



Autisták Országos Szövetsége

1053 Budapest, Fejér György u. 10.

Tel.: (1) 354-1073

E-mail: info@esoember.hu

Web: www.esoember.hu

Budapest, 2012. május 16.

Magyar Nemzeti Üdülési Alapítvány

1593. Budapest

Pf.:737.

Tisztelt Cím!

Az Autisták Országos Szövetségének képviselőjében az Erzsébet Programmal kapcsolatosan ezúton kezdeményezünk egyeztetést az alábbiak tárgyában:

Programmal kapcsolatban az autista gyermekek szüleitől hozzánk is érkeztek panaszok, melyek az Erzsébet Program hiányosságaira hívták fel a figyelmet, illetve a honlapunkon is közzé tettünk erre vonatkozó felhívást, miszerint várjuk azok jelentkezését, akik nehézségekkel szembesültek, anomáliákba ütköztek a megnyert pályázat igénybevétele során. A tapasztalható problémákat az egyik szülő, minden részletre kitérve az alábbiakban foglalta össze (az általunk a többi panasz alapján hozzáfűzött gondolatokat dőlt betűvel szedtük):

1. A pályázat kiírásában ugyan volt egy olyan utalás, hogy állami fenntartású intézményben lehet igénybe venni a szolgáltatást, ez semmi konkrétumot nem jelentett és ekkor még nem derült ki, hogy milyen minimális számú szálláshelyről van szó. Tehát olyan szolgáltatásra kellett pályázni, amiről nem tudtuk, hogy mikor, hol, milyen körülmények között vehetjük igénybe a megnyert támogatást. (Persze nem volt kötelező pályázni, de a korábbi évek jó tapasztalatára hagyatkoztunk.)
2. A megkapott nyertes támogatási döntést közlő levélben nagyon kevés információ található arra vonatkozóan, hogy milyen formában lehet intézni a szállásfoglalást. A megadott telefonszám nem hívható kedvezményes tarifával és több 10-20 percbe is belekerül mire a kezelővel kapcsolatba lehet kerülni. Ami még nagyobb probléma, hogy az ügyintézők semmi konkrét segítséget nem tudnak adni, és folyamatosan a befizetésre hivatkoznak, mivel csak azután lehet a foglalást elkezdni. A befizetés után 8 napon belülre ígéri a rendszer a regisztrációt, ami nem így van, már 10 napon is túl vagyunk.
3. Az Erzsébet program honlapján semmilyen utalás nincs arra nézve, hogy a Humán jövő nevű honlapon található az a lista, ahol nevesítik, hogy milyen csomagot lehet

választani. Erről a honlapról nem lehet közvetlen módon elérni a szálláshelyeket, így igen körülményesen lehet megtekinteni az adott szállásokat. *A szállásfoglalás és igénybevétel tehát rendkívül kötött és körülményes, a kiválasztott szálláshelyről információt úgy lehet kapni, ha azt közvetlenül felhívja az igénybe vevő. Volt olyan szállás, ahol a szálláshelyet nyújtó arra panaszkodott, hogy nem győz tájékoztatást adni a nála érdeklődőknek, így a rosszul megszervezett tájékoztatási és foglalási rendszer miatt őt is kellemetlenségek érik.*

4. Minősítésre kerül, hogy ki milyen kategóriában pályázott, mivel például a nagycsaládosoknak lehetősége van olyan szállást foglalni, amely különálló faház, bungaló. Az autizmussal és más különleges állapotra tekintettel nagyon fontos lenne, ha lehetőséget biztosítanának arra, hogy a fogyatékos és kísérője is igénybe vehesse, ezt a mások nyaralását is zavartalanná tevő elhelyezést.
5. A fogyatékos és kísérője számára megjelölt szálláshelyek többsége 2 ágyas, ami megakadályozza, hogy a család másik tagja is együtt tudjon pihenni még úgyis, hogy kifizetné a csomag árát. A felkínált üdülési lehetőségek ráadásul drágák.
6. Rendkívüli nehézségeket okoz és sérelmes, hogy nem választhatunk a szolgáltatók között, illetve csak a meghatározott szálláshelyeket vehetjük igénybe, hogy a szállások nem biztosítják a családok együttlétét, illetve a félpanziós ellátás étkezési anomáliával küzdő személyek számára plusz szervezést és költséget jelent. *A megnyert pályázat igénybevételére felkínált lehetőségek, tehát rendkívül korlátozottak, az igénybevétel rendszere kötött, rugalmatlan, a regisztráció körülményes és a szállások többsége drága.*
7. Nem veszi figyelembe a jelenlegi rendszer, hogy bármikor történhet olyan esemény, amely megakadályozza a már lefoglalt üdülést. A befizetett önrész ilyenkor nem kerül visszafizetésre, ami méltánytalan, hiszen még a piaci alapon működő szállásszolgáltatás során is van lehetőség arra, hogy az időben lemondott nyaralás befizetett összegéből visszakapjon az ügyfél. *(Ez értesüléseink szerint azóta megoldódott, és az önrő visszaigényelhető.)*
8. *További problémát jelent, hogy a fentiek szerint az ügyfélszolgálat érdemi segítséget nem nyújt, a panaszokat sem kezeli, ennek ellenére nincs olyan személy, aki a programmal kapcsolatban ezért a feladatért felelős volna, továbbá a panaszkezelésre sincs kidolgozott eljárás, az ügyfélszolgálat által megadott e-mail cím pedig nem működik.*

A többi panaszos is lényegében ugyanezekre a hiányosságokra hivatkozással keresett meg minket. Az autista személyeket ráadásul azért is érintik hátrányosan a leírtak, mert sokuk számára speciális feltételek biztosítása szükséges, annak érdekében, hogy mind ők, mind a körülöttük lévők nyugodtan tudjanak pihenni. Ezeket a feltételeket (külön szobában való elhelyezés, speciális étkezési igények stb.) egyébként is, alapvetően kisebb számú szálláshely tudja csak biztosítani, ezért a program igénybevételére felkínált helyileg és időben is korlátozott, rugalmatlan lehetőségek, valamint a szálláshelyekről kapható kevés, nehezen megszerezhető információ fokozottan hátrányosan érinti őket illetve családtagjaikat, több esetben lehetetlenné téve a megnyert pályázat igénybevételét. Az elmúlt években a rendszer megfelelően működött, rugalmasan, hasznosan lehetett a pályázaton elnyert támogatást felhasználni, ám jelen körülmények között sok család számára ez a lehetőség igénybe vehetlenné vált.


Célunk az volna, hogy az Önök Alapítványa és az autisták képviselőiben az AOSZ közösen találjon megoldást a felsorolt problémákra, hogy a két szervezet közti egyeztetések

eredményeképpen a pályázatot nyert autista személyek és családtagjaik számára nyíljon valódi lehetőség megfelelően felhasználni a pályázaton elnyert támogatást.

Bízunk együttműködésükben!

Budapest, 2012. május 16.

Tisztelettel:



Autisták Országos Szövetsége
AOSZ **Autisták Országos Szövetsége**
képv.:
Dénesné Spitzer Éva
elnök

1053 Budapest, Fejér György utca 13. * 2010.12.06.