Az igazsághoz tartozik viszont az, hogy a Házkezelési Kft-nél felhalmozott kintlévőség fele víz- és csatornadíj be nem fizetéséből adódott, és a TÁVHŐ hátralékában is jelentős tétel volt a melegvíz ellátás vízdíja.

A hátralékok tekintetében a családsegítők által „befektetett” 6 millió Ft. további 6, 5 millió Ft. kintlévőség befizetését jelentette. Ez a pénzben mérhető eredmény, de történtek hosszabb távra mutató beavatkozások is. A közszolgáltatók közül a Házkezelési Kft. beindította a vízóra szerelési programját, amely a fogyasztás mérésének a lehetőségét teremtette meg, így csökkentve a háztartások terhét. A TÁVHŐ szintén megindította a távfűtés egyedileg mérhetővé és szabályozhatóvá tételének programját.

1998 januárjában a Megyei Jogú Városok Szövetségének, és a Kisvárosok Érdekvédelmi Szövetségének a támogatásával Szombathely Megyei Jogú Város konferenciát szervezett „Hátralékok – Hátralék ok” címmel. A nagy érdeklődés mellett (több mint 250 résztvevő) megtartott két napos ülésen elméleti előadásokat, külföldi és hazai tapasztalatokról szóló beszámolókat hallgattak meg az érdeklődők. A média jóvoltából nagy nyilvánosságot kapott a tanácskozás, amely a záródokumentumában tevékeny közbeavatkozásra sürgette a

kormányzatot. Ennek hatására, valamint a problémakör bővülése miatt gyors előkészítés után megjelent a kormányrendelet, amelyben keveredtek a pénzügyi és a szociális szempontok.

A rendeletnek a „megszületésének” ideje miatt óhatatlanul kampány íze lett.

A várost - költségvetési év közepén - váratlanul és felkészületlenül érte a megjelenése, ezért csak lassan fogott a saját rendeletének a megalkotásához. A kiváráshoz a közben lezajlott kormányváltás is hozzájárult. Ezt a hezitálást felgyorsítandó született meg az új kormány augusztusi rendelet módosítása, amely a december végi határidő megadásával inkább egyszeri akcióként fogalmazta meg a teendőket, mintsem egy hosszú távú szociális munkának. Mindezek nyomot hagytak a helyi szabályozáson is. Nagy politikai nyomás alatt (a választások előtt két héttel fogadta el a közgyűlés) egy túlszabályozott, alig teljesíthető feltételeket tartalmazó rendeletet sikerült megalkotni. Egyetlen pozitívuma, hogy öt fő adósságkezelő munkába állítására nyújtott lehetőséget. A kampányszerűen lezajlott munkát ismét a családsegítők végezték, igaz most már lényegesen jobb személyi feltételek mellett (az év során harmincfős létszámfejlesztésre került sor a szociális szférában). Ekkorra már képzett adósságkezelők is tevékenykedtek.

Az adósság rendelet szerint nyújtott támogatás során a benyújtott 134 kérelemből már a feltételek nem teljesülése miatt menetközben visszavontak 32 darabot, további 59-et, pedig el kellett utasítani. A létrejött 43 szerződésben 3.114 ezer forint támogatás mellett 4.452 ezer forint adósság rendezésére született megoldás, amely mint utólag kiderült nem teljesült teljes mértékben. Az úgynevezett hagyományos hátralékkezelés jóval jobb eredményt ért el. Ennek során az 1262 megkeresésből 405 együttműködés jött létre. Itt nem volt előírt nagyságú az önrész, hanem a család terhelhetőségét vették figyelembe. A 8. 506 ezer forint intézményi támogatás 18. 101 ezer forint adósság csökkenést jelentett.

1999-ben az új önkormányzat a költségvetési helyzetre hivatkozva nem különített el pénzeszközt az adósságkezelésre, ezért csak szerényebb mértékben tudtuk folytatni a megkezdett munkát. Az adósságkezelők ismét családsegítők lettek.

