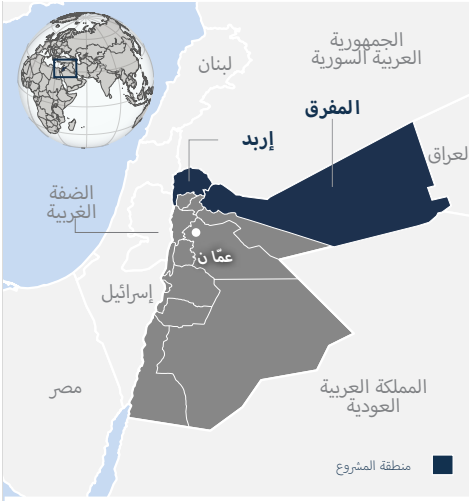


## الأردن ٢٠١٨-٢٠٢٠ / الأزمة السورية

## دراسة حالة

الكلمات الرئيسية: إعادة تأهيل المساكن، المساعدة في الإيجار، ضمان الحياة، الاستجابة الحضرية



## ملخص المشروع

بدأ برنامج المأوى الحضاري في الأردن في سنة ٢٠١٣ مع تغير السياق في المجتمعات المضيفة. تشير دراسة الحالة هذه إلى تنفيذ البرنامج من كانون الثاني ٢٠١٨ إلى كانون الأول ٢٠٢٠. ولقد نفذ

البرنامج شريحة من أوجه الدعم لتلبية احتياجات الإيواء بشكل شامل وفقا للاحتياجات المختلفة للأسر. وشمل ذلك إعادة التأهيل للمأوى - الحزمة المرنة (FLEX) والنقد مقابل الإيجار، وحزم الطاقة المتجددة، وإعادة تأهيل المياه والصرف الصحي والنظافة، وشبكة المياه، ومجموعات الإدماج. وقد تم تغيير

هذا النهج تدريجيا للتكيف مع السياق المتغير والقدرة على توفير ظروف أفضل ماديا للأسر المعيشية المقيمة في المناطق الجغرافية التي تقدم لها الخدمات، ودعم آليات التكيف بتوفير فترات مجانية للإيجار.

\* المصدر: مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية (٢٠٢١) - OCHA (2021)

\*\* المصدر: منصة الاستجابة الأردنية للأزمة السورية، خطة الاستجابة الأردنية للأزمة السورية ٢٠٢٠-٢٠٢٢ The Jordan Response Plan for the Syria Crisis 2020-2022

الأزمة	الأزمة السورية، سنة ٢٠١١ وما بعدها
الأشخاص النازحون	منذ عام ٢٠١١، وفرت الأردن وحدها المأوى لأكثر من ١٤٣ مليون سوري، من بينهم ٦٧١,١٤٨ لاجئا مسجلا*
الأشخاص المحتاجون إلى مأوى	١,٤٩٩ مليون أردني ولاجئ سوري لا يحصلون على سكن بأسعار معقولة في المجتمعات المضيفة و١,٤٣٦ مليون يعيشون في ظروف سكنية دون المستوى**
الموقع	محافظة إربد والمفرق، الأردن
الأشخاص المدعومون بالمشروع	٧,٧٧٩ أسرة (٣٤,٥٧٨ فردا)
نواتج المشروع	٥٨٢ أسرة مساعدة طارئة للنقد مقابل الإيجار ١,٢٦٠ مأوى (أسرة): إعادة التأهيل للمأوى - الحزمة المرنة (FLEX) ٥٦٥ مأوى (أسرة): حزمة الطاقة المتجددة ١٥٨ مأوى (أسرة): تحسينات كفاءة الطاقة ٨٨٢ مأوى (أسرة): موصولة بشبكات المياه البلدية ٢٩٢٤ مأوى (أسرة): تحسينات في المياه والصرف الصحي والنظافة ٤٠٠ فرد: مجموعات الإدماج
مساحة المأوى	تقريبا ١٠٠ م <sup>٢</sup>
كثافة المأوى	تقريبا ١٨ م <sup>٢</sup> للشخص الواحد
التكاليف المباشرة	١٢٧٠ - ٢٢٥٥ دولار أمريكي لكل أسرة: إعادة التأهيل للمأوى - الحزمة المرنة (FLEX) ٨٤٥ - ١١٨٥ دولار أمريكي لكل أسرة: النقد مقابل الإيجار في حالات الطوارئ ٥٦٥ دولار أمريكي في المتوسط لكل أسرة: إعادة تأهيل في المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية ما يصل إلى ١٦٩٠ دولار أمريكي لكل مأوى: حزمة الطاقة المتجددة ٥٩٠ دولار أمريكي في المتوسط لكل أسرة: توصيل المياه بالشبكة البلدية ٢٨٠ دولار أمريكي في المتوسط لكل أسرة: مجموعات التضمين
تكاليف المشروع	٢٤٠٠ دولار أمريكي في المتوسط لكل مأوى



