

Dobrá praxe v zajišťování bydlení pro zranitelné lidi

Výzkumná zpráva 2023

Dobrá praxe v zajišťování bydlení pro zranitelné lidi

Výzkumná zpráva 2023

Obsah

Obsah	4
Poslání ochránce	6
Slovník užitých pojmů	8
Seznam použitých zkratk	12
Úvodní slovo	14
Shrnutí	16
Právní úprava	18
1. Právo na bydlení	18
2. Pomoc v bytové nouzi prostřednictvím sociálních dávek	19
3. Právo na pomoc sociálních pracovníků a sociální služby	20
4. Diskriminace v přístupu k bydlení	21
Metodologie	24
Dostupnost bydlení pro zranitelné skupiny lidí chráněné antidiskriminačním zákonem	26
5. Představitelé menšinové etnicity, rasy či národnosti, cizinci	26
6. Lidé s postižením	29
7. Senioři	30
8. Lidé diskriminovaní na základě rodičovství	30
9. Důsledky znevýhodnění v oblasti bydlení	31
Dobrá praxe v zajišťování bydlení pro zranitelné lidi (výsledky kvalitativního výzkumu)	34
10. Důvody vzniku organizací či jejich zabydlovacích aktivit	36
11. Personální skladba organizací a profesní zaměření zaměstnanců	36
12. Navázání spolupráce s klienty	40
13. Práce s klientem	42

13.1	Oboustranná důvěra a respekt	42
13.2	Individuální přístup	43
13.3	Otevřená komunikace	44
13.4	Síťování služeb	46
13.5	Participace	47
14.	Získávání nemovitostí do projektů	48
15.	Výše nájemného a jeho financování, garanční fondy	51
16.	Smluvní úprava vztahů	52
17.	Principy zabydlování	54
18.	Financování zabydlovacích aktivit	56
19.	Překážky a rizika	57
19.1	Systemové překážky	57
19.2	Překážky na straně institucí a společnosti	59
19.3	Rizikové faktory na straně klienta	60
20.	Hodnocení úspěšnosti zabydlovacích aktivit	61
Závěr		64

Poslání ochránce

Již od roku 2001 ochránce chrání osoby před nezákonným či jinak nesprávným jednáním nebo nečinností správních úřadů a dalších institucí. Tehdy má právo nahlížet do úředních či soudních spisů, žádat úřady o vysvětlení a může bez ohlášení provádět místní šetření. Shledá-li pochybení úřadu a nepodaří se mu dosáhnout nápravy, může informovat nadřízený úřad či veřejnost.

Od roku 2006 ochránce plní úkoly národního preventivního mechanismu podle Opčního protokolu k Úmluvě proti mučení a jinému krutému, nelidskému či ponižujícímu zacházení nebo trestání. Systematicky navštěvuje zařízení, v nichž se nacházejí osoby omezené na svobodě, a to jak z moci úřední, tak v důsledku závislosti na poskytované péči. Cílem návštěv je posílit ochranu před špatným zacházením. Svá zjištění a doporučení ochránce zobecňuje v souhrnných zprávách z návštěv a na jejich základě formuluje standardy zacházení. Návrhy na zlepšení zjištěného stavu a odstranění případného špatného zacházení ochránce směřuje jak k samotným zařízením a jejich zřizovatelům, tak k ústředním orgánům státní správy.

V roce 2009 byl ochránce pověřen rolí národního orgánu pro rovné zacházení a ochrany před diskriminací (equality body). Přispívá tedy k prosazování práva na rovné zacházení se všemi osobami bez ohledu na jejich rasu nebo etnický původ, národnost, pohlaví, sexuální orientaci, věk, zdravotní postižení, náboženské vyznání, víru nebo světový názor. Za tím účelem poskytuje pomoc obětem diskriminace, provádí výzkum, zveřejňuje zprávy a vydává doporučení k otázkám souvisejícím s diskriminací a zajišťuje výměnu dostupných informací s příslušnými evropskými subjekty.

