

## SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMADA YEREL YÖNETİMLERİN ENGELLİ POLİTİKALARININ ROLÜ: BELEDİYELERİN STRATEJİK PLANLARI ÜZERİNE BİR İNCELEME<sup>1</sup>

Azize Serap TUNÇER\*

### Öz

İnsan Hakları Evrensel Beyannamesinin 25. maddesi, “herkesin, -sakatlık durumunda ve geçim kaynaklarından iradesi dışında yoksun olduğu diğer hallerde de kendisinin ve ailesinin sağlığı ve refahı için uygun bir yaşam standardına sahip olma hakkı”nı kabul eder. Bu görevin önemli bir kısmı da yerel yönetimler tarafından üstlenilmektedir. Bu hizmetlerin usulünce ve yeterli şekilde sunulması, engelliler için büyük önem taşımakla birlikte, aynı zamanda “Sürdürülebilir Kalkınma”nın gerçekleştirilmesinde de temel bir işleve sahiptir. Bu çalışmada tesadüfi yöntemle seçilen, farklı ölçeklerdeki illeri temsil eden bazı belediyelerin 2020-2024 Stratejik Planları ve uygulama örnekleri değerlendirilmiş ve özellikle planlarda kentlerin “Engellilik Politikaları”nın hangi esaslara dayandığı bulunmaya çalışılmıştır. Çalışmanın amacı tümel bir envanter oluşturmak değil, genel felsefe ve politikaları irdelemektir. Belediyelerin bu alandaki çalışma felsefelerini ve hizmet önceliklerini belirleyen stratejik planlarında engelliler konusunun her boyutu ile ele alındığı; engellilerin “erişim” sorununun sadece fiziksel bir gereksinim olmaktan öte, “demokrasi”nin temel bir unsuru olduğu ve “demokratik katılıma erişimleri”nin vurgulandığı; engellileri önceleyen “pozitif ayrımcılığın” bir “temel değer” olarak belirlendiği; engelli dayanışma merkezlerinin ve hizmet birimlerinin birçok belediyede etkin şekilde çalıştığı; engellilere dönük hizmetlerin planlarda genellikle yeterince yer bulduğu gözlenmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Belediye, Engellilik, Stratejik plan, Yerel hizmet.

## THE ROLE OF DISABLED POLICIES OF LOCAL GOVERNMENTS IN SUSTAINABLE DEVELOPMENT: A REVIEW ON THE STRATEGIC PLANS OF MUNICIPALITIES

### Abstract

Article 25 of the Universal Declaration of Human Rights states that “everyone, in case of disability and other involuntary deprivation of livelihood; recognizes the right to a standard of living adequate for the health and well-being of himself and his family”. An important part of this task is undertaken by local governments. While providing these services duly and adequately is of great importance for the disabled, it also has a fundamental function in the realization of “sustainable development”. In this study, the 2020-2024 Strategic Plans of some municipalities, which were randomly selected and representing provinces of different scales, were evaluated; in these plans, it has been tried to find out on which principles the “disability policies” of the cities are based. The aim of the study is not to create a general inventory, but to examine the general philosophy and policies. In the strategic plans of the municipalities, which determine the working philosophies and service priorities in this area, the issue of the disabled is addressed with all its dimensions; it is emphasized that the “access” problem of the disabled is more than just a physical need, but a fundamental element of “democracy” and their “access to democratic participation”; “positive discrimination” that prioritizes disabled people is determined as a “basic value”; disabled solidarity centers and service units are working effectively in many municipalities; it has been observed that services for the disabled are generally found adequately in the plans.

**Key Words:** Municipality, Disability, Strategic plan, Local service.

### 1. Giriş

Bir organın kaybı, insan için en önemli kayıptır. Eski yeminlerde, yemin eden kişinin, şarta bağlı olarak kendisine beddua etmesi: “Sözümde durmazsam ya da sözlerimde bir yalan varsa sakat olayım, kör olayım demesi; bedeninin, uzuvlarının, gözlerinin üzerine yemin etmesi” bunun bir örneğidir (Illich ve Sanders, 2015: 54). Engelli zihin ya da bedene sahip olan bireyler, yüzyıllarca baskılanmış, dışlanmış hatta teşhir malzemesi yapılmışlardır.

Foucault (2015: 23-35), “Deliliğin Tarihi”ni incelediği çalışmasında, zihinsel engellilerin de aralarında olduğu yoksul ve serseri kişilerin bulunduğu “miskinhaneler”den söz eder. Orta çağın başları ile Haçlı Seferleri arasında kalan dönemde, miskinhaneler, Avrupa’da birçok yerde yaygınlaşmış; “Hıristiyan aleminin bütünündeki sayıları 19.000’e kadar ulaşmış ve VIII. Louis’in Fransa’daki miskinhaneleri konu alan 1266 tarihli kararnamesine kadar olan sürede sayıları 2.000’e ulaşmıştır. Bunların barınma ve bakımları sağlansa da kiliselere girmeleri engellenmekte ve tedavileri yapılmamaktadır. Miskinhanelerin malları 1542’de hastanelere aktarılmıştır. Zamanla kapatılan

<sup>1</sup>Bu çalışma, 13-15 Ekim 2022 tarihleri arasında gerçekleştirilen Sosyal Hizmet Sempozyumu 2022: Sürdürülebilir Kalkınma ve Sosyal Hizmet sempozyumunda sunulan özet bildirinin gözden geçirilmiş ve genişletilmiş versiyonudur.

\*Prof. Dr., Çankırı Karatekin Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü, serap@sersaptuncer.com, ORCID:0000-0001-8629-4828

**Bu Yavına Atıfta Bulunmak İçin:** Tuncer, A. S. (2022). Sürdürülebilir Kalkınmada Yerel Yönetimlerin Engelli Politikalarının Rolü: Belediyelerin Stratejik Planları Üzerine Bir İnceleme. *UNIKA Toplum ve Bilim Dergisi*, 2(2), 135-150.

miskinhane sakinlerinin bir kısmının ada sömürgelerine gönderilmeleri sağlanarak hem kurumların nüfusları rahatlatılmış hem de ucuz emek olarak kullanımları sağlanmıştır. Zihinsel engelliler bu tarihlerde kent sınırlarının dışına atılmakta; tüccar veya hacı gruplarına ya da genellikle nehir gemilerine emanet edilmektedir (Foucoul, 2015: 578).

Engellilerin tarih boyunca deneyimlemek zorunda kaldıkları bir diğer onur kırıcı muamele, 19. yüzyıl fuarlarında, panayırlarında sergilenmeleridir. Eğlence amaçlı bu etkinliklerde, biçimsiz bedenler kadar zihinsel engelliler de teşhirin bir parçası olurlar. İngiliz Avam kamarasına sunulan bir rapora göre, Bethleem Hastanesinde 1815'te bile pazar günleri, çılgınların bir peni ücret karşılığında görülmelerine izin verilmektedir. Yılda yaklaşık 400 lira tutarına ulaşan bu teşhir gelirleri, yılda 96.000 ziyaretçi anlamına gelmektedir (Foucoul, 2015: 228-229). Bu da yeterli olmaz, fiziksel engelleri nedeniyle “bozulmuş” olarak görülerek, insafsızca araştırmalara konu edilirler. Stiker'in (2011: 225, 229) Georges Canguilhem'dan aktardığı bir söze göre: “19. yüzyılda, deli, akıl hastanesinde aklın öğrenilmesini sağlamıştır; hilkat garibesi de embriyolojicinin kavanzunda genel ölçütün öğrenilmesi (...).” söz konusudur. Böylece “bozulmuşlar” şeklinde bir kategorizasyona gidilmesi açıkça ideolojik bir bakıştır”. Etnosentrizmi besleyen ve hatta evrenselleştiren ve toplumdaki iyi öğelerle kötülerin ayrımını öneren bu yaklaşım, Sosyal Darwincilik akımının habercisi olmuştur. Sosyal Darwincilik'in “Türlerin Kökeni” yaklaşımıyla doğrulanması mümkün olmasa da “özürlü bedenlere sadece soyarımcı ve ırkçı bir bakışla bakılması”, onların Nazi fırınlarına gönderilmelerinin gerekçesini oluşturmuştur. “Nazilerin “Neue Ordnung” [Nasyonal-sosyalist yeni düzen] ülküsüne göre, zihinsel ve ruhsal engellilerin hayatları, Yahudilerin, Çingenelerin, eşcinsellerin hayatları ile birlikte, “unwertes Leben”di, yani “yaşanmaya layık olmayan/değersiz hayatlar”dı (Bauman, 2008: 75).

İnsan haklarının gelişimi süreci ve 19. yüzyıl ile birlikte, engellilerle ilgili hukuksal ve idari düzenlemelerin özel hükümlerle ele alınmaya başladığı görülmektedir. Bu konuda hizmet üstlenen birimler sadece merkezî birimler olmamış, zamanla kent yönetimleri de bu hizmeti “mahallî ve müşterek” bir sorun olarak ele almışlardır.

Bu çalışmada kent belediyelerinin engellilerle ilgili hizmetleri, tesadüfî yöntemle seçilen sekiz belediyenin 2020-2024 Stratejik Planları üzerinden değerlendirilmiş; bu planlarda kentlerin “engellilik politikaları”nın hangi esaslara dayandığı bulunmaya çalışılmıştır. Çalışmada kimi büyükşehir belediyesi, kimi il belediyesi örnekleri, farklı ölçeklerdeki illeri temsil edecek şekilde irdelenmiştir. Stratejik planlarına ulaşılamayan veya planlarına ek faaliyet raporları ya da uygulama örnekleri bulunan belediyelerde söz konusu yayınlar üzerinden bazı veriler derlenmiştir. Çalışmanın amacı, tümel bir envanter oluşturmak değil, genel felsefe ve politikaları irdelemek olarak belirlenmiştir.