- ٥ مارس/آذار ٢٠١٩: بدء تطبيق أداة التقييم المتكامل.
- ٦ أكتوبر/تشرين الأول ٢٠١٩: مراجعة توصيل المياه بشبكة البلدية وطرق إعادة تأهيل المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية من أجل التكيف بشكل أفضل مع التحديات التي تواجهه أثناء التنفيذ.
- ١١ مارس/آذار ٢٠٢٠: أعلنت منظمة الصحة العالمية أن كوفيد-١٩ الجديد وباء عالمي.
- ٧ أكتوبر/تشرين الأول ٢٠٢٠: مراجعة جدول الكميات ل FLEX لدمج التعديلات للطاقة المتجددة.
- ١ يناير/كانون الثاني ٢٠١٨: توصيل شبكة المياه بالشبكة البلدية وبدء العمل بطرق إعادة تأهيل المياه والصرف الصحي.
- ٢ إبريل/نيسان - أكتوبر/تشرين الأول ٢٠١٨: بدأت حزمة الطاقة المتجددة، وبدأ المشروع التجريبي لإعادة التأهيل للمأوى - الحزمة المرنة FLEX.
- ٣ مايو/أيار ٢٠١٨: بدء طريقة مجموعات الدمج.
- ٤ أكتوبر/تشرين الأول ٢٠١٨: البدء في الدفع النقدي مقابل الإيجار في حالات الطوارئ لإعادة التأهيل للمأوى - الحزمة المرنة.

## السياق

بتدخلات نقدية ولكنه أبقى على جميع التدخلات العينية التي تتطلب خبرة تقنية.

تطور برنامج المأوى الحضري على مدى ٩ سنوات من خلال استجابة المنظمة لأزمة اللاجئين السوريين في الأردن، وأخذ في الاعتبار الألفة والخبرة التي تتمتع بها الأسر السورية الآن مع سوق الإيجار المحلي والتحديات المستمرة المتمثلة في سد تكاليف الإيجار التي لا تزال قائمة في مناخ من العمالة المحدودة والفرص الاقتصادية حيث فاقمت أزمة كوفيد-١٩ من تلك الأوضاع. يتألف البرنامج من التدخلات التالية:

- إعادة تأهيل مرنة للمأوى (FLEX)؛
- الدفع النقدي مقابل الإيجار في حالات الطوارئ؛
- إعادة تأهيل في مجال المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية؛
- حزمة الطاقة المتجددة؛
- توصيل المياه بشبكة البلدية؛
- مجموعات الإدماج.

وقد تم استكمال البرنامج من خلال البرمجة المقدمة من خلال برنامج «المعلومات والاستشارات والمساعدة القانونية» التابع للمنظمة الذي يركز على ضمان الحيادية من خلال توفير الوعي القانوني، والمشورة القانونية، والوساطة والتمثيل القضائي عند الاقتضاء..

