



περιφερειακό παρατηρητήριο
κοινωνικής ένταξης
περιφέρειας κρήτης

6-7^B

Προγράμματα Κοινωνικής Ένταξης & Ειδικές Κοινωνικές Ομάδες Αξιολόγηση Προγράμματος Ελάχιστου Εγγυημένου Εισοδήματος (ΕΕΕ) & Συμπληρωματικών Παροχών (ΤΕΒΑ)

2ος Ερευνητικός Άξονας

Ομάδα Έργου: Γιώργος Τσιώλης, Χαρούλα Κόκκινου

10/2022



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΡΗΤΗΣ
UNIVERSITY OF CRETE



περιφερειακό παρατηρητήριο
κοινωνικής ένταξης
περιφέρειας κρήτης

Προγράμματα Κοινωνικής Ένταξης & Ειδικές Κοινωνικές Ομάδες

Αξιολόγηση Προγράμματος Ελάχιστου Εγγυημένου Εισοδήματος (ΕΕΕ) και Συμπληρωματικών Παροχών (ΤΕΒΑ)

ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ 2022

Γεώργιος Τσιώλης

Επιστημονικός Υπεύθυνος 2^{ου} Ερευνητικού Άξονα, «Προγράμματα Κοινωνικής Ένταξης & Ειδικές Κοινωνικές Ομάδες», Καθηγητής Τμήματος Κοινωνιολογίας, Πανεπιστήμιο Κρήτης

Χαρά Κόκκινου

Επιστημονική Συνεργάτιδα, Υποψήφια Διδάκτωρ, Τμήμα Κοινωνιολογίας, Πανεπιστήμιο Κρήτης



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΡΗΤΗΣ
UNIVERSITY OF CRETE



Ενότητα Κοινωνικής Ανάπτυξης
& Ευρωπαϊκών Κοινωνικών Επενδύσεων



περιφερειακό παρατηρητήριο
κοινωνικής ένταξης
περιφέρειας κρήτης

Copyright © ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΡΗΤΗΣ

Περιφέρεια Κρήτης
Περιφερειακό Παρατηρητήριο Κοινωνικής Ένταξης
Αβέρωφ 1, 71201, Ηράκλειο
Τ: +30 2813 412 442, -443
www.socialobservatory.crete.gov.gr

Σχεδιασμός (design): Dotsoft.

Απαγορεύεται η με οποιοδήποτε τρόπο αναδημοσίευση του κειμένου (όλου ή και μέρος αυτού), χωρίς σχετική παραπομπή & αναφορά της πηγής.

Η παρούσα έρευνα υλοποιήθηκε στο πλαίσιο του έργου «Έρευνες για τη στήριξη της λειτουργίας του Περιφερειακού Παρατηρητηρίου Κοινωνικής Ένταξης της Περιφέρειας Κρήτης» με κωδικό Κ.Α. 10751 ΕΛΚΕ Πανεπιστημίου Κρήτης και επιστημονικό υπεύθυνο τον Καθηγητή Γιάννη Ζαϊμάκη, σύμβαση 188862/31-8-2020 μεταξύ της Περιφέρειας Κρήτης και του Ειδικού Λογαριασμού Κονδυλίων Έρευνας Πανεπιστημίου Κρήτης. Το έργο χρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (ΕΚΤ) και από εθνικούς πόρους (Κ.Α. 2019 ΕΠ00210034 της ΣΑΕΠ 0021) στο πλαίσιο του Υποέργου 2 της Πράξης «Στήριξη της λειτουργίας Περιφερειακού Παρατηρητηρίου Κοινωνικής Ένταξης στην Περιφέρεια Κρήτης» του Ε.Π. «Κρήτη 2014-2020».



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΡΗΤΗΣ
UNIVERSITY OF CRETE



Ενταξη Κοινωνικής Ανάπτυξης
& Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Ταμείου



περιφερειακό παρατηρητήριο
κοινωνικής ένταξης
περιφέρειας κρήτης

Περιεχόμενα

1. Ταυτότητα, Δείγμα και Στόχος της Έρευνας	3
2. Ελάχιστο Εγγυημένο Εισόδημα	6
2.1 Ιστορικό Πλαίσιο και Βασικές Συνιστώσες Προγράμματος.....	6
2.1.1. Πρώτη Εφαρμογή του Ελάχιστου Εγγυημένου Εισοδήματος στην Ελλάδα	6
2.1.2. Κύρια Χαρακτηριστικά του Προγράμματος Ελάχιστου Εγγυημένου Εισοδήματος ..	7
2.1.3. Οι Παροχές/Πυλώνες του Προγράμματος Ελάχιστου Εγγυημένου Εισοδήματος.....	8
2.1.4. Τα Κριτήρια Ένταξης στο Ελάχιστο Εγγυημένο Εισόδημα	9
2.2 Ανάλυση Συνεντεύξεων Επαγγελματιών /Εργαζομένων στις Δομές Κοινωνικών Υπηρεσιών Κρήτης.....	11
2.2.1 Αξιολόγηση της Παρεχόμενης Κατάρτισης για την Ενεργοποίηση του Προγράμματος Ελάχιστου Εγγυημένου Εισοδήματος.....	11
2.2.2 Παράγοντες που Δυσχεραίνουν την Ομαλή και Επιτυχημένη Εφαρμογή των Προγραμμάτων	13
2.2.3. Αξιολόγηση των Κριτηρίων Ένταξης στο Πρόγραμμα του ΕΕΕ (και επομένως του ΤΕΒΑ) και της Πιστοποίησής τους	18
2.2.4 Αξιολόγηση Γενικού Σχεδιασμού του Προγράμματος	24
2.2.5 Αξιολόγηση Παροχών Προγράμματος	28
2.2.6 Αξιολόγηση Συμβολής του Προγράμματος στην Αντιμετώπιση της Φτώχειας	34
2.2.7 Ιδιαίτερα Ζητήματα Συγκεκριμένων Πληθυσμιακών Ομάδων.....	40
3. Ταμείο Επισιτιστικής Βοήθειας Απόρων: Περιγραφή Προγράμματος Κοινωνικής Ένταξης 42	
3.1 Ιστορικό Πλαίσιο και Βασικές Συνιστώσες του Προγράμματος.....	42
3.2 Η Κοινωνική Σύμπραξη στην Περιφέρεια Κρήτης και οι Ωφελούμενες Μονάδες	43
3.3 Τα Στάδια Υλοποίησης της Διανομής Επισιτιστικής και Βασικής Υλικής Συνδρομής.....	45
3.4 Επισιτιστική Βοήθεια και Βασική Υλική Συνδρομή Προγράμματος ΤΕΒΑ.....	49
3.4.1 Ζητήματα που Δυσχεραίνουν την Υλοποίηση του Προγράμματος	49
3.4.1a Δυσκολίες στην Οργάνωση: Δυνατότητα Κατάρτισης, Παροχή Υλικών και Ανθρώπινων Πόρων.....	49
3.4.1b Δυσκολίες στην Επικοινωνία και την Ενημέρωση των Δικαιούχων	52
3.4.2 Παρατηρούμενες Βελτιώσεις στην Παροχή Επισιτιστικής Βοήθειας.....	57
3.4.3 Γενική Αξιολόγηση Επισιτιστικής Βοήθειας Προγράμματος.....	59
3.4.4 Προτάσεις Βελτίωσης Επισιτιστικής Βοήθειας ΤΕΒΑ.....	67
3.5 Συνοδευτικά Μέτρα Στήριξης Ωφελουμένων	71
3.5.1 Σχεδιασμός και Υλοποίηση των Συνοδευτικών Μέτρων.....	71
3.5.2 Αξιολόγηση Συνοδευτικών Μέτρων μέσω των Σχολίων των Ερωτώμενων	86

3.5.3 Προτάσεις Βελτίωσης της Αποτελεσματικότητας των Συνοδευτικών Δράσεων	92
4.Ωφελούμενοι/ες Προγραμμάτων ΕΕΕ και ΤΕΒΑ.....	95
4.1 Προφίλ Ωφελουμένων	95
4.2 Αξιολόγηση Παροχών ΕΕΕ και ΤΕΒΑ.....	98
4.2.1 Οι Δικαιούχοι για την Εισοδηματική Ενίσχυση του ΕΕΕ.....	98
4.2.2 Οι Δικαιούχοι για την Επισιτιστική Ενίσχυση του ΤΕΒΑ	101
4.2.3 Οι Δικαιούχοι για Συνοδευτικές Δράσεις και Άλλες Ανάγκες	104
4.3 Πορείες Ζωής και Συνθήκες Διαβίωσης των Ωφελούμενων	104
5. Η Δυνατότητα των Προγραμμάτων να Ενδυναμώσουν τους/τις Δικαιούχους.....	108
6. Συστάσεις Βελτίωσης Προγραμμάτων ΕΕΕ και ΤΕΒΑ.....	110
7. Βιβλιογραφία	114
8. Παράρτημα.....	115

1. Ταυτότητα, Δείγμα και Στόχος της Έρευνας

Στόχος της ποιοτικής έρευνας του δεύτερου (Β') ερευνητικού άξονα «Προγράμματα Κοινωνικής Ένταξης & Ειδικές Κοινωνικές Ομάδες» είναι η αξιολόγηση των υφιστάμενων προγραμμάτων του Ελάχιστου Εγγυημένου Εισοδήματος (ΕΕΕ, πρώην ΚΕΑ) και του Ταμείου Επισιτιστικής Βοήθειας Απόρων (ΤΕΒΑ) για την καταπολέμηση της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού, προκειμένου να αναδειχθεί ο βαθμός αποτελεσματικότητάς τους στην κάλυψη των αναγκών των πολιτών και να διερευνηθεί η αναγκαιότητα κάλυψης νέων κοινωνικών αναγκών συγκεκριμένων κοινωνικών ομάδων του πληθυσμού στην Περιφέρεια Κρήτης.

Στο πλαίσιο αυτό, επιπρόσθετα της ποσοτικής ανάλυσης δευτερογενών δεδομένων (Τσιώλης, κ.ά. 2021) από τους/τις εγγεγραμμένους/ες στα Κέντρα Κοινότητας του νησιού -ως δομές διασύνδεσης των πολιτών με τα διαθέσιμα προγράμματα καταπολέμησης της φτώχειας- σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε μια ποιοτική έρευνα πεδίου με τη συλλογή και την ανάλυση ποιοτικών δεδομένων, μέσω συνεντεύξεων, τόσο από τους φορείς υλοποίησης όσο και από τους αποδέκτες των υπηρεσιών/προϊόντων των προγραμμάτων.

Στο επίπεδο των φορέων οι συνεντεύξεις είχαν στόχο την κατανόηση του τρόπου εφαρμογής και των συνθηκών υλοποίησης των προγραμμάτων, τα δυνατά και τα αδύναμα σημεία τους, την πορεία τους στα έτη της εφαρμογής τους, και, κυρίως, τη δυνατότητα βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών/προϊόντων προς όφελος των δικαιούχων/ωφελομένων. Στις συνεντεύξεις συμμετείχαν:

- Ο Δικαιούχος της Σύμπραξης της Περιφέρειας Κρήτης
- Εργαζόμενοι/ες σε Κέντρα Κοινότητας/Κέντρο Ένταξης Μεταναστών και Παράρτημα Ρομά
- Εργαζόμενοι/ες σε Κοινωνικές Υπηρεσίες των Δήμων που υλοποιούν την επισιτιστική βοήθεια του ΤΕΒΑ
- Συμμετέχοντες/μέλη της Σύμπραξης που σχεδιάζουν και υλοποιούν τα Συνοδευτικά Μέτρα του ΤΕΒΑ

Στο επίπεδο των δικαιούχων/ωφελομένων οι συνεντεύξεις είχαν στόχο την προσέγγιση των προγραμμάτων από την πλευρά των αποδεκτών των υπηρεσιών/προϊόντων τους, για τους/τις οποίους/ες επιχειρήσαμε μια βαθύτερη κατανόηση της πορείας ζωής, αλλά και των σημερινών συνθηκών διαβίωσης και αναγκών, και, κυρίως, της δυνατότητας να καλύψουν τις ανάγκες αυτές μέσω της συμμετοχής τους στα, υπό μελέτη, προγράμματα. Στις συνεντεύξεις συμμετείχαν άτομα με διαφορετικά χαρακτηριστικά μεταξύ των οποίων:

- Εκπρόσωποι μονογονεϊκών νοικοκυριών
- Εκπρόσωποι μονοπρόσωπων και πολυπρόσωπων νοικοκυριών
- Άτομα με αναπηρία
- Άτομα όλων των μορφωτικών επιπέδων
- Άτομα με διαφορετικά καθεστάτα ενοίκησης (ιδιοκατοίκηση, ενοίκιο, καταυλισμός)

Στις συνεντεύξεις των ωφελούμενων/δικαιούχων του ΕΕΕ και του ΤΕΒΑ συμπεριλαμβάνεται και ένα άτομο, εκπρόσωπος πολύτεκνης οικογένειας (οκτώ παιδιά), που κατά την υποβολή της αίτησης απορρίφθηκε η συμμετοχή του/της στο ΕΕΕ (και συνακόλουθα στην επισιτιστική βοήθεια του ΤΕΒΑ) λόγω των εισοδημάτων του/της τα οποία προέρχονταν αποκλειστικά από το επίδομα τέκνων (Α21) που καταβάλλεται σε διμηνιαία βάση και προσμετράται στον υπολογισμό των εισοδηματικών κριτηρίων των, υπό μελέτη, προγραμμάτων.¹

Ως πεδίο της έρευνας ορίστηκε ολόκληρη η Περιφέρεια Κρήτης, επομένως οι συνεντεύξεις διεξήχθησαν και στις τέσσερις Περιφερειακές Ενότητες του νησιού σε περιοχές τόσο αστικές όσο και αγροτικές, ώστε να διαπιστωθούν τυχόν διαφορές στην εφαρμογή των προγραμμάτων. Περίοδος διεξαγωγής του κυριότερου σώματος των συνεντεύξεων ήταν το τρίμηνο 30 Ιουνίου έως 23 Σεπτεμβρίου 2021, ενώ επαναληπτικές/διευκρινιστικές επικοινωνίες έγιναν τις περιόδους από 27 Οκτωβρίου έως 02 Νοεμβρίου 2021 και από 30 Απριλίου έως 07 Ιουνίου 2022. Τέλος, υλικό από τις συνεντεύξεις αξιοποιήθηκε και από την έρευνα του Τρίτου Άξονα για τον εντοπισμό θυλάκων αποστέρησης σε αγροτικές κοινότητες τον Ιούνιο του 2022.

Οι άξονες των οδηγών συνέντευξης, αν και θεματικά εστιασμένοι στα προγράμματα ΕΕΕ και ΤΕΒΑ, διέφεραν ως προς τη δομή τους καθώς στις συνεντεύξεις των φορέων δόθηκε βαρύτητα στην πορεία και τον μηχανισμό υλοποίησης των προγραμμάτων, στη διαθεσιμότητα των πόρων (ανθρώπινων και υλικών), στην εμπειρία των εργαζομένων από την επαφή τους με τους δικαιούχους και στη συνολική αποτίμηση των προγραμμάτων σε επίπεδο σχεδιασμού, εφαρμογής και αποτελεσματικότητας/επίτευξης στόχων. Οι συνεντεύξεις με τους/τις δικαιούχους των προγραμμάτων, αντίθετα, είχαν ένα περισσότερο αφηγηματικό και βιογραφικό χαρακτήρα² με έμφαση στα βιώματά τους, στην εκπαίδευση και την επαγγελματική τους πορεία, στην οικογενειακή τους κατάσταση, στην τωρινή τους οικονομική συνθήκη, στην πρώτη γνωριμία τους με τα προγράμματα και στην ευκολία πρόσβασης σε αυτά, στη δυνατότητά τους για οικονομική και κοινωνική επανένταξη μέσω των παροχών των προγραμμάτων, και στη συνολική αποτίμηση της συμμετοχής τους σε αυτά.

Διεξήχθησαν 31 συνεντεύξεις, συνολικής διάρκειας 33,5 ωρών:

Επίπεδο Συνέντευξης		Συνολικός Αριθμός Συνεντεύξεων	Ιδιότητα Πληροφορητών
Κεντρικό Επίπεδο	Περιφέρεια Κρήτης	6	Μέλη Σύμπραξης

¹ Για την προστασία της ταυτότητας του ατόμου που αποκλείστηκε από το ΕΕΕ/ΤΕΒΑ, τα χαρακτηριστικά του/της αλλά και όσα μας μετέφερε θα βρίσκονται στην ίδια ενότητα με τους δικαιούχους και ως τέτοιος/α θα αναφέρεται.

² Η βιογραφική προσέγγιση στην κοινωνική έρευνα επιτρέπει την κατανόηση του βιώματος του κοινωνικού υποκειμένου, μέσω της ανακατασκευής του τρόπου με τον οποίο το ίδιο προσλαμβάνει, θεάται και ερμηνεύει την κοινωνική του πραγματικότητα (Τσιώλης 2006).

Τοπικό Επίπεδο	4 Π.Ε. Κρήτης	25	11 Εργαζόμενοι/ες σε Κοινωνικές Υπηρεσίες Δήμων και σε Κέντρα Κοινότητας
			13 Δικαιούχοι ΕΕΕ/ΤΕΒΑ που στις αιτήσεις τους καλύπτουν επιπλέον 17 μέλη (σύνολο 30 επιδοτούμενα μέλη)
			1 Άτομο αποκλεισμένο από ΕΕΕ και ΤΕΒΑ λόγω εσόδων από Α21 (Επίδομα Τέκνων)

Συνεντεύξεις με Επαγγελματίες σε Τοπικό Επίπεδο Περιφερειακών Ενοτήτων: Από την αρχή της έρευνας πεδίου διαφάνηκε η ανάγκη διεξαγωγής αρκετών συνεντεύξεων με εργαζόμενους/ες των κοινωνικών υπηρεσιών των Δήμων και των Κέντρων Κοινότητας λόγω του ιδιαίτερα υψηλού καταμερισμού των αρμοδιοτήτων για την εφαρμογή των προγραμμάτων. Από τις 11 συνεντεύξεις, οι έξι διεξήχθησαν σε κοινωνικές υπηρεσίες Δήμων που έχουν αναλάβει τη διανομή της επισιτιστικής βοήθειας του ΤΕΒΑ, οι τέσσερις σε Κέντρα Κοινότητας (Παράρτημα Ρομά και Κέντρο Ένταξης Μεταναστών)³ τα οποία εξυπηρετούν τους δικαιούχους στις αιτήσεις για την ένταξή τους στα προγράμματα ΕΕΕ και ΤΕΒΑ και η μία σε κοινωνικό παντοπωλείο Δήμου που εξυπηρετεί όσους/ες δικαιούνται επισιτιστικής βοήθειας και δεν είναι δικαιούχοι ΤΕΒΑ.

Συνεντεύξεις με Ωφελούμενους/ες Δικαιούχους των προγραμμάτων ΕΕΕ και ΤΕΒΑ: Από το σύνολο των ερωτώμενων οι 11 είναι Έλληνες/Ελληνίδες, οι δυο Έλληνες/Ελληνίδες Ρομά και ένα άτομο μετανάστης/τρια στη χώρα μας. Αναφορικά με το φύλο τους, οι έξι είναι γυναίκες και οι οκτώ άνδρες. Από τους δικαιούχους των προγραμμάτων, τέσσερα άτομα είναι μέλη μονοπρόσωπου νοικοκυριού⁴ και τα δέκα άτομα μέλη πολυπρόσωπων νοικοκυριών. Μεταξύ των χαρακτηριστικών των ερωτώμενων είναι η μονογονεϊκότητα (δυο κύριοι δικαιούχοι, γυναίκες), η αναπηρία (δυο κύριοι δικαιούχοι και ένα προστατευόμενο μέλος, άνδρες), η πολυτεκνία (ένας/μία κύριοι δικαιούχοι), η τριτεκνία (δυο κύριοι δικαιούχοι) και η αστεγία (ένας/μία κύριοι δικαιούχοι). Επίσης δυο από τους/τις ερωτώμενους/ες ήταν σε πρόγραμμα απεξάρτησης από αλκοόλ και ναρκωτικά.⁵

Στην ανάλυση του υλικού των συνεντεύξεων και για την προστασία της ταυτότητας των ερωτώμενων, στα αποσπάσματα που αξιοποιούνται από τα λεγόμενα των εργαζόμενων στις κοινωνικές υπηρεσίες/ φορείς γίνεται χρήση κωδικοποιημένων αρχικών γραμμάτων τα οποία δεν αντιστοιχούν στα πραγματικά (ψευδωνυμοποίηση) ενώ στα αποσπάσματα που αξιοποιούνται από τα λεγόμενα των ωφελούμενων γίνεται χρήση ορισμένων

³ Οι εργαζόμενοι/ες στο Παράρτημα Ρομά και το Κέντρο Ένταξης Μεταναστών για την προστασία των στοιχείων της ταυτότητάς τους αναφέρονται ως εργαζόμενοι/ες σε Κέντρο Κοινότητας.

⁴ Στις αιτήσεις, ως μονοπρόσωπες ωφελούμενες μονάδες παρουσιάζονται πέντε, καθώς ένα ζευγάρι (με παιδιά) έχει επιλέξει να μην τελέσει γάμο/σύμφωνο συμβίωσης. Σε αυτήν την περίπτωση τυπικά το ζευγάρι έχει δικαίωμα να υποβάλει δυο ξεχωριστές αιτήσεις.

⁵ Οι δικαιούχοι/ωφελούμενοι των προγραμμάτων ενδέχεται να συγκεντρώνουν περισσότερα του ενός από τα προαναφερθέντα χαρακτηριστικά.

κεντρικών τους χαρακτηριστικών, τα οποία διευκολύνουν και την πληρέστερη κατανόηση του πλαισίου των αφηγήσεων.

2. Ελάχιστο Εγγυημένο Εισόδημα

2.1 Ιστορικό Πλαίσιο και Βασικές Συνιστώσες Προγράμματος

2.1.1. Πρώτη Εφαρμογή του Ελάχιστου Εγγυημένου Εισοδήματος στην Ελλάδα

Η Ελλάδα ήταν η χώρα της Ευρωπαϊκής Ένωσης που θεσμοθέτησε τελευταία το Ελάχιστο Εγγυημένο Εισόδημα (Guaranteed Social Income) ως ένα κοινωνικό δίκτυ ασφάλειας για την καταπολέμηση της ακραίας φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού. Έπειτα από αρκετές αποτυχημένες προσπάθειες από διαφορετικές πολιτικές παρατάξεις και στη βάση διαφορετικών ιδεολογικών προσήμων (Δημουλάς 2017, Λαλιώτη 2017) το πρόγραμμα υλοποιήθηκε για πρώτη φορά πιλοτικά το 2015 (ΦΕΚ 3018/Β/7.11.2014), ακολουθώντας τις επιταγές της δεύτερης δανειακής συμφωνίας (Ν.4093/ΦΕΚ 222/Α/12.11.2012). Η πρώτη εξαμηνιαία (πιλοτική εφαρμογή) υλοποιήθηκε σε 13 Δήμους της Ελλάδας (έναν από κάθε Περιφέρεια της χώρας), μεταξύ των οποίων και ο Δήμος Μαλεβιζίου της Περιφέρειας Κρήτης. Η καθολική εφαρμογή του προγράμματος θεσπίστηκε το επόμενο έτος από την πιλοτική εφαρμογή (Ν. 4389 ΦΕΚ 94/Α/ 27.05.16, ΦΕΚ 2089/Β/ 7.7.2016) στα πλαίσια του τρίτου προγράμματος οικονομικής προσαρμογής (Supplemental Memorandum of Understanding 2016). Της καθολικής εφαρμογής του ΕΕΕ στο σύνολο της ελληνικής επικράτειας (από 1^η Ιανουαρίου 2017) προηγήθηκε μια πρώτη φάση εφαρμογής σε 30 Δήμους της χώρας, συμπεριλαμβανομένων των Δήμου Ρεθύμνης και Γόρτυνας της Περιφέρειας Κρήτης. Ξεκινώντας ως Ελάχιστο Εγγυημένο Εισόδημα/ΕΕΕ (κατά την πιλοτική εφαρμογή του 2015), μετονομαζόμενο σε Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης,/ΚΕΑ⁶ (κατά την πρώτη φάση της καθολικής εφαρμογής του) και ξανά σε Ελάχιστο Εγγυημένο Εισόδημα/ΕΕΕ (Ν. 4659/2020), ο θεσμός αυτός της ελάχιστης προστασίας των οικονομικά ασθενέστερων εφαρμόζεται πλέον σε ολόκληρη την Ελληνική Επικράτεια και επομένως στο σύνολο της Περιφέρειας Κρήτης (24 Δήμοι, 4 Περιφερειακές Ενότητες) από το 2017 και έπειτα. Για τον πιο πρόσφατο καθορισμό των όρων και τον προϋποθέσεων του προγράμματος βλ. την Υπουργική Απόφαση στο ΦΕΚ 2281/ Β/ 15.6.2018.

⁶ Στο σύνολο των συνεντεύξεων που διεξήχθησαν στο πρόγραμμα, παρά τη μετέπειτα μετονομασία του, αναφέρεται ως ΚΕΑ και όχι ως ΕΕΕ.

2.1.2. Κύρια Χαρακτηριστικά του Προγράμματος Ελάχιστου Εγγυημένου Εισοδήματος

Το ΕΕΕ αποτελεί ένα πρόγραμμα ενίσχυσης των ευάλωτων κοινωνικών ομάδων με διάρκεια εξάμηνη και δυνατότητα ανανέωσης για όσο πληρούνται τα κριτήρια ένταξης σε αυτό. Δικαιούχοι του προγράμματος (ωφελοούμενες μονάδες) είναι μονοπρόσωπα νοικοκυριά (άτομα)⁷ και πολυπρόσωπα νοικοκυριά (οικογένειες).⁸ Δικαίωμα συμμετοχής στο πρόγραμμα έχουν και άστεγοι πολίτες με την προϋπόθεση ότι η αστεγία έχει καταγραφεί (βεβαίωση αστεγίας) από τις κοινωνικές υπηρεσίες της περιοχής τους (Δήμους).

Πρόκειται για ένα πρόγραμμα κεντρικά οργανωμένο με αποτέλεσμα οι τοπικοί φορείς να συμμετέχουν υποστηρικτικά, κυρίως στο επίπεδο συμπλήρωσης των αιτήσεων (πρώτων και ανανεώσεων). Αιτήσεις για την ένταξή τους στο ΕΕΕ μπορούν να υποβάλουν:

1. Μόνοι τους οι πολίτες/δικαιούχοι ή μέσω των λογιστών τους (με κωδικούς taxisnet).
2. Οι πολίτες/δικαιούχοι μέσω των εξουσιοδοτημένων χρηστών, δηλαδή των Κέντρων Κοινότητας ή των Δήμων διαμονής τους.⁹ Οι ωφελοούμενες μονάδες που απαρτίζονται, μεταξύ άλλων, από φιλοξενούμενα μέλη ή/και απροστάτευτα τέκνα, οι άστεγοι και οι μονογονεϊκές οικογένειες υποβάλλουν αίτηση αποκλειστικά μέσω των κοινωνικών υπηρεσιών (Δήμων και Κέντρων Κοινότητας). Την υποβολή της αίτησης αναλαμβάνουν οι παραπάνω κοινωνικές υπηρεσίες και στην περίπτωση που κατά την υποβολή της αίτησης από τους ίδιους τους πολίτες προκύπτει αναντιστοιχία μεταξύ των δηλωθέντων στοιχείων και του αποτελέσματος των ηλεκτρονικών διασταυρώσεων. Οι αιτούντες, σε αυτές τις περιπτώσεις, υποχρεούνται να προσκομίσουν τα απαιτούμενα δικαιολογητικά που θα επιβεβαιώνουν τα δηλωθέντα στοιχεία.

Σε κάθε περίπτωση η υποβολή της αίτησης γίνεται μόνο ηλεκτρονικά, με χρήση της ηλεκτρονικής πλατφόρμας του προγράμματος μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr).

Μετά την παρέλευση εξαμήνου από την ημερομηνία έγκρισης της αίτησης ακολουθεί η ανάκλησή της για την οποία ενημερώνονται οι δικαιούχοι κεντρικά, από τις υπηρεσίες του Υπουργείου, μέσω ηλεκτρονικού μηνύματος (βλέπε Παράρτημα Εικόνα 1), χωρίς να

⁷ «Κάθε ενήλικο άτομο (άγαμος/η, χήρος/α, διαζευγμένος/η ή σε διάσταση), που υποβάλλει ατομική φορολογική δήλωση και δεν εμπίπτει στην κατηγορία ενηλίκων έως 25 ετών που φοιτούν σε πανεπιστημιακές σχολές, σε σχολεία ή ινστιτούτα επαγγελματικής εκπαίδευσης ή κατάρτισης της ημεδαπής ή της αλλοδαπής» (Ν. 4389 ΦΕΚ 94/ Α/ 27.05.2016)

⁸ «...περιλαμβάνει όλα τα άτομα, που διαμένουν κάτω από την ίδια στέγη και απαρτίζεται από ένα άτομο και ένα ή περισσότερα τέκνα ή από έγγαμο ζευγάρι ή ζευγάρι το οποίο έχει συνάψει σύμφωνο συμβίωσης με ή χωρίς τέκνα, καθώς και από φιλοξενούμενα άτομα ή φιλοξενούμενη οικογένεια (Ν. 4389 ΦΕΚ 94/ Α/ 27.05.2016).

⁹ Στην Κρήτη διαπιστώσαμε ότι σε ορισμένες περιπτώσεις (κυρίως σε αγροτικές περιοχές και σε μικρούς οικισμούς/χωριά) τη διαδικασία των αιτήσεων υποστηρίζει και το πρόγραμμα «Βοήθεια στο Σπίτι».

απαιτείται η εμπλοκή των τοπικών υπηρεσιών/δομών, παρά μόνο υποστηρικτικά και σε συγκεκριμένες ιδιάζουσες περιπτώσεις (βλέπε υποσημείωση στην ενότητα 2.2.2a για προϋποθέσεις αίτησης).

2.1.3. Οι Παροχές/Πυλώνες του Προγράμματος Ελάχιστου Εγγυημένου Εισοδήματος

Οι παροχές του Ελάχιστου Εγγυημένου Εισοδήματος ταξινομούνται σε τρεις κατηγορίες/πυλώνες: Στην εισοδηματική ενίσχυση, την πρόσβαση σε συμπληρωματικές κοινωνικές υπηρεσίες και αγαθά και την ενεργοποίηση των δικαιούχων με τελικό στόχο την ένταξη/επανένταξη στην αγορά εργασίας.

Α ΠΥΛΩΝΑΣ	Β ΠΥΛΩΝΑΣ	Γ ΠΥΛΩΝΑΣ
• Εισοδηματική Ενίσχυση	• Υπηρεσίες και Αγαθά Κοινωνικής Ένταξης	• Υπηρεσίες Ενεργοποίησης για Οικονομική/Εργασιακή Ένταξη

Α Πυλώνας: Η Εισοδηματική Ενίσχυση λειτουργεί συμπληρωματικά στο δηλούμενο εισόδημα όλων των μελών της ωφελούμενης μονάδας (για τους έξι μήνες που προηγούνται της αίτησης), μέχρι το ύψος του εγγυημένου ποσού.

Ως εγγυημένο ποσό (κατώφλι εισοδήματος) ορίζονται τα 100 ευρώ το μήνα για κάθε ωφελούμενη μονάδα (νοικοκυριό) αθροιζόμενα με την αναλογική ενίσχυση (100 ευρώ/μήνα για κάθε ενήλικο μέλος και 50 ευρώ/μήνα για κάθε ανήλικο μέλος). Επομένως για μηδέν δηλούμενα εισοδήματα ένα μονοπρόσωπο νοικοκυριό δικαιούται 200 ευρώ/μήνα, ποσό που για τα πολυπρόσωπα νοικοκυριά προσαυξάνεται κατά 100 ευρώ/μήνα για κάθε επιπλέον ενήλικο μέλος και κατά 50 ευρώ/ μήνα για κάθε επιπλέον ανήλικο μέλος.¹⁰ Στην περίπτωση που το δηλούμενο εισόδημα είναι μεγαλύτερο του μηδενός το ποσόν της ενίσχυσης είναι ίσο με το εγγυημένο εισόδημα μείον του δηλωθέντος εισοδήματος. Ως ελάχιστο ποσό που δύναται να καταβληθεί ανά ωφελούμενη μονάδα ορίζονται τα 10 ευρώ/μήνα και ως μέγιστο τα 900 ευρώ/μήνα.

Η εισοδηματική ενίσχυση καταβάλλεται σε μετρητά, και σε μηνιαία βάση, στον τραπεζικό λογαριασμό των δικαιούχων μέχρι του ποσού των 100 ευρώ. Σε περίπτωση που το συνολικό καταβαλλόμενο ποσό είναι ίσο με ή υπερβαίνει τα 100 ευρώ, ποσοστό 50% δαπανάται αποκλειστικά μέσω χρήσης προπληρωμένης τραπεζικής κάρτας στο όνομα των δικαιούχων.¹¹

¹⁰ Εξάιρεση αποτελούν οι μονογονεϊκές οικογένειες για την ενίσχυση των οποίων το πρώτο ανήλικο τέκνο λογίζεται ως ενήλικο.

¹¹ Από την έρευνα τόσο με τους εργαζόμενους στις κοινωνικές υπηρεσίες όσο και με τους ίδιους τους δικαιούχους διαπιστώσαμε ότι ενώ η καταβολή του συγκεκριμένου ποσοστού της ενίσχυσης μέσω

Β Πυλώνας: Υπηρεσίες Κοινωνικής Ένταξης. Πρόκειται για τη διασύνδεση των ωφελοούμενων μονάδων με άλλα προγράμματα και κοινωνικές υπηρεσίες, εφόσον πληρούν τα εκάστοτε κριτήρια ένταξης. Παραδείγματα αποτελούν:

- Η παροχή ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης στους ανασφάλιστους
- Η ένταξη στο κοινωνικό τιμολόγιο ηλεκτρικής ενέργειας, ύδρευσης και δημοτικών επιχειρήσεων
- Η ένταξη σε προγράμματα του Ταμείου Ευρωπαϊκής Βοήθειας για Άπορους (TEBA)
- Η παραπομπή σε κοινωνικές δομές και σε υπηρεσίες κοινωνικής φροντίδας.

Γ Πυλώνας: Υπηρεσίες Ενεργοποίησης και Διασύνδεσης με τον Οργανισμό Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ). Πρόκειται για την προώθηση των μελών της ωφελούμενης μονάδας, εφόσον δύνανται να εργαστούν, σε δράσεις που στοχεύουν στην ένταξη/επανένταξή τους στην αγορά εργασίας. Σε αυτό το πλαίσιο καθίσταται υποχρεωτική η εγγραφή των άνεργων μελών της ωφελούμενης μονάδας στον ΟΑΕΔ με στόχο την κατάρτισή τους, τη συμβουλευτική ένταξης ή την εύρεση εργασίας. Στο πλαίσιο του Γ Πυλώνα εντάσσεται και η επιπλέον μοριοδότηση των δικαιούχων του ΕΕΕ στις προκηρύξεις θέσεων Κοινωφελούς Απασχόλησης και η δυνατότητα συμμετοχής τους σε σχολεία δεύτερης ευκαιρίας με στόχο την ολοκλήρωση της υποχρεωτικής εκπαίδευσης.

2.1.4. Τα Κριτήρια Ένταξης στο Ελάχιστο Εγγυημένο Εισόδημα

Οι Προϋποθέσεις Ένταξης για τις ωφελούμενες μονάδες σχετίζονται α) με τον τόπο διαμονής τους β) με το ύψος των συνολικών εισοδημάτων τους και γ) με τη συνολική αξία των περιουσιακών τους στοιχείων.

➤ Κριτήρια Διαμονής

Οι δικαιούχοι οφείλουν να διαμένουν νόμιμα και μόνιμα στην ελληνική επικράτεια. Η νομιμότητα για τον πληθυσμό των προσφύγων (δικαιούχων διεθνούς προστασίας) διαπιστώνεται με την Άδεια Παραμονής Ενιαίου Τύπου και για τον πληθυσμό των οικονομικών μεταναστών με την άδεια διαμονής σε ισχύ ή με τη βεβαίωση κατάθεσης αιτήματος ανανέωσής της.

➤ Κριτήρια Εισοδήματος

προπληρωμένης κάρτας είναι υποχρεωτική, το ίδιο δεν ισχύει για τους δικαιούχους που διατηρούν λογαριασμό στην Παγκρήτια Συνεταιριστική Τράπεζα, τη Συνεταιριστική Τράπεζα Χανίων και το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο καθώς τα συγκεκριμένα ιδρύματα δεν διαθέτουν το προϊόν της προπληρωμένης κάρτας με αποτέλεσμα το συνολικό ποσόν της ενίσχυσης να πιστώνεται στον λογαριασμό των δικαιούχων σε μετρητά.

Το δηλούμενο εισόδημα του νοικοκυριού για τους έξι μήνες που προηγούνται της υποβολής της αίτησης, δεν μπορεί να υπερβαίνει το εξαπλάσιο του εγγυημένου ποσού για κάθε τύπο νοικοκυριού. Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται παραδείγματα του ανώτατου επιτρεπτού εισοδήματος ανά σύνθεση των ωφελούμενων μονάδων:

Σύνθεση Νοικοκυριού	Εξαμηνιαίο Εισόδημα
Μονοπρόσωπο νοικοκυριό	1.200 € (200 € x 6 μήνες)
Νοικοκυριό με δύο ενήλικα μέλη ή μονογονεϊκή οικογένεια με ένα ανήλικο μέλος	1.800 € (300 € x 6 μήνες)
Νοικοκυριό με δύο ενήλικα και ένα ανήλικο μέλος ή μονογονεϊκή οικογένεια με δύο ανήλικα μέλη	2.100 € (350 € x 6 μήνες)
Νοικοκυριό με τρία ενήλικα μέλη ή δύο ενήλικα και δύο ανήλικα μέλη ή μονογονεϊκή οικογένεια με τρία ανήλικα μέλη	2.400 € (400 € x 6 μήνες)
Νοικοκυριό με τρία ενήλικα και ένα ανήλικο μέλος ή δύο ενήλικα και τρία ανήλικα μέλη ή μονογονεϊκή οικογένεια με τέσσερα ανήλικα μέλη	2.700 € (450 € x 6 μήνες)
Νοικοκυριό με τέσσερα ενήλικα μέλη ή δύο ενήλικα και τέσσερα ανήλικα μέλη ή μονογονεϊκή οικογένεια με πέντε ανήλικα μέλη	3.000 € (500 € x 6 μήνες)

Πηγή: ΦΕΚ 2281/ Β/ 15.6.2018.

Το συνολικό δηλούμενο εισόδημα της κάθε ωφελούμενης μονάδας δεν μπορεί να υπερβαίνει το ποσό των 5.400 ευρώ, ανεξαρτήτως του αριθμού των μελών του νοικοκυριού.

➤ Κριτήρια Αξίας Περιουσιακών Στοιχείων

Τα περιουσιακά κριτήρια αφορούν στην ακίνητη και κινητή περιουσία αλλά και τις καταθέσεις των ωφελούμενων μονάδων.

Αναφορικά με την ακίνητη περιουσία, η φορολογητέα αξία του συνόλου των ακινήτων δεν πρέπει να υπερβαίνει τις 90.000 ευρώ για το μονοπρόσωπο νοικοκυριό, προσαυξανόμενη κατά 15.000 ευρώ για κάθε πρόσθετο μέλος και με ανώτατο όριο τα 150.000 ευρώ. Για την κινητή περιουσία η αντικειμενική δαπάνη των οχημάτων Ιδιωτικής Χρήσης (Ι.Χ.) ή Μικτής Χρήσης (Μ.Χ.) του νοικοκυριού, δεν μπορεί να υπερβαίνει στο σύνολό της το ποσό των 6.000 ευρώ, ενώ για τις τραπεζικές καταθέσεις, το συνολικό ποσό (συμπεριλαμβανομένων μετοχών/ομολόγων) της ωφελούμενης μονάδας δεν μπορεί να υπερβαίνει τα 4.800 ευρώ για το μονοπρόσωπο νοικοκυριό, ποσόν προσαυξανόμενο κατά 2.400 ευρώ για κάθε ενήλικο και 1.200 ευρώ για κάθε ανήλικο μέλος της ωφελούμενης

μονάδας. Σε κάθε περίπτωση το συνολικό ποσόν των καταθέσεων δεν γίνεται να υπερβαίνει τις 14.400 ευρώ.

Πέρα από την πλήρωση των παραπάνω κριτηρίων απαραίτητες προϋποθέσεις για την οριστική υποβολή και την έγκριση της αίτησης είναι:

1. Η υποβολής δήλωσης φορολογίας εισοδήματος από όλα τα ενήλικα μέλη της ωφελούμενης μονάδας
2. Η υποχρεωτική εγγραφή στα μητρώα ανέργων του Ο.Α.Ε.Δ. των μη εργαζόμενων (και που δύνανται να εργαστούν) μελών της ωφελούμενης μονάδας
3. Η υποχρεωτική εγγραφή στο σχολείο των ανήλικων μελών της ωφελούμενης μονάδας, για τα οποία συντρέχουν οι προϋποθέσεις φοίτησης στην υποχρεωτική εκπαίδευση, και η επαρκής φοίτησή τους το αμέσως προηγούμενο της αίτησης σχολικό έτος.

2.2 Ανάλυση Συνεντεύξεων Επαγγελματιών /Εργαζομένων στις Δομές Κοινωνικών Υπηρεσιών Κρήτης

2.2.1 Αξιολόγηση της Παρεχόμενης Κατάρτισης για την Ενεργοποίηση του Προγράμματος Ελάχιστου Εγγυημένου Εισοδήματος

Συζητώντας με τους εργαζόμενους/ες των κοινωνικών υπηρεσιών για την περίοδο έναρξης εφαρμογής του προγράμματος αναδείχθηκαν σημαντικά ελλείμματα στην κατάρτισή τους για τη γνωριμία με την πλατφόρμα αιτήσεων του Ελάχιστου Εγγυημένου Εισοδήματος και για την ορθή διαχείρισή της. Στις αναφορές των εργαζομένων γίνεται λόγος για **σημαντική καθυστέρηση στο χρόνο διεξαγωγής της κατάρτισης**:

Έγινε [εκπαίδευση] αλλά θεωρώ ότι έπρεπε να γίνει πριν ξεκινήσει το ΚΕΑ. Δεν μπορεί να σου λένε «κάνε το ΚΕΑ» χωρίς να έχεις πάρει μια εκπαίδευση. Όταν δηλαδή μας έκαναν την εκπαίδευση λίγο-πολύ τα γνωρίζαμε αυτά που μας εκπαιδευανε (Μ.Ν. Εργαζόμενος/η Κέντρου Κοινότητας).

Στο ίδιο πλαίσιο, οι συμμετέχοντες/ουσες προσθέτουν ότι η εκπαίδευση **δεν απευθύνθηκε στο σύνολο των εργαζομένων/ χρηστών του προγράμματος** αλλά σε μικρή μερίδα του και ότι το **περιεχόμενό της δεν κάλυπτε τα ζητήματα** που οι ίδιοι/ίδιες αντιμετώπιζαν:

Δεν μας λύθηκαν οι απορίες, στο τέλος είχαμε καταλήξει να συζητάμε περιπτώσεις, πού και πώς αντιμετώπιζε το εκάστοτε Κέντρο Κοινότητας. Και ο καθένας εκεί είδαμε ότι ζητάει άλλα δικαιολογητικά (Σ.Θ. Εργαζόμενος/η Κέντρου Κοινότητας).



Ελλείμματα στην Κατάρτιση του Προσωπικού των Κοινωνικών Δομών:

- Μη έγκαιρη (πολύ μετά την έναρξη του προγράμματος)
- Μερικώς Συμπεριληπτική/ Μη καθολική
- Μη στοχευμένη στις απαιτήσεις του προγράμματος

Ωστόσο, λόγω της ανάγκης εξυπηρέτησης των δικαιούχων του προγράμματος ΕΕΕ, οι εργαζόμενοι/ες δηλώνουν ότι έχουν αναπτύξει πρακτικές αντιμετώπισης των συγκεκριμένων ελλειμμάτων, με κυριότερες την εμπειρική μάθηση, την ανταλλαγή γνώσεων με συναδέλφους και την επικοινωνία (κυρίως διαδικτυακή) με τις αρμόδιες υπηρεσίες των Υπουργείων:

Μάθαμε από μόνοι μας. Όπως συμβαίνει και με όλα τα επιδόματα... Από μόνοι μας μαθαίνουμε πώς να χειριζόμαστε τα επιδόματα και βλέπουμε τις δυσκολίες, πώς τις αντιμετωπίζουμε [...] γιατί κάθε περίπτωση είναι ιδιαίτερη και με αυτόν τον τρόπο προχωράμε [.....] Ο ένας συνάδελφος με τον άλλο ανταλλάσαμε... γιατί τότε ήμασταν λίγο-πολύ όλοι καινούργιοι σε αυτό, οπότε ανταλλάσαμε και απόψεις, στο «τι κάνεις εδώ...» Η εκπαίδευση στα ΚΕΑ ήρθε πολύ αργότερα (Μ.Ν. Εργαζόμενος/η Κέντρου Κοινότητας).

Συστάσεις για Ουσιαστική και Αποτελεσματική Κατάρτιση

Οι συμμετέχοντες/ουσες στην έρευνα επαγγελματίες των κοινωνικών υπηρεσιών υποστηρίζουν ότι η εκάστοτε εκπαίδευση για να είναι ουσιαστική και αποτελεσματική οφείλει **να προηγείται της έναρξης του προγράμματος (έγκαιρη διεξαγωγή)**, να είναι **ενιαία** για όλες τις υπηρεσίες/άτομα που συμμετέχουν στο πρόγραμμα, να είναι **καθολική** απευθυνόμενη στο σύνολο των εργαζομένων που απασχολούνται στο εκάστοτε πρόγραμμα, να είναι **στοχευμένη θεματικά** στις ανάγκες, τις απαιτήσεις και τις ιδιαιτερότητες του προγράμματος και να είναι **συνεχιζόμενη**, με ανατροφοδότηση από τους ίδιους τους εξουσιοδοτημένους χρήστες μετά την έναρξη του προγράμματος.

Επίσης, από τις συνεντεύξεις προέκυψε ότι δεν υπήρξε συγκεκριμένη κατάρτιση για ζητήματα όπως την προστασία των προσωπικών δεδομένων και τη διασφάλιση του απορρήτου της ταυτότητας των ωφελούμενων, τους τρόπους προσέγγισης και υποστήριξης των ευπαθών ομάδων, την προστασία από πρακτικές στιγματισμού και διακρίσεων κ.ά. Αν και αυτό δεν αξιολογήθηκε αρνητικά από όλους/ες τους/τις ερωτώμενους/ες -καθώς, όπως υποστήριζαν, οι εργαζόμενοι/ες στις κοινωνικές υπηρεσίες προέρχονται σε μεγάλο βαθμό από τις ανθρωπιστικές και κοινωνικές επιστήμες και, επομένως, διαθέτουν την ανάλογη γνώση και ευαισθησία- υπήρξαν προτάσεις για περαιτέρω εξειδικευμένη κατάρτιση κυρίως για τον τρόπο προσέγγισης των ατόμων στη

βάση των ειδικών ζητημάτων που αντιμετωπίζουν (ψυχοπαθολογία, ουσιοεξάρτηση, αναπηρία, προβλήματα υγείας κ.λπ.)

2.2.2 Παράγοντες που Δυσχεραίνουν την Ομαλή και Επιτυχημένη Εφαρμογή των Προγραμμάτων

Από την επικοινωνία με τους/τις εργαζόμενους/ες στις κοινωνικές υπηρεσίες προκύπτει ότι η επιτυχία του εκάστοτε προγράμματος εξαρτάται, σε μεγάλο βαθμό, και από τη δυνατότητα των υπηρεσιών να αντεπεξέλθουν με το βέλτιστο τρόπο στις ανάγκες του και κυρίως στις ανάγκες των ευάλωτων κοινωνικών ομάδων στη γεωγραφική τους περιοχή. Τα ζητήματα που εντοπίστηκαν στο επίπεδο οργάνωσης της εργασίας των ίδιων των δομών, και που αναφέρονται ως επιβαρυντικές συνθήκες για την ομαλή εφαρμογή του προγράμματος σχετίζονται με τους διαθέσιμους πόρους (ανθρώπινους και υλικούς) αλλά και με την υποστήριξη και προστασία των ίδιων των εργαζομένων από τις ενδεχόμενες προκλήσεις της καθημερινότητας. Στο πλαίσιο των δυσκολιών που αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι/ες έγιναν αναφορές και στην περίοδο της πανδημίας που, δυσχέρανε σημαντικά τις καθημερινές συνθήκες επαφής τόσο με το κοινό όσο και με τις δημόσιες υπηρεσίες.

2.2.2a Έλλειμμα στους διαθέσιμους ανθρώπινους και υλικούς πόρους για τη βέλτιστη εφαρμογή του προγράμματος και την καλύτερη εξυπηρέτηση των ωφελούμενων

Η επάρκεια των διαθέσιμων πόρων, τόσο σε επίπεδο ανθρώπινου δυναμικού όσο και σε επίπεδο υλικοτεχνολογικού εξοπλισμού και υποδομών, φαίνεται να αποτελεί άμεση συνάρτηση του συνολικού όγκου εργασίας -ο οποίος με τη σειρά του διαφέρει ανάλογα το μέγεθος της εξυπηρετούμενης περιοχής/Δήμου- αλλά και των προϋποθέσεων/απαιτήσεων του εκάστοτε εφαρμοζόμενου προγράμματος.

Επαρκέστερη Στελέχωση Κοινωνικών Υπηρεσιών

Αν και οι πολίτες απευθύνονται στα Κέντρα Κοινότητας για μια πληθώρα υπηρεσιών και επιδομάτων, φαίνεται ότι η υποστήριξη στο επίπεδο των αιτήσεων για το Ελάχιστο Εγγυημένο Εισόδημα αποτελεί μια από τις κυριότερες ενασχολήσεις τους. Και παρότι το πρόγραμμα επιτρέπει στις περισσότερες περιπτώσεις αιτούντων να υποβάλλουν την αίτησή τους προσωπικά, όπως προκύπτει από την έρευνα στα Κέντρα Κοινότητας ο αριθμός των πολιτών/δικαιούχων που επιλέγει (κυρίως λόγω ελλείμματος ψηφιακών δεξιοτήτων και ψηφιακού εξοπλισμού) ή που αναγκάζεται (λόγω μιας πληθώρας προϋποθέσεων της αίτησης¹²) να απευθυνθεί στις κοινωνικές υπηρεσίες είναι σημαντικά

¹² Απαραίτητο να προσέλθουν στις Κοινωνικές Υπηρεσίες για την ολοκλήρωση και υποβολής της αίτησής τους είναι, μεταξύ άλλων, όσες ωφελούμενες μονάδες/νοικοκυριά διαμένουν σε μισθωμένη κατοικία και δεν έχουν παρέλθει έξι μήνες από τη σύνταξη του μισθωτηρίου, διαμένουν σε κατοικία, της οποίας η σύνδεση ηλεκτρικής ενέργειας δεν είναι στο όνομα του/της ωφελούμενου/ης, διαμένουν σε κατοικία μέσω δωρεάν παραχώρησης (από ιδιώτη), διαμένουν σε καταυλισμό (λογίζεται ως δωρεάν παραχώρηση από

υψηλός. Αυτό αυξάνει τον φόρτο εργασίας των υπαλλήλων, οι οποίοι πέρα από το ουσιαστικό μέρος της εργασίας τους απασχολούνται συχνά και με ζητήματα διεκπεραιωτικά, γραφειοκρατικά και ιδιαίτερα χρονοβόρα. Στο πλαίσιο αυτό, οι υπάλληλοι των Κέντρων Κοινότητας που επισκεφθήκαμε εστίασαν **στην ανάγκη για μεγαλύτερη και επαρκέστερη στελέχωση, κυρίως σε διοικητικό προσωπικό** (για τη συμπλήρωση αιτήσεων, διαχείριση τηλεφωνικών γραμμών και ραντεβού πολιτών) με κύριο στόχο την αποδέσμευση, σε κάποιο βαθμό, των κοινωνικών επιστημόνων, συνθήκη που θα τους επιτρέψει να διαθέτουν περισσότερο και ποιοτικότερο χρόνο στη διεξαγωγή κοινωνικής έρευνας:

Χρειαζόμαστε βασικά περισσότερους διοικητικούς υπαλλήλους για να κάνουμε εμείς οι κοινωνικοί λειτουργοί αυτό που πρέπει. Περισσότερες κοινωνικές έρευνες. Και δεν μιλώ για τους ελέγχους παροχής ρεύματος που πηγαίνουμε σε σπίτια για το ΕΕΕ. Γιατί αυτό δε θεωρείται κοινωνική έρευνα. Το υπουργείο το στέλνει σαν κοινωνική έρευνα, αλλά δεν είναι. Αυτός είναι καθαρά έλεγχος ρολογιού. Τίποτα άλλο. Κοινωνική έρευνα είναι να πας εκεί, να καταγράψεις τις ανάγκες, να δεις τις συνθήκες διαβίωσης, να κάνεις την παρέμβασή σου όπου χρειάζεται [...]. Χρειαζόμαστε φίλτρα για να λειτουργούμε, άτομα που να λειτουργούν σαν φίλτρα (Σ.Θ. Εργαζόμενος/η σε Κέντρο Κοινότητας).

Η αποσυμφόρηση των εργαζόμενων στις κοινωνικές υπηρεσίες και η μείωση του υπερβολικού φόρτου εργασίας θα έχει ως αποτέλεσμα την ουσιαστικότερη προσέγγιση και επικοινωνία με τους πολίτες που έχουν ανάγκη των υπηρεσιών στήριξης και τη δυνατότητα, από πλευράς κοινωνικών επιστημόνων, εντοπισμού περαιτέρω προβλημάτων (βλέπε ενότητα 2.2.6a).

Βελτίωση Ψηφιακού Εξοπλισμού, Τεχνολογικών Μέσων και Εγκαταστάσεων

Πέραν από το επαρκές ανθρώπινο δυναμικό, για την καλύτερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση του κοινού οι εργαζόμενοι/ες στις κοινωνικές υπηρεσίες αναφέρονται στην **ανάγκη κάλυψης του σημαντικού ελλείμματος στο επίπεδο του ψηφιακού εξοπλισμού, των τεχνολογικών μέσων και, κυρίως, της καταλληλότητας του χώρου**. Σε αυτό το πλαίσιο επισημαίνεται ότι σε πολλές περιπτώσεις, για μεγάλα χρονικά διαστήματα που ξεπερνούν το ημερολογιακό έτος, οι εργαζόμενοι έχουν συμβάλει με προσωπικούς πόρους (πχ προσωπικό φορητό υπολογιστή), ώστε να μπορούν να ανταπεξέλθουν στις επαγγελματικές τους υποχρεώσεις, ενώ, συχνά, οι ελλείψεις σε μέσα που χρησιμοποιούνται από πολλούς εργαζόμενους (εκτυπωτές, scanner, τηλεφωνικές συσκευές) αλλά και στα αναγκαία εξαρτήματά τους (μελάνια, χαρτί) προκαλούν εντάσεις μεταξύ τους και σημαντικές καθυστερήσεις για τους εξυπηρετούμενους (Κ.Ν. Εργαζόμενος/η σε Κέντρο Κοινότητας, Σ.Θ. Εργαζόμενος/η σε Κέντρο Κοινότητας):

δημόσιο), είναι μέλη μονογονεϊκής οικογένειας ή συμπεριλαμβάνουν στην αίτησή τους φιλοξενούμενα μέλη, αλλοδαπά μέλη, απροστάτευτα ανήλικα μέλη και ανήλικα μέλη που φοιτούν στην υποχρεωτική εκπαίδευση.

Οι εκτυπωτές και τα scanner είναι πολύ λίγα. Θεωρώ ότι θα'πρεπε να είναι ένας ανά δύο γραφεία. Γιατί δεν γίνεται έτσι... Και μηχανήματα είναι, χαλάνε. Αυτή τη στιγμή είμαστε με ένα scanner, όλα τα άτομα. Οπότε αυτό σημαίνει ότι όλοι εκτυπώνουν εκεί. Ο καθένας καθυστερεί το επίδομά του, τον εξυπηρετούμενο, γιατί περιμένει να εκτυπώσει. Τηλέφωνα, επίσης, χρειαζόμαστε ο καθένας ξεχωριστά (Σ.Θ. Εργαζόμενος/η σε Κέντρο Κοινότητας).

Ωστόσο, η μεγαλύτερη βαρύτητα φαίνεται να δίνεται στην **ανάγκη για κατάλληλους χώρους**, οι οποίοι θα προστατεύουν τους εξυπηρετούμενους από τη μεγάλη έκθεση και τον συνωστισμό και οι οποίοι θα επιτρέπουν, με την ανάλογη διαρρύθμιση, την ουσιαστική και σε βάθος επικοινωνία με τους εξυπηρετούμενους με στόχο την ανίχνευση των περαιτέρω αναγκών τους και τη διαπίστωση των συνθηκών διαβίωσής τους:

Το θέμα είναι έχουμε αυτή τη δυνατότητα στο χώρο και στις εγκαταστάσεις στις οποίες βρισκόμαστε; Όταν εγώ έχω απέναντί μου ένα άτομο... που προσπάθησα με πολύ κόπο να βγάλω αυτό το οποίο συνέβαινε, έχοντας δίπλα μου χίλιους δυο. Πώς θα κάτσει η γυναίκα, η οποία έχει υποστεί βία, να ανοίξει την ψυχή της σε μένα μπροστά σε άλλους τριακόσιους; Και ταυτόχρονα να έρχεται και η συνάδελφος να σου λέει «Δώσε μου τα χαρτιά αυτά. Πήρες τηλέφωνο εκεί; (Κ.Ν. Εργαζόμενος/η σε Κέντρο Κοινότητας).