Çalışmada Aydın, Bursa, İzmir, Samsun ve Şanlıurfa Büyükşehir Belediyeleri ile Hakkâri, Kırşehir ve Tokat Belediyelerine ait veriler örnek olarak ele alınmış ve durum analizi gerçekleştirilmiştir.

## 2. Engelliler İçin Sosyal Politikalar

Engelliler için daha adil bir yaşam ortamını garanti eden sosyal devlet anlayışı ve sosyal destek uygulamaları da kolay ortaya çıkmamıştır. Klasik liberal sistem başarısını, tüm toplumun gelişmişliği ölçütüne bağlamak istememekte; “başarılı bir ekonomide bile, insanların, yaşlılık, hastalık veya engellilik yüzünden iş kaybı yaşamalarını ve yardıma gereksinim duymalarını” doğal bulmaktadır. Bu görüşe göre belirtilen problemlerle mücadele etmenin en doğru yolu, “vergilere dayalı bir ‘refah’ programının dayatılması değil, gönüllü kolektif örgütlülükler ile olacaktır. Buna göre, tarih boyunca, yoksullukla mücadelede en etkin kurumsal yapılar bu karşılıklı yardım topluluklarıdır. Arkadaşlık ilkesine dayanarak sigorta ve kredi olanağı sunan bu birlikler ve kooperatifler, özellikle çalışan yoksulların zor günlerine dair bir güvence sistematığı görevi görmüştür. Küçük-çaplı ödenek ve kesintilerle yaratılan bu finansmanla, “kendi-kendini yöneten” yapılar kurulmuştur (Pennington, 2014: 270).

Bugün dünyanın geldiği noktada, liberal felsefenin bu eşitlik ve hakkaniyet sorununu ele almayan, pür “bırakınız yapsınlar”cı yaklaşımını tam olarak uygulayabilen bir sistem bulunmamaktadır. İnsan haklarının gelişim sürecinde bu konuda devlete sorumluluk yükleyen bir modele doğru geçiş yaşanmıştır. “19. yüzyıl, toplum tarafından yaralanmış bir bedensellik, düzeltilebilir bir bedensellik çerçevesinde değerlendirilen özürülülerin iyileştirilmesi ve yeniden topluma kazandırılması düşüncesinin doğduğu yüzyıl olarak kalacaktır aynı zamanda”. 19. yüzyıl biterken, sanayileşmeyle gelen kaza ve risklerin yıkıcı etkileriyle tanışılır. Toplum artık hayırseverlik ilkesinden daha güçlü bir dayanışma ve güvence arayışına, hastalık ve yoksullukları bireysel ve ahlaki hataya bağlı sorumluluk çerçevesinden çıkararak, toplumsal sözleşmenin bir boyutu haline getiren ortak ve toplumsal sorumluluk anlayışına evrilmiştir (Stiker, 2011: 229).

BM Genel Kurulunca 1948’de kabul edilen İnsan Hakları Evrensel Beyannamesinin 25. maddesi, herkesin beslenme, giyim, barınma, sağlık hizmetleri, gerekli sosyal hizmetler ve güvenlik gibi kendisinin ve ailesinin sağlığı ve refahı için yeterli bir yaşam standardına sahip olma hakkını kabul etmiştir. Bu kabul, kişilerin sakatlıkları durumunda ve geçim kaynaklarından iradeleri dışında yoksun olduğu diğer hallerde, “herkes”e sunulması gereken bu standardın onlara da sunulması gerektiğini içerir.

Bu hizmetlerin usulünce ve yeterli şekilde sunulması, engelliler için büyük önem taşımakla birlikte, aynı zamanda “Sürdürülebilir Kalkınma”nın gerçekleştirilmesinde de temel bir işleve sahiptir.

Birleşmiş Milletler Genel Kurulu tarafından 2015 yılında Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları arasında belirlenen

- 1. Amaç: “Yoksulluğa Son;
- 3. Amaç: “Sağlık ve Kaliteli Yaşam”;
- 10. Amaç: “Eşitsizliklerin Azaltılması” ve
- 11. Amaç: “Sürdürülebilir Şehirler ve Topluluklar” hedeflerinin tümü engelliler için de büyük önem taşımaktadır.

Yine de tartışma bitmiş değildir ve neoliberal akımlar, devlete bu sorumluluğu yüklemenin, sistemin kaldıramayacağı bir yük oluşturduğu konusunda yoğun baskı yapmaktadırlar. Engellilerle ilgili desteklerin ana odağını, fiziksel ya da zihinsel sağlık destekleri oluşturur. ABD’nin temel örnek olduğu modellerde, kapsayıcı bir ulusal sağlık istemi kurulması ihtimalinin “siyasî destekten yoksun” olması, “finans kurumları ve ilaç endüstrisinin karşı çıkması” ile ilişkili bulunmaktadır (Chomsky, 2008: 123-124).

Günümüz dünya ekonomik sisteminin başarısının parasal rakamlardaki büyümeye endeksli yapılanması da “verimlilik” baskısı üzerinden sistemi zorlamaktadır. Bauman’ın (2003: 99-100) ifade ettiği üzere: “Milli hasıla”nın büyümesine dair hesaplama, daha fazla paranın el değiştirmesiyle ortaya çıkan bir büyümeyle ilişkilendirildiğinde ve bu artışın insan mutluluğunu da arttırdığını ileri sürdüğünde, ortaya saçma bir tablo çıkar. Pazar ekonomisi üzerinde temellenen bir toplumda, para, bir trafik kazasının ardından kişi sakat kaldığında ve arabası hurdaya dönüştüğünde de el değiştirir. Hastane ve tamir masrafları ya da yeni bir araba zorunluluğu yaşandığında da “milli hasıla” artar. Oysa iktidardaki politikacılarla uzman ekonomistleri mutlu kılan bu rakamların bireylere taşıdığı yük, mutlu kılmaktan çok uzaktır.

Bauman’ın ironisi günümüz sosyal devlet tartışmalarında büyüme-sosyal harcamalar eksenli çatışmayı örneklemektedir. Parasal büyüme ve işlem hacminin genişlemesi, tekil olarak refahı göstermez, özellikle sağlık harcamalarında ortaya çıkan büyümenin, sağlığın artışı ile mi yoksa sağlık sorunlarının artışı ile mi ilişkili olduğunun ayrıca belirlenmesi gerekir. Nitekim BM, “insani gelişme endeksi” adıyla yeni ölçütler geliştirerek gelişmişliğin farklı boyutlarına bakmayı da gündeme almaktadır.

Chomsky'nin (2008: 161) hırçın terminolojisini ödünç alacak olursak, “asıl önemsenmesi gereken insanlar” arasında bulunmayan engelliler için sosyal güvenlik hizmetleri “hayati” değer taşısa da “sağlık hizmetleri fiilen zenginliğe göre tahsis edilir ve yönetimin sağlık hizmetleri vermeye değil kar etmeye göre düzenlenmiş uygulamaları sayesinde özel girişime muazzam karlar akar”.

Kamuda “kârlılık, verimlilik” gibi ilkeleri devreye alan ve 5018 sayılı yasa ile belirginleşen “malî yönetim” yaklaşımı, sosyal politikalar ile çelişen değerleri önelemektedir. “Eşitlik, hakkaniyet, kamu yararı vb. kamu değerlerine” odaklanması beklenen kamu kurumlarının, örneğin “bedensel engellilere iş vermek gibi toplumsal sorumluluklarıyla ilişkili hizmetlerinin ‘çıktılarını’, özel şirketlerin sundukları ürün ve hizmetlerin ‘çıktıları’ gibi kolayca hesaplayamayacak olmaları” önemli bir farktır (Akdoğan, 2006: 6-7).

Ülkemizde 1992’den itibaren başlayan ve engellilerin de kapsamı dâhilinde olduğu Yeşil Kart uygulamasından yararlananların sayısının 2000’li yıllara gelindiğinde 10 milyonu aşmasına karşın; nüfusun üçte-birinin hiçbir sağlık güvencesine sahip olmaması gerçeği (Keyder, 2007: 18);<sup>1</sup> Türkiye’nin siyaset merkezi radikal şekilde değişirken, bu sorunun da köklü şekilde ele alınmasını sağlamıştır.

### 3. Yerel Yönetimlerde Stratejik Yönetim

Yerel yönetimlerin stratejik bir yönetim yaklaşımı benimsemesi gereği, görece yeni bir durum olup, yönetim önceliklerinin ve sistematığının belirlenmesinde radikal bir değişimi ifade etmektedir. Yerel birimlerin “stratejik öncelikleri”nin açıkça belirlenmesini amaçlayan bu sistem, bir hizmet alanının önem ve önceliğini de gösteren temel bir belge durumundadır. Dolayısıyla belediyelerin stratejik planları içinde engellilerle ilgili ana yönelimleri ve hizmet önceliklerini irdelemek, oldukça açık bir veriye ulaşmak anlamına gelmektedir.

Genellikle hepimizde öncelikle askerî bir çağrışıma karşı gelen “strateji” sözcüğünün tüm kamu kurumlarının literatürüne ilk girişi 10 Aralık 2003 tarihli ve 5018 sayılı “Kamu Malî Yönetimi ve Kontrol Kanunu” ile olmuştur. Yasa’nın 3. maddesi n) fıkrasına göre, “Stratejik plan: Kamu idarelerinin orta ve uzun vadeli amaçlarını, temel ilke ve politikalarını, hedef ve önceliklerini, performans ölçütlerini, bunlara ulaşmak için izlenecek yöntemler ile kaynak dağılımlarını içeren planı” anlatmaktadır.