## الاستهداف

وكانت الفئة المستهدفة في مناطق العمليات المضيفة هي أساسا اللاجئين المعرضون للمعاناة الذين يعيشون في مساكن غير ملائمة، والذين كانوا عرضة لخطر الإقصاء من السوق بسبب ارتفاع الأسعار، و/أو أولئك المعرضون لخطر الإخلاء نتيجة لعدم قدرتهم على سد



شملت إعادة تأهيل المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية التي أجريت كجزء من البرنامج تركيب خزانات المياه.



استندت أهلية الاستحقاق للتدخلات في المأوى إلى درجة التقييم المتكامل، التي أخذت عوامل متعددة في الاعتبار وحددت الاحتياجات المحتملة للأسر

الأردن بلد متوسط الدخل له تاريخ طويل في استضافة اللاجئين الفارين من النزاع. وفي حين يتمتع الأردن بمكانة جيوسياسية جيدة، إلا أن الوضع على الصعيد المحلي أكثر هشاشة، إن الاقتصاد الأردني الصغير والمفتوح يجعله عرضة للصدمات، ويعتمد اعتمادا كبيرا على المساعدات والتحويلات المالية الأجنبية. كما أن ارتفاع معدلات البطالة عامل مستمر. في عام ٢٠١٣، كان سوق الإسكان الأردني غارقا في تدفق اللاجئين السوريين الذين يتطلعون إلى الإقامة في المجتمعات الحضرية التي يقع أكثرها في المحافظات الشمالية. ولم يؤد ذلك إلى ارتفاع أسعار الإيجارات بشكل كبير فحسب، بل أدى أيضا إلى استنزاف الخدمات البلدية في المناطق التي كانت تعاني منذ الماضي من نقص استثمار الحكومة المركزية فيها.

## النزوح السوري في الأردن

شهد الأردن في عام ٢٠١٣ وصول أعداد هائلة من اللاجئين الفارين من سوريا، حيث وصل أكثر من ٢٥٠,٠٠٠ لاجئ سوري إلى الأردن بين كانون الثاني وتشرين الأول، بمعدل ٢٦,٠٠٠ شخص شهريا. حافظت الحكومة الأردنية على سياسة الحدود المفتوحة حتى سنة ٢٠١٥، وتم إغلاق الحدود سنة ٢٠١٨. شهد شهر آذار ٢٠٢١ العام العاشر للأزمة السورية. وأظهر استطلاع النوايا الأخير أن نسبة % اللاجئين الذين لا يعتبرون العودة إلى سوريا في العام المقبل ارتفعت من ٧٨ في تشرين الثاني ٢٠١٨ إلى ٩٤ في آذار ٢٠٢١. يفيد اللاجئين السوريون بأن توفر المأوى بأن المأوى هو أكثر الاحتياجات إلحاحا ولكنه مكلف: فتكاليف الإيجار والمرافق العامة تمثل ما يصل إلى ٧٨٪ من إجمالي الإنفاق الشهري المحسوب للأسرة، ويشار إليها على أنها السبب الرئيسي للدين.

## الاستجابة الإيوائية الوطنية

تتماشى استراتيجية قطاع المأوى الأردني مع الخطة الإقليمية للاجئين والقدرة على الصمود. وتشمل الأنشطة المتعلقة بقطاع المأوى تدخلات في المخيمات وفي المجتمعات المضيفة. وفي هذه الأخيرة، تعتبر إعادة تأهيل المأوى و«النقد مقابل الإيجار» أكثر التدخلات شيوعا، إلى جانب الدعم على مستوى الأحياء والبلديات. اللاجئين من أي جنسية والأردنيون المعوزون مؤهلون للحصول على المساعدة. وفي المجتمعات المضيفة، يطلب من الجهات الفاعلة في المجال الإنساني أن تتأكد من أن ٣٠٪ من عدد حالاتها هم من الأردنيين المعوزون ونتيجة للكوفيد-١٩، تم تحديد المساعدة النقدية مقابل الإيجار كتدخل أساسي لأن الأثر الاقتصادي للوباء زاد من ديون الأسر المعوزة.