2.2.2b Ανάγκη Υποστήριξης και Προστασίας Προσωπικού Κοινωνικών Υπηρεσιών

Πέραν της ανάγκης για περαιτέρω στελέχωση των κοινωνικών υπηρεσιών οι οποίες αποτελούν το πρώτο σημείο απεύθυνσης του πολίτη, οι εργαζόμενοι/ες αναφέρονται και στην ανάγκη στήριξης του ίδιου του προσωπικού, δεδομένης της συνθετότητας του αντικειμένου τους αλλά και της αναγκαιότητας χειρισμού πληθώρας ζητημάτων που απαιτούν διαφορετική και ιδιαίτερα προσεκτική και ευαισθητοποιημένη αντιμετώπιση.

Παροχή Υπηρεσιών Εποπτείας και Συμβουλευτικής για τη Διαχείριση Ιδιαίτερων Προκλήσεων

Αν και ως κοινωνικοί επιστήμονες διαθέτουν τις γνώσεις για την προσέγγιση και τη διαχείριση κοινωνικών ζητημάτων, η διεύρυνση του εργασιακού αντικειμένου των κοινωνικών υπηρεσιών και κυρίως των Κέντρων Κοινότητας η οποία έχει ως αποτέλεσμα την προσέλκυση μεγάλου αριθμού πολιτών με διαφορετικά χαρακτηριστικά και ανάγκες, φαίνεται να έχει σημαντικό αντίκτυπο στους εργαζόμενους/ες, στη δική τους ψυχική υγεία και συνακόλουθα στη δυνατότητά τους να διαχειριστούν με το βέλτιστο τρόπο κάθε πρόκληση:

Θεωρώ ότι επίσης πρέπει... σαν πρόταση να είναι και η εποπτεία. Να υπάρχουν αυτές οι κοινωνικές δομές, η αποσυμφόρηση. Και στον τρόπο διαχείρισης των πολιτών και των υπαλλήλων μεταξύ τους [...] σίγουρα θα βοηθούσε ένας εξωτερικός παρατηρητής, στο πως να γίνεται καλύτερα η λειτουργία εδώ, της

δομής. Ένας εξωτερικός παρατηρητής που μπορεί να παρατηρήσει κάποια προβλήματα τα οποία δεν τα 'χουμε δει και εμείς οι ίδιοι. Ο οποίος δεν εμπλέκεται μαζί μας συναισθηματικά ή δεν είναι καθημερινά εδώ (Σ.Θ. Εργαζόμενος/η σε Κέντρο Κοινότητας).

Οι υπηρεσίες εποπτείας θα μπορούσαν να υποστηρίξουν τους εργαζόμενους και στις ιδιαίτερες προκλήσεις που ενδέχεται να αντιμετωπίσουν στην καθημερινότητά τους. Παράδειγμα τέτοιων προκλήσεων αποτελούν περιστατικά βίας, κυρίως λεκτικής, και επιθετικές συμπεριφορές των αιτούντων, οι οποίες αν και σπάνιες δεν παύουν να προκαλούν αίσθημα ανασφάλειας στους εργαζόμενους των κοινωνικών υπηρεσιών.

Επιθετικές συμπεριφορές έχουμε δεχτεί και σε περιπτώσεις που μπορεί να μην εγκρίνεται το ΚΕΑ. Που να μην θέλει να δεχτεί και να καταλάβει για ποιο λόγο δεν εγκρίνεται [...] Έχει τύχει σε περιστατικό να ζητήσουμε και τη βοήθεια της αστυνομίας. Εντάξει ο κόσμος βέβαια είναι πιεσμένος, έχει ανάγκες. Όταν σου πάνε όλα στραβά, δεν έχεις να φας, εννοείται ότι εκεί τα βλέπεις όλα πιο δύσκολα. Και εννοείται ότι θα βγάλεις και θυμό. Είναι πολλές οι περιπτώσεις που θέλει σωστή και προσεκτική διαχείριση (Κ.Ν. Εργαζόμενος/η σε Κέντρο Κοινότητας).

Υπήρξαν περιπτώσεις με εντάσεις, με διάφορα [...] Αλλά δεν μπορεί να το διαχειριστεί ούτε η δημοτική αστυνομία. Εδώ απ' έξω είχαμε μαχαιρώματα. Φωνάξαμε τη δημοτική αστυνομία «τι να κάνω εγώ λέει; Φωνάξτε την αστυνομία».. Δηλαδή νιώθεις μια ανασφάλεια. Υπάρχουν εντάσεις. Όμως οφείλω να ομολογήσω ότι είναι μεμονωμένες περιπτώσεις (Σ.Θ. Εργαζόμενος/η σε Κέντρο Κοινότητας).

Εργασιακή Ασφάλεια μέσω Σταθερών Σχέσεων Εργασίας

Στο ίδιο πλαίσιο, οι εργαζόμενοι αναφέρονται και στους όρους που διέπουν τη σχέση εργασίας τους. Αν και, στο σύνολό τους, κοινωνικοί επιστήμονες που προσελήφθησαν με διαδικασίες δημόσιου διαγωνισμού (ΑΣΕΠ) και που εξυπηρετούν πάγιες ανάγκες των κοινωνικών υπηρεσιών, οι σχέσεις εργασίας τους παραμένουν ορισμένου χρόνου, συνθήκη που σε κάθε περίπτωση προκαλεί συναισθήματα ανασφάλειας.

Παράλληλα, πέρα από το προσωπικό, των οποίων οι συμβάσεις ανανεώνονται, υπάρχουν και οι εργαζόμενοι που προσλαμβάνονται για λίγους μήνες, μέσω της υλοποίησης προγραμμάτων κοινωφελούς εργασίας. Η συνθήκη αυτή φαίνεται να προσθέτει μια ακόμη υποχρέωση στους εργαζόμενους της δομής: την εκπαίδευση του νέου προσωπικού που στην περίπτωση των συγκεκριμένων προγραμμάτων είναι ανακυκλώσιμο. Οι συνομιλητές μας, αναφερόμενοι στο σύνολο των εργασιακών τους καθηκόντων, κάνουν λόγο για συνθήκες πίεσης και σημαντικής ψυχικής έντασης:

Το άγχος μου δεν είναι το αν θα συνεχίσω να έχω τη δουλειά και αν θα μου ανανεώσουν τις συμβάσεις. Μόνο για το αν θα είμαι καλά στην υγεία μου.

Αυτό είναι το μεγαλύτερό μου άγχος. Είναι μια καθημερινή πίεση που αν δεν το ζήσεις από μέσα, όπως και να στο περιγράψει ο άλλος δεν μπορείς να το αντιληφθείς. Γιατί ό,τι προσωπικό ερχόταν, το έκτακτο, δεν ερχόταν έχοντας τη γνώση. [...] Και το να κάτσεις να εκπαιδεύσεις από το μηδέν ανθρώπους στο κομμάτι, νομικό καθεστώς, πρόσβαση σε αγαθά, υπηρεσίες, επιδόματα [...] Όταν λοιπόν έχεις άτομα τα οποία έρχονται και φεύγουνε.. ε σε πάει σε μια διαδικασία εκπαίδευσης. Αυτό θέλει χρόνο, θέλει κόπο. Είναι έξτρα δουλειά δηλαδή (Κ.Ν. Εργαζόμενος/η σε Κέντρο Κοινότητας).

2.2.2c Δυσκολίες Περιόδου Πανδημίας Covid-19

Συζητώντας άλλα προβλήματα που αντιμετωπίζουν και που δύναται να επιδράσουν στην ομαλή εφαρμογή του προγράμματος, οι εργαζόμενοι/ες αναφέρθηκαν στην περίοδο της πανδημίας, η οποία δυσκόλεψε σημαντικά την επικοινωνία τους με τους/τις αιτούντες. Λόγω των επιβεβλημένων περιορισμών επιστρατεύθηκαν άλλες μέθοδοι τόσο εργασίας (εκ περιτροπής) όσο και εξυπηρέτησης του κοινού (διαδικτυακά αλλά και κατ'ιδίαν αποκλειστικά με ραντεβού). Την περίοδο της κοινωνικής αποστασιοποίησης δόθηκε παράταση σε όσες αιτήσεις έληγαν, με αποτέλεσμα μετά την άρση των μέτρων να συγκεντρωθεί ένας τεράστιος όγκος αιτήσεων:

Τις δύο πρώτες εβδομάδες είχε φουλάρει όλος ο μήνας. Κι ήμασταν πελαγωμένοι τότε και εξυπηρετούσαμε μέχρι πολύ-πολύ αργά. Παίρναμε και δουλειά στο σπίτι για ένα διάστημα (Σ.Θ. Εργαζόμενος/η σε Κέντρο Κοινότητας).

Σημαντική δυσκολία δεν προέκυψε, ωστόσο, στην επικοινωνία μόνο με τους/τις ωφελούμενους/ες αλλά και με τις υπόλοιπες υπηρεσίες, η συνεργασία με τις οποίες - αν και σταθερά δύσκολη, την περίοδο της πανδημίας σχεδόν εξέλειψε:

Εντάξει.... αυτό το κομμάτι του κορωνοϊού ωφέλησε πολλούς. Δηλαδή είχε και μια βόλεψη για κάποιους. Όλοι είχαν κλείσει τις πόρτες εκτός από το Κέντρο Κοινότητας [...] Εγώ συνέχισα. Έκανα ραντεβού. Έπαιρνα τα χαρτιά τους απ' έξω. Είχαμε στήσει διάφορες σκηνές για να μην είναι στον ήλιο οι άνθρωποι. Παίρναμε τα χαρτιά, τους κάναμε την αίτηση, τους δίναμε τις αποφάσεις [...] Το χειρότερο ήταν οι άνθρωποι οι οποίοι δεν είχαν τίποτα. Οι οποίοι ήταν αιτούντες. Δεν είχαν σπίτι, δεν είχαν τίποτα. Στον αέρα. Δεν μπαίνανε πουθενά. [...] Άρα θα πρέπει να 'χουμε στο πίσω μέρος του μυαλού μας ότι ναι μεν πρέπει να προστατευόμαστε αλλά η προστασία δεν έχει να κάνει μόνο με την υγεία. Το ίδιο εκτεθειμένος είναι και ένας άνθρωπος ο οποίος δεν μπορεί να πάρει τα φάρμακά του. Το ίδιο εκτεθειμένος είναι ένας άνθρωπος ο οποίος δεν μπορεί να πάει σε μια υπηρεσία γιατί εσύ του' χεις ζητήσει να τα κάνει όλα διαδικτυακά. Και όσο σημαντική είναι η σωματική μας υγεία είναι και η ψυχική μας υγεία. Και όσο θα βάζεται το ένα θα βάζεται και το άλλο (Κ.Ν. Εργαζόμενος/η σε Κέντρο Κοινότητας)

2.2.2d Σύνοψη Συστάσεων/Προτάσεων Εργαζόμενων για τη Διευκόλυνση του Έργου των Κοινωνικών Υπηρεσιών

Συνοπτικά από την επικοινωνία με τους εργαζόμενους που στελεχώνουν Κέντρα Κοινότητας της Περιφέρειας Κρήτης καθώς και τα Παραρτήματά τους προέκυψε μια σειρά προτάσεων για την ομαλότερη λειτουργία του Κέντρου Κοινότητας, την προστασία των ίδιων των εργαζομένων σε επίπεδο εργασιακών καθηκόντων και, κυρίως, τη βέλτιστη εξυπηρέτηση των αιτούντων του Ελάχιστου Εγγυημένου Εισοδήματος και, εν γένει, των οικογενειών που βρίσκονται στα όρια της ακραίας φτώχειας. Σε αυτό το πλαίσιο, οι κυριότερες συστάσεις αφορούν τη (ν):

Προτάσεις/ Αιτήματα των Εργαζομένων στις Κοινωνικές Υπηρεσίες
• Στελέχωση κοινωνικών υπηρεσιών με επαρκέστερο αριθμό εργαζομένων
• Βελτίωση του διαθέσιμου ψηφιακού/τεχνολογικού εξοπλισμού
• Παροχή καταλληλότερων εγκαταστάσεων για την προστασία της ταυτότητας και της ιδιωτικότητας των εξυπηρετούμενων
• Υποστήριξη προσωπικού με υπηρεσίες εποπτείας και συμβουλευτικής
• Σταθεροποίηση των σχέσεων εργασίας των εργαζομένων

2.2.3. Αξιολόγηση των Κριτηρίων Ένταξης στο Πρόγραμμα του ΕΕΕ (και επομένως του ΤΕΒΑ) και της Πιστοποίησής τους

Σε αντιστοιχία με τα περισσότερα προγράμματα που συγκροτούν το κοινωνικό δίκτυο ασφάλειας στις περισσότερες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Crepaldi et al. 2017) η φιλοσοφία του Ελάχιστου Εγγυημένου Εισοδήματος είναι συμπεριληπτική καθώς δεν στοχεύει αποκλειστικά άτομα με συγκεκριμένα χαρακτηριστικά αλλά το σύνολο του πληθυσμού που κατοικεί στη χώρα και κινδυνεύει από φτώχεια και κοινωνικό αποκλεισμό. Στο ίδιο πλαίσιο, της καθολικότητας και της συμπεριληπτικότητας, το πρόγραμμα δεν θέτει κριτήρια εθνικότητας. Στον γενικότερο σχεδιασμό του προγράμματος, φαίνεται να έχει δοθεί βαρύτητα στη μονογονεϊκότητα,¹³ ενώ υπάρχει σχετική μέριμνα και για τις ανάδοχες οικογένειες και τα νοικοκυριά που έχουν ως μέλη τους απροστάτευτα τέκνα. Αντίστοιχη πρόβλεψη υπάρχει και για τα φιλοξενούμενα μέλη μιας οικογένειας, τα οποία, ωστόσο τα ίδια δεν είναι επιλέξιμα για δική τους αίτηση. Το σημείο αυτό θεωρείται αδυναμία από τους/τις εργαζόμενους των κοινωνικών υπηρεσιών:

Οι φιλοξενούμενοι δεν κάνουν αίτηση ΚΕΑ, άλλο θέμα και αυτό. Ναι αλλά αυτός ο άνθρωπος είναι άνεργος και τον φιλοξενεί ένας φίλος του γιατί δεν έχει που να μείνει. Τι να κάνει να μείνει στο δρόμο; Γιατί να μην μπορεί να πάρει ένα ΚΕΑ,

¹³ Όπως αναγέρθηκε παραπάνω (βλέπε ενότητες 2.1.3 και 2.1.4) στην περίπτωση των μονογονεϊκών ωφελούμενων μονάδων το πρώτο ανήλικο τέκνο λογίζεται ως ενήλικο τόσο στο επίπεδο των εισοδηματικών κριτηρίων ένταξης όσο και για το ύψος της εισοδηματικής ενίσχυσης.

να γίνει λίγο πιο αυτόνομος, να μπορέσει να πάει παραπέρα στη ζωή του; (Μ.Ν. Εργαζόμενος/η σε Κέντρο Κοινότητας).

2.2.3a Προϋποθέσεις Διαμονής για την Ένταξη στο ΕΕΕ

Αναφορικά με το κριτήριο της διαμονής, οι αιτούντες του Ελάχιστου Εγγυημένου Εισοδήματος οφείλουν κατά τη συμπλήρωση της αίτησης να είναι μόνιμοι και νόμιμοι κάτοικοι Ελλάδας. Σε αντίθεση με ορισμένες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης που απαιτούν συγκεκριμένο χρόνο διαμονής στη χώρα (π.χ. Λουξεμβούργο πέντε έτη, Ιταλία δέκα έτη, βλέπε MISSOC n.d.) στην Ελλάδα η συγκεκριμένη συνθήκη δεν συνιστά προϋπόθεση επιλεξιμότητας, επιβεβαιώνοντας τη φιλοσοφία του προγράμματος για μια ευρύτερη κάλυψη των ατόμων που τη δεδομένη στιγμή διαμένουν νόμιμα στη χώρα.

2.2.3b Προϋποθέσεις Εισοδήματος για την Ένταξη στο ΕΕΕ

Αυστηρότητα Εισοδηματικών Κριτηρίων

Τα εισοδηματικά κριτήρια ένταξης, ωστόσο, δεν φαίνονται αντίστοιχα συμπεριληπτικά, δεδομένης της αυστηρότητάς τους. Η προϋπόθεση του ανώτατου ορίου των 1200 ευρώ το εξάμηνο (2400 ευρώ το χρόνο) για τα συνολικά εισοδήματα μιας μονοπρόσωπης ωφελούμενης μονάδας απέχει σημαντικά από το κατώφλι του κινδύνου φτώχειας το οποίο, για παράδειγμα, το 2021 (περίοδος αναφοράς 2020) μετά τις κοινωνικές μεταβιβάσεις έχει υπολογιστεί στα 5.251 ευρώ. Παράλληλα, αξίζει να σημειωθεί ότι για το ίδιο έτος το ποσοστό του πληθυσμού της χώρας που βρισκόταν αντιμέτωπο με τον κίνδυνο της φτώχειας ανερχόταν στο 19,6% (περίπου ένας/μια στους πέντε) (ΕΛ.ΣΤΑΤ, 2022). Σε αυτό το πλαίσιο, το ύψος των εισοδηματικών κριτηρίων αποκλείει, συχνά, οικογένειες με ελάχιστο εισόδημα και ουσιαστική ανάγκη υποστήριξης:

Είχαμε οικογένειες όπου [...] ο ένας δεν δούλευε καθόλου ήταν όντως δηλαδή [άνεργος] αλλά δεν είχε δικαίωμα να πάρει επίδομα ανεργίας. Ο δεύτερος έπαιρνε το επίδομα ανεργίας, έφτανε γύρω στα 460 ευρώ, με δύο ανήλικα τέκνα. ... Στο λίγο σε βγάζει εκτός. Είχαμε τέτοιες περιπτώσεις. Και πιο μεγάλες οικογένειες. Υπήρχαν οικογένειες που για δέκα ευρώ μπορεί να χάνανε το ΚΕΑ (Κ.Ν. Εργαζόμενος/η σε Κέντρο Κοινότητας).

Αναδρομικότητα Υπολογισμού Εσόδων

Ένας ακόμη παράγοντας που δυσχεραίνει τη δυνατότητα στήριξης όσων πραγματικά βρίσκονται σε ανάγκη είναι ο αναδρομικός τρόπος υπολογισμού των εισοδημάτων της εκάστοτε ωφελούμενης μονάδας, ο οποίος δεν αντιπροσωπεύει την οικονομική συνθήκη τη στιγμή υποβολής της αίτησης:

Αν εγώ θέλω να στηρίξω μια οικογένεια για ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα θα πρέπει να ληφθεί υπόψιν το τι γίνεται τώρα. Όχι τι έκανα πριν τέσσερις μήνες. Ή πριν έξι μήνες (Κ.Ν. Εργαζόμενος/η σε Κέντρο Κοινότητας).

Κάποιοι ας πούμε... δουλεύουν στην κοινωφελή εργασία του ΟΑΕΔ., οι οποίοι παίρνουν ένα εισόδημα για έξι ή οκτώ μήνες... όσο κρατάει. Όταν θα τελειώσει και θα έρθουν να κάνουν το ΚΕΑ δεν θα μπορούν για τους επόμενους έξι μήνες να ενταχθούν γιατί φαίνονται εισοδήματα έξι μήνες πίσω. Με αποτέλεσμα τους

έξι μήνες μπροστά τι θα φάει; Αυτό το θέλει για τη συγκεκριμένη στιγμή για να ζήσει [...] Δεν μπορείς πούμε επειδή εγώ δούλεψα πριν έξι μήνες ή πριν τρεις αλλά τώρα δεν έχω δουλειά και δεν έχω να φάω να μη μου εγκρίνεις έστω αυτά τα 200 ευρώ. Δεν ξέρω πώς το έχουν σκεφτεί έτσι (Μ.Ν. Εργαζόμενος/η σε Κέντρο Κοινότητας).

Ως εναλλακτική πρόταση αναφέρεται ο έλεγχος της πηγής των εισοδημάτων και η πρόβλεψη εξαιρέσεων, όπως, για παράδειγμα, σε περίπτωση που τα εισοδήματα προέρχονται από συμβάσεις ορισμένου χρόνου εργασίας, των οποίων οι εργαζόμενοι προσκομίζουν τη λήξη (πχ κοινωφελή προγράμματα εργασίας), σε συνδυασμό με την επανεγγραφή τους στον ΟΑΕΔ και τη διατήρηση του καθεστώτος της ανεργίας.

Προσμέτρηση Εσόδων Από Επιδόματα και Προνοιακές Παροχές

Επιπρόσθετα, ένα από τα ζητήματα που τέθηκαν από το σύνολο των συμμετεχόντων στην έρευνα είναι η συμπερίληψη του επιδόματος τέκνων (Α21) στον υπολογισμό των συνολικών εισοδημάτων των ωφελούμενων μονάδων, σε αντίθεση με άλλα επιδόματα (π.χ. αναπηρίας, ενοικίου, διατροφής μεταμοσχευμένων) τα οποία δεν προσμετρούνται στα εισοδήματα. Ο συνυπολογισμός του επιδόματος τέκνων έχει σαν αποτέλεσμα των αποκλεισμό των πολύτεκνων οικογενειών από τις παροχές του Ελάχιστου Εγγυημένου Εισοδήματος:

Το Α21 τώρα, και εκεί πέρα είναι ένα μεγάλο πρόβλημα [...] Θεωρώ ότι και το Α21 είναι ένα βοήθημα για τα παιδιά, είναι ένα βοήθημα όπως είναι και του ΟΠΕΚΑ τα υπόλοιπα βοηθήματα. Οπότε δεν θα έπρεπε να προσμετράται (Ζ.Ν. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Έχουν αδικηθεί πολλές οικογένειες που παίρνουν υψηλό Α21, το οικογενειακό είναι αυτό, των παιδιών. Και δεν εγκρίνεται το ΚΕΑ. Για μένα το συγκεκριμένο επίδομα δεν έπρεπε καν να λογαριάζεται στην αίτηση (Σ.Θ. Εργαζόμενος/η σε Κέντρο Κοινότητας).

Ο αποκλεισμός λόγω εισοδημάτων από επιδόματα θεωρείται άδικος τόσο από τους εργαζόμενους όσο και από τους ίδιους τους ωφελούμενους (βλέπε άποψη δικαιούχων για ΕΕΕ σε ενότητα 4.2.1), καθώς παράλληλα με την εισοδηματική ενίσχυση και την ένταξη στο Ελάχιστο Εγγυημένο Εισόδημα, οι απορριφθέντες οικογένειές τίθενται αυτόματα εκτός επιλεξιμότητας και για την επισιτιστική βοήθεια του Ταμείου Επισιτιστικής Βοήθειας Απόρων (ΤΕΒΑ):

Έχω περιπτώσεις που αν είναι πάνω από τέσσερα τα παιδιά της οικογένειας, μόνο λόγω του Α21 δεν παίρνουν ΚΕΑ, με αποτέλεσμα βέβαια να μην παίρνουν και ΤΕΒΑ [...] Δεν το θεωρώ δίκαιο για κάποιες οικογένειες να μην παίρνουν ΤΕΒΑ που είναι τα τρόφιμα, το βασικό αγαθό, επειδή δεν μπορούν να ενταχθούν στο ΚΕΑ λόγω του Α21 (Μ.Ν. Εργαζόμενος/η σε Κέντρο Κοινότητας).

Τη δυσαρέσκειά τους για τον αποκλεισμό των πολύτεκνων οικογενειών από την επισιτιστική βοήθεια επιβεβαιώνουν και οι σύλλογοι πολυτέκνων Κρήτης με την αποχώρησή τους από τη Σύμπραξη.¹⁴

Η σύνδεση του ΕΕΕ με το ΤΕΒΑ, ωστόσο, κρίνεται θετικά από το σύνολο των ερωτώμενων ως μια κίνηση περιορισμού της γραφειοκρατίας και επομένως του φόρτου εργασίας των κοινωνικών υπηρεσιών και παράλληλα διευκόλυνσης και εξυπηρέτησης των δικαιούχων.

Πρακτικές Διασφάλισης Ένταξης: Άτυπη Εργασία, Αδήλωτα Εισοδήματα και Ζευγάρια εκτός Γάμου

Μεγάλο ζήτημα, το οποίο αν και σε μεγάλο βαθμό έχει περιοριστεί με τις ηλεκτρονικές διασταυρώσεις και τη σύνδεση με τα υπόλοιπα πληροφοριακά συστήματα της χώρας, θεωρείται ακόμη η επιλεξιμότητα ωφελούμενων μονάδων που στην πραγματικότητα δεν πληρούν τα κριτήρια ένταξης καθώς διαθέτουν εισοδήματα υψηλότερα των εισοδηματικών προϋποθέσεων, τα οποία, ωστόσο, δεν δηλώνουν στην Αρχή Δημοσίων Εσόδων. Σε αυτήν την κατηγορία, σύμφωνα με τους/τις εργαζόμενους/ες των κοινωνικών υπηρεσιών, εμπίπτουν οι εργαζόμενοι/ες με αδήλωτη (μαύρη) εργασία, οι ιδιοκτήτες αδήλωτων ενοικιαζόμενων χώρων, οι ελεύθεροι επαγγελματίες που μεταφέρουν την έκδοση των παραστατικών εσόδων τους σε επόμενο/προηγούμενο τρίμηνο ώστε τα έσοδά τους να μην εμφανίζονται την περίοδο υποβολής της αίτησης για το ΕΕΕ, τα ζευγάρια που επιλέγουν να μην τελέσουν γάμο/σύμφωνο συμβίωσης ώστε να αποτελούν δυο ωφελούμενες μονάδες αντί μιας κ.λπ.:

Υπάρχει και ένα θέμα που το ακούω συχνά ότι «ο τάδε παίρνει ενώ δεν το δικαιούται πραγματικά» [...] Σίγουρα υπάρχουν κάποιοι άνθρωποι που δουλεύουν και δεν φαίνεται πουθενά (Ν.Ο. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Μεγάλο μέρος του κόσμου που παίρνει το κοινωνικό εισόδημα αλληλεγγύης είναι άτομα που έχουν μαύρα χρήματα, μαύρη εργασία έτσι; Οπότε αυτό δεν μπορεί να... με κανέναν τρόπο δυστυχώς να διαπιστωθεί. Και την πληρώνουν και κάποιοι που τους βλέπουμε και εμείς που όντως έχουν πάάάρα πολλή ανάγκη. Και είναι πάρα πολύ δύσκολα για αυτούς (Ζ.Ν. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Υπάρχουν άτομα που μπορεί να παίρνουν ΤΕΒΑ και να έχουν αυτή τη στιγμή χιλιάδες ευρώ. Και το αντίστροφο, υπάρχουν άνθρωποι που μπορεί να έχουν ανάγκη και να μην μπορούν να το πάρουν. Ή όταν κάποιος έχει μια περιουσιακή

¹⁴ Στην επιστολή τους στις 30/01/2016 οι σύλλογοι πολυτέκνων Κρήτης ομόφωνα ανακοινώνουν την αποχώρησή τους από τη Σύμπραξη του ΤΕΒΑ αναφέροντας ότι από τις 18.731 πολύτεκνες οικογένειες στην Κρήτη (το 2015) δικαιούχοι του ΤΕΒΑ είναι μόνο οι 251 οικογένειες. Βλέπε αναλυτικά την επιστολή στο <https://syplan.gr/anakoinoseis/>

κατάσταση από την οποία, όμως, δεν μπορεί να βιοποριστεί (Σ.Φ. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Υπάρχουν αυτοί που, όντως, έχουν ανάγκη το επίδομα και υπάρχουν και οι επαγγελματίες. Είναι οι περιπτώσεις που δεν εμφανίζονται τα εισοδήματά τους, ενώ έχουν εισοδήματα. Έχουμε και τέτοιες περιπτώσεις. Και Έλληνες και ξένους (Κ.Ν. Εργαζόμενος/η σε Κέντρο Κοινότητας).

Η μαύρη εργασία δεν μπορεί να αποδειχθεί. Και δεν φαίνεται μέσα στο σύστημα. Υπήρχε περίπτωση που πήγα και έκανα κοινωνική έρευνα για να ελέγξω το ρολόι και βλέπω ένα σπίτι πετρόκτιστο, μεζονέτα με τζακούζι. Όλη η πολυκατοικία να είναι δική τους αλλά τα χρήματα από τα ενοίκια να τα παίρνει ο πατέρας και να μη φαίνεται τίποτα στην κόρη. Ο σύζυγος να εργάζεται και να μη δηλώνει τίποτα και όλα να είναι μηδενικά και να παίρνουν και το ΚΕΑ. Αυτό θεωρώ ότι είναι τελείως άδικο για κάποια μονογονεϊκή οικογένεια που παίρνει υψηλό Α21 και δεν το δικαιούται (Σ.Θ. Εργαζόμενος/η σε Κέντρο Κοινότητας).

Αυτές οι περιπτώσεις μπορούν να διαπιστωθούν μέσω των τυχαίων ελέγχων που διενεργεί το σύστημα και, κυρίως, μέσω των κοινωνικών ερευνών που διεξάγουν οι εργαζόμενοι/ες στις κοινωνικές υπηρεσίες. Το έλλειμμα, ωστόσο, στο προσωπικό (βλέπε ενότητα 2.2.2α) και η επιφόρτιση των υπηρεσιών με τις αιτήσεις όλων των επιδομάτων του Ο.Π.Ε.Κ.Α. (επίδομα παιδιού, γέννησης, αναδοχής, αναπηρίας, στέγασης, ανασφάλιστων υπερηλίκων κ.ά.) πέρα από τις υπόλοιπες υπηρεσίες (ψυχοκοινωνική στήριξη, παραπομπές κ.ά.) αναγκάζουν τους κοινωνικούς επιστήμονες να διενεργούν κοινωνική έρευνα μόνο κατόπιν καταγγελιών ή δικών τους αμφιβολιών έπειτα από την επαφή με τους αιτούντες:

Υπήρχαν δικαιολογητικά που ήταν άριστα, άψογα και πήγα και δεν υπήρχε σπίτι. Τα 'χε κάνει τόσο τέλεια ο λογιστής και πήγα να κάνω κοινωνική έρευνα γιατί υποψιάστηκα από τον τρόπο που με προσέγγισε ότι κάτι δεν πήγαινε καλά και δεν υπήρχε σπίτι (Σ.Θ. Εργαζόμενος/η σε Κέντρο Κοινότητας).

Είχαμε περίπτωση ανθρώπου ο οποίος έχει Ελληνική υπηκοότητα και έφερε το γιο του. Ενώ ο ίδιος έχει πόσα ακίνητα στο όνομά του, ο γιός του δεν είχε τίποτα. «Να κάνει το ΚΕΑ το παιδί για να πάρει ένα χαρτζιλίκι». Και τα εισοδήματα τα δικά του από τα ακίνητα, μας έλεγε ο ίδιος «είναι το μήνα όσα παίρνουν πέντε υπάλληλοι το χρόνο (Κ.Ν. Εργαζόμενος/η σε Κέντρο Κοινότητας).

Την άτυπη οικονομία ενισχύουν σημαντικά και οι τσιγγάνοι/ρομά καθώς σπανιότερα εργάζονται ως μισθωτοί. Οι περισσότεροι ασχολούνται με την ανακύκλωση, κυρίως σιδηρικών, ή με το πλανόδιο εμπόριο, συχνά, χωρίς άδεια, με αποτέλεσμα να πληρούν τις προϋποθέσεις του ΕΕΕ λόγω των μη δηλούμενων εισοδημάτων, αλλά και λόγω της παράδοσης να τελούν γάμους τους οποίους δεν δηλώνουν στο ληξιαρχείο.

2.2.3c Προϋποθέσεις Περιουσιακής Κατάστασης για την Ένταξη στο ΕΕΕ

Σε ανάλογο ύψος κινήθηκαν και οι αναφορές για τα περιουσιακά κριτήρια, καθώς οι περισσότεροι/ες ερωτώμενοι/ες θεωρούν ότι, συχνά, η δήλωση της ακίνητης και κινητής περιουσίας δεν αντικατοπτρίζει την πραγματική οικονομική συνθήκη με αποτέλεσμα να προκύπτουν αδικίες:

Με τις αντικειμενικές αξίες τώρα των σπιτιών πολλές φορές δεν θεωρώ ότι ανταποκρίνονται στην πραγματικότητα από την άποψη ότι μπορεί να είναι ένα σπίτι το οποίο να είναι εγκαταλελειμμένο αλλά να βρίσκεται σε μια περιοχή που έχει υψηλή αξία και εκεί είναι αμαρτία γιατί μου 'χει τύχει κάτι τέτοιο (Σ.Θ. Εργαζόμενος/η σε Κέντρο Κοινότητας).

Πέραν, των ειδικών χαρακτηριστικών (καταλληλότητα/βιωσιμότητα) των κατοικιών τα οποία οι αντικειμενικές αξίες δεν δύναται να αντικατοπτρίσουν με ακρίβεια, αρκετά επιχειρήματα αφορούσαν το ύψος της ακίνητης/κινητής περιουσίας που αποτελεί κριτήριο επιλεξιμότητας του προγράμματος, καθώς μετά την οικονομική κρίση, τις ραγδαίες μεταβολές στο εργατικό δίκαιο και τις εργασιακές σχέσεις στο πλαίσιο αφενός της φιλελευθεροποιητικής παγκόσμιας τάσης και αφετέρου των πιέσεων των δανειστών της Ελλάδας στην περίοδο επιτήρησης της χώρας (Karamessini 2015, Κουζής 2016, Koukiadaki & Kokkinou 2016), μεγάλη μερίδα του ελληνικού πληθυσμού φτωχοποιήθηκε. Πρόκειται για οικογένειες με εργαζόμενα μέλη ή και ελεύθερους επαγγελματίες των οποίων η διευθέτηση ζωής μεταβλήθηκε δραματικά (σημαντική μείωση κατώτατου μισθού, ραγδαία αύξηση ανεργίας, λουκέτα σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις):

Τα κριτήρια ένταξης είναι αυστηρά [...] Σίγουρα υπάρχουν ομάδες πληθυσμού που τους αποκλείει. Αν μπορούσαμε εμείς σαν κοινωνικοί λειτουργοί -με μια έκθεση- να μπουν περισσότεροι θα ήταν καλύτερο γιατί υπάρχουν άνθρωποι που το έχουν ανάγκη και δεν μπορούν να το πάρουν. Μπορεί για παράδειγμα να έχουν μια περιουσιακή κατάσταση που να τους πετάει έξω αλλά στην πραγματικότητα αυτή τη στιγμή να ζορίζονται και να μην μπορούν να βιοποριστούν (Σ.Φ. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Σου λέει: «κοίτα να δεις για να βρεθείς σε μια δύσκολη περίοδο μια χρονική στιγμή θα πρέπει όλα τα προηγούμενα χρόνια της ζωής σου να μην έχεις δουλέψει, να μην έχεις κάνει καμία περιουσία» [...] Οι οποίοι μπορεί να ήταν άνθρωποι που δεν είχαν εργασία ως μισθωτοί, αλλά ήταν επαγγελματίες. Και ξαφνικά είδαν τις επιχειρήσεις τους να σφραγίζονται. Κάποιοι δεν τα κατάφεραν και έβαλαν τέρμα στη ζωή τους. Ή συνέχισαν να ζουν σε αυτά τα σπίτια που είχαν αποκτήσει, προσπαθώντας να βρουν κάτι να φάνε. Δηλαδή πως; θα σου πει ο άλλος «πούλα το σπίτι»; Ή επιτρέπεται να μπει στο ελάχιστο εγγυημένο εισόδημα, εάν το αυτοκίνητο που έχεις και το 'χες πέρυσι έτσι; που ήσουν σε μια καλή οικονομική κατάσταση και μπορούσες να το συντηρήσεις αλλά σου έτυχε το απρόοπτο... Δεν σημαίνει ότι όλοι που παίρνουν το ΚΕΑ, το παίρνουν

για πάντα. Υπάρχουν άνθρωποι που δεν το λαμβάνουν συνέχεια. Υπάρχουν άνθρωποι οι οποίοι δουλεύουν στον τομέα του τουρισμού και βρέθηκαν τώρα δύο χρονιές στον αέρα. Δεν σημαίνει ότι πριν δεν θα μπορούσαν να έχουν ένα σπίτι, μια καλή περιουσιακή... Δεν σου λέω τώρα να 'χεις τη βίλα. Αλλά και πάλι, γιατί ορίστε υπάρχουν και άνθρωποι οι οποίοι από τη βίλα τους έμεινε μόνο η λάμψη (Κ.Ν. Εργαζόμενος/η σε Κέντρο Κοινότητας).

2.2.4 Αξιολόγηση Γενικού Σχεδιασμού του Προγράμματος

2.2.4a Χρήση Ηλεκτρονικής Πλατφόρμας για την Υποβολή της Αίτησης

Ο σχολιασμός των εργαζόμενων για το σχεδιασμό της πλατφόρμας του Ελάχιστου Εγγυημένου Εισοδήματος είχε σε γενικές γραμμές θετικό πρόσημο. Η ηλεκτρονικοποίηση της συνολικής διαδικασίας φαίνεται να διευκολύνει τόσο τους αιτούντες όσο και το εμπλεκόμενο προσωπικό των κοινωνικών υπηρεσιών. Πρόκειται για μια σχετικά εύχρηστη πλατφόρμα συμπλήρωσης ατομικών στοιχείων, στην οποία μεταφέρονται αυτόματα όσες πληροφορίες αντλούνται από τις ηλεκτρονικές διασταυρώσεις. Η πλατφόρμα χαρακτηρίστηκε «φιλική» προς τον χρήστη, ενώ οι βελτιώσεις που υπήρξαν στην πάροδο του χρόνου, σε συνδυασμό με τη διαρκώς αποκτώμενη γνώση από την πρακτική εφαρμογή, φαίνεται να διευκολύνουν ακόμη περισσότερο τη διαδικασία. Το δικαίωμα αυτό-συμπλήρωσης και υποβολής της αίτησης από τους ίδιους τους αιτούντες επιτρέπει στα άτομα που διαθέτουν τα απαιτούμενα ψηφιακά μέσα να εξοικονομούν χρόνο μέσω της διαδικτυακής υποβολής, αλλά και να διατηρούν την ανωνυμία τους και από τους ίδιους τους υπαλλήλους των κοινωνικών υπηρεσιών. Όσον αφορά στα άτομα που δεν διαθέτουν τους ψηφιακούς πόρους και τις ανάλογες δεξιότητες υπάρχει η πρόβλεψη της απεύθυνσης στα Κέντρα Κοινότητας και τους Δήμους της περιοχής που διαμένουν για τη συμπλήρωση και υποβολή της αίτησης, αλλά και για την παροχή διευκρινίσεων.

Ωστόσο, στο πλαίσιο συζήτησης των απαιτούμενων πεδίων συμπλήρωσης και της συγκέντρωσης συγκεκριμένων βεβαιώσεων/ δικαιολογητικών οι εργαζόμενοι αναφέρουν μια σειρά δυσκολιών και, παράλληλα, προτάσεων για την αντιμετώπισή τους:

2.2.4b Μεγάλος Αριθμός Απαιτούμενων Δικαιολογητικών και Υποχρέωση Διατήρησης Φυσικών Φακέλων Εξυπηρετούμενων

Μια δυσκολία την οποία θίγουν οι εξουσιοδοτημένοι χρήστες της πλατφόρμας του ΕΕΕ και εργαζόμενοι/ες των κοινωνικών υπηρεσιών είναι η πληθώρα των δικαιολογητικών που απαιτούνται για όσα στοιχεία δεν επιβεβαιώνονται ηλεκτρονικά μέσω της διαλειτουργικότητας των ήδη διαθέσιμων πληροφοριακών συστημάτων (παραχωρητήριο για δωρεάν παραχώρηση κατοικίας, μισθωτήριο και λογαριασμούς ΔΕΚΟ για μίσθωση ακινήτου, συμβόλαιο ιδιοκτησίας και λογαριασμούς ΔΕΚΟ για ιδιοκατοίκηση κ.ά.). Στο πλαίσιο αυτό, οι εργαζόμενοι αναφέρουν τη δυσκολία διατήρησης φυσικών φακέλων με τα προσκομιζόμενα δικαιολογητικά των εξυπηρετούμενων, η οποία, σύμφωνα με τις οδηγίες του προγράμματος αποτελεί υποχρέωση των Κέντρων Κοινότητας. Η διαδικασία της συλλογής, της αρχειοθέτησης, της κωδικοποίησης αλλά και της ανάκτησης των

δικαιολογητικών φαίνεται να αποτελεί σημαντική επιβάρυνση για τους εργαζόμενους των κοινωνικών υπηρεσιών, η οποία τους στερεί χρόνο από το κοινωνικό έργο και παράλληλα ωθεί στα όριά του τις δυνατότητες των ίδιων και του συστήματος να αντεπεξέλθουν στις ανάγκες των πολιτών.

Πρόταση Δημιουργίας Ατομικών Ηλεκτρονικών Φακέλων Δικαιούχων

Για τη διευκόλυνση της αρχειοθέτησης του μεγάλου αριθμού εγγράφων που συγκεντρώνονται από τις κοινωνικές υπηρεσίες, οι εργαζόμενοι προτείνουν τη δημιουργία Ατομικού Ηλεκτρονικού Φάκελου για κάθε εξυπηρετούμενο/η, ο οποίος θα περιλαμβάνει όλα τα δικαιολογητικά σε ηλεκτρονική μορφή και στον οποίο θα έχουν τη δυνατότητα πρόσβασης οι δημόσιες υπηρεσίες, στο σύνολό τους και ό ίδιος/α ο/η εξυπηρετούμενος/η:

Να υπάρχει ηλεκτρονικός φάκελος και στην επόμενη ανανέωση της αίτησης να μπορούμε να δούμε τι έχει προσκομίσει την προηγούμενη φορά [...] και ανά πάσα ώρα και στιγμή ο πολίτης ή ο υπάλληλος που αναλαμβάνει την περίπτωση να έχει πρόσβαση σε αυτό. Και να μην χρειάζεται ο πολίτης να τα φέρνει, ξανά και ξανά (Σ.Θ. Εργαζόμενος/η σε Κέντρο Κοινότητας).

2.2.4c Αποσπασματικότητα και Ασάφεια των Κατευθυντήριων Οδηγιών του Προγράμματος

Στο πλαίσιο των απαιτούμενων δικαιολογητικών αλλά και πεδίων συμπλήρωσης οι εργαζόμενοι/ες αναφέρουν, επίσης, ότι σε πολλά επιμέρους ζητήματα οι οδηγίες του προγράμματος δεν είναι σαφείς. Κάνουν λόγο για απουσία γενικών, καθολικών και ενιαίων κατευθυντήριων οδηγιών, συνθήκη που έχει ως αποτέλεσμα κάθε υπηρεσία να διαχειρίζεται και να επιλύει με διαφορετικό τρόπο τα ζητήματα που προκύπτουν, τα οποία, ωστόσο, είναι κοινά σε όλους τους Δήμους και τις Περιφερειακές Ενότητες της Κρήτης:

Υπάρχουν περιπτώσεις που έχουμε λάβει διαφορετικές απαντήσεις για το ιδιοκτησιακό καθεστώς. Για παράδειγμα είναι δωρεάν παραχώρηση, αποθήκη, μη ηλεκτροδοτούμενο: «Όχι δεν το παίρνει». Είναι δωρεάν παραχώρηση, έχει γίνει κοινωνική έρευνα: «Ναι το παίρνει». Δηλαδή πολλές φορές μπορεί να απαντήσουν στην ίδια ερώτηση με διαφορετική απάντηση (Σ.Θ. Εργαζόμενος/η σε Κέντρο Κοινότητας).

Το έλλειμμα στη σαφήνεια των κατευθυντήριων οδηγιών για την ενιαία και κοινή αντιμετώπιση όλων των επιμέρους περιπτώσεων κάθε προϋπόθεσης επιλεξιμότητας, πέραν των δυσκολιών που δημιουργεί για τους/τις εργαζόμενους/ες των κοινωνικών υπηρεσιών, αποτελεί πηγή κοινωνικών αδικιών για τους ίδιους τους εξυπηρετούμενους πολίτες.

Στην ίδια περίπτωση, της ασάφειας, εμπίπτει και η προϋπόθεση υπολογισμού των εσόδων/ ενσήμων για τους έξι μήνες που προηγούνται της υποβολής της αίτησης, στην περίπτωση που οι αιτούντες ή τα μέλη της ωφελούμενης μονάδας διαθέτουν έσοδα από μισθωτή εργασία ή επιχειρηματική δραστηριότητα. Για την κάλυψη των συγκεκριμένων κενών και

λόγω έλλειψης καθορισμένων οδηγιών για κάθε περίπτωση οι εργαζόμενοι/ες αναγκάζονται να απευθύνονται στις αντίστοιχες υπηρεσίες:

Το δύσκολο είναι στα εισοδήματα. Ο υπολογισμός τους. [...] Όταν κάποιος έχει δουλέψει το προηγούμενο εξάμηνο, θα πρέπει να μας φέρει βεβαίωση ενσήμων του ΙΚΑ. Να προσμετρήσουμε τα ένημά του. Να κάνουμε αρχικά τον υπολογισμό και μετά να το βάλουμε στο πεδίο των μισθών [...] Για τα ένημα επειδή δεν έχουμε μια συγκεκριμένη οδηγία πως να τα υπολογίσουμε έχουμε κατεβάσει από μόνοι μας ένα οδηγό. Ή έχουμε επικοινωνήσει με το ΙΚΑ που μας λέει τον τάδε κωδικό, το υπολογίζετε έτσι μείον 16%, για παράδειγμα. Τα βαρέα και τα ανθυγιεινά διαφορετικά. [...] Αν είναι βέβαια ελεύθερος επαγγελματίας εκεί ζητάμε άλλα πράγματα. Περιοδικές δηλώσεις τα δύο τελευταία τρίμηνα που φαίνονται τα έσοδα και τα έξοδα. Αν δεν βγάζει περιοδικές δηλώσεις ζητάμε βιβλίο εσόδων, εξόδων να κρατάει. Ή αν κρατάει μπλοκάκι, τις αποδείξεις. Εκεί είναι λίγο πονοκέφαλος.. [...] Και δεν έχουμε τις γνώσεις γι αυτό. Είναι ξεκάθαρο. Δηλαδή πολλές φορές θεωρώ ότι είμαστε εκτεθειμένοι (Σ.Θ. Εργαζόμενος/η σε Κέντρο Κοινότητας).

Συγκεκριμενοποίηση Οδηγιών και Δημιουργία Γραμμής Επικοινωνίας για την Επίλυση Προβλημάτων

Η έκδοση σαφών οδηγιών για κάθε επιμέρους περίπτωση των προϋποθέσεων ένταξης και για κάθε επιμέρους υπηρεσία που εμπλέκεται στην πιστοποίηση των στοιχείων των εξυπηρετούμενων αποτελεί, σύμφωνα με τους/τις εργαζόμενους/ες, μια αναγκαία συνθήκη για την ομαλή λειτουργία ενός προγράμματος που εφαρμόζεται καθολικά στο σύνολο της επικράτειας. Η συγκεκριμενοποίηση της διατύπωσης των όρων ένταξης στο πρόγραμμα και η πρόβλεψη κάθε δυνατής υποπερίπτωσης προφυλάσσει από τη δημιουργία σύγχυσης και εγγυάται την ενιαία -και με ίδιους όρους- πανελλήνια υλοποίηση του προγράμματος.

Στο πλαίσιο αυτό και συμπληρωματικά με την έκδοση ενιαίων κατευθυντήριων οδηγιών οι εργαζόμενοι/ες προτείνουν τη δημιουργία μιας δομής ή μιας γραμμής επικοινωνίας με αποκλειστικό αντικείμενο την επίλυση προβλημάτων που μπορεί να ανακύψουν.

2.2.4d Ανάγκη Συχνής Επικοινωνίας με Δημόσιες Υπηρεσίες

Όπως αναφέρθηκε και με την ανάγκη υπολογισμού των ενσήμων/εισοδημάτων των αιτούντων, για τη διαπίστωση και επιβεβαίωση προσωπικών στοιχείων των ωφελουμένων απαιτείται, συχνά, η συνεργασία με άλλες δημόσιες υπηρεσίες (Εφορία, ΕΦΚΑ, ΚΕΠ, ΙΚΑ, κ.ά.), η οποία αποτελεί αναγκαία συνθήκη για την ολοκλήρωση των διαδικασιών της αίτησης για το Ελάχιστο Εγγυημένο Εισόδημα. Ωστόσο, αυτή η επικοινωνία χαρακτηρίζεται από τους/τις εργαζόμενους/ες ιδιαίτερα δύσκολη. Αναφέροντας πληθώρα παραδειγμάτων, οι εργαζόμενοι/ες τονίζουν ότι η μεταξύ τους επικοινωνία δυσχεραίνεται σημαντικά από την έλλειψη ευκρινών οδηγιών για το ρόλο και τις υποχρεώσεις κάθε φορέα:

Έχουμε δυσκολία. Το ΕΦΚΑ; Δεν υπάρχει πρόσβαση για κανέναν πλέον. Είναι απαράδεκτο αυτό το πράγμα. Πιο απρόσωπο... για ποιά προσβασιμότητα; Δηλαδή κάποια στιγμή ειλικρινά σαν ομάδα δείτε το. Η προσβασιμότητα πλέον σε φορείς κοινωνικής ασφάλισης και φορείς υγείας, δεν υπάρχει. Άρα για ποιά διασύνδεση; Για ποιά συνεργασία μιλάμε [...] Πόσο γελοίο μπορεί να είναι ένα σύστημα; Και όμως πολύ. Πολύ... Και απ' τα ΚΕΠ πάλι είχαμε άλλο θέμα γιατί κάποιοι υπάλληλοι το κάνανε, κάποιοι άλλοι δεν το κάνανε. Μεταφράζουν τις εγκύκλιους, τους νόμους όπως θέλουν (Κ.Ν. Εργαζόμενος/η σε Κέντρο Κοινότητας).

Στο ίδιο πλαίσιο οι εργαζόμενοι/ες καταγγέλλουν την **απροθυμία των υπαλλήλων** άλλων δημόσιων φορέων να συνεργαστούν, καθώς οι τηλεφωνικές επικοινωνίες δίνουν τη δυνατότητα της ανωνυμίας και συνακόλουθα της αποποίησης ευθυνών:

Αλλά γενικώς όμως η συνεργασία και η διασύνδεση με τις υπηρεσίες είναι πάρα-πάρα πολύ δύσκολη. Και υπάρχει αυτό το κομμάτι της ανωνυμίας. Δηλαδή παίρνεις σε μια υπηρεσία, εντάξει, λες τα στοιχεία σου. Είμαι η τάδε, τηλεφωνώ από εκεί και θέλω να ρωτήσω αυτό. Κανένας δεν μπαίνει στη διαδικασία να πει ότι «Ναι ξέρετε είναι αυτές οι πληροφορίες. Ονομάζομαι αυτή, είμαι σ' αυτό το τμήμα...» [...] «Ποιό είναι το όνομά σας;» Το πιο βασικό. Αν εγώ που είμαι υπάλληλος, που πρέπει να 'χω δια-συνεργασία, να υπάρχει μια διασύνδεση, δεν έχω αυτό το κομμάτι πώς θα το έχει ο πολίτης; Όποιος και αν είναι αυτός; Είτε είναι μετανάστης, είτε πρόσφυγας, είτε είναι ευρωπαίος πολίτης, είτε είναι Έλληνας, είτε είναι Ρομά. Πώς θα έχει πρόσβαση σε εσένα; Άρα δεν ξέρω κατά πόσον δουλεύουμε στο κομμάτι της πρόσβασης, αλλά της μη πρόσβασης (Κ.Ν. Εργαζόμενος/η σε Κέντρο Κοινότητας).

Ένα ακόμη ζήτημα που τίθεται από το προσωπικό των κοινωνικών υπηρεσιών είναι η **σταδιακή ηλεκτρονικοποίηση όλων των αιτημάτων** προς τις δημόσιες υπηρεσίες, χωρίς, παράλληλα, να δίνεται η δυνατότητα της δια ζώσης εξυπηρέτησης για τα άτομα που αδυνατούν να επικοινωνήσουν ηλεκτρονικά λόγω έλλειψης τόσο των πόρων όσο και των δεξιοτήτων. Μπορεί η ψηφιοποίηση να στοχεύει στην απλοποίηση των γραφειοκρατικών διαδικασιών και τη διευκόλυνση της ζωής των πολιτών, ωστόσο σύμφωνα με τους/τις εκπροσώπους των κοινωνικών υπηρεσιών τα βήματα προς την από απόσταση εξυπηρέτηση οφείλουν να γίνουν σταδιακά και με σχεδιασμό, λαμβάνοντας υπόψη και τις κοινωνικές ομάδες που αδυνατούν να ακολουθήσουν αυτήν την εξέλιξη:

Να κλείσεις ραντεβού στον ΕΦΚΑ; Ηλεκτρονικά. Να κλείσεις ραντεβού στο ΚΕΠ; Ηλεκτρονικά. Ναι. Αλλά δεν είμαστε ακόμα σε θέση να τα κάνουμε μόνο ηλεκτρονικά. Υπάρχουν γενιές που δεν μπορούν. Και δεν ζούμε δα και στη Σουηδία που έχουν ελεύθερο internet όλοι, και φτηνό internet για να τα τρέχουν όλα διαδικτυακά. Γιατί ο Έλληνας το internet το πληρώνει χαβιάρι. Επειδή έχουν σε κάποιες δημόσιες υπηρεσίες γύρω-γύρω δωρεάν wifi το οποίο μια δουλεύει,

μια δε δουλεύει; Τι σημαίνει; Ότι όλοι οι πολίτες έχουν internet; (Κ.Ν. Εργαζόμενος/η σε Κέντρο Κοινότητας).

Πρόταση Ηλεκτρονικής Διασύνδεσης Μεταξύ των Υπηρεσιών

Για την υπέρβαση των δυσκολιών στο επίπεδο της δι-υπηρεσιακής επικοινωνίας και συνεργασίας οι εργαζόμενοι προτείνουν την ηλεκτρονική διασύνδεση μεταξύ των φορέων του δημοσίου, η οποία θα τυποποιήσει τις απαιτούμενες διαδικασίες διευκολύνοντας συνολικά το έργο όλων των εργαζόμενων. Η από κοινού ηλεκτρονική πρόσβαση στις βάσεις δεδομένων και στην έκδοση βεβαιώσεων πιστεύουν ότι θα συμβάλει σημαντικά τόσο στην εξοικονόμηση χρόνου όσο και στη διασφάλιση της ορθότητας των στοιχείων/δικαιολογητικών. Ως παράδειγμα οι εργαζόμενοι/ες αναφέρουν την επίλυση του ζητήματος υπολογισμού των ενσήμων/εισοδημάτων των αιτούντων (βλέπε ενότητα 2.2.4c για αποσπασματικότητα και ασάφεια οδηγιών του προγράμματος), καθώς αποτελεί μια ιδιαίτερα χρονοβόρα διαδικασία για την οποία οι ίδιοι/ες δεν διαθέτουν τις απαραίτητες γνώσεις. Σε αυτό το πλαίσιο, για τη διευκόλυνση και αποσυμφόρηση της εργασίας τους αλλά και για την αποφυγή ενδεχόμενων λαθών, τονίζουν την αναγκαιότητα ηλεκτρονικής διασύνδεσης του ΕΕΕ με τις βάσεις δεδομένων των ασφαλιστικών ταμείων (ΕΦΚΑ) για τα βεβαιωμένα ένσημα και ημερομίσθια των εργαζόμενων:

Εμένα θα μου άρεσε να ανοίγω τη αίτηση και να είναι περασμένα τα εισοδήματα όντως αυτά που πρέπει να δω και όχι να ζητάω βεβαιώσεις ενσήμων ΙΚΑ για να διαγράψω εγώ εισοδήματα [...] Υπάρχουν πολλά που τα τραβάει από την περσινή δήλωση, όταν όμως εσύ πρέπει να δεις τους τελευταίους έξι μήνες πρέπει να ζητάς βεβαίωση ενσήμων ΙΚΑ και να αφαιρείς εισοδήματα. Θα μπορούσε να ήταν συνδεδεμένο κατευθείαν με το ΙΚΑ και τις αποδοχές. Αυτό δεν θα ήταν το ιδανικό; Με το που θα ανοίγουμε την αίτηση να ξέρουμε αυτό είναι, δεν το πειράζουμε (Μ.Ν. Εργαζόμενος/η σε Κέντρο Κοινότητας).

Συνοπτικά για την ομαλότερη εφαρμογή του προγράμματος και τη διευκόλυνση των ίδιων των δημόσιων υπηρεσιών οι εργαζόμενοι/ες στις κοινωνικές υπηρεσίες προτείνουν τη (ν):

- Ηλεκτρονική διασύνδεση μεταξύ των δημόσιων υπηρεσιών και των δεδομένων τους
- Δημιουργία ατομικού ηλεκτρονικού φακέλου για κάθε εξυπηρετούμενο/η
- Ακριβέστερη και σαφέστερη διατύπωση των οδηγιών του προγράμματος

2.2.5 Αξιολόγηση Παροχών Προγράμματος

Πέραν από τη δυσκολία των κοινωνικών υπηρεσιών να εξυπηρετήσουν το σύνολο των αιτούντων και να αντιμετωπίσουν τα επιμέρους γραφειοκρατικά ζητήματα για την ένταξή τους στο πρόγραμμα, με τους εργαζόμενοι/ες στις κοινωνικές υπηρεσίες συζητήθηκαν και οι παροχές του προγράμματος, ως προς τη δυνατότητά τους να καλύψουν ανάγκες των

αιτούντων και συνακόλουθα να συμβάλουν στην αντιμετώπιση του φαινομένου της ακραίας φτώχειας:

2.2.5a Α Πυλώνας: Αξιολόγηση Παρεχόμενης Οικονομικής Ενίσχυσης

Εντονότερη κριτική ασκήθηκε στο ιδιαίτερα χαμηλό ύψος της οικονομικής ενίσχυσης που σε συνδυασμό με τη συμπληρωματική φύση του (στο δηλούμενο εισόδημα), φαίνεται να μην επιτρέπει στους δικαιούχους και τα μέλη των ωφελούμενων μονάδων να εξέλθουν του φάσματος της φτώχειας, καθώς, σε κάθε περίπτωση, το εισόδημα της ωφελούμενης μονάδας (μαζί με την ενίσχυση του ΕΕΕ) δεν μπορεί να υπερβεί¹⁵ το ανώτατο επιτρεπτό εισόδημα ανά τύπο νοικοκυριού (βλέπε πίνακα ενότητας 2.1.4 για κριτήρια ένταξης):

Το ΚΕΑ λειτουργεί συμπληρωματικά. Παίρνεις το μισθό αυτό; Αν είσαι κάτω από το όριο θα λειτουργήσει συμπληρωματικά: Δηλαδή αν είσαι μονοπρόσωπο νοικοκυριό με μηδενικό εισόδημα, παίρνεις 200, αλλά και ένα ευρώ να έχεις από αλλού επηρεάζει το ΚΕΑ και [η ενίσχυση] χαμηλώνει. Κάνει την αφαίρεση μόνο του το σύστημα (Σ.Θ. Εργαζόμενος/η σε Κέντρο Κοινότητας).