A helyi adósságkezelésnek új lendületet csak a lakáscélú hitelhátralék felhalmozása miatt eladósodottak érdekében hozott kormányrendeletet adott. A város is új rendeletet alkotott, amely most már sokkal rugalmasabbra sikeredett. A rendelet alapján a hátralékosok kamatteher-mentesítő támogatásra, kamatteher-mentesítő támogatásra és tőketörlesztési támogatásra, valamint hátralékmérséklési támogatásra váltak jogosulttá. Az országos sikerrel ellentétben nálunk a részvétel minimálisra sikeredett. Igaz, hogy a teljes érintet kör – köszönhető a helyi OTP évek óta folytatott hátralékkezelő tevékenységének – is csak pár tucat volt.

2001 őszén az önkormányzati tulajdonban álló bérlakásokban élő bérlők, lakáshasználók által a Házkezelési Kft-vel szemben felhalmozott hátralékok rendezésére hozott a közgyűlés rendeletet. A lakbérhátralékkal rendelkező adósok közül azok kaptak kamatmentes kölcsönt, akiknek a felhalmozott adóssága a 10. 000. forintot meghaladta, és a jövedelmi viszonyaik alapján jogosultak lettek volna lakbértámogatásra. A kölcsön feltétele volt, hogy a folyósítás ideje alatt folyamatosan részt vesznek a támogatottak szociális intézmények által szervezett adósság-tanácsadáson, és adósságkezelésen, és a lakbértámogatás iránti kérelmet haladéktalanul benyújtják. Feltétel volt háztartás terhelhetőségétől függő önrész vállalása, amelyet a kamatmentes kölcsön a teljes tartozás összegéig kiegészített.

A kölcsön törlesztését 2004. január 1. napjától kell visszafizetni, de ha az adós nem halmoz fel újabb lakbérhátralékot és folyamatosan kapcsolatot tart az adósságkezelővel, akkor a kamatmentes kölcsön a folyósítástól számított második év január elsejével vissza nem térítendő támogatássá alakul át. A több mint ötszáz potenciális jelölt közül 215-en vettek részt az eljárásban. A kamatmentes kölcsön összege meghaladta a 47 millió forintot. A jelen állás

szerint a többségük a szerződéskötés óta rendszeresen fizeti a lakbértámogatással csökkentett lakbért.

Ennyi a rövid történet és most néhány gondolat, amely a szerzett tapasztalatokon alapul:

1. **Milyen adósságok kerülnek be a kezelendő körbe?** Ha eldöntöttük, hogy adósságkezeléssel foglalkozunk, akkor alapvető feladat meghatározni az adósságok körét. Csak a gazdálkodó szervezetek hátralékaival kell-e foglalkozni, vagy a magán illetve a közösségi szférában (társasház, lakásszövetkezet) felhalmozott kintlévőségekkel is? Az eddigi történések azt bizonyítják, hogy a gazdálkodó szervezeteknél keletkezett hátralékok kerültek kezelésre. Úgy gondolom hosszú távon, nem lehet majd különbséget tenni. Itt jegyezném meg a jövő időzített bombája, a privatizált volt önkormányzati lakások tulajdonosai alatt ketyeg, akik nem rendelkeznek kellő tőkével a már saját tulajdonú társasházi lakásaik és épületeik felújítására. A társasházi törvény által biztosított jelzálogjog semmit nem ér a közös költséget nem fizetőkkel szemben.
2. **Befolyásolja-e a bekerülést az adós szerepe a hátralék keletkezésében játszott szerepe?** Csak azokkal a hátralékokkal kell foglalkozni, amelyek a szolgáltatást igénybevevőtől függetlenül keletkeztek, vagy az olyanokkal is, amelyek valamilyen mértékben felróhatók a hátralékosnak? Mi van a sikertelen vállalkozókkal, akik a vállalkozásukhoz felvett hitel miatt veszítik el a lakhatásukat? Úgy gondolom nehezen és csak költségesen bizonyítható az önhiba megléte, mértéke meg sehogyan. Nem hiszem, hogy van olyan ember, aki készakarva veszítené el a lakhatását és választaná a hajléktalanok életét.
3. **Kinek kell tennie a hátralék csökkentése, megszüntetése érdekében?** A fogyasztóknak, a szolgáltatóknak, az önkormányzatoknak, az államnak? Véleményem szerint, s ebben ma már mindenki egyetért, a hátralék problémakör négy szereplős, tehát mindegyiknek. A szereplők viszont különböznek egymástól az érdekelttségük, a megoldást elősegítő eszközök, lehetőségek tekintetében.
4. **Ki a fogyasztó, hátralékos, az adós?** Ha fogyasztót, hátralékos, adóst mondunk, akkor kit értünk alatta, csak a szerződéses viszonyban lévő személyt, vagy mindenkét, aki a közös háztartásban él? Az esetek egy részében csak a háztartás egy-egy tagja felelős közvetlenül a hátralék kialakulásáért (játékszenvedélyes szülő), közvetve azonban a többiek is érintettek. Tapasztalatunk szerint célszerű a hátralékos háztartást együtt kezelni. Együtt éltek a felhalmozás idején, együtt élvezték az esetleges előnyeit, és csak együttes erőfeszítéssel tudják felszámolni. Az együttes erő kifejtés is hozzásegít a család egységének a megtartásához.
5. **Beavatkozásunk kényszerítő, és/vagy támogató legyen?** Véleményem szerint a beavatkozásunk alapvetően támogató jellegű kell, hogy legyen. A hátralékos háztartásnak azt kell éreznie, hogy nincs egyedül a bajban. Meg kell mutatni számukra a lehetséges alternatívákat, amelyek közül ők választanak. A létrejött megállapodások viszont már kényszerítő jellegűek, amelyek csak a feltételek változása esetén módosíthatók.
6. **A beavatkozás eszköze preventív és/vagy korrektív, aktív vagy passzív legyen?** Az adósságkezelésnek két fő irányzata létezik: a preventív és a korrektív. Mindkettőnek

van aktív és passzív formája. A hatékony segítség elsősorban olyan preventív eszközöket igényel, amelyek túl mutatnak az eddig felhalmozódott adóságok egyszeri rendezésén. Olyan **aktív foglalkoztatáspolitikai és jövedelempolitikai, lakáspolitikai intézkedések** szükségesek, amelyek lehetőséget nyújtanának a lakás fenntartásához szükséges jövedelem megszerzésére. A foglalkoztatás jelenlegi rendszere mellett nagyobb szerepet kell adni az önkormányzatoknak, elsősorban a különböző hátrányos helyzetű rétegek foglalkoztatására. Preventív eszközöknél meg kell említeni az **adósság-tanácsadást**, amely azoknak is segítséget ad, akik még nem adósdottak el. Azoknak, akik képtelenek munkajövedelemhez jutni, olyan passzív jövedelemtranszfereket szükséges biztosítani, amelyek lehetővé tennék a helyi viszonyokhoz igazított lakhatást. Ilyen a preventív jellegű **passzív** eszköz a **lakásfenntartási támogatás**, és a **laktámogatás**. A lakásfenntartási támogatást alanyi jogon lenne szükséges biztosítani bizonyos helyzetek esetén. Meghatározott minimumát tovább kellene emelni és indexálni. Szinten tartását célszerűnek látszik a lakásfenntartási költségek növekedéséhez igazítani. Fedezetét a központi költségvetés nevesítve biztosítaná, amelyet saját forrásaikból a helyi önkormányzatok kiegészítenének.

A laktámogatást az önkormányzatok jó része megoldottnak tekinti a lakásfenntartási támogatással, pedig az egy külön jogszabályban meghatározott másik ellátás. Ahol adják, ott is csak az önkormányzati bérlakásokra terjed ki a hatálya. Lehetséges eszköz lenne a **díjkompenzáció** rendszere, de ez visszalépés lenne egy korábbi gyakorlat felé. Ez a megoldás inkább a fogyasztást támogatná és nem a fogyasztót!