## نهج المشروع

كان الهدف من برنامج المأوى الحضري التابع للمنظمة هو تعزيز الكرامة والراحة النفسية للأسر المعوزة من خلال تحسين البيئة المعيشية. ويتحقق ذلك من خلال توفير المأوى الملائم الذي يؤمن ضمان الحيادية، ويقلل مستويات الدين، ويمنح القدرة على تلبية بعض الاحتياجات الأساسية، ويوفر إمكانية الحصول على الخدمات والقدرة على تحمل التكاليف، والسلامة والحماية.

وقد وفر البرنامج مجموعة من التدخلات التكميلية لتلبية احتياجات المأوى والتجمعات السكنية الخاصة باللاجئين والأردنيين المعوزين. وقد أتاح ذلك للبرنامج اختيار الاستجابة المناسبة وفقا للأسر التي تم تحديدها، وهشاشتها الاجتماعية، وحجمها، وظروف المأوى. وفي مزيج من التدخلات العينية والقائمة على النقد، قام برنامج المأوى الحضري

## الدفع النقدي مقابل الإيجار في حالات الطوارئ

وكان الهدف من هذا التدخل قصير الأجل هو تلبية الاحتياجات الملحة للسوريين والأردنيين ذوي الأوضاع الهشة للغاية المعرضين لخطر الإخلاء الفوري. تم تحديد الأسر من خلال عملية التقييم المنتظمة، وكذلك الحالات من فريق المساعدة القانونية التابع للمنظمة، والشركاء الآخرين في المجال الإنساني، ووزارة التنمية الاجتماعية الأردنية. قُدِّم للأسر دعم إيجار لا يقل عن ستة أشهر يدفع مباشرة إلى مالكي العقارات نيابة عنهم. وترتبط مبالغ الإيجار بحجم الأسرة ومستوى الهشاشة تماشياً مع التوجيه الوطني الصادر عن قطاع المأوى. وبسبب التعاون الوثيق بين فرق المأوى الحضري والمساعدة القانونية، يمكن ربط حزمة المساعدة هذه بمساعدة قانونية أخرى مثل الوساطة وتسوية المنازعات لتمكين الأسر من البقاء في مساكنهم أو المغادرة بكرامة والعثور على عقار جديد للإيجار.

## إعادة التأهيل في مجال المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية

وركز ذلك على تحسين مرافق الصرف الصحي والطبخ، فضلاً عن زيادة القدرة على تخزين المياه عند الافتضاء. العديد من المساكن التي يشغلها اللاجئون والأردنيون المعوزون ليس لديها مرافق للمياه والصرف الصحي أو تكون موجودة لكنها دون المستوى، مما يمثل تحديات مثل منع الأسر من إعداد الطعام بأمان أو القدرة على الاغتسال أو الذهاب إلى المراض في مكان خاص لا يشغله إلا أفراد أسرهم. بالإضافة إلى ذلك، واجهت العديد من المساكن مشاكل في التسرب أو الانسدادات أو تسلل المياه. وحيثما أمكن، أُحيلت الأسر أيضاً لربطها بالشبكة البلدية.

## توصيل المياه بالشبكة البلدية

وبالتنسيق مع شركة المياه المحلية، حدد هذا التدخل المساكن غير المتصلة بشبكة المياه البلدية وزودها بعداد، مع بناء خطوط أنابيب فردية موصولة بالشبكة الرئيسية، ودفع رسوم التسجيل لشركة المياه. وكان الهدف من هذا التدخل توفير إمكانية الوصول الآمن إلى المياه وخفض إنفاق الأسر على المياه، لأن توصيل المياه أكثر تكلفة بكثير من رسوم الشبكة.



من أولويات التجديدات ضمان الفصل بين أماكن المطبخ والحمام. هنا تم تركيب جدار جديد لفصل الغرفتين

تكاليف الإيجار. واستندت أهلية الاستحقاق للتدخلات في مجال المأوى إلى درجة التقييم المتكامل، التي نظرت فيما يلي:

أ. تحليل الهشاشة الاجتماعية للأسرة؛

ب. مؤشر على التدخلات التي يجب النظر فيها للأسرة المعيشية اعتماداً على ملفها؛

ج. نظام الإحالة والتسجيل عبر البرامج والذي تتضمن معلومات من الزملاء في برنامج «المعلومات والاستشارات والمساعدة القانونية» وخطوط الإنترنت والهاتف على مستوى البلاد التي تحتفظ بها المنظمة.