Σύμφωνα με τους/τις εκπροσώπους των κοινωνικών υπηρεσιών το ανώτατο αυτό όριο συνολικής ενίσχυσης δεν φαίνεται να ανταποκρίνεται στις ανάγκες των δικαιούχων, και επομένως να συμβάλει στην αποφτωχοποίηση του ενταγμένου στο πρόγραμμα πληθυσμού. Ωστόσο, όπως υποστηρίζουν παραμένει «μια βοήθεια» η οποία καταβάλλεται τακτικά, στηρίζοντας τις άπορες οικογένειες.

Δεν μπορώ να πω ότι τα 200 ευρώ αντιστοιχούν σε βελτίωση του βιοτικού σου επιπέδου, αλλά σαφώς είναι και μια βοήθεια. Σαφώς και οι επιδοματικές πολιτικές και κοινωνικές πολιτικές στην Ελλάδα ήταν πάντα σχεδόν μηδαμινές (Ν.Φ. Εργαζόμενος/η σε Κέντρο Κοινότητας).

2.400 το χρόνο είναι πάρα πολύ λίγα, είναι για... θα μου πείτε βέβαια πάλι είναι μια βοήθεια γι' αυτούς που δεν εργάζονται καθόλου. Αλλά είναι δυνατόν να μην εργάζεσαι καθόλου [και να ζεις] με 200 ευρώ το μήνα; Είναι πάρα πολύ λίγα (Ζ.Ν. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Εντάξει, εάν κάποιος παίρνει 1.200 ευρώ το εξάμηνο αυτό είναι στα όρια της εξαθλίωσης. Μιλάμε για εξαθλίωση. Σίγουρα έχουν αλλάξει τα στάνταρ δηλαδή [...] Είναι πολύ χαμηλά τα όρια. Από την άλλη πλευρά δεν μπορώ να ξέρω γιατί για να γίνει αυτό το Υπουργείο θα έχει εκπονήσει κάποια μελέτη για να το βγάλει (Ν.Ο. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Οι εργαζόμενοι, επίσης, μεταφέρουν τη δυσарέσκεια ορισμένων δικαιούχων του προγράμματος για την καταβολή του ήμισυ της οικονομικής ενίσχυσης σε μορφή προπληρωμένης κάρτας, η οποία φαίνεται να δυσκολεύει όσους/ες δεν διαθέτουν τις απαιτούμενες δεξιότητες για τη χρήση της (ιδιαίτερα ηλικιωμένους ή και αναλφάβητους

¹⁵ Εκτός των περιπτώσεων όπου υπάρχει επίδομα ενοικίου, αναπηρίας, μεταμόσχευσης και αναδοχής, τα οποία δεν προσμετρούνται και δεν συμψηφίζονται με την οικονομική ενίσχυση.

δικαιούχους). Σε αυτό το πλαίσιο οι εργαζόμενοι/ες υποστηρίζουν ότι αυτό το τραπεζικό προϊόν θα έπρεπε να χορηγείται με τη σύμφωνη γνώμη του/της δικαιούχου και όχι υποχρεωτικά:

Μου 'χουν πει πολλοί ότι τους μπερδεύει η κάρτα. Αλλά μιλάμε για πληθυσμιακές ομάδες όπως είναι υπερήλικες, ηλικιωμένοι, Αμέα, αναλφάβητοι. Μπορεί να μην ξέρουν πως να τη χρησιμοποιήσουν. Οπότε πολλοί μου 'χουν εκφράσει την επιθυμία ότι θα προτιμούσαν όλα τα χρήματα στο χέρι. Βέβαια δεν έχουμε τη δυνατότητα αυτή από όλες τις τράπεζες. Μόνο η Παγκρήτια και η Χανίων δίνει όλο το ποσό. Οπότε καλό θα ήταν να γίνεται αυτό σε όλες τις τράπεζες και να υπάρχει και η επιλογή της καρτούλας και εμείς να ρωτάμε τον πολίτη τι επιθυμεί (Σ.Θ. Εργαζόμενος/η σε Κέντρο Κοινότητας).

Δεν είναι σωστό. Ξέρεις πόσες κάρτες έχουν χαθεί; Φορτωμένες με χρήματα μέσα; [...] Καλύτερά όλα μετρητά στο λογαριασμό και ο άνθρωπος μετά αποφασίζει. Γιατί, αν για παράδειγμα πρέπει να πληρώσει το ρεύμα και του λείπουν δέκα ευρώ δεν μπορεί να τα τραβήξει γιατί είναι του Super Market. Δεν είναι άδικο; (Κ.Ν. Εργαζόμενος/η σε Κέντρο Κοινότητας).

2.2.5b Β Πυλώνας: Υπηρεσίες και Αγαθά Κοινωνικής Ένταξης

Σύμφωνα με τις οδηγίες του προγράμματος (ΦΕΚ 3359/Β /28.07.21) ο δεύτερος πυλώνας που συμπληρώνει την εισοδηματική ενίσχυση αφορά στη διασύνδεση των ωφελούμενων μονάδων με συμπληρωματικές κοινωνικές υπηρεσίες, παροχές και αγαθά. Η σύσταση προς τους/τις εργαζόμενους/ες των κοινωνικών υπηρεσιών που αναλαμβάνουν την υποβολή αιτήσεων για το Ελάχιστο Εγγυημένο Εισόδημα, είναι η ενημέρωση των αιτούντων για τη δυνατότητα πρόσβασης σε άλλες κοινωνικές υπηρεσίες, παροχές και αγαθά, εφόσον πληρούν τις αντίστοιχες προϋποθέσεις ένταξης. Πέρα από την ενημέρωση, η οποία επιτυγχάνεται μόνο στις περιπτώσεις που ο/η αιτών/ούσα υποβάλει αίτηση μέσω των κοινωνικών υπηρεσιών, η άμεση διασύνδεση, μέχρι σήμερα, του ΕΕΕ με συγκεκριμένες παροχές/υπηρεσίες και με όρους διαφορετικούς από τον υπόλοιπο πληθυσμό είναι σαφής και άμεση σε τρεις περιπτώσεις:

- Στην ένταξη των δικαιούχων του ΕΕΕ στο κοινωνικό τιμολόγιο της ΔΕΗ με όρους σημαντικά βελτιωμένους από τους υπόλοιπους δικαιούχους του κοινωνικού οικιακού τιμολογίου, καθώς η έκπτωση στη χρέωση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας ανέρχεται σε 0,075€/kWh (ΚΟΤ Α) σε αντίθεση με την έκπτωση του ευρύτερου κοινωνικού τιμολογίου που δεν ξεπερνά τα 0,045€/kWh (ΚΟΤ Β)
- Στο δικαίωμα συμμετοχής (μέσω της ίδιας αίτησης) των δικαιούχων του ΕΕΕ στο πρόγραμμα επισιτιστικής βοήθειας ΤΕΒΑ (βλέπε ενότητα 3), για το οποίο πριν τη θεσμοθέτηση του ΕΕΕ οι αιτήσεις υποβάλλονταν ξεχωριστά

- Στην επιπλέον μοριοδότηση των δικαιούχων του ΕΕΕ για την ένταξή τους σε προγράμματα κοινωφελούς εργασίας (συμβάσεις εργασίας ορισμένου χρόνου στο δημόσιο τομέα), η οποία ενισχύει σημαντικά τις πιθανότητες επιτυχίας των ωφελούμενων στους αντίστοιχους διαγωνισμούς

Αν και η επισιτιστική βοήθεια θεωρείται σημαντική συμπληρωματική στήριξη στην εισοδηματική ενίσχυση και αν και η συνένωση των δυο προγραμμάτων (ΕΕΕ και ΤΕΒΑ) σε μια κοινή αίτηση, με κοινά κριτήρια και προϋποθέσεις έχει αποσυμφορήσει σημαντικά τις κοινωνικές υπηρεσίες, οι εργαζόμενοι/ες προτείνουν τον επαναδιαχωρισμό τους ή τη μέριμνα επανεξέτασης χορήγησης του ΤΕΒΑ σε όσους/ες αποκλείονται από το ΕΕΕ:

Καλό θα είναι κάποια στιγμή [το ΤΕΒΑ] να διαχωριστεί από το ΚΕΑ... Αυτοί δηλαδή που αποκλείονται, όπως το Α21, γιατί να αποκλείονται και από τα τρόφιμα; Γιατί να μην τα παίρνουν; Αν μπορούμε να πιστοποιήσουμε ότι υπάρχει ανάγκη; (Σ.Θ. Εργαζόμενος/η σε Κέντρο Κοινότητας).

Εντάξει το καλό είναι ότι κάνεις μόνο μια αίτηση και τελειώνεις. Οπότε δεν επιβαρύνεις τις υπηρεσίες σου... αλλά το μεγαλύτερο πρόβλημα είναι ότι τα εισοδηματικά κριτήρια που ορίζεις για την οικονομική ενίσχυση δεν μπορεί να είναι τα ίδια με την ένταξή τους σε προγράμματα σίτισης. Δεν είναι δυνατόν. Εντάξει. Αυτά τα δύο πρέπει να διαχωριστούν. Γιατί άνθρωποι που, όπως είπαμε και πριν, μπορεί να χάνουν το ΚΕΑ για 30.-ευρώ και δεν μπορούν να πάρουν την οικονομική ενίσχυση, ας έχουν τουλάχιστον πρόσβαση στα αγαθά. Θα μπορούσε λοιπόν να υπάρχει μια ηλεκτρονική αίτηση που να σου λέει ότι ναι, δεν δικαιούσαι να πάρεις την οικονομική ενίσχυση, δικαιούσαι όμως να πάρεις το ΤΕΒΑ (Κ.Ν. Εργαζόμενος/η σε Κέντρο Κοινότητας).

2.2.5c Γ Πυλώνας: Διασύνδεση με ΟΑΕΔ

Ο τρίτος πυλώνας του προγράμματος εστιάζει στην ενεργοποίηση και κινητροδότηση των δικαιούχων με στόχο την ένταξη/ επανένταξή τους στην αγορά εργασίας. Σε αυτό το πλαίσιο οι άνεργοι δικαιούχοι, εφόσον είναι σε θέση να εργαστούν, υποχρεούνται να:

1. εγγράφονται στο μητρώο ανέργων του Ο.Α.Ε.Δ., μέχρι το τέλος του επόμενου μήνα από το μήνα έγκρισης της αίτησής τους και να ανανεώνουν την κατάσταση ανεργίας τους, σύμφωνα με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο του Ο.Α.Ε.Δ.
2. επισκέπτονται όποτε κληθούν, σε προκαθορισμένη από τον Ο.Α.Ε.Δ. ημερομηνία, τα Κέντρα Προώθησης της Απασχόλησης (Κ.Π.Α.2) που εξυπηρετούν το Δήμο διαμονής τους και να συνεργάζονται με τους εργασιακούς συμβούλους για την παροχή υπηρεσιών εξατομικευμένης προσέγγισης
3. αποδέχονται κάθε προτεινόμενη κατάλληλη θέση εργασίας, όπως αυτή ορίζεται από το εκάστοτε ισχύον κανονιστικό πλαίσιο του Ο.Α.Ε.Δ., ή τη συμμετοχή σε κάθε δράση προώθησης στην εργασία, όπως δράσεις επαγγελματικής κατάρτισης, συμβουλευτικής και επιχειρηματικότητας

4. μην παραιτούνται εκούσια και ανατιτολόγητα από την εργασία τους (εφόσον εργάζονται) (ΦΕΚ 3359/ Β/ 28.07.2021)

Πέραν της εργασιακής επανένταξης το πρόγραμμα έχοντας στόχο την ενδυνάμωση και ενεργοποίηση των δικαιούχων εστιάζει στη σχολική συμμετοχή και την αποτροπή των σχολικών διαρροών από την υποχρεωτική εκπαίδευση αλλά και στην επανένταξη όσων ενηλίκων έχουν εγκαταλείψει το σχολείο:

1. Στις περιπτώσεις που το νοικοκυριό περιλαμβάνει ανήλικα μέλη, για τα οποία συντρέχουν οι προϋποθέσεις φοίτησης στην υποχρεωτική εκπαίδευση, απαιτείται αφενός η εγγραφή τους στο σχολείο για το τρέχον σχολικό έτος, αφετέρου η επαρκής φοίτησή τους για το αμέσως προηγούμενο σχολικό έτος. Η τελευταία προϋπόθεση θεωρείται ότι συντρέχει όταν το ανήλικο μέλος δεν υποχρεούται να επαναλάβει την ίδια τάξη λόγω του αριθμού των απουσιών του.
2. Εφόσον οι δικαιούχοι είναι ενήλικοι έως την ηλικία των 45 ετών και δεν έχουν ολοκληρώσει τη φοίτησή τους στην υποχρεωτική εκπαίδευση υποχρεούνται κατόπιν σχετικής ειδοποίησης είτε να συμμετάσχουν στις εξετάσεις απόκτησης απολυτηρίου δημοτικού σχολείου είτε να εγγραφούν σε: (α) σχολεία δεύτερης ευκαιρίας ή στα παραρτήματα αυτών και (β) εσπερινά γυμνάσια (ΦΕΚ 3359/ Β/ 28.07.2021)

Αν και η συζήτηση για το Ελάχιστο Εγγυημένο Εισόδημα, διεθνώς, διεξάγεται στη βάση του διπλόλου προνοιακή παθητική πολιτική επιδομάτων/ ενεργητικές πολιτικές ενδυνάμωσης και εργασιακής ένταξης, η Ελλάδα στο σχεδιασμό της φαίνεται να επέλεξε μια πιο ολιστική αντιμετώπιση του προβλήματος της ακραίας φτώχειας συνδυάζοντας την εισοδηματική ενίσχυση με τις συμπληρωματικές κοινωνικές υπηρεσίες και την υποστήριξη στην οικονομική/εργασιακή επανένταξη. Ωστόσο, το μεγαλύτερο ζήτημα που προκύπτει τόσο από τις συνεντεύξεις όσο και από τις διευκρινιστικές διατάξεις/άρθρα είναι η δυνατότητα εφαρμογής και υλοποίησης αυτού του σχεδιασμού, ενώ επισημάνθηκε και η καθυστερημένη εφαρμογή των υπηρεσιών ενεργοποίησης.

Αν και το πρόγραμμα του Ελάχιστου Εγγυημένου Εισοδήματος εφαρμόζεται από τον Ιανουάριο του 2017 ο τρίτος πυλώνας δεν είχε ενεργοποιηθεί στο σύνολό του (πέρα από την υποχρέωση των ανέργων να εγγραφούν στον ΟΑΕΔ και να διατηρούν ενεργή κάρτα ανεργίας) μέχρι το τέλος του 2021, όταν και πάλι οι ειδοποιήσεις στο σύστημα για την υλοποίηση ατομικού σχεδίου δράσης ήταν ελάχιστες.¹⁶ Αντίστοιχα η διάταξη για την

¹⁶ Με την ενεργοποίηση του τρίτου πυλώνα η διαδικασία προβλέπει κατά την υποβολή της αίτησης τη συμπλήρωση ενός ερωτηματολογίου και, σε δεύτερο χρόνο, μια συνάντηση στον ΟΑΕΔ με το σύμβουλο απασχόλησης για να καταρτιστεί το ατομικό σχέδιο δράσης του/της ωφελούμενου/ης (Σημειώσεις Συνέντευξης Σ.Θ. Εργαζόμενου/ης σε Κέντρο Κοινότητας). Ωστόσο ένα ακόμη ζήτημα που τέθηκε κατά τη διάρκεια των συνομιλιών με τους/τις εργαζόμενους/ες των κοινωνικών υπηρεσιών είναι ότι τα ερωτηματολόγια δεν υποβάλλονται με τους κωδικούς χρήστη του φορέα (όπως η αίτηση) αλλά με τους προσωπικούς κωδικούς taxinet κάθε ωφελούμενου/ης. Στο πλαίσιο αυτό οι εργαζόμενοι υποστηρίζουν ότι,

υποχρεωτική φοίτηση των ανηλίκων εφαρμόστηκε πρώτη φορά για το σχολικό έτος 2020-2021 (Ν.4659/2020, Άρθρο 29), ενώ για την ολοκλήρωση της υποχρεωτικής εκπαίδευσης των ενηλίκων οι εργαζόμενοι/ες στις κοινωνικές υπηρεσίες που συμμετείχαν στην έρευνα δηλώνουν ότι δεν γνωρίζουν καμία περίπτωση ενήλικα που να κλήθηκε για υποχρεωτική επαναφοίτηση.

Αναφορικά με τη διασύνδεση με τον ΟΑΕΔ οι εργαζόμενοι/ες των κοινωνικών υπηρεσιών επικροτούν την προσέγγιση αυτή σε επίπεδο σχεδιασμού αξιολογώντας θετικά για την ενδυνάμωση των ευάλωτων κοινωνικών ομάδων που αντιμετωπίζουν τον κίνδυνο της φτώχειας:

Είναι προαπαιτούμενη σαν διαδικασία, είναι μια κατεύθυνση που σε ωθεί να σε ενεργοποιήσει περισσότερο, να σε παρακινήσει περισσότερο (Ν.Φ. Εργαζόμενος/η σε Κέντρο Κοινότητας).

Είναι και αυτός ένας τρόπος να μην υπάρχει εξάρτηση από το συγκεκριμένο επίδομα. Έχεις περισσότερες υποχρεώσεις. Δεν γίνεται να παίρνεις το επίδομα και απλώς να κάθεσαι. Οπότε θεωρώ ότι είναι ένα καλό εργαλείο (Σ.Θ. Εργαζόμενος/η σε Κέντρο Κοινότητας).

Δεν θα πρέπει ο άλλος να επαφίεται στο ότι «εντάξει μου δίνει το κράτος αυτά τα χρήματα ή αυτές τις παροχές και εγώ κάθομαι κάτω από μία ελιά και σφυρίζω αδιάφορα». Καλό είναι να ενεργοποιηθεί ο κάθε άνθρωπος κι αν υπάρχει δυνατότητα να βρει κάποια δουλειά να την κάνει (Ν.Ο. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Ωστόσο, για να αποφευχθεί η εξάρτηση των δικαιούχων από την εισοδηματική ενίσχυση, δεδομένων και των χαμηλών ορίων του κατώτατου μισθού, η κινητροδότηση και η υποστήριξη τόσο σε επίπεδο κατάρτισης και καλλιέργειας δεξιοτήτων, όσο και σε επίπεδο συμβουλευτικής στήριξης και διασύνδεσης των ανέργων με την αγορά εργασίας απαιτεί έναν οργανισμό με επαρκείς πόρους, ιδιαίτερα μετά τη σημαντική αύξηση της ανεργίας στη χώρα. Οι αμφιβολίες για την επαρκή στελέχωση του ΟΑΕΔ αλλά και για τη διαθέσιμη προσφορά σε θέσεις εργασίας ήταν εμφανείς στο σχολιασμό των ερωτώμενων:

...Απλά το κάνουν για να το κάνουν. Δεν μπορεί ένας άνθρωπος ο οποίος δεν έχει εκπαίδευση, δεν έχει τίποτα... Εντάξει αυτός βέβαια δηλώνει ότι «εγώ ψάχνω σαν καθαριστής δρόμων», αλλά εσύ σαν ΟΑΕΔ πόσο μπορείς να τον βοηθήσεις να βρει μία θέση σαν καθαριστής δρόμων αφού οι περισσότερες θέσεις είναι μέσω Δήμων; [...] Γιατί δεν μπορεί μία ζωή να σε έχει επιδοτούμενο. Και θα ήταν το ιδανικό να μπορούσε ο ΟΑΕΔ να βρει σε όλους αυτούς τους ανθρώπους μία εργασία. Αλλά πραγματικά το θεωρώ ουτοπικό με

αν και τους ζητείται άτυπα, δεν γίνεται να εμπλέκονται οι ίδιοι σε αυτήν την υποβολή για λόγους προστασίας προσωπικών δεδομένων, με αποτέλεσμα οι αιτούντες να βρίσκονται σε αδιέξοδο (Σημειώσεις Συνέντευξης Κ.Ν. Εργαζόμενου/ης σε Κέντρο Κοινότητας).

τόσο μεγάλο ποσοστό ανεργίας... (Μ.Ν. Εργαζόμενος/η σε Κέντρο Κοινότητας).

Καμιά παρέμβαση για επαγγελματική αποκατάσταση, για εύρεση εργασίας για κάτι ουσιαστικό θα γίνει; Πέρα από τα προγράμματα του ΟΑΕΔ για κοινωφελή εργασία που βγάζουν [...] Λοιπόν αυτό το κομμάτι της ανεργίας στη χώρα μας αν θα έπρεπε να το συνδέσουμε με όλα θα έπρεπε να έχουμε μια ολιστική παρέμβαση. «Κοίτα να δεις άνθρωπέ μου, εσύ δούλευες σε μια δουλειά. Έτσι; Ωραία. Έχασες την εργασία σου. Εγώ θα σε καλύπτω για ένα χρονικό διάστημα, σε τροφή, στέγαση, ιατροφαρμακευτική περίθαλψη και θα προσπαθώ να σε εκπαιδεύσω και να σε καταρτίσω να ξαναγίνεις πιο ανταγωνιστικός. Και να μπορείς να διεκδικήσεις μια θέση στην αγορά εργασίας. Ωραία; Αυτό θα στο κάνω για ένα χρόνο. Αυτόν τον ένα χρόνο όμως εγώ σα φορέας είμαι υποχρεωμένος να σου βρω δουλειές. Να σου πω πήγαινε εκεί, πήγαινε εκεί, πήγαινε εκεί... Όχι να κάθομαι στο γραφείο μου και να περιμένω ποοότε (έμφαση) οι εργοδότες θα έφερθουνε (έμφαση) να κάνουν ένα πρόγραμμα του ΟΑΕΔ». Αυτό δεν είναι οργανισμός που στηρίζει την εργασία, τους ανέργους στην εύρεση εργασίας. Άμα θες να το κάνεις έτσι και θες να εμπλέξεις το ΚΕΑ με τον ΟΑΕΔ κάντο λίγο ανάποδα. Στελέχωσε πρώτα λοιπόν τον ΟΑΕΔ. Στελέχωσε μια δομή. [...] Τι τον υποχρεώνεις να πάει να γραφτεί στον ΟΑΕΔ, όταν δεν μπορείς να του δώσεις τίποτα; Τίποτα δεν μπορείς να του προσφέρεις (Κ.Ν. Εργαζόμενος/η σε Κέντρο Κοινότητας).

2.2.6 Αξιολόγηση Συμβολής του Προγράμματος στην Αντιμετώπιση της Φτώχειας

2.2.6α Το Ελάχιστο Εγγυημένο Εισόδημα ως Μέσον Εντοπισμού και Προσέγγισης των Ευάλωτων Κοινωνικών Ομάδων

Ένα ζήτημα που τίθεται, συχνά, μεταξύ των εργαζομένων στις κοινωνικές υπηρεσίες είναι το αν η συμπλήρωση και υποβολή των αιτήσεων οφείλει να αποτελεί εργασιακό αντικείμενο των κοινωνικών επιστημόνων ή των διοικητικών υπαλλήλων. Αν και κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων υποστηρίχτηκαν και οι δυο απόψεις, το επικρατέστερο σχόλιο υπέρ της ενασχόλησης των κοινωνικών επιστημόνων με την υποβολή αιτήσεων βασίστηκε στο επιχείρημα ότι η αίτηση για το εκάστοτε επίδομα αποτελεί από μόνη της ένα μέσον εντοπισμού και προσέγγισης των ευπαθών ομάδων για την ανίχνευση περαιτέρω αναγκών:

Είναι ένα καλό εργαλείο για να καταγράψεις τα κοινωνικο-δημογραφικά χαρακτηριστικά και τις ανάγκες των πολιτών που έρχονται εδώ. Γιατί έχει τύχει πολλές φορές μέσα από το ΚΕΑ να μας συζητήσουν τα προβλήματά τους και να γίνουν και άλλα πράγματα έπειτα, άλλες παρεμβάσεις πέρα από το ΚΕΑ. Οπότε θεωρώ ότι ναι, έχει φέρει κόσμο εδώ. Και κόσμο που δεν ήξερε ότι υπήρχαν άλλες δομές και δεν ήξερε πώς αλλιώς να βοηθηθεί. Έχει έρθει εδώ πέρα κόσμος που, εντάξει δεν είναι πάρα πολλοί, αλλά υπήρχαν στην αρχή άτομα που φτιάξαμε το βιογραφικό τους και βρήκαν και κάποια δουλειά αργότερα. Ή έκαναν μέσα

από εμάς αιτήσεις σε προκηρύξεις (Σ.Θ. Εργαζόμενος/η σε Κέντρο Κοινότητας).

Έρχεσαι εσύ και ζητάς το ΚΕΑ, αλλά πρέπει και εμείς ως κοινωνικοί λειτουργοί να διερευνήσουμε ολιστικά και να καταλάβουμε από τα εργαλεία τα επιστημονικά, τα δικά μας, αν ο άνθρωπος έχει και άλλες ανάγκες, στο οικογενειακό πλαίσιο και σύστημα, αν είναι ιατρικά καλά, αν χρήζει ιατρικής παρακολούθησης, διάφορες διασυνδέσεις. Δηλαδή είναι μια τεράστια γκάμα πραγμάτων, εφόσον θέλεις φυσικά, ώστε να υπάρχει μια ολοκληρωμένη υπηρεσία (Ν.Φ. Εργαζόμενος/η σε Κέντρο Κοινότητας).

Στη βάση της πρόσληψης του Ελάχιστου Εγγυημένου Εισοδήματος ως μέσου επαφής με τις κοινωνικά ευπαθείς ομάδες, οι εργαζόμενοι υπογραμμίζουν ότι ως κοινωνικοί επιστήμονες διαθέτουν τόσο τη γνώση όσο και τα εργαλεία για τον εντοπισμό περαιτέρω ζητημάτων. Η προϋπόθεση που τονίζεται, ωστόσο, είναι η διάθεση των ίδιων των εργαζόμενων να ασχοληθούν εκτενέστερα με την κάθε περίπτωση, δεδομένου του αυξημένου φόρτου εργασίας:

Άλλοι λένε ότι κακώς [αναλαμβάνουν αιτήσεις επιδομάτων] γιατί ο ρόλος μας σαν κοινωνικοί επιστήμονες μηδενίζεται. Εγώ θεωρώ όμως ότι καλώς γίνεται από κοινωνικούς επιστήμονες. Γιατί είναι ένα μέσον πρώτης επαφής και επικοινωνίας με τον άνθρωπο που έχεις απέναντί σου για να σου εκδηλώσει και άλλα θέματά του. Αν και εφόσον βέβαια σαν υπάλληλος έχεις και εσύ τη διάθεση. Αυτό έχει μεγάλη σημασία (Μ.Ν. Εργαζόμενος/η σε Κέντρο Κοινότητας).

Εντάξει, είναι κάποιες αιτήσεις οι οποίες θα μπορούσαν αν γίνουν από διοικητικό. Αλλά έχω [εντοπίσει] κάποιες περιπτώσεις, οι οποίες αν ήταν διοικητικός θα φεύγανε. Που μπορεί να έχει να κάνει με έμφυλη βία, μπορεί να έχει να κάνει με κακοποίηση ανηλίκων, να έχει να κάνει με ανθρώπους οι οποίοι έχουν αναπηρία και ερχόντουσαν να πάρουν ένα ΚΕΑ, και δεν τους είπε κανείς ότι «Ξέρετε τι; Δικαιούστε και αυτό. Δικαιούστε και εκείνο. Τι έχετε; Για να δούμε που πρέπει να πάτε; Να κάνετε τη διασύνδεση με το γιατρό» Δεν ξέρουν που να πάνε. Όταν δεν ξέρεις και τη γλώσσα είναι πολύ πιο δύσκολο. Όχι ότι για τους Έλληνες είναι πιο εύκολο (Κ.Ν. Εργαζόμενος/η σε Κέντρο Κοινότητας).

Σε συμφωνία με τις προτάσεις για μεγαλύτερη στελέχωση των κοινωνικών υπηρεσιών με διοικητικούς υπάλληλους (βλέπε πρόταση για εργαζόμενους-φίλτρα σε ενότητα 2.2.2a) οι εργαζόμενοι/ες, για τη βέλτιστη εξυπηρέτηση των πολιτών και την ολιστικότερη αντιμετώπισή τους, προτείνουν μια συνεργασία μεταξύ κοινωνικών επιστημόνων και διοικητικών υπαλλήλων:

Η θα μπορούσε κάτι άλλο έτσι; Να έρθει κάποιος άνθρωπος να σου πει ότι εγώ θέλω ένα επίδομα. Να γίνει ένας διαχωρισμός. Ωραία, τι επίδομα θέλετε; Αυτό.

Να πάρεις εσύ ως Κοινωνικός Λειτουργός ένα ιστορικό να δεις τι επίδομα είναι αυτό το οποίο ζητάει. Για ποιούς λόγους το ζητάει. Ποιά είναι η σύνθεση της οικογένειάς του; Ωραία. Πέρα από τα εισοδηματικά κριτήρια, τα κοινωνικά κριτήρια; Και αν δεις ότι απλά είναι ένα επίδομα, το περνάς σε ένα διοικητικό και το κάνει (Κ.Ν. Εργαζόμενος/η σε Κέντρο Κοινότητας).

2.2.6b Συγκέντρωση Κοινωνικό-Δημογραφικών Δεδομένων Σημαντικής Μερίδας του Πληθυσμού

Η δημιουργία μιας πλατφόρμας που απευθύνεται στο σύνολο του πληθυσμού της χώρας και στην οποία καταχωρείται μεγάλος αριθμός πληροφοριών για τα άτομα που διαβιούν στα όρια της ακραίας φτώχειας αποτελεί ένα σημαντικό εργαλείο για τη δημιουργία και τη μελέτη του κοινωνικό-δημογραφικού προφίλ της συγκεκριμένης κοινωνικής ομάδας. Η ερευνητική αξιοποίηση των δεδομένων που συγκεντρώνονται από τις αιτήσεις για την ένταξη στο Ελάχιστο Εγγυημένο Εισόδημα μπορεί να δώσει απαντήσεις για τις ανάγκες των πολιτών, την οικονομική τους συνθήκη και τα ιδιαίτερα κοινωνικά και δημογραφικά χαρακτηριστικά τους:

Στοιχεία που Συγκεντρώνει η Αίτηση για κάθε Ωφελούμενη Μονάδα

Όνομα, επώνυμο, πατρώνυμο, μητρώνυμο, φύλο, ΑΦΜ, ΑΜΚΑ, ημερομηνία γέννησης, υπηκοότητα, εργασιακή κατάσταση, επίπεδο εκπαίδευσης, οικογενειακή κατάσταση, βαθμός αναπηρίας, ημερομηνία εγγραφής σε ΟΑΕΔ, στοιχεία κατοικίας, ιδιοκτησιακό καθεστώς κατοικίας, τηλέφωνα επικοινωνίας, email επικοινωνίας, εισοδήματα τελευταίων μηνών (από μισθούς, ενοίκια, επιδόματα), αξία ακινήτων, ύψος τραπεζικών καταθέσεων, αριθμός και στοιχεία μελών νοικοκυριού, πληροφορίες για μονογονεϊκότητα, ποσό εγκεκριμένης εισοδηματικής ενίσχυσης, σημείο διανομής παροχών ΤΕΒΑ

Ένα ιδιαίτερα θετικό στοιχείο της συγκεκριμένης βάσης δεδομένων είναι η πολυετής διάρκεια του προγράμματος η οποία, με σεβασμό στην ανωνυμοποίηση των αιτούντων, μπορεί να δώσει διαχρονικά δεδομένα για την πορεία ζωής των ωφελουμένων, τη διαφοροποίηση στις συνθήκες ζωής τους και την εξέλιξη, εν γένει, του φαινομένου της κοινωνικής φτώχειας στη χώρα σε μια περίοδο αλλεπάλληλων κρίσεων (οικονομική, προσφυγική, πανδημική).

2.2.6c Ζητήματα Προστασίας από Κοινωνικό Στιγματισμό και Κοινωνικές Διακρίσεις

Η παροχή της εισοδηματικής ενίσχυσης μέσω της πίστωσης του λογαριασμού των δικαιούχων τονίζεται από το σύνολο των ερωτώμενων ως μια διαδικασία με σεβασμό στην αξιοπρέπεια και στην προστασία της ταυτότητας των ωφελούμενων. Ανάλογα σχόλια υπήρξαν και για τα ποσά που καταβάλλονται μέσω χρεωστικής κάρτας καθώς για το πρόγραμμα χρησιμοποιούνται οι τυπικές τραπεζικές κάρτες, ίδιες για όλους τους πελάτες, με αποτέλεσμα οι δικαιούχοι να προστατεύονται από έναν ενδεχόμενο κοινωνικό στιγματισμό.

Το ίδιο βέβαια δεν ισχύει απόλυτα και για τη διαδικασία συμπλήρωσης και υποβολής της αίτησης για τα άτομα που απευθύνονται στις κοινωνικές υπηρεσίες, καθώς η προσέλευση και αναμονή στο χώρο μπορεί σε πολλές περιπτώσεις να προκαλέσει συστολή στους/στις αιτούντες/ουσες. Σημαντική εξέλιξη σε αυτό το ζήτημα αποτελεί η διαδικασία των ραντεβού η οποία εφαρμόστηκε στις κοινωνικές υπηρεσίες με αφορμή, κυρίως, την πανδημία και έπειτα καθιερώθηκε ως μια πρακτική διευκόλυνσης για την ομαλή ροή της εξυπηρέτησης των πολιτών. Η συζήτηση, ωστόσο, για τον κοινωνικό στιγματισμό ήταν σημαντικά εντονότερη στο πλαίσιο της εφαρμογής και της υλοποίησης της επισιτιστικής βοήθειας του ΤΕΒΑ, η οποία αναπτύσσεται επαρκέστερα στην ενότητα 3.4.3ε)

Τέλος, σε πολλές περιπτώσεις αναφέρονται συμπεριφορές ρατσισμού και διάκρισεων μεταξύ των ίδιων των ωφελομένων, κυρίως από Έλληνες προς μετανάστες και ρομά, με το επιχείρημα ότι λαμβάνουν «κατ' επάγγελμα επιδόματα εις βάρος των Ελλήνων φορολογούμενων» (βλέπε απόψεις των ίδιων των δικαιούχων για την οικονομική ενίσχυση του ΕΕΕ σε ενότητα 4.2.1).

2.2.6d Αξιολόγηση της Δυνατότητας του Προγράμματος να Ενδυναμώσει τις Ευάλωτες Κοινωνικές Ομάδες

Η αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας κάθε παρέμβασης απαιτεί συστηματική παρακολούθηση της πορείας ζωής των δικαιούχων, συνθήκη που, για τις κοινωνικές υπηρεσίες και τον αριθμό των ατόμων που εξυπηρετούν, θεωρείται ανέφικτη. Ωστόσο, στο επίπεδο μιας γενικότερης παρατήρησης των ατόμων που συστηματικά απευθύνονται στις κοινωνικές υπηρεσίες αλλά και της ανατροφοδότησης από τους ίδιους τους δικαιούχους, οι εργαζόμενοι/ες υποστηρίζουν ότι, μέχρι σήμερα, με τη μορφή και τον τρόπο εφαρμογής του Ελάχιστου Εγγυημένου Εισοδήματος η υποστήριξη των ωφελομένων περιορίζεται, κυρίως, στην κάλυψη των πολύ άμεσων αναγκών διαβίωσης. Η κριτική των εργαζόμενων εστιάζεται στις σημαντικές διαφορές μεταξύ της επιδοματικής πολιτικής και της προετοιμασίας, υποστήριξης και ώθησης των ατόμων που διαβιούν στα όρια της φτώχειας να επιτύχουν μια ομαλή οικονομική, εργασιακή και κοινωνική ένταξη/επανένταξη.

Τώρα αν κάποιος θεωρούν ότι το Ελάχιστο πλέον Εγγυημένο Εισόδημα –γιατί το μόνο που αλλάζουμε πολύ συχνά είναι το όνομα- είναι ένα μέρος της διαδικασίας της ένταξης δεν ισχύει. Η οικονομική ενίσχυση δεν πρέπει να δίνεται στεγνά και μόνο για την κάλυψη των οικονομικών αναγκών. Πρέπει να βάλεις αυτούς τους ανθρώπους σε μια διαδικασία οι ίδιοι να διεκδικήσουν. Να τους φτάσεις σε ένα επίπεδο που να μπορούν να διαχειριστούν την κατάσταση την οποία βιώνουν. Που να μπορούν να έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες και στην αγορά εργασίας (Κ.Ν. Εργαζόμενος/η σε Κέντρο Κοινότητας).

Σε αυτή τη βάση, το σύνολο των εργαζομένων, σχολιάζει θετικά την υλοποίηση της προϋπόθεσης της σχολικής συμμετοχής των ανηλίκων στην υποχρεωτική εκπαίδευση. Αν

και έπειτα από καθυστέρηση, πλέον η σχολική εγγραφή και παρακολούθηση των μαθημάτων αποτελεί αναγκαίο κριτήριο επιλεξιμότητας, συνθήκη ωφέλιμη για τις κοινωνικές ομάδες στις οποίες η φοίτηση είναι εκτός των πολιτισμικών τους προτύπων. Το ίδιο θετικά σχολιάζεται και η σύνδεση του ΕΕΕ με τα προγράμματα κοινωνικού εργασιών τα οποία έχουν ωφελήσει σημαντικά κοινωνικές ομάδες παραδοσιακά αποκλεισμένες από την αγορά εργασίας και κυρίως από το δημόσιο τομέα:

Όσον αφορά, για παράδειγμα, το θέμα εργασίας πριν από μερικά χρόνια δεν υπήρχε περίπτωση να μιλάμε για γυναίκες Ρομά που να δουλεύουν στην κοινωνική εργασία στους Δήμους. Και όχι μόνο γυναίκες, και άντρες. Τώρα το βλέπουμε και μας αρέσει. Αυτό είναι μία βελτίωση. Είναι μία εξέλιξη. Η παιδιά που πριν δεν πήγαιναν σχολείο και τώρα τελειώνουν γυμνάσιο, τελειώνουν δημοτικό. Είναι και αυτό μία εξέλιξη. Αυτό το παρακολουθούμε βέβαια (Μ.Ν. Εργαζόμενος/η σε Κέντρο Κοινότητας).

Ωστόσο, η ίδια εξέλιξη δεν παρατηρείται στην υλοποίηση του τρίτου πυλώνα, που πέρα από τη χαρακτηριστική καθυστέρηση της ενεργοποίησής του, εντοπίζονται απροσπέλαστα προβλήματα και στη δυνατότητα επιτυχούς εφαρμογής του:

Αν θέλεις να στηρίζεις αυτές τις πληθυσμιακές ομάδες θα πρέπει να κάνεις μια παρέμβαση ανάλογα με τις ανάγκες και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά τους. Στοχοποιημένα. Το να βάζεις μέσα σε ένα γενικό πλαίσιο όλες τις περιπτώσεις, σε ένα επίδομα μόνο, δεν κάνεις ενδυνάμωση. Δεν έχεις αποτέλεσμα. Άρα για μένα το ΚΕΑ είναι ένα μικρό βοήθημα για αυτούς που έχουν πραγματικά ανάγκη, μια εξάρτηση για αυτούς που κυνηγάνε [τα επιδόματα], και κανένα αποτέλεσμα για αυτούς οι οποίοι ψάχνουν να βρουν μια δουλειά. Μια εργασία (Κ.Ν. Εργαζόμενος/η σε Κέντρο Κοινότητας).

Σίγουρα όταν υπάρχουν κάποιες παροχές ενδυναμώνεται η κοινωνία. Θα 'τανε ψέμα να 'λεγα το αντίθετο. Όμως αυτό που είπα και πριν: χρειάζονται πολλά πράγματα ακόμα [...] Και πιο πολύ όχι τόσο μέσω των επιδομάτων αλλά μέσω της Συμβουλευτικής Απασχόλησης, της εύρεσης εργασίας, της περαιτέρω εκπαίδευσης. Ομάδες που θα αφορούν στα παιδιά, για την αποσυμφόρηση των γονέων. Πολλά άλλα. Οικογενειακός προγραμματισμός είναι μια καλή ιδέα και σαν πρόταση που θα μπορούσε να ενταχθεί. Τέτοια προγράμματα επιπλέον (Σ.Θ. Εργαζόμενος/η σε Κέντρο Κοινότητας).

Μια σημαντική παρατήρηση των εργαζομένων, που προκύπτει, κυρίως, από τη σταθερή επιλεξιμότητα των ίδιων δικαιούχων, είναι ότι αν σε κάθε παρέμβαση/πρόγραμμα δεν υπάρχει συγκεκριμένη στόχευση εντός συγκεκριμένων και οριοθετημένων χρονοδιαγραμμάτων, η επιλογή συμμετοχής σε προγράμματα επιδομάτων κινδυνεύει να μετατραπεί σε εξάρτηση:

Έχουμε παρατηρήσει πολλοί πολίτες να προτιμούν να κάθονται να πληρώνονται το ΚΕΑ, να πληρώνονται τα επιδόματα και να μην πηγαίνουν να δουλέψουν. Αυτό είναι πολύ στενάχωρο. Και δεν είναι και η φιλοσοφία του επιδόματος αυτή (Σ.Θ. Εργαζόμενος/η σε Κέντρο Κοινότητας).

Πώς δυναμώνεις την κοινωνία με το να δίνεις 200 ευρώ το μήνα σε έναν άνθρωπο; Για εμένα ενδυνάμωση της κοινωνίας είναι άλλα πράγματα. Ενδυνάμωση είναι να ανοίξουν θέσεις εργασίας. Ενδυνάμωση είναι να εκπαιδευτεί σωστά ο πολίτης για να πάρει εφόδια που θα του χρειαστούν. Και όχι να κάνεις τον άλλον να κάνει τα πάντα, να το πω και έτσι, να προσαρμόζει τα χαρτιά του για να πάρει 200 ευρώ. Γιατί «αφού τα δικαιούμαι θα τα πάρω ρε φίλε, μπορώ». Γιατί να είναι δέσμιοι οι πολίτες μιας φιλοσοφίας, «είναι επίδομα το θέλω»; Όχι. Για μένα ενδυνάμωση είναι άλλα πράγματα. Είναι να τον κάνεις να σταθεί στα πόδια του μόνος του, να τα καταφέρει, να είναι καλά ψυχολογικά, να έχει την υγεία του (Μ.Ν. Εργαζόμενος/η σε Κέντρο Κοινότητας).

Ποιός είναι ο στόχος; ως κοινωνικοί λειτουργοί όταν ξεκινάς να κάνεις μια παρέμβαση έχεις μια αρχή. Έχεις και ένα τέλος. Δεν μπορεί αν δεν έχεις τέλος. Όταν λοιπόν ξεκινάς κάνεις μια συμφωνία. Και λες: «θέτω αυτούς τους στόχους». Το ίδιο είναι και με αυτούς τους ανθρώπους. Ξεκινάμε, συνεργαζόμαστε με το κράτος. Τι έχεις; Έχεις πρόσβαση στην υγεία γιατί σου έχω δώσει τη δυνατότητα; -Πολύ ωραία. Έχεις εντάξει τα παιδιά σου στο σχολείο γιατί σου έχω δώσει τη δυνατότητα πρόσβασης στην εκπαίδευση; -Πάρα πολύ ωραία. Τι σου λείπει; Σου λείπει η οικονομική ενίσχυση, το να μπορείς να επιβιώσεις και να έχεις πρόσβαση στην αγορά εργασίας. Αυτά τα δύο πάνε μαζί. Ή εγώ σαν κράτος θα συνεχίσω να σε χατζιλικώνω. Ούτε χρηματοδότηση δεν είναι αυτό. Ή θα σε βοηθήσω ουσιαστικά οικονομικά έχοντάς σου ένα σπίτι, να μπορείς να καλύψεις τις ανάγκες τις οικογένειάς σου (Κ.Ν. Εργαζόμενος/η σε Κέντρο Κοινότητας).

Αν και το ΕΕΕ φαίνεται να πληροί σχεδιαστικά τις προδιαγραφές ενός ολιστικού προγράμματος που θα ενισχύει οικονομικά τους δικαιούχους, δεσμεύοντάς τους παράλληλα με συγκεκριμένες υποχρεώσεις εκπαίδευσης και αναζήτησης εργασίας, στην εφαρμογή και την υλοποίησή του το δεύτερο σκέλος παρουσιάζεται αδρανές πιθανόν λόγω της αδυναμίας αφενός του κράτους να υποστηρίξει ένα τόσο μεγάλο αριθμό δικαιούχων και αφετέρου της οικονομίας να απορροφήσει το σύνολο της ανεργίας. Η ημιτελής εφαρμογή του αρχικού σχεδιασμού δεν φαίνεται να ωθεί τους δικαιούχους σε μια ενεργή αντιμετώπιση της κατάστασής τους, καθώς, συχνά, ενισχύει περαιτέρω την παθητικοποίησή τους δημιουργώντας εξαρτήσεις από την ένταξή τους στο πρόγραμμα.

2.2.7 Ιδιαίτερα Ζητήματα Συγκεκριμένων Πληθυσμιακών Ομάδων

2.2.7a Πληθυσμοί Ρομά: Οι Ιδιαιτερότητες που Συνδέονται με το ΕΕΕ

Από τη συνομιλία με τους/τις εργαζόμενους/ες των Κοινωνικών Υπηρεσιών προκύπτει ότι οι πληθυσμοί Ρομά που συμμετέχουν στο πρόγραμμα του Ελάχιστου Εγγυημένου Εισοδήματος δεν παρουσιάζουν σημαντικές μεταβολές ως προς τον αριθμό. Δεδομένου ότι ο πληθυσμός σε κάθε πόλη είναι συγκεκριμένος, οι εισροές στο πρόγραμμα αφορούν, κυρίως, ενηλικιώσεις παιδιών ή μετακινούμενες οικογένειες. Από την εμπειρία της επαφής των εργαζομένων με ωφελούμενες οικογένειες Ρομά προκύπτει μια σειρά γενικότερων πολιτισμικών και κοινωνικών προτύπων που χαρακτηρίζουν τις συνήθειες και τις πρακτικές τους:

- Συχνό φαινόμενο μεταξύ των πληθυσμών Ρομά είναι η μη δήλωση της τέλεσης γάμων στις υπηρεσίες του κράτους (ληξιαρχεία). Αποτέλεσμα αυτής της κοινωνικής πρακτικής είναι η εμφάνιση πολλών μονογονεϊκών ωφελούμενων μονάδων, συνθήκη ονομαστική, που δεν ανταποκρίνεται στην πραγματικότητα. Στο επίπεδο της οικονομικής ενίσχυσης του ΕΕΕ αυτό συνεπάγεται μεγαλύτερο ύψος επιδοτήσεων, καθώς, στην περίπτωση πλήρωσης των κριτηρίων, εγκρίνονται δύο ωφελούμενες μονάδες αντί μιας, ενώ στην περίπτωση ενός εργαζόμενου μέλους, το εισόδημά του δεν επηρεάζει την έγκριση του άλλου μέλους της οικογένειας.
- Συνηθισμένη πρακτική των πληθυσμών Ρομά είναι η αγορά και κατοχή επαγγελματικών οχημάτων και η συχνή ανακύκλωσή τους χωρίς, ωστόσο, την τήρηση των οδηγιών περί οριστικής διαγραφής τους, συνθήκη που συνεπάγεται τη συγκέντρωση υψηλών τεκμηρίων και τον επακόλουθο αποκλεισμό από το ΕΕΕ λόγω της μη πλήρωσης των περιουσιακών κριτηρίων. Επίσης, η διατήρηση επαγγελματικού οχήματος συγκαταλέγει τους ιδιοκτήτες τους στους ελεύθερους επαγγελματίες με αποτέλεσμα, αν και συχνά άνεργοι, να μην διατηρούν δικαίωμα εγγραφής στον ΟΑΕΔ.

Αν και τόσο τα προβλήματα/δυσλειτουργίες όσο και τα οφέλη της εφαρμογής του Ελάχιστου Εγγυημένου Εισοδήματος είναι κοινά στο σύνολο του ωφελούμενου πληθυσμού, οι εργαζόμενοι/ες στις κοινωνικές υπηρεσίες παρατηρούν ορισμένες διαφοροποιήσεις που σχετίζονται με τις οικογένειες Ρομά:

- Αν και παρατηρείται σχετική βελτίωση, η κοινωνική προκατάληψη παραμένει σε μεγάλο βαθμό με τους πληθυσμούς Ρομά να συνεχίζουν να αντιμετωπίζουν ρατσιστικές συμπεριφορές από τους/τις υπόλοιπους/ες εξυπηρετούμενους/ες.
- Στους πληθυσμούς Ρομά, και λόγω του μεγάλου αριθμού των πολύτεκνων οικογενειών, εντοπίζονται πολλές περιπτώσεις αποκλεισμού από το πρόγραμμα του Ελάχιστου Εγγυημένου Εισοδήματος λόγω της υπέρβασης των εισοδηματικών κριτηρίων στη βάση των εσόδων από το επίδομα τέκνων (Α21). Ο αποκλεισμός,

ωστόσο, από το ΕΕΕ συνεπάγεται τον παράλληλο αποκλεισμό από το πρόγραμμα επισιτιστικής βοήθειας (ΤΕΒΑ).

- Σε περίπτωση αποκλεισμού από το ΤΕΒΑ, εναλλακτικές πηγές επισιτιστικής ενίσχυσης αποτελούν τα κοινωνικά παντοπωλεία, είτε σε επίπεδο Δήμων, είτε σε επίπεδο εκκλησίας, αλληλέγγυων σχημάτων και ιδρυμάτων. Ωστόσο, καταγράφεται περίπτωση, όπου συγκεκριμένος φορέας ενίσχυσης κοινωνικά ευπαθών ομάδων μέσω παντοπωλείου δεν εγκρίνει τη συμμετοχή οικογενειών Ρομά που ζουν στον καταυλισμό με το επιχείρημα ότι δεν διαθέτουν ψυγεία¹⁷ και τα τρόφιμα που θα τους δοθούν κινδυνεύουν από αλλοίωση. Αντί της παραλαβής συσκευασμένων τροφίμων, ο φορέας προτείνει την ένταξη των Ρομά στις υπηρεσίες συσσιτίου, τις οποίες ωστόσο οι ίδιοι απορρίπτουν λόγω του κοινωνικού στιγματισμού:

Στο [όνομα φορέα] αν δεν έχεις ψυγεία δεν σου δίνουν τρόφιμα. Ωραία, τους λέω, «μη δώσετε προϊόντα τα οποία χρειάζονται ψυγείο». «Όχι. λέει, έτσι είναι ο κανονισμός». Και αποκλείονται λοιπόν και αυτοί του καταυλισμού και αυτοί που δεν έχουν σπίτι να μείνουν. Σου λέει «έλα να πάρεις συσσίτιο». «Μα δεν θέλω συσσίτιο» λέει ο ωφελούμενος. Ντρέπονται. Είναι περήφανοι μη νομίζετε. Δεν τους αρέσει να στήνονται κάθε μέρα για να πάρουν ένα μπολ φαγητό. Θα μου πεις εάν το έχεις ανάγκη το κάνεις, αλλά είναι νοοτροπίες. Δεν μπορείς να τις αλλάξεις από τη μία στιγμή στην άλλη (Μ.Ν. Εργαζόμενος/η σε Κέντρο Κοινότητας).

Τέλος, ιδιαίτερα θετική παρατήρηση από την παρακολούθηση της εξέλιξης του ωφελούμενου πληθυσμού είναι ότι η συμμετοχή των πληθυσμών Ρομά στο πρόγραμμα του Ελάχιστου Εγγυημένου Εισοδήματος έχει προκαλέσει σημαντική αύξηση στη γυναικεία εργασία και, κυρίως, σημαντική μείωση της σχολικής διαρροής, ζητήματα που παραδοσιακά τίθενται στο επίκεντρο των πολιτισμικών προτύπων της συγκεκριμένης κοινωνικής ομάδας και που δυσχεραίνουν τη δυνατότητα επαγγελματικής ένταξης.

2.2.7b Ιδιαίτερα Ζητήματα Μεταναστών και Προσφύγων

Όσον αφορά τη γενικότερη αξιολόγηση της πλατφόρμας του Ελάχιστου Εγγυημένου Εισοδήματος και τη δυνατότητα χειρισμού της από αλλοδαπούς πληθυσμούς, στις συνεντεύξεις με τους/τις εργαζόμενους/ες γίνεται αναφορά στη δυσκολία όσων δεν μιλούν τη γλώσσα καθώς, αν και επιλέξιμοι για το ΕΕΕ είναι και αλλοδαποί κάτοικοι της χώρας, η πλατφόρμα δεν διαθέτει επιλογή άλλης γλώσσας πέραν των ελληνικών.

¹⁷ Ο καταυλισμός δεν διαθέτει ηλεκτρικό ρεύμα με αποτέλεσμα οι οικογένειες να εξυπηρετούνται μέσω ηλεκτρικής γεννήτριας ή με συσκευές υγραερίου και να μη διαθέτουν ηλεκτρικές συσκευές όπως κουζίνες, ψυγεία κ.λπ.

Η γλώσσα αποτελεί το σημαντικότερο εμπόδιο πρόσβασης των μεταναστών και των προσφύγων σε κοινωνικές υπηρεσίες και δημόσιες παροχές. Αντίστοιχα, η αδυναμία επικοινωνίας αποτελεί σημαντικό εμπόδιο τόσο για την κοινωνική όσο και για την οικονομική ένταξη. Σε αυτό το πλαίσιο, οι εργαζόμενοι προτάσσουν την ανάγκη δημιουργίας προγραμμάτων εκμάθησης της ελληνικής γλώσσας, παράλληλα με την αναγνώριση και αξιοποίηση των δεξιοτήτων που οι πληθυσμοί αυτοί έχουν αποκτήσει στις χώρες τους.

Αντίστοιχο κοινωνικό ρατσισμό με τους Ρομά δέχονται και οι αλλοδαποί, οι οποίοι κατηγορούνται αφενός ότι παίρνουν επιδόματα εις βάρος των Ελλήνων και αφετέρου ότι ενισχύουν τη μαύρη εργασία.

3. Ταμείο Επισιτιστικής Βοήθειας Απόρων: Περιγραφή Προγράμματος Κοινωνικής Ένταξης

3.1 Ιστορικό Πλαίσιο και Βασικές Συνιστώσες του Προγράμματος

Το Ταμείο Ευρωπαϊκής Βοήθειας προς τους Άπορους (ΤΕΒΑ) ιδρύθηκε με τον κανονισμό του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και Συμβουλίου (Επίσημη Εφημερίδα της ΕΕ 2014). Απώτερη στόχευση του Ταμείου ήταν η ενίσχυση της κοινωνικής συνοχής μέσω της μείωσης των επιπέδων φτώχειας και της εξάλειψης των ακραίων μορφών της στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Πιο συγκεκριμένα, στόχος ήταν η μείωση του αριθμού των ατόμων που διατρέχουν κίνδυνο φτώχειας και κοινωνικού αποκλεισμού κατά τουλάχιστον 20 εκατομμύρια, σύμφωνα με τη στρατηγική «Ευρώπη 2020». Προς την κατεύθυνση αυτή, και με τη συνεργασία των συμμετέχοντων εθνικών συστημάτων, το Ταμείο σχεδιάστηκε να παρέχει μη οικονομική βοήθεια στους απόρους με επισιτιστική ή/και βασική υλική συνδρομή, ή αμφότερες, και με δραστηριότητες κοινωνικής ενσωμάτωσης που αποσκοπούν στην κοινωνική ένταξη. Ως περίοδος λειτουργίας του Ταμείου ορίστηκε η 1^η Ιανουαρίου 2014 έως την 31η Δεκεμβρίου 2020.

Στην Ελλάδα Διαχειριστική Αρχή του Επιχειρησιακού Προγράμματος Επισιτιστικής και Βασικής Υλικής Συνδρομής (ΕΠ ΕΒΥΣ), ορίστηκε το Εθνικό Ινστιτούτο Εργασίας και Ανθρώπινου Δυναμικού (ΕΙΕΑΔ), το οποίο εποπτεύεται από το Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης (Ν.4314/2014, ΦΕΚ 265 Α), ενώ την υλοποίηση του προγράμματος σε όλη τη χώρα ανέλαβαν Κοινωνικές Συμπράξεις αποτελούμενες από Περιφέρειες, Δήμους, Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου, Εκκλησιαστικούς Φορείς, Συλλόγους κ.ά.

Η επιλογή των ωφελούμενων, κατά την έναρξη του προγράμματος, γινόταν στη βάση εισοδηματικών και περιουσιακών κριτηρίων, ενώ μετά τη θέσπιση του Ελάχιστου Εγγυημένου Εισοδήματος η συμμετοχή σε αυτό αποτελεί αναγκαία προϋπόθεση για τη συμμετοχή στο ΤΕΒΑ καθώς οι αιτήσεις τους συνενώθηκαν και το ΤΕΒΑ υιοθέτησε τα κριτήρια ένταξης του ΕΕΕ (βλέπε ενότητα 2.1.4).