A preventív intézkedések mellett, azzal párhuzamosan el kell végezni az eddig felhalmozott adósságállomány felszámolását. A korrektív eszközöknél a passzív kampányszerű **adósságszanálást** és **adósságkonszolidációt** szükséges lenne felváltani a hosszabb távon ható a hátralékos háztartást egy másik pályára átállító szociális munkával, amelynek a célja, hogy aktivizálja az egyént saját helyzete javítása érdekében. Erre szolgál az ez évtől bevezetésre kerülő adósságkezelési szolgáltatás. Ezt valamennyi hátralékosnak kötelező igénybe venni, aki adósságcsökkentési támogatásban részesül.

Az állami intézkedések mellett az önkormányzatok az eddig felsorolt intézkedések mellett a háztartás fizetőképességének megfelelő lakáskínálat biztosításával, a fogyasztás mérésének és szabályozásának megteremtésével, háztartásgazdálkodási képzéssel, tanácsadással, az egész rendszer szervezésével és működtetésével, fenntartásával segíthetnék elő a megoldást.

A szolgáltatók saját eszközeikkel motiválnák a spekulatív nem fizetőket, illetve a saját nyereségük terhére kamat-, tőke engedményekkel járulhatnak hozzá a hátraléktömeg csökkentéséhez, esetleg helyi, vagy központi válságkezelő alapokhoz nyújtanának támogatást.

7. **Pénzben vagy természetben történjék a teljesítés?** Nincs értelme a készpénz formájában adott segítségnek, célszerű, ha a megegyezésnek megfelelően az adott közszolgáltató számlájára történik az átutalás.
8. **Milyen mértékű legyen?** A támogatás mindig csak kiegészítő legyen! Szükséges az önrész megkövetelése, elsősorban nem anyagi, hanem lélektani okból. Jó, ha a kliens azt érzi, hogy ő maga is megtett mindent a megoldás érdekében. A mértéket az adott háztartás terhelhetősége adja meg.

Számtalan kérdést lehetne még feltenni, amelyekre más és más válasz adható aszerint, hogy a válaszolónak milyen az értékrendje, érdeke, érintettsége.

Az **adósságkezelés** elsődleges **célja** a hátralék **halmozódás ütemének csökkentése, megállítása**, a szolgáltatásból való kizárás megfiúsítása. Másodsorban a **hátralék csökkentésére**, majd a teljes **hátralék kifizetésére** irányul a törekvés. Harmadlagos cél az **újra eladósodás megakadályozása**. A cél adott, de vajon a megvalósításában a fentebb felsorolt szereplők egyformán érdekeltek? Mennyire képesek befolyásolni a kialakult helyzetet, milyen mértékben áll rendelkezésükre olyan eszköz, amely a kívánatos hatást biztosítaná?

Az adósság kezelőnek tisztában kell lennie a hátralékkezelés előtt, hogy

1. *Milyen mértékű az adósság*
2. *Milyen a háztartás tartozás szerkezete*
 - egy hitelező felé
 - több hitelező felé
3. *A hátralékkezelésbe hogyan vonható be*
 - a motivált, együttműködő
 - a kevésbé, vagy nem motivált (apatikus, spekulatív,...) kliens
4. *Az együttműködő háztartás milyen mértékben*
 - terhelhető
 - nem terhelhető

Ha sikerült tisztázni, akkor különböző technikák jöhetnek szóba. A hátralékosok nem tekinthetők egységes csoportnak, nemcsak a helyzetük, annak kialakulásában játszott szerepük, de a motiváltságuk alapján sem. További különbséget jelent az a tény, hogy az adott háztartás terhelhető-e a hátralék csökkentésével, vagy nem, illetve mennyire spekulatív, közömbös a hozzáállásuk. A technikák közül vannak olyanok, amelyek több csoportnál alkalmazhatók, és vannak olyanok is, amelyek csak egyik csoportnál használhatók.