كما استهدف المشروع المجتمعات المضيفة من خلال تقديم الخدمات للفئات الأشد عوزاً من الأردنيين على النحو الذي أشارت إليه وزارة التنمية الاجتماعية.

## إعادة تأهيل المأوى - الحزمة المرنة (FLEX)

استهدف هذا المشروع الأسر التي حققت مجموعة من مؤشرات الهشاشة وكانت تعيش في مسكن مستأجر دون المستوى وفيها عيوب كبيرة، مثل عدم وجود مطبخ لائق والمرافق الصحية، وعدم توفر المقدار الكافي من الخصوصية بين العائلات المتعددة، وتسرب المياه وتسلل العفن، ووجود أبواب ونوافذ غير آمنة أو مغلقة بشكل غير صحيح. في مقابل توفير المال لإعادة تأهيل العقار، تفاوضت المنظمة مع مالكي العقارات لتوفير فترة مجانية في الإيجار، محسوبة على أساس الإيجار الشهري مقارنة بمبلغ النقد مقابل إعادة التأهيل المُستحق للأسرة بناءً على حجمها. وكان متوسط مدة الإقامة بدون إيجار ٣ أشهر على الأقل، ولكنه كان عادة يتجاوز تسعة أشهر وفي بعض الحالات يصل إلى عامين. كما تلقت الأسر دعماً إضافياً للإيجار، استناداً إلى درجة الهشاشة وحجم الأسرة المعيشية. يمكن الاطلاع على تفاصيل المساعدة في الجدول أدناه.

وكانت فوائد هذا النهج بالنسبة للمستأجرين هو أنه ترك اختيار العقار لهم، مما يسمح لهم بإعطاء الأولوية للمسكن الأنسب. وبالإضافة إلى ذلك، كان تطوير جدول الكميات عبارة عن عملية مشتركة بين المستأجرين ومالك العقار، حيث قامت المنظمة بدور الوسيط.

عدد الأشخاص في الأسرة	إجمالي حزمة FLEX +	الحد الأدنى لدعم إعادة التأهيل	الحد الأقصى لدعم الإيجار	
			نقاط الهشاشة (التقييم المتكامل)	٢-١
١-٥	١٢٧٠ - ١٥٠٠ دولاراً أمريكياً	٥٦٥ دولاراً	٧٠٥ دولاراً	٩٨٥ دولاراً
٥ >	١٩٧٠ - ٢٢٥٥ دولاراً أمريكياً	٩٨٥ دولاراً	٩٨٥ دولاراً	١٢٧٠ دولاراً

وقد مكن هذا النهج المستأجرين مع إفادة المالك الأردني، مع تعزيز التماسك الاجتماعي والاحترام المتبادل، بموجب توقيع عقد ثلاثي تم توقيعه بين المنظمة ومالك العقار والمستأجر يحدد تكلفة الإيجار لمدة عامين بغض النظر عن فترة دعم الإيجار أو الإيجار المجاني. وبالنسبة للأردنيين الضعفاء الذين كانوا من المالكين الشاغلين، لم تقدم المنظمة سوى إعادة التأهيل أو التركيب الجديد حيث لم يتم استيفاء المعايير الدنيا، مما وفر تحسناً دائماً لمنازلهم.

## حزمة الطاقة المتجددة

وقد أدى هذا التدخل التجريبي، المصمم لخفض تكلفة فواتير الكهرباء وتحسين الراحة الحرارية للأسر، إلى تزويد الأسر بسخانات المياه بالطاقة الشمسية وتحسين كفاءة استخدام الطاقة من خلال إعادة تأهيل غرفة واحدة على الأقل لتحسين المغلف الحراري. وبالنسبة للمستأجرين المستفيدين من هذه التحسينات، تم التفاوض على تخفيض في الإيجار الشهري لمدة سنة واحدة على الأقل. وبعد أن أظهرت الحزمة التجريبية للطاقة المتجددة انخفاضاً كبيراً في الإنفاق على الكهرباء وانبعاثات الكربون، وتصدت بقبول المجتمع المحلي الجيد لهذه الطرق الجديدة، تم دمج مدمج تحسينات كفاءة الطاقة وتحسينات الطاقة المتجددة مع FLEX لتصبح FLEX+، مع الأخذ في الاعتبار الاستدامة والبيئة باعتبارهما جوهر البرنامج.