Bu tanımdan hareketle kamu idarelerince yapılması gerekenler şöyle sıralanmaktadır:

1. Orta vadeli amaçlar
2. Uzun vadeli amaçlar
3. Temel ilke ve politikalar
4. Hedef ve öncelikler
5. Performans ölçütler
6. Bunlara ulaşmak için izlenecek yöntemler
7. Kaynak dağılımlarını içeren plan

Yasanın 9. maddesinde ise ilk 7 ödeve eklenen hususlar iyice artmaktadır. İlgili maddenin ilk paragrafına göre, “Kamu idareleri; kalkınma planları, programlar, ilgili mevzuat ve benimsedikleri temel ilkeler çerçevesinde geleceğe ilişkin misyon ve vizyonlarını oluşturmak, stratejik amaçlar ve ölçülebilir hedefler saptamak, performanslarını önceden belirlenmiş olan göstergeler doğrultusunda

<sup>1</sup> Oysa resmi kayıtlardaki rakamlar aynı dönemde nüfusun tamamının çeşitli şekillerde (esas sigortalı veya bakmaya yükümlü olduğu eş, anne-baba, çocuk olarak) sigortalılarının bulunduğunu iddia ediyordu. Rakamlardaki farkın kaynağında, SSK rakamlarının (iki kere sayılanlar, yıl içinde kısa bir süre sigortalı olup sonra statüsünü kaybedenler gibi olgular nedeniyle) abartılı olmasından kaynaklanıyordu. Benzer şekilde BAĞ-KUR’da kayıtlı pek çok üye de kâğıt üstünde görünseler de primlerini ödeyemedikleri için sigortalılarını kaybettiklerinden onlar da gerçekte sigortalı değillerdi. Örneğin, devlete bir dönemde mal satan ve bu süreçte zorunlu olarak BAĞ-KUR kaydını yaptıran çiftçiler, ürün yetiştirmeyi bıraktıklarında primlerini ödemekten de vazgeçebiliyorlardı (Keyder, 2007: 17-18).

ölçmek ve bu sürecin izleme ve değerlendirmesini yapmak amacıyla katılımcı yöntemlerle stratejik plan hazırlarlar.”

Yasanın 11. maddesine göre, “Üst yöneticiler, idarelerinin stratejik planlarının ve bütçelerinin kalkınma planına, yıllık programlara, kurumun stratejik plan ve performans hedefleri ile hizmet gereklerine uygun olarak hazırlanması ve uygulanmasından, sorumlulukları altındaki kaynakların etkili, ekonomik ve verimli şekilde elde edilmesi ve kullanımını sağlamaktan, kayıp ve kötüye kullanımının önlenmesinden, malî yönetim ve kontrol sisteminin işleyişinin gözetilmesi, izlenmesi ve bu Kanunda belirtilen görev ve sorumlulukların yerine getirilmesinden Bakana; mahallî idarelerde ise meclislerine karşı sorumludurlar.”

Nitekim 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu 7. maddede bu görevi şöyle tanımlamaktadır: “Büyükşehir belediyesinin görev, yetki ve sorumlulukları şunlardır: a) İlçe ve ilk kademe belediyelerinin görüşlerini alarak büyükşehir belediyesinin stratejik planını, yıllık hedeflerini, yatırım programlarını ve bunlara uygun olarak bütçesini hazırlamak”.

5393 sayılı Belediye Kanunu’nun 41. maddesine göre de “Belediye başkanı, mahallî idareler genel seçimlerinden itibaren altı ay içinde; kalkınma planı ve programı ile varsa bölge planına uygun olarak stratejik plan ve ilgili olduğu yıl başından önce de yıllık performans programı hazırlayıp belediye meclisine sunar” (Tunçer [Fırat], 2006).

Stratejik yönetim anlayışı, amaç ve hedeflerin gelecek odaklı olarak belirlenmesi, sahip olunan kaynakların en optimal ve verimli şekilde kullanımı, yönetimin tüm aşamalarında katılımıcılığı esas almaya ve kararların bilgi temelinde alınması yaklaşımına sahiptir. Stratejik yönetimin başlangıcında stratejik planlama bulunur; uygulamalar organizasyonun stratejilerine yönelik yürütülür ve amaç ve hedefleri içeren misyon ve vizyona uygun olarak ulaşılan sonuçlar da performans ve başarımlar ölçütlerine tabi kılınır. Ölçüm sonuç ve değerleri, döngüsel yönetim için bir sonraki planlama aşamasının temel verilerini oluşturur.

Planların hazırlanması sürecinde, belediyelerce önce stratejik planlarının amaç, hedef ve stratejilerinin dayanağı olacak gereksinimleri belirlemek önemlidir. Dinamik dünyanın gelişen ve değişen yapısını sürekli gözetmeyi öneren bu sistem, mevcut durum tespitleri için durum analizi yapılmasını öngörür.

Durum analizi çalışmaları kapsamında; mevzuat ve üst politika belgeleri analiz edilmekte, Kalkınma Planları, Cumhurbaşkanlığı Programı, Orta Vadeli Program, Ülkenin sektörel ve tematik raporları incelenmektedir. Esasen Belediye Kanunu Belediyelere son derece geniş ve çeşitli bir hizmet alanı belirlediği gibi ilgili mevzuat da aynı çeşitlilik ve derinlik taşımaktadır. 11. Kalkınma Planı Şehircilik İlkeleri arasında, “Benzersiz Şehirler” kavramını alarak, şehirlerin tarihsel özgün özelliklerine göre gelişmeleri ilkesini öne çıkarmaktadır. “Sosyal Belediyecilik” hizmetleri ise doğrudan insana dokunan hizmetlerdir. Yine “Değer Üreten Şehirler” kavramı da her alanda hayat kalitesini yükseltecek yaklaşımların öncelenmesini istemektedir.

Yine planların ana parçası olan Güçlü ve Zayıf Yönler ile Fırsatlar ve Tehditler (GZFT) analizi, iç ve dış paydaşlardan alınan görüşler çerçevesinde yapılarak planın tüm kesimlerce sahiplenilmesinin önü açılmaktadır. Paydaş analizi çalışmalarında, sunulan hizmetler ile yararlanıcılar ilişkilendirilerek paydaşlar belirlenmekte ve önceliklendirilmektedir. Paydaşların görüş, öneri, eleştiri ve beklentilerinin stratejik plana tam olarak yansıtılabilmesi başarıyı da garanti eden bir politikadır. Sağlıklı verilere dayalı durum analizi çalışmasının çıktıları, misyon, vizyon, temel değerler ile taslak amaçların oluşturulmasında belirleyicidir. Bu ilkeler tüm plan sürecini şekillendirmekte ve harcama birimleri de bütçe esaslarını bu tespitlerle şekillenen maliyet hesaplamalarına dayandırmaktadır.

#### **4. Bazı Belediyelerin Stratejik Planlarında Engelli Politikaları**

Yerel yönetimlerin sosyal hizmetleri arasında da görece yeni girmiş bulunan engelli hizmetleri, devletlerin sosyal güvenlik politikalarının önemli bir göstergesi durumundadır. 5393 sayılı Belediye

Yasası'nın üçüncü bölümünün 14. maddesi "Belediyenin Görev, Yetki ve Sorumlulukları"nı sıralamaktadır. Bu maddede belediyelerin "sosyal hizmetler" alanındaki görevleri engellileri de içeren kapsayıcı bir şekilde sayılmakta ve ayrıca "özel eğitim/bakım" gerektiren pek çok durumun, "yerel hizmet" olarak belediyelere verildiği anlaşılmaktadır.

Yasanın "Belediye Hizmetlerine Gönüllü Katılım" başlıklı 77. maddesinde de belediyeler, yaşlılar, kadın ve çocuklar, yoksul ve düşkünlerle aynı çerçevede "engellilere yönelik hizmetlerin yapılmasında" gönüllü kişilerin katılımını destekleyen programlar uygulamak ve böylece sivil halkın da katkısına ulaşmayı hedeflemeye yönlendirilmektedirler. Hizmetin etkin ve verimli bir şekilde yapılmasında tasarruf da sağlayan bu yaklaşım aynı zamanda beldede dayanışmayı özendirilmeye de hizmet edecektir (Doğanyigit, 2005: 129).

Belediyelerce kullanılan terminolojide, "özürlü", "sakat", "engelli", "özel gereksinimli", "dezavantajlı" gibi duyarlıklı sözcükler kullanılmaktadır. Bu ve benzeri hizmetleri açısından çalışma kapsamında Aydın, Bursa, Hakkâri, İzmir, Kırşehir, Konya, Tokat ve Samsun belediyelerinin stratejik planları incelenecektir.

#### 4.1. Aydın Büyükşehir Belediyesi

Aydın Büyükşehir Belediyesinin "temel değerleri" arasında "pozitif ayrımcılık" konusunun bulunması önemli bulunmuştur (Aydın Büyükşehir Belediyesi, 2019: 70). Halk memnuniyet anketleri sonucuna göre, hizmetler arasında memnuniyet oranı en yüksek olan Halk Ekmek Hizmeti (%64), Ege Et Hizmeti (%60), Yerel Tarım Hizmetlerinden (%53) sonra Dezavantajlı Kesimlere Yönelik Hizmetler %50 civarındaki oranıyla en iyi hizmet sıralamasında dördüncü sırada görünmektedir. "Kısmen Memnunum" yanıtının da %25'e yakın olduğu göz önüne alındığında oldukça yüksek bir memnuniyetten söz etmek mümkündür (Aydın Büyükşehir Belediyesi, 2019: 44).