Nem motivált, terhelhető hátralékos (spekulatív)

- tájékoztatás a helyi médiában
- pontos tájékoztatás a szolgáltató részéről
- határozott hátralékbehajtás a szolgáltatók részéről
- motiváltság felkeltése
- felelősség felismertetése
- rádöbbenés a következményekre

Motivált, terhelhető háztartás

- tájékoztatás a helyi médiában
- pontos tájékoztatás a szolgáltató részéről
- felelősségtudat felkeltése
- lehetséges preventív megoldások bemutatása
- helyes háztartásvezetés bemutatása
- egyéni, háztartáshoz szabott hátralékkezelés

- folyamatos nyomon követés

Nem motivált, alig, vagy egyáltalán nem terhelhető hátralékos (apatikus)

- tájékoztatás a helyi médiában, szórólapon a szolgáltató által
- motiváltság felkeltése, a következmények áttekintése
- változtatás utáni igény kialakítása
- a veszteségek és a lehetőségek számbavétele
- belső és külső erőforrások feltárása
- lehetséges preventív megoldások megajánlása
- helyes háztartásvezetés bemutatása
- életvezetési tanácsok
- rádöbbenés a jövedelem és a jelenlegi lakhatási költségek diszharmonijára
- fizetési kapacitásnak megfelelő lakás felé való orientálás
- folyamatos nyomon követés

Motivált, de nem, vagy alig terhelhető hátralékos

- tájékoztatás a helyi médiában, szórólapon a szolgáltató által
- motiváltság erősítése, fenntartása, a következmények áttekintése
- változtatás utáni igény erősítése
- belső és külső erőforrások feltárása
- lehetséges preventív megoldások megajánlása
- helyes háztartásvezetés bemutatása
- életvezetési tanácsok
- rádöbbenés a jövedelem és a jelenlegi lakhatási költségek diszharmonijára
- fizetési kapacitásnak megfelelő lakás felé való orientálás
- folyamatos nyomon követés

A hátralék csökkentésének nem lehet egyedüli módszere a pénzbeli segítség. Eredményes módszernek bizonyult a csoportos szociális munka a kliensek többségénél. A családsegítők problémamegoldó csoportot szerveztek, ahol a már eredményesen működő kliens közvetítette a pozitív élményeit. A háztartásvezetési csoportok is hasznosnak bizonyultak, ahol maguk a résztvevők is adtak jó tippet egymásnak. Ezeket jól egészítik ki az egyéni esetkezelés technikái.

Fontos megkeresni a kiváltó okokat. Szükséges már az első találkozáskor tisztázni, hogy fennállnak-e még. Komplex problémakezelést kell végezni, s ehhez valamennyi saját erőforrást fel kell tárni. Ha ezek a külső támogatással együtt sem vezetnek eredményre, és az anyagi eszközök nem elégségesek a jelenlegi lakhatási körülmények fenntartására, akkor rá kell döbbsíteni az adósokat a lakásváltoztatás szükségességére. A többfelé tartozó kliens esetén fel kell állítani a hitelezők sorrendjét. Meg kell nézni melyik adósság rejt nagyobb veszélyt, és melyik kezelése hozza a legtöbb eredményt.

A továbbiakban **a gyakorlati megvalósítás menetét** szeretném ismertetni.

Az első lépés az intézmények által készített **tájékoztató szórólapok** célzott beszozása volt a kliensek postaládájába. Ezekre a szórólapokon rajzok segítségével próbáltuk felhívni a figyelmet arra, hogy van segítség és érzékeltetni azt, hogy a gonddal nincsenek egyedül. Ennek a hatásossága meglepően alacsony volt (12-14%), több érintett felháborodottan reklamált,

hogyan veszi az intézmény, hogy ők adósok. Ezt követően a **szórólapokat a közszolgáltatók viszik ki a számlával együtt.**

Az intézményeket az adósságuk csökkentése érdekében felkereső kliensek minden esetben **személyes beszélgetés**en vesznek részt, ahol igyekeznek minél részletesebben feltárni a problémát. Az adósságkezelő a kliens bemondása alapján tájékozódik a hátralék kialakulásának okáról, mennyiségéről, összetételéről. Igyekszik képet kapni a motiváltságról és az elhatározottságról. Ismerteti az intézmény által nyújtott lehetőségeket, **az önsegítő és a témacentrikus csoportok** működését, az adósság kezelés feltételeit.

Gyorsan kiderült, hogy nem mindegyik családgondozó alkalmas erre a feladatra. Ki élettapasztalat, ki szakmai ismeret hiányában, ki motivátlansága okán nem vált be. Ahol komolyan vették a feladatot, és nem azt akarták bebizonyítani, hogy nem megy a dolog, elkülönítették az adósságkezelőket a többi családgondozói feladattól. Ez utóbbi esetben sikeresebbek voltak. Világossá vált, hogy más munkamódszert igényel az egyik és mást a másik munka. Innen származik az a felismerés, hogy **külön személyeket kell alkalmazni adósság-tanácsadónak.**

Az is világossá vált, hogy az első megbeszélés után **szükséges időt adni** arra, hogy a problémával jelentkező megbeszélhesse a háztartása tagjaival a szolgáltatások igénybevételét. Ha a kliens úgy dönt, hogy részt kíván venni az adósságkezelésben, akkor az adósságkezelők a kezdeti kudarcokból okulva, mindig a **kérelmező otthonában kérnek egy találkozót.** Ezeket a találkozókat úgy kell megszervezni, hogy lehetőleg **a háztartás minden tagja otthon legyen** (a gyerekeket is be kell vonni). Fontos hangsúlyozni a háztartás minden tagjának a felelősségét. Az első időszakban előfordult, hogy látszólag sikeres megállapodás jött létre a kliens és az intézmény között, de teljesítés csak az utóbbi részéről történt. Előfordult nem egy alkalommal az, hogy a kliens a családtagokra hivatkozva egyoldalúan megszegte a szerződést, vagy csak egyszerűen becsapta a családgondozót. Az intézmények tapasztalták azt is, hogy az adósságkezelésben jól együttműködő kliens, aki az egyik szolgáltatónál szépen törlesztett, egy másik szolgáltatónál halmozott fel tetemes hátralékot. Ez felhívta a figyelmet arra, hogy **a realitások talaján álló segítőnek kell fékezni a túl lelkes adósság törlesztőt.**

A találkozó során a háztartás tagjaival együtt pontosan **felméri az összes bevételt**, külön-külön személyenként megnézik milyen **növelési lehetőségek** adódnak (új munkahely, plusz munka, túlóra, otthon végezhető munka, munkacsere, alkalmi munka), ezekre tippeket is próbál adni az adósságkezelő. A munkakeresésben igénybe veszik az állami és önkormányzati intézmények valamennyi forrását. Áttekintik a vagyoni viszonyokat, külön tekintettel a nélkülözhető és értékesíthető elsősorban ingatlan vagyontárgyakra.

Amilyen pontossággal lehet, **feltérképezik a kiadások szerkezetét.** Tétélesen végig mennek az összes rendszeres kiadáson, majd amennyiben van szabadon felhasználható jövedelem azokon is, amelyet abból költenek. Ha lehetséges, akkor az adósságkezelő kéri a háztartás tagjait, hogy gondolják át az egyéb kiadásokat és tegyenek **önkéntes felajánlásokat a csökkentésére.** Ezek után közösen összeállítják a család minimális költségvetését, kiderül jut-e, és mennyi a hátralék törlesztésére. Ha kialakul a megegyezés, akkor az adósságkezelő **írásbeli megállapodást** köt a családtagokkal, hogy milyen formában és mennyi idő alatt csökkentik az adósságukat.

A következő lépés, írásban megkeresni a közszolgáltatót és jelezni a kliens szerződéskötési szándékát, a terhelhetőségét, s ajánlatot tenni a részletekre és a futamidőre. Miután megérkezik a visszajelzés, a klienssel közösen elmennek a szolgáltató képviselőjéhez, ahol a kliens megkötö a szolgáltatóval a szerződést. Az első időszakban szóbeli megállapodást kötöttek a szolgáltatókkal, akik egyedi engedményeket adtak az adósoknak. Ez nem mindig

sikerült következetesre, ezért jelentkezett **a közszolgáltatókkal írásbeli, rögzített feltételű megállapodás** iránti igény.