## مجموعات الإدماج

صممت هذه المجموعات لدعم الأسر المعيشية التي بها أشخاص ذوو إعاقة و/ أو كبار السن الذين يعانون من محدودية الحركة، ولقد حُصّصت وفقاً لاحتياجات المنازل (قضبان الاستحمام، والمنحدرات، وقضبان المراحيض، ومساند المشي، وما إلى ذلك). وتهدف هذه المواءمات إلى تيسير التنقل داخل المنزل وحوله وتعزيز الاستقلال في الأنشطة اليومية.

## التحديات الرئيسية

وكثيراً ما تختلف رغبة المستأجرين وأصحاب العقارات في إجراء تحسينات تجميلية عن أعمال إعادة التأهيل التي اقترحتها المشروع لتحقيق الحد الأدنى من المعايير المطلوبة، مما أدى في بعض الحالات إلى توترات. وأبلغ فريق التنفيذ مالكي العقارات والمستأجرين بأنه ما دامت جميع بنود العمل المدرجة في جدول الكميات قد اكتملت وفقاً للمعيار المطلوب، وإذا حصل أي توفير في النقود، فيمكن استخدامها في الأعمال الإضافية بما في ذلك التحسينات التجميلية إذا رغبوا في ذلك.

مراقبة أعمال إعادة التأهيل. وتتطلب التدخلات النقدية عدداً كبيراً من الموظفين المهرة لمتابعة الأعمال وتوجيه العملية تقنياً. تتطلب فعالية وجودة أعمال إعادة التأهيل مراقبة دقيقة من الموظفين إلى جانب عائلة المستأجر.

أخذ وقت طويل في التحقق من الأوراق ومستندات الملكية، مما قد يحول دون اختيار الأسر المعيشية أو يؤخره ويطلب الفترة اللازمة لتنفيذ التدخلات.

ضمان الحيازة. وفي حين ساعد التفاوض على عقد طويل الأجل مع مالكي العقارات على زيادة ضمان حيازة المستأجرين خلال فترة العقد، فإنه لم يضمن عدم زيادة تكلفة الإيجار بعد انتهاء الفترة، مما قد يتسبب في خطوة ثانية. كما كان هناك ضغط من حين لآخر من المالكين على الأسر المستأجرة للانتقال عند إجراء تحسينات كبيرة على المسكن، حيث خطط مالك المسكن للانتقال إلى العقار بعد مغادرة المستأجر. وفي حين عملت المنظمة على التخفيف من حدة ذلك من خلال المتابعة عن كثب مع الأسر المعيشية وضمان عقد إيجار لمدة سنتين بتكاليف إيجار ثابتة، وجد مالكو العقارات في بعض الحالات طرقاً لممارسة الضغط على المستأجرين، مما قد يجعلهم يشعرون بعدم الارتياح على الرغم من وجود العقد.

## النتائج والآثار الأوسع النطاق

وأسفر البرنامج عن نتيجة تتمثل في إبلاغ الأسر المعيشية عن زيادة الشعور بالأمان والراحة النفسية. وظل ٩٦٪ من الأسر المعيشية تعيش في نفس المسكن لمدة ثلاثة أشهر على الأقل بعد انتهاء فترة المساعدة.

وعند النظر إلى الأثر الطويل الأجل على ضمان الحيازة، واصلت ٧٠٪ من الأسر المعيشية المدعومة بالبرنامج) لا سيما الدفع النقدي مقابل الإيجار في حالات الطوارئ، FLEX، والطاقة المتجددة (العيش في نفس المسكن بعد انتهاء اتفاقات الإيجار المبرمة مع المنظمة.