Τα προϊόντα/υπηρεσίες του προγράμματος διακρίθηκαν στην κύρια παροχή (επισιτιστική) και τα συνοδευτικά μέτρα στήριξης:

Κύρια Παροχή:

- Επισιτιστική βοήθεια και παροχή Βασικής Υλικής Στήριξης (σε αναλογία με τα μέλη που αντιστοιχούν σε κάθε αίτηση ΕΕΕ)

Συνοδευτικά Μέτρα Ένταξης:

- Υπηρεσίες Ψυχολογικής Στήριξης
- Υπηρεσίες Νομικής Στήριξης
- Συμβουλευτικές Υπηρεσίες Υγιεινής Διατροφής
- Συμβουλευτικές Υπηρεσίες Διαχείρισης Οικογενειακού Προϋπολογισμού
- Κοινωνικά Φροντιστήρια
- Υπηρεσίες Κοινωνικοποίησης Παιδιών (πχ αθλητικές δραστηριότητες)
- Υπηρεσίες Πολιτισμικών Δραστηριοτήτων (πχ θεατρικές ομάδες)
- Εκδρομές
- Παροχή χώρων σε παιδιά για παιχνίδι

Ως «συνοδευτικά μέτρα» ορίστηκαν όλες οι δραστηριότητες πέραν της διανομής τροφίμων ή/και της βασικής υλικής συνδρομής, που στόχο έχουν την αντιμετώπιση του κοινωνικού αποκλεισμού και των κοινωνικών έκτακτων αναγκών με πιο ενεργό και βιώσιμο τρόπο.

3.2 Η Κοινωνική Σύμπραξη στην Περιφέρεια Κρήτης και οι Ωφελούμενες Μονάδες

Η Κοινωνική Σύμπραξη Κρήτης έχει Επικεφαλή Εταίρο (Δικαιούχο) την Περιφέρεια Κρήτης και κατά τη σύστασή της αριθμούσε συνολικά 44 μέλη μεταξύ των οποίων οι 23 από τους 24 Δήμους της Κρήτης (πλην του Δήμου Γαύδου), οι σύλλογοι Πολυτέκνων, Τριτέκνων και ΑΜΕΑ και των τεσσάρων Περιφερειακών Ενοτήτων, η Εκκλησία Κρήτης, η Ένωση Καταναλωτών Περιφέρειας Κρήτης, το Πανεπιστήμιο Κρήτης και το Ελληνικό Μεσογειακό Πανεπιστήμιο, το Ίδρυμα Καλοκαιρινού και ο «Ξενώνας Κακοποιημένης Γυναίκας και Παιδιού» (<https://teba.eiead.gr/partnership>).

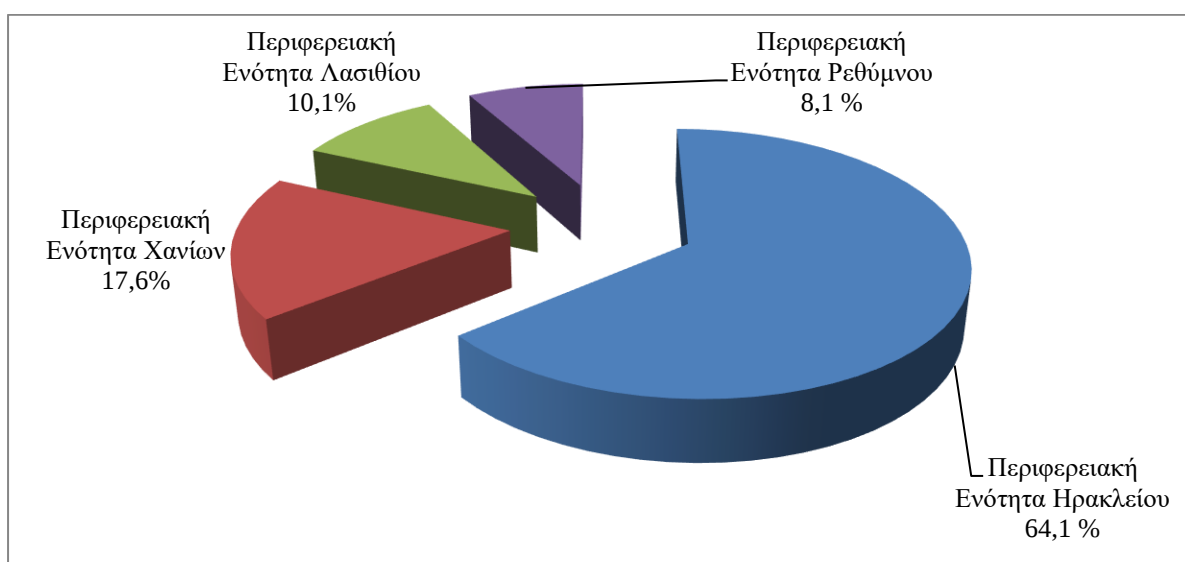
Το μέγεθος του εγχειρήματος της διανομής τροφίμων σε μια τόσο μεγάλη σε έκταση Περιφέρεια γίνεται εμφανές και από τον αριθμό των νοικοκυριών (ωφελοόμενων μονάδων) και των μελών που συνολικά εκπροσωπούν. Ακολουθούν στοιχεία για την 16η και τελευταία διανομή ΤΕΒΑ από την οποία διαπιστώνεται αφενός η ανάγκη σημαντικής μερίδας του πληθυσμού για υποστήριξη και αφετέρου η ιδιαίτερα αυξημένη συγκέντρωση της αποστέρησης στην Περιφερειακή Ενότητα Ηρακλείου:

Στοιχεία 16^{ης} Διανομής ΤΕΒΑ (Ιούλιος 2021)

	Αιτήσεις/ Νοικοκυριά	% του συνόλου των αιτήσεων	Μέλη/ Ωφελοούμενοι	% του συνόλου των ωφελοούμενων
Περιφερειακή Ενότητα Ηρακλείου	5.233	64,1	10.430	65,5
Περιφερειακή Ενότητα Χανίων	1.434	17,6	2.657	16,6
Περιφερειακή Ενότητα Λασιθίου	829	10,1	1.577	9,9
Περιφερειακή Ενότητα Ρεθύμνου	664	8,1	1.259	7,9
	8.160		15.923	

Πηγή: Δ/νση Δημόσιας Υγείας και Κοινωνικής Μέριμνας, Περιφέρειας Κρήτης (προσωπική αλληλογραφία)

Διάγραμμα 16^{ης} Διανομής ΤΕΒΑ σε Νοικοκυριά (Ιούλιος 2021)



Η μεγάλη αυτή συγκέντρωση των ωφελοούμενων μονάδων (και επομένως ακραία φτωχών νοικοκυριών) δεν φαίνεται, ωστόσο, να οφείλεται απλώς στη διαφορά πληθυσμού μεταξύ των Περιφερειακών Ενοτήτων, καθώς ενώ το Ηράκλειο συγκεντρώνει το 48,99% του

συνολικού πληθυσμού του νησιού (απογραφή 2021), η αντίστοιχη αναλογία των ωφελούμενων του ΤΕΒΑ φτάνει το 65,5%.

Αξίζει, επίσης, να σημειωθεί ότι ο Δήμος Ηρακλείου με τα έξι σημεία διανομής (Αγία Αικατερίνη, Παγκρήτιο Στάδιο, Τάλως, Ασίτες, Δαφνές και Κυπαρρίσι) συγκεντρώνουν την συντριπτική πλειονότητα των ωφελούμενων μονάδων: Από τις 8.160 ωφελούμενες μονάδες ολόκληρου του νησιού οι 3.385 εξυπηρετούνται από το Δήμο Ηρακλείου (41,48%), με το αντίστοιχο ποσοστό για την ΠΕ Ηρακλείου (8160 μονάδες) να ανέρχεται στο 64,68%.¹⁸

3.3 Τα Στάδια Υλοποίησης της Διανομής Επισιτιστικής και Βασικής Υλικής Συνδρομής

Η διαδικασία εξυπηρέτησης περισσότερων από 8.000 ωφελούμενων μονάδων στο σύνολο της Περιφέρειας Κρήτης -σε 4 Περιφερειακές Ενότητες, σε 23 Δήμους και σε μια συνολική έκταση 8.300 χλμ² -αποτελεί ένα ιδιαίτερο δύσκολο και σύνθετο εγχείρημα που απαιτεί εύστοχο σχεδιασμό, σημαντική οργάνωση και ομαλή συνεργασία μεταξύ των μελών της Σύμπραξης. Σε αυτό το πλαίσιο, στην παρούσα μελέτη θα αναφερθούμε στα κυριότερα στάδια της διαδικασίας διανομής και τις βασικότερες αρμοδιότητες των μελών της Σύμπραξης, δίνοντας μεγαλύτερη βαρύτητα στις δυσκολίες/προβλήματα για την υλοποίηση του προγράμματος και κυρίως στην αξιολόγηση της τελικής απολαβής των ωφελούμενων.

Κυριότερα Στάδια Διαδικασίας Διανομής Δικαιούχος (Περιφέρεια Κρήτης)

¹⁸ Πηγή για αριθμό ωφελούμενων μονάδων Δήμου Ηρακλείου: Διεύθυνση Κοινωνικής Ανάπτυξης/ Τμήμα Κοινωνικής Πολιτικής και Καινοτόμων Δράσεων, Δημόσιας Υγείας και Ισότητας των Δύο Φύλων (προσωπική επικοινωνία).

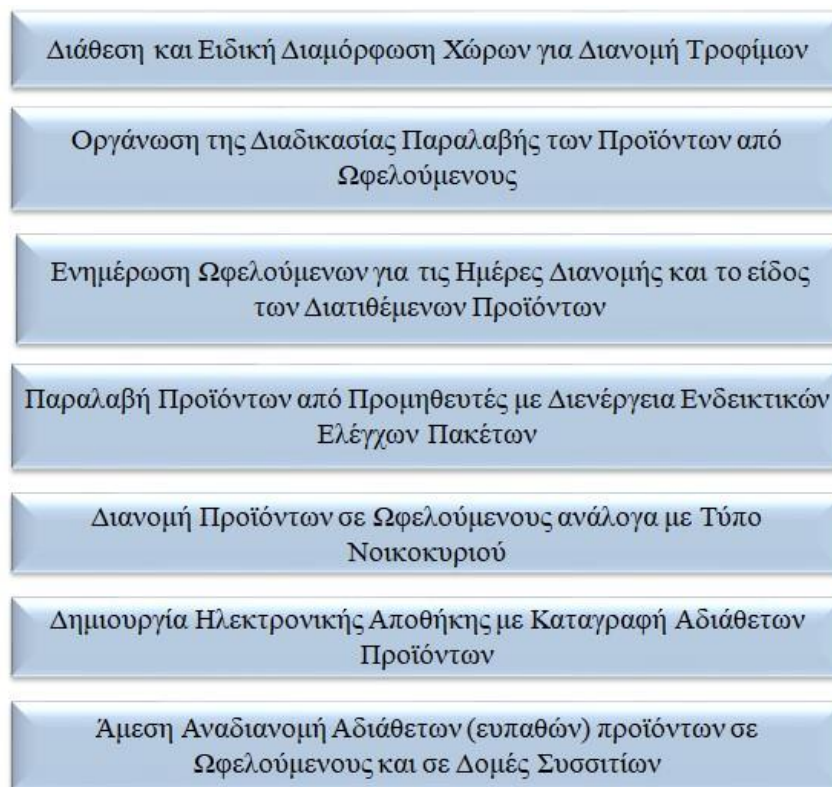


Η διαχείριση των κονδυλίων αποτελεί αρμοδιότητα του Επικεφαλής της Σύμπραξης (Δικαιούχου) -στην προκειμένη περίπτωση της Περιφέρειας Κρήτης- με την υποχρέωση εφαρμογής των όρων και προϋποθέσεων του Οδηγού (πχ ποσοστά δαπάνης για επισιτιστική βοήθεια, ποσοστά δαπάνης για υλοποίηση συνοδευτικών μέτρων, ποσά για υλικό εξοπλισμό, χώρους, ανθρώπινο δυναμικό κ.λπ.). Η επιλογή των προμηθευτών γίνεται με διενέργεια μειοδοτικών διαγωνισμών και η επιλογή των προϊόντων που θα διανεμηθούν αποτελεί ευθύνη και αρμοδιότητα της Περιφέρειας Κρήτης.¹⁹ Κατά την παραλαβή των προϊόντων η επιτροπή παραλαβής (ορισμένη επίσης από την Περιφέρεια Κρήτης) διενεργεί ελέγχους για τη διασφάλιση της ποιότητάς τους. Σύμφωνα με τα στελέχη της Περιφέρειας Κρήτης (συνέντευξη 04/08/21), η επιτροπή, όταν πρόκειται να διανεμηθούν οπωροκηπευτικά και νωπά προϊόντα, ενισχύεται από ειδικούς επιστήμονες/εμπειρογνώμονες, όπως τη ΔΑΟΚ (Δ/ση Αγροτικής Οικονομίας και Κτηνιατρικής). Ο καθορισμός των ημερομηνιών διανομής προς τους ωφελούμενους είναι, επίσης, αρμοδιότητα της Περιφέρειας η οποία ενημερώνει τους φορείς που έχουν αναλάβει τη διανομή (στην πλειοψηφία τους Δήμοι και Σύλλογοι) τόσο για τις ημέρες παραλαβής και παράδοσης όσο και για τον αριθμό και το είδος των διατιθέμενων προϊόντων. Τέλος,

¹⁹ Στο πλαίσιο αυτό και κατά την επαφή μας με τον Δικαιούχο της Σύμπραξης Κρήτης γίνεται αναφορά στη δυσκολία και τις ιδιαίτερα χρονοβόρες απαιτήσεις του Νόμου 4412 στις διατάξεις του οποίου υπάγονται όλες οι συμβάσεις δημοσίων έργων και προμηθειών και ο οποίος φαίνεται να δυσχεραίνει σημαντικά το έργο της Σύμπραξης.

ο αριθμός και η ταυτότητα των ωφελούμενων συγκεντρώνεται, κεντρικά, από το Υπουργείο²⁰ από το οποίο ενημερώνονται οι Συμπράξεις όλης της χώρας.

Κυριότερα Στάδια Διαδικασίας Διανομής
Μέλη Σύμπραξης Υπεύθυνα για τη Διανομή (Φορείς, Δήμοι και Σύλλογοι)



Η διανομή των προϊόντων στους ωφελούμενους αποτελεί αρμοδιότητα των Δήμων (ή των άλλων εμπλεκόμενων φορέων της Σύμπραξης). Στο πλαίσιο αυτό τα σημεία διανομής επιλέγονται, παραχωρούνται, διαμορφώνονται κατάλληλα και συντηρούνται από τους ίδιους στη βάση, κυρίως, των κριτηρίων της διαθεσιμότητας, της προσβασιμότητας, της άνεσης εσωτερικού και εξωτερικού χώρου και της διακριτικότητας:

Το σημείο διανομής επιλέξαμε να είναι κεντρικό, να είναι προσβάσιμο στον κόσμο, να υπάρχει η δυνατότητα για να παρκάρουν, να είναι ευρύχωρο, να είναι πολύ μεγάλο και να είναι δικό μας ιδιόκτητο γιατί ξέρετε... εμείς τώρα μπορεί να υπάρξει και ένας ολόκληρος μήνας και να είναι εντελώς άδεια η αποθήκη. Και βρήκαμε μια αποθήκη. Ίσως να μην είναι η καταλληλότερη, έχει κάτω δηλαδή τσιμέντο. Δεν είναι... Αλλά όμως είναι μια αποθήκη που φροντίζουμε να γίνεται η απολύμανσή της, να διατηρείται καθαρή, να έχει όλες τις σημάνσεις που πρέπει να έχει με βάση τον οδηγό εφαρμογής του ΤΕΒΑ, να τηρούνται όλα τα μέτρα και

²⁰ Σύμφωνα με στελέχη της Περιφέρειας Κρήτης (συνέντευξη 04/08/21) η συγκέντρωση και διαχείριση των στοιχείων των ωφελουμένων έχει ανατεθεί από το Υπουργείο στην ιδιωτική εταιρία «Εγκριτος» η οποία ενημερώνει στη συνέχεια τους επικεφαλές των Συμπράξεων σε όλη την Ελλάδα.

να γίνεται η διανομή (Ζ.Ν. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Ο χώρος που έχει οριστεί για τη διανομή δεν έχει αλλάξει για μας και θεωρώ ότι είναι ικανοποιητικός. Υπάρχουν κάποια προβλήματα αλλά είναι σχετικά ικανοποιητικός και παρέχει και κάποια διακριτικότητα. Είναι ο χώρος έτσι, που όποιος μπαίνει μέσα δεν φαίνεται από δεξιά-αριστερά οπότε παρέχει κάποια ιδιωτικότητα (Ν.Ο. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Παράλληλα, στην αρμοδιότητα των Δήμων/φορέων εμπίπτει και η ενημέρωση των ωφελούμενων για την εκάστοτε διανομή. Σε αυτό το πλαίσιο, οι πολύ μικροί Δήμοι/φορείς ενημερώνουν τους ωφελούμενους τηλεφωνικά ή διαδικτυακά, ενώ οι μεγαλύτεροι Δήμοι κάνουν χρήση πακέτων ομαδικής αποστολής μηνυμάτων κινητής τηλεφωνίας.

Όσον αφορά στην εκάστοτε διανομή, μόλις οι κοινωνικές υπηρεσίες των Δήμων ενημερωθούν από την Περιφέρεια Κρήτης για τις ημέρες διαθεσιμότητας των προϊόντων και παραλάβουν τους καταλόγους με τα στοιχεία των ωφελούμενων της εκάστοτε διανομής δημιουργούν έναν ηλεκτρονικό αρχείο ειδοποίησης, κατατάσσοντας τους ωφελούμενους σε ομάδες ανάλογα με τον τύπο του νοικοκυριού στον οποίο ανήκουν (τον αριθμό των ατόμων, δηλαδή, που περιλαμβάνει το νοικοκυριό). Στη συνέχεια οι ομάδες αυτές κατανέμονται στη διάρκεια της κάθε ημέρας διανομής και οι υπηρεσίες προχωρούν στην ενημέρωσή τους. Παράλληλα με την προσωπική ενημέρωση των ωφελούμενων, οι Δήμοι/φορείς ενημερώνουν τα μέσα ενημέρωσης/μέσα κοινωνικής δικτύωσης με δελτία τύπου για την επικείμενη διανομή, αλλά και για το είδος των προϊόντων που πρόκειται να διανεμηθούν:

«Εμείς το επικοινωνούμε. Στα μέσα ενημέρωσης, στα δελτία τύπου, σε ανάρτηση στο site του Δήμου και σε κάθε έναν προσωπικά του στέλνουμε ένα sms που του λέμε: «Διανομή ΤΕΒΑ, 13η διανομή ειδών παντοπωλείου, διανομή κρέατος, διανομή ειδών υγιεινής, διανομή λαχανικών (ό,τι είναι), καλείστε την τάδε μέρα και την τάδε ώρα να προσέρθετε για να τα παραλάβετε» (Ζ.Ν. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Τις ημέρες της διανομής, οι Δήμοι/φορείς είναι υπεύθυνοι για την παραλαβή των προϊόντων από τους προμηθευτές, στη διάρκειά της οποίας διενεργούν ενδεικτικούς ελέγχους στα πακέτα/προϊόντα που παραλαμβάνουν. Στη συνέχεια ακολουθεί η διανομή στους ωφελούμενους, με έλεγχο της ταυτότητάς τους και, μετά την πανδημία, με τήρηση των μέτρων ατομικής προστασίας.

Στη λήξη της διανομής, οι Δήμοι/φορείς, είναι, επίσης, υπεύθυνοι για την καταμέτρηση των αδιάθετων προϊόντων και είτε την αποθήκευσή τους (των προϊόντων μακράς διαρκείας) είτε την αναδιανομή τους (των ευπαθών/νωπών προϊόντων) στους δικαιούχους ή και σε δομές συσσιτίων. Στόχος είναι η αποφυγή δημιουργίας παθητικού και η απορρόφηση όσο το δυνατόν μεγαλύτερου μέρους της επισιτιστικής βοήθειας από εύάλωτα νοικοκυριά.

3.4 Επισιτιστική Βοήθεια και Βασική Υλική Συνδρομή Προγράμματος ΤΕΒΑ

Στην παρούσα ενότητα αναπτύσσονται τα ζητήματα που αφορούν στο πρώτο σκέλος παροχής βοήθειας του προγράμματος το οποίο σχετίζεται με την παροχή επισιτιστικής βοήθειας και βασικής υλικής συνδρομής προς τους/τις ωφελούμενους/ες. Στο πλαίσιο αυτό, από το υλικό των συνεντεύξεων αναδείχθηκαν τα πεδία εκείνα που δυσχέραναν και συνεχίζουν να δυσχεραίνουν το έργο των κοινωνικών υπηρεσιών/φορέων, καθώς και ορισμένες σημαντικές βελτιώσεις που έχουν συντελεστεί στην οργάνωση και την εφαρμογή του προγράμματος από την έναρξή του. Παράλληλα, συζητήθηκε αναλυτικά η ίδια η παροχή βοήθειας, σε επίπεδο επάρκειας, δυνατότητας κάλυψης αναγκών, ποιότητας και διατροφικής αξίας, ενώ μεγάλο μέρος της συνέντευξης αφιερώθηκε στον τρόπος διανομής των προϊόντων, στο πλαίσιο, κυρίως, του σεβασμού της αξιοπρέπειας των ωφελουμένων και της προστασίας της ταυτότητάς τους.

3.4.1 Ζητήματα που Δυσχεραίνουν την Υλοποίηση του Προγράμματος

3.4.1a Δυσκολίες στην Οργάνωση: Δυνατότητα Κατάρτισης, Παροχή Υλικών και Ανθρώπινων Πόρων

Όπως και στην περίπτωση του Ελάχιστου Εγγυημένου Εισοδήματος, οι εργαζόμενοι/ες στις κοινωνικές υπηρεσίες αναφέρουν την ύπαρξη σημαντικών προβλημάτων οργάνωσης στο ξεκίνημα του προγράμματος, τα οποία, ωστόσο, με την πάροδο του χρόνου, και στο μεγαλύτερο ποσοστό τους, έχουν επιλυθεί (βλέπε ενότητα 3.4.2 για βελτιώσεις). Τα οργανωτικά ζητήματα που προέκυπταν ή και συνεχίζουν να προκύπτουν φαίνονται να προσπερνιούνται εύκολα λόγω της καλής επικοινωνίας και συνεργασίας των περισσότερων μελών της Σύμπραξης με τον Δικαιούχο. Η γενικότερη εικόνα της μεταξύ τους σχέσης είναι θετική τόσο σε επίπεδο στήριξης όσο και σε επίπεδο ενημέρωσης και κατάρτισης, η οποία, όπως υποστηρίζουν, είναι τακτική και συνεχιζόμενη:

Έγινε στο Ηράκλειο στην Περιφέρεια σεμινάριο για το πώς πρέπει να τα διανέμουμε και να τα συσκευάζουμε [τα προϊόντα]. Πώς να τα αποθηκεύουμε και πώς να τα διαχειριζόμαστε. Γιατί εκτός από τα συσκευασμένα διανέμουμε και νωπά. Υπήρχε σε αυτό μία κατάρτιση αλλά υπήρχαν και κάθε χρόνο στάνταρ, πολλές φορές και ενδιάμεσα, συναντήσεις στην Περιφέρεια που αφορούσαν το ΤΕΒΑ. Εκεί ήταν πάντα εκπρόσωποι από την Περιφέρεια, πέρα από τον Διευθυντή, και υπάλληλοι της Περιφέρειας που προσπαθούσαμε να λύσουμε ό,τι προβλήματα υπήρχαν (Ν.Ο. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Πέρα από την κατάρτιση, σχεδόν όλοι οι ερωτώμενοι υποστηρίζουν ότι η συνεργασία με την Περιφέρεια Κρήτης και η συναδελφικότητα που αναπτύχθηκε μεταξύ τους διευκόλυνε και συνεχίζει να διευκολύνει σημαντικά το έργο των Δήμων/φορέων:

Στην πορεία υπήρξαν συναντήσεις, στην Περιφέρεια. Συχνές συναντήσεις μπορώ να πω. Ενημερώσεις, πώς να το διαχειριζόμαστε... Μετά αποκτήσαμε και μια πιο καλή συνεργασία και πιο, έτσι, φιλική, συναδελφική [...] και σε ό,τι θέλουμε

μας βοηθούσε πάρα πολύ. Οπότε τώρα πλέον, δηλαδή, ξέρουμε ότι πρέπει να γίνουν ένα, δύο, τρία βήματα (Ζ.Ν. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Μιλάμε ανά πάσα στιγμή αν κάτι χρειαστούμε. Υπάρχει άμεση επαφή ουσιαστικά [...] Η Περιφέρεια δεν αφήνει απέξω τους Δήμους. Συναντιόμαστε. Μας καλεί μας λέει «πείτε μας τα προβλήματα». Μας φέρνει μαζί με τους προμηθευτές «συζητήστε να δούμε πώς θα λύσουμε τι». Δηλαδή έχει πάντα ανοιχτά τα αυτιά. Εντάξει προβληματάκια υπάρχουν αλλά καλή θέληση υπάρχει όμως (Σ.Φ. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Η Περιφέρεια μας ενημερώνει. Ό,τι πρόβλημα και να έχουμε, υπάρχει άμεση επικοινωνία. Δεν έχουμε παράπονο σε αυτό. Εντάξει όσον αφορά το θέμα της κατάρτισης και ενημέρωσης όσο και παραπάνω να υπάρχει τόσο καλύτερα. Δεν είναι αδιάφορη, όμως, η Περιφέρεια. Δεν μας είπε «πάρτε και κάντε το». Είναι από πίσω μας υποστηρικτική σε ό,τι και αν χρειαστούμε (Ν.Ο. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Ωστόσο, οι αναφορές για την κατάρτιση δεν ήταν στο σύνολό τους θετικές, καθώς έγινε λόγος τόσο για σημαντική καθυστέρηση (η οποία είχε ως αποτέλεσμα πολλές δυσκολίες να προσπερνιούνται εμπειρικά) όσο και για αστοχίες στην επιλεγμένη θεματική της κατάρτισης σε σχέση με τις πραγματικές ανάγκες του επιστημονικού προσωπικού που συμμετείχε στην παρακολούθησή της:

Ήταν να γίνει μια ημερίδα κατάρτισης για τη διαχείριση της ηλεκτρονικής αποθήκης. Κληθήκαμε λοιπόν και πήγαμε όλες οι επιτροπές, ήταν για όλη την Κρήτη αυτό και ήρθε και εκπρόσωπος της Διαχειριστικής Αρχής. Και τελικά έγινε μια παρουσίαση για τη διαχείριση των προϊόντων. Δηλαδή... το πώς να κομματιάζεις το κρέας, που δεν ήταν δουλειά των συναδέλφων. Το πώς να αποθηκεύεις τα προϊόντα παράδειγμα στο ψυγείο, αν είναι πρώτο ράφι, δεύτερο ράφι, τρίτο ράφι, τέτοια πράγματα. Αυτά δεν ήταν δική μας δουλειά. Αφού δεν είχαμε καν ψυγεία τότε. Στην πορεία μας δόθηκαν τα ψυγεία και οι θάλαμοι. Έπρεπε να γίνει, αν ήταν έτσι, σε κάποιους υπαλλήλους που θα προσλαμβάνονταν για αυτό το σκοπό. Όχι στους συναδέλφους που ήταν συγκεκριμένο επιστημονικό προσωπικό (Θ.Χ. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Στο πλαίσιο των οργανωτικών δυσκολιών κατά την έναρξη του προγράμματος αναφέρθηκε, επίσης, σημαντικό έλλειμμα υλικών πόρων (για παράδειγμα ψυγείων και tablets), οι οποίοι προσφέρθηκαν στα μέλη της Σύμπραξης με σημαντική καθυστέρηση:

Ψυγείο αρχικά δεν είχαμε. Φανταστείτε να έχεις ευπαθή προϊόντα. Είχαμε κάνει προσπάθειες και βρήκαμε μόνοι μας. Στην πορεία όμως, και με πίεση, τελικά μας διέθεσαν ψυκτικούς θαλάμους. Αυτά μπορεί να τα κάνει η Περιφέρεια. Είναι μέσα στους πόρους του προγράμματος. Και tablet, μας έχουν δώσει (Θ.Χ. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Ωστόσο, η συντήρηση και η τυχόν επισκευή των ψυκτικών θαλάμων, μετά το πέρας της εγγύησής τους, επιβαρύνει, σύμφωνα με τα λεγόμενα των ερωτώμενων τους Δήμους και τις δομές που έχουν αναλάβει τη διανομή των προϊόντων, οι οποίες υποστηρίζουν το πρόγραμμα σε όλη τη διάρκειά του με ίδιους πόρους, κυρίως στο επίπεδο του απαιτούμενου ψηφιακού εξοπλισμού, όπως υπολογιστές, εκτυπωτές, scanner κ.λπ. αλλά και στο επίπεδο των απαιτούμενων οχημάτων:

Παλιότερα δεν γινόταν η παράδοση κατευθείαν στο Δήμο. Η παράδοση παλιά γινόταν στην Περιφέρεια. Στην Αντιπεριφέρεια, και η Αντιπεριφέρεια μας το παρέδιδε. Οπότε πηγαίναμε σε μια αποθήκη μεγάλη, παραλαμβάναμε [...] και άντε να βρούμε τα φορτηγά... να πάρουμε τα πράγματα [...] και άντε τότε να πάρουμε τις παλέτες, μια παλέτα με ρύζι, μια παλέτα με μακαρόνια, μια παλέτα με ζάχαρες... Να τα πάμε στο κέντρο διανομής που έχουμε (Ζ.Ν. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Έδινε [ο Δήμος] αρχικά τα αυτοκίνητά του για να μετακινεί τα προϊόντα. Με πολύ κόπο. Με τρομερό κόπο, τρομερή ταλαιπωρία για μας. Δεν το συζητάμε... Γιατί κανείς δεν υπολόγιζε ότι οι υπάλληλοι του Δήμου έπιαναν από τις πέντε η ώρα δουλειά. Έτσι; Ειδικά αυτοί οι άνθρωποι με τα φορτηγά... και τους είχανε μέχρι τις 17:00 το απόγευμα. Αλλά ξέρετε πόσες φορές πήγαν για να παραλάβουν και ήμασταν άπρακτοι μέχρι τις 17:00 η ώρα το απόγευμα; Που το ωράριό μας είναι συγκεκριμένο. Μέχρι 15:30, και δεν είναι υποχρεωμένος κανείς. Το κάνανε μόνο και μόνο για τους ανθρώπους έτσι; (Θ.Χ. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Στο πλαίσιο της αξιοποίησης ιδίων πόρων οι Δήμοι/φορείς της Σύμπραξης, σε αρκετές περιπτώσεις, παραχωρούν ιδιόκτητα κτίρια/αίθουσες για τη διανομή των προϊόντων (κέντρα διανομής). Τόσο η εύρεση και η παραχώρηση των χώρων, όσο και η διαμόρφωση και συντήρησή τους στη βάση των προδιαγραφών καταλληλότητας αποτελεί υποχρέωση και αρμοδιότητά τους. Ωστόσο, τα παραπάνω καθήκοντα προστίθενται στα τυπικά καθημερινά καθήκοντα των εργαζομένων, καθώς για την υλοποίηση του συγκεκριμένου προγράμματος δεν παρέχεται στους Δήμοι/φορείς επιπρόσθετο προσωπικό:

Αυτό που πρέπει να επισημανθεί είναι ότι έχουν επιβαρυνθεί πάρα πολύ οι κοινωνικές υπηρεσίες [...] Επίσης το ξέρουν όλοι, δεν χρειάζεται να είσαι κοινωνικός επιστήμονας, ότι τα τελευταία χρόνια η οικονομική κρίση έχει επιβαρύνει πολύ τις κοινωνικές υπηρεσίες. Κυρίως τις κοινωνικές υπηρεσίες [...] Το προσωπικό, δυστυχώς, είναι ελάχιστο και στις αρχές μάλιστα είχαν πει, σε κάποιες συναντήσεις που είχαμε κάνει, ότι ειδικά στους μητροπολιτικούς Δήμους θα μπορούσε να προσληφθεί ένα άτομο που θα ασχολείται με το ΤΕΒΑ. Δεν μιλάμε για ένα Δήμο που έχει 30 ωφελούμενους. Μιλάμε για τους τέσσερις μητροπολιτικούς Δήμους και δεν έγινε ποτέ αυτό το πράγμα (Ν.Ο. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Ιδιαίτερα τις περιόδους (ημέρες) της διανομής καθώς και τις ημέρες που προηγούνται και έπονται αυτής, οι εργαζόμενοι/ες περιγράφουν ένα σημαντικό φόρτο εργασίας και μάλιστα σε καθήκοντα επιβαρυντικά για την υγεία τους, συχνά, πέραν του ωραρίου εργασίας τους και, κυρίως, εκτός του εργασιακού τους αντικειμένου:

Έχει πολλή δουλειά, έχει πάαααααα πολλή δουλειά. Σε σημείο, τι να σας πω, ότι ακόμη και οι εκπαιδευόμενοι που είναι πιάνονται την επόμενη; Εγώ έχω φτάσει σε σημείο, κάποιες φορές -ειδικά όταν ήταν που φτιάχναμε τσάντες- σε σημείο λιποθυμίας. Σκύψε-σήκωσε-σκύψε, αυτό... Δηλαδή έχει πολύ όγκο δουλειάς (Ζ.Ν. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Για να καταλάβετε τώρα. Ερχόταν τα προϊόντα και έπρεπε να τα ξεφορτώνουν οι συνάδελφοι. Από που ως που ένας υπάλληλος του Δήμου που δεν ήταν φορτοεκφορτωτής, δεν είχε τέτοια σύμβαση -που μπορούσε να συμβεί ένα οποιοδήποτε εργατικό ατύχημα- θα έπρεπε να σηκώσει τα προϊόντα να τα κατεβάσει και να τα βάλει μέσα στο χώρο; Και δεν μιλάμε για ένα και δύο κομμάτια... Και αναγκαζόμαστε ως υπάλληλοι να ζητάμε από άλλες Διευθύνσεις που και εκείνοι οι υπάλληλοι δικαίως διαμαρτύρονταν οι άνθρωποι. Σου λέει «εγώ δεν είμαι φορτοεκφορτωτής. Εγώ είμαι υπάλληλος του πρασίνου. Εγώ είμαι υπάλληλος στην καθαριότητα. Γιατί εγώ αν χτυπήσω ... αν πέσει μια παλέτα και με σκοτώσει. Ποιός θα το πληρώνει»; (Θ.Χ. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Η ανάληψη ευθυνών πέραν των καθηκόντων και των αρμοδιοτήτων τους, η λόγω φόρτου εργασίας υπέρβαση του ωραρίου εργασίας τους, ο κίνδυνος εργατικών ατυχημάτων και η υπερβολική κόπωση στις περιόδους των διανομών, σε συνδυασμό με την υπέρβαση εαυτών για την εξυπηρέτηση των ωφελουμένων και την κάλυψη των αναγκών τους, είναι ορισμένοι από τους τομείς που υπογραμμίζουν οι υπάλληλοι των Δήμων και εμπλεκόμενοι στη διανομή του ΤΕΒΑ. Παράλληλα στο ίδιο πλαίσιο, οι εργαζόμενοι/ες αναφέρουν και περιπτώσεις εθελοντικής συμβολής ιδιωτών για την ομαλή αποπεράτωση του έργου της διανομής (για παράδειγμα αναφέρονται περιπτώσεις δωρεάν παραχώρησης χώρου διανομής αλλά και παραχώρησης χώρου σε ιδιωτικά ψυγεία για τη φύλαξη των αδιάθετων νωπών μέχρι την ολοκλήρωση της διανομής).

3.4.1b Δυσκολίες στην Επικοινωνία και την Ενημέρωση των Δικαιούχων

Καθώς οι κοινωνικές υπηρεσίες των Δήμων (και των άλλων συμπραττόντων μελών του προγράμματος) είναι εκείνες που έχουν αναλάβει την ενημέρωση των ωφελουμένων για τις ημέρες και τις ώρες της διανομής, στη συζήτηση με τους/τις εργαζόμενους/ες αναφέρθηκαν διάφορα ζητήματα που αντιμετωπίζουν για τον εντοπισμό των εγγεγραμμένων ωφελούμενων, όπως:

- **Η δυσκολία συγκεκριμένων κοινωνικών ομάδων να χειριστούν κινητά τηλέφωνα** ώστε να παραλάβουν και να αναγνώσουν το μήνυμα ενημέρωσης της διανομής τροφίμων. Αυτή η δυσκολία παρατηρείται κυρίως μεταξύ των πολύ ηλικιωμένων και των αναλφάβητων δικαιούχων, οι οποίοι, ωστόσο, σε πολλές

περιπτώσεις αναζητούν λύσεις μέσω της δικτύωσης με άλλους ωφελούμενους του ίδιου σημείου διανομής με τους οποίους επικοινωνούν ή μέσω άλλων πιο προσιτών για τους ίδιους τρόπους (τηλεφωνική ή κατ' ιδίαν επικοινωνία). Σε άλλες περιπτώσεις στην επίλυση αυτού του ζητήματος συμβάλλει και το οικογενειακό ή στενό κοινωνικό δίκτυο.

- **Η αδυναμία πολλών ωφελούμενων να διατηρήσουν ενεργή τη σύνδεση του κινητού τους τηλεφώνου.** Σε πολλές περιπτώσεις -λόγω της αδυναμίας των ωφελουμένων να καλύψουν τις οικονομικές τους υποχρεώσεις προς τις εταιρείες κινητής τηλεφωνίας, ή να ανανεώσουν τη σύνδεσή τους με αγορά χρόνου ομιλίας- επιβάλλεται φραγή εισερχομένων κλήσεων και μηνυμάτων στους αριθμούς των κινητών τους τηλεφώνων. Στα αστικά κέντρα με μεγάλο αριθμό ωφελουμένων οι εναλλακτικοί τρόποι επικοινωνίας είναι το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (οι διευθύνσεις των οποίων ενδέχεται να ανήκουν σε νεότερα άτομα του στενού οικογενειακού περιβάλλοντος) ή και η επικοινωνία μέσω σταθερού τηλεφώνου. Η τελευταία, αν και ευκολότερη στις μικρότερες κοινότητες με χαμηλότερο αριθμό ωφελουμένων, επιβαρύνει σημαντικά τους υπαλλήλους των κοινωνικών υπηρεσιών. Σε περίπτωση που και αυτοί οι τρόποι επικοινωνίας αποβούν άκαρποι επανειλημμένα, οι Δήμοι/κοινωνικές υπηρεσίες προχωρούν σε ενημέρωση μέσω ταχυδρομημένων επιστολών.
- **Η δήλωση στοιχείων επικοινωνίας διαφορετικού ατόμου:** Πολλοί ωφελούμενοι αναθέτουν την υποβολή της αίτησής τους για το ΕΕΕ (και συνακόλουθα για το ΤΕΒΑ) σε λογιστές, οι οποίοι σε πολλές περιπτώσεις δηλώνουν στην αίτηση τα δικά τους στοιχεία επικοινωνίας (δεδομένου ότι η συμπλήρωση των συγκεκριμένων πεδίων είναι υποχρεωτική) και στη συνέχεια αμελούν να ενημερώνουν τους ωφελούμενους για τα μηνύματα που λαμβάνουν για λογαριασμό τους.
- **Η δήλωση λανθασμένων ή μη επικαιροποιημένων διευθύνσεων κατοικίας.** Η αναντιστοιχία των δηλωμένων με των πραγματικών διευθύνσεων κατοικίας αποτελεί συχνό φαινόμενο και ιδιαίτερα δύσκολο να ελεγχθεί.²¹ Ωστόσο η σημαντικότερη συνέπειά της έγινε αισθητή στις κατ' οίκον διανομές που πραγματοποιήθηκαν στην αρχή των περιοριστικών μέτρων της πανδημίας covid-19 (βλέπε ενότητα 3.4.1d για τις δυσκολίες την περίοδο της πανδημίας).

3.4.1c Δυσκολίες Σχετικές με τη Διανομή της Επισιτιστικής Βοήθειας

Σύμφωνα με τους/τις ερωτώμενους/ες, σημαντικό ρόλο στην επιτυχημένη υλοποίηση του προγράμματος διαδραματίζει η συνέπεια των προμηθευτών, καθώς κάθε απόκλιση από τα συμφωνημένα έχει επιπτώσεις τόσο στον φορέα/Δήμο και τους εργαζόμενους, όσο και στους ίδιους τους τελικούς αποδέκτες (ωφελούμενους/ες). Σε αυτό το πλαίσιο

²¹ Δεν υπήρχαν τα άτομα αυτά στις διευθύνσεις. Είτε ήταν νοικιασμένα και κάποια στιγμή έφυγαν, είτε κάποιοι ενοικιαστές υπήρχαν, ή κάποιοι δήλωσαν κατοικίες που δεν υπήρχαν. Ποιός θα το ελέγξει; (Θ.Χ. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

αναφέρονται περιστατικά καθυστέρησης της παράδοσης των προϊόντων, συνθήκη που προκαλεί αναμονή των ωφελούμενων, συνωστισμό και εκδήλωση παραπόνων:

Δεν είναι και συνεπείς [οι προμηθευτές]. Και λένε «την τάδε ώρα θα το φέρουμε» και έρχεται ο κόσμος και περιμένει. Γι' αυτό μαζεύονται στην ουρά όπως σας είπαν, ο κόσμος. Και ενώ 08:00 η ώρα ξεκινά η διανομή, ή 08:30 εκείνοι μας το φέρνουν 11:00, 12:00. Έχει συμβεί αυτό, γι' αυτό σας το λέω (Θ.Χ. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Υπάρχει θέμα με τους προμηθευτές όταν φέρνουν κρέας. Το κρέας πρέπει να το φέρνουν νωρίς το πρωί. Και μας το φέρνουν 14.00 ή ώρα το μεσημέρι. Άντε στις 14.00 να μοιράζεις κρέας. Γιατί εμείς πρέπει με το που έρχεται το κρέας να το μοιράζουμε. Εκεί υπάρχει ασυνέπεια. Σου λένε «ναι εμείς θα έρθουμε 9.00 ή ώρα το πρωί» και έρχονται 14.00-14.30 μεσημέρι. Και αναγκαζόμαστε να κάτσουμε παραπάνω ή τέλος πάντων να το βάλουμε στο ψυγείο ό,τι περισσέψει. Αλλά κάποια πρέπει να τα δώσουμε, πρέπει να φύγουν οπωσδήποτε. Δεν έχουμε και μεγάλο ψυγείο (Σ.Φ. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Ένα ακόμη ζήτημα που προκύπτει από τη μη τήρηση των όρων της σύμβασης εκ μέρους των προμηθευτών σχετίζεται με την παροχή βοηθητικού προσωπικού σε κάθε διανομή:

Βάσει της τελευταίας σύμβασης που υπάρχει με τον προμηθευτή [...] έπρεπε να μας διαθέτει δύο εργαζόμενους του, σαν υπαλλήλους για να συμβάλλουν στη διανομή. Πράγμα που δεν έγινε εκ μέρους των προμηθευτών. Δεν τηρήθηκε. Τηρήθηκε ως ένα βαθμό. Δηλαδή ένα άτομο, και με το ζόρι κάθε φορά. Και με πολλή διεκδίκηση (Θ.Χ. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Η ομαλή συνεργασία δεν φαίνεται, ωστόσο, να δυσχεραίνεται μόνο λόγω των πρακτικών των προμηθευτών αλλά και των πρακτικών των ίδιων των ωφελουμένων, οι οποίοι συχνά δεν συμμορφώνονται με τους κανόνες της διανομής προκαλώντας προβλήματα στην ομαλή διεξαγωγή της:

Εσύ μπορεί να τους ειδοποιήσεις για μια ημέρα και να τους λες, γιατί τους πας βάσει του αύξοντα αριθμού της αίτησής τους και τους κατανέμεις [...] Εκείνοι επειδή είναι συγγενείς μεταξύ τους ή γνωστοί ενημερώνουν ο ένας τον άλλον και πηγαίνουν παρέες-παρέες, άλλες μέρες (Θ.Χ. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Αν πούμε εμείς «ελάτε στις έντεκα» την πρώτη μέρα της παραλαβής δεν θα έρθουν στις έντεκα. Θα έρθουν πιο νωρίς με αποτέλεσμα να μαζευτεί κόσμος εκεί πέρα. Δηλαδή να γίνει ένας συνωστισμός και μια φασαρία που δεν τη θέλουμε (Ζ.Ν. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Οι άνθρωποι δεν καταλαβαίνουν ότι πρέπει να κρατάνε μια εξουσιοδότηση. Ή έρχεται ο μπαμπάς, που τον ξέρω εγώ σαν μπαμπά της τάδε κοπέλας, αλλά ποτέ

του δεν θέλει να φέρει την εξουσιοδότηση. Το λες, το λες το ξαναλές και δεν τον κάνει (Ν.Η. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Η μη τήρηση των οδηγιών από πλευράς των ωφελουμένων δυσχεραίνει το έργο των υπαλλήλων των κοινωνικών υπηρεσιών, οι οποίοι οφείλουν να αναζητούν τους ωφελούμενους στις λίστες άλλων ημερών/ ωρών, συνθήκη που προκαλεί χρονοτριβή και ενδεχομένως συνωστισμό, ενώ ενδέχεται να δημιουργήσει σημαντικό πρόβλημα και στην ίδια τη διανομή δεδομένου ότι οι ποσότητες των προϊόντων που έχουν παραληφθεί για τη συγκεκριμένη μέρα είναι καθορισμένες. Η σταδιακή παραλαβή των προϊόντων, αντίστοιχη της ποσότητας που δύναται να διανεμηθεί εντός της ημέρας, ωφελεί στη μη συσσώρευση παθητικού και στην προστασία, κυρίως των νωπών προϊόντων.

Η διατήρηση της ποιότητας των προϊόντων, ωστόσο, δεν καθορίζεται μόνο από τη σωστή πρόβλεψη της ποσότητας που πρόκειται να διανεμηθεί. Σημαντικό ρόλο παίζει η κατάλληλη συσκευασία των τροφίμων, αλλά και οι καιρικές συνθήκες (βλέπε αναλυτικά ενότητα 3.4.3c για περιπτώσεις αλλοίωσης τροφίμων), καθώς στις πολύ υψηλές θερμοκρασίες η σωστή συντήρηση τόσο μεγάλων ποσοτήτων νωπών προϊόντων καθίσταται ιδιαίτερα δύσκολη:

Σαφώς οι συνθήκες οι καιρικές μπορεί να δυσκολεύουν, όπως στην τελευταία διανομή δυσκόλεψαν πολύ την κατάσταση και αχρήστεψαν και κάποια προϊόντα -από ό,τι τουλάχιστον ισχυρίζεται ο προμηθευτής και η Περιφέρεια που παρέλαβε σε πρώτη φάση η επιτροπή της και ήταν καλά. Αλλά λόγω των συνθηκών μετά αποθήκευσης [...] έπρεπε να προβλεφθεί να υπάρχουν συνθήκες συγκεκριμένες ψύξης έτσι ώστε να μην μεταφερθούν στα σημεία διανομής (Θ.Χ. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Οι εργαζόμενοι, τονίζοντας τη δυσκολία της διανομής νωπών προϊόντων αναφέρονται στον σημαντικά μεγαλύτερο φόρτο εργασίας λόγω της συμπίεσης των ημερών διανομής:

Είναι πάρα πολύ κουραστικό. Πάρα πολύ κουραστικό, ειδικά όταν έχει ευπαθή προϊόντα. Γιατί όταν δεν έχει ευπαθή προϊόντα μπορούμε να κάνουμε τη διανομή και σε τρεις μέρες. Οπότε να το έχουμε λίγο πιο χαλαρά. Όταν έχουμε άτομα έτσι; Αλλά όμως όταν είναι ευπαθή προϊόντα που πρέπει μέσα σε μια το πολύ δύο μέρες να έχουνε διανεμηθεί, υπάρχει πρόβλημα (Ζ.Ν. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Μετά από τόσα χρόνια διανομών παρατηρώ ότι στα νωπά υπάρχει μία δυσκολία. Τα καταφέρνουμε σε γενικές γραμμές αλλά υπάρχει μία δυσκολία. Ας πούμε το φορτηγό πρέπει να μην αργήσει ή αν έχει ζέστη πρέπει το φορτηγό να κάτσει όλη μέρα εκεί, να μείνουν τα κρέατα μέσα στο ψυγείο για να μην ξεπαγώσουν. Επίσης οι άνθρωποι που θα πάρουν τα νωπά προϊόντα υπάρχει ένας συγκεκριμένος χρόνος από το σημείο διανομής μέχρι το σπίτι τους. Δηλαδή φανταστείτε να το πάρει και να θέλει μιάμιση ώρα για να πάει στο σπίτι του (Ν.Ο. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

3.4.1d Δυσκολίες την Περίοδο της Πανδημίας Covid-19

Τα μέτρα κοινωνικής αποστασιοποίησης τους πρώτους μήνες της πανδημίας Covid-19 (Μάρτιος-Ιούνιος 2020) κατέστησαν απαγορευτική την παραλαβή των προϊόντων από τα κέντρα διανομής. Στο πλαίσιο αυτό, δόθηκε η δυνατότητα από τη Διαχειριστική Αρχή, αν η εκάστοτε Σύμπραξη το έκρινε απαραίτητο να προχωρήσει σε διανομές κατ' οίκον (βλέπε ανακοίνωση TEBA 30/03/2020 για τροποποιήσεις του οδηγού εφαρμογής λόγω covid-19 διαθέσιμη στο: <https://teba.eiead.gr/announcement/>)

Η διανομή κατ' οίκον, ωστόσο, αποτέλεσε ένα ιδιαίτερα δύσκολο εγχείρημα για τους Δήμους/φορείς, δεδομένης της έλλειψης των κατάλληλων μέσων (π.χ. οχημάτων, οδηγών, πλοηγού κ.λπ.) και παράλληλα της ανάγκης τήρησης των μέτρων προστασίας (αποστάσεις, απολυμάνσεις). Στις διανομές συνέβαλαν, σε πολλές περιπτώσεις, εθελοντές εργαζόμενοι /ες σε άλλες υπηρεσίες των Δήμων:

Το πήραμε πάνω μας. Πήραμε εμείς τα αυτοκίνητα με την όποια καιρική συγκυρία, την όποια κατάσταση. Πήγανε οι υπάλληλοι οι δικοί μας και ξεχύθηκαν στην πόλη να μοιράζουν πράγματα. Και να έχω εγώ να συντονίζω, να βρίσκω που θα πάνε τα αυτοκίνητα, να βγάζω πρόγραμμα. Όλες τις γειτονιές.. [...]Και εμπλέξαμε υπαλλήλους καθαριότητας, οδηγούς για να μεταφέρουν με στολές. Να υπάρχουν οι προδιαγραφές. Όλο αυτό το πράγμα ξέρετε πόσο δύσκολο ήταν; Ξέρετε προσπαθήσαμε. Υπερβάλλαμε πραγματικά εαυτόν, εγώ τότε με πρόβλημα υγείας, πήρα κορτιζόνη δεν ξέρω πόσες μέρες για να μπορέσω να δουλέψω. Όχι υπερωρίες... Δουλεύαμε τρελά μόνο και μόνο για να μπορέσουμε να δώσουμε τα πράγματα. Τρελά μιλάμε, μέχρι νύχτα. Εννιά η ώρα το βράδυ. Δεν αμείφτηκε κανείς για το επιπλέον της εργασίας του. Ούτε πήραμε επιπλέον μέρες. Ήταν προσωπικό, προσωπική εργασία. Δουλέψαμε σαν ιδιώτες (Θ.Χ. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Όταν κάναμε τη διανομή κατ' οίκον έφευγα από δω νύχτα και οδηγούσα και πήγαινα τυχαία στο σπίτι μου. Ούτε μάτια ούτε τίποτα. Δυσκολίες. Πολλές ώρες, πολύς όγκος δουλειάς, πολύ φιλότιμο από τα παιδιά, τους συναδέλφους [...] Το κάνουν με αγάπη, το κάνουν με μεράκι, με συνέπεια.. ανεξάρτητα αν εκτιμούν συχνά ότι θα μπορούσαν και άλλες ειδικότητες να το διαχειριστούν (Λ.Ο. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Το έργο της κατ' οίκον διανομής δυσχεράνηκε ακόμη περισσότερο από τα ανακριβή στοιχεία διεύθυνσης κατοικίας που είχαν δηλωθεί από τους ωφελούμενους στις αιτήσεις:

Το σύνολο, σχεδόν, των διευθύνσεων που είχαμε ήταν λάθος. Και αναγκαστήκαμε και κάναμε μια πρώτη επικοινωνία να δούμε που μένουν πρώτα. Να χωρίσουμε μετά τον πληθυσμό με βάση τις πραγματικές του διευθύνσεις που ήταν πραγματικά δύσκολο. Γιατί δεν είχε καμία σχέση με το αρχείο που είχαμε.

Κάναμε δηλαδή ενημέρωση του αρχείου που είχαμε μέσα από το TEBA σε excel (Θ.Χ. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Πέραν από τις έκτακτες κατ' οίκον διανομές, η πανδημία επέφερε και μόνιμες αλλαγές στον τρόπο διαχείρισης των μετέπειτα διανομών που συνέχισαν να διενεργούνται στα κέντρα διανομής με φυσική προσέλευση των ωφελουμένων. Οι μεταβολές αυτές αφορούσαν τα αυξημένα επίπεδα προστασίας, την όσο το δυνατόν λιγότερη επαφή μεταξύ των ωφελουμένων και των υπαλλήλων και τη διασφάλιση των κανόνων της κοινωνικής αποστασιοποίησης που είχαν επιβληθεί από το ελληνικό κράτος. Σε αυτό το πλαίσιο, η προσέλευση των ωφελουμένων γινόταν πλέον τμηματικά σε καθορισμένο χρονικό διάστημα (βλέπε ενότητα 3.4.2 που ακολουθεί για βελτιώσεις προγράμματος), ενώ, παράλληλα, κατέστη υποχρεωτική η χρήση μάσκας και η τήρηση των αποστάσεων. Τέλος, δόθηκαν οδηγίες στους ωφελούμενους να προσκομίζουν το δικό τους προσωπικό στυλό για την υπογραφή παραλαβής της επισιτιστικής βοήθειας.

3.4.2 Παρατηρούμενες Βελτιώσεις στην Παροχή Επισιτιστικής Βοήθειας

Πέρα από τις σημαντικές δυσκολίες που αντιμετωπίζουν –και που κυρίως αντιμετώπισαν τα πρώτα χρόνια της εφαρμογής του προγράμματος– οι Δήμοι και οι υπηρεσίες που έχουν ως αρμοδιότητα τη διαχείριση της διανομής, οι ερωτώμενοι/ες ανέφεραν και σημαντικές βελτιώσεις που έχουν λάβει χώρα σε πολλά πεδία της διανομής οι οποίες αποδίδονται στη δική τους εργασία, στη διάθεση των υπαλλήλων των Δήμων να συνδράμουν και, κυρίως, στην υποστήριξη από την πλευρά τους Δικαιούχου (της Περιφέρειας Κρήτης). Ακολουθούν ορισμένες από τις βελτιώσεις που επισημάνθηκαν:

Παράδοση από Προμηθευτές στα Κέντρα Διανομής: Όπως αναφέρθηκε στην ενότητα 3.4.1a για τις δυσκολίες στην οργάνωση του προγράμματος, την πρώτη περίοδο εφαρμογής του η παράδοση των προϊόντων δεν γινόταν από τους προμηθευτές στα εκάστοτε κέντρα διανομής, αλλά την ευθύνη της παραλαβής είχαν οι ίδιοι οι Δήμοι/φορείς συμβάλλοντας με δικά τους οχήματα και προσωπικό. Αυτό κατόπιν αιτημάτων μεταβλήθηκε και πλέον οι προμηθευτές αναλαμβάνουν οι ίδιοι την υποχρέωση παράδοσης των προϊόντων σε όλα τα κέντρα διανομής της Περιφέρειας Κρήτης, συνθήκη που διευκολύνει σημαντικά το έργο της διανομής.

Σταδιακή Παράδοση όταν Υπάρχει Ανάγκη: Επίσης, σύμφωνα με τις αναφορές των ερωτώμενων, η παραλαβή στην αρχή της εφαρμογής του προγράμματος γινόταν άπαξ (παραλαβή του συνόλου των προϊόντων που επρόκειτο να διανεμηθούν στη συγκεκριμένη διανομή), με αποτέλεσμα οι Δήμοι/φορείς –ιδιαίτερα οι μεγάλοι Δήμοι με τις περισσότερες ωφελούμενες μονάδες– να επιβαρύνονταν συνολικά με την ευθύνη φύλαξης και συντήρησης των προϊόντων μέχρι την ολοκλήρωση της διανομής. Πλέον, στη σύμβαση προβλέπεται η σταδιακή διανομή των προϊόντων εκ μέρους του προμηθευτή: Αν σε ένα μεγάλο αστικό κέντρο η διανομή διαρκεί δυο-τρεις ημέρες και δεν υπάρχει η δυνατότητα συντήρησης των προϊόντων μέχρι την ολοκλήρωση της διανομής, τα προϊόντα, ιδιαίτερα αν περιλαμβάνουν νωπά, μπορούν να παραδίδονται σε ημερήσια βάση. Σε άλλες

περιπτώσεις παράδοσης νωπών τα φορτηγά-ψυγεία μπορούν να παραμείνουν στο χώρο διανομής μέχρι να διανεμηθεί ένα σημαντικό μέρος των προϊόντων.

Σταδιακή και Προγραμματισμένη Προσέλευση Ωφελουμένων: Παράλληλα η –εξ ανάγκης λόγω της πανδημίας– ταξινόμηση του πληθυσμού σε μικρότερες ομάδες απεδείχθη ωφέλιμη για την ομαλή διεξαγωγή της διανομής και έκτοτε καθιερώθηκε στα μεγάλα κέντρα διανομής με υψηλό αριθμό ωφελουμένων: Οι διανομές πλέον γίνονται με καθορισμένα χρονικά ραντεβού προσέλευσης των ωφελουμένων, η απόσταση μεταξύ των οποίων μπορεί να κυμαίνεται από 15 λεπτά έως δυο ώρες. Οι ωφελούμενοι ενημερώνονται για την ακριβή ώρα προσέλευσής τους μέσω sms ενώ η κατανομή γίνεται με βάση κυρίως τους τύπους των οικογενειών: τα πολύτεκνα νοικοκυριά με τα περισσότερα προϊόντα καλούνται πρώτα και έπονται οι οικογένειες με λιγότερα μέλη και τα μονοπρόσωπα νοικοκυριά. Στις μικρότερες, μη αστικές περιοχές η επικοινωνία είναι πιο προσωπική και η προσέλευση μπορεί να γίνει κατόπιν κατ’ ιδίαν συνεννόησης μεταξύ των ωφελουμένων και των υπαλλήλων.