Od roku 2011 ochránce rovněž sleduje zajištění cizinců a výkon správního vyhoštění.

Počínaje lednem 2018 zastává ochránce také funkci monitorovacího orgánu pro naplňování práv zakotvených Úmluvou o právech osob se zdravotním postižením a pomáhá také cizincům-občanům Evropské unie, kteří žijí nebo pracují v České republice. Poskytuje jim informace o jejich právech a pomoc při podezření na diskriminaci z důvodu státní příslušnosti.

Ke zvláštním oprávněním ochránce patří právo podávat Ústavnímu soudu návrhy na zrušení podzákonných právních předpisů, právo vedlejšího účastenství před Ústavním soudem v řízení o zrušení zákona či jeho části, právo podat správní žalobu k ochraně veřejného zájmu či návrh na zahájení kárného řízení s předsedou či místopředsedou soudu. Ochránce také může příslušnému úřadu doporučit vydání, změnu či zrušení právního nebo vnitřního předpisu. Doporučení ke změně zákona podává vládě.

Ochránce je nezávislý a nestranný, z výkonu své funkce je odpovědný Poslanecké sněmovně, která ho zvolila. Má jednoho voleného zástupce, kterého může pověřit výkonem části své působnosti. Se svými poznatky ochránce průběžně seznamuje veřejnost prostřednictvím médií, internetu, sociálních sítí, odborných seminářů, kulatých stolů a konferencí. Nejdůležitější zjištění a doporučení shrnuje zpráva o činnosti veřejného ochránce práv předkládaná každoročně Poslanecké sněmovně.

Slovník užitých pojmů

Bytová nouze – je vymezena typologií ETHOS¹ (Evropská typologie bezdomovectví a vyloučení z bydlení). V bytové nouzi nejsou jen lidé bez střechy (tedy přežívající venku) nebo bez bytu (například přebývajících v azylových domech či v ubytovnách), ale také domácnosti žijící v bydlení nevyhovujícím (například přelidněným) či nejistém (přechodné bydlení u příbuzných či po výpovědi z nájmu).

Člověk s psychosociálním postižením – člověk, který trpí domnělým nebo skutečným postižením ovlivňujícím jeho kognitivní schopnosti, včetně mentálního postižení, duševního onemocnění, poruch autistického spektra, stavů po úrazu mozku a dalších.

Deinstitucionalizace – přechod od ústavní (institucionální) péče o lidi s postižením k péči poskytované v přirozeném prostředí.

Diskriminace – obecně rozlišování lidí na základě příslušnosti k nějaké skupině bez ohledu na jejich schopnosti a jiné aspekty jejich osobnosti. Antidiskriminační zákon diskriminací rozumí méně příznivé zacházení s některými lidmi z konkrétních diskriminačních důvodů a v některých oblastech života, jež sám vymezuje.

Diskriminační důvod – některý z důvodů uvedených v antidiskriminačním zákoně (tj. rasa, etnický původ, národnost, pohlaví včetně genderové identity, sexuální orientace, věk, zdravotní postižení, náboženské vyznání, víra či světový názor, státní příslušnost), nebo v jiném právním předpisu, který není možné použít jako důvod pro rozlišování.

Doplatek na bydlení – dávka hmotné nouze, která slouží na úhradu nákladů spojených s bydlením.

Dům na půl cesty – sociální služba. Poskytuje pobytové služby zpravidla pro lidi do 26 let věku, kteří po dosažení zletilosti opouštějí ústavní zařízení, a pro lidi, kteří jsou propuštěni z výkonu trestu odnětí svobody nebo ochranné léčby.

1 FEANTSA (Evropská federace národních sdružení pracujících s bezdomovci). ETHOS – Evropská typologie bezdomovství a vyloučení z bydlení v prostředí ČR, Online. Dostupné z: https://www.feantsa.org/download/cz_8621229557703714801.pdf [cit. 2023-11-09].