**Resim 1.** Aydın Büyükşehir Belediyesi Memnuniyet Anketi

Dezavantajlı Gruplara Yönelik Verilen Hizmet (Engelli, Yaşlı, Bakıma Muhtaç, Kadın, vb.)	49,1	24,1	14,3	12,5
Rehabilitasyon Merkezi Hiz. (Alzheimer Mrk, Kadın Sığınma Evi, Huzur Evi, Kadın Evleri)	46,4	18,8	9,8	25
Numarataj Faaliyetlerinden	30,4	21,4	12,5	35,7
Deniz Temizliğinden	27,7	25,9	25,9	20,5
Yol Yapımı ve Bakım Onarım Hizmetlerinden (Sıcak Asfalt, Parke, vb.)	36,6	30,4	25,9	7,1
Yapım İşlerinden (Köprü, Hizmet Binası, Sanat Yapıları, vb.)	34,8	28,6	26,8	9,8
Hızlı Çözüm Merkezi (Çağrı Merkezi) Hizmetlerinden	39,3	22,3	26,8	11,6
Belediyenin Tanıtımına Yönelik Sosyal Medya Hizmetlerinden	35,7	30,4	17,9	16
Belediyenin WEB Sitesi Hizmetlerinden	42	28,6	17	12,4
Belediyenin Online Hizmetlerinden	41,1	29,5	17,9	11,5
İtfaiye Hizmetlerinden	46,5	24,1	8	21,4
Kentsel Dönüşüm Faaliyetlerinden	26,8	23,2	33,9	16,1
Turizm Faaliyetlerinden (Arapapısı Kanyonu, Latmos, Serçin Eko Turizm Merkezi vb.)	46,4	30,4	13,4	9,8
Sosyal Tesislerden (Kafe, Restoran, Oteli)	48,3	23,2	20,5	8
Ege Et Hizmetlerinden	59,8	16,1	12,5	11,6
Halk Ekmek Hizmetlerinden	64,3	13,4	12,5	9,8

#### 4.2. Bursa Büyükşehir Belediyesi

"Sosyal ve Sağlık Hizmetleri Yönetimi" alanında "Yaşam standartlarını Destekleyen Sosyal Belediyecilik Anlayışı ile Hizmetler Sunmak" hedefine dönük olarak engellilere yönelik proje sayısının sürekli artışı öngörülmüş ve 2020-2024 aralığında sırasıyla 3, 6, 9, 12, 15 proje yapılması öngörülmüştür. Bir başka önemli kriter ise "Ulusal Erişilebilirlik ve Ulaşılabilirlik Mevzuatına Göre Denetlenen Mekân Sayısı" öngörüsüdür. Burada da denetlenecek mekân sayısının sürekli artışı öngörülmüş ve 2020-2024 aralığında sırasıyla 36, 72, 108, 144, 180 mekânın denetimi amaçlanmıştır. "Engelsiz Yaşam Merkezinden Memnuniyet Oranı" kriterinde ise %81'den %86'ya artış planlanmıştır (Bursa Büyükşehir Belediyesi, t.y.: 62).

#### 4.3. Hakkâri Belediyesi

Belediyenin stratejik planına ulaşılammış, 2021 Faaliyet Raporunda "engelli hizmetleri"nin, "Kadın ve Aile Hizmetleri Müdürlüğü" bünyesinde yürütüldüğü görülmüştür. İŞKUR ve Halk Eğitimi

Merkezi ve Akşam Sanat Okulu ile iş birliği içinde dezavantajlılar için eğitim programları düzenlendiği anlaşılmıştır (Hakkâri Belediyesi, t.y.: 33-34).

Resim 2. Hakkari Belediyesi Engelli Hizmetleri



#### 4.4. İzmir Büyükşehir Belediyesi

İzmir Büyükşehir Belediyesi Stratejik planda engelliler konusunu her şeyden önce “demokrasi” bölümünde ele alarak oldukça özel bir giriş yapmıştır (İzmir Büyükşehir Belediyesi, t.y.: 3-30). Bu yönüyle engelliliklerinin “demokratik katılımlarının da önünde bir engel oluşturduğunun vurgulanması önemli bulunmuştur. İlk taahhüt bu konudaki engellerinin aşılması ve “demokratik katılıma erişimleri”nin sağlanması olmuştur. Nitekim bir önceki dönem stratejik planında “Katılımcı Yönetim” ilk değer olarak %80 gerçekleşme oranıyla bu hedefe ulaşıldığını göstermektedir (İzmir Büyükşehir Belediyesi, t.y.: 16). Yine 11. Kalkınma Planı’nın “Yüksek Yaşam Kalitesi” gelişme ekseninin “Erişilebilir İzmir” stratejik önceliğinde “Kentsel ulaşım altyapısının yaya yürüyüşü ve bisiklet kullanımının yanı sıra “engelli” ulaşımına uygun hale getirilmesi hedeflenmektedir (İzmir Büyükşehir Belediyesi, t.y.: 27).

#### 4.5. Kırşehir Belediyesi

Kırşehir Belediye Başkanlığı Stratejik Planında engelliler konusu, “Dezavantajlı gruplar” arasında sayılmış, ancak bu grupta yaşlılar ve kadınlar gibi çok geniş bir kesim de dezavantajlı kabul edildiğinden somut bir ayırım yapmak mümkün olamamıştır. Bir bütün olarak “Dezavantajlı Gruplar” konusu ise “Dış Paydaş Analizi”nde ağırlıklı olarak “orta ve altı” olarak değerlendirildiğinden etkin bir hizmet yürütümü yansıtlamadığı görülmüştür (Kırşehir Belediyesi, t.y.: 94).

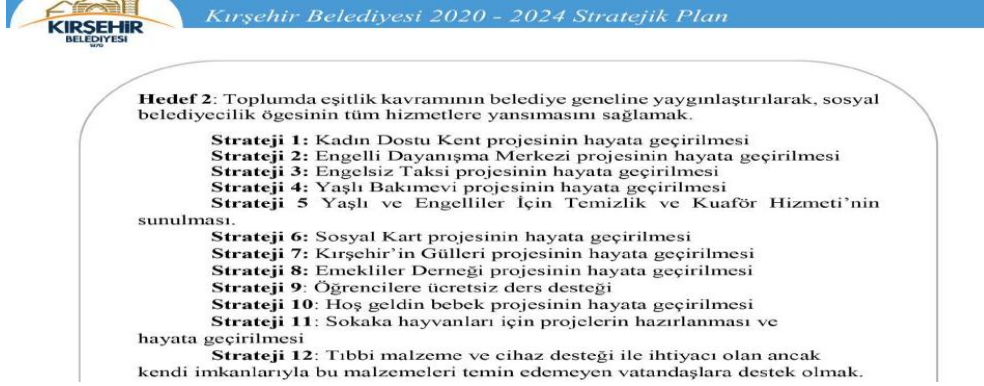
Resim 3. Kırşehir Belediyesi Dezavantajlı Grupların Planda Gösterimi





Nüfus gözetildiğinde yeterli bir kadrosu bulunan (1167 çalışan) belediyenin, Engelliler Hizmet Biriminin olmaması, giderilmesi gereken bir noksanlık olarak görülmüştür (Kırşehir Belediyesi, t.y.: 96-97). Gelecek planlaması sürecinde “Engelli Dayanışma Merkezi”, “Engelsiz Taksi”, “Engelliler için temizlik ve kuaför hizmeti”, “Tıbbi malzeme ve cihaz desteği” gibi başlıklar bulunmaktadır (Kırşehir Belediyesi, t.y.: 132).

**Resim 4.** Kırşehir Belediyesi Engelli Hizmetleri Stratejik Öncelik Sıralaması



#### 4.6. Konya Büyükşehir Belediyesi

Konya Büyükşehir Belediyesi “Engelsiz Mekânlar”, “Engelsiz Durak” hizmetlerinin yanında “Engelli İstihdamı” konusunu da plana dâhil etmiştir. Ayrıca “Sosyal Doku Haritası” uygulamasının bir örneği olarak da “Ortopedik Engelli Yoğunluk Haritası”nı eklemiştir. Hizmet yürütüm standartlarında dengeli bir sürekliliği sağlamanın yanı sıra gereksinimleri esnek ve acil olabilen engellilerin mekân bilgilerinin takibi de önemlidir (Konya Büyükşehir Belediyesi, t.y.: 53).

**Resim 5.** Konya Büyükşehir Belediyesi Engelli Hizmetleri Stratejik Öncelikleri



Plan vatandaş analizinde talepler arasında, “engelli vatandaşların engelsiz hayatları için yardım edilmesi” başlığı yer almaktadır (Konya Büyükşehir Belediyesi, t.y.: 63). Kamu Kurum ve Kuruluşları, Üniversiteler, STK, Dernek, Vakıfların Görüşleri’nin verildiği bölümde, hiçbir kuruluşun “engellilik” sorununa dair talep ya da yorumu bulunamamıştır (Konya Büyükşehir Belediyesi, t.y.: 65-68). Seydişehir İlçe Belediye Başkanlığı ise “Şehir içi ve köy otobüs seferlerinin iyileştirilmesi talebini (65 yaş üstü ve engelliler adına)” istemiştir (Konya Büyükşehir Belediyesi, t.y.: 69).

Sağlık ve Sosyal Hizmetler Daire Başkanlığının Pestle Matrisi ile yapılan değerlendirmesinde ise “Sosyo-kültürel” sorun olarak sadece “göç, yabancı uyruklular, Suriyeliler” sorununun ele alındığı görülmüştür. Bu sorun SWOT Analizinde de “daha fazla kişinin gelmesi” olasılığı yönüyle bir “tehdit” olarak kaydedilmektedir. Yine Ulaşım Planlama ve Trafik Dairesi ile İmar ve Şehircilik Daire Başkanlıklarının da “engelliler” başlıklı bir değişimine rastlanmamıştır (Konya Büyükşehir Belediyesi, t.y.: 77-79-82-88).



Sağlık ve Sosyal Hizmetler Dairesi Başkanlığı'nın SWOT Analizinde ise “Sosyal kart uygulaması”, “Engellilere tanınan haklar”, “Toplu Ulaşımın otobüs ve duraklarının Engelsiz olması”, “Engelsiz Mekanlar proje uygulanması”, “Nakdi yardımlar”, “Güçlü Yönler” olarak vurgulanmıştır. “Şehir içindeki yol kenarlarına, otobüs duraklarına ve görme engelliler için oluşturulan sarı şeritlerin üzerine araç park edilmesinin önüne geçilmemesi” ise “Zayıf Yönler” arasında belirtilmiştir (Konya Büyükşehir Belediyesi, t.y.: 88). “Engelsiz Kent ve Engelsiz Ev Düzenlemeleri Yapmak” için planda 2020 için 2.5; 2021 için 3.5; 2022 için 4.6; 2023 için 3.1; 2024 için 3.7 milyon ödenek ayrılması ise olumlu görülmüştür (Konya Büyükşehir Belediyesi: 96). “Kent Genelinde Bulunan Yol ve Kaldırımlarda Engellilerin Kullanımına Uygun Olarak Yapılan Düzenleme Projelerini Uygulamak” stratejik hedefi için, Plan Başlangıç Değeri olarak 320 gösterilmiş, sonraki yıllarda ise Performans Ölçütü 10-15 (adet) kaldırım hedefi konmuştur. Metropol bir kent için hedefin yükseltilmesi uygun olabilir.

**Resim 6. Konya Büyükşehir Belediyesi Engellilerle İlgili Stratejik Hedefler Performans Ölçütleri**

Stratejik Hedef 2.2		Engelsiz Kent ve Engelsiz Ev Düzenlemeleri Yapmak.						
Yılı	2020	2021	2022	2023	2024			
Hedef Tutarı	TL *1000	TL *1000	TL *1000	TL *1000	TL *1000			
	2.500	3.500	4.600	3.100	3.700			
Faaliyet 2.3.1		Engelliler İçin Sorumluluk Alanlarımızda Düzenlemeler Yapmak						
Performans Ölçütü (Adet)		Plan	Baş. Değ.	2020	2021	2022	2023	2024
Sosyal ve Dini Tesisler		100	20	20	20	20	20	20
Kültürel Tesisler		100	20	20	20	20	20	20
Tarihi Binalar		50	20	20	20	20	20	20
Hizmet Binaları		200	20	20	20	20	20	20
Birimi		Yapı Kontrol Dairesi Başkanlığı						
Riskler		Yasal zorunluluklar						
Tespitler		Halkın yoğun kullanımında olan yerlere yapım zorunluluğu						
İhtiyaçlar		İmar, Sağlık ve Sosyal Hizmetler D.B,STK, Aile Sosyal Politikalar İl Md.						
İşbirliği Yapılan Birim		6 Ay						
İzleme Sıklığı		1 Yıl						
Raporlama Sıklığı		1 Yıl						
Faaliyet 2.3.2		Engellilerin Ev Yaşamını Kolaylaştıran Yapılar Düzenlemesini Yapmak						
Performans Ölçütü (% . Adet)		Plan	Baş. Değ.	2020	2021	2022	2023	2024
Düzenlenen Ev Sayısı		50	15	15	15	15	15	15
Birimi		Yapı Kontrol Dairesi Başkanlığı						
Riskler		Engellilerin yaşamını kolaylaştırmak						
Tespitler		Vatandaş talebi üzerine tadilat yapmak						
İhtiyaçlar		İmar, Sağlık ve Sosyal Hizmetler D.B						
İşbirliği Yapılan Birim		6 Ay						
İzleme Sıklığı		1 Yıl						
Raporlama Sıklığı		1 Yıl						
Stratejik Amaç 3		Beyim Sebrim Konya'da Yaşam Kalitesini Artırmak İçin Yeni Fiziksel Mekanlar						

#### 4.7. Tokat Belediyesi

Engelliler için Uygulamaya Dönük Hedef ve Projeler arasında, “Engelsiz Park”, “Engelsiz Kaldırımlar” “Engelli Araç Şarj İstasyonları”, “Engelli İletişim Merkezi” ve “Bir Gün Değil Her Gün Farkındalık Projesi” gibi projeler olduğu görülmüştür (Tokat Belediyesi, t.y.: 50).

#### 4.8. Samsun Büyükşehir Belediyesi

Engelli vatandaşların yararlanmasına sunulan “Mavi Işıklar Engelliler Kampı” öne çıkan bir hizmet olmuştur. Merkezin hizmetleri arasında, konaklama, havuz, ilçe gezisi, engelli STK çalıştay, engelli ulaşım, önemli gün ve haftalarda yapılan etkinlikler, engelli hakları danışmaları belirtilmektedir. Stratejik planda merkezin kullanımının geliştirilmesi amacı yer almaktadır (Samsun Büyükşehir Belediyesi, 2021, t.y.: 66).

### 5. Engelli Hizmet Alanları ve Uygulama Örnekleri

Belediyelerin bu konudaki görevleri, öncelikle o beldede yaşayan ve ilgili mevzuatın da engelli olarak kabul ettiği; bedensel, zihinsel, ruhsal, duygusal ve sosyal yeteneklerini doğuştan veya sonradan bir hastalık veya kaza sonucu kaybetmiş kişilere yöneliktir. Bu hizmetler, kişilerin korunması, bakım ve rehabilitasyonlarının sağlanması, gerekli hallerde danışmanlık ve yönlendirme yapılması, ayrıca belli açılardan zayıf olan yönlerine dönük kişisel gelişimlerinin desteklenmesini içerir. Ayrıca bu hizmetlerin engelliler kadar duygusal ve fiziksel açıdan yıpranmış ailelerine de verilmesi esastır. Bu çerçevede hazırlanan belediye hizmetlerinin, etkin ve verimli bir şekilde sunulması kadar düzenli ve sürekli olması da önemlidir.

Bu konuda bir çalışmada, çeşitli belediyeler tarafından yürütülen hizmetler şöyle özetlenmektedir (Tunçer [Fırat], 2008: 89-100).

A- Özel merkezler kurmak

B- Bakım ve destek hizmetleri

1. Evde sağlık hizmetleri
2. Günlük hizmetlerin görülmesi
3. Akşam bakım hizmeti

C- Yaşamı kolaylaştırıcı araç desteği

D- Ulaşım hizmetlerinde kolaylık

E- Kentsel düzenlemeler

1. Üst geçitler
2. Bina düzenlemeleri
3. Yeşil alanlar

F- Teknolojik destek sunumları

G- Kültürel etkinlikler

H- Eğitim seminerleri

I- Görme engelliler için okuma ve bilgisayar kullanımı ve üniversiteye hazırlık ve lise destek eğitimi kursları

J- Meslek/iş edindirme kursları

1. Bedensel engelliler bilgisayar programcılığı eğitimi
2. Engelli kariyer danışmanlığı
3. Servis hizmeti görmek
4. Temizlik ve bulaşıkçılık eğitimi
5. Bilet satışı ve takı tasarımı

K- Doğrudan ekonomik yardım yapmak

L- Engelli spor takımları

M- Engelliler dans grubu

N- Ortak gezi vb. programları

### **5.1. Erişilebilirlik Hizmetleri**

Belediyelerin özel hizmet alanları gözetildiğinde engelli bireyler için en önemli hizmetleri, erişilebilirliği sağlayan hizmetlerdir. Engelliler kamuya açık tüm alanlardan (toplu taşıma araçları, açık alan ve kaldırımlar, merdivenler, binalar vb.), engelli olmayan diğer vatandaşlar gibi eşit olarak yararlanabilmelidir. Bunu sağlamak için tanımlanan görev alanının geniş bir çerçeve ve detayının bulunduğu açıktır.

Toplu ulaşım hizmetlerinden, yol kullanımı için yapılması gereken fizikî düzenlemelere kadar pek çok hizmet bu kapsama girmektedir. Tüm kamusal mekânların tüm engelleri aşacak şekilde düzenlenmesi kolay değildir.

Örneğin Baudrillard'ın (2011: 38) alegorik yaklaşımıyla: ABD'nin her yerinde kaldırımların, tekerlekli sandalyede oturan engelli insanlar düşünülerek yeniden düzenlenmesi sonrasında, yönlerini kaldırım taşlarındaki çıkıntılar sayesinde bulan görme engellilerin, gidecekleri yönü şaşırıp trafik kazası riski altında kalmaları; bunun üzerine anayolların kenarına görme engelliler için raylar

döşendiğinde bu kez de tekerlekli sandalyelerin rayların arasına sıkışmaya başlaması örneklerinde verildiği gibi sorunlar yaşanabilmektedir. Ancak her durumda eşitlikçi bir perspektifle düzenleme yapılması gerekmektedir.

Bursa Büyükşehir Belediyesince Erişilebilirlik Komisyonu kurularak, yerinde tespitlerle oluşturulan raporlar üzerinden dönüşüm ve iyileştirim sağlanmakta ve ilçe belediyeleri ve diğer kamu kurumları arasında da eşgüdüm içerisinde hizmetler koordine edilmektedir. Özel ulaşım hizmetleri düzenlemek ya da ulaşım araçlarına özellikle yürüme engelliler için kayar platformlar eklemek ise bir diğer uygulama türüdür (Bursa Büyükşehir Belediyesi, t.y.).

Kırşehir Belediyesi “Engelleri Sevgiyle Aşıyoruz” sloganıyla bir Engelli Transfer Aracı uygulamasını hayata geçirmiştir. Böylece daha önce “Engelsiz Taksi” projesiyle ulaşımda sıkıntı yaşayan engelli vatandaşlara sunulan hizmete yeni bir boyut katılmıştır. Yine genel ulaşım ağını planlarken her bir bireyin 500 metre yürüme mesafesinde ulaşabileceği hizmet yeterliklerine dair bir çalışma yapılması ve dezavantajlı gruplar için uygun araçlarla şehir merkezinde akıllı duraklar ile hizmet verilmesi de kapsama eklenmelidir. Son olarak, “Hayata Engel Yok Hizmet Aracı” ile de Ankara’da ameliyat olması için bir vatandaşın gönderimi gerçekleştirilmiş, bu hizmetin engelliler için de geçerli olduğu vurgulanmıştır (Bursa Büyükşehir Belediyesi, t.y.).

## 5.2. Eğitim / Kurs Hizmetleri

Yerel yönetimlerin engellilere yönelik ikinci önemli hizmeti, engelli bireylerin sosyal aktivitelere katılımlarını sağlamak, çeşitli branşlarda meslekî becerilerini geliştirmelerine yardımcı olmak, gündelik yaşamlarını kolaylaştırmak, halk nezdinde farkındalık oluşturarak toplumun engellilerin haklarını gözeten duyarlı bir yapıya kavuşmasına katkıda bulunmak üzere eğitim / kurs hizmetleri verilmesidir. Bu tür programlarla engellilerin sosyal entegrasyonlarına destek olunmaktadır. Eğitim hizmetleri çerçevesinde bilgisayar, İngilizce, resim, ebru, bakır rölyef, müzik, tiyatro, diksiyon, ahşap, giyim üretim atölyesi, vb. dersler verilmektedir.

Günümüzün moda kavramlarından biri olan “sosyal sermaye” yaklaşımı da kurduğu güç temelleri dikkate alındığında engellileri dışlayan bir modele sahiptir. “Ağların dezavantajları engelli insanları da etkileme eğilimindedir. Bu insanlar büyük olasılıkla daha az işe alınırlar, genellikle diğerlerine göre daha az çalışmakta olan insan tanırırlar ve toplumun geneline göre sosyal yardım hizmetlerine daha çok bağımlıdırlar. Bu insanlar, aynı zamanda diğer insanların engelli olma hakkındaki davranışları nedeniyle doğrudan bir ayrımcılığa maruz kalırlar. Bu durumda, sosyal sermayenin yokluğu muhtemelen bir önyargının sonucudur. Bu önyargı iş vermenin reddine yol açmakta, sonuçta engelli insanları yardım tuzağına düşürmektedir ve bu insanlar ancak çalışamaz durumda olduklarını ispatlarsa, sosyal yardım talebinde bulunabilmektedirler” (Field, 2008: 114). Bu nedenle eğitim programlarının sosyalleşme amacı dışında doğrudan istihdamı hedeflemesi de önemlidir.

Şanlıurfa Belediyesinin birçok etkin hizmeti arasında, “görme engelliler için ve işaret dili kuran kursu” uygulamaları ile de dikkat çekici hizmetleri olduğu gözlenmiştir. Engelli spor ekipleri, halk oyunları, jimnastik, vb. spor ve kültür çalışmaları bulunmaktadır. Bursa Belediyesi’nde ise bireysel eğitimlerin dışında özel gereksinimli bireylere, müzik ve ritim duygusu kazandırarak sosyalleşmelerini sağlamak amacıyla otizmli çocuklar ve annelerine yönelik “Bizim Gençler Ritim Grubu” ve “Müziğin Rengi Mavi Korosu” çalışmaları yürütülmektedir (Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi, t.y.).

## 5.3. Engelli Merkezleri

Yukarıda ele alınan türde programlar, istihdam olanağı seçeneği yaratmalarına ek olarak, engellinin “kapatıldığı” alandan çıkmasını sağlamaktadır. Birçok belediye bu hizmet için özel bir merkez kurarak engellilere verdiği önemi sergilemeye çalışmaktadır. Kırşehir Belediyesinin “Kervansaray Engelsiz Yaşam Merkezi”, Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesinin “Engelliler Koordinasyon Merkezi”, Konya Büyükşehir Belediyesi’nin “ENDEM (Engelli Destek Merkezi)” gibi

uygulamaları birer örnektir. ENDEM, Konya’da ikamet etmekte olan engelli kentlileri, onlar için hazırlanmış özel bir mekânda toplamak, kendileriyle daha yakından ilgilenebilmek, sosyal çevrelerini genişletmek ve ihtiyaçlarını daha hızlı ve etkin karşılayabilmek için kentin engelli sosyal doku haritasını çıkarmayı amaçlamaktadır. ENDEM’e kayıt olan engellilerle daha doğru ve sağlıklı iletişim temel hedef olarak belirlenirken ayrıca bazı destekler de verilmektedir. KOSKİ su indirimi ve kent içi toplu taşıma hizmetlerinden etkin yararlanmalarının sağlanması gibi hizmetler de yine bu merkez tarafından takip edilerek güncellenmektedir (Konya Büyükşehir Belediyesi, , t.y.).

Bunlardan bir örnek olan, Şanlıurfa il merkezi sınırlarında toplam 14.000 m<sup>2</sup>, 10.000 m<sup>2</sup> kapalı ve 4.000 m<sup>2</sup> açık alanda yerleşik olan Büyükşehir Belediyesi Engelliler Koordinasyon Merkezi, spor ve konferans salonları, eğitici faaliyetler sınıfları ve yüzme havuzu içeren bir merkezdir.

Merkez tüm engellilik türlerine odaklanmakta ve işitme, görme, ortopedik, zihinsel ve diğer engellilikler dolayısıyla günlük hayatını sürdürmekte zorlanan her yaşta engellinin, kapasitesinin geliştirilmesine odaklanmaktadır. Aynı zamanda sosyal rehabilitasyon hizmeti sunan, engelli yaşam koşullarındaki kaliteyi yükselten, mesleki eğitimle üretime yönelmelerini sağlayan, toplumla bütünleşerek toplumsal süreçlerde gelişimlerini sürdürmelerini kolaylaştıran hizmetler üretilmektedir. Böylece hizmetlerden daha eşit pay almaları da amaçlanmaktadır. Sosyal ve kültürel faaliyetlerde etkin katılımlarının sağlanması ile de yetenekleri geliştirilmektedir. Dahası Belediyenin bu hizmetlerinin engelli yakınlarının da hayatını kolaylaştırmasına çalışılmaktadır. Şanlıurfa Belediyesinin hizmetleri arasında, “otizm-terapi” ve “refleksoloji” uygulamaları ile de öne çıktığı gözlenmiştir (Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi, t.y.).

### **Resim 7. Şanlıurfa Engelliler Koordinasyon ve Yaşam Merkezi**



Engellilerle ilgili merkezlerin bir işlevi de engelli yakını kadınları rahatlatmasıdır. Engelli bakım süreçleri genellikle ailede kadının üstlendiği bir iş ve duygu yükü olmaktadır. Kadının ev içinde, özel alanda ürettiği, karı hesaplanamayan ve en iyi durumda “sevgi emeği” olarak tanımlanabilen bakım hizmeti, esasen işgücünün yeniden üretiminin ücretsiz sağlanması noktasında, sistem açısından önemli bir fonksiyonu yerine getirmektedir. “Tarihsel olarak kapitalizmin ortaya çıkışıyla oluşan özel alan/kamusal alan, ücretli emek/ev içi emek gibi ayırım ve ikilikler, erkek egemen sistemin kapitalist sistemle bütünleşerek kadınların özel alana ait olarak kodlandıkları ve hane içi yükümlülüklerden sorumlu tutulduğu bir düzen meydana getirmiştir” (Bütün, 2010: 20-22).

Tarihsel süreçte, “el sanayiinin egemen olduğu dönem”e kıyasla çağdaş kadın, sanayiinin ilerlemesiyle mumu ve sabunu bile kendi yapmak zorunda olduğu döneme ait işlerin birçoğundan kurtulmuş ise de yeni görev ve sorumluluklar kısa sürede farkı kapatmıştır (Bebel, 1974: 63). Öyle ki kimi kez gönüllülüğün olmadığı durumlarda bile zorunluluk olarak kadına yüklenen bu iş yükü, çoğu kez hem bedenen hem de ruhen çok yıpratıcı sonuçlar yaratmaktadır. Bu nedendir ki, engellilere

yönelik her tür destek gibi “engellilere yönelik mesleki eğitim faaliyetleri de kadınların dirliğine olumlu etki etme potansiyeline sahiptir” (Şenesen vd., 2017: 135).

#### **5.4. Danışmanlık, Yönlendirme, Rehberlik Hizmetleri**

Belediyelerin Engelliler birimlerinin en önemli işlevleri, engelli bireyler ve yakınlarına, belediyenin hizmetleri, diğer kamu kurum ve kuruluşlarının sunduğu hizmetler ve engelli haklarına dair bilgilerin verilmesi, rehberlik ve danışmanlık yapılmasıdır. Engelli hakları konusundaki hukuksal metinlerin ve hizmet içeriklerinin bulunduğu kitapçık ve broşürler de bu işlevi pekiştirmektedir. Bu konuda özel merkezi olan belediyelerde hizmet de bu yerlerde görülmektedir.

#### **5.5. Sosyal Destek Hizmetleri**

Yaşam koşullarının bir sonucu olarak, sosyoekonomik yetersizlikten dolayı korunmaya, bakıma ve yardıma ihtiyaç duyan engelli ve yakınlarına sağlanacak ekonomik yardımlara ek olarak; işitme cihazı, protez-ortez, manuel/akülü tekerlekli sandalye tedariki, hasta yatağı, hasta bezi gibi özel ihtiyaç maddeleri, gıda ve ev eşyası yardımları yapılmaktadır.

Bu malzemelerden biri olan elektronik takip cihazı; zihinsel engelli ve otizmli kişilerin veli ya da vasileri tarafından elektronik ortamda takiplerinin yapılmasını sağlayan bir sistemdir. Her ne kadar engelliler (yanı sıra hasta ve yaşlı kişiler vb.) için geliştirilen bu tür teknolojilerin, otoriter yönetimler tarafından tüm bireylere uygulanması yoluyla, merkezî kontrol fırsatlarının artacağı ve özel hayatın gizliliğinin ve diğer özgürlüklerin tehdit altında olacağı yolundaki endişelere dair derin bir tartışma alanı bulursa da (Dijk, 2016: 14-15) engelli vatandaşlar için bu teknolojilerin büyük yararı olduğu açıktır.

Bugün özellikle yapay organ desteklerinin çok önemli olduğu ve bu alandaki teknolojinin sürekli geliştiği bilinmektedir. Hatta günümüzde bir organını yitirmiş olan engellinin, teknoloji sayesinde yitirdiği organının yerine “daha iyi” bir organa sahip olmasından bile söz edilebilir. Buna dair bir örnekte “etik sorgulama” yapılmıştır: “2007 yılında Uluslararası Atletizm Federasyonu Birliği (pist ve alan etkinlikleri için küresel yönetim) vücutlarında makineler olan atletlerin yarışmalara katılmalarını yasakladı. İlk kıvılcım, engeli atletler için olan özel etkinliklerden gerçek olimpiyat yarışına geçmek isteyen iki ayağı da olmayan ampute bir İtalyan sürat koşucusuydu. Takma bacakları normal insan bacaklarına göre daha esnek ve az rüzgâr sürtünmesine sahipti. Böylece yetkililer onu engelli bir atlet olarak görmediler, bunun yerine teknoloji sayesinde adil olmayan bir engelsiz olarak gördüler. Atletizm Federasyon sözcüsü şöyle demiştir: “Duygularımızı bilimden ayırmak zorundayız. Hepimiz onun iyi olmasını dileriz. Buradaki nokta şu ki 10 yıl içinde neler olacak? Eğer bu gelişmeye devam ederse ne olur?” (Singer, 2009: 446).

Bu konudaki tüm çalışmaların ve anlayışın temel çerçevesini son söz olarak Fukuyama’ya bırakmak gerekirse, düşünür şöyle demektedir: “Eskiden engellilerin doğuştan kötü kartlarla sahneye çıktığına, dünyaya engelli geldikleri için, kendilerinin ve yakınlarının bu handikapla birlikte yaşamak zorunda olduklarına inanılırdı. Buna karşılık modern dünyada hem fiziksel özür giderilmeye çalışılmakta hem de engellilerin toplumun doğal bir parçası olduklarını gösterecek uygulamalar yapılmaktadır. Örneğin engellilere özel ulaşım hizmeti sağlamak yerine, tüm ulaşım hizmetlerinde engellilere uygun değişiklikler yapılmaktadır. Kamu binalarına tekerlekli sandalye kullananlar için göze çarpmayan yan kapılar yapmak yerine, ana girişlerde rampalar düzenlenmektedir. “Bütün bu çaba ve harcamaların amacı, engellilerin yaşamını fiziksel olarak kolaylaştırmaktan çok -bu çok daha ucuza mal olurdu-, engellilerin onurunu korumaktır” (Fukuyama, 2006: 290).

## **6. Sonuç**

Belediyelerin, ilgili mevzuatla kendilerine verilen görevler çerçevesinde, hizmet verdikleri beldede yaşayan ve doğuştan veya sonradan bir hastalık veya kaza sonucu engelli olan vatandaşlarına ve onların ailelerine verdikleri belediye hizmetlerinin düzenli, etkin ve işlevsel bir şekilde sunulması için oldukça kapsamlı çalışmalar yürüttükleri görülmektedir. Bu çalışmalar, korunma ve bakım,

engellilik türüne göre rehabilitasyon, danışmanlık ve yönlendirme, kişisel gelişimleri için eğitim ve destek hizmetleri gibi detaylı bir yapıya sahiptir.

Belediyelerin bu alandaki çalışma felsefelerini ve hizmet önceliklerini belirleyen stratejik planlarında engelliler konusu her boyutu ile ele alınmıştır. Bunlar şu şekilde sıralanabilir:

-Engellilerin “erişim” sorununun sadece fiziksel bir gereksinim olmaktan öte, “demokrasi”nin temel bir unsurudur ve “demokratik katılıma erişimleri” vurgulanmaktadır.

-Engellileri önceleyen “Pozitif ayrımcılık” bir “Temel Değer” olarak belirlenmiştir.

-11. Kalkınma Planı’nın “Yüksek Yaşam Kalitesi” gelişme eksenine göre oluşturulan “Erişilebilir Kent” stratejik önceliğinde, “kentsel ulaşım altyapısının” yaya ve bisikletin yanı sıra, “engelli” ulaşımına uygun hale getirilmesi hedeflenmektedir.

-Özellikle “Sosyal Doku Haritası” uygulamasının kullanıldığı belediyelerde, “Ortopedik Engelli Yoğunluk Haritası”nın erişilebilirlik hizmeti bakımından değer taşıdığı ve hizmet yürütüm standartlarında dengeli bir sürekliliği sağlamanın yanı sıra gereksinimleri esnek ve acil olabilen engellilerin mekân bilgilerinin takibi önemlidir.

- “Dezavantajlı Kesimlere Yönelik Hizmetler”in bazı yerlerde, vatandaş tarafından en iyi hizmetler arasında görülmektedir.

-“Engelli İstihdamı” bir stratejik öncelik olarak planlara dâhil edilmiştir.

-“Bir Gün Değil Her Gün Farkındalık Projesi” gibi projeler hazırlanmıştır.

-Planlarda, “Engellilere Yönelik Proje Sayısı”nın sürekli artışı öngörülmüştür.

-Sadece kamusal yapılardaki düzenlemenin değil, özel yapıların kontrolünün de sağlanarak, “Ulusal Erişilebilirlik ve Ulaşılabilirlik Mevzuatına Göre Denetlenen Mekân Sayısı” öncelikli hizmet olarak ele alınmıştır.

-“Engelli Dayanışma Merkezleri” birçok belediyede etkin şekilde çalışmaktadır.

-Yol ve kaldırımların engellilerin kullanımına uygun olarak düzenlenmesi ile “Engelsiz Mekânlar”, “Engelsiz Ev Düzenlemeleri”, “Engelsiz Durak”, “Engelsiz Taksi” gibi uygulamalar hayata geçirilmiştir.

-“Engelsiz Park”, Engelliler Kampı” uygulamaları ile spor ve rekreasyonel gereksinimler gözetilmiştir.

-“Engelliler için temizlik ve kuaför hizmeti”, “Tıbbi malzeme ve cihaz desteği” gibi başlıklar mevcuttur.

-Engellilerin sosyal entegrasyonlarında büyük önemi bulunan eğitim hizmetleri çerçevesinde, bilgisayar, İngilizce, resim, ebru, bakır rölyef, müzik, tiyatro, diksiyon, ahşap, giyim üretim atölyesi, vb. derslerin verilmesi öngörülmüştür.

-Bazı belediyelerde, “otizm-terapi” ve “refleksoloji” uygulamaları öne çıkmaktadır.

-Özel hizmetler arasında, “görme engelliler için ve işaret dili Kur’an kursu” uygulamaları vardır.

Bütün bu olumlu uygulamaların tüm belediyelere yayılan, sürekli ve düzenli hizmetler olmaları temel bir gereksinimdir. Bu bağlamda eksikliklere de şu şekilde işaret edilebilir:

-Bazı belediyelerin halen Engelliler Hizmet Birimi olmaması, giderilmesi gereken bir noksanlıktır.

Bazı planlarda vurgulanan, “şehir içindeki yol kenarlarına, otobüs duraklarına ve görme engelliler için oluşturulan sarı şeritlerin üzerine araç park edilmesinin önüne geçilmemesi” sorunu vardır ve bu sorun giderilmelidir.