Παράδοση Προ-συσκευασμένων Πακέτων Επισιτιστικής Βοήθειας: Πέρα από τον τρόπο προσέλευσης μεγάλη βελτίωση παρατηρείται και στον τρόπο συσκευασίας και παράδοσης των προϊόντων στους ωφελούμενους: Πλέον η παράδοση, κατόπιν αιτημάτων μελών της Σύμπραξης, γίνεται σε έτοιμα προσυσκευασμένα πακέτα τα οποία περιλαμβάνουν ποσότητες ανάλογες με τον τύπο του νοικοκυριού²² και τον αριθμό των μελών του –σε αντίθεση με την ιδιαίτερα χρονοβόρα και συναισθηματικά άβολη μέθοδο του παρελθόντος:

Τα πρώτα χρόνια είχαμε φοβερό πρόβλημα αφού δεν ήταν μόνο η διανομή... [Τα τρόφιμα] ήταν όλα χύμα και έπρεπε να κάτσουμε να τα συσκευάσουμε και να μετράμε τι βάζουμε σε κάθε τσάντα. Είναι δύσκολο πολύ δύσκολο αλλά το τελευταίο διάστημα έχει ισορροπήσει (Ν.Ο. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Ερχόντουσαν σε παλέτες. Μια παλέτα μακαρόνια, μια παλέτα ρύζι, μια παλέτα αγγούρια, μια παλέτα ντομάτες. Είχαμε μπροστά μας τους τύπους, ας πούμε ο τύπος ένα θα πάρει τρία μακαρόνια –τυχαία τα νούμερα- πέντε ρύζια, δυο κιλά πατάτες και είχαμε σακούλες και τις φτιάχναμε, τις δίνουμε στον άνθρωπο υπέγραφε και έφευγε. Και σκεφτείτε ότι παλιά είχαμε πολλούς τύπους. Είχε υπάρξει διανομή που είχαμε 13 τύπους (Λ.Ο. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Τα σήκωνα παλιά. Μέχρι το τέλος του '19 που το είπαμε στον Δικαιούχο και τώρα ο προμηθευτής τα βάζει στο ψυγείο. Πάάάρα πολύ σημαντικό αυτό. [...] Παλιά τα σήκωνα όλα και τα 'βαζα μόνος/η μου. Παλιά είχα αυτό το πρόβλημα

²² Πλέον οι ωφελούμενες μονάδες διακρίνονται σε τρεις Τύπους: Ο Τύπος 1 αντιστοιχεί σε ένα έως δυο άτομα, ο Τύπος 2 σε τρία έως πέντε άτομα και ο Τύπος 3 σε έξι άτομα και άνω.

αλλά μετά το λύσαμε. Αυτό σου λέω τώρα ότι έχεις καλή σχέση και λύνονται τα ζητήματα (Ν.Η. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Παλιά ήταν όλα χύμα. Και τι έκαναν οι συνάδελφοι; Τα έβαζαν σε τσάντες. Ναι τώρα φανταστείτε σαν υπάλληλοι παντοπωλείου. Επιστημονικό προσωπικό, ας πούμε, να κάνει αυτή τη δουλειά (Θ.Χ. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Τέλος, σημαντικό ρόλο στη διευκόλυνση του έργου των υπαλλήλων έπαιξε η ψηφιοποίηση ολόκληρης της διαδικασίας διανομής, της λίστας των ωφελουμένων, της ποσότητας των προϊόντων προς διανομή και της ποσότητας και ταξινόμησης των αδιάθετων προϊόντων:

Τότε δεν υπήρχε το ηλεκτρονικό πρόγραμμα που μπορούσες να παρακολουθείς και να βλέπεις ανθρώπους. Όλα γινόνταν χειρόγραφα επί της ουσίας. Δηλαδή είχαμε το excel που το δουλεύαμε αλλά ήτανε ένα απλό excel. Δεν υπήρχε το πρόγραμμα της αποθήκης που μπορούσες να βλέπεις ποσότητες, που μπορούσες να βλέπεις τους ωφελούμενους να αλλάζουν. Τώρα πλέον οι ωφελούμενοι... μήνα-μήνα έχουμε άλλο αριθμό (Θ.Χ. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Η δημιουργία ηλεκτρονικής αποθήκης επιτρέπει την καλύτερη διαχείριση των προϊόντων και του αδιάθετου αποθέματος και δίνει τη δυνατότητα επαναδιάθεσής του στους ωφελούμενους ή και σε άλλους φορείς, κυρίως διανομής συσσιτίων:

Βάζουμε ένα άτομο από αυτά που εργάζονται και ανοίγει τα κουτιά. Βγάζουν τα ευπαθή και έρχονται τα συσσίτια και τα παίρνουν και φυλάμε τα άλλα. Αλλά πάλι γνωρίζουμε ότι το κουτί του τύπου ένα, έχει μέσα δύο μακαρόνια, τρείς ζάχαρες. Οπότε αφού έχουμε βγάλει εμείς τα ευπαθή, ξέρουμε ότι αυτή τη στιγμή εμείς έχουμε βγάλει.. αφού μας λέει ότι μέσα στο κάθε κουτί έχει δύο κιλά αγγούρια και αφού ανοίξαμε 100 κούτες έχουμε δύο τόνους, που λέει ο λόγος, αγγούρια. Άρα αυτούς τους δύο τόνους λέμε θα δώσουμε ένα τόνο στο ένα συσσίτιο και ένα τόνο στον άλλο. Δεν καθόμαστε τώρα ένα-ένα το αγγούρι να ζυγίζουμε. Ή στα προϊόντα ξέρουμε ότι είναι 100 κουτιά τύπου ένα; Ξέρουμε τι έχει ο τύπος ένα το κουτί [...] και πολλαπλασιάζουμε και βλέπουμε ότι τόσα είναι και μπαίνουμε και στην ηλεκτρονική αποθήκη γιατί επί τόπου γίνεται με tablet η διανομή. Δηλαδή εγώ το μεσημέρι ξέρω τι έχω στην αποθήκη μου (Ζ.Ν. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

3.4.3 Γενική Αξιολόγηση Επισιτιστικής Βοήθειας Προγράμματος

3.4.3α Μη Προγραμματισμένες Διανομές

Κριτική στον ευρύτερο προγραμματισμό των διανομών ασκούν τόσο οι εργαζόμενοι στις δομές/Δήμους όσο και οι ίδιοι οι ωφελούμενοι (βλέπε ενότητα 4.2.2 με τις απόψεις των δικαιούχων για την επισιτιστική βοήθεια του ΤΕΒΑ). Στο πλαίσιο αυτό οι ερωτώμενοι/ες τονίζουν ότι οι ημερομηνίες των διανομών ανακοινώνονται από την Περιφέρεια λίγες ημέρες/εβδομάδες νωρίτερα με αποτέλεσμα τόσο οι δομές που έχουν αναλάβει τη διανομή όσο και οι ίδιοι/ες οι ωφελούμενοι/ες

να μην είναι σε θέση να γνωρίζουν εξ αρχής ποιους μήνες/ και κατά προσέγγιση ποια περίοδο κάθε μήνα θα διεξαχθούν, ώστε, με τη σειρά τους, να προγραμματίσουν τις δικές τους υποχρεώσεις:

Να σας πω τώρα. Άλλοτε γινόταν ανά δίμηνο. Άλλοτε γίνεται απρογραμματίστα. Αρχικά γινότανε όποτε υπήρχαν προϊόντα, δεν ήτανε τακτοποιημένο και αυτό δημιουργεί πρόβλημα και στις υπηρεσίες τις δικές μας. [...] Οι οποίοι έχουν ένα αντικείμενο εργασίας. Παρατάνε το αντικείμενο εργασίας τους αναγκαστικά, αναβάλλουν τα ραντεβού τους και πηγαίνουν (Θ.Χ. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Το αίτημα για τον προκαθορισμό των διανομών σε ένα συγκεκριμένο, για παράδειγμα, πενθήμερο κάθε μήνα, μεταφέρεται στους υπαλλήλους και από τους ίδιους τους ωφελούμενους, οι οποίοι θέτουν ζητήματα δυνατότητας διαχείρισης του νοικοκυριού, των τροφίμων και γενικότερα του οικογενειακού προϋπολογισμού, αλλά και ζητήματα προγραμματισμού της ίδιας της παραλαβής των προϊόντων καθώς πολλοί αδυνατούν να τα παραλάβουν μόνοι τους (Αμέα, μεγάλη ηλικία, έλλειψη οχήματος κ.λπ.) και αναζητούν βοήθεια από το συγγενικό ή φιλικό τους περιβάλλον.

3.4.3b Ποσότητα Παρεχόμενης Βοήθειας και Επάρκειά της για την Κάλυψη των Άμεσων Αναγκών των Ωφελούμενων

Αναφορικά με τη δυνατότητα κάλυψης των άμεσων αναγκών των ωφελούμενων οι ερωτώμενοι/ες κάνουν λόγο για σημαντική μεν-συμπληρωματική δε βοήθεια τονίζοντας ότι τα τρόφιμα, ιδιαίτερα στις διανομές των παρελθόντων ετών, δεν ήταν επαρκή:

Στις κοινωνικές υπηρεσίες υπάρχουν διαβαθμίσεις αναγκών. Αυτό το βλέπουμε συχνά εμείς. Σίγουρα δεν νομίζω ότι παίρνοντας κάποιος ΤΕΒΑ καλύπτει πλήρως την ανάγκη του. Σίγουρα όμως είναι μία βοήθεια σημαντική για τον οικογενειακό προϋπολογισμό. Όσον αφορά την επάρκεια, το τελευταίο διάστημα είναι πολύ σημαντική γιατί στις πρώτες διανομές υπήρχε πρόβλημα. Στις πρώτες διανομές ήταν λίγα τα προϊόντα είχαμε και διαμαρτυρίες ως προς αυτό. Όμως αυτό το έλυσε η Περιφέρεια εδώ και αρκετό καιρό δηλαδή. Τώρα παίρνουν πολλά προϊόντα οι άνθρωποι. [...] Απλά ήθελα να πω ότι το να παίρνει μία κούτα του ΤΕΒΑ το μήνα δεν σημαίνει ότι κάποιος εξασφάλισε για όλο το μήνα το σπίτι του, προς Θεού έτσι;. Σίγουρα όμως είναι βοηθητικό και υποστηρικτικό (Ν.Ο. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Δεν θεωρούμε ότι φτάνει στον ωφελούμενο αυτό που θα έπρεπε να φτάσει. Γιατί τα τρόφιμα που δίνονται είναι πάντα συγκεκριμένα [...] Γίνονται τρεις φορές το χρόνο διανομές κρέατος. Ε, δεν έχει ανάγκη μια οικογένεια να φάει μόνο τρεις φορές το χρόνο κρέας [...] Και τώρα ας πούμε είχαμε μια διανομή τον προηγούμενο μήνα. Τον Ιούνιο ήτανε; Τον Ιούνιο. Που ήταν πολύ λίγα προϊόντα. Κάποιοι ας πούμε διαμαρτύρονταν: «μα είναι λίγα τα προϊόντα», «μα εμείς πληρώσαμε ταξί». Καλά δεν τους λέει κανείς «πάρε ταξί». Θα μπορούσε να πάρει και το λεωφορείο [...] αλλά κάποιοι άνθρωποι σου λένε «εγώ δεν μπορώ, είμαι

μεγάλος ηλικιακά, πρέπει με κάποιο τρόπο να πάω πιο άνετα» (Θ.Ζ. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Ωστόσο παρά την αδυναμία του προγράμματος να καλύψει στο σύνολο την επισιτιστική ανάγκη των ωφελούμενων μονάδων, υπάρχουν δικαιούχοι που φαίνεται να επενδύουν σημαντικά στην ενίσχυσή αυτή:

Εμένα μου' χουν κάνει δέκα τηλέφωνα για δύο μήνες διανομή που δεν έχει γίνει. Δέκα! Δεν μου' χουνε γίνει παραπάνω. Δέκα όμως μου' χουν γίνει. Που πάει να πει ότι κι αυτό το πράγμα, το χρειάζονται. Μπορεί να το λένε Hansaplast [στην πληγή] από τη μια αλλά και από την άλλη είναι αυτό... (Ν.Η. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Παράλληλα, σύμφωνα με τους/τις ερωτώμενους/ες, είδη βασικής υλικής συνδρομής, όπως χαρτικά, απορρυπαντικά, καθαριστικά και είδη προσωπικής φροντίδας διανεμήθηκαν ελάχιστες φορές στις αρχές της υλοποίησης του προγράμματος, ενώ στη συνέχεια διεκόπη η διανομή τους λόγω προβλημάτων στη διαδικασία του διαγωνισμού. Ωστόσο η βαρύτητα που δίνεται από τους κοινωνικούς επιστήμονες στην έλλειψη βασικής υλικής συνδρομής είναι μεγάλη και αναφέρεται, κυρίως, στο υψηλό κόστος αγοράς των αντίστοιχων προϊόντων, συνθήκη που συχνά, τα καθιστά δυσπρόσιτα για τις οικονομικά ευπαθείς ομάδες του πληθυσμού:

Δεν δίνουν ήδη καθαρισμού. Δεν δίνουν σκόνες, δεν δίνουν οδοντόκρεμες. Αυτά που τα δίνανε πριν. Τώρα δίνουν μόνο τρόφιμα (Σ.Φ. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Είδη ατομικής υγιεινής ας πούμε έχουν να δοθούν πάνω από ενάμιση χρόνο [...] Ούτε χαρτί υγείας, ούτε ρολό [...] Εμείς μπορεί να είμαστε κόντρα στο να δίνονται κρεμμύδια. Δεν είμαστε σύμφωνοι, για παράδειγμα, ως Δήμος. Ή πατάτες ή πορτοκάλια. Είναι και φτηνά προϊόντα στην τελική. Είναι πράγματα που ο κόσμος μπορεί να τα αγοράσει. Για μας θα ήταν πιο σημαντικό να δοθεί τζελ. Τότε που υπήρχε ανάγκη ας πούμε για τον κόσμο με τον covid. Ήταν πιο βασικό να δοθούν μωρομάντηλα. Ή να δοθούν σαμπουάν, αφρόλουτρα, χαρτιά υγείας, χαρτοπετσέτες. Είδη δηλαδή που ο κόσμος πραγματικά χρειάζεται. Βαμβάκι (Θ.Χ. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

3.4.3c Ποιότητα Παρεχόμενης Βοήθειας και Περιπτώσεις Αλλοίωσης Προϊόντων

Η ποιότητα της παρεχόμενης βοήθειας αξιολογείται θετικά από το σύνολο των ερωτώμενων, οι οποίοι, ωστόσο, αναφέρουν και ορισμένες (ελάχιστες) περιπτώσεις αλλοίωσης τροφίμων, κυρίως λόγω της άστοχης επιλογής συσκευασίας αλλά και λόγω εξωγενών παραγόντων όπως οι υπερβολικά υψηλές θερμοκρασίες:

Υπάρχουν φορές που είναι πολύ καλά τα προϊόντα, υπάρχουν φορές που δεν είναι καλά τα προϊόντα. Γενικά όμως είναι ευχαριστημένοι. Ίσα-ίσα που τα ζητάνε κιόλας. Δηλαδή και ρωτάνε «πότε θα γίνει διανομή; Εμένα δεν με πήρανε». Τώρα

με τη ζέστη είχανε ένα μικρό θέμα. Χάλασαν τα προϊόντα (Κ.Ν. Εργαζόμενος/η σε Κέντρο Κοινότητας).

Θεωρώ ότι είναι καλή η ποιότητα. Δεν έχει εκφραστεί κανένα παράπονο για την ποιότητά τους. Μάλιστα κάποια πράγματα τα οποία φέρνουν είναι εξαιρετικά καλά, όπως για παράδειγμα τα παξιμάδια τα οποία μας λένε οι άνθρωποι ότι είναι από τα καλύτερα που έχουν φάει. Επίσης εξαιρετικά τυριά. Κάποια παράπονα έχουν εκφραστεί για τα νωπά. Εκεί έχουμε κάποια παράπονα. Αλλά εκεί είναι λόγω αλλοίωσης [...] Μπορείς να πεις ότι βάζω μία διανομή και να σου κάτσει όπως έκατσε μας το Μάιο καύσωνας. Δηλαδή άντε να κάνεις διανομή κρέατος με 35 και 38 βαθμούς θερμοκρασία (Ν.Ο. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Όμως ο κίνδυνος αλλοίωσης αυξάνεται όχι μόνο στο πλαίσιο του καιρού, αλλά και λόγω λανθασμένων επιλογών συσκευασίας, οι οποίες θα μπορούσαν να έχουν αποφευχθεί με έναν καλύτερο σχεδιασμό:

Μέσα στο ίδιο κιβώτιο είναι τα οπωροκηπευτικά με τη ζάχαρη, για παράδειγμα. Εμείς τι να πούμε τώρα ως προς αυτό; Εμείς το διαχειριζόμαστε; Άλλος το διαχειρίζεται. Δηλαδή, τώρα εγώ μπορεί να μην συμφωνώ στο ότι η πατάτα ή τα κρεμμύδια είναι με τη ζάχαρη που είναι με χάρτινη συσκευασία και μπορεί να περάσει υγρασία [...] Δηλαδή δεν μπορεί να μπει η ζάχαρη στο ψυγείο αν έχει μέσα αγγούρια το πακέτο. Δεν πρέπει γιατί αλλιώς αλλοιώνεται. Η υγρασία, τραβάει υγρασία και δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί (Θ.Χ. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Ένα άλλο λάθος που είχε γίνει πάρα πολύ, ότι βάζανε τα λαχανικά στο ίδιο κουτί συσκευασίας με τα τρόφιμα. Τα βάζανε λοιπόν αναγκαστικά στο ψυγείο για να διατηρούν τα λαχανικά. Ήτανε μια βδομάδα στο ψυγείο. Όταν έβγαينه το κουτί αυτό έξω και έμενε δυο μέρες πέτρωναν τα τρόφιμα (Ζ.Ν. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Οι περιπτώσεις κακής ή αλλοιωμένης ποιότητας τροφίμων, αν και ελάχιστες, συχνά δεν αντιμετωπίζονται από τους/τις ωφελούμενους/ες με κατανόηση, ενώ αποδέκτης αυτών των παραπόνων είναι κυρίως ο Δήμος/φορέας που έχει αναλάβει τη διανομή και κατά κάποιο τρόπο θεωρείται υπόλογος χωρίς ουσιαστικά να φέρει την ευθύνη:

Ξέρετε τώρα ο κάθε ένας βλέπει ότι ο Δήμος. [...] Ένα προϊόν να 'ναι χαλασμένο λέγανε «τι μας περνάτε ζώα»; Όταν είχαν σαπίσει τα αγγούρια και όλα αυτά ήρθε ένας και μας τα πέταξε. Και λέει «τι είμαστε λέει ζώα»; Και «δεν ντρέπεστε»; Και ο Δήμος και αυτά κι εκείνα. Όταν φέρνανε πορτοκάλια; «Μα δεν ντρέπεστε να αγοράζετε πορτοκάλια από τη Βοιωτία και να εμείς να τα πετούμε;» Μα δεν τα αγοράζουμε εμείς. Καταλάβετε; Με εμάς (Ζ.Ν. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Παρά τις συγκεκριμένες αναφορές, οι περιπτώσεις αλλοιώσεων φαίνεται να ήταν ελάχιστες και αποσπασματικές και, να αποκαταστάθηκαν στην πλειονότητά τους άμεσα με αντικατάσταση ή αφαίρεση των αλλοιωμένων προϊόντων.

3.4.3d Ποικιλία και Διατροφική Αξία Παρεχόμενης Βοήθειας και Δυνατότητα Κάλυψης Ιδιαίτερων Αναγκών Ωφελουμένων

Μεγαλύτερη κριτική ασκούν οι εργαζόμενοι/ες στις δομές/Δήμους για την ποικιλία των προϊόντων και τη διατροφική τους αξία, καθώς όπως υποστηρίζουν, οι διανομές περιλαμβάνουν συγκεκριμένα είδη τροφίμων (ντοματοπολτό, ζάχαρη, μακαρόνια, όσπρια κ.λπ.) τα οποία επαναλαμβάνονται τακτικά και σε μεγάλες ποσότητες, χωρίς, επίσης, να λαμβάνονται υπόψη οι ιδιαίτερες ανάγκες των ωφελουμένων μονάδων. Η έλλειψη ποικιλίας των διατροφικών προϊόντων και η επαναλαμβανόμενη διανομή ίδιων ειδών επιβεβαιώνεται και από τις συνεντεύξεις των ίδιων των ωφελούμενων (ενότητα 4.2.2) αλλά και από φωτογραφικό υλικό παρελθόντων διανομών (εικόνες 2 έως 4 στο παράρτημα).

Στο ίδιο πλαίσιο, οι εργαζόμενοι των δομών αναφέρουν περιπτώσεις διαβητικών δικαιούχων υπογραμμίζοντας την απουσία προϊόντων ολικής άλεσης από την επισιτιστική βοήθεια, περιπτώσεις άλλων παθήσεων (π.χ. κοιλιοκάκης ή αλλεργιών), περιπτώσεις διαφορετικού τρόπου ζωής (π.χ. χορτοφαγία, ωμοφαγία κ.λπ.) αλλά και περιπτώσεις θρησκευόμενων των οποίων οι θρησκείες απαγορεύουν την κατανάλωση συγκεκριμένων ειδών κρέατος:

Είναι συγκεκριμένες κατηγορίες τροφίμων. Δηλαδή βλέπουμε ότι είναι συνεχώς υδατάνθρακες. Είναι πρώτοι στη λίστα. Ρύζι, μακαρόνια, όσπρια φτηνά [...] Υπάρχουν οι αλλεργίες, όλο αυτό το κομμάτι που νομίζω ότι πρέπει να σκεφτούμε και τι είναι διατροφικά σωστό [...] Ούτε τόνος, παράδειγμα. Δεν θα ήταν καλά να δίνει ένα τόνο έστω ή μια κονσέρβα ψαριού κάτι; Κάτι, κάτι... δεν υπάρχει αυτό. [...] Η κάποια παιδιά μπορεί να έχουν πρόβλημα με τη λακτόζη (Θ.Χ. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Θεωρώ ότι θα μπορούσαν να έχουν βάλει περισσότερους κωδικούς σε μικρότερες ποσότητες, δηλαδή εκεί πέρα που έχουνε βάλει 10.000 φακές και παίρνουν κάθε μήνα φακές, ρύζι, ζάχαρη, μακαρόνια, θα μπορούσε να έχουν προστεθεί κι άλλοι κωδικοί ούτως ώστε. Δηλαδή έχουμε φτάσει σε σημείο και μας λένε «πάλι; έχουμε γεμίσει τα ντουλάπια μας, δεν μπορούμε άλλα». Να υπάρχουν πιο πολλοί κωδικοί (Ζ.Ν. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Έχουμε σοβαρό πρόβλημα με το κρέας. Οι μουσουλμάνοι, ας πούμε, δεν τρώνε χοιρινό. Όταν έχουμε διανομή με χοιρινό έχουμε φασαρίες. Τι να πω στον άνθρωπο αφού δεν το τρώει; Πάρε χοιρινό; Και ανοίγουν τις κούτες και τα βγάζουν, και δεν τα θέλουν.. και τα πετάνε.... Γίνεται ένα μπάχαλο πραγματικά. Το πρόβλημα δεν είναι μόνο ότι δεν το τρώνε δεν το αγγίζουν κιόλας. Αν τους πεις ότι αυτό είναι χοιρινό δεν θέλουν και το υπόλοιπο κρέας παρόλο που είναι

το καθένα συσκευασμένο (Ν.Ο. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

...Μας έχει τύχει, ας πούμε, να είναι μόνο χορτοφάγοι και στις διανομές που έχουμε μόνο κρέας οι άνθρωποι ουσιαστικά δεν παίρνουν τίποτα (Λ.Ο. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Στο ίδιο πλαίσιο, γίνεται αναφορά για έλλειψη προϊόντων υψηλής διατροφικής αξίας όπως δημητριακά, μέλι, ταχίνι, ψάρι, χυμοί κ.λπ. Παράλληλα, οι εργαζόμενοι κάνουν λόγο για ανάγκη καλύτερου σχεδιασμού της επισιτιστικής βοήθειας στη βάση των αναγκών των ίδιων των ωφελούμενων:

Οι ωφελούμενοι των αστικών Δήμων θα εκτιμήσουν περισσότερο την ντομάτα, το αγγούρι, την πατάτα, αλλά σε έναν αγροτικό Δήμο όπως είναι, ας πούμε, η Ιεράπετρα δεν θα εκτιμήσει κανείς την ντομάτα. Αυτά τους περισσεύουν και τα δίνουν έτσι (Ν.Ο. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Στο πλαίσιο συζήτησης της επισιτιστικής βοήθειας και της αξιολόγησής της, τόσο σε επίπεδο ποσότητας και επάρκειας όσο και σε επίπεδο ποιότητας και ποικιλίας υπήρξαν αρκετές αναφορές στα κοινωνικά παντοπωλεία των φορέων/Δήμων, ως παράλληλες – αλλά και, συχνά, αλληλοαποκλειόμενες δομές επισιτιστικής ενίσχυσης:

Για παράδειγμα τώρα αυτοί που παίρνουν ΤΕΒΑ δεν μπορούν να μουν σε άλλες παροχές σε δημοτικό, κοινωνικό παντοπωλείο. Κόβονται (Κ.Ν. Εργαζόμενος/η σε Κέντρο Κοινότητας).

Ωστόσο, σε αρκετές περιπτώσεις κοινωνικών παντοπωλείων τόσο οι προϋποθέσεις ένταξης όσο και η ίδια η επισιτιστική ενίσχυση φαίνονται ευνοϊκότερα από τα αντίστοιχα του ΤΕΒΑ:

Τα κριτήρια είναι οικονομικά κυρίως. Δηλαδή βλέπουμε τη φορολογική δήλωση και τα όρια της φτώχειας που βγαίνουν κάθε χρόνο [...] Τώρα είναι 4.718 ετησίως για έναν ενήλικα, ο δεύτερος ενήλικας και κάθε παιδί άνω των 14 ετών είναι συν 2.359, και τα παιδιά 14 ετών και κάτω είναι συν 1.415, 50 το άτομο. Επομένως για δυο ενήλικες και δυο παιδιά κάτω των 14 ετών είναι 9.908 ευρώ (Ν.Α. Εργαζόμενος/η σε Κέντρο Κοινότητας).

Εμείς που έχουμε το κοινωνικό παντοπωλείο, έχουμε βάλει πάλι κι εκεί οικονομικά κριτήρια, αλλά το κριτήριο [...] είναι με βάση την ΕΛΣΤΑΤ. Το κατώτατο όριο φτώχειας. Οπότε κάθε χρόνο αναπροσαρμόζεται [...] Ο κάθε ωφελούμενος έχει μια κάρτα που αντιστοιχεί σε κάποιους πόντους ανάλογα με τα μέλη της οικογένειάς του. Οπότε, έχουμε εμείς τα προϊόντα σαν ένα μίνι μάρκετ και μπαίνει ο δικαιούχος και παίρνει ό,τι του χρειάζεται ανάλογα τους πόντους που έχει. Και επιλέγει τα είδη που θέλει για τις ανάγκες του (Ζ.Ν. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Πέρα από τη δυνατότητα των δικαιούχων των Κοινωνικών Παντοπωλείων να επιλέξουν προϊόντα στη βάση των ατομικών ιδιαίτερων αναγκών τους, σημαντικά μεγαλύτερη φαίνεται και η ποικιλία των προϊόντων που διατίθενται σε σχέση με τα προϊόντα που διανέμει το ΤΕΒΑ:

Όταν υπάρχουν παιδιά, ανήλικα δηλαδή, βάζουμε και κάποια γλυκάκια, ξέρετε Corn flakes... Βάζουμε περισσότερο γάλα. Όταν είναι περισσότερα παιδιά βάζουμε μπισκότα, Crackers, Πτι Μπερ. Αυτού του είδους τα μπισκότα. Ή για τα πιο μικρά Μιράντα Παπαδοπούλου. Ξέρετε αν είναι βρέφη. Δίνουμε και μια δωροεπιταγή για να πάρουν και επιπλέον πράγματα, γιατί δεν μπορούμε να έχουμε στο παντοπωλείο μας είδη ψυγείου. Επειδή είναι ευπαθή προϊόντα. Και δίνουμε μια δωροεπιταγή. με βάση τα μέλη της οικογένειας. Αν υπάρχουν παιδιά μέσα για να αγοράσουν βρεφικά είδη, γιατί παίρναμε πριν Pampers. Τώρα για να μην υπάρχει αυτό πόσα κιλά είναι το μωρό να πάω να σου αγοράσω.. δίνουμε τα χρήματα για να αγοράσουν το Pampers που χρειάζονται (Θ.Χ. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Εμείς λοιπόν στο παντοπωλείο έχουμε βάλει μέσα κρέας, κοτόπουλο, ψάρι, κατεψυγμένα λαχανικά. Και έχουμε βάλει δηλαδή τα πάντα. Έχουμε βάλει και ζάχαρη και όσπρια αλλά όλα τα είδη των οσπρίων. Όλα τα είδη των ζυμαρικών. Ζάχαρη, αλεύρι εντάξει. Μετά έχουμε βάλει γάλατα, έχουμε βάλει και βρεφικό σκόνη και το kid και το άλλο εβαπορέ. Έχουμε βάλει και καφέ. Έχουμε βάλει και κακάο. Έχουμε βάλει μαρμελάδα. Έχουμε βάλει και φρυγανιές, βιτάμ, λίγη μερέντα, μικρές ποσότητες αυτά. Αλλά μπορούν να πάρουν αυτές που έχουνε παιδάκια. Μπισκότα, δημητριακά (Ζ.Ν. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Στη βάση των παραπάνω διαφορών, αναφέρεται ένας σημαντικός αριθμός ατόμων που ενώ δικαιούνται το ΤΕΒΑ επιλέγουν να μη συμμετέχουν στο πρόγραμμα, και να λάβουν αντ' αυτού επισιτιστική ενίσχυση από το κοινωνικό παντοπωλείο του Δήμου:

Ορισμένοι παρόλο που δικαιούνται το ΤΕΒΑ προτιμούν να έρθουν στο κοινωνικό παντοπωλείο για τους λόγους, είτε ότι είναι μακριά και δεν μπορούν να πάνε εκεί γιατί είναι λίγο έξω από την πόλη, είτε δεν έχουν αυτοκίνητο ή και γιατί είναι περιορισμένος ο χρόνος που είναι εκεί κάποιος για να τους δώσει τα πράγματα, ενώ εμείς εδώ έχουμε μεγαλύτερο εύρος ημερών. Και επειδή παίρνει κάθε μήνα, σίγουρα κάθε μήνα. 12 μήνες τρόφιμα και 6 μήνες ήδη πρώτης ανάγκης (Ν.Α. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Ο εμπλουτισμός της ποικιλίας των προϊόντων και κυρίως η εξατομικευμένη, στο βαθμό του εφικτού, παροχή βοήθειας θα μπορούσε να υποστηριχθεί και να σχεδιαστεί με τη βοήθεια των συμπραττόντων φορέων (πανεπιστήμια) και των διατροφικών τους τμημάτων (βλέπε ενότητα 3.5.1 για συνοδευτικά μέτρα στήριξης σχετικά με τη διατροφή από ΕΛΜΠΕΠΑ και Πανεπιστήμιο Κρήτης).

3.4.3e Ζητήματα Διαφύλαξης Αξιοπρέπειας και Κοινωνικού Στιγματισμού Ωφελουμένων

Στη συζήτηση με τους εκπροσώπους των κοινωνικών υπηρεσιών τέθηκαν με έμφαση ζητήματα κοινωνικού στιγματισμού των ωφελουμένων. Η διανομή τροφίμων σε κούτες (ή και παλαιότερα σε σακούλες) από συγκεκριμένα κέντρα διανομής χαρακτηρισμένα ως κέντρα επισιτιστικής βοήθειας και η αναμονή για την παραλαβή των τροφίμων, φαίνεται να ενοχλεί και τους ίδιους τους ωφελούμενους οι οποίοι θέτουν ζητήματα αξιοπρέπειας:

Πολλοί άνθρωποι έρχονται εδώ και λένε [...] «εγώ δεν θέλω ΤΕΒΑ δεν θέλω να συνωστίζομαι». Δηλαδή είναι και θέμα αξιοπρέπειας (Μ.Ν. Εργαζόμενος/η σε Κέντρο Κοινότητας).

Είχε τύχει πέρυσι που κάναμε μια διανομή κατ οίκον και παρατηρήσαμε οι άνθρωποι να μην θέλουν να πάμε έξω από το σπίτι τους, να δουν ότι παραδίδουμε τα κουτιά στο σπίτι (Λ.Ο. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Υπάρχει ζήτημα στιγματισμού. Και κάποιοι θέλουν να το κρύβουν και κάποιοι λένε ότι θα το δώσω αλλού. Σε ένα μικρό ποσοστό. Κατανοητό είναι. Με αυτή τη λογική υπάρχει μια μικρή συστολή (Σ.Φ. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Υπάρχουν άνθρωποι ψιλοντρέπονται ή μας λένε εκείνη τη στιγμή «Που καταντήσαμε» και όλα αυτά. Προσπαθούμε εμείς να είμαστε πιο φιλικοί με αυτούς. Να τους ενθαρρύνουμε λίγο. Να τους λέμε ότι είναι μια δύσκολη φάση, ειδικά όταν είναι νέοι. «Κάποια στιγμή θα περάσει κι αυτό». Αν δούμε ότι κάποιοι όντως μπορεί να χρειάζονται κάτι παραπάνω να τους πούμε να έρθουν στην υπηρεσία να τους βοηθήσουμε γενικότερα. Και έχει συμβεί και έχουνε βοηθηθεί. Με άλλες παροχές της υπηρεσίας μας από 'δω (Ζ.Ν. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Πέρα από την ευρύτερη στήριξη και την ένταξη των ωφελουμένων και σε άλλα προγράμματα/παροχές όπου αυτό κρίνεται απαραίτητο, οι κοινωνικές υπηρεσίες φαίνεται να συμβάλλουν ιδιαίτερα και στη διαφύλαξη της ταυτότητας και της αξιοπρέπειας των ωφελουμένων:

Αν και όλοι οι συνάδελφοι προσπαθούμε να είμαστε τυπικοί, ευγενικοί, να διατηρούμε την ανωνυμία των ανθρώπων, αλλά όπως και να το κάνουμε το να στέκονται.. είναι λίγο άβολο.. Όμως όλοι προσπαθούμε να τους κάνουμε να νιώσουν καλά, όλοι οι συνάδελφοι είναι εξαιρετικοί (Λ.Ο. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Υπάρχει μία προσπάθεια –και ως ένα σημείο το καταφέρνουμε– να μη γίνεται μεγάλη έκθεση σε αυτό το κομμάτι. Ο χώρος που γίνεται η διανομή είναι στεγασμένος και έτσι δεν περιμένει κανείς έξω σε ουρά που να φαίνεται από το δρόμο ότι περιμένει. Περιμένουν σε στεγασμένο χώρο οι άνθρωποι. Εντάξει

τώρα μεταξύ τους οι ωφελούμενοι... Για να γίνει αυτό, θα έπρεπε να έρχεται ένας ανά ένα τέταρτο. Θα χρειαζόταν δύο χρόνια για τη διανομή. Όμως δεν εκτίθενται οι άνθρωποι. Δηλαδή δεν περιμένουν στο δρόμο να περνάει κάποιος με το αυτοκίνητό του και να λέει «α η ουρά που περιμένουν» (Ν.Ο. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Δεν έχουμε τέτοιες συστολές γιατί είναι έξω [από την πόλη]. Πιστεύω ότι παίζει πολύ σημασία το ότι είναι έξω και δεν τους βλέπει κόσμος. Δηλαδή μπορεί να κάτσει και απέναντι να σε παρακολουθεί να 'σαι μόνη σου να 'ρθει. Δεν έχουμε αυτό επειδή είμαστε έξω. (Ν.Η. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Ωστόσο, παρά τις προσπάθειες για μια διακριτική διανομή, οι εργαζόμενοι αναφέρουν περιπτώσεις ωφελουμένων οι οποίοι δεν αρκούνται στα συγκεκριμένα μέτρα προστασίας της ταυτότητάς τους και επιλέγουν απομακρυσμένα από την περιοχή τους κέντρα διανομής για να διασφαλίσουν την ανωνυμία τους.²³ Η πρακτική αυτή παρατηρείται, κυρίως, από κατοίκους μικρών χωριών/κοινοτήτων οι οποίοι επιλέγουν σκοπίμως κέντρα διανομής μεγαλύτερων αστικών περιοχών που εγγυώνται ανωνυμία, διαφύλαξη αξιοπρέπειας και αποφυγή κοινωνικού στιγματισμού. Παράλληλα, οι ερωτώμενοι, συνδέοντας τη μη διαφύλαξη της ανθρώπινης αξιοπρέπειας με την αδυναμία του προγράμματος να στηρίζει και συναισθηματικά τους ωφελούμενους κάνουν λόγο για ενίσχυση της εξαθλίωσης:

Νομίζω του δημιουργεί την αίσθηση ότι πηγαίνει να πάρει.. πως ήταν τα συσσίτια; Πάει και στέκεται στη σειρά [...] Εγώ αυτό λέω, η στοχοποίηση του κόσμου. Εξαθλίωση είναι. Να είμαστε εν έτει 2021, ας πούμε. Στον 21ο αιώνα, ας πούμε, και να στέκονται οι άνθρωποι στην ουρά για να πάρουν κούτα με τρόφιμα; (Θ.Χ. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Μια ακόμη πρακτική των ωφελουμένων που αναφέρεται από τους εργαζόμενους στις κοινωνικές υπηρεσίες –και η οποία επιβεβαιώνει το συναίσθημα ντροπής που προκαλείται κατά την προσέλευση στα κέντρα διανομής– σχετίζεται με την αντίδρασή τους σε τυχόν απροσδόκητες συναντήσεις με γνωστά τους άτομα. Η πιο συνηθισμένη συμπεριφορά είναι η αποποίηση της ταυτότητας του ωφελούμενου, υποστηρίζοντας ότι βρίσκονται εκεί για να εξυπηρετήσουν κάποιον γνωστό/φίλο που αδυνατούσε να προσέλθει στην παραλαβή.

3.4.4 Προτάσεις Βελτίωσης Επισιτιστικής Βοήθειας ΤΕΒΑ

Για τη βελτίωση του ήδη υπάρχοντος συστήματος διανομής της επισιτιστικής βοήθειας οι εργαζόμενοι στις κοινωνικές υπηρεσίες αναδεικνύουν την ανάγκη:

²³ Η επιλογή του σημείου παραλαβής της επισιτιστικής βοήθειας γίνεται, κατά τη συμπλήρωση της αίτησης του ΕΕΕ από τον/την ωφελούμενο/η και δεν υπάρχουν περιορισμοί ή δεσμεύσεις σχετικές με τον τόπο διαμονής.

Διερεύνησης Συγκεκριμένων Αναγκών των Ωφελομένων στη βάση προβλημάτων υγείας (διαβήτη, υπερχοληστερολαιμία κ.ά.), θρησκευματος (αποκλεισμός συγκεκριμένων τροφών) και προσωπικών επιλογών (χορτοφαγία, ωμοφαγία κ.ά.)
Εμπλουτισμού της Επισιτιστικής Βοήθειας με τροφές υψηλότερης διατροφικής αξίας και μεγαλύτερης ποικιλίας (δημητριακά, ψάρι, προϊόντα ολικής άλεσης, μέλι)
Συνεργασία με Τμήματα και Κλινικές Διατροφολογίας και Επιστημών Υγείας για την επιστημονικά εμπεριστατωμένη επιλογή των προϊόντων στη βάση της κάλυψης των διατροφικών αναγκών όλων των ηλικιακών ομάδων και ιδιαιτεροτήτων (παιδιά, εγκυμονούσες, ηλικιωμένοι κ.λπ.)
Υλοποίηση της Βασικής Υλικής Συνδρομής με την τακτική παροχή ειδών πρώτης ανάγκης, καθαρισμού, απολύμανσης και ατομικής υγιεινής, για την προστασία της υγείας των ωφελομένων
Προγραμματισμού και Σταθερότητας των Διανομών συνθήκη που θα καλλιεργήσει τις δεξιότητες των ωφελομένων στον τομέα του οικογενειακού προγραμματισμού και της διαχείρισης

Ωστόσο πέρα από τις παραπάνω βελτιώσεις, το υλικό της ποιοτικής έρευνας από την πλευρά των συμπραττόντων φορέων συνηγορεί στο σύνολό του στην ανάγκη απλοποίησης της διαδικασίας καθώς η διανομή της επισιτιστικής βοήθειας για την υλοποίησή της απαιτεί έναν ιδιαίτερα χρονοβόρο και κοστοβόρο μηχανισμό, τόσο σε επίπεδο υλικών όσο και σε επίπεδο ανθρώπινων πόρων, μη καλύπτοντας εν τέλει σημαντικό μέρος των αναγκών των ωφελομένων. Οι ερωτώμενοι αναφέρονται στην απώλεια ενός σημαντικού μέρους της χρηματοδότησης σε δαπάνες εξοπλισμού, μεταφορών, επικοινωνίας, οι οποίες θα μπορούσαν να έχουν αποφευχθεί προς όφελος των δικαιούχων:

Αυτό το πρόγραμμα δεν έπρεπε να είναι έτσι. Δεν έπρεπε να αφιερώνεται τόσος χρόνος, τόσο χρήμα, τόσες εργατοώρες από 1000 υπαλλήλους για να δίνονται κάποια λεφτά που ουσιαστικά εξανεμίζονται, χάνονται σε όλο αυτό το κομμάτι. Ενώ θα μπορούσαν όλα αυτά τα χρήματα να πάνε όλα στους ωφελομένους και με μεγαλύτερη διακριτικότητα. Με άλλο τρόπο. Εμείς στην αρχή και οι συνάδελφοι όλοι, οι κοινωνικοί λειτουργοί λέγαμε μα δεν είναι κατάσταση να τους καλείς και να γίνεται όλο αυτό, και σε άλλους Δήμους να αφιερώνονται τόσες ώρες, τόσα άτομα, τόσοι υπάλληλοι, δηλαδή επιστήμονες άνθρωποι να κάθονται να μοιράζουν τρόφιμα και από την άλλη οι άνθρωποι να περιμένουν στην ουρά. (Σ.Φ. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Εναλλακτική πρόταση στην οποία συμφώνησε το σύνολο των ερωτώμενων ήταν η χορήγηση κάρτας σίτισης στους δικαιούχους, στην οποία θα πιστώνεται το ποσό που

αναλογεί στην κάθε διανομή και με την οποία οι δικαιούχοι θα μπορούν να προμηθευτούν απευθείας προϊόντα από συνεργαζόμενες επιχειρήσεις. Στο πλαίσιο αυτό, για την παράλληλη ενίσχυση της τοπικής οικονομίας οι ερωτώμενοι/ες προτείνουν οι συμβεβλημένες επιχειρήσεις να προκύπτουν και πάλι από μειοδοτικό διαγωνισμό και να δίνεται προτεραιότητα σε επιχειρήσεις τοπικού χαρακτήρα, ενώ για τη διασφάλιση της δαπάνης του ποσού αποκλειστικά σε προϊόντα επισίτισης και υγιεινής προτείνεται η σύνδεση της κάρτας με συγκεκριμένους κωδικούς προϊόντων:

Θα μπορούσε να έχουν ένα voucher που να έχει μια συγκριμένη αξία και να έχει αντίκρισμα σε συγκεκριμένα προϊόντα. Δηλαδή να είναι μια συγκριμένη γκάμα προϊόντων. Και από συγκεκριμένα καταστήματα (Θ.Χ. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Και να βρεθεί και ένας τρόπος γιατί είναι σημαντικό να ενισχύεται η τοπική αγορά. Ας βρεθεί λοιπόν ένας τρόπος, ας δουλέψουν πάνω σε αυτό, με αξιοπρέπεια οι άνθρωποι να πηγαίνουν να παίρνουν ό,τι χρειάζονται αυτοί πραγματικά. Και αν θέλουν ας περιορίσουν την κάρτα αυτή στα είδη πρώτης ανάγκης και να αποκλείσουν το ποτό, το τσιγάρο. Ας βγάλουν κάποιους κωδικούς έξω (Σ.Φ. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Στα θετικά της κάρτας σίτισης οι ερωτώμενοι προσθέτουν τη δυνατότητα των ωφελουμένων να καλύψουν τις πραγματικές ανάγκες της οικογένειάς τους ιδιαίτερα σε επίπεδο υγείας, τροφικών αλλεργιών και νοσημάτων που απαιτούν συγκεκριμένη διατροφή, την εξυπηρέτησή τους σε επίπεδο μετακίνησης αλλά και προγραμματισμού των αγορών σε χρόνο και από επιχειρήσεις της επιλογής τους και τέλος τη διαφύλαξη και διατήρηση της αξιοπρέπειάς τους και τη μη έκθεσή τους στο κοινωνικό σύνολο, ως οικονομικά ευπαθείς:

Γιατί να τον στοιβάξεις τον άλλον στο ΤΕΒΑ για να πάρει τα προϊόντα όταν θα μπορούσες να έχεις τόσους ειδικούς που να... όπως είναι τα σούπερ μάρκετ, όπως είναι τα κοινωνικά παντοπωλεία. Έτσι. Αξιοπρεπέστατα. Και όχι να περιμένουν με τα καρότσια και με τις σακούλες και να τέτοιο απ'έξω για να του δώσεις εσύ αυτά που δίνανε στην κατοχή με το δελτίο! (Κ.Ν. Εργαζόμενος/η Κέντρου Κοινότητας).

Γιατί θα πρέπει να κάνει κάποιος από ένα χωριό [...] 40 χιλιόμετρα να πάει και άλλα 40 χιλιόμετρα να γυρίσει, ο οποίος μπορεί να μην έχει και τρόπο να 'ρθει, θα χρειαστεί να πάρει ταξί ή λεωφορείο και να υποχρεωθεί στον καθένα, να πάρει μία κούτα που θα έχει μέσα, βέβαια, χρήσιμα πράγματα ζάχαρη, μακαρόνια, καφέδες και να μην του πεις αυτού του ανθρώπου αντί για 200 ευρώ πάρε 250 και πήγαινε ψώνισε από ένα σούπερ μάρκετ της περιοχής σου. Για να καλύψει και τις προσωπικές του ανάγκες γιατί εγώ μπορεί να είμαι, για παράδειγμα, διαβητικός και να μην κάνει να φάω μακαρόνια. Και αυτό θα ήταν και πιο διακριτικό γιατί όσο και να προσπαθούμε εμείς να μην εκθέσουμε τους ανθρώπους, αν βλέπουν τον άλλον να

φεύγει με την τσάντα τι να πούμε τώρα; (Ν.Ο. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Για να μπορεί ο άλλος να διαλέξει και κρέας, να μπορεί.... ή να έχει κάποιον προμηθευτή συγκριμένα για το κρέας. Δεν μπορεί δηλαδή να δίνεις χοιρινό, παράδειγμα, και ο άλλος να είναι μωαμεθανός και να μην τρώει. Γιατί παίρνει μια μεγάλη ποσότητα χοιρινού το οποίο του είναι άχρηστο. Δεν μπορεί να πάρει παράδειγμα κιμά. Μπορεί να θέλει μοσχαρίσιο κιμά. Δεν έχει ποτέ κιμά. Γιατί είναι και δύσκολο να δοθεί [...] Γιατί αν υπήρχε κατευθείαν το ποσό, σας είπα με το voucher στον πελάτη, στον δικαιούχο ο οποίος θα πήγαινε. Ας πήγαινε και ο Δήμος να κάνει κάποια πράγματα. Δεν αρνούμαστε εμείς να έχουμε ένα ρόλο. Ένα ρόλο. Να μας ορίσουνε ένα ρόλο (Θ.Χ. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Παράλληλα, η χορήγηση της επισιτιστικής βοήθειας μέσω κάποιου είδους κάρτας ή διατακτικής/voucher θα επέλυε και το πρόβλημα της αποχής και του σημαντικού αριθμού αδιάθετων προϊόντων. Η αποχή σε κάθε διανομή στα μεγάλα αστικά κέντρα αγγίζει μέχρι και το 20%, σε αντίθεση με τις μικρές αγροτικές κοινότητες που κυμαίνεται στο 5%.²⁴ Η αποχή αυτή μπορεί να ερμηνευτεί είτε στη βάση της συμπλήρωσης της αίτησης είτε στο είδος της παρεχόμενης επισιτιστικής βοήθειας:

Κάποιοι δεν ξέρουν τι κάνουν και το επιλέγουν θεωρώντας ότι αν δεν δηλώσουν το ένα [TEBA] χάνουν και το άλλο [EEE]. Δηλαδή υπάρχει και αυτή η μερίδα των ανθρώπων [...] Υπάρχουν και οι λογιστές που κάνουν το αίτημα για κάποιους ανθρώπους, οι οποίοι έχουν άγνοια ή δεν τους ενημερώνουν σωστά και οι άνθρωποι δεν ξέρουν ότι έχουν το δικαίωμα να παίρνουν τρόφιμα και δεν το αποδέχονται και όλοι [...] Στο δελτίο τύπου [και μήνυμα] που στέλνω είναι επακριβώς και τα προϊόντα «Διανέμουμε προϊόντα», για παράδειγμα «είδη κρεοπωλείου» γράφω «χοιρινό, κηπευτικά, οπωροκηπευτικά» ανάλογα ή «είδη παντοπωλείου». Ξεκάθαρα. Και γράφω και τι είναι τα είδη παντοπωλείου. Οπότε οι άνθρωποι ξέρουν τι πάνε να παραλάβουν. Και αν είναι πράγματα που δεν τους ενδιαφέρουν ή είναι πράγματα τα οποία δεν έχουν μεγάλο κόστος και είναι πιο πολύ η μετακίνησή τους από ότι... η μετακίνηση με εισιτήριο κ.λπ. [δεν έρχονται] (Θ.Χ. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Όταν είναι μόνο οπωροκηπευτικά η αλήθεια είναι ότι υπάρχει μεγάλη αποχή. Αλλά εμείς τουλάχιστον ευτυχώς έχουμε δύο συσσίτια και τα δίνουμε σε συσσίτια (Ζ.Ν. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Η εναλλακτική πρόταση αντικατάστασης του σύνθετου και χρονοβόρου μηχανισμού παροχής επισιτιστικής βοήθειας από κάρτες/voucher σίτισης φαίνεται να μπορεί να ωφελήσει τόσο τους δικαιούχους όσο και τις κοινωνικές υπηρεσίες, επιτρέποντας την εξατομικευμένη κάλυψη των αναγκών των ωφελούμενων μονάδων με την αξιοποίηση λιγότερων πόρων από πλευράς προγράμματος. Η ψηφιοποίηση της παροχής θα

²⁴ Εμπειρική εκτίμηση Θ.Χ εργαζόμενου/ης σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης.

προστατεύσει τους δικαιούχους από πρακτικές κοινωνικούς στιγματισμού και έκθεσης, ενώ η συνεργασία με τοπικές επιχειρήσεις (υπεραγορών, κρεοπωλείων, τυροκομείων κ.λπ.) θα ενισχύσει την τοπική οικονομία, απαλλάσσοντας τις κοινωνικές υπηρεσίες από την επιβάρυνση των μεταφορών/διανομών.

3.5 Συνοδευτικά Μέτρα Στήριξης Ωφελουμένων

Την υλοποίηση συνοδευτικών μέτρων στήριξης των ωφελουμένων έχουν αναλάβει συγκεκριμένοι φορείς –μέλη της σύμπραξης της Περιφέρειας Κρήτης, όπως η Ιατρική Σχολή του Πανεπιστημίου Κρήτης, το Ελληνικό Μεσογειακό Πανεπιστήμιο Κρήτης (ΕΛ.ΜΕ.Π.Α.), η Ένωση Καταναλωτών και παλαιότερα και η ίδια η Περιφέρεια Κρήτης. Οι παραπάνω φορείς έχουν αναλάβει το σχεδιασμό, την οργάνωση και την υλοποίηση των συνοδευτικών μέτρων σε συνεργασία με τους Δήμους της Κρήτης οι οποίοι συμβάλλουν με την παραχώρηση χώρων και αιθουσών για τη διεξαγωγή σεμιναρίων, ημερίδων, συμβουλευτικών και πολιτιστικών δράσεων ενώ παράλληλα, αναλαμβάνουν την ενημέρωση των ωφελουμένων για τη διεξαγωγή της εκάστοτε διοργάνωσης και τη δυνατότητά τους να συμμετάσχουν. Το πρόγραμμα των συνοδευτικών μέτρων και η αναλυτική υλοποίησή του, όπως περιγράφεται στην επόμενη ενότητα, έχει προκύπτει από την επικοινωνία με τους ίδιους τους φορείς σχεδιασμού και υλοποίησης των συνοδευτικών μέτρων και βασίζεται στη δική τους πληροφόρηση.

3.5.1 Σχεδιασμός και Υλοποίηση των Συνοδευτικών Μέτρων

Συνοδευτικά Μέτρα Περιφέρειας Κρήτης

Στη πρώτη φάση του προγράμματος (2015-2016) στα συνοδευτικά μέτρα συμμετείχε και η ίδια η Περιφέρεια Κρήτης με πολιτιστικές εκδηλώσεις. Σε αυτό το πλαίσιο πραγματοποιήθηκαν 52 θεατρικές παραστάσεις και 52 βιωματικά σεμινάρια (ένα πριν από κάθε παράσταση) σε όλες τις Περιφερειακές Ενότητες της Περιφέρειας Κρήτης:

Τίτλος Παράστασης	Φορέας/Θίασος
Ο Γάτος που έμαθε σε ένα γλάρο να πετά Αωνώνων Πάθη Καπετάν Μιχάλης	Όμμα Στούντιο ΑΜΚΕ Όμμα Στούντιο ΑΜΚΕ Βασίλης Ν. Βασιλάκης, Θεατρικές Παραστάσεις Καλλιτεχνικές Εκδηλώσεις
Ποιος σκότωσε τον Ουίλιαμ; Και του καιρού και πάντα Λεωφορείο ο Πόθος	Θεατρική Σκηνή Ηρακλείου ΑΜΚΕ ΑΜΚΕ Τέχνης Βιολέττα Εταιρεία Θεάτρου Ιυττός

Τις παραστάσεις, σύμφωνα με τα αρχεία της Γενικής Δ/σης Δημόσιας Υγείας και Κοινωνικής Μέριμνας της Περιφέρειας Κρήτης, παρακολούθησαν 3.672 ωφελούμενοι/ες ενώ στα βιωματικά σεμινάρια συμμετείχαν 804. Οι δράσεις πραγματοποιήθηκαν από τον Ιούλιο έως τον Δεκέμβριο του 2017 σε 21 Δήμους της Κρήτης:

Π.Ε. Λασιθίου	Π.Ε. Ηρακλείου	Π.Ε. Ρεθύμνης	Π.Ε. Χανίων
Αγίου Νικολάου	Ηρακλείου	Ρεθύμνου	Χανίων

Σητείας	Μαλεβιζίου	Αγίου Βασιλείου	Αποκορώνου
Ιεράπετρας	Χερσονήσου	Αμαρίου	Κανδάνου-Σελίνου
	Αχαρνών	Ανωγείων	Κισσάμου
	Αστερουσίων		
	Βιάννου	Μυλοποτάμου	Πλατανιά
	Γόρτυνας		
	Μινώα Πεδιάδος		
	Φαιστού		

Σε κάθε Μητροπολιτικό Δήμο (Ηράκλειο, Χανιά, Ρέθυμνο, Άγιο Νικόλαο) πραγματοποιήθηκαν τέσσερις διαφορετικές παραστάσεις ενώ στους μικρότερους Δήμους από μια έως τρεις. Στην Περιφερειακή Ενότητα Ηρακλείου πραγματοποιήθηκαν συνολικά 18 παραστάσεις, στην Π.Ε. Χανίων 13, στην Π.Ε. Ρεθύμνης 12 και στην Π.Ε. Λασιθίου 9. Αντίστοιχα σε αριθμό ήταν και τα εκπαιδευτικά βιωματικά σεμινάρια.

Συνοδευτικά Μέτρα Ένωσης Καταναλωτών Περιφέρειας Κρήτης

Α Φάση Προγράμματος (ΤΕΒΑ 2015-2016)

Η συμμετοχή της Ένωσης Καταναλωτών Περιφέρειας Κρήτης στα συνοδευτικά μέτρα του ΤΕΒΑ ακολούθησε τις δυο προσκλήσεις που αφορούσαν στις περιόδους 2015-2016 και 2018-2020. Στην πρώτη περίοδο, η οποία επεκτάθηκε έως το 2018, οι δράσεις έλαβαν χώρα σε 22 Δήμους της Κρήτης²⁵:

Π.Ε. Λασιθίου	Π.Ε. Ηρακλείου	Π.Ε. Ρεθύμνης	Π.Ε. Χανίων
Αγίου Νικολάου	Ηρακλείου	Ρεθύμνου	Χανίων
Οροπεδίου	Μαλεβιζίου	Αγίου Βασιλείου	Αποκορώνου
Ιεράπετρας	Χερσονήσου	Αμαρίου	Κανδάνου-Σελίνου
Σητείας	Αχαρνών	Ανωγείων	Κισσάμου
	Αστερουσίων		
	Βιάννου	Μυλοποτάμου	Πλατανιά
	Γόρτυνας		
	Μινώα Πεδιάδος		
	Φαιστού		

Από τις 18 Ιουλίου 2017 μέχρι τις 17 Απριλίου του 2018 διοργανώθηκαν 22 ενημερωτικές ημερίδες σε 22 Δήμους της Περιφέρειας Κρήτης. Στις ημερίδες κεντρικοί ομιλητές εκ μέρους της Ένωσης Καταναλωτών ήταν δικηγόροι, οικονομολόγοι και κοινωνικοί λειτουργοί παρέχοντας:

Υπηρεσίες Νομικής Στήριξης

Συμβουλευτικές Υπηρεσίες Διαχείρισης Οικογενειακού Προϋπολογισμού

²⁵ Ενδεικτικά το πρόγραμμα της ημερίδας στον Δήμο Βιάννου στις 4 Αυγούστου του 2017 http://www.viannos.gov.gr/images/ArticleImages/Grafeio_Typou/Deltia_Typou/2017/170803_prosklisi_i_merida_parochi_ypiresion_nomikon_symvoulon/programma.pdf

Στο πλαίσιο αυτό οι ωφελούμενοι μπορούσαν να ενημερωθούν για τη φορολογία εισοδήματος, για τις επιλογές τους αναφορικά με οφειλές σε δημόσιο και τράπεζες, για τη δυνατότητά τους να προβούν σε ρυθμίσεις πληρωμών και για πρακτικές διαχείρισης του οικογενειακού προϋπολογισμού. Οι ημερίδες, οι οποίες πραγματοποιήθηκαν με τη στήριξη και τη συμβολή των Δήμων είχαν στόχο την ενημέρωση των ωφελουμένων του προγράμματος ΤΕΒΑ, οι οποίοι και προσκαλούνταν να συμμετάσχουν από τον εκάστοτε Δήμο, ενώ παράλληλα ήταν ανοιχτές για όλους τους πολίτες του Δήμου. Πέρα από τις ημερίδες, οι πολίτες μπορούσαν να απευθυνθούν στην Ένωση Καταναλωτών και για κατ' ιδίαν στήριξη και νομικές συμβουλές. Τις ενημερωτικές ημερίδες, σύμφωνα με τα αρχεία της Γενικής Δ/σης Δημόσιας Υγείας και Κοινωνικής Μέριμνας της Περιφέρειας Κρήτης, παρακολούθησαν 1.263 ωφελούμενοι.

Β Φάση Προγράμματος (ΤΕΒΑ 2019-2020)

Στη δεύτερη περίοδο που ακολούθησε της δεύτερης πρόσκλησης έως τον Μάιο του 2022 (χρόνος συγγραφής της έκθεσης) διεξήχθησαν τέσσερις ημερίδες στις τέσσερις Περιφερειακές Ενότητες της Κρήτης εστιασμένες, επίσης, στην παροχή νομικών συμβουλών και στην ενημέρωση για την ορθολογική διαχείριση του οικογενειακού προϋπολογισμού:

Δήμος Αγίου Νικολάου	4 Απριλίου 2022
Δήμος Ρεθύμνης	6 Απριλίου 2022
Δήμος Χανίων	12 Μαΐου 2022
Δήμος Ηρακλείου	19 Μαΐου 2022

Παράλληλα, στον προγραμματισμό της Ένωσης Καταναλωτών ήταν η δημιουργία και διανομή δυο εντύπων με στόχο την πληρέστερη ενημέρωση των ωφελουμένων σε ζητήματα νομικής και οικονομικής φύσεως:

Έντυπο Νομικών Συμβουλών
Έντυπο Συμβουλών Οικογενειακού Προϋπολογισμού

Τέλος, στόχος της δεύτερης περιόδου των συνοδευτικών μέτρων ήταν και η διοργάνωση πολυθεματικών δραστηριοτήτων/ εργαστηρίων και μαθημάτων για τους ενήλικες ωφελούμενους του ΤΕΒΑ αλλά και για τα παιδιά τους. Στο πλαίσιο αυτό ο σχεδιασμός των δράσεων περιελάμβανε Μαθήματα Κεραμικής, Μελισσοκομίας, Τυροκομίας, Παραδοσιακών Μουσικών Οργάνων και Κρητικών Παραδοσιακών Χορών. Ωστόσο έως τον Μάιο του 2022 δεν είχε υλοποιηθεί κάποια από τις παραπάνω δράσεις.

Συνοδευτικά Μέτρα Πανεπιστημίου Κρήτης

Α Φάση Προγράμματος (ΤΕΒΑ 2015-2016)

Στο πλαίσιο της συμμετοχής του Πανεπιστημίου Κρήτης στα συνοδευτικά μέτρα του ΤΕΒΑ, το Πανεπιστήμιο και συγκεκριμένα η Κλινική Προληπτικής Ιατρικής και Διατροφής του Τομέα Κοινωνικής Ιατρικής διοργάνωσε ενημερωτικές συναντήσεις/επιστημονικές ημερίδες στις πρωτεύουσες των τεσσάρων Περιφερειακών Ενοτήτων²⁶ με στόχο την ενημέρωση του κοινού για τη σωστή διατροφή και τα οφέλη της, ενώ διοργανώθηκε και μια πέμπτη εκδήλωση στο Ηράκλειο για το κλείσιμο των δράσεων:

Άγιος Νικόλαος	5 Μαΐου 2017
Ηράκλειο	10 Μαΐου 2017
Ρέθυμνο	28 Σεπτεμβρίου 2017
Χανιά	10 Νοεμβρίου 2017
Ηράκλειο	26 Φεβρουαρίου 2018

Στις δράσεις αυτές συμμετείχαν επιστήμονες από το Πανεπιστήμιο Κρήτης και από άλλα Πανεπιστήμια της Ελλάδας και του εξωτερικού, επαγγελματίες υγείας και ιατρικό προσωπικό, αλλά και φορείς και επαγγελματίες του κλάδου της εκπαίδευσης, της μαγειρικής κ.ά., ενώ στόχος πέραν της ενημέρωσης του κοινού ήταν και η διασύνδεση με την τοπική κοινότητα κάθε Περιφερειακής Ενότητας. Σύμφωνα με τα αρχεία της Γενικής Δ/σης Δημόσιας Υγείας και Κοινωνικής Μέριμνας της Περιφέρειας Κρήτης, τις επιστημονικές ημερίδες παρακολούθησαν 2.270 ωφελούμενοι.

Παράλληλη δράση των εκδηλώσεων ήταν η δημιουργία ενός ενημερωτικού φυλλαδίου το οποίο διανεμόταν τόσο στις ημερίδες όσο και απευθείας στους/στις ωφελούμενους/ες του ΤΕΒΑ κατά την παραλαβή της επισιτιστικής βοήθειας. Τα έντυπα, ήταν εικονογραφημένα και σχεδιασμένα με απλή και κατανοητή γλώσσα και περιελάμβαναν:

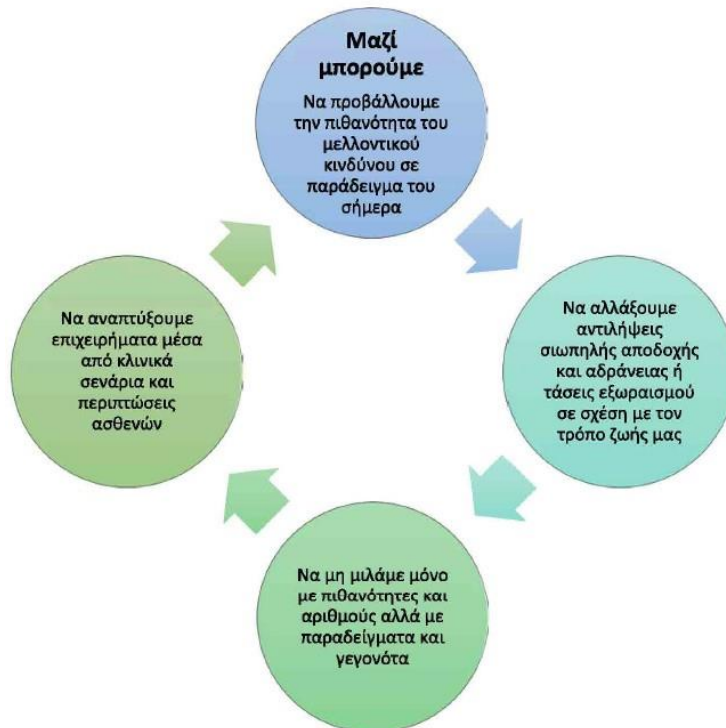
Στοιχεία για τη σωστή διατροφή
Στοιχεία για τα χρόνια νοσήματα που σχετίζονται με τη διατροφή
Στοιχεία για τον παράγοντα της παχυσαρκίας
Διατροφικές συμβουλές
Συμβουλές για σωματική δραστηριότητα/άσκηση
Κανόνες υγιεινής και αποθήκευσης τροφίμων

Β Φάση Προγράμματος (ΤΕΒΑ 2019-2020)

Τα συνοδευτικά μέτρα του Πανεπιστημίου Κρήτης από το 2019 εφαρμόζει η Κλινική Κοινωνικής και Οικογενειακής Ιατρικής της Ιατρικής Σχολής σε συνεργασία με τη Γαστρεντερολογική Κλινική του Πανεπιστημιακού Γενικού Νοσοκομείου Ηρακλείου (Πα.Γ.Ν.Η). Με εστίαση στην πρόληψη και την προαγωγή της υγείας ο σχεδιασμός των συνοδευτικών δράσεων της Ιατρικής Σχολής περιελάμβανε ένα πολυδιάστατο πρόγραμμα

²⁶ Η αφίσα για την επιστημονική ημερίδα που διοργανώθηκε στο Ηράκλειο στις 10 Μαΐου 2017 στο <http://news.uoc.gr/news/2017/09-05/> και το αναλυτικό πρόγραμμα στο <http://news.uoc.gr/news/2017/09-05.pdf>.

με στόχο την ενημέρωση σε θέματα υγείας, την αλλαγή συμπεριφοράς και συνηθειών και την υιοθέτηση ενός υγιούς τρόπου ζωής. Η επικοινωνία με τους ωφελούμενους (σε μικρές ομάδες) και η επαφή τους με επαγγελματίες υγείας και ερευνητές έχει ως στόχο την υποστήριξή τους στην αναγνώριση των αναγκών της υγείας τους, και την ενδυνάμωσή τους ώστε να πάρουν αποφάσεις που θα συμβάλουν θετικά στη βελτίωσή της.



Το πρόγραμμα περιλαμβάνει εκπαιδευτικές ενημερωτικές συναντήσεις στο σύνολο της Περιφέρειας Κρήτης και δημιουργία και διανομή εκπαιδευτικού έντυπου υλικού. Το περιεχόμενο τόσο των συναντήσεων όσο και του έντυπου υλικού αναπτύχθηκε στη βάση τεσσάρων θεματικών:

Της Καρδιαγγειακής Νόσου και της Πρόληψής της
Των Κινδύνων από την Κατανάλωση Αλκοόλ
Των Χρόνιων Αναπνευστικών Νοσημάτων και της Πρόληψής τους
Των Κινδύνων του Καπνίσματος και του Όφελους από τη Διακοπή του

Αν και ο αρχικός σχεδιασμός του προγράμματος προέβλεπε διαζώσης διαδραστικές συναντήσεις μεταξύ 5-9 συμμετεχόντων και της επιστημονικής ομάδας, τα περιοριστικά μέτρα της πανδημίας δεν επέτρεψαν τη συγκεκριμένη μορφή υλοποίησης των δράσεων. Σε αυτό το πλαίσιο το πρόγραμμα αναπροσαρμόστηκε στις συνθήκες κοινωνικές αποστασιοποίησης εφαρμόζοντας τις συναντήσεις διαδικτυακά. Ενδεικτικά το 2021 πραγματοποιήθηκαν διαδικτυακές εκπαιδευτικές συναντήσεις στους Δήμους Ρεθύμνης, Αγίου Βασιλείου, Μυλοποτάμου και Κανδάνου, ενώ μετά την ολοκλήρωση της παρουσίασης του εκπαιδευτικού υλικού ακολουθούσε συζήτηση για επίλυση αποριών και προσωπικές οδηγίες και πρακτικές συμβουλές.

Η επιλογή των θεματικών εστιάστηκε, κυρίως, στις ανάγκες και τους κινδύνους υγείας των ευάλωτων πληθυσμών, στην εμπειρία της επιδείνωσης της υγείας του πληθυσμού σε περιόδους κρίσεων, σε στατιστικά στοιχεία που υποδεικνύουν αυξημένη κατανάλωση αλκοόλ και σύνδεση της αύξησης των θανάτων από νόσους όπως η καρδιαγγειακή με τα επίπεδα εισοδήματος και ανάπτυξης (αύξηση θανάτων σε χώρες χαμηλού και μεσαίου εισοδήματος) και σε δείκτες όπως η αύξηση της Χρόνιας Αποφρακτικής Πνευμονοπάθειας σε αγροτικές περιοχές στη χώρα μας:

Ο σχεδιασμός ήταν να δούμε τι μπορούμε να κάνουμε για την πρόληψη. Ο στόχος ο βασικός είναι αυτός. Το να προλάβουμε κάτι. Και είναι πιο σημαντικό να προλάβουμε κάτι σε έναν ευάλωτο άνθρωπο παρά σε κάποιον που μπορεί να έχει και τα εχέγγυα και τα εργαλεία αν του συμβεί κάτι, ή αν αναπτύξει μια νόσο να έχει πολύ καλύτερη τύχη ή πρόγνωση στην υγεία του (Β.Λ. Εκπρόσωπος Φορέα Υλοποίησης Συνοδευτικών Μέτρων).

Στην ενημέρωση εντάχθηκε και η ανάγκη μείωσης της σοβαρότητας νόσησης από covid-19 και των επιπλοκών της στο πλαίσιο διατήρησης των επιπέδων υγείας των ατόμων.

Συνοδευτικά Μέτρα Ελληνικού Μεσογειακού Πανεπιστημίου (ΕΛ.ΜΕ.ΠΑ)

Α Φάση Προγράμματος (ΤΕΒΑ 2015-2016)

Τις δράσεις ψυχοκοινωνικής στήριξης των ωφελουμένων του ΤΕΒΑ ανέλαβε το τμήμα Κοινωνικής Εργασίας της Σχολής Επιστημών Υγείας του ΕΛΜΕΠΑ, ενώ ο σχεδιασμός των δράσεων υπήρξε αποτέλεσμα συνεργασίας με τους Δήμους της Περιφέρειας Κρήτης. Κυρίως οι Αντιδήμαρχοι Κοινωνικής Πολιτικής αλλά και εργαζόμενοι στις κοινωνικές υπηρεσίες συνέβαλαν στην ανίχνευση των αναγκών των ωφελουμένων της εκάστοτε περιοχής και στον προσδιορισμό των προτεραιοτήτων στη βάση τυχόν τοπικών ιδιαιτεροτήτων. Από αυτή τη συνεργασία προέκυψαν τα πεδία που έχριζαν παρέμβασης και σχεδιάστηκαν τα συνοδευτικά μέτρα της πρώτης φάσης τα οποία περιελάμβαναν:

Υπηρεσίες που Απευθύνονταν Άμεσα στους Ωφελούμενους

Βιωματικές Ημερίδες/Εργαστήρια

Σχολές Γονέων και Σχολές Φροντιστών

Δημιουργία και Διανομή Οδηγού Μονογονεϊκών Οικογενειών

Δημιουργία και Διανομή Οδηγού Ανασφάλιστων για την Πρόσβαση στην Υγεία

Δημιουργία και Διανομή Οδηγού Απόδρασης από μια Βίαιη Σχέση

Υπηρεσίες που Απευθύνονταν Έμμεσα στους Ωφελούμενους

Εκπαιδευτικές Ομάδες Εποπτείας και Καθοδήγησης Στελεχών των Κοινωνικών Υπηρεσιών

Πρωτογενής Ποσοτική Έρευνα σε Ωφελούμενους ΤΕΒΑ της Περιφέρειας Κρήτης

Στις Βιωματικές Ημερίδες, η θεματική των οποίων βασίστηκε στην ανατροφοδότηση των Δήμων, αξιοποιήθηκε ένας αριθμός βιωματικών παιχνιδιών και role plays. Στο πλαίσιο αυτό διεξήχθησαν 13 διαδραστικές ημερίδες με τη μορφή εργαστηρίων και στις

τέσσερεις Περιφερειακές Ενότητες της Κρήτης με στόχο την ενημέρωση και την παροχή βασικών οδηγιών πρόληψης και διαχείρισης ψυχικών και κοινωνικών ζητημάτων όπως η κατανάλωση αλκοόλ και η σύνδεσή του με τα τροχαία ατυχήματα, η ενδοοικογενειακή βία, ο γονεϊκός ρόλος και η βελτιστοποίησή του, η παραβατικότητα των εφήβων, η ξενοφοβία και ο ρατσισμός. Στο σύνολο της Κρήτης συμμετείχαν περισσότεροι από 1200 ωφελούμενοι του ΤΕΒΑ, 300 επαγγελματίες ψυχοκοινωνικής στήριξης και 400 άτομα από τον ευρύτερο πληθυσμό (Papadakaki et al. 2021). Αναλυτικότερα οι ημερίδες διεξήχθησαν στους ακόλουθους Δήμους:

Όνομα Δήμου	Θεματική Βιωματικής Ημερίδας	Ημερομηνία
Δήμος Ηρακλείου	Κατανοώντας τα Προβλήματα της Οικογένειας μέσα από το Διάλογο	03/11/2016
Δήμος Χερσονήσου	Η Σεξουαλική Ωρίμανση και η Ανάγκη των Εφήβων για Αυτονομία	28/11/2016
Δήμος Φαιστού	Προλαμβάνοντας Παραβατικές Συμπεριφορές και Εξαρτήσεις στους Εφήβους: Ο Ρόλος του Γονέα	05/12/2016
Δήμος Ρεθύμνης	Η Καθημερινότητα μιας Οικογένειας σε Περίοδο Κρίσης-Τεχνικές Πρόληψης της Ενδοοικογενειακής Βίας	06/12/2016
Δήμος Αγίου Βασιλείου	Αλκοόλ και Τροχαίες Συγκρούσεις	21/11/2016
Δήμος Χανίων	Ζώντας με έναν Έφηβο: Προκλήσεις στο Ρόλο του Γονέα	09/12/2016
Δήμος Κισσάμου	Προλαμβάνοντας Παραβατικές Συμπεριφορές και Εξαρτήσεις στους Εφήβους: Ο Ρόλος του Γονέα	18/11/2016
Δήμος Αποκορώνου	Η Καθημερινότητα μιας Οικογένειας σε Περίοδο Κρίσης-Τεχνικές Πρόληψης της Ενδοοικογενειακής Βίας	07/12/2016
Δήμος Καντάνου Σελίνου	Σχέσεις Γονεά-Παιδιών: Προσεγγίσεις ανά Ηλικιακή Ομάδα με Στόχο τη Βαθύτερη και Ουσιαστικότερη Επικοινωνία	06/12/2016
Δήμος Αγίου Νικολάου	Μαθαίνω να Μοιράζομαι την Πόλη μου με Ανθρώπους από άλλες Χώρες: Προβληματισμοί και Τρόποι Αρμονικής Συμβίωσης	25/11/2016
Δήμος Αγίου Νικολάου	Έμφυλη Βία, Ενδοοικογενειακή Βία και Βία κατά των Γυναικών	20/02/2017
Δήμος Σητείας	Η Καθημερινότητα μιας Οικογένειας σε Περίοδο Κρίσης-Τεχνικές Πρόληψης της Ενδοοικογενειακής Βίας	12/12/2016
Δήμος Ιεράπετρας	Προλαμβάνοντας Παραβατικές Συμπεριφορές και Εξαρτήσεις στους Εφήβους: Ο Ρόλος του Γονέα	23/11/2016

Αναλυτικά το πρόγραμμα των Βιωματικών Ημερίδων στο <https://lahers.hmu.gr/Imerides>

Στις Σχολές Γονέων και Σχολές Φροντιστών, κύριος στόχος ήταν η υποστήριξη του γονεϊκού ρόλου και του ρόλου του φροντιστή ατόμων με χρόνια νοσήματα, Αμεα και

ηλικιωμένων. Στο πλαίσιο αυτό δημιουργήθηκαν εννέα ομάδες στο σύνολο της Περιφέρειας Κρήτης οι οποίες έλαβαν στήριξη σε εβδομαδιαία βάση και για ένα διάστημα ενός μήνα (4 συναντήσεις διάρκειας δυο-τριών ωρών). Οι σχολές γονέων είχαν ως στόχο να προάγουν βέλτιστες γονεϊκές πρακτικές και να συμβάλουν στην καλύτερη κατανόηση της ψυχосύνθεσης και της συμπεριφοράς των παιδιών, στην εκμάθηση δεξιοτήτων επικοινωνίας, στην αναγνώριση, έκφραση και διαχείριση συναισθημάτων, στη διαχείριση αγχογόνων συνθηκών εντός της οικογένειας και στην ανάπτυξη δεξιοτήτων επίλυσης συγκρούσεων. Σε αυτό το πλαίσιο τέθηκαν ζητήματα διαπαιδαγώγησης, συντροφικών σχέσεων, σεξουαλικής ωρίμανσης των εφήβων, προστασίας από παραβατική συμπεριφορά εφήβων, ύπαρξης στρεβλώσεων και μη ωφέλιμων στερεοτύπων, κ.ά. Οι σχολές φροντιστών, αντίστοιχα, εστίαζαν στην ψυχολογική επιβάρυνση των φροντιστών και του burn out/εξάντλησής τους, σε ζητήματα φροντίδας του ασθενούς/ηλικιωμένου αλλά και του εαυτού κ.ά. Οι ομάδες συστάθηκαν ανάλογα με τη συμμετοχή από κάθε Δήμο, ενώ οι θεματικές επιλέχθηκαν και πάλι στη βάση της ανατροφοδότησης των κοινωνικών υπηρεσιών για τα ζητήματα που απασχολούσαν περισσότερο την κάθε περιοχή. Οι δράσεις που υλοποιήθηκαν έλαβαν χώρα στα τέλη του 2016 (Νοέμβριο και Δεκέμβριο) στους ακόλουθους Δήμους:

Όνομα Δήμου	Είδος Παρέμβασης	Θεματική Παρέμβασης	Ημερομηνίες
Δήμος Σητείας	Ομάδα Γονέων	Ζώντας με Παιδιά και Εφήβους: Ο Ρόλος του Γονέα	18/11, 02/12, 09/12, 16/12
Δήμος Ιεράπετρας	Ομάδα Γονέων	Ζώντας με Παιδιά και Εφήβους: Ο Ρόλος του Γονέα	19/11, 03/12, 10/12, 17/12
Δήμος Γόρτυνας (Ασήμι)	Ομάδα Γονέων	Ζώντας με Παιδιά και Εφήβους: Ο Ρόλος του Γονέα	21/11, 28/11, 05/12, 12/12
Δήμος Γόρτυνας (Αγία Βαρβάρα)	Ομάδα Γονέων	Ζώντας με Παιδιά και Εφήβους: Ο Ρόλος του Γονέα	11/11, 18/11, 25/11, 02/12
Δήμοι Μινώα Πεδιάδος και Βιάννου	Ομάδα Γονέων	Η Σεξουαλική Ωρίμανση και η Ανάγκη του Εφήβου για Αυτονομία	23/11, 30/11, 07/12, 14/12
Δήμος Αμαρίου	Ομάδα Γονέων	Μαθαίνω να Προστατεύω τους Εφήβους από Παραβατικές Συμπεριφορές και Εξαρτήσεις	15/11, 22/11, 29/11, 06/12
Δήμος Ανωγείων	Ομάδα Γονέων	Διαχείριση-Βελτίωση Διαπροσωπικών Σχέσεων στην Οικογένεια	18/11, 25/11, 02/12, 09/12
Δήμος Μυλοποτάμου (Γαράζο)	Ομάδα Γονέων	Ζώντας με Παιδιά και Εφήβους: Ο Ρόλος του Γονέα	15/11, 22/11, 29/11, 06/12
Δήμος Καντάνου Σελίνου (Παλαιόχωρα)	Ομάδα Φροντιστών	Ομάδα Φροντιστών Ασθενών με Χρόνια Νοσήματα ή Αναπηρία	15/11, 22/11, 29/11, 06/12

Αναλυτικά το πρόγραμμα των Σχολών Γονέων και Φροντιστών στο <https://lahers.hmu.gr/scholes.goneon>

Οι συμμετέχοντες/ουσες των δυο παραπάνω δράσεων (βιωματικών ημερίδων και σχολών γονέων) στο τέλος της δράσης καλούνταν να συμπληρώσουν ένα έντυπο αξιολόγησης της δράσης και των αποτελεσμάτων της στη συμπεριφορά των ωφελουμένων. Σύμφωνα με τους διοργανωτές των δράσεων, τόσο από την ανατροφοδότηση αυτή, όσο και από την ανατροφοδότηση των επαγγελματιών υγείας που συμμετείχαν στις δράσεις προέκυψε ότι οι στόχοι των παρεμβάσεων επετεύχθησαν σε μεγάλο βαθμό, ενώ παράλληλα υπήρχε μεγάλος αριθμός αιτημάτων για συνέχιση του προγράμματος.

Πέραν των παραπάνω δράσεων, δημιουργήθηκε και διανεμήθηκε στους ωφελούμενους έντυπο υλικό με συμβουλευτικό και ενημερωτικό περιεχόμενο:

Ο Οδηγός Μονογονεϊκών Οικογενειών συγκέντρωσε και παρουσίασε τα δικαιώματα των μονογονεϊκών οικογενειών σε διάφορα επίπεδα, Τι δικαιούται ο μονογονέας και το παιδί του σε επίπεδο επιδομάτων ενίσχυσης, τις δυνατότητες εκπαίδευσης, θητείας στρατού, εργασίας κ.ά. Ο ίδιος ο οδηγός έχει αναρτηθεί και στην ιστοσελίδα του εργαστηρίου μελέτης συμπεριφορών υγείας και οδικής ασφάλειας του τμήματος Κοινωνικής Εργασίας της Σχολής Επιστημών Υγείας του ΕΛΜΕΠΑ και είναι ελεύθερος πρόσβασης για όλους τους πολίτες. Το έντυπο αναλυτικά στο: <https://lahers.hmu.gr/wp-content/uploads/sites/67/2016/12/Single-parent-family-guide.pdf>.

Ο Οδηγός Ανασφάλιστων για την Πρόσβαση στην Υγεία έχει την έγκριση της Διοίκησης Υγειονομικής Περιφέρειας Κρήτης και εστιάζει στα δικαιώματα των ανασφάλιστων, στη συμμετοχή τους σε φαρμακευτική αγωγή και στις δομές υποστήριξης και ενημέρωσής τους, ενώ παράλληλα παρέχει οδηγίες ανανέωσης των πιστοποιητικών οικονομικής αδυναμίας. Το έντυπο αναλυτικά στο: <https://lahers.hmu.gr/wp-content/uploads/sites/67/2016/12/Uninsured-and-access-to-health.pdf>.

Ο Οδηγός Απόδρασης από μια Βίατη Σχέση στοχεύει στην υποστήριξη των γυναικών που βιώνουν κακοποίηση στη σχέση και ενδοσυντροφική βία. Ο οδηγός με απλά λόγια βοηθά τις γυναίκες να αναγνωρίσουν σημάδια βίας και κακοποίησης (σωματικής, ψυχολογικής, σεξουαλικής, συναισθηματικής, οικονομικής). Παράλληλα, παραθέτει τις λανθασμένες αντιλήψεις και τους μύθους που οδηγούν στην κοινωνική αποδοχή της ενδοσυντροφικής βίας. Στο ίδιο πλαίσιο αναπτύσσονται και οι συνέπειες τόσο για το κακοποιημένο άτομο όσο και για τα παιδιά που έρχονται αντιμέτωπα με την ενδοσυντροφική βία, ενώ δίνονται συμβουλές για την απόδραση από ένα κακοποιητικό περιβάλλον.

Εκπαιδευτικές Ομάδες Εποπτείας και Καθοδήγησης Στελεχών των Κοινωνικών Υπηρεσιών: Πέραν της άμεσης στήριξης των ίδιων των ωφελουμένων, η ομάδα του ΕΛΜΕΠΑ αναγνωρίζοντας την ανάγκη των κοινωνικών υπηρεσιών για επαγγελματική υποστήριξη, διοργάνωσε εκπαιδευτικές ομάδες και για τα στελέχη των κοινωνικών υπηρεσιών των συμπραττόμενων φορέων με στόχο τη στήριξη και την καθοδήγησή τους στην αποτελεσματική διαχείριση των ωφελουμένων. Η δράση περιελάμβανε συμβουλευτική υποστήριξη –διαζώσης ή τηλεφωνική– από μια ομάδα επαγγελματιών που

έλαβαν 80 περίπου κοινωνικοί λειτουργοί σε όλη την Κρήτη για το πώς να διαχειριστούν δύσκολες συνθήκες με τους/τις ωφελούμενους/ες.

Πρωτογενής Ποσοτική Έρευνα: Τέλος στο πλαίσιο της πρώτης φάσης των συνοδευτικών μέτρων διεξήχθη πρωτογενής ποσοτική έρευνα σε ωφελούμενους/ες του ΤΕΒΑ της Περιφέρειας Κρήτης, με στόχο τη γνώση για το κοινωνικό-δημογραφικό τους προφίλ, για τις συνθήκες διαβίωσής τους, τα επίπεδα φυσικής και ψυχικής τους υγείας αλλά και τα κοινωνικά τους δίκτυα. Στην έρευνα συμμετείχαν συνολικά 798 ωφελούμενοι/ες (από ένα σύνολο 17.858 ωφελούμενων σε ολόκληρη την Κρήτη), απαντώντας σε ερωτηματολόγια μεταξύ των οποίων κλίμακες κατάθλιψης, κλίμακες εκτίμησης επιπέδων άγχους, κλίμακες κατανάλωσης αλκοόλ κ.α., (Papadakaki et al. 2021). Η σημαντικότερη επιτυχία της έρευνας, πέραν της καλύτερης γνωριμίας με τους ωφελούμενους του ΤΕΒΑ και τις ανάγκες τους, ήταν η αποτροπή τριών προσχεδιασμένων αυτοχειριών. Τα συγκεκριμένα άτομα με τη στήριξη και την υπόδειξη των ειδικών παραπέμφθηκαν σε κέντρα και δομές ψυχικής υγείας της εκάστοτε περιοχής για παρακολούθηση και τακτική στήριξη.

Β Φάση Προγράμματος (ΤΕΒΑ 2018-2020)

Ο σχεδιασμός της δεύτερης φάσης του προγράμματος των συνοδευτικών μέτρων του ΕΛΜΕΠΑ έγινε με βάση την εμπειρία και τα ευρήματα που προέκυψαν από τις δράσεις της πρώτης φάσης του προγράμματος, κατά την οποία έγινε καταγραφή διαπιστώσεων και αναγκών αλλά και συστάσεων για την αντιμετώπισή τους. Σε αυτό το πλαίσιο, στις δράσεις που αξιολογήθηκαν θετικά προστέθηκαν νέες για την κάλυψη των αναδεικνυόμενων ελλείψεων. Οι διαθέσιμες δράσεις της δεύτερης φάσης του προγράμματος ήταν:

Στο Πλαίσιο του Οικιακού Προγραμματισμού:

Μαθήματα Εκμάθησης Συνταγών Μαγειρικής
Ημερίδες Διατροφής και Παραδοσιακών Προϊόντων
Δημιουργία και Διανομή Οδηγού Εκμάθησης Συνταγών Μαγειρικής
Δημιουργία και Διανομή Οδηγού Αρτοποιίας

Στο Πλαίσιο Στήριξης της Γονεϊκότητας και της Εκπαίδευσης Παιδιών:

Κοινωνικό Φροντιστήριο Μαθητών/τριών Α και Β Λυκείου
Σχολές Γονέων
Δημιουργία και Διανομή Οδηγού Γονεϊκού Ρόλου

Στο Πλαίσιο της Ψυχοκοινωνική Υποστήριξης:

Κοινωνική Συνταγογράφηση
Εργασιακή Καθοδήγηση (mentoring)
Διαδραστικές Ημερίδες/ Βιωματικά Εργαστήρια

Οικιακός Προγραμματισμός:

- **Η Εκμάθηση Βασικών Αρχών Μαγειρικής, Αρτοποιίας και Κρητικής Διατροφής** διοργανώθηκε από το Τμήμα Διοίκησης και Τουρισμού της Σχολής Επιστημών Διοίκησης και Οικονομίας του ΕΛΜΕΠΑ με τη μορφή βιωματικών εργαστηρίων με στόχο την καλλιέργεια δεξιοτήτων στη Μαγειρική και την Αρτοποιία/Ζαχαροπλαστική, την ανάδειξη και καθιέρωση της γαστρονομικής παράδοσης της Κρήτης αλλά και τη συμβουλευτική για την αξιοποίηση των πρώτων υλών της επισιτιστικής βοήθειας του ΤΕΒΑ. Απώτερος σκοπός της δράσης ήταν η σύνδεση των ωφελούμενων με την αγορά εργασίας και η ενδεχόμενη απορρόφησή τους σε αντίστοιχες θέσεις όπου απαιτούνται γνώσεις μαγειρικής και αρτοποιίας.

Λόγω της πανδημίας, η υλοποίηση των εργαστηρίων από δια ζώσης μετατράπηκε σε διαδικτυακή και ολοκληρώθηκε σε οκτώ συναντήσεις διάρκειας τεσσάρων ωρών σε κάθε Δήμο όπου εκδηλώθηκε ενδιαφέρον από ωφελούμενους/ες. Η δράση περιελάμβανε εισηγήσεις από επαγγελματίες της γαστρονομίας και του τουρισμού καθώς και εργαστήρια μαγειρικής και αρτοποιίας με την επίδειξη τεχνικών από καταξιωμένους επαγγελματίες. Οι συναντήσεις, οι οποίες πραγματοποιήθηκαν στο διάστημα 13 Απριλίου 2021 έως 05 Ιουνίου 2021, είχαν την εξής κατανομή:

Συναντήσεις	Θεματική	Περιεχόμενο
3	Βασικές Αρχές Μαγειρικής	Συνταγές με τα προϊόντα των διανομών, ανάλυση των διαδικασιών ετοιμασίας γευμάτων με έμφαση στο χαμηλό κόστος, την ασφάλεια των τροφών και την ευεργετική επίδραση στην υγεία
3	Βασικές Αρχές Αρτοποιίας/ Ζαχαροπλαστικής	Ανάλυση των σταδίων της αρτοποιητικής διαδικασίας
2	Βασικές Αρχές Κρητικής Διατροφής	Ανάλυση των επιδράσεων των τροφών και των βρώσιμων προϊόντων στην υγεία, με έμφαση στις απαιτήσεις σε θρεπτικά στοιχεία για διάφορες ομάδες πληθυσμού.

Αν και, σύμφωνα με τους εκπροσώπους σχεδιασμού και υλοποίησης της δράσης, η πρόσκληση συμμετοχής εστάλη σε όλους του Δήμους της Περιφέρειας Κρήτης ενδιαφέρον επέδειξαν ωφελούμενοι/ες από οκτώ Δήμους:

Δήμος Αρχανών Αστερουσίων
Δήμος Βιάννου
Δήμος Γόρτυνας

Δήμος Μαλεβιζίου
Δήμος Μινώα Πεδιάδος
Δήμος Ρεθύμνης
Δήμος Φαιστού
Δήμος Χερσονήσου

Μετά την ολοκλήρωση των μαθημάτων δόθηκε η δυνατότητα της κατ' ιδίαν επικοινωνίας μεταξύ ωφελουμένων και διδασκόντων (ατομικές και ομαδικές συνεδρίες καθοδήγησης). Στόχος αυτής της περαιτέρω υπηρεσίας ήταν η προσπέλαση ενδεχόμενων αναστολών των ωφελουμένων να εκτεθούν μέσω κάμερας και μικροφώνου στο σύνολο του τμήματος. Στο πλαίσιο αυτό δημιουργήθηκε και ένα κανάλι ανάδρασης μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για την επικοινωνία με ωφελούμενους/ες και για τη δυνατότητα επίλυσης αποριών ή και περαιτέρω καθοδήγησης.

Τέλος, εκκρεμεί η διεξαγωγή ημερίδων σε όλες τις Περιφερειακές Ενότητες της Κρήτης και για τις τρεις θεματικές (βασικές αρχές μαγειρικής, αρτοποιίας/ζαχαροπλαστικής και κρητικής διατροφής) οι οποίες αναμένεται να υλοποιηθούν το καλοκαίρι του 2022.

- **Ο Οδηγός για την Εκμάθηση Συνταγών Μαγειρικής** συγκέντρωσε και παρουσίασε στοιχεία για τις ομάδες τροφίμων, τη διατροφική τους αξία και τα θρεπτικά τους συστατικά και συμβουλές για το συνδυασμό των τροφίμων. Επίσης στον οδηγό περιλαμβάνονται θρεπτικές και οικονομικές συνταγές μαγειρικής και ζαχαροπλαστικής με την αξιοποίηση εποχικών υλικών. Το έντυπο αναλυτικά στο: <https://lahers.hmu.gr/wp-content/uploads/sites/67/2021/04/Green-and-Cream-Food-Advertising-Trifold-Brochure.pdf>
- **Ο Οδηγός για την Εκμάθηση Συνταγών Αρτοποιίας** εστίασε στην αρτοποιία, παρουσιάζοντας τα διαφορετικά είδη αρτοσκευασμάτων και προτάσσοντας τα οφέλη των προϊόντων ολικής άλεσης και των φυτικών ινών στην ανθρώπινη υγεία. Στον οδηγό περιλαμβάνονται συνταγές και ειδικές συμβουλές αρτοποιίας, με έμφαση στα θρεπτικά συστατικά της κρητικής διατροφής. Το έντυπο αναλυτικά στο: <https://lahers.hmu.gr/odigos.artopias.pdf>

Στήριξη Γονεϊκότητας και Εκπαίδευσης Παιδιών

- **Σχολές Γονέων:** Οι ομάδες γονέων της δεύτερης φάσης του προγράμματος υλοποιήθηκαν από Νοέμβριο του 2021 έως Ιανουάριο του 2022 με πέντε εβδομαδιαίες συναντήσεις. Στόχος ήταν η καλλιέργεια δεξιοτήτων λεκτικής και μη επικοινωνίας, η ενεργητική και ενσυναισθητική ακρόαση, η έκφραση συναισθημάτων, η θέσπιση θετικών ορίων, η ενίσχυση θετικών συμπεριφορών, η ενίσχυση της αυτοεκτίμησης και της αυτοεικόνας, κ.ά. Οι ομάδες της δεύτερης φάσης υλοποιήθηκαν στους εξής Δήμους:

Όνομα Δήμου	Ημερομηνίες Διεξαγωγής Σχολών
Χερσονήσου	20/11, 27/11, 04/12, 11/12, 18/12
Μαλεβιζίου	20/11, 27/11, 04/12, 11/12, 18/12
Γόρτυνας	20/11, 27/11, 04/12, 11/12, 18/12
Σητείας	20/11, 27/11, 04/12, 11/12, 18/12
Ιεράπετρας	03/12, 10/12, 17/12, 14/01, 21/01

- **Ο Οδηγός για τη Βελτιστοποίηση του Γονεϊκού Ρόλου** συγκέντρωσε και παρουσίασε διαφορετικές διαστάσεις του γονεϊκού ρόλου στη βάση της γονεϊκής συμπεριφοράς (επίπεδα στοργής, αποδοχής, ελέγχου) και πώς αυτές επιδρούν στην υγιή -σωματικά και ψυχικά- ανάπτυξη του παιδιού. Στο πλαίσιο αυτό αναφέρονται πρακτικές συμβουλές για την καλλιέργεια θετικής γονεϊκότητας μεταξύ των οποίων η σταθερότητα στη συμπεριφορά, η διατήρηση της ψυχραιμίας, η διάκριση μεταξύ του παιδιού και της πράξης του, η θέσπιση ορίων σε συνδυασμό με την προσφορά επιλογών, η διατήρηση λίγων και απλών κανόνων κ.ά. Το έντυπο αναλυτικά στο: <https://lahers.hmu.gr/wp-content/uploads.pdf>
- **Το Κοινωνικό Φροντιστήριο** σε μαθητές λυκείου είχε στόχο την προετοιμασία τους για τις εισαγωγικές εξετάσεις στο πανεπιστήμιο και ξεκίνησε τον Ιανουάριο του 2021. Τα φροντιστηριακά μαθήματα τα οποία λόγω των περιοριστικών μέτρων εν όψει της πανδημίας μετατράπηκαν από δια ζώσης σε διαδικτυακά απευθύνονταν σε μαθητές Α και Β Λυκείου και για τη διεξαγωγή τους έγινε χρήση, κατά κύριο λόγο, της ηλεκτρονικής πλατφόρμας e-class του Ελληνικού Μεσογειακού Πανεπιστημίου ενώ αξιοποιήθηκαν και άλλες πλατφόρμες όπως το zoom. Οι μαθητές πριν την έναρξη του φροντιστηρίου εκπαιδεύτηκαν στη χρήση της ηλεκτρονικής πλατφόρμας ενώ τα μαθήματα τα οποία προσφέρθηκαν ήταν:

Ελληνική Γλώσσα (Νέα και Αρχαία)	2 ώρες/εβδομάδα
Μαθηματικά	1,5 ώρες/εβδομάδα

Το Κοινωνικό Φροντιστήριο ήταν διαθέσιμο και για τις τέσσερις Περιφερειακές Ενότητες της Κρήτης αλλά, σύμφωνα με τους διοργανωτές του, η εξ ανάγκης μετατροπή του σε διαδικτυακό, η αδυναμία άμεσης πρόσβασης στους ενδιαφερόμενους για την προστασία των προσωπικών τους δεδομένων, η αναγκαστική διαμεσολάβηση των κοινωνικών υπηρεσιών των Δήμων η υποστήριξη των οποίων δεν θεωρήθηκε δεδομένη σε όλες τις περιπτώσεις, η καθυστέρηση στην έναρξη του προγράμματος και η πιθανή αλλαγή των δικαιούχων του ΤΕΒΑ στο μεσοδιάστημα, ενδεχομένως συνέβαλαν στην απώλεια του ενδιαφέροντος των μαθητών με αποτέλεσμα σημαντικά μικρότερη συμμετοχή από την αρχικά δηλωμένη. Στο Λασιθί, για παράδειγμα, δεν συγκεντρώθηκαν μαθητές/τριες για τη συμμετοχή στο πρόγραμμα ενώ στο Ρέθυμνο δημιουργήθηκε τμήμα μόνο για την Α Λυκείου:

	Α Λυκείου		Β Λυκείου	
Ηράκλειο	3 Τμήματα Ελληνική Γλώσσα	4 Τμήματα Μαθηματικά	2 Τμήματα Ελληνική Γλώσσα	1 Τμήμα Μαθηματικά
Ρέθυμνο	1 Τμήμα Ελληνική Γλώσσα	1 Τμήμα Μαθηματικών		
Χανιά	1 Τμήμα Ελληνική Γλώσσα	1 Τμήμα Μαθηματικών	1 Τμήμα Ελληνική Γλώσσα	1 Τμήμα Μαθηματικών

Αναλυτικά το σκεπτικό και οι στόχοι του Κοινωνικού Φροντιστηρίου στο <https://lahers.hmu.gr/kinoniko.frontistirio>

Ψυχοκοινωνική Υποστήριξη

- **Η Κοινωνική Συνταγογράφηση** έχει σαν στόχο να κατευθύνει τα άτομα που αντιμετωπίζουν ένα εύρος κοινωνικοοικονομικών, ψυχολογικών και σωματικών αναγκών ώστε να ενημερωθούν για το υφιστάμενο πλαίσιο φροντίδας και τα διαθέσιμα αγαθά, υπηρεσίες και δράσεις. Μέσω της περιήγησης στην Πλατφόρμα της Κοινωνικής Συνταγογράφησης, οι ωφελούμενοι/ες μπορούν να ενημερωθούν για τις δωρεάν διαθέσιμες πηγές υποστήριξης και να επιλέξουν την κατάλληλη για τις δικές τους ανάγκες. Οι ωφελούμενοι/ες, σε αυτό το πλαίσιο, εκπαιδεύονται να εντοπίζουν μόνοι τους τις υπηρεσίες που έχουν ανάγκη και να απευθύνονται σε αυτές. Στόχος είναι ο αποστιγματισμός των διαδικασιών στήριξης, η απεξάρτηση από τις κοινωνικές υπηρεσίες και η προώθηση μιας πιο εξατομικευμένης προσέγγισης στις υπηρεσίες φροντίδας, συνθήκη που διευκολύνει την αδιαμεσολάβητη επικοινωνία για όσους διστάζουν να απευθυνθούν στις κοινωνικές υπηρεσίες κατ' ιδίαν.
- **Η Πλατφόρμα Εργασιακής και Κοινωνικής Καθοδήγησης** έχει στόχο να συμβάλει στην εργασιακή και οικονομική ένταξη ή και επανένταξη των ωφελούμενων μέσω:
 - της οργάνωσης των εργασιακών τους προσόντων
 - της αντιστοίχισης του εργασιακού τους προφίλ με εργασιακές επιλογές
 - της διασύνδεσης με έμπειρους επαγγελματίες και
 - της σύντομης μαθητείας τους με στόχο την εξειδίκευσή τους σε τομείς ενδιαφέροντος

Η πλατφόρμα, σε αυτό το πλαίσιο, διαθέτει δύο πύλες εισόδου, μια γι' αυτόν που προσφέρει (προσφορά από εργοδότες, μέντορες και coaches, εκπαιδευτές ενηλίκων, επιστήμονες διαφόρων κλάδων) και μια γι' αυτόν που θα λαμβάνει την υπηρεσία (ζήτηση από ωφελούμενους/ες). Μετά την εγγραφή και τη δημιουργία του προφίλ όλων των εμπλεκόμενων μελών γίνεται η διασύνδεση μεταξύ όσων παρουσιάζουν υψηλά ποσοστά αντιστοίχισης. Πρόκειται για ένα διαδικτυακό χώρο συνάντησης που αξιοποιεί σύγχρονα

εργαλεία, όπως τεστ προσωπικότητας, δημιουργία κοινωνικο-δημογραφικού και εργασιακού προφίλ κ.ά., με στόχο την οικονομική ένταξη, την επανακατάρτιση και τον επαγγελματικό αναπροσανατολισμό. Αναλυτικά η Πλατφόρμα στο: <https://mentoring.sw.hmu.gr/>

- **Διαδραστικές Ημερίδες και Βιωματικά Εργαστήρια** τα οποία απευθύνθηκαν σε όλους τους ωφελούμενους/ες, ανεξαρτήτως φύλου και ηλικίας με στόχο την ενημέρωσή τους και την παροχή βασικών οδηγιών πρόληψης και διαχείρισης ψυχικών και κοινωνικών ζητημάτων όπως η κατάθλιψη, οι εξαρτήσεις, αναπηρία, κ.ά. Αναλυτικότερα:

Δήμος	Ημερομηνία	Θεματική	Στόχος
Ρέθυμνο	05/12/21	Διαχείριση Άγχους	Η κατανόηση της νευροβιολογίας και της συμπτωματολογίας του άγχους, και η εκμάθηση τεχνικών αντιμετώπισης στρεσογόνων καταστάσεων στο εργασιακό και οικογενειακό περιβάλλον μέσω βιωματικών ασκήσεων από εξειδικευμένους επιστήμονες στον τομέα της Ψυχικής Υγείας
Χανίων	11/12/2021	Σεξουαλική Διαπαιδαγώγηση παιδιών ΑμεΑ. Αποδοχή της Διαφορετικότητας στην Οικογένεια και το Σχολείο	Η ευαισθητοποίηση για τη σεξουαλικότητα των ΑμεΑ, η υιοθέτηση τρόπων διασφάλισης της ιδιωτικότητας, του αυτοελέγχου και της αυτοπροστασίας τους, και η εκμάθηση τεχνικών διαχείρισης της αποδοχής της διαφορετικότητας στην οικογένεια και το σχολείο μέσω βιωματικών ασκήσεων από εξειδικευμένους επιστήμονες στον τομέα της Ψυχικής Υγείας.

- **Ατομική Συμβουλευτική** για τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι ωφελούμενοι/ες στην καθημερινότητά τους. Η υποστήριξη ήταν διαθέσιμη, κυρίως διαδικτυακά, μέσω ατομικών συνεδριών από έμπειρους επαγγελματίες ψυχικής υγείας και επιστημονικούς συνεργάτες του ΕΛΜΕΠΑ

3.5.2 Αξιολόγηση Συνοδευτικών Μέτρων μέσω των Σχολίων των Ερωτώμενων

Οι εκπρόσωποι τόσο των ίδιων των φορέων υλοποίησης των συνοδευτικών μέτρων όσο και των Δήμων και των φορέων υλοποίησης της επισιτιστικής βοήθειας συνηγορούν στην αναγκαιότητα και τη σημασία των συνοδευτικών μέτρων για την ενδυνάμωση των ωφελουμένων και τη στήριξη της κοινωνικής και οικονομικής τους ένταξης/επανεένταξης:

Θεωρώ ότι είναι χρήσιμο και σωστό που έγινε αυτή η παράλληλη δράση. Διότι στο μικρό ποσοστό που θα πετύχεις το στόχο σου βοηθάει. Και περνάει ένα διπλό μήνυμα, το ένα η ουσία του μηνύματος και το άλλο είναι το ενδιαφέρον της Πολιτείας, δηλαδή η Πολιτεία φρόντισε να έρθει το πανεπιστήμιο να κάνει μια εκδήλωση, ένα έντυπο. Άρα ενδυναμώνει το πρόγραμμα και του δίνει μια πιο θετική εικόνα στην αντίληψη του κοινού (Β.Ω. Εκπρόσωπος Φορέα Υλοποίησης Συνοδευτικών Μέτρων).

Έχουμε εφαρμόσει τεχνικές που έχουν να κάνουν και με την αλλαγή της συμπεριφοράς. Δηλαδή ο σχεδιασμός είναι αυτός. Και φαίνεται και στη μεθοδολογία μέσα στο εγχειρίδιο. Οπότε έστω και ένας να προσπαθήσει να κάνει αλλαγές στην συμπεριφορά [...] είναι πολύ σημαντικό για μένα. [...] Θεωρώ ότι είναι μια πάρα πολύ καλή αρχή ώστε να προσεγγίσουμε την κοινότητα και να έχουν και ουσιαστικό αποτέλεσμα τέτοιες δράσεις. Προαγωγής, πρόληψης, κοινωνικής ευαισθητοποίησης (Β.Ν. Εκπρόσωπος Φορέα Υλοποίησης Συνοδευτικών Μέτρων).

Ωστόσο στη συζήτηση για την αποτελεσματικότητα των δράσεων και τα οφέλη που πραγματικά αποκομίζουν οι συμμετέχοντες/δικαιούχοι του ΤΕΒΑ οι ερωτώμενοι/ες αναφέρουν ότι είναι δύσκολο να επιτευχθεί η αρχική στόχευση του εκάστοτε σχεδιασμού:

Το να επανεντάξεις άτομα ή να ενδυναμώνσεις άτομα τα οποία είναι στα όρια της ανέχειας, νομίζω είναι πολύ φιλόδοξο για να πω ότι επιτυγχάνεται. Σίγουρα είναι μια καλή προσπάθεια στο να δοθεί ένα χέρι σε αυτό. Πολλές φορές οι άνθρωποι αυτοί μας ευχαριστούν και για την επικοινωνία, πέραν της γνώσης και τα εργαλεία που τους μεταφέρουμε (Β.Ν. Εκπρόσωπος Φορέα Υλοποίησης Συνοδευτικών Μέτρων).

Ρίχνεις ουσιαστικά μια σφαίρα στον αέρα και δεν ξέρεις αν θα πετύχεις το στόχο σου. Μπορεί στις 100 σφαίρες να πετύχεις μια, δυο ή πέντε. Δεν το ξέρεις, Και δεν έχεις τον τρόπο και να το αξιολογήσεις για να δεις στην πράξη αν είχε κάποιο αποτέλεσμα η δράση που κάναμε. Απλώς μένουμε στην αξιολόγηση της διαδικασίας –κάναμε τα φυλλάδια, τα μοιράσαμε, κάναμε τις εκδηλώσεις, ήρθε αρκετός κόσμος, έγινε μια ωραία συζήτηση- παρά να έχουμε μια εικόνα της αποτελεσματικότητας του προγράμματος (Β.Ω. Εκπρόσωπος Φορέα Υλοποίησης Συνοδευτικών Μέτρων).

Ένας από τους βασικούς παράγοντες που επιδρούν στην αποτελεσματικότητα των δράσεων είναι η απήχησή τους και η ανταπόκριση των συμμετεχόντων στο κάλεσμα. Κυρίως γιατί, όπως υποστηρίζουν οι εκπρόσωποι των φορέων υλοποίησης των δράσεων, το πρόβλημα με την παρέμβαση στην πρόληψη είναι ότι η προσπάθεια που απαιτείται είναι άμεση και τα αποτελέσματα πολύ μακροπρόθεσμα και όχι άμεσα ορατά, συνθήκη ενδεχομένως αποθαρρυντική για άτομα με σοβαρές ανάγκες επιβίωσης.

Δυσκολίες Προσέλκυσης και Κάλυψης των Πραγματικών Αναγκών των Ωφελουμένων

Στη συζήτηση με τους φορείς διεξαγωγής των συνοδευτικών δράσεων του ΤΕΒΑ αλλά και τους εκπρόσωπους των κοινωνικών υπηρεσιών που υλοποιούν την επισιτιστική ενίσχυση έγινε αναφορά στις δυσκολίες υλοποίησης των υποστηρικτικών δράσεων, με κυριότερη τη **δυσκολία προσέλκυσης των ωφελούμενων για τη συμμετοχή τους στα συνοδευτικά μέτρα στήριξης**. Αν και στις δράσεις φαίνεται να υπήρχε κάποιος βαθμός συμμετοχής, αυτός δεν είναι αντιπροσωπευτικός της έκτασης των αναγκών των κατοίκων του νησιού έτσι όπως διαμορφώθηκαν έπειτα από τις αλληπάλληλες κρίσεις μετά το 2009 μέχρι σήμερα (οικονομική, προσφυγική, πανδημική).

Ανάμεσα στα αίτια της δυσκολίας προσέλκυσης των ωφελούμενων αναφέρονται τόσο ζητήματα διαδικαστικά και οργανωτικά από πλευράς προγράμματος όσο και ζητήματα θεματικής των δράσεων και συμβατότητάς της με τις ανάγκες των ωφελούμενων:

Λόγοι Αποθάρρυνσης Συμμετοχής Ωφελουμένων
Έλλειμμα Οργάνωσης στην Υλοποίηση
Μετατροπή των Δράσεων σε Διαδικτυακές
Δυσκολία στην Ενημέρωση των Ωφελουμένων
Φόβος Κοινωνικού Στιγματισμού
Περιεχόμενο και Θεματική Δράσεων

Σημαντικό ρόλο στην αποθάρρυνση των ωφελούμενων να συμμετάσχουν στις δράσεις και στην απώλεια του ενδιαφέροντός τους φαίνεται να έπαιξε η **έλλειψη οργάνωσης από πλευράς των φορέων υλοποίησης**, η οποία –σύμφωνα με τα λεγόμενα των ερωτώμενων– στο μεγαλύτερο βαθμό οφειλόταν στην αποδιοργάνωση που επέφερε η πανδημία και στα μέτρα κοινωνικής αποστασιοποίησης που επιβλήθηκαν:

Είχαμε lockdown μέσα στο lockdown, μετά έγινε άρση, μετά πάλι lockdown κάποια στιγμή. Αυτό μείωσε, από την εικόνα που είχα εγώ, και το ενδιαφέρον των ιδίων των ωφελούμενων. Δηλαδή ενώ ξέραμε ότι στην αρχή θα πάμε να τους δούμε ή τέλος πάντων αυτή η ενημέρωση υπήρχε και στους ίδιους τους Δήμους, άλλαξε ο σχεδιασμός και μετά έπρεπε να ξαναενημερωθούν (Β.Ν. Εκπρόσωπος Φορέα Υλοποίησης Συνοδευτικών Μέτρων).

Ωστόσο, η αποδιοργάνωση αυτή είχε άμεση επίδραση και στις κοινωνικές υπηρεσίες των Δήμων, οι οποίες ήταν υπεύθυνες για την επικοινωνία των δράσεων στους/τις ωφελούμενους/ες και την προώθησή τους (βλέπε παρακάτω στην ίδια ενότητα) και, σύμφωνα με τα λεγόμενά των εκπροσώπων τους, βρέθηκαν εκτεθειμένες από τις αναβλητικές πρακτικές των φορέων διοργάνωσης των συνοδευτικών μέτρων:

Εμείς μπήκαμε σε μια διαδικασία, μια βδομάδα να ψάχνουμε, να κάνουμε, να το λέμε στον κόσμο, να βγάζουμε δελτία τύπου ότι «θα γίνει αυτό και αν θέλετε να δηλώσετε συμμετοχή» και όλα αυτά. Να ειδοποιούμε και έναν-έναν χωριστά. Να μας παίρνουν δηλαδή, να στέλνουμε sms να έχουμε μια γραμμή, να έχουμε έναν υπάλληλο να απαντά στη γραμμή για να κάνουμε τις λίστες... Και μετά τίποτα (Ζ.Ν. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Ταυτόχρονα, πέρα από τις αλληπάλληλες αναβολές στην υλοποίηση ορισμένων δράσεων, **η μετατροπή τους από διαζώσης σε διαδικτυακές λόγω της πανδημίας** και της ανάγκης για προφύλαξη και κοινωνική αποστασιοποίηση υπήρξε, επίσης, σημαντικός ανασταλτικός παράγοντας για τη συμμετοχή των ωφελουμένων. Τόσο γιατί η διαδικτυακή επαφή και επικοινωνία προκαλεί λιγότερο ενδιαφέρον από την ενσώματη δια ζώσης διάδραση και την κοινωνικοποίηση -η οποία αποτελεί και μια από τις κύριες στοχεύσεις του προγράμματος- όσο και λόγω της μη διάθεσης των απαιτούμενων πόρων (υπολογιστής, σύνδεση σε διαδίκτυο) και της έλλειψης των απαιτούμενων ψηφιακών δεξιοτήτων από πλευράς πολλών ωφελουμένων:

Εντάξει αυτό το κομμάτι το διαδικτυακό, γιατί το βλέπω και από τον εαυτό μου που έτυχε τα παιδιά μου να χρειαστεί να κάνουν διαδικτυακά φροντιστήρια, πανεπιστήμια, σχολεία, δεν νομίζω ότι είναι σε κανέναν εύκολο και ευχάριστο και θεμιτό. Είναι η ανάγκη. Εντάξει σε μένα εάν μου έλεγες -που έχω και υπολογιστή σπίτι μου- «κάνε ένα διαδικτυακό» δεν θα το έκανα. Που έχω υπολογιστή και θα μπορούσα να συμμετάσχω αλλά δεν θα το έκανα. Δεν θέλω άλλο υπολογιστή. Έχουν πρηστεί τα μάτια μου. Γιατί το λέω αυτό; Γιατί κάποιοι άνθρωποι δεν θέλουν να συμμετέχουν και για αυτούς τους λόγους. Όχι γιατί δεν θέλουν ή δεν έχουν τα μέσα, αλλά γιατί δεν αντέχουν άλλο τον υπολογιστή και το κινητό (Ν.Ο. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Επειδή δεν έχουν εξοικείωση με skype, με υπολογιστές, με όλα αυτά, απέσυραν το ενδιαφέρον τους αναγκαστικά. Αναγκαστικά... Είχαν ενδιαφέρον αλλά δεν... ή δεν είχαν τα μέσα ή δεν είχαν την υπομονή για κάτι τέτοιο, να κάτσουν να ασχοληθούν για να μάθουν πως θα μπουν στο skype, για παράδειγμα, οπότε υπήρχε μια μείωση του ενδιαφέροντος (Β.Ν. Εκπρόσωπος Φορέα Υλοποίησης Συνοδευτικών Μέτρων).

Μια ακόμη δυσκολία που φάνηκε να δυσχέρανε την υλοποίηση των προγραμμάτων και ταυτόχρονα τη συμμετοχή των ωφελουμένων ήταν **η δυσκολία στην ενημέρωσής τους**. Δεδομένης της ανάγκης προστασίας των προσωπικών δεδομένων των ωφελούμενων οι ίδιοι οι φορείς υλοποίησης των προγραμμάτων δεν είχαν πρόσβαση τους καταλόγους των

συμμετεχόντων. Την αρμοδιότητα της ενημέρωσης για τις δράσεις που υλοποιούν οι συμπράττοντες φορείς διατηρούν οι κοινωνικές υπηρεσίες των Δήμων οι οποίες διαθέτουν τα στοιχεία επικοινωνίας των ωφελουμένων. Ωστόσο η διαμεσολάβησή αυτή φαίνεται να προκαλεί περαιτέρω προβλήματα καθώς οι συμπράττοντες φορείς, σε πολλές περιπτώσεις, αναφέρονται στην απροθυμία ορισμένων Δήμων να καταβάλουν ουσιαστική προσπάθεια προσέλκυσης των ωφελουμένων, πέραν της απλής ενημέρωσής τους:

Με τους Δήμους υπήρχε από την αρχή πρόβλημα επικοινωνίας. Τι συμβαίνει; Κάποιοι δεν ήταν πρόθυμοι να κάνουν την ενημέρωση και να βοηθήσουν.

- Υπήρξαν Δήμοι που σου είπαν «δεν είναι δική μου δουλειά»;

- Ναι, ενώ είναι δουλειά του κοινωνικού τους λειτουργού, του κέντρου κοινότητας όταν ξεκίνησαν [...] Υπήρχαν κάποια θέματα τα οποία τα αντιμετωπίσαμε με αρκετά τηλέφωνα μετά από πίσω με τα πιο μεγάλα κεφάλια (Ρ.Ο. Εκπρόσωπος Φορέα Υλοποίησης Συνοδευτικών Μέτρων).

Κάποιοι Δήμοι δίνουν... βάζουν τα δυνατά τους, κανένας όμως δεν τα έχει βάλει στο 100%. Δηλαδή ακόμη και οι Δήμοι που θέλουν να προσφέρουν και να συμβάλουν θα φροντίσουν να φέρουν κόσμο αλλά θα μπορούσαν να φέρουν ακόμη περισσότερο. Αλλά λένε «εντάξει ας φτιάξω εκεί δυο ομάδες, αρκούν». Δεν είναι έτσι. Θα μπορούσε δηλαδή να γίνουν πολύ περισσότερα πράγματα. Όμως έχουμε αυτό. Στην κλίμακα ας πούμε της προσφοράς έχουμε κάποιους Δήμους που έχουν καταβάλει πολύ περισσότερη προσπάθεια, κάποιοι λιγότερη και γενικότερα κανένας δεν έχει καταβάλει το 100% (Ν.Τ. Εκπρόσωπος Φορέα Υλοποίησης Συνοδευτικών Μέτρων).

Από την πλευρά τους οι Δήμοι αναφέρουν ότι δεν έχουν έγκαιρη και επαρκή ενημέρωση για τα συνοδευτικά μέτρα και αυτό δυσχεραίνει τη δυνατότητά τους να επικοινωνήσουν και να ενημερώσουν τους ωφελούμενους:

Πρέπει να τους λέμε και τι θα κάνουν [στη συνοδευτική δράση]. Οπότε πρέπει να είναι και κάποιος ειδικός που να τους ενημερώνει. Ναι τους πει για τη δράση, τη συχνότητα συναντήσεων, πώς θα είναι; αν είναι διαδικτυακά ή αν θα είναι δια ζώσης [...] Θα μπορούσαμε εννοώ να γίνει κατάρτιση στο δικό μας προσωπικό έτσι ώστε να γίνει μια διάδοση των δράσεων αυτών στον πληθυσμό γενικότερα. Έτσι ώστε να τραβήξουμε κόσμο. Και να ενημερωθεί και να χει και αντίκρισμα το ποσό που δίνεται. [...] Μεγαλώστε το διάστημα. Μη μας πείτε ότι ξεκινάτε αύριο. Γιατί όταν το πεις του ανθρώπου θα σου πει αμέσως «και συγγνώμη μου το λες σήμερα; Για να πάω αύριο; Να ξεκινήσω;» Δηλαδή το τελευταία στιγμή είναι που μας ενοχλεί. Γιατί δεν μπορούμε να κάνουμε κινητοποίηση (Θ.Χ. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Η υλοποίηση των συνοδευτικών μέτρων υπό την αιγίδα του ΤΕΒΑ φαίνεται, επίσης, να αποτελεί, σύμφωνα με τους εμπλεκόμενους φορείς, ανασταλτικό παράγοντα για αύξηση

της συμμετοχής καθώς αρκετοί ωφελοόμενοι/ες φαίνεται να διακατέχονται από **το φόβο του κοινωνικού στιγματισμού**:

Δεν συμμετέχουν. Εκεί πιστεύω ότι στιγματίζονται και δεν θέλουν να πάνε. [...] Παλιότερα τους στέλναμε μηνύματα αλλά έλεγαν ότι τα έχασαν. Ότι δεν πήγανε. Και αναγκαστήκαμε να κάνουμε το κάθε-μέρα τηλέφωνο. Με τη λίστα, με υπεύθυνη κοπέλα που να γράφει δίπλα: «ήρθε, δεν ήρθε, απάντησε, δεν απάντησε» (Ν.Η. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Στις πολύ μικρές κοινωνίες, ορεινές ή απομακρυσμένες, υπήρχε πολύ έντονο το στίγμα σε κάποιες. Ιδιαίτερα θα το πω για το Ρέθυμνο. Ήταν πιο μαζεμένη κοινωνία. Πιο προσεκτική. Πιο επιφυλακτική γενικότερα για το πως θα εμφανιστεί [...] Επίσης σε γενικά ανοιχτά και δημόσια γεγονότα, όταν έβαζες μέσα τη λέξη «ΤΕΒΑ» δεν ήθελε κανένας να εμφανιστεί γιατί θα φαινόταν ότι ήταν ωφελούμενος του ΤΕΒΑ. Άρα αυτό που κάναμε δεν... με πολύ μικρά γράμματα βάζαμε το ΤΕΒΑ για να μπορέσουμε να τονίσουμε ότι είναι μια ανοιχτή ημερίδα. Ότι μπορεί να έρθει οποιοσδήποτε (Ν.Τ. Εκπρόσωπος Φορέα Υλοποίησης Συνοδευτικών Μέτρων).

Πέραν της συστολής των ωφελουμένων να συμμετάσχουν σε δράσεις που ενδεχόμενα τους ταυτοποιούν ως ωφελούμενους/ες και, επομένως, ως οικονομικά ευπαθείς, ένας ακόμη παράγοντας αποθάρρυνσης θεωρείται και η αδυναμία των συνοδευτικών μέτρων να προσεγγίσουν επιτυχώς τους/τις ωφελούμενους/ες, να τους ενισχύσουν στη συνειδητοποίηση των βαθύτερων αναγκών τους και να τους ενδυναμώσουν ουσιαστικά ώστε να απαλλαγούν από τη φτώχεια, τον κοινωνικό και οικονομικό αποκλεισμό και την κοινωνική απομόνωση:

[...] το δύσκολο για μένα είναι πώς ενημερώνεις τον κόσμο ότι υπάρχει αυτή η εκδήλωση και να την κάνεις αρκετά ελκυστική για να έρθουν. Δηλαδή, σε κάποιο βαθμό, μου φαίνεται ότι απευθύνεσαι σε εκείνους που είναι ήδη πεπεισμένοι ότι πρέπει να [κάνουν μια αλλαγή στη ζωή τους] ανεξάρτητα από το αν το κάνουν ή όχι. Αλλά όπως είπα θεωρούμε ότι αυτοί που συμμετείχαν είχαν ήδη πειστεί για το μήνυμα πριν το πούμε. Ενισχυτικό είναι, καλό είναι, δεν μειώνω τη σημασία αυτής της προσπάθειας και αυτής της διάστασης αλλά ουσιαστικά δεν είναι αυτό που θέλεις. Να φτάσεις στον κόσμο που δεν ξέρει. Εκεί δεν μπορείς να τους φτάσεις εύκολα (Β.Ω. Εκπρόσωπος Φορέα Υλοποίησης Συνοδευτικών Μέτρων).

Στο πλαίσιο αυτό, η μεγάλη ανάγκη των ωφελουμένων για οικονομική ενίσχυση και η καθημερινή πάλη με την επιβίωση φαίνεται να μεταβάλλει τις προτεραιότητές τους, προκαλώντας απροθυμία για συμμετοχή σε οποιαδήποτε κοινωνική δραστηριότητα:

Όταν προσπαθεί ο άλλος με 200 ευρώ να βγάλει το μήνα του, αυτός θα κοιτάζει την ώρα της συνάντησης να βρει ένα μεροκάματο να κάνει (Ν.Ο. Εκπρόσωπος Φορέα Υλοποίησης Συνοδευτικών Μέτρων).

Μετά το τέλος κάθε ημερίδας, κάθε συνεδρίας, οι περισσότεροι σου λένε το ίδιο: «Θα φάμε κάτι; Θα δώσετε κάτι παραπάνω;» Το λένε σε μας λες και θα τα δώσουμε εμείς και έρχεσαι σε πολύ δύσκολη θέση [...] Τους λέω «χίλια συγνώμη αλλά πρέπει να απευθυνθείτε αλλού». Όλοι ζητάνε και θέλουν το ίδιο πράγμα. Κάποιοι βέβαια έχουν πολύ μεγάλη ανάγκη για ψυχική υγεία, ηρεμία και υποστήριξη (Ρ.Ο. Εκπρόσωπος Φορέα Υλοποίησης Συνοδευτικών Μέτρων).

Δεν θέλουν να πάνε. Γιατί έχουν τα δικά τους τα προβλήματα. «Εγώ, μου λέει, δεν έχω λεφτά να φάω. Σιγά που θα πάω στο θέατρο και ας είναι και τσάμπα». [...] Εδώ ας πούμε και πολλές φορές και το φυλλάδιο και δεν το έπαιρναν: «Άσε, δώσε μου τα πράγματα να τα πάρω να μαγειρέψω να φάω να φύγω». Δηλαδή τους έβλεπα έτσι λίγο απρόθυμους. Το ότι δεν έχουν χρήματα τους έχει επηρεάσει τη ζωή τους (Ν.Η. Εκπρόσωπος Φορέα Υλοποίησης Συνοδευτικών Μέτρων).

Υπάρχει κόσμος που έχει δυσκολίες στην καθημερινότητά του. Κόσμος που αν του πεις έλα σε μια ομιλία η απάντηση είναι «καλά τώρα με τις ομιλίες θα ασχολούμαι»; Δηλαδή υπάρχει ένας αρνητισμός σε αυτά. Γιατί; Γιατί έχουν τις δικές τους έγνοιες. Τα δικά τους προβλήματα, την καθημερινότητά τους. Το πρόβλημα ότι χρειάζεται ακριβώς να έχουν βοήθεια και φαγητό για να μπορέσουν να βγάλουν τη μέρα. Δεν είναι εύκολο να βγεις και από τον κοινωνικό σου περίγυρο για να πας σε έναν περίγυρο που κακά τα ψέματα έχει μια άλλη εικόνα προς τα έξω μια εκδήλωση, κοινωνικά (Β.Ω. Εκπρόσωπος Φορέα Υλοποίησης Συνοδευτικών Μέτρων).

Γραφειοκρατικές Δυσκολίες για τους Φορείς Υλοποίησης Συνοδευτικών Μέτρων

Παράλληλα με τις δυσκολίες στην οργάνωση και τον κατάλληλο σχεδιασμό των συνοδευτικών δράσεων οι συμπράττοντες φορείς αναφέρονται σε πρακτικά ζητήματα που αντιμετωπίζουν στην υλοποίηση των δράσεων και τα οποία δυσχεραίνουν σημαντικά το έργο τους αλλά και την αποτελεσματικότητά του:

Μη Δυνατότητα Αξιοποίησης της Τεχνολογίας στα Συνοδευτικά Μέτρα
Εκταμίευση Χρηματοδότησης μετά την Υλοποίηση των Συνοδευτικών Μέτρων
Ελλιπής Αποζημίωση Μετακινήσεων και Εξόδων Διαμονής για την Κάλυψη όλης της Περιφέρειας Κρήτης
Έλλειψη Ευελιξίας και Δυσκαμψία Αναπροσαρμογής Σχεδιασμού και Προϋπολογισμών Δαπανών

Η αξιοποίηση της τεχνολογίας συγκαταλέγεται στη μη επιλέξιμες δαπάνες για τις υπηρεσίες στήριξης των ωφελουμένων. Ωστόσο αυτό δυσχεραίνει την υλοποίηση των δράσεων η εμβέλεια και αποτελεσματικότητα των οποίων θα μπορούσε να διευρυνθεί σημαντικά με την αξιοποίηση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, τη δημιουργία πλατφορμών επικοινωνίας συμβουλευτικής, τη δυνατότητα δημιουργίας οπτικοακουστικού υλικού για την προσέλκυση και ενημέρωση των ωφελουμένων κ.ά. Η ανάγκη αυτή παρουσιάστηκε ακόμη εντονότερη την περίοδο της πανδημικής κρίσης κατά την οποία όλες

οι ανθρώπινες δραστηριότητες μετατράπηκαν σε διαδικτυακές προκειμένου να τηρηθούν οι φυσικές αποστάσεις και να προστατευθεί η δημόσια υγεία. Πέραν της συγκεκριμένης περιόδου, ωστόσο, η χρήση μέσων της τεχνολογίας θα μπορούσε να διευκολύνει την προσέλκυση νεότερων ατόμων καθιστώντας τη δράση πιο ελκυστική και άμεση, τα μηνύματα πιο ενδιαφέροντα και κατανοητά, και τη συμμετοχή πιο προστατευμένη όσον αφορά την προστασία της ταυτότητας των συμμετεχόντων.

Ένα ακόμη σημαντικό ζήτημα το οποίο τίγεται από τους φορείς υλοποίησης των συνοδευτικών δράσεων είναι και **η μη δυνατότητα προκαταβολικής ή τμηματικής εκταμίευσης της δαπάνης της δράσης** με αποτέλεσμα οι δράσεις να πραγματοποιούνται με δάνεια και να εξοφλούνται μετά την ολοκλήρωσή τους. Η συνθήκη αυτή δυσχεραίνει την υλοποίηση του σχεδιασμού των μέτρων με το επιστημονικό προσωπικό να δαπανά σημαντικό μέρος του χρόνου του σε ζητήματα οικονομικά και γραφειοκρατικά. Οικονομικής φύσεως ζήτημα εκφράζεται και για την **Ελλιπή Αποζημίωση Μετακίνησης και Διαμονής**. Η εφαρμογή του 4336/2015 για τις «δαπάνες των μετακινούμενων εντός και εκτός επικράτειας» δυσχεραίνει σημαντικά την υλοποίηση των συνοδευτικών μέτρων, καθώς οι πραγματικές δαπάνες για τη μετακίνηση ομάδων σε ολόκληρο το νησί δεν καλύπτονται στο σύνολό τους. Μεταξύ των παραδειγμάτων που φέρνουν οι ερωτώμενοι/ες είναι η αναντιστοιχία της αποζημίωσης των καυσίμων με τις πραγματικές δαπάνες για τα καύσιμα λόγω των ανατιμήσεων, αλλά και η μη κάλυψη δαπανών διαμονής σε περιοχές εγγύτερα των 160 χιλιομέτρων από την οικία διαμονής. Η εφαρμογή της συγκεκριμένης διάταξης στην Κρήτη, όπου τα 160 χιλιόμετρα στο οδικό της δίκτυο καλύπτονται σε διπλάσιο χρόνο από ότι στους εθνικούς οδικούς άξονες της υπόλοιπης Ελλάδας, θεωρείται ανέφικτη.

Τέλος, σημαντική δυσκολία η οποία αναδύθηκε λόγω των έκτακτων συνθηκών της πανδημίας covid-19 υπήρξε **η αδυναμία του προγράμματος να φανεί ευέλικτο σε τροποποιήσεις τόσο σχεδιασμού όσο και προϋπολογισμού δαπανών**. Η πρόσφατη πρωτόγνωρη εμπειρία διδάσκει την ανάγκη από-γραφειοκρατικοποίησης και ευελικτοποίησης των διαδικασιών υλοποίησης ανάλογων προγραμμάτων, συνθήκη που θα διευκολύνει τους φορείς υλοποίησής τους και θα ωφελήσει μακροπρόθεσμα και τους τελικούς αποδέκτες/δικαιούχους των προγραμμάτων στήριξης ευάλωτων κοινωνικών ομάδων.

3.5.3 Προτάσεις Βελτίωσης της Αποτελεσματικότητας των Συνοδευτικών Δράσεων

Στο πλαίσιο της συζήτησης για τη βελτίωση των συνοδευτικών δράσεων στο επίπεδο τόσο της απήχησης όσο και της αποτελεσματικότητάς τους για την ενδυνάμωση των συμμετεχόντων οι ερωτώμενοι/ες στο σύνολό τους εντόπισαν τομείς που χρήζουν αλλαγών και που σχετίζονται τόσο με την αρχική σχεδίαση των δράσεων όσο και με την εφαρμογή και υλοποίησή τους:

Σχεδιασμός Συνοδευτικών Δράσεων μετά από Ανίχνευση των Πραγματικών Αναγκών των Ωφελομένων

Για τη βελτίωση της προσέλκυσης των ωφελουμένων, της αύξησης της συμμετοχής τους αλλά και την καθαυτή προσέγγιση και υποστήριξη των πραγματικών αναγκών τους προτείνεται από τους/τις ερωτώμενους/ες ο σχεδιασμός των συνοδευτικών δράσεων από τη βάση, με την αξιοποίηση της γνώσης και της εμπειρίας των κοινωνικών υπηρεσιών από την επαφή τους με όλες τις ομάδες ωφελουμένων, με τον συνυπολογισμό των ιδιαιτεροτήτων και των άλλων διαθέσιμων κοινωνικών υπηρεσιών της εκάστοτε περιοχής, των επικρατέστερων κοινωνικών προβλημάτων που πρέπει να τεθούν σε προτεραιότητα αλλά και του αριθμού και των ευρύτερων κοινωνικών χαρακτηριστικών των ωφελουμένων τα οποία μπορεί να υποδηλώσουν συγκεκριμένες ανάγκες:

Καλό θα ήταν να γίνεται ο σχεδιασμός των δράσεων από τους φορείς. Δηλαδή ...να δούμε τι έχουν ανάγκη. Γιατί εμείς είμαστε αυτοί που ερχόμαστε σε επαφή με τον πληθυσμό. Τι χρειάζεται ο πληθυσμός; Τι είναι εφικτό να γίνει; [...] Γιατί από κάτω προς τα πάνω κανονικά πρέπει να γίνεται ο σχεδιασμός. Bottom Up. Πράγμα που δεν γίνεται (Θ.Χ. Εκπρόσωπος Φορέα Υλοποίησης Συνοδευτικών Μέτρων).

Εξαίρεση στην παραπάνω πρακτική, σύμφωνα με τους ίδιους τους/τις ερωτώμενους/ες, αποτελεί η ομάδα του ΕΛΜΕΠΑ η οποία στην πρώτη φάση των συνοδευτικών μέτρων ενέπλεξε τις κοινωνικές υπηρεσίες αναζητώντας προτάσεις για τη δημιουργία συνοδευτικών δράσεων που θα πληρούν τις ανάγκες των ωφελουμένων στον εκάστοτε Δήμο/περιοχή. Στο πλαίσιο των προτάσεων των κοινωνικών υπηρεσιών γίνεται αναφορά στην ανάγκη ενίσχυσης του αθλητισμού και των παιδικών δραστηριοτήτων:

Είχαμε πει για κάποιο πρόγραμμα αθλητισμού εμείς. [...] Το camp, ας πούμε, είναι μια ανάγκη για οικογένειες που δεν έχουν τη δυνατότητα και θέλουν να αφήσουν τα παιδιά τους και θέλουν να εργαστούν το καλοκαίρι. Θα τους έλυνε το πρόβλημα γιατί δεν έχουν τη δυνατότητα να πληρώσουν. Και που θα πάνε τα παιδιά τους; Πρέπει κάποιος να μείνει πίσω (Θ.Χ. Εκπρόσωπος Φορέα Υλοποίησης Συνοδευτικών Μέτρων).

Η τριπλέτα της παρέμβασης στις σύγχρονες κοινωνίες είναι κάπνισμα, διατροφή και άσκηση. Διατροφή και άσκηση πάνε μαζί και πρέπει να τους βοηθήσεις και εκεί. Μιλάμε πάντα για την ανάγκη να υπάρχουν δυνατότητες άθλησης, ποδηλατόδρομοι... (Β.Ω. Εκπρόσωπος Φορέα Υλοποίησης Συνοδευτικών Μέτρων).

Στην εστίαση στα παιδιά και τις ιδιαίτερες ανάγκες τους αλλά και την αμεσότερη προσέγγιση των νεότερων δικαιούχων θεωρείται πλέον αναγκαία και η **αξιοποίηση της τεχνολογίας** η οποία δύναται να βελτιώσει σημαντικά την αμεσότητα της σχέσης κοινωνικών υπηρεσιών-ωφελομένων:

Αυτήν την εποχή πλέον έχει κάποιος την υποχρέωση να παρέμβει στα κοινωνικά δίκτυα. Να φτιάξει σελίδα facebook ή twitter ή ό,τι άλλο είναι επίκαιρο. Δηλαδή να γίνεται ενημέρωση και μέσω των κοινωνικών δικτύων. Αυτό όμως σημαίνει και ότι κάποιος τα παρακολουθεί, δεν αρκεί μόνο να στήσεις μια σελίδα και να την αφήνεις εκεί παθητικά, θέλει παρακολούθηση, αλληλεπίδραση, θέλει να δώσεις στον κόσμο τη δυνατότητα να κάνει ερωτήσεις και να δίνεις τις σωστές απαντήσεις και αρκετά σύντομα, δεν μπορείς να απαντάς μετά από τρεις μέρες. Άρα χρειάζεται και άλλους είδους οργάνωση και άλλου είδους πόρους για να αξιοποιήσεις αυτό το κανάλι επικοινωνίας. Και πάλι όμως -για όσους ασχολούνται (Β.Ω. Εκπρόσωπος Φορέα Υλοποίησης Συνοδευτικών Μέτρων).

Η δημιουργία και άλλων διαύλων επικοινωνίας με την αξιοποίηση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης/ ψηφιακών πλατφορμών μπορεί να εγγυηθεί την αδιαμεσολάβητη σχέση με τους/τις ωφελομένους/ες και την αμεσότερη προσέγγισή τους τόσο σε επίπεδο ενημέρωσης όσο και σε επίπεδο παρέμβασης. Η επικοινωνία αυτή οφείλει, ωστόσο, πέρα από αμεσότερη να καταστεί και πιο κατανοητή. Λαμβάνοντας υπόψη το μορφωτικό επίπεδο της πλειονότητας των συμμετεχόντων (37.5% αναλφάβητοι και δημοτικής εκπαίδευσης και 17,6% λυκειακής εκπαίδευσης)²⁷ γίνεται εμφανές ότι οι δράσεις οφείλουν να υλοποιούνται με πιο οικείο και προσιτό στους/στις ωφελομένους/ες τρόπο και το ίδιο το περιεχόμενο της δράσης να έχει κυρίως, πρακτικές και όχι θεωρητικές κατευθύνσεις:

Απευθύνεται σε ένα κοινό επίπεδο: η πλειοψηφία Δημοτικού. Πρέπει να τους πεις «θα κάνεις αυτό και αυτό και αυτό. Έχεις αυτό το πρόβλημα κύριε; Θα πάρεις αυτό το τηλέφωνο, θα έρθεις σε αυτήν την υπηρεσία. Έχεις παιδιά που μπορεί να τα βοηθήσουμε για εργασία; Θα μας πάρουν τηλέφωνο να τους κλείσουμε ένα ραντεβού να τους φτιάξουμε ένα βιογραφικό να τους κάνουμε κατάρτιση. Έχεις αυτό». Καταλάβετε; (Ζ.Ν. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Ξέρετε δεν είναι πάντα εφικτό να φτάσει στον κόσμο ή ο κόσμος δεν ενδιαφέρεται. Δηλαδή το να γίνει μια ημερίδα, που είχε γίνει στο παρελθόν και να ενημερώνουμε τον κόσμο [...] Και εμείς να στέλνουμε μηνύματα ή να παίρνουμε τηλέφωνα και να τους το λέμε. Ο κόσμος πραγματικά σας το λέω (χαμόγελο) γιατί αυτό πραγματικά έγινε: Λέγαμε «ημερίδα» και νόμιζαν «μερίδα» (Θ.Χ. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Αυτό που έκαναν [όνομα φορέα] θα ήθελα να είναι πιο πρακτικό στην εφαρμογή. [...] Και να είναι και πιο... πιο βιωματικό. Να το καταλαβαίνουν. Τώρα υπήρχαν

²⁷ Βλέπε Papadakaki et al. (2021).

κάποιοι άνθρωποι, κάτσανε σε μια έδρα, δηλαδή ενώ μπήκαν σε μια αίθουσα με 100 άτομα καταλήξανε να φύγουν με 20 (Ζ.Ν. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Είχαμε και φυλλάδια, σε κάποιες διανομές [...] Τα δίνουμε εμείς, προσπαθούσαμε να ενημερώσουμε τον κόσμο [...] Και όταν τους τα δίνουμε πολλές φορές λέγανε «τι είναι αυτά»; Καλά κάποιοι δεν ξέρουν και να διαβάζουν, κάποιοι είναι αλλοδαποί... (Λ.Ο. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Επίσης, η ίδια η κοινοποίηση για την επικοινωνήση της δράσης οφείλει να είναι πιο ελκυστική, απλοποιημένη και κατανοητή από το σύνολο των αποδεκτών/δικαιούχων. Καθώς η ενημέρωση, τις περισσότερες φορές, γίνεται μέσω γραπτών μηνυμάτων, το περιεχόμενο του μηνύματος οφείλει να είναι απόλυτα σαφές και ταυτόχρονα δελεαστικό ώστε να προσελκύσει το ζητούμενο ενδιαφέρον. Μηνύματα του τύπου «Ο φορέας... σας προσκαλεί στην πραγματοποίηση ημερίδας με θέμα...» δεν φαίνεται να έχουν απήχηση στους ωφελούμενους. Σε αυτό το πλαίσιο οι φορείς διοργάνωσης των δράσεων αλλά και οι φορείς επικοινωνήσής τους οφείλουν να επιστρατεύουν επικοινωνιακές πρακτικές που θα παρουσιάζουν τη δράση πιο άμεσα και ελκυστικά.

Η αποτελεσματικότητα των συνοδευτικών δράσεων, ωστόσο, πέρα από την απήχυσή και τη συμμετοχή του κόσμου εξαρτάται, σε μεγάλο βαθμό, **από τη συνέχεια και την επανάληψη της παρακολούθησης:**

Πιο συστηματικό και με μεγαλύτερη διάρκεια. Να έχει και πιο μεγάλα, πιο πολλά αποτελέσματα. Δηλαδή κάνω μια ομάδα, να γίνει μια ομάδα δέκα συναντήσεων. Να βγει ένα αποτέλεσμα [...] Όλα αυτά μπορούν να τους ενδυναμώσουν, μπορούν να τους βοηθήσουν. Μπορούν να βοηθήσουν τα παιδιά τους, την οικογένειά τους με όλα αυτά τα θέματα που έχουν. Αρκεί να γίνονται ουσιαστικά, συστηματικά και να είναι τυπικοί (Ζ.Ν. Εκπρόσωπος Φορέα Υλοποίησης Συνοδευτικών Μέτρων).

Η συστηματικότητα μιας παρέμβασης έχει πολλαπλά οφέλη καθώς η τακτική επαφή των συμμετεχόντων με τους φορείς υλοποίησης της δράσης μπορεί να ενισχύσει την κοινωνικοποίησή τους, να τους βοηθήσει να αισθανθούν μέλη μιας ομάδας με ανάλογα προβλήματα, να τους ενθαρρύνει να μοιραστούν τις σκέψεις και τα προβλήματά τους και στη συνέχεια να αναζητήσουν λύσεις, αναλαμβάνοντας ενεργή δράση για τη βελτίωση της ζωής τους.

4. Ωφελούμενοι/ες Προγραμμάτων ΕΕΕ και ΤΕΒΑ

4.1 Προφίλ Ωφελουμένων

Στην προσπάθειά μας να κατανοήσουμε την εφαρμογή και την αποτελεσματικότητα των προγραμμάτων ΕΕΕ και ΤΕΒΑ για τους ίδιους τους δικαιούχους, οι συνεντεύξεις μαζί τους ήταν μεν θεματικά εστιασμένες στα δυο προγράμματα και τις εμπειρίες συμμετοχής σε αυτά

αλλά, παράλληλα, είχαν σημαντικά βιογραφικό χαρακτήρα. Σε αφηγήσεις ζωής, οι δικαιούχοι περιέγραφαν την πατρική/μητρική τους οικογένεια, τα παιδικά τους χρόνια, τη σχολική και μετέπειτα επαγγελματική τους πορεία και τη ζωή τους μέχρι και τη στιγμή της απεύθυνσής τους στις κοινωνικές υπηρεσίες για την ένταξή τους στα συγκεκριμένα ή και σε προγενέστερα προγράμματα στήριξης. Αυτή η προσέγγιση μας βοήθησε να κατανοήσουμε εκτενέστερα το προφίλ καθενός/καθεμιάς από τους δικαιούχους και τα γεγονότα ζωής που οδήγησαν στην αύξηση της ανάγκης τους για οικονομική στήριξη. Παράλληλα μας επέτρεψε να προσεγγίσουμε την πορεία ζωής και τη γενικότερη εμπειρία τους μέσω της δικής τους κοσμοθεώρησης και διαμόρφωσης πεποιθήσεων.

Από τις συνεντεύξεις με τους/τις εργαζόμενους/ες στις κοινωνικές υπηρεσίες των Δήμων και τα Κέντρα Κοινότητας οι οποίοι/ες μας μετέφεραν τη πολυετή τους εμπειρία από την επαφή τους με εκατοντάδες δικαιούχους σχεδόν σε καθημερινή βάση προκύπτει ότι το προφίλ των ατόμων που αντιμετωπίζουν οικονομικές δυσκολίες και απευθύνονται σε προνοιακές παροχές αναζητώντας τη στήριξη της πολιτείας έχει αλλάξει σημαντικά μετά την οικονομική αλλά και την πανδημική κρίση με τη φτωχοποίηση μεγάλης μερίδας της μεσαίας τάξης:

Υπάρχουν άνθρωποι οι οποίοι έχασαν τις δουλειές τους, ενώ μπορεί παλαιότερα να είχαν μία οικονομική δυνατότητα. Έχασαν τις δουλειές τους, έμειναν άνεργοι, έκλεισαν μαγαζιά... η περίοδος της κρίσης, ο covid σίγουρα έχει επηρεάσει σε αυτό. Η οικονομική κρίση έχει δημιουργήσει τους νεόπτωχους με την έννοια ότι κάποιος είχε ένα μαγαζί και το έκλεισε ή έμεινε ξαφνικά άνεργος και άλλος απολύθηκε από τη δουλειά του. Δηλαδή δεν είναι αυτό που λέμε στις κοινωνικές υπηρεσίες τα περιστατικά τα χρόνια, που πάει από γενιά σε γενιά και μεταφέρεται ως πούμε η ένδεια. Υπάρχουν οι άνθρωποι που είχαν τα μαγαζιά τους, είχαν την οικονομική τους βολή και ξαφνικά έμειναν ξεκρέμαστοι. Και αυτοί οι άνθρωποι τι θα κάνουν; (Ν.Ο. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Από τις συνεντεύξεις και την πορεία ζωής με τους ίδιους τους δικαιούχους επιβεβαιώνεται η συμμετοχή στα προγράμματα μερίδας του πληθυσμού που πριν τις αλληπάλληλες κρίσεις υπήρξε αυτόνομη και αυτόνομη οικονομικά:

Εγώ έχω προσπαθήσει πάρα πολύ γενικά. Πήγαμε Αθήνα γιατί είχαμε πρόβλημα λόγω κρίσης με τα μνημόνια. Το 2009, δηλαδή, που ξεκίνησε η κρίση, τρία χρόνια ήμασταν στο Ηράκλειο δεν μπορούσαμε να ανταπεξέλθουμε. Γιατί ο σύζυγος είναι στην οικοδομή και αναγκαστήκαμε και αφήσαμε το σπίτι μας στο Ηράκλειο (Άνεργος/η, απόφοιτος/η ΤΕΙ, δυο ανήλικα παιδιά, κάτοικος αγροτικής περιοχής).

Εγώ είχα ψαράδικο πιο μπροστά. Είχα ΤΕΒΕ εκεί [όνομα χωριού]. Μετά έκλεισα το ψαράδικο. Δεν πηγαίνανε οι δουλειές καλά. Πάθαμε ζημιές τέλος πάντων και απλώς ασχολούμαι τώρα με τσ' ελιές για να ασχολούμαι με κάτι (Αγρότης/ισσα, απόφοιτος/η δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, κάτοικος αγροτικής περιοχής).

Ε... ξαφνικά εκεί γύρω στο 2011 αυτό το πράγμα άρχισε να χαλαρώνει συνεχόμενα. Με αποτέλεσμα να μην βγαίνουν καν τα έξοδα σιγά-σιγά. Οπότε έκλεισα το χώρο. Είχα χώρο [...] ο οποίος δεν ήταν ιδιόκτητος. [...] Ε, και κάποια στιγμή δεν βγαίνανε τα έξοδα. Και το 'κλεισα. Κράτησα την εταιρεία ας την πούμε έτσι [...] Ε εντάζει κάπου εκεί που πήγαινε να πάρει πάλι μπρός μετά το '15, άρχισε να παίρνει κάπως μπρος. Μετά πλάκωσε ο covid, ουσιαστικά δεν πρόλαβε να ξαναγίνει αυτό που ήταν (Ελεύθερος επαγγελματίας, απόφοιτος/η Σχολής Ικάρων, διαζευγμένος/η, κάτοικος αστικής περιοχής).

Σημαντική παρατήρηση που προκύπτει από το υλικό των συνεντεύξεων είναι το **μορφωτικό επίπεδο** των δικαιούχων ΕΕΕ και ΤΕΒΑ που συμμετείχαν στην έρευνα, καθώς οι επτά από τους/τις δεκατέσσερις είναι απόφοιτοι λυκειακής και μεταλυκειακής εκπαίδευσης, συνθήκη που επιβεβαιώνει την οικονομική αποδυνάμωση ανθρώπων με αυξημένες δεξιότητες και προσόντα για την αγορά εργασίας. Αναλυτικότερα, από το σύνολο των ωφελουμένων τρία άτομα είναι εντελώς αναλφάβητα, τέσσερα απόφοιτοι/ες δημοτικού, τρία απόφοιτοι/ες λυκείου και τέσσερα απόφοιτοι/ες ανώτερης και ανώτατης εκπαίδευσης.

Αναφορικά με την **επαγγελματική ταυτότητα** των δικαιούχων ένα άτομο δηλώνει επαίτης, δυο άτομα αγρότες, έξι άτομα εργάτες, ένα άτομο ναυτικός, ένα άτομο υπάλληλος ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, ένα άτομο καθηγητής/τρια αγγλικών στον ιδιωτικό τομέα, ένα άτομο δάσκαλος/α χορού στον ιδιωτικό τομέα και ένα άτομο ελεύθερος επαγγελματίας στον χώρο της τέχνης. Επίσης τα δώδεκα από τα δεκατέσσερα άτομα δηλώνουν άνεργα, ένα άτομο ελεύθερος/η επαγγελματίας χωρίς έσοδα και ένα άτομο συνταξιούχος αναπηρίας. Οι ερωτώμενοι ανήκουν στο σύνολό τους στον οικονομικά ενεργό πληθυσμό καθώς **ηλικιακά** δυο άτομα διανύουν τη δεκαετία των τριάντα, έξι άτομα τη δεκαετία των σαράντα, τρία των πενήντα και τρία τη δεκαετία των εξήντα.

Τέλος, αναφορικά με τον **τόπο κατοικίας**, από τους δεκατέσσερις συμμετέχοντες/δικαιούχους των προγραμμάτων οι τέσσερις ζουν σε αστικά κέντρα, οι τέσσερις σε ημιαστικά, οι πέντε σε αγροτικές περιοχές και ένας/μία σε καταυλισμό. Από τα πέντε άτομα που κατοικούν στην αγροτική περιφέρεια, δυο ζουν σε πεδινά χωριά 15 χιλιόμετρα από τα πλησιέστερα αστικά κέντρα, ένα σε ορεινό χωριό 40 χιλιόμετρα από το πλησιέστερο αστικό κέντρο, και δυο σε πεδινά χωριά 50-60 χιλιόμετρα από τα πλησιέστερα αστικά κέντρα. Από τα πέντε προαναφερθέντα χωριά το ένα έχει πληθυσμό περίπου 2.000 κατοίκων, τα δυο 1.000 κατοίκων και τα δυο 200 κατοίκων.

Από τους/τις ωφελούμενους/ες που συμμετείχαν στην έρευνα δυο αντιμετωπίζουν προβλήματα εξάρτησης από ναρκωτικές ουσίες και αλκοόλ, ένα είναι πλήρως αποκλεισμένο από το οικογενειακό περιβάλλον, ένα έχει εμπειρίες ενδοοικογενειακής βίας, ένα έχει διαγνωστεί με κατάθλιψη η οποία αντιμετωπίζεται φαρμακευτικά και ένα έχει εμπειρίες παραβατικής συμπεριφοράς και φυλάκισης μέλους της οικογένειάς του.

Αναφορικά με τη διαχρονική εξέλιξη της συμμετοχής τους στο πρόγραμμα, από τους ίδιους τους δικαιούχους προκύπτει μικρή δυνατότητα εργασιακής επανένταξης: Από τα δεκατρία άτομα δικαιούχους του προγράμματος, ένας/μία εντάσσεται περιοδικά στο πρόγραμμα για έξι

μήνες κάθε χρόνο, καθώς λόγω αγροτικής επιδότησης το άλλο εξάμηνο η αίτησή του/της απορρίπτεται και δυο άτομα έχουν εξέλθει για σύντομο χρονικό διάστημα καθώς εργάστηκαν στο δημόσιο με σύμβαση λίγων μηνών, και στη συνέχεια επανεντάχθηκαν σε αυτό. Οι υπόλοιποι/ες δηλώνουν διαρκώς δικαιούχοι τόσο του ΕΕΕ όσο και του ΤΕΒΑ χωρίς διακοπή από την αρχή της ένταξής τους. Η απώλεια της εργασίας των δικαιούχων, συμμετεχόντων στην έρευνα, σε μια περίπτωση οφείλεται σε εργατικό ατύχημα και αδυναμία πλήρους αποκατάστασης και σε τρεις περιπτώσεις αποτέλεσε προσωπική επιλογή λόγω ιδιαίτερων συνθηκών ζωής (μονογονεϊκότητα). Στις υπόλοιπες περιπτώσεις καθοριστικό παράγοντα για την ανεργία φαίνεται να αποτελεί η έλλειψη θέσεων εργασίας στον ιδιωτικό τομέα λόγω της οικονομικής αλλά και της πανδημικής κρίσης, η αποδυνάμωση της αγοραστικής δύναμης για τους ελεύθερους επαγγελματίες, η υποχώρηση του κατασκευαστικού κλάδου και η μεγάλη προσφορά αλλοδαπών αγροτοεργατών.

4.2 Αξιολόγηση Παροχών ΕΕΕ και ΤΕΒΑ

4.2.1 Οι Δικαιούχοι για την Εισοδηματική Ενίσχυση του ΕΕΕ

Στο σύνολό τους οι ωφελούμενοι/ες των προγραμμάτων εκδήλωσαν ένα αίσθημα ικανοποίησης και ευγνωμοσύνης για τη βοήθεια που τους προσφέρεται μέσω της συμμετοχής στο ΕΕΕ, η οποία σε καιρούς κρίσης και δυσκολιών και ελλείπει ενός ευρύτερου οικογενειακού υποστηρικτικού δικτύου φαίνεται να αποτελεί όντως ένα δίχτυ προστασίας και ανακούφισης:

Θεωρώ ότι έχει προσφέρει μια τεράστια ανάσα το ΚΕΑ στον κόσμο, ο οποίος έχει κακοπέσει πολύ με αυτή τη διαδικασία γιατί δεν είναι ένας χρόνος δύο, πάμε για 10-12 χρόνια τώρα έτσι; Συν τον κορονοϊό που έχει στενάζει ο κόσμος όλος και κλείνουνε δουλειές δεξιά και αριστερά (Άνεργος/η, απόφοιτος/η ΤΕΙ, μονογονεάς, κάτοικος αστικής περιοχής).

Εγώ πήρα μια ανάσα. Όχι ότι μπορώ να σου πω ότι είμαι ευτυχισμένος/η έτσι; Πού να φτάσουνε τα λεφτά αυτά; Πού; Ποιανού να πρωτο-δώσεις (Άτομο με αναπηρία, χωρίς υποχρεωτική εκπαίδευση, γονέας παιδιού με ειδικές ανάγκες, κάτοικος αγροτικής περιοχής).

Εννοείται ότι είναι ωφέλιμο. Και ψυχο-ωφέλιμο και υλικά ωφέλιμο. Και ότι είναι καλό είναι. Μακάρι, μακάρι οι κοινωνίες μας να γίνουν κοινωνίες ανθρωπιστικές και φιλόανθρωπες [...] Να μπορούμε να βοηθάμε σαν κοινωνίες τον συνάνθρωπο. Για να μην εξαθλιώνεται η ύπαρξη. Να μην μεγαλώνουν οι ψαλίδες, της φτώχειας (Άνεργος/η, απόφοιτος/η ΤΕΙ, δυο ανήλικα παιδιά, κάτοικος αγροτικής περιοχής).

Ο γιος μου απλά έχει απολαύσει τα οφέλη μίας προστατευμένης οικογένειας, παρότι είναι αυτή στον αέρα χωρίς βοήθεια από συγγενείς ουσιαστικά. Το κράτος και το ΚΕΑ και το ΤΕΒΑ έχουν αντικαταστήσει, όσο μπορεί να ειπωθεί αυτό σαν όρος, τη βοήθεια μίας οικογένειας που δεν υπάρχει (Άνεργος/η, απόφοιτος/η ΤΕΙ, μονογονεάς, κάτοικος αστικής περιοχής).

Ωστόσο στην προσπάθεια της επιμέρους αξιολόγησης των παροχών του προγράμματος οι ωφελοούμενοι/ες μιλούν με όρους «συμπληρωματικότητας» και δυνατότητας «επιβίωσης» ενώ στο λόγο τους τονίζεται η ανεπάρκεια του επιδόματος να καλύψει το σύνολο των αναγκών τους:

Θεωρώ ότι είναι λίγα τα χρήματα αυτά, αλλά όλοι μπαίνουν στη διαδικασία από «το ολότελα καλή και η Παναγιώταινα» που λένε. Από το καθόλου καλό είναι και αυτό. Αλλά ουσιαστικά καλύπτουν πολύ λίγα πράγματα αυτά (Άνεργος/η, απόφοιτος/η ΤΕΙ, μονογονέας, κάτοικος αστικής περιοχής).

Είναι υποστηρικτική. Δεν μπορείς να τα βγάλεις πέρα με... ούτε με 80 ευρώ το μήνα, ούτε με 120 ή 240 (Άνεργος/η, απόφοιτος/η ΤΕΙ, δυο ανήλικα παιδιά, κάτοικος αγροτικής περιοχής).

Λοιπόν, το ΚΕΑ που παίρνομε, το παίρνομε ένα εξάμηνο, το άλλο εξάμηνο δε το δικαιούμαστε λόγω της επιδότησης [αγροτικής]. Τι να κάνομε τώρα; Αλλά πως θα βγω και στη ζηθιανιά που λένε, να πάω να ζηθιανεύω, δεν πάω. Από την άλλη πάλι το περίσσο φώς δε βλέπτε. Ότι μας δώσουνε καλό είναι (Αγρότης/ισσα, απόφοιτος/η δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, κάτοικος αγροτικής περιοχής).

-Σας έχει βοηθήσει καθόλου το πρόγραμμα να βελτιώσετε τη ζωή σας;

-Τα 200 ευρώ; Όχι, είναι μόνο για επιβίωση [...] Δεν είναι εντάξει σαν ποσό, την ίδια μέρα τελειώνουν. Μόλις τα παίρνω δε μένουν, την ίδια μέρα φεύγουν (Άνεργος/η, αναλφάβητος/η, μονοπρόσωπο νοικοκυριό, κάτοικος καταυλισμού Ρομά).

Βοηθάει στη καταπολέμηση της ακραίας φτώχειας. Δεν την καταπολεμά από μόνο του. Γιατί παράδειγμα εγώ έπαιρνα το ΚΕΑ συν το στέγασης το οποίο θα εξακολουθώ να το παίρνω, 270. Και το ενοίκιο μου είναι 240.

-Και πως τα βγάζετε πέρα;

-[Αναστεναγμός] (Ελεύθερος επαγγελματίας, απόφοιτος/η Σχολής Ικάρων, διαζευγμένος/η, κάτοικος αστικής περιοχής).

Μεταξύ των αφηγήσεων για το ύψος του επιδόματος και τη δυνατότητά του να συμβάλλει ουσιαστικά στη βελτιστοποίηση των συνθηκών ζωής των ωφελοούμενων υπήρξαν, ωστόσο, και οι λιγότερο συγκαταβατικές εκδηλώσεις οι οποίες εξέφρασαν πιο επιτακτικά την ανάγκη αύξησης της οικονομικής ενίσχυσης:

Δεν θέλω να το σχολιάσω. Είναι απαράδεκτα όλα. Είναι απαράδεκτα χαμηλά. Διότι υπό νορμάλ συνθήκες, και χωρίς καμία βοήθεια από πουθενά αλλού, δεν ζεις (έμφαση). Δηλαδή είσαι δρόμο, παγκάκι κανονικά. Είναι πάρα πολύ χαμηλά. Πρέπει να γίνει αναπροσαρμογή. Εννοείται. Δηλαδή με μολύβι ένα παιδάκι του Δημοτικού έκτης, αν κάτσεις να το κάνεις δεν γίνεται αυτό. Δεν μπορεί να επιβιώσει κάποιος με αυτά τα χρήματα (Άνεργος/η, ασφάλιση ΟΓΑ, απόφοιτος/η δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, μονογονέας, κάτοικος αγροτικής περιοχής).

Αν είναι ελάχιστο εγγυημένο εισόδημα θα πρέπει να 'ναι εισόδημα. Όχι ελεημοσύνη. Άλλο το εισόδημα άλλο... εκτός αν την πούνε ελάχιστη εγγυημένη ελεημοσύνη. Οπότε μετά είναι.. πάμε σε άλλα επίπεδα. Ε... και δεν νομίζω ότι το θέλει κανείς από τους κυβερνούντες. Όσο άθλιοι και να 'ναι. Απροκάλυπτα. Θα πρέπει λοιπόν να εξασφαλίζει σε όλους τους πολίτες, αυτό το μόνιμο που λέγεται Ελληνικό κράτος, το μίνιμουμ που παίρνει ένας άνεργος απ 'το ταμείο του (Ελεύθερος επαγγελματίας, απόφοιτος/η Σχολής Ικάρων, διαζευγμένος/η, κάτοικος αστικής περιοχής).

Κριτική ασκείται και στα κριτήρια ένταξης στο πρόγραμμα και κυρίως στη συμπληρωματικότητα του επιδόματος με άλλα επιδόματα όπως το τέκνων, συνθήκη που συχνά τους θέτει εκτός προγράμματος ή μειώνει σημαντικά το ύψος της ενίσχυσης:

Έχω μεγάλη ανάγκη εγώ, έχω οκτώ παιδιά και έχω πιο μεγάλη ανάγκη εγώ από όλο τον κόσμο, με μια χούφτα ψιλά δεν βγαίνει πέρα και ένα επίδομα πολυτέκνων [...] Έχω μεγάλο πρόβλημα και μεγάλο ζόρι. Περίμενα έστω από το ΚΕΑ να μου βγάλουν έστω 100 ευρώ, έστω 150 ευρώ. Και 50 ευρώ να μου βγάλουν εμένα με βολεύουν. Αλλά δε μου τα βγάλανε. Σπίτι δεν έχω ακόμη. Με έχουν βγάλει.. (Πολύτεκνος/η αποκλεισμένος/η από ΕΕΕ λόγω ύψους Α21).

Και το Α21, πρόσεξε, δεν ήταν Α21. Ήταν τα λεφτά των πολυτέκνων [...] Πως λοιπόν κατάφεραν αυτοί και κόψανε της μητέρας μου και κάθε μητέρας Ελληνίδας; Τον ρωτάς τον άλλο πώς μεγάλωσε τα εφτά παιδιά, τα οχτώ παιδιά. Τον ρωτάς; Που μετά έρχεσαι την ισόβια σύνταξη και βάζεις μαχαίρι και την κόβεις και την ονομάζεις Α21; Γιατί τα κόψανε αυτά τα λεφτά και τώρα αυτές οι μάνες κοπήκανε τώρα και δεν έχουν δικαίωμα και δεν παίρνουνε χρήματα. (Άτομο με αναπηρία, χωρίς υποχρεωτική εκπαίδευση, γονέας παιδιού με ειδικές ανάγκες, κάτοικος αγροτικής περιοχής)

Πέρα από τις αντιρρήσεις για το ύψος της ενίσχυσης αναφορικά με την κάλυψη των άμεσων αναγκών τους, αλλά και τους άδικους αποκλεισμούς λόγω των αυστηρών κριτηρίων ένταξης οι ωφελούμενοι/ες τονίζουν και τις απώλειες του ίδιου του κρατικού μηχανισμού υποστηρίζοντας ότι μια τέτοια ανεπαρκής κοινωνική πολιτική εξωθεί τα άτομα σε παραβατικές πρακτικές αναπαράγοντας το φαινόμενο της άτυπης εργασίας και ζημιώνοντας τόσο τις φορολογικές όσο και τις ασφαλιστικές εισφορές:

Σε σπρώχνει σε δύο κατευθύνσεις. Η μια είναι «και να βρω κάποιο μεροκάματο θα το κάνω μαύρο». Που έχουμε διπλό κακό. Και απώλεια εσόδου απ' το κράτος. Την εφορία και των ασφαλιστικών ταμείων. Με κάνεις απατεώνα. Εμένα. Αφού είναι δεδομένο ότι με 1200 το εξάμηνο δεν μπορείς να ζήσεις. Από όσους που ξέρω που παίρνουν το ΚΕΑ δεν ζει κανείς με 200 ευρώ. Στρουθοκαμηλίζουμε τώρα; Δεν γίνεται (Ελεύθερος επαγγελματίας, απόφοιτος/η Σχολής Ικάρων, διαζευγμένος/η, κάτοικος αστικής περιοχής).

Οι προτάσεις των ωφελούμενων σχετίζονται με μια πιο βιώσιμη ενίσχυση που θα τους επιτρέπει να ζήσουν αξιοπρεπώς για όσο δεν εργάζονται και η οποία στις αφηγήσεις τους, συχνά, αντιπαραβάλλεται με το ύψος του επιδόματος ανεργίας. Πέραν, ωστόσο, του ύψους της εισοδηματικής ενίσχυσης, αξίζει να σημειωθεί ότι τέθηκαν ζητήματα «ελληνικότητας» των δικαιούχων και παρατηρήθηκε μια εχθρική στάση προς τους μετανάστες/πρόσφυγες με το επιχείρημα της καλύτερης (και επομένως άνισης για τους γηγενείς) αντιμετώπισης:

Κοίταξε εδώ χάμε υπάρχει τώρα μια υποκρισία. Λοιπόν, στσοι ξένους, στσοι ξένους δίνουνε το ποσό όλο. Πόσο είναι; 550.-ευρώ; 600.-ευρώ; 700.-ευρώ; Τος εδίνουνε τα ενοίκια. Τος επληρώνουνε τα ενοίκια. Στον ξένο του τα δίνεις. Και ο ξένος παίρνει και τα λεφτά των παιδιών, εμένα γιατί μου το κόβεις; Σαν Έλληνας; (Άτομο με αναπηρία, χωρίς υποχρεωτική εκπαίδευση, γονέας παιδιού με ειδικές ανάγκες, κάτοικος αγροτικής περιοχής).

Ε εν πάσει περιπτώσει, εγώ να ρωτήσω διαφορετικά, επειδή όλο αυτό το πράγμα βασίζεται στην ανέχεια, για ποιο λόγο ένας μετανάστης, κατά κεφαλήν έτσι; Όχι για δύο άτομα, έτσι; Να παίρνει 400 μόνος του. Τα επιδόματά τους τα πληρώνει ο έλληνας φορολογούμενος και κατά πολύ λιγότερο η Ε.Ε. που πιστεύουν όλοι ότι τα παίρνουν από την Ε.Ε., μπουρδες έτσι; Τα πληρώνει ο Έλληνας φορολογούμενος μέσω έμμεσων και άμεσων φόρων, αυτή είναι η αλήθεια, ε παίρνει ο καθένας τους 400 ευρώ, γι 'αυτό γεννοβολάνε σαν μη πω τι. [...] Δεν ήμουν έτσι, έγινα. Εφόσον με ρωτάς, πρέπει να σου πω και αυτό. Ότι αισθάνομαι ριγμένος/η και μειωμένος/η στην ίδια μου την πατρίδα, διότι απλά με μεταχειρίζονται σαν πολίτη τελευταίας κατηγορίας, ούτε καν δεύτερης (Ανεργος/η, απόφοιτος/η ΤΕΙ, μονογονέας, κάτοικος αστικής περιοχής).

Οι εκδηλώσεις ρατσισμού κατά των μεταναστών/προσφύγων που κατηγορούνται ότι απολαμβάνουν καλύτερης αντιμετώπισης και περισσότερων παροχών από το ελληνικό κράτος χωρίς να συμβάλλουν στην ελληνική οικονομία, αν και φραστικά έντονες, δεν αποτέλεσαν τον κανόνα στις συνεντεύξεις με τους ωφελούμενους/ες.

4.2.2 Οι Δικαιούχοι για την Επισιτιστική Ενίσχυση του ΤΕΒΑ

Αναφορικά με την επισιτιστική βοήθεια του προγράμματος ΤΕΒΑ ο σχολιασμός των εξυπηρετούμενων έχει αρκετές κοινές συνισταμένες. Η εμπειρία τους επιβεβαιώνει τις σημαντικές βελτιώσεις στη διαδικασία της διανομής, όσον αφορά την ενημέρωση, την οργάνωση, τον τρόπο και τους χώρους διανομής και τον απαραίτητο χρόνο αναμονής για την παραλαβή των προϊόντων:

Ενώ λοιπόν ξεκινήσαμε δειλά, πολύ ανοργάνωτα και μπουλούκια, στην πορεία, εντυχώς, άρχισαν τα πράγματα και γινόταν καλύτερα όσον αφορά στη διανομή των προϊόντων, στη διαδικασία διανομής, στη διαδικασία ενημέρωσης τότε είναι η διανομή και εν τέλει στο μοίρασμα του κόσμου, έτσι ώστε να αποφευχθεί αυτός ο συνωστισμός που γινόταν πανικός στην αρχή, έτσι; Έχει βελτιωθεί πάρα πολύ (Ανεργος/η, απόφοιτος/η ΤΕΙ, μονογονέας, κάτοικος αστικής περιοχής).

Επίσης οι περισσότεροι/ες συμμετέχοντες αξιολογούν θετικά το πρόγραμμα στο σύνολό του και τη βοήθεια που παρέχει, τονίζοντας ότι αποτελεί σημαντική ενίσχυση για τις οικονομικά ευάλωτες οικογένειες. Σε αυτό το πλαίσιο αναφέρονται σε ένα «σημαντικό συμπλήρωμα», σε «μεγάλη βοήθεια», «εξασφάλιση αρκετών γευμάτων» και «εξαιρετική προσπάθεια» εκ μέρους των υπηρεσιών. Ωστόσο, για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας του προγράμματος και της καλύτερης εξυπηρέτησης των αναγκών τους επιβεβαιώνουν την ανάγκη διανομής ειδών βασικής υλικής συνδρομής (η οποία όπως επισημαίνουν έχει διακοπεί):

Παλιά βάζανε. Τώρα δεν βάζουν. Αλλά πάνε χρόνια τώρα. Δεν βάζουν ένα άβα, ένα σαμπουάν τίποτα να πλύνουμε και εμείς, να λουστούμε (Άνεργος/η, αναλφάβητος/η, μονοπρόσωπο νοικοκυριό, κάτοικος καταυλισμού Ρομά).

...ας βγάλουν δύο πακέτα ρύζι και να βάλουν ένα φάρμακο για τα πιάτα ή ένα γενικό καθαριστικό (Άνεργος/η, μετανάστης/τρια, απόφοιτος/η ανωτέρας σχολής, γονέας τρίτεκνης οικογένειας).

Παράλληλα μεγάλη έμφαση δόθηκε στην ανάγκη εμπλουτισμού της επισιτιστικής βοήθειας με περισσότερα είδη και μεγαλύτερη ποικιλία:

[...] έχω πάρει πάρα πολλές φορές από το ΤΕΒΑ πολλούς ντοματοχυμούς. Τι να τους κάνω; Πελτέδες. Ξέρεις πόσους πελτέδες έχω αυτή τη στιγμή; (γέλιο) δηλαδή βεβαίως θα βοηθήσω και άλλους ανθρώπους αλλά δεν μπορείς να μαγειρέψεις, έτσι; Γίνεται ένας κακός υπολογισμός πιστεύω. Όχι ότι.. εδώ οι άνθρωποι κάνουνε καταπληκτική διανομή (Άνεργος/η, απόφοιτος/η ΤΕΙ, δυο ανήλικα παιδιά, κάτοικος αγροτικής περιοχής).

Θεωρώ ότι θα μπορούσαν λίγο να διαμοιράζονται. Και να υπάρχει ένα ποσοστό από όλα κάθε φορά. Καταρχήν δεν μπορώ να καταλάβω. Δηλαδή μια φορά είχαμε πάρει πέντε δυττάκια κρεμμύδια. Δεν υπάρχει πιθανότητα αυτά να καταναλωθούν, πρέπει να 'χεις εστιατόριο [...] Θεωρώ ότι θα έπρεπε να γίνεται λίγο πιο ομοιόμορφα και να υπάρχουν από όλες τις επιλογές κάθε φορά. Ας είναι και λιγότερη ποσότητα. Γιατί κάποια πράγματα τα πετάς. Δεν μπορείς να τα χρησιμοποιήσεις (Άνεργος/η, ασφάλιση ΟΓΑ, απόφοιτος/η δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, μονογονέας, κάτοικος αγροτικής περιοχής).

Έχω ανάγκη από συγκεκριμένα πράγματα. Δηλαδή από πελτέ έπηξα [...] Δεν μου χρειάζεται τόσος πελτές και πουμαρό. Δεν το χρειάζομαι. Δηλαδή τώρα στο ντουλάπι πρέπει να 'χω δέκα συσκευασίες φακές και άλλες τόσες φασόλια (Ελεύθερος επαγγελματίας, απόφοιτος/η Σχολής Ικάρων, διαζευγμένος/η, κάτοικος αστικής περιοχής).

Στο ίδιο πλαίσιο γίνονται αναφορές για την ανάγκη καλύτερης οργάνωσης και σταθερής παροχής των διανομών, συνθήκη που θα διευκόλυνε και τον οικογενειακό προγραμματισμό των εξυπηρετούμενων:

Δεν υπάρχει σταθερότητα καθόλου. Ούτε στις ημερομηνίες, ούτε αν είναι αρχή του μήνα, ούτε αν είναι μέση του μήνα... Δηλαδή μπορεί, μια φορά έχει συμπίσει ας

πούμε και ήταν τη Δευτέρα αυτή και την επόμενη Δευτέρα άλλη μια διανομή. Και μετά ενάμιση μήνα τίποτα.

-Πόσο θα εξυπηρετούσε το να υπήρχε μια σταθερότητα;

-Πάρα πολύ. Και στον προγραμματισμό και στα υπόλοιπα ψώνια που κάνεις στο σούπερ μάρκετ. Γιατί μπορείς να κάνεις ένα πρόγραμμα καλύτερο. Να πεις δεν θα ξοδέψω χρήματα εκεί γιατί θα πάρω την άλλη βδομάδα αυτό κι αυτό κι αυτό από κει (Άνεργος/η, ασφάλιση ΟΓΑ, απόφοιτος/η δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, μονογονέας, κάτοικος αγροτικής περιοχής).

Να είναι κάθε μήνα και να ξέρουν οι άνθρωποι ότι θα είναι κάθε μήνα να παίρνουνε. Να ξέρουνε τι περιμένουνε. Εγώ παράδειγμα πάω στο σούπερ μάρκετ. Τελειώνω με τα πράγματα που πήρα από το ΤΕΒΑ και μετά πάω στο σούπερ μάρκετ και παίρνω αυτά, αυτά και αυτά. Και μετά παίρνει τηλέφωνο έλα. Και παίρνω 12 φακές, μακαρόνια. Συγγνώμη τώρα πήρα μακαρόνια. Αν ήξερα αυτό δεν το 'παιρνα, κατάλαβες; Και μπορούσα να κερδίζω και να κάνω αυτά (Άνεργος/η, μετανάστης/τρια, απόφοιτος/η ανωτέρας σχολής, γονέας τρίτεκνης οικογένειας).

Επίσης από τη συζήτηση με τους/τις εξυπηρετούμενους/ες για τις συνθήκες και τον τρόπο της διανομής επιβεβαιώνονται οι ανησυχίες των εργαζόμενων στις κοινωνικές υπηρεσίες για φόβο στιγματισμού και έκθεση της ταυτότητας των ευπαθών ομάδων στο κοινό. Στο πλαίσιο αυτό, οι δικαιούχοι αφηγούνται εμπειρίες συστολής και δυσκολίας αποδοχής της συγκεκριμένης συνθήκης:

Πάρα πολύ δύσκολα, γιατί να φανταστείς ότι στις πρώτες διανομές υπήρχαν και κανάλια έτσι; Εκεί τώρα τι να πεις; Ε, γυρνούσες απλά πλάτη και ευχόσουν να μην έρθει προς το μέρος σου. Και καρδιοχτύπι. Πολύ δύσκολο που λες. Πολύ δύσκολο και φαντάζομαι ότι στην ίδια ψυχολογική κατάσταση πρέπει να ήταν λίγο έως πολύ όλοι που ήταν εκεί πέρα, γιατί ασχέτως αν έχεις πολλά ή λίγα για τη διαβίωσή σου, δεν έχει σημασία η αξιοπρέπεια είναι αξιοπρέπεια [...] Στην αρχή έλεγα παναγία μου κρύψτε με, καλύψτε με να φοράω τα γυαλιά, λες και τα γυαλιά ας πούμε μπορείς να κρυφτείς. Τα γυαλιά τέλος πάντων άσ' το, αστειότητες. Αλλά όπως και να έχει, αρχίζεις να συνηθίζεις. Δεν ξέρω αν είναι δυσάρεστο το ότι συνηθίζεις ή θετικό ή αρνητικό. Αλλά η επιβίωση τα καλύπτει όλα. Και τις συστολές και τους ηθικούς φραγμούς και όλα (Άνεργος/η, απόφοιτος/η ΤΕΙ, μονογονέας, κάτοικος αστικής περιοχής).

Είναι το τρόφιμο. Ξέρεις το τρόφιμο έχει.. είναι αλλιώς να παίρνεις ένα επίδομα που το παίρνει όλος ο κόσμος και το δικαιούσαι. Το τρόφιμο έχει λίγο κάπως συνδεθεί στο μυαλό μας με συσσίτια, κατοχή δηλαδή (Άνεργος/η, ασφάλιση ΟΓΑ, απόφοιτος/η δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, μονογονέας, κάτοικος αγροτικής περιοχής).

4.2.3 Οι Δικαιούχοι για Συνοδευτικές Δράσεις και Άλλες Ανάγκες

Αξιολογώντας γενικότερα τα προγράμματα ως προς τη δυνατότητά τους να ενδυναμώσουν τις οικονομικά ευπαθείς κοινωνικές ομάδες και να συμβάλουν στην κοινωνική και οικονομική τους επανένταξη οι εξυπηρετούμενοι δίνουν βαρύτητα σε άλλες δράσεις οι οποίες θα μπορούσαν να ενταχθούν στο πλαίσιο των συνοδευτικών μέτρων στήριξης και οι οποίες θα μπορούσαν να ανακουφίσουν σημαντικά τις οικογένειες. Σε αυτό το πλαίσιο αναφέρονται στην ανάγκη μιας επαρκέστερης υγειονομικής περίθαλψης, ιδιαίτερα σε τομείς που δεν συμπεριλαμβάνονται στις καλύψεις του ΕΟΠΥ όπως η οδοντιατρική και ορθοδοντική φροντίδα:

Το θέμα είναι η ουσία. Έτσι δεν είναι; Πρακτικά θέλω να σε βοηθήσω στην οικογένειά σου. Πως να με βοηθήσεις παράδειγμα; Να σε πάω σε ένα οδοντίατρο ας πούμε να'σαι καλυμμένος/η. Όταν λέμε δωρεάν περίθαλψη δεν την έχεις δωρεάν περίθαλψη. Δεν την έχεις. Δηλαδή αν δεν είχα τώρα του γιου μου το χαρτί δεν θα του βγάζανε το δόντι. Εμένα δεν θα μου το βγάνανε. Σου λένε πήγαινε πλήρωσε έξω. Που είναι η δωρεάν περίθαλψη; (Άτομο με αναπηρία, χωρίς υποχρεωτική εκπαίδευση, γονέας παιδιού με ειδικές ανάγκες, κάτοικος αγροτικής περιοχής).

Άλλες προτάσεις αφορούν στην ευρύτερη δυνατότητα βελτίωσης της διαβίωσης μέσω της σύνδεσης του προγράμματος με άλλα προγράμματα ενίσχυσης, όπως για παράδειγμα, το πρόγραμμα εξοικονομώ κατ'οίκον. Ωστόσο, η μεγαλύτερη έμφαση δόθηκε σε δράσεις και παροχές που θα απευθύνονται σε παιδιά και θα στοχεύουν τόσο στην περίθαλψη και τη μόρφωσή τους, όσο και στη δυνατότητά τους να κοινωνικοποιηθούν. Σε αυτό το πλαίσιο οι προτάσεις των ωφελουμένων σχετίζονται με την παροχή δωρεάν βιβλίων, κυρίως των ξενόγλωσσων που δεν καλύπτονται από το εκπαιδευτικό σύστημα, τη διοργάνωση σταθερών δραστηριοτήτων, πολιτιστικών, αθλητικών ή εκπαιδευτικών για παιδιά και τη σύναψη συνεργασιών με ιδιωτικούς φορείς για την παροχή εκπτώσεων στους ωφελούμενους/ες:

Για παράδειγμα παιδότοπο, οι άνθρωποι που έχουν αυτήν την κάρτα να παίρνουν για κάθε παιδί έκπτωση, 50%. Αλλά είναι κάτι που βοηθάει. Και επειδή παίρνουν τα παιδιά 50% εγώ με τρία παιδιά δηλαδή είναι ενάμιση παιδί που πάει δωρεάν. Είναι πιο εύκολο για εμένα να πάω. Και ωραίο να πάω με τα παιδιά κάπου (Άνεργος/η, μετανάστης/τρια, απόφοιτος/η ανωτέρας σχολής, γονέας τρίτεκνης οικογένειας).

Η εστίαση στο παιδί, στην κάλυψη των αναγκών του και στη βελτίωση των συνθηκών ζωής του -πέραν της επένδυσης για τη δημιουργία μιας νέας γενιάς που θα έχει τη δυνατότητα να αποτελεί μέλος του συνόλου μη βιώνοντας κοινωνικούς αποκλεισμούς- φαίνεται να αποτελεί προτεραιότητα και σημαντική ανησυχία των γονέων.

4.3 Πορείες Ζωής και Συνθήκες Διαβίωσης των Ωφελουμένων

Από τις συνεντεύξεις με τους/τις ωφελούμενους/ες, ωστόσο, αναδεικνύονται και άλλες παράμετροι που φαίνεται να επηρεάζουν σημαντικά τη δυνατότητά τους να αντεπεξέλθουν σε συνθήκες πιεστικές, όπως αυτές μιας μακροχρόνιας κρίσης. Πρόκειται για αφηγήσεις που

αφορούν είτε τις οικογενειακές συνθήκες στις οποίες μεγάλωσαν και κοινωνικοποιήθηκαν στην εργασία είτε σημαντικά προβλήματα υγείας ή άλλα εμπόδια που επιδείνωσαν τις αντικειμενικές εξωγενείς δυσκολίες.

Στα αποσπάσματα που ακολουθούν, οι ωφελούμενοι/ες κάνουν λόγο για δύσκολα παιδικά χρόνια και για εμπειρίες ανέχειας ή ελλιπούς οικογενειακής φροντίδας, που τους οδήγησαν στην εργασία σε πρώιμη παιδική ηλικία, στερώντας του την πρόσβαση σε σπουδές και -επομένως- σε μια ομαλή εργασιακή κοινωνικοποίηση:

Ήμασταν βέβαια και πολλά αδέρφια.. αλλά υπήρχαν δυσκολίες τεράστιες. Δηλαδή έζησα φτώχεια. Ναι, ο πατέρας μου με πήρε στα 11 μου και με πήγε σε ένα άλλο χωριό [όνομα χωριού] και με πήγε στα πρόβατα. 11 χρονών [...] Εγώ σου λέω δούλεψα πέντε χρόνια βοσκός. Με σηκώνανε κάθε μέρα, έμενα σε ξένο σπίτι. Κάθε μέρα πέντε η ώρα. Κι ήμουν από το πρωί μέχρι το βράδυ στα πρόβατα. Και τα χρήματα αυτά που έπαιρνα τα έδινα στοι γονείς μου για να τσοί βοηθήσω (Άτομο με αναπηρία, χωρίς υποχρεωτική εκπαίδευση, γονέας παιδιού με ειδικές ανάγκες, κάτοικος αγροτικής περιοχής).

Κοιτάζτε ο πατέρας μου δυστυχώς είχαμε την ατυχία να μην είναι συνεπής στις υποχρεώσεις του. Ήταν λίγο ακατάλληλος στις ευθύνες του τις γονεϊκές. Και στην ουσία μας μεγάλωσαν οι γονείς της μαμάς μου. Μετά προέκυψε διάσταση των γονέων. Έφυγε και πήγε στο χωριό του και έμεινε η μαμά στο σπίτι μας γιατί ήτανε δικό της. Και ήτανε μια κατάσταση πολύ δύσκολη γιατί είχαμε τη μαμά παράλυτη, ανάπηρη. Είχαμε το μπαμπά με δύσκολο χαρακτήρα γιατί συνέβαλε στην αναπηρία της μαμάς γιατί βιαιοπραγούσε και είχαμε και πρωτοδικεία και τέτοια. Και διάφορα προβλήματα σοβαρά. Έχουμε δώσει αγώνα για να σταθούμε (Άνεργος/η, απόφοιτος/η ΤΕΙ, δυο ανήλικα παιδιά, κάτοικος αγροτικής περιοχής).

-Εσύ [όνομα] δεν πήγες καθόλου σχολείο; Ούτε σε κάποια τάξη του Δημοτικού;

-Όχι καθόλου. Ποτέ.

-Γιατί δεν πήγες;

-Δεν πήγα γιατί, δεν με έστειλε ο πατέρας μου. Δεν πήγαιναν εκείνα τα χρόνια. Εγώ ήθελα, ο πατέρας μου δεν με έστειλε. Δεν θυμάμαι γιατί. Δεν ξέρω γιατί δεν με έστειλε. Ο αδελφός μου ο πιτσιρικάς είχε πάει σχολείο, η κόρη μου έχει πάει, ο γιος μου έχει πάει σχολείο.

-Όταν ήσουν παιδί τι σχεδιάζες για τη ζωή σου, τι ήθελες να κάνεις;

-Το καλύτερο, ήθελα το καλύτερο, να δουλέψω να κάνω χρήματα να βοηθήσω την οικογένειά μου. Αλλά καμία σχέση. Πάνε τα καλά χρόνια, φύγανε. Δουλειές τώρα δεν υπάρχουν. Δούλευα και εγώ, για να μεγαλώσω τα παιδιά μου πήγαινα και δούλευα στη λαχαναγορά. Αμάξι δεν είχα, πήγαινα με τα πόδια. Σηκωνόμουν και έφευγα 4 η ώρα και πήγαινα με τα πόδια. Είναι μακριά. Έξι η ώρα ήμουν εκεί, στη Λαχαναγορά, δούλευα 6-7 χρόνια εκεί, μεροκάματο (Άνεργος/η, αναλφάβητος/η, μονοπρόσωπο νοικοκυριό, κάτοικος καταυλισμού Ρομά).

Ένα από τα πλέον ισχυρά εμπόδια, όπως τουλάχιστον προσδιορίζεται στις αφηγήσεις, είναι τα προβλήματα υγείας είτε των ίδιων των ωφελούμενων είτε συγγενικών τους προσώπων τα οποία χρήζουν σταθερής φροντίδας και υποστήριξης:

Είχα τον πατέρα μου στο κρεβάτι τον είχα αναλάβει εγώ και η μητέρα μου μετά που έφυγε ο πατέρας μου σιγά-σιγά έπεφτε και η μάνα μου και την ανέλαβα εγώ. Αλλά 10 χρόνια μετά ήρθε ο θάνατος του πρώτου μου αδερφού το 11 έφυγε 55 χρόνων από καρδιά και ο δεύτερος από καρδιά το 15, οπότε άστο (Απόφοιτος/η δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, διαζευγμένος/η, κάτοικος ημιαστικής περιοχής).

Στο πλαίσιο αυτό, επισημαίνουν την αδυναμία της εργασιακής ανταπόκρισης αλλά και ορισμένες πτυχές από τις διαδικασίες αντίστασης και τις ρυθμίσεις ζωής που έχουν υιοθετήσει για να ανταποκριθούν στις αυξημένες οικονομικές ανάγκες. Ανάμεσα σ' αυτές τις πρακτικές φαίνεται να είναι τόσο η μεταβολή των προτεραιοτήτων ζωής και η συμφιλίωση με την πραγματικότητα, όσο και μορφές άτυπης εργασίας, συμβατές με τις ικανότητες και τους περιορισμούς της υγείας τους, οι οποίες συμβάλλουν στην κάλυψη των αναγκών επιβίωσης:

Μετά την εγχείρηση τα δύο πρώτα χρόνια δεν έκανα και τίποτα. Δεν ήμουν. Η εγχείρηση καρδιάς δεν είναι τόσο δύσκολη σαν επέμβαση. Είναι απ' τις δύσκολες αλλά η δυσκολία είναι στο ψυχολογικό. Δηλαδή ένα διάστημα είχα παραιτηθεί. Θεωρώντας ότι... ξέρεις... θα ξυπνήσω το πρωί; Ποιός ξέρει; Βέβαια όλο αυτό το πράγμα γίνεται.. περνώντας ο καιρός, αρχίζεις το συνηθίζεις (Ελεύθερος επαγγελματίας, απόφοιτος/η Σχολής Ικάρων, διαζευγμένος/η, κάτοικος αστικής περιοχής).

Χαίρομαι που υπάρχω και έχω περάσει και τα θέματα της υγείας. Τα οποία είχαν σωματοποιηθεί τα άγχη όλα αυτά κάπου θα βγαίνανε. Και παρόλα αυτά πάλι όταν πήγαινα στα χειρουργεία, δύο φορές σε έκτακτα χειρουργεία, ετοιμοθάνατη... Ένας όγκος να. Θα είχα πεθάνει. Και ένα κυσταδένωμα συμπαγές, καρκίνος. Και αυτό αν δεν το 'βγαζα θα 'χα πεθάνει. Και κρατούσε την κεφαλή του ο γιατρός. 17 μέτρα ράμματα στο έντερο μόνο. Τι να σου πω; Λοιπόν και ζω! Και του λέω εεε του 'δυνα... αυτό. «Γιατρέ θα τα καταφέρουμε. Τώρα του λέω στεναχωριέσαι; Έχω συμφιλιωθεί με τα πάντα. Μην αγχώνεσαι». Και γι αυτό γελάω γιατί έχω φύγει (Ανεργος/η, απόφοιτος/η ΤΕΙ, δυο ανήλικα παιδιά, κάτοικος αγροτικής περιοχής).

Μετά δεν μπορώ να κάτσω πολλές ώρες λόγω αναπνευστικού. Μόλις κουράζομαι και αρχίζει το σώμα μου και παθαίνει υπερκόπωση. Δυσφορία και αρχίζει και δεν μπορώ εγώ αυτή τη στιγμή να κάνω κάποια εργασία. Θα σας πω όμως τι κάνω αυτή τη στιγμή και περνάω κάπως καλύτερα. Υπάρχουν δύο, τρεις άνθρωποι όπως ο [όνομα] που με βοηθά καμιά φορά και μου δίνει και πουλάω τυρί. Έτσι; Στα μαύρα βέβαια έτσι; Γιατί δεν μπορώ με τα λεφτά αυτά που

παίρνω. Δε φτάνουνε. Και μου δίνει και ένας μελάς μέλι. Και πάω καμιά φορά στα καφενεία σε γνωστούς ανθρώπους δικούς μου να πάρουνε κανένα ανθότυρο, να πάρουνε κανένα μέλι. Αυτά και βγάναμε τσοι βενζίνες (Ατομο με αναπηρία, χωρίς υποχρεωτική εκπαίδευση, γονέας παιδιού με ειδικές ανάγκες, κάτοικος αγροτικής περιοχής).

Μια έρευνα όπως η παρούσα, η οποία βασίζεται -μεταξύ άλλων- στη βιωματική αφήγηση της αποστέρησης, αναδεικνύει, παράλληλα, ορισμένες δραματικές όψεις της ανάγκης στην οποία βρίσκονται οι δικαιούχοι των, υπό μελέτη, προγραμμάτων. Η αδυναμία πρόσβασης σε στοιχειώδεις πόρους μιας αξιοπρεπούς διαβίωσης προσωποποιείται μέσα από τα αποσπάσματα που ακολουθούν και σκιαγραφούν μια δυστοπική εικόνα επιβίωσης από την οποία μπορούμε να κατανοήσουμε τον τρόπο με τον οποίο οι ωφελούμενοι βιώνουν την εμπειρία της φτώχειας, τον τρόπο που προσαρμόζουν τις ανάγκες τους στους διαθέσιμους πόρους και τι προσλαμβάνουν ως βελτίωση της συνθήκης διαβίωσής τους. Σε αυτό το πλαίσιο, η καθημερινή πρόσβαση στο νερό, το ηλεκτρικό ρεύμα και την επικοινωνία φαίνεται να μετατρέπεται σε έναν καθημερινό αγώνα ζωής με τις προσδοκίες να μειώνονται διαρκώς, για να συνοψιστούν σ' «ένα μεταχειρισμένο πλυντήριο, ψυγείο, μία τηλεόραση καλή για τα παιδιά», είδη που εδώ και δεκαετίες στοιχειοθετούν δεδομένες κατακτήσεις ακόμη και ενός φτωχού νοικοκυριού:

Ήτανε σε ένα.. είχανε κάνει ένα κέντρο εκεί και πηγαίνανε εκεί και μάλιστα φαντάσου ότι μου'χανε κόψει και το νερό. Δεν είχα ούτε νερό να κάνω μπάνιο. Και πήγαινα εγώ και η σύζυγός μου. Και το ρεύμα κομμένο. Κομμένα όλα. Και πηγαίναμε εκεί και κάναμε μπάνια. Η [όνομα κοινωνικής λειτουργού] με βοήθησε, με ρούχα, ό,τι μπορούσε έκανε (Ατομο με αναπηρία, χωρίς υποχρεωτική εκπαίδευση, γονέας παιδιού με ειδικές ανάγκες, κάτοικος αγροτικής περιοχής).

Χρωστάω ΔΕΗ, χρωστάω εδώ στο Δήμο νερά, στο κράτος ΕΝΦΙΑ τέτοια πράγματα. Πώς να τα πληρώσω; [...] Φτώχεια μεγάλη, άμα σου πω φτώχεια-φτώχεια, δεν παίζω, λέω την αλήθεια [...] Για να πάει να κάνει εξέταση για τον θυρεοειδή τώρα, είναι να δώσει 50 ευρώ. Και τα δώσαμε και πληρώσαμε τη ΔΕΗ, με τη ρύθμιση 60 ευρώ κάθε μήνα. Έχω ακόμα μια δόση και τελειώνουμε. Δηλαδή δεν έκανε την εξέταση η γυναίκα μου (Απόφοιτος/η δημοτικού, άνεργος/η εργάτης, κάτοικος αγροτικής περιοχής).

Το ότι σήμερα αν ας πούμε δεν έχω κινητό 10,12,15 πήγε τώρα -βρήκαν ευκαιρία οι άθλιοι- να βάλω κάρτα είμαι κοινωνικά αποκομμένος [...] Από κει και πέρα είναι πρόβλημα. Εντελώς μεγάλο πρόβλημα. Όταν δεν έχεις τρόπο επικοινωνίας γιατί η εξέλιξη θετική ή αρνητική δεν μπορούμε να την επηρεάσουμε δυστυχώς. Και θέλοντας και μη και όσο και να αντιστεκόμαστε σε διάφορες έτσι επελάσεις τεχνολογίας ή κοινωνικών συμπεριφορών, το μόνο που κάνουμε είναι να περιθωριοποιούμαστε (Ελεύθερος επαγγελματίας, απόφοιτος/η Σχολής Ικάρων, διαζευγμένος/η, κάτοικος αστικής περιοχής).

Εγώ το μόνο που ήθελα αν μπορούσα να με βοηθήσουν επειδή δεν έχω τη δυνατότητα [είναι] ένα μεταχειρισμένο πλυντήριο, ψυγείο, μία τηλεόραση καλή για τα παιδιά, αυτό μόνο, όχι τίποτα άλλο να πω την αλήθεια, αυτά. Εντάξει, αυτά που σου είπα παίρνω, τα παίρνω κάθε δύο μήνες, το ΚΕΑ κάθε ένα μήνα αλλά το δίνω αμέσως στη γυναίκα, ο μπαμπάς τους θα βοηθήσει αλλά και αυτός ένα μεροκάματο και κατεβαίνει και κάθε φορά από την Αθήνα και τα εισιτήρια (Αναλφάβητη, γονέας έξι παιδιών, κάτοικος ημιαστικής περιοχής).

Τέλος, σε ορισμένα αποσπάσματα από τις αφηγήσεις των ωφελούμενων μπορεί κανείς να διακρίνει την πικρία από την πορεία ζωής και τη συνθήκη της εξάρτησης από τις κοινωνικές παροχές, την οποία αντιλαμβάνονται ως «ταπεινωτική»:

[...] Να δείτε για ποιό λόγο παίρνω το ΚΕΑ; Δηλαδή τίποτα. Γιατί ναι, έχω ταπεινωθεί και παίρνω το ΚΕΑ. Γιατί δεν υπάρχει διέξοδος. Δεν υπάρχει λύση.

-Το θεωρείς ταπείνωση μιας και το είπες;

-Είναι, γιατί ήμουν περήφανος άνθρωπος. Δεν περίμενα ποτέ. Είμαι βιοπαλαίστρια από 15 χρονών παιδάκι (Ανεργη, απόφοιτη ΤΕΙ, δυο ανήλικα παιδιά, κάτοικος αγροτικής περιοχής).

Επειδή είμαστε και πολύ καλο-μεγαλωμένοι και από οικογένεια που ήταν πάντα αυτάρκης, είχα πάντα μέσα μου το ψυχολογικό αν θέλεις και καλά «τι dejected είσαι, έχεις τεθεί εκτός κοινωνίας ας πούμε, περιθωριοποίηση κ.λπ.» Ε, το είχα σκεφτεί πολλές φορές [...] Εγώ τώρα τι; Αποτυχημένος/η είμαι; Τι είμαι ας πούμε, για ποιο λόγο περιμένω βοήθεια, δεν μπορώ να τα καταφέρω μόνος/η μου; (Ανεργος/η, απόφοιτος/η ΤΕΙ, μονογονέας, κάτοικος αστικής περιοχής).

Όπως γίνεται εμφανές από το αποσπάσματα, η δυσκολία των ατόμων να διασφαλίσουν τους όρους μιας αξιοπρεπούς διαβίωσης συνιστά μια πολυπαραγοντική συνθήκη που, πέραν της γενικότερης οικονομικής συγκυρίας και της έλλειψης εργασιακών ευκαιριών, συνδέεται με τις προσωπικές βιοψυχοκοινωνικές εμπειρίες και πορείες ζωής. Ο συνδυασμός αντίστοιχων ενδογενών και εξωγενών παραγόντων μπορεί να αποτελέσει σημαντικό ανασταλτικό παράγοντα για την ανάκαμψη των ωφελουμένων και την κοινωνική και οικονομική τους επανένταξη, συνθήκη που συνιστά σημαντική πρόκληση για τα προγράμματα ενδυνάμωσης και κοινωνικής στήριξης.

5. Η Δυνατότητα των Προγραμμάτων να Ενδυναμώσουν τους/τις Δικαιούχους

Η συζήτηση για τη δυνατότητα των προγραμμάτων ΕΕΕ και ΤΕΒΑ να συμβάλλουν στην καταπολέμηση της φτώχειας υποστηρίζοντας τα άτομα στην οικονομική και κοινωνική τους επανένταξη, εστιάστηκε σε μεγάλο βαθμό σε ένα συνδυασμό παραγόντων:

- στη διάρκεια υπαγωγής στο πρόγραμμα της εισοδηματικής ενίσχυσης (ΕΕΕ)
- στην εργασιακή επανένταξη του ατόμου (μέσω του Γ πυλώνα του ΕΕΕ) και

- στη γενικότερη ενδυνάμωσή του μέσω των συνοδευτικών δράσεων (συνοδευτικά μέτρα ΤΕΒΑ)

Σημαντική διαφωνία των ερωτώμενων με τη μέχρι σήμερα υλοποίηση και εφαρμογή του ΕΕΕ είναι ότι ο χρόνος υπαγωγής σε αυτό δεν είναι εξ αρχής καθορισμένος και πεπερασμένος. Από το 2016 έως σήμερα τα άτομα που πληρούν τα κριτήρια ένταξης μπορούν να παραμένουν ωφελούμενοι/ες, συνθήκη που δεν φαίνεται να ενισχύει την κινητροδότηση και ενεργοποίησή τους:

Όλα αυτά έχουν ένα σχεδιασμό. Έτσι είναι. Αν δεν βάλεις στόχο. Ένα σκοπό και κάποιους στόχους δεν μπορεί να 'χεις ένα αποτέλεσμα. Κάποια στιγμή πρέπει να υπάρχει διακοπή. Αν δεν υπάρξει διακοπή θα υπάρξει εξάρτηση. Εμείς οι επαγγελματίες της ψυχικής υγείας, το ξέρουμε αυτό. Αν δεν υπάρξει διακοπή θα υπάρξει εξάρτηση. Και για αυτήν την εξάρτηση ο άλλος θα κάνει το οτιδήποτε. Θα έρθει μέχρι και εδώ να απειλήσει υπάλληλο και να σου πει. Εγώ θέλω να πάρω τα λεφτά μου. Δεν ξέρω τι θα κάνεις, τα λεφτά ΜΟΥ! Είναι λεφτά ΤΟΥ! Που ΕΓΩ δεν του τα δίνω (Κ.Ν. Εργαζόμενος/η σε Κέντρο Κοινότητας).

Δεν είμαι της προνοιακής πολιτικής και της επιδοματικής. Δεν είμαι υπέρ αυτής της πολιτικής. Η άποψή μου είναι ότι έπρεπε να δίνεται για ένα διάστημα έτσι ώστε να δοθούν τα κίνητρα στον άνθρωπο αυτό να κάνει κάποιες προσπάθειες και όχι να βολεύεται σε μια κατάσταση που να είναι εφ' όρου φτωχός. Για να παίρνει τα επιδόματα, να κάνει μαύρη εργασία και να έχεις ένα επιπλέον εισόδημα. Γιατί αυτό γίνεται σε μεγάλη μερίδα του πληθυσμού. Έπρεπε να υπάρχει δηλαδή μια δέσμευση, μια χρονική διάρκεια. Ένα εξάμηνο; «Μετά κύριε πρέπει να βγεις σε εργασία. Θα προσπαθήσω εγώ να σου δώσω παράλληλες δράσεις, συνοδευτικά μέτρα να σου κάνω κάτι, μια κατάρτιση, να σου βρω εργασία» (Θ.Χ. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Οι ερωτώμενοι/ες, σε αυτό το πλαίσιο, τονίζουν την ανάγκη εξισορρόπησης του διπλού απολαβών/υποχρεώσεων των δικαιούχων υποστηρίζοντας τις ενεργοποιητικές έναντι των παθητικών/επιδοματικών πολιτικών (βλέπε αναλυτικά συζήτηση για Πυλώνα Διασύνδεσης με ΟΑΕΔ σε ενότητα 2.2.5c). Στην ελληνική περίπτωση, λόγω της καθυστερημένης ενεργοποίησης του Γ πυλώνα (και της αμφιβόλου δυνατότητάς του να εφαρμοστεί, δεδομένης της αυξημένης ανεργίας και των μειωμένων πόρων του ΟΑΕΔ) αλλά και λόγω της δυσανάλογης εστίασης στην επισιτιστική στήριξη έναντι των συνοδευτικών δράσεων, τα προγράμματα αυτά φαίνεται να ενισχύουν τον κίνδυνο της εξάρτησης από το σύστημα παθητικοποιώντας τους δικαιούχους:

Γενικότερα δεν ευαισθητοποιεί, δεν κινητοποιεί τον άνθρωπο προς την επανένταξή του. Και ουσιαστικά τον καθιστά δέσμιος εκεί ή ως ένα άτομο που απολαμβάνει τη διαρκή υποστήριξη και τον κάνει να εξαρτάται από μια αρχή. Ενώ θα μπορούσε να' ναι ανεξάρτητος (Ν.Τ. Εκπρόσωπος Φορέα Υλοποίησης Συνοδευτικών Μέτρων).

Οι περισσότεροι άνθρωποι από αυτούς, αυτό που έχουμε δει εμείς είναι ότι βολεύονται στην πολιτική αυτή των επιδομάτων, στην προνοιακή πολιτική, πραγματικά, και αυτό είναι το ζητούμενο πλέον. Και είναι... επιλέγουν να είναι φτωχοί έτσι;[...] Οι γνώμες είναι ότι το πρόγραμμα αυτό με τον τρόπο που υλοποιείται οδηγεί στη φτωχοποίηση. Δηλαδή επιτείνει την φτωχοποίηση του πληθυσμού. Αυτού που έτσι κι αλλιώς είναι στην κατάσταση που είναι (Θ.Χ. Εργαζόμενος/η σε Κοινωνική Υπηρεσία Δήμου Σύμπραξης).

Για την επίτευξη της από-φτωχοποίησης και της ενεργοποίησης του ατόμου απαιτείται ένας σχεδιασμός που θα του/της επιτρέψει να ανασυγκροτηθεί συνολικά, να αναγνωρίσει και να καλλιεργήσει τις δεξιότητές του/της, να υποστηριχθεί ψυχοκοινωνικά από ειδικούς που θα αναγνωρίσουν και θα παρέμβουν για την επίλυση ατομικών και οικογενειακών προβλημάτων και να επανα-κοινωνικοποιηθεί μέσω της συμμετοχής του/της σε δραστηριότητες πολιτισμικές, ψυχαγωγικές και εκπαιδευτικές. Αυτές οι δράσεις οφείλουν να είναι συστηματικές, επαναλαμβανόμενες και με διάρκεια επιτρέποντας στο άτομο το σταδιακό απεγκλωβισμό του. Ακόμη και στην περίπτωση της Κρήτης που τα συνοδευτικά μέτρα στήριξης του ΤΕΒΑ λειτούργησαν σε μεγάλο βαθμό, η αποσπασματικότητα και η περιορισμένη εφαρμογή τους (λόγω ανεπαρκών πόρων, δυσκολιών στο σχεδιασμό, αλλά και της συγκυρίας της πανδημίας) δεν φαίνεται να επέτρεψαν μια καθοριστική συμβολή στην ενδυνάμωση των ωφελούμενων και την αποδέσμευσή τους από τα προγράμματα στήριξης.

6. Συστάσεις Βελτίωσης Προγραμμάτων ΕΕΕ και ΤΕΒΑ

Η αύξηση των ανισοτήτων, της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού ως αποτέλεσμα των αλληπάλληλων κρίσεων της τελευταίας δεκαπενταετίας επιβαρύνει δυσανάλογα τους ήδη ευάλωτους πληθυσμούς, ενώ παράλληλα ωθεί νέες κοινωνικές ομάδες στη φτωχοποίηση. Η συνθήκη αυτή φαίνεται να αυξάνει την ανάγκη για κρατική υποστήριξη, με την παροχή βασικών αγαθών και ειδών πρώτης ανάγκης, αλλά και υπηρεσιών ενδυνάμωσης, επανένταξης και ψυχοκοινωνικής στήριξης απαραίτητες για την έξοδο του ατόμου από την ακραία φτώχεια και τον αποκλεισμό.

Στην προσπάθειά μας να μελετήσουμε το βαθμό ανταπόκρισης των εφαρμοζόμενων προγραμμάτων στις ανάγκες των ωφελούμενων και κυρίως τη δυνατότητά τους να ενεργοποιηθούν και να ενισχύσουν την κοινωνική και οικονομική επανένταξη των δικαιούχων αίροντας τις συνθήκες παθητικοποίησής τους, προέκυψαν συγκεκριμένες αδυναμίες των, υπό μελέτη, προγραμμάτων. Αν και τόσο το ΕΕΕ όσο και το ΤΕΒΑ αποτέλεσαν σημαντική ευκαιρία εντοπισμού και προσέγγισης των ευάλωτων κοινωνικών ομάδων και σε μεγάλο βαθμό «έδωσαν τις πρώτες βοήθειες» υποστηρίζοντας οικονομικά και επισιτιστικά άτομα και οικογένειες που στον απόηχο της οικονομικής κρίσης και στο ξέσπασμα της προσφυγικής και πανδημικής κρίσης βρέθηκαν στο όριο της ακραίας φτώχειας, η αποστολή τους, για υποστήριξη και ενδυνάμωση, δεν φαίνεται να έχει επιτευχθεί πλήρως, με την παθητική χορήγηση της ενίσχυσης να υπερτερεί σημαντικά

έναντι των ενεργοποιητικών πρακτικών και της κινητροδότησης για κοινωνική και οικονομική επανένταξη.

Πεδία που Χρρίζουν Βελτίωσης και Αναπροσαρμογής:

Στη βάση των ευρημάτων της έρευνας πεδίου και για τη μέγιστη ωφέλεια των δικαιούχων ανέκυψαν συγκεκριμένα πεδία που χρήζουν βελτίωσης. Στο αυτό το πλαίσιο προτείνονται οι ακόλουθες αλλαγές:

Διασφάλιση μιας Δικαιότερης Συμμετοχής με Επαναπροσδιορισμό των Κριτηρίων Ένταξης και Αυστηρότερο Έλεγχο για την Αποφυγή της Ψευδο-επιλεξιμότητας: Η συνένωση της αίτησης του ΕΕΕ με το ΤΕΒΑ αποτέλεσε ένα σημαντικό βήμα προς την απο-γραφειοκρατικοποίηση και την αποσυμφόρηση των κοινωνικών υπηρεσιών. Ωστόσο, τα ιδιαίτερα αυστηρά κριτήρια ένταξης οδηγούν στον αποκλεισμό συγκεκριμένων κοινωνικών ομάδων (πολύτεκνων οικογενειών, φιλοξενούμενων μελών/οικογενειών), ενώ το χαμηλό ύψος της ενίσχυσης προωθεί τακτικές άτυπης εργασίας. Σε αυτό το πλαίσιο το εμπειρικό υλικό της έρευνας συνηγορεί υπέρ του αναπροσδιορισμού των κριτηρίων ένταξης (και κυρίως των εισοδηματικών) προτείνοντας την υιοθέτηση κριτηρίων άλλων προγραμμάτων/θεσμών όπως για παράδειγμα, το όριο του αφορολόγητου εισοδήματος, το όριο άλλων προνοιακών επιδομάτων, το κατώφλι του κινδύνου φτώχειας κ.ά. Αντίστοιχα προτείνεται η περαιτέρω αξιοποίηση των ηλεκτρονικών διασταυρώσεων και η σύνδεση με επιπλέον βάσεων δεδομένων (π.χ. ένσημα και εργόσημα ΕΦΚΑ) για την αντιμετώπιση των πρακτικών διασφάλισης ένταξης μη επιλέξιμων περιπτώσεων.

Εστίαση σε Ενδυνάμωση και Ενεργοποίηση: Αν και τόσο το ΕΕΕ, με την προϋπόθεση της υποχρεωτικής φοίτησης των παιδιών και την πρόβλεψη για επαγγελματική καθοδήγηση των ανέργων, όσο και το ΤΕΒΑ, με τα συνοδευτικά μέτρα στήριξης, στο σχεδιασμό τους στοχεύουν στην παράλληλη ενδυνάμωση των δικαιούχων με απώτερο στόχο την κοινωνική, πολιτισμική και οικονομική επανένταξή τους, η στόχευση αυτή φαίνεται να αποτυγχάνει κυρίως λόγω της αδυναμίας ορθούς και πλήρους εφαρμογής των προβλεπόμενων πυλώνων και δράσεων. Ωστόσο, μια μονόπλευρα επιδοματική και επισιτιστική ενίσχυση κινδυνεύει να εγκλωβίσει τους/τις ωφελούμενους/ες σε μια παθητική απολαβή και χρήση προϊόντων και κοινωνικών υπηρεσιών, ενισχύοντας τον κοινωνικό αποκλεισμό και τη φτωχοποίησή τους. Σε αυτό το πλαίσιο κρίνεται απαραίτητη: α) για το ΕΕΕ η πλήρης ενεργοποίηση του Γ πυλώνα με τη δημιουργία ατομικού σχεδίου δράσης για όλους τους άνεργους δικαιούχους, τον εντοπισμό των προσόντων και δεξιοτήτων τους, την παροχή συμβουλευτικής απασχόλησης, την ουσιαστική επανακατάρτισή τους και την προώθησή τους στην αγορά εργασίας και β) για το ΤΕΒΑ η μετατόπιση της βαρύτητας από την επισιτιστική βοήθεια στα συνοδευτικά μέτρα στήριξης με την ενίσχυση παροχών για την πλήρη υγειονομική περίθαλψη, την τακτική και συνεχόμενη ψυχοκοινωνική υποστήριξη, την κατάρτιση ή και καλλιέργεια δεξιοτήτων, τη συμμετοχή σε πολιτισμικές και ψυχαγωγικές δράσεις και, κυρίως, την εστίαση στις ανάγκες των ανήλικων μελών των ωφελούμενων μονάδων και την πλήρωση αυτών.

Αύξηση του Ποσού Εισοδηματικής Ενίσχυσης και Προσδιορισμός Συγκεκριμένου Χρόνου Ένταξης (με την παράλληλη εφαρμογή των πυλώνων/δράσεων ενεργοποίησης): Το ΕΕΕ ως μέσο χρηματικών μεταβιβάσεων σχεδιάστηκε να αποτελεί ένα κοινωνικό δίκτυ ασφαλείας, το οποίο ωστόσο παρέχει εισοδηματική ενίσχυση πολύ χαμηλότερη της βάσης (60%) του διάμεσου συνολικού ισοδύναμου διαθέσιμου εισοδήματος (κατώφλι φτώχειας), μη βοηθώντας τους δικαιούχους να αποφύγουν τον κίνδυνο της φτωχοποίησης. Στο πλαίσιο αυτό, προτείνεται η αύξηση της εισοδηματικής παροχής με την παράλληλη μείωση του χρόνου απολαβής της. Η μεγαλύτερη οικονομική ενίσχυση για μικρότερο (πεπερασμένο) χρονικό διάστημα των ατόμων που διαβιούν στα όρια της ακραίας φτώχειας, σε συνδυασμό με την υποστήριξή τους στην εύρεση νέων πόρων διαβίωσης μπορεί να αποτελέσει ισχυρότερο κίνητρο για την κοινωνική και οικονομική τους επανένταξη.

Εξατομικευμένη Υποστήριξη: Βασικό συμπέρασμα της έρευνας πεδίου αναφορικά με το πρόγραμμα ΤΕΒΑ και τη διπλή του στόχευση (επισιτιστική και ευρύτερα ενδυναμωτική στήριξη) είναι η μη εξατομικευμένη οριζόντια δράση του, η οποία αγνοεί τις ιδιαίτερες ανάγκες των ωφελούμενων. Ένας επιτυχημένος σχεδιασμός οφείλει να λαμβάνει υπόψη τα κοινωνικά και πολιτισμικά χαρακτηριστικά των ωφελούμενων, τη σύσταση της ωφελούμενης μονάδας (νοικοκυριό) και τις ιδιαίτερες ανάγκες της (ηλικία, επίπεδα ψυχικής και σωματικής υγείας, ειδικές ικανότητες μελών κ.ά.). Η ανάγκη για εξατομικευμένη στόχευση των αναγκών (επισιτιστικών, οικογενειακών, ψυχολογικών, κοινωνικών) των δικαιούχων οδηγεί σε βελτιστοποίηση των αποτελεσμάτων της εκάστοτε παρέμβασης προστατεύοντάς τους από την ένδεια και ενισχύοντας την ικανότητά τους να επανενταχθούν σταδιακά.

Αποστιγματισμός της Κοινωνικής Παροχής: Αν και ο αποκεντρωμένος και ηλεκτρονικοποιημένος τρόπος λήψης της οικονομικής ενίσχυσης (ΕΕΕ) προστατεύει πλήρως τους δικαιούχους από κοινωνικό στιγματισμό και έκθεση, η παραλαβή τροφίμων από κοινούς και επισημασμένους χώρους διανομής των κοινωνικών υπηρεσιών και του ταμείου βοήθειας ατόμων (ΤΕΒΑ) επιτείνει το αίσθημα της φτωχοποίησης των δικαιούχων, εκθέτοντάς τους σε κοινή θέα και στιγματίζοντάς τους ως οικονομικά ευπαθείς. Στο πλαίσιο αυτό προτείνεται η ηλεκτρονικοποίηση/ψηφιοποίηση της παροχής με την πίστωση των αντίστοιχων χρημάτων σε μια κάρτα με τη δέσμευση της αποκλειστικής δαπάνης τους σε προϊόντα σίτισης και άμεσης ανάγκης, συνθήκη που θα συμβάλλει στην προστασία της ταυτότητας των δικαιούχων ενισχύοντας παράλληλα τη δυνατότητά τους να καλύψουν τις εξατομικευμένες ανάγκες του νοικοκυριού τους στο χρόνο που επιθυμούν.

Στελέχωση των Κοινωνικών Υπηρεσιών και Αύξηση των Υλικών Πόρων τους: Οι αυξημένες ανάγκες του κοινωνικού συνόλου, και ο μεγάλος αριθμός των ατόμων που απευθύνονται σε δομές και προγράμματα κοινωνικής υποστήριξης επιβεβαιώνει την ανάγκη της ενδυνάμωσης των κοινωνικών υπηρεσιών, τόσο σε επίπεδο υλικών όσο και σε επίπεδο ανθρώπινων πόρων. Η απουσία κοινωνικών υπηρεσιών από πολύ μικρούς Δήμους αλλά και η δυσανάλογα μεγάλες ανάγκες των πολιτών στους μεγάλους Δήμους, αναδεικνύουν την ανάγκη δημιουργίας και στελέχωσης ενός δικτύου κοινωνικών

υπηρεσιών άμεσα προσβάσιμου στους πολίτες με στόχο την εξυπηρέτησή τους και, κυρίως, την υποστήριξή τους στην πορεία της κοινωνικής και οικονομικής επανένταξής τους.

Πέραν της διασύνδεσης των ευάλωτων κοινωνικών ομάδων με τις κοινωνικές υπηρεσίες, ιδιαίτερα σημαντική κρίνεται η αξιοποίηση των στοιχείων της βάσης δεδομένων των αιτούντων, καθώς μπορούν να αποτελέσουν ένα **σημαντικό εργαλείο χαρτογράφησης και παρατήρησης του ευάλωτου πληθυσμού της χώρας τόσο διαχρονικά όσο και συγκριτικά μεταξύ των χωρικών μονάδων**. Σε αυτό το πλαίσιο ιδιαίτερα χρήσιμη θα ήταν η ανωνυμοποιημένη παρακολούθηση της πορείας του αριθμού των ωφελουμένων ανά Δήμο, ανά Περιφερειακή Ενότητα και ανά Περιφέρεια και η χαρτογράφηση του οικονομικού, οικογενειακού, μορφωτικού και επαγγελματικού προφίλ τους με στόχο την ανατροφοδότηση και το σχεδιασμό εστιασμένων παρεμβάσεων στο σύνολο της επικράτειας και την ενίσχυση των κοινωνικών υπηρεσιών όπου η ανάγκη διαφαίνεται μεγαλύτερη.

7. Βιβλιογραφία

Crepaldi, C., Da Roit, B., Cstegnaro, C., & Pasquinelli, S. (2017). *Minimum Income Policies in EU Member States*. Study for the EMPL Committee. European Parliament: Directorate General for Internal Policies.

Δημουλάς, Κ. (2017). *Η Εφαρμογή του Κοινωνικού Εισοδήματος Αλληλεγγύης στην Ελλάδα, Επιστημονική Εταιρεία Κοινωνικής Πολιτικής. Κοινωνική Πολιτική, Τεύχος 7: 7-24 Επιστημονική Εταιρεία Κοινωνικής Πολιτικής.*

ΕΛ.ΣΤΑΤ (2022). *Δελτίο Τύπου Κίνδυνος Φτώχειας: Έρευνα Εισοδήματος και Συνθηκών Διαβίωσης των Νοικοκυριών*. Διαθέσιμο στο: <https://www.statistics.gr/documents/20181/44d3d102-5456-c06a-ce90-47a761783326>

Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης (2104, 12 Μαρτίου). *Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 223/2014 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 11ης Μαρτίου 2014 για το Ταμείο Ευρωπαϊκής Βοήθειας προς τους Απόρους*. Διαθέσιμο στο: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=celex:32014R0223>

Karamessini, M. (2015). The Greek Social Model: Towards a Deregulated Labour Market and Residual Social Protection. In D. Vaughan-Whitehead (Ed.), *The European Social Model in Crisis. Is Europe Losing its Soul?* ILO, Edward Elgar.

Κουζής, Γ. (2016). Η Κρίση και τα Μνημόνια Ισοπεδώνουν την Εργασία. *Κοινωνική Πολιτική*. Τεύχος 6: 7-20. Επιστημονική Εταιρεία Κοινωνικής Πολιτικής.

Koukiadaki, A. & Kokkinou, C. (2016). Deconstructing the Greek System of Industrial Relations, *Special Issue*, European Journal of Industrial Relations (EJIR), 1-15, SAGE.

Λαλιώτη, Β. (2017). *Ελάχιστο Εγγυημένο Εισόδημα. Το χρονικό ενός «πολυαναμενόμενου» αναγγελθέντος μέτρου*. Τετράδια Κοινωνικής Πολιτικής Τεύχος 2. Εκδόσεις Gutenberg.

MISSOC, Mutual Information System on Social Protection (n.d.). Compative Tables. Διαθέσιμο στο: <https://www.missoc.org/missoc-database/comparative-tables/?test=>

Supplemental Memorandum of Understanding (2016, June 16). Διαθέσιμο στο: https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/economy-finance/ecfin_smou_en1.pdf

Τσιώλης, Γ. (2006). *Ιστορίες Ζωής και Βιογραφικές Αφηγήσεις: Η Βιογραφική Προσέγγιση στην Κοινωνιολογική Ποιοτική Έρευνα*. Εκδόσεις Κριτική.

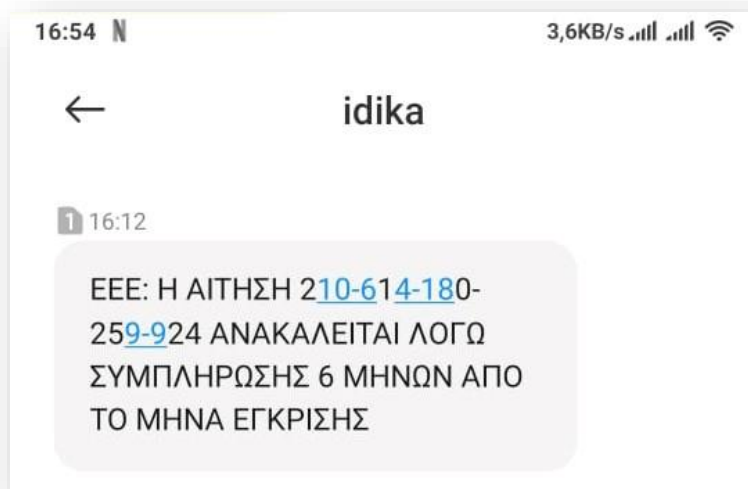
Τσιώλης, Γ., Καλογεράκη, Σ., Παπαδάκη, Μ. & Κόκκινου, Χ. (2021). *Προγράμματα Κοινωνικής Ένταξης και Ειδικές Κοινωνικές Ομάδες: Προφίλ Ωφελομένων Κέντρων Κοινότητας*. Περιφέρεια Κρήτης: Περιφερειακό Παρατηρητήριο Κοινωνικής Ένταξης. Διαθέσιμο στο: https://socialobservatory.crete.gov.gr/gallery/Researches/D_6_7-1.pdf

Papadakaki, M., Stamouli, M.A., Maragkaki, P., Lioliou, S., Diamanti, S., Kasotaki, K. & Chliaoutakis, J. (2021). Exploring the Psychosocial Needs of People Living in Extreme Poverty and Introducing Brief Interventions: The Case of Crete Region in Greece. *Research on Social Work Practice*. 31(4): 410-420. doi:[10.1177/10497315211004742](https://doi.org/10.1177/10497315211004742)

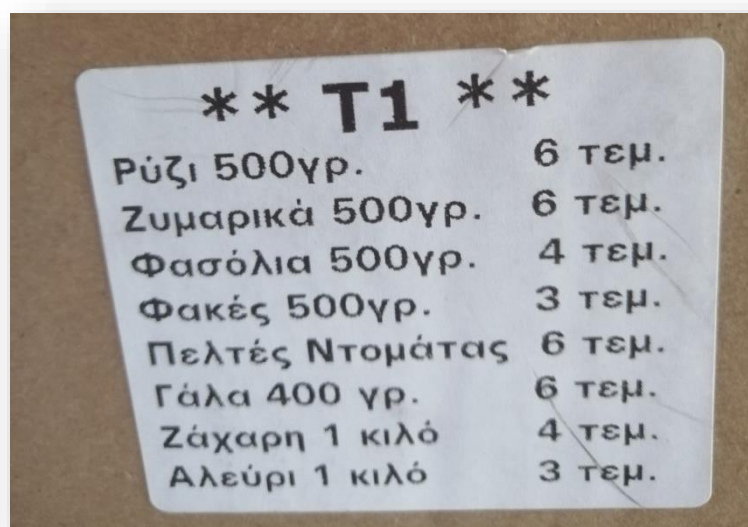
8. Παράρτημα

Οι εικόνες που ακολουθούν προέρχονται από τα προσωπικά αρχεία των ωφελουμένων

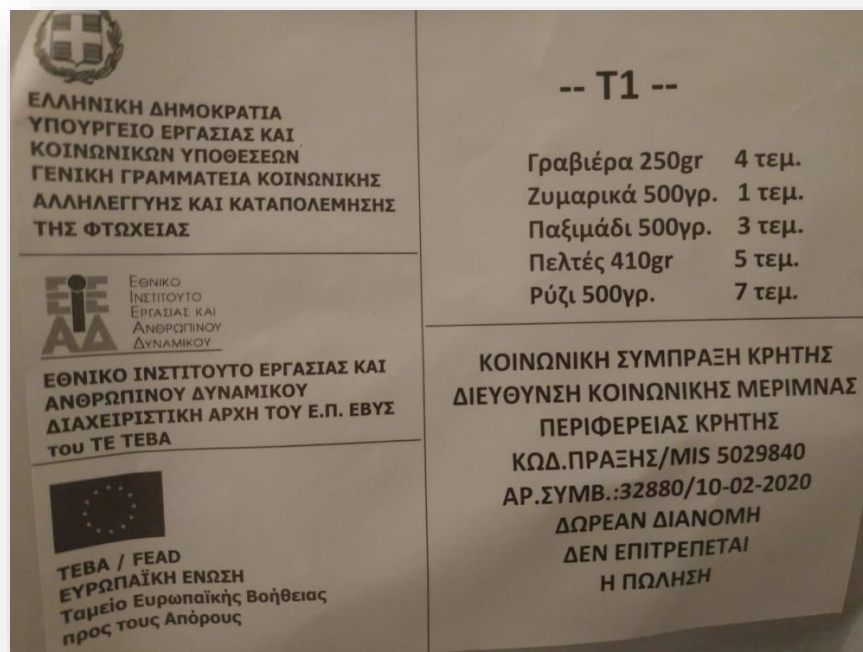
Εικόνα 1 Μήνυμα Ανάκλησης της Συμμετοχής στο ΕΕΕ



Εικόνα 2 Επισιτιστική Βοήθεια Ωφελούμενης Μονάδας με 1 ή 2 Μέλη



Εικόνα 3 Περιεχόμενα Επισιτιστικής Βοήθειας Ωφελούμενης Μονάδας με 1 ή 2 μέλη (διανομή περιόδου εορτών)



Εικόνα 4 Περιεχόμενα Επισιτιστικής Βοήθειας Ωφελούμενης Μονάδας με 1 ή 2 Μέλη (διανομή περιόδου εορτών)