Duševní onemocnění – stav vyznačující se narušením kognitivních funkcí a/nebo emocí, abnormálním chováním, narušeným fungováním ve společnosti nebo jakoukoli kombinací výše uvedeného. Tyto poruchy nelze vysvětlit pouze působením okolního prostředí: mohou k nim přispívat i tělesné, genetické, chemické, sociální a jiné faktory.²

Housing First – bydlení především. Přístup spočívající v prvotním zabydlení člověka v bytové nouzi a teprve následným řešením jeho případných dalších problémů (dluhy, zaměstnání, zdraví).

Housing Ready – dostupné bydlení. Přístup založený na tom, že člověka je třeba na bydlení nejdříve připravit. Bydlení je poskytováno postupně, obvykle v několika stupních včetně tréninkových bytů. Standardní bydlení je až stupněm posledním. Člověk si má nejdříve stabilizovat svoji životní situaci a osvojit si kompetence k samostatnému bydlení.

Chráněné bydlení – sociální služba. Pobytová služba poskytovaná lidem, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení nebo chronického onemocnění, včetně duševního onemocnění, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby.

Jistota (kauce) – vratná záloha, kterou nájemce platí pronajímateli nemovitosti. V případě dluhu na nájemném či škody na bytu nebo jeho vybavení může pronajímatel na jejich úhradu použít právě jistotu.

Lidé s postižením – lidé mající dlouhodobé fyzické, duševní, intelektové nebo smyslové postižení, které v interakci s různými překážkami může bránit jejich plnému a účinnému zapojení do společnosti na rovnoprávném základě s ostatními.

Mimořádná okamžitá pomoc – dávka pomoci v hmotné nouzi, kterou lze mimo jiné za splnění zákonných podmínek čerpat na úhradu jistoty.

Peer pracovník – spojovací článek mezi pracovníky a klienty sociálních služeb. Člověk se zkušeností se životem cílové skupiny, který se dokázal vypořádat s konkrétními problémy, které příslušnost k dané skupině často doprovázejí.

Podpora samostatného bydlení – sociální služba. Terénní služba poskytovaná lidem, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení nebo chronického onemocnění, včetně duševního onemocnění, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby.

Poskytovatel sociální služby – právnická nebo fyzická osoba, která má oprávnění poskytovat sociální služby podle zákona o sociálních službách. V oblasti bytové nouze se může jednat například o sociální služby azylový dům, podpora samostatného bydlení, chráněné bydlení či jiné.

Příspěvek na bydlení – dávka státní sociální podpory, která přispívá na úhradu nákladů spojených s bydlením.

Služby následné péče – sociální služba. Jedná se o ambulantní nebo pobytové služby poskytované lidem s chronickým duševním onemocněním a lidem závislým na návykových látkách.

Sociální pracovník – profesionál s odbornou způsobilostí podle zákona o sociálních službách, který pracuje na obecním úřadu nebo v sociálních službách. Jeho úkolem je pomáhat klientům zvládat problémové interakce s jejich sociálním prostředím, propojovat je s existujícími zdroji, když je potřebují, ale nedovedou je sami využít, nebo když jejich snaha využít je naráží na překážky. Společně s klienty a dalšími aktéry pomáhá se zapojením klientů zpět do běžného života společnosti, hledá a podílí se na vytváření vhodných příznivých podmínek, aby klienti mohli žít v jejich přirozeném prostředí. Pomáhá obhajovat nerespektovaná práva a zájmy klientů nebo cílových skupin.

2 Ministerstvo zdravotnictví. Národní zdravotnický informační portál. Online. Dostupné z: <https://www.nzip.cz/rejstrikovy-pojem/340> [cit. 2023-12-06].