Sonuç itibarıyla, dünya politikacılarının temel ilgi alanını oluşturan sürdürülebilir kalkınma olgusunun birinci önceliği olan “yoksulluğa son” amacı, fiziksel ya da zihinsel yetersizlikleri nedeniyle her durumda daha “yoksul” ve “yoksun” durumda kalan engellilerin refahlarının artırılması çabalarını gerekli kılmaktadır. Yine üçüncü öncelik olarak belirlenen “sağlık ve kaliteli yaşam” konusu da fiziksel ya da zihinsel sağlıkları için desteklenmeleri yoluyla daha kaliteli bir yaşama ulaşmaları açısından kapsamda öne çıkarılmalarının dayanağını oluşturur. 10. öncelik olarak belirlenmiş “eşitsizliklerin azaltılması” ise en doğrudan engellileri muhatap alan bir hedeftir. Diğer pek çok hedef de engellilere dönük çalışmaların kalkınmanın temel göstergelerinden olduğunu onaylar. Bunların arasında 11. amaçta vurgulanan “Sürdürülebilir Şehirler ve Topluluklar” hedefleri de bu çalışmanın ana eksenini oluşturan engellilerin kentsel refahları ve bunun sürdürülebilir şehir olgusuyla ilişkisi bakımından önem taşıyan bir yaklaşımdır. Tüm belediyelerin bu amaçlara ulaşmada önemli önceliğinin engelli hizmetleri olduğu açıktır. Bu amacın tüm belediyelerce paylaşıldığının stratejik planlarında gözlemlenmesi ve engelli hizmetlerinin etkin, yaygın ve sürekli olmasının sağlanması gerekmektedir.

### Kaynakça

- Akdoğan, A. (2006). Stratejik Planlama Kavram ve Kuramı Üstüne Değerlendirmeler. *Memleket Mevzuat*, 17(2). 3-9.
- Aydın Büyükşehir Belediyesi. (2019). Aydın Büyükşehir Belediyesi 2020-2024 stratejik planı. [https://aydin.bel.tr/Content/files/Stratejik%20Planlar/2020-2024\\_stratejik\\_plan.pdf](https://aydin.bel.tr/Content/files/Stratejik%20Planlar/2020-2024_stratejik_plan.pdf)
- Baudrillard, J. (2011). *Çaresiz Stratejiler*. O. Adanır (Çev.), İstanbul: Boğaziçi Üniversitesi, 2. Basım.
- Bauman, Z. (2003). *Liquid Love (On The Frailty of Human Bonds)*. Cambridge: Polity.
- Bauman, Z. (2008). *Does Ethics Have Chance in a World of Consumers?* Cambridge: Harvard University.
- Bebel, A. (1974). *Kadın ve Sosyalizm*. S.Z. Sertel (Çev.). Ankara: Toplum.
- Bursa Büyükşehir Belediyesi. (t.y.). *Bursa Büyükşehir Belediyesi 2020-2024 Stratejik Planı*. [https://www.bursa.bel.tr/dosyalar/yayinlar/191011104504\\_0.0.0.BBB-2020-2024-Stratejik-Plani.pdf](https://www.bursa.bel.tr/dosyalar/yayinlar/191011104504_0.0.0.BBB-2020-2024-Stratejik-Plani.pdf)
- Bursa Belediyesi. (t.y.). *Engelli Hizmetleri*. <https://www.bursa.bel.tr/hizmetler/engelli-hizmetleri-4> Erişim Tarihi: 20.08.2022.
- Bütün, M. (2010). *Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Perspektifinden Çocuk Bakım Hizmetleri: Farklı Ülke Uygulamaları*. T.C. Başbakanlık, Kadının Statüsü Genel Müdürlüğü Yayınlanmamış Uzmanlık Tezi.
- Chomsky, N. (2008). *Müdahaleler*. T. Doğan ve N. Ersoy (Çev.). İstanbul: BGST.
- Corbin, A. (2011). *Bedenin Acıları Sıkıntıları ve Sefaleti*. A. Corbin, J. J. Courtine, G. Vigarello (Haz.). *Bedenin Tarihi 2 (Fransız Devrimi'nden Büyük Savaş'a)* içinde (s. 169-213) O. Türkay (Çev.). İstanbul: Yapı Kredi.
- Dijk, J. V. (2016). *Ağ Toplumu*. Ö. Sakin (Çev.). İstanbul: Epsilon.
- Doğanyigit, S. (2005). *Belediye Kanunu*. Ankara: Seçkin.
- Field, J. (2008). *Social Capital*. (2. Baskı). London: Routledge.
- Foucault, M. (2015). *Deliliğin Tarihi*. M. A. Kılıçbay (Çev.), Ankara: İmge, 6. Baskı.
- Fukuyama, F. (2006). *The End of The History And The Last Man*. NY: Free.
- Günlük Şenesen, G., Yücel, Y., Yakar Önal, A., Ergüneş, N. ve Yakut Çakar, B. (2017). *Kadınsız Kentler (Toplumsal Cinsiyet Açısından Belediyelerin Politika ve Bütçeleri)*. İstanbul: Bilgi.
- Hakkâri Belediyesi. (t.y.). *Faaliyet Raporu*. <https://www.hakkari.bel.tr/kurumlar/hakkari.bel.tr/Faaliyet%20Raporlar%C4%B1/2021faaliyet.pdf> Erişim Tarihi: 20.08 2022
- Illich, I. ve Sanders, B. (2015). *ABC Aklın Modernleşmesi*. İ. Avcı ve Ü. Şahin (Çev.). İstanbul: Yeni İnsan.

- İzmir Büyükşehir Belediyesi. (t.y.). *İzmir Büyükşehir Belediyesi 2020-2024 Stratejik Planı*. [https://www.izmir.bel.tr/CKYuklenen/Dokumanlar\\_2020/Stratejik%20Plan2024.pdf](https://www.izmir.bel.tr/CKYuklenen/Dokumanlar_2020/Stratejik%20Plan2024.pdf)
- Keyder, Ç. (2007). Giriş. Ç. Keyder, N. Üstündağ, Ağartan, T.ve Yoltar, Ç. (Der.). *Avrupa'da ve Türkiye'de Sağlık Politikaları Reformlar, Sorunlar, Tartışmalar* içinde (s. 15-35). İstanbul: İletişim.
- Kırşehir Belediyesi. (t.y.). *2020-2024 Stratejik Plan*. <https://www.kirsehir.bel.tr/storage/files/stratejikplan2020-2024.pdf>
- Kırşehir Belediyesi. (t.y.). *Hayata Engel Yok Hizmet Aracımız Faaliyette Engelli Transfer Aracımızla Hemşehrimizi Ankara'ya Yolcu Ettik*. <https://www.kirsehir.bel.tr/haberler/hayata-engel-yok-hizmet-aracimiz-faaliyette-engelli-transfer-aracimizla-hemsehrimizi-ankara-ya-yolcu-ettik> Erişim Tarihi: 20.08 2022
- Konya Büyükşehir Belediyesi. (t.y.). *2020-2024 Stratejik Plan*. <http://www.sp.gov.tr/tr/stratejik-plan/s/1822/Konya+Buyuksehir+Belediyesi+2020-2024>
- Konya Büyükşehir Belediyesi. (t.y.). *Engelli Destek Merkezi (ENDEM)*. <https://www.konya.bel.tr/haberayrinti.php?haberID=7729> Erişim Tarihi: 20.08 2022
- Pennington, M. (2014). *Sağlam Politik Ekonomi (Klasik Liberalizm ve Kamu Politikasının Geleceği)*. A. Yayla (Çev.) Ankara: Liberte.
- Singer, P. W. (2009). *Wired for War: The Robotics Revolution And Conflict in The 21st Century*. NY: Penguin.
- Stiker, H. J. (2011). *Yeni Özürlü Beden Algısı. Bedenin Tarihi 2 (Fransız Devrimi'nden Büyük Savaş'a)* içinde (s. 219-235). A. Corbin, J. J. Courtine, G. Vigarello (Haz.). O. Türkay (Çev.). İstanbul: Yapı Kredi.
- Samsun Büyükşehir Belediyesi. (2021). *Samsun Büyükşehir Belediyesi 2020-2024 Stratejik Planı*. <https://samsun.bel.tr/uploads/dokumanlar/f90357891312af40c3bf9514913d71a25fb.pdf>
- Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi. (2019). *Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi 2020-2024 Stratejik Planı*. [https://www.sanlıurfa.bel.tr/files/1/bsb\\_sonra/sanlıurfa\\_buyuksehir\\_belediyesi\\_2020-2024\\_stratejik\\_plani.pdf](https://www.sanlıurfa.bel.tr/files/1/bsb_sonra/sanlıurfa_buyuksehir_belediyesi_2020-2024_stratejik_plani.pdf)
- Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi. (2022). *Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi* <https://www.sanlıurfa.bel.tr/icerik/5568/41/engelliler-koordinasyon-ve-yasam-merkezi>
- Şenesen, G. G., Yücel, Y., Önal, A. Y., Ergüneş, N. ve Çakar B. Y. (2017). *Kadınsız Kentler (Toplumsal Cinsiyet Açısından Belediyelerin Politika ve Bütçeleri)*. İstanbul: Bilgi.
- Tokat Belediyesi. (t.y.). *Tokat Belediyesi 2019-2024 Stratejik Plan ve Performans Programı*. <http://www.sp.gov.tr/tr/stratejik-plan/s/2111/Tokat+Belediyesi+2020-2024>
- Tunçer [Fırat], A. S. (2006). Stratejik Plan Nedir, Nasıl Hazırlanır? *Mevzuatlarla Yerel Yönetim*, 1(3), 39-44.
- Tunçer [Fırat], A. S. (2008). Belediyelerin Engellilere Dönük Sosyal Hizmet Projeleri. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*, 19(1), 89-100.
- Tunçer [Fırat], A. S. (2009). Engelsiz Bir Kent Tasarlamada Yerel Politikaların Önemi. *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*, 20(2), 57-68.