A szerződéskötés után is **folymatosan** szükséges **figyelemmel kísérni** az adós háztartás bevételeinek és kiadásainak alakulását. Erre jó szolgálatot tesz a háztartási napló vezetése, valamint a rendszeres családlátogatás, háztartásvezetési-, bevásárlási tanácsadás, hátralékos csoportok működtetése, a befizetések ellenőrzése. Tapasztaltuk azt is, hogy bármilyen jó szerződést is sikerül is kötni és bármennyire is jól teljesítenek az adósok az élet mindig rejteget meglepetéseket, amelyek **az eredeti szerződések szükség szerinti felülvizsgálatát eredményezik**. Másik tapasztalat **az adósságkezelés rendkívül magas munkaigénye** volt. A hátralékkezelés végén célszerű elemezni a tapasztalatokat, akár sikeres volt, akár nem!

A szociális törvény 2001. novemberi módosítása 2003. január 1.-től bevezette az adósságkezelési szolgáltatást. Települési önkormányzat saját rendelete alapján, ha saját forrást különít el, adósságkezelési szolgáltatásban részesítheti azt a családot, vagy személyt, akinek az adóssága legalább hat havi és meghaladja az ötvezer forintot, valamint az egy főre jutó havi jövedelem nem haladja meg az öregségi nyugdíjminimum másfélszeresét, egyedül élők esetén a kétszeresét. Ezzel ismét lehetőség nyílik arra, hogy az érintett szereplők leüljenek egymással és áttekintsék az eddig szerzett tapasztalatokat.

Változatlan az alaptétel, hogy tenni kell valamit, mégpedig az eddig kialakult négyszereplős variációban. Az adós, az önkormányzat, az állam, de még a hitelező is érdekelt abban, hogy a hátralékot felhalmozó ne veszítse el a lakhatását. Sokkal drágább egy négyfős család hajléktalan ellátó rendszeren belüli ellátása, mint a lakhatásának megtámogatása, nem beszélve a lakás elvesztésének egyéb pszichés hatásairól.

Az eddig elmondottak mellett milyen további tanulságokat tudunk megfogalmazni? Mivel az adósság kérdés változatlanul fennáll, ezért a jó megoldásra továbbra is szükség van.

Zárógondolatként az alábbiakat fogalmazhatjuk meg:

- ◆ **A megoldás négy szereplős, ha bármelyik fél kimarad már nem lehet tökéletes a megoldás.**
- ◆ **Mivel az adósság is hosszú idő alatt alakul ki, ezért a kezelése sem lehet gyors, kampányszerű.**
- ◆ **Mivel az adósság legjobban a családok épségét veszélyezteti, ezért olyan módját kell a kezelésnek választani, amelyik a család kohézióját erősíti.**
- ◆ **Nem elég a szociálpolitika eszközrendszere a megoldáshoz, szükség van a gazdaságpolitikai és a társadalompolitikai változtatásokra is.**
- ◆ **Hosszútávú megoldás alapja csak a külső és belső erőforrások együttes bevonása lehet, de a lehetőséget is meg kell adni hozzá.**
- ◆ **Nem végezhető hatósági módon, hanem csak a problémamegoldó képességet kialakító szociális munkával.**
- ◆ **Az adósságkezelés sajátos szakismeretet igényel, ezért szükség van az adósságkezelők képzésére.**
- ◆ **Szükség van egy átfogó lakás-lakhatási koncepcióra, amelynek fontos részét képezné a bérlakások építése, és a lakbérek központi támogatása.**

Szombathely, 2003. április 22.

¹ A szerző szociálpolitikus; Szombathely Megyejogú Város Polgármesteri Hivatala
Egészségügyi, Szociális és Családvédelmi Osztályának vezetője

Elérhetőség: pvass@szombathely.hu