Sociální realitní agentura – podobně jako běžná realitní agentura poskytuje realitní služby, typicky zprostředkovává nájem bytů, zaměřuje se však na vyhledávání majitelů bytů ochotných pronajmout byt lidem, kteří jsou na běžném trhu s byty znevýhodněni.

Sociální rehabilitace – sociální služba. Soubor specifických činností směřujících k dosažení samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti osob, a to rozvojem jejich specifických schopností a dovedností, posilováním návyků a nácvikem výkonu běžných, pro samostatný život nezbytných činností alternativním způsobem využívajícím zachovaných schopností, potenciálů a kompetencí.

Sociální služba – činnost nebo soubor činností podle zákona o sociálních službách zajišťujících pomoc a podporu lidem za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.

Stigmatizace a destigmatizace – stigmatizace je hodnocení či posuzování některých rysů či vlastností člověka jako méně žádoucích či nepřijatelných. Stigmatizovaní lidé jsou rovněž na základě konkrétních rysů či vlastností ostatními vnímáni jako méně hodnotní. Na základě těchto rysů, jež představují stigma, dochází k sociálnímu vyloučení jednotlivce. Stigmatizace může být zapříčiněna nedostatkem vědomostí, strachem, předsudky a diskriminací. Destigmatizace je naopak proces směřující ke snížení či odstranění stigmatu.

Úřad práce – jednotlivá pracoviště Úřadu práce České republiky (krajské pobočky, případně kontaktní pracoviště krajských poboček).

Zabydlování – proces nalezení a udržení bydlení s určitou mírou poskytované podpory.

Zranitelní lidé – v našem výzkumu jimi myslíme lidi, kteří mají sníženou možnost získat a udržet si důstojné bydlení, a to kvůli vlastním omezením nebo nastavení společnosti. Zejména myslíme lidi, kteří mají přístup k bydlení ztížený ve spojení s tím, že jsou nositeli některého z chráněných diskriminačních důvodů (například zdravotní postižení, etnicita či rodičovství).

Seznam použitých zkratek

- ESF – Evropský sociální fond
- IROP – Integrovaný regionální operační program
- OSPOD – orgán sociálně-právní ochrany dětí
- OPS – obecně prospěšná společnost
- OPZ – Operační program Zaměstnanost
- MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí
- MV – Ministerstvo vnitra

Úvodní slovo

Při své činnosti se opakovaně setkávám s tím, že někteří lidé mají ztížený přístup ke standardnímu bydlení. Bytovou nouzí jsou ohroženi například senioři, etnické menšiny, lidé s postižením či rodiny s dětmi. Dostupnost vhodného bydlení či jeho kvalita mají významný vliv také na další oblasti života. Určují, zda mají lidé vhodné podmínky pro výchovu dětí. Ovlivní to, jak mají dostupnou zdravotní péči. Rozhodují o tom, v jaké nejistotě ze ztráty bydlení a s tím spojeným stresem lidé žijí. Nejzávažnější jsou pak dopady na děti, u nichž může život v nevyhovujících podmínkách velmi negativně ovlivnit budoucí životní dráhu. V důsledku rostoucích nákladů na bydlení a energie je navíc bytovou nouzí ohrožena stále širší skupina obyvatel.

Takový stav má samozřejmě vliv nejen na ty, kteří se s negativními důsledky bytové nouze potýkají, ale na společnost jako celek. Ostatně i Ústavní soud říká, že dlouhodobá nejistota obyvatel týkající se jejich bydlení může ohrozit důvěru občanů v demokratický právní stát.³

Veřejný ochránce práv lidem v nouzi bydlení zajistit nemůže. V rámci své působnosti jim ale může pomoci při vyřizování dávek na bydlení, upozorňovat na nedostatek bytů vhodných pro lidi s postižením, nebo radit, jak se bránit proti diskriminaci v přístupu k bydlení. Právě diskriminace totiž může být jednou z příčin bytové nouze.

Ochránce má však nejen poskytovat metodickou pomoc obětem diskriminace, ale jeho úkolem je celkově přispívat k prosazování práva na rovné zacházení. Jedním ze způsobů, jak tento úkol naplnit, je šířit příklady dobré praxe.

Ač v České republice stále chybí zákon, který by zajišťoval dostupnost bydlení pro lidi znevýhodněné na běžném trhu s byty, řada organizací realizuje projekty na zlepšení dostupnosti bydlení. Rozhodl jsem se proto tentokrát věnovat pozornost těm, kdo lidem k lepší dostupnosti bydlení pomáhají.

Záměrem mého výzkumu bylo najít příklady dobré praxe při zajišťování bydlení napříč různými regiony i různými cílovými skupinami. Chtěl jsem tím přispět k lepšímu povědomí o tom, co se daří a funguje. Ani takové mapování se však neobejde bez analýzy hlavních překážek k získání standardního bydlení. Nedílnou

3 Nález Ústavního soudu ze dne 25. dubna 2023, sp. zn. II. ÚS 2533/20, bod 28, [usoud.cz](https://www.usoud.cz).

součástí je také pojmenování systémových nedostatků, jejichž řešení je úkolem státu. To vše je obsahem výzkumu Dobrá praxe v zajišťování bydlení pro zranitelné lidi.

Děkuji všem organizacím i jednotlivcům, kteří se do výzkumu zapojili a sdíleli s námi své zkušenosti. Jen díky jejich otevřenosti mohl tento výzkum vzniknout. Vážím si toho, že výzkumu věnovali svůj čas.

Přeji inspirativní čtení.

Shrnutí

1. **Většina organizací se nepotýká s obtížemi při hledání bytů.** Dařilo by se jim sehnat i více nemovitostí, ale nestačí na to kapacita organizací, jejichž podporu lidé k úspěšnému zabydlení potřebují.
2. **Pro zapojení bytů do zabydlovacích aktivit se organizacím více osvědčuje oslovovat soukromý sektor.** Domluva s vlastníky bytů bývá zpravidla rychlejší a operativnější, navíc bytů v soukromém vlastnictví je nesrovnatelně více než obecních bytů. Naopak žádat o přidělování obecních bytů představuje často těžkopádný a byrokratický proces s nejistým výsledkem. V dalších obcích zase chybí politická vůle podpořit zabydlovací aktivity.
3. Jako motivace pro vlastníky bytů se osvědčilo poskytovat tři základní záruky, které běžný nájemní vztah neposkytuje:
 - » garanci pravidelného hrazení nájemného,
 - » garanci slušného zacházení s bytem a jeho vybavením a nápravy případných škod,
 - » účinné řešení případných sousedských sporů.
4. K úspěchu zabydlovacích aktivit významně pomáhá **garanční fond**, finanční rezerva, která může vykrývat výpadky v hrazení nájemného či jiných závazků klientů.
5. Organizace se shodují na tom, že je žádoucí věnovat náležitou pozornost **sousedským sporům**. V případě stížností je třeba prověřit jejich opodstatněnost a případně společně s klientem pracovat na nápravě. Při řešení sporů se osvědčuje **otevřená komunikace a osobní jednání** za účasti všech stran.
6. Práce s klientem by měla být založena na **individuálním přístupu, otevřenosti a oboustranném respektu**. Vztah založený na oboustranné důvěře umožňuje pracovníkovi organizace včas rozpoznat problémy, které by při jejich neřešení mohly dospět až ke ztrátě bydlení.
7. Osvědčuje se co největší **participace** klienta při procesu zabydlování. Přínosné je také zapojovat bývalé klienty či další lidi se zkušeností jako **peer pracovníky** do týmu organizací.