ودعم برنامج المأوى الحضري الأسر المعيشية في خفض مستويات ديونها، ويرجع ذلك أساساً إلى تخفيف عبء دفع الإيجار. وبشكل عام، أبلغت الأسر المعيشية التي تتلقى النقد مقابل الإيجار في حالات الطوارئ عن في متوسط الديون بنسبة ١٣٪. بينما كانت لا تزال تتلقى المساعدة مع انخفاض متوسط بنسبة ٨٪ بعد انتهاء المساعدة. وأبلغت الأسر المعيشية التي تتلقى دعماً من برنامج FLEX عن انخفاض أكبر في الديون، أي ما متوسطه ٢٣٪ بعد ثلاثة أشهر على الأقل من تلقي المساعدة. وأفادت ٤٧٪ من الأسر المعيشية المدعومة ب FLEX والدفع النقدي مقابل الإيجار في حالات الطوارئ بأنها زادت إنفاقها على أولوياتها مثل الصحة والتعليم واحتياجات الأطفال والأدوات المنزلية وسداد الديون.

ومع استمرار البرنامج في تكييف تدخلاته لتلبية الاحتياجات المتطورة للأسر المستهدفة، تظهر المزيد من الفرص للشراكة مع البلديات المضيفة كآلية لتوفير تدخلات أكثر دواماً تخدم المجتمعات المحلية بشكل عام.



The program involved negotiating a rent-free period following the completion of renovation works. Here, a Syrian family is living in their rental property after the negotiation for a year without paying .rent



## نقاط القوة ومواطن الضعف والدروس المستفادة

## نقاط الضعف

- × كان من شأن تحسين الاندماج مع القطاعات الأخرى أن يزيد من الآثار الإيجابية للبرنامج، مثل الروابط مع سبل العيش أو برامج الحماية، ولا سيما بالنسبة للأسر المعيشية التي تتلقى دعماً طارئاً للنقد مقابل الإيجار. وتقوم المنظمة حالياً باستكشاف السبل التي يمكن بها تحسين هذه الصلات.
- × النقد مقابل الإيجار هو مجرد تدبير لإيقاف الفجوة. لم تقدم خدمة النقد مقابل الإيجار في حالات الطوارئ إلا كحزمة مساعدة لمرة واحدة وبدون روابط بأنواع أخرى من المساعدة لمعالجة الأسباب الجذرية للهشاشة.
- × يفتقر مشروع الربط الشبكي للمياه إلى حوافز لمشاركة مالكي العقارات، وقد تعثر بسبب الافتقار إلى قدرة شركة المياه على دعم المشروع. كما واجه تركيب وصلات المياه بشبكة البلدية تحديات كبيرة حيث لم يكن هناك حافز يذكر لمالكي العقارات الأردنيين للمشاركة في المشروع حيث اضطروا أولاً إلى تسوية أي ضرائب معلقة على ممتلكاتهم. وعلى الرغم من أن المنظمة تتكفل برسوم توصيل المياه، فإن بعض مالكي العقارات لم يكونوا على استعداد للخضوع لعملية تصويب الأوضاع الخاصة بممتلكاتهم. وقد شكل تنسيق الأعمال لربط المنازل بالشبكة البلدية تحدياً كبيراً لأن العملية تتطلب تقاسم المسؤولية بين المنظمة وشركة المياه، التي تفتقر إلى القدرة على دعم العدد المتزايد من التوصيلات، التي تبلغ حوالي ثلاثة أضعاف عدد حالات توصيل المياه السنوية المعتادة. وكان من الممكن أن يستفيد المشروع من طرحه في مناطق جغرافية مركزية، بما في ذلك حوافز لأصحاب العقارات للمشاركة أو الاتفاق مع شركة المياه على التنازل عن الديون أو تبسيط العملية، وتقديم الدعم المالي واللوجستي لشركة المياه لبناء قدراتها.

## نقاط الضعف

- ✓ مجموعات مختلفة من المساعدة لتناسب الاحتياجات المختلفة. وقد صُممت حزم المساعدة لتلبية الاحتياجات المحددة للأسر المستهدفة، بدلاً من البرنامج الذي يحاول تحديد الأسر التي تناسب ملف المساعدة.
- ✓ المنفعة المتبادلة لكل من المستأجرين وأصحاب العقارات. وقد مكنت مدفوعات الإيجار المضمونة ودعم إعادة التأهيل مالي العقارات من رؤية استضافة المستأجرين على أنها إيجابية، خاصة وأن الكثيرين يعتمدون على إيرادات الإيجار لتلبية احتياجاتهم الأساسية.
- ✓ ساعد التكامل مع برنامج «المعلومات والاستشارات والمساعدة القانونية» على ضمان الحيابة والحماية القانونية التي يحق للمستأجرين الحصول عليها.
- ✓ ترتيب الأولويات حسب درجة الهشاشة. وقد تم تقييم اللاجئين والأردنيين المعوزين الذين أحلتهم وزارة التنمية الاجتماعية على حد سواء وفقاً لمعايير الهشاشة المستهدفة التي تم البحث فيها جيداً.
- ✓ الاختيار الذي أنشأته الطرق النقدية، والتي مكنت المستأجرين وأصحاب العقارات من المزيد من المرونة في اختيار المواد والجودة والتصميم. وفي بعض الحالات، استخدم مالكو العقارات أموالهم الخاصة لتنفيذ أعمال إضافية على الأعمال المتفق عليها التي تدفع المنظمة تكاليفها.
- ✓ وفرت مجموعات الإدماج تكييفات محددة مصممة خصيصاً لتلبية احتياجات أفراد الأسرة المعيشية. والأشخاص ذوو الإعاقة يعانون إلى حد كبير من نقص الخدمات، ومن الأرجح أن يتعرضوا لمستويات أعلى من الفقر والهشاشة، مما يجعل التكييفات حاجة ماسة لكل من الأسر اللاجئة والأردنية.
- ✓ دعم التفاوض في الإيجار. وعندما تتوسط المنظمة في المفاوضات بشأن فترة الإعفاء من الإيجار، يُمنح المستأجرون عادة فترة أطول بالمقارنة مع المدة التي يتحصل عليها المستأجرون عندما يتفاوضون بأنفسهم أو عن طريق طرف ثالث. ومع ذلك، فإن اختيار من يتفاوض كان دائماً متروكاً للمستأجرين.

## الدروس المستفادة

- زيادة استدامة التدخلات إذا ما ارتبطت بدعم أكثر شمولية. وتساهم المناهج الهجينة) مثل (FLEX في انخفاض مستويات الديون بين الأسر المستهدفة، ولكن يمكن تحسين قدرة استدامة البرنامج وتأثيره المالي إذا كان متصلاً بسبل العيش وبرامج التغلب على المصاعب الاقتصادية، بما يتناسب مع مصالح الأسر المعيشية.
- فرص لتحسين جودة الأعمال وتوفير فرص كسب العيش للعاملين الأردنيين واللاجئين. وتنظر المنظمة في وضع دليل للخدمات مع معلومات الاتصال بالمتعاقدين الذين تم التحقق من نوعية عملهم. وبما أن قطاع الإنشاء هو أحد القطاعات القليلة التي تسمح للاجئين بالعمل فيها في الأردن، فإن ذلك يمكن أن يساعد اللاجئين على الحصول على فرص كسب العيش، كما يساعد الأردنيين المعوزين على توسيع قاعدة عملائهم.
- الشبكات الاجتماعية والتماسك الاجتماعي. إنَّ تقديم المساعدة في مجال المأوى الذي يدعم الأسر المعيشية للبقاء في مساكنها الحالية، والمساعدة في التوسط في العلاقات الصعبة بين مالكي العقارات والمستأجرين، وعدم تعطيل الشبكات الاجتماعية القائمة، ولقد أثبتت جميعها بأنها تشكل استراتيجية ناجحة