8. Pro úspěšné fungování většina organizací považuje za vhodné **důsledně oddělovat realitní a sociální linii, tedy poskytování bydlení a podporu klienta při zabydlení prostřednictvím sociální práce**. Tím snižují riziko střetu rolí, kdy pracovník musí na jedné straně hájit zájmy klienta, na druhé straně by byl nucen v krajním případě vymáhat dlužné nájemné a případně zajišťovat nucené vystěhování. Takový střet rolí může vzájemnou důvěru mezi klientem a pracovníkem ohrozit.
9. Organizacím **pomáhá spolupráce s dalšími subjekty**, které se mohou do pomoci klientům zapojit. **Síťování** není prospěšné pouze pro klienty, ale i pro organizace samotné, protože si prostřednictvím úzkých kontaktů s podobnými organizacemi mohou vzájemně předávat zkušenosti, a získávají tak inspiraci a podporu pro svoji práci. Úzká spolupráce subjektů s podobným společenským posláním má ještě tu výhodu, že poskytuje možnost nastavit služby takovým způsobem, aby se vzájemně doplňovaly s ohledem na potřeby v regionu.
10. Jako významnou překážku některé organizace označují **nedostatky ve fungování úřadů práce**, zejména **průtahy při vyřizování dávek**.
11. **Financování** zabydlovacích aktivit je většinou nedostatečné, řada organizací využívá projektové zdroje. To přináší na jednu stranu možnost většího rozvoje včetně personálního posílení, na druhou stranu s sebou nese **riziko nejistoty v dlouhodobém výhledu**. Protože právě bydlení je oblast, kde je možné hovořit o úspěchu či neúspěchu až s několikaletým odstupem, jsou krátkodobé projekty (na jeden či dva roky) vždy spojeny s ohrožením udržitelnosti.
12. Bydlení je pro mnoho lidí ze zranitelných skupin obtížně dosažitelné. Dosud u nás chybí právní rámec, který by podrobně a závazně vymezil povinnosti obcí a státních institucí při zajišťování bydlení. **Chybějící zákon zajišťující bydlení označovaly organizace jako hlavní systémovou překážku**.

Právní úprava

1. Právo na bydlení

Ač se již desetiletí vedou debaty o nutnosti přijmout zákon o sociálním bydlení, obdobná norma v českém právním prostředí zatím chybí. Lidé v nouzi se často s žádostí o pomoc se zajištěním bydlení obrací na své obce. Těm však zákon žádné konkrétní povinnosti nestanoví. Obsahuje pouze neurčité ustanovení, že obec v samostatné působnosti ve svém územním obvodu dále pečuje v souladu s místními předpoklady a s místními zvyklostmi o vytváření podmínek pro rozvoj sociální péče a pro uspokojování potřeb svých občanů, přičemž má jít mimo jiné o uspokojování potřeby bydlení.⁴ Zda však budou obce svým občanům nějaké byty poskytovat, případně za jakých podmínek, je na uvážení obcí samotných. Některé z nich se samy rozhodly, že budou sociální bydlení realizovat, a to i díky podpoře Ministerstva práce a sociálních věcí prostřednictvím projektu Podpora sociálního bydlení.⁵ Jiné však byty neposkytují vůbec, případně necílí na lidi ze zranitelných skupin.

Právo na bydlení je přitom zahrnuto v právu na přiměřenou životní úroveň, které zaručuje Mezinárodní pakt o hospodářských, kulturních a sociálních právech. Ten uvádí, že právo na přiměřenou životní úroveň zahrnuje i byt.⁶ Podobně lze právo na bydlení podřadit pod právo na sociální ochranu, které zakotvuje Evropská sociální charta. V té se smluvní státy zavázaly podporovat sociální ochranu rodinného života, a to mimo jiné poskytováním bydlení s cílem zajistit nezbytné podmínky pro plný rozvoj rodiny.⁷

Mezinárodní normy sice zavazují stát, aby svým občanům tato práva zajistil, bez jejich převedení do konkrétních vnitrostátních předpisů však nedávají lidem mnoho možností, jak se realizace těchto práv domoci. To je také situace České republiky, ve které dosud chybí zákon o sociálním bydlení či jiná norma, která by lidem zajišťovala právo na účinnou pomoc v bytové nouzi poskytnutím bydlení. Současný stav kritizuje také Ústavní soud, když úroveň bytové nouze a jejího institucionálního (ne)řešení zhodnotil takto: „Bohatá společnost, jako je ta česká,

4 Ustanovení § 35 odst. 2 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení).

5 Projekt Podpora sociálního bydlení a jeho systémové zavádění v ČR realizovaný v rámci MPSV a OPZ+: <https://www.mpsv.cz/web/cz/projekt-podpora-socialniho-bydleni>.

6 Čl. 11 Mezinárodního paktu o hospodářských, kulturních a sociálních právech, vyhlášeného pod č. 120/1976 Sb.

7 Čl. 16 Evropské sociální charty, vyhlášené pod č. 14/2000 Sb.m.s.

nemůže nechat člověka žít na ulici, bez přístřeší, nebo v každodenní nejistotě o střechu nad hlavou, pokud to není jeho svobodné rozhodnutí. Závazek státu (vtělený do mezinárodních úmluv...) zajistit bydlení všem potřebným a zvláště zranitelným osobám (např. rodinám s dětmi, seniorům), není žel přímo vykonatelný. Porušení závazku přijmout adekvátní kroky k zajištění bydlení tím, že Česká republika doposud nepřijala zákon o sociálním bydlení a že nemá žádné institucionální způsoby ochrany lidí bez domova, je však ostudné. Nelze ponechat zranitelné osoby jen v péči charity, dobrovolníků či neziskových organizací; takový přístup zjevně porušuje naše mezinárodní závazky.⁸ I když stát podle soudu porušuje své mezinárodní závazky, když bytovou nouzi dostatečně neřeší, nemají lidé právní prostředky, jak se proti takové nečinnosti státu bránit.

Právo na bydlení tak v podmínkách českého státu zůstává zatím pouze právním pojmem, nikoliv skutečně vymahatelným právem.

2. Pomoc v bytové nouzi prostřednictvím sociálních dávek

Právo na bydlení sice není vymahatelné, souvisí s ním však právo na pomoc v hmotné nouzi, které zaručuje Listina základních práv a svobod. Každý, kdo je v hmotné nouzi, má právo na takovou pomoc, která je nezbytná pro zajištění základních životních podmínek.⁹ Stát pak toto právo převedl do zákonné úpravy sociálních dávek.

Ke zlepšení bytové nouze, spočívající zejména ve vysokých nákladech na bydlení, mohou lidé využít nejen příspěvek na bydlení¹⁰, ale také doplatek na bydlení¹¹, který lze poskytnout i na takové formy bydlení jako ubytovna, nebytový prostor nebo část bytu. Velké množství příjemců ale pobírá doplatek na bydlení v nevyhovujících prostorách, zejména v různých ubytovnách a prostorech primárně určených k bydlení. Konečnými příjemci doplatku se tedy stávají vlastníci těchto zařízení, kteří poskytují osobám v hmotné nouzi

předražené bydlení, a zneužívají tak nejen jejich sociálního postavení, ale též finanční pomoci ze strany státu.¹²

Kromě vysokých nákladů na bydlení jako takové představují pro lidi v nouzi překážkou také vysoké náklady na vstup do bydlení, nejčastěji v podobě požadavku pronajímatele na zaplacení jistoty (kauce) či provize zprostředkovateli (realitní kanceláři). Pronajímatel může požadovat jistotu až do výše trojnásobku měsíčního nájemného.¹³ Také na tyto náklady lze za splnění zákonných podmínek čerpat dávku pomoci v hmotné nouzi, konkrétně jednorázovou dávku – mimořádnou okamžitou pomoc.¹⁴ Tu lze v odůvodněných případech poskytnout i na samotné náklady na bydlení, pokud by hrozila ztráta bydlení v důsledku nepředvídatelné události, jako byla pandemie onemocnění covid-19 nebo energetická krize.¹⁵

K realizaci práva na pomoc je důležité také to, jak fungují úřady, které o dávkách rozhodují, v tomto případě tedy krajské pobočky úřadu práce či spíše jejich jednotlivá kontaktní pracoviště. Úřady obecně by měly postupovat předvídatelně, tedy v obdobných situacích rozhodovat obdobně, a také včasně.¹⁶ V praxi se lze ale setkat jak s nejednotným postupem jednotlivých kontaktních pracovišť, tak i s průtahy při rozhodování o dávkách.

Pokud jde o nejednotný postup při rozhodování o dávkách, k němu může docházet zejména při rozhodování o mimořádné okamžité pomoci. Je totiž věcí správního uvážení, zda a případně v jaké výši mimořádnou okamžitou pomoc poskytnout. Úvaha jednotlivých pracovníků úřadu práce však není zcela neomezená. Pro sjednocení postupu jednotlivých kontaktních pracovišť vydává MPSV a také generální ředitelství Úřadu práce ČR metodické pokyny.

8 Nález Ústavního soudu ČR ze dne 25. dubna 2023, sp. zn. II. ÚS 2533/20, [usoud.cz](https://www.usoud.cz).

9 Čl. 30 odst. 2 Listiny základních práv a svobod.

10 Dávka státní sociální podpory poskytovaná podle ustanovení § 24 a násl. zákona č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře.

11 Dávka pomoci v hmotné nouzi poskytovaná podle ustanovení § 33 a násl. zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi.

12 Pospíšil, I.: Ústavněprávní východiska práva na bydlení a možnosti jeho realizace: od vyplácení dávek po zajištění důstojného bydlení. In: Sociální pomoc na rozcestí? Sborník z odborného sympozia Kanceláře veřejného ochránce práv, 19–20. října 2017, Brno. Ed. Jiří Hrubý.

13 Ustanovení § 2254 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

14 Dávka pomoci v hmotné nouzi poskytovaná podle ustanovení § 36 a násl. zákona o pomoci v hmotné nouzi.

15 Ustanovení § 2 odst. 4 písm. b) zákona o pomoci v hmotné nouzi.

16 Principy dobré správy. Veřejný ochránce práv – ombudsman [online]. Brno: Kancelář veřejného ochránce práv. Dostupné z: <https://www.ochrance.cz/dokument/principy-dobre-spravy/principy-dobre-spravy.pdf> [cit. 2023-11-10].

Takto upravuje generální ředitelství Úřadu práce ČR také postup při poskytnutí mimořádné okamžité pomoci k úhradě jistoty (kauce).¹⁷ Podle tohoto pokynu lze mimořádnou okamžitou pomoc využít nejen při přechodu z nestandardní formy bydlení do standardní (například z ulice do bytu), ale v odůvodněných případech také pro účely udržení standardní formy bydlení (tj. bytu). Dávku lze poskytnout až do výše celé jistoty, tedy do výše trojnásobku měsíčního nájemného. Záleží však vždy na konkrétních okolnostech, jako je výše příjmu žadatele či to, zda již v minulosti dávku na uhrazení jistoty získal. Metodické pokyny jsou pro jednotlivé pracovníky úřadu práce závazné. Pokud tedy v konkrétním případě postupuje pracovník úřadu práce v rozporu s nimi, lze to uvést v námitkách¹⁸ či odvolání¹⁹.

Pokud jde o průtahy, zvýšený počet stížností na ně zaznamenal veřejný ochránce práv na podzim roku 2022, a to při zpracování a výplatě dávek státní sociální podpory u krajské pobočky úřadu práce pro hlavní město Prahu. Proto v této věci zahájil šetření, které ukázalo, že průtahy jsou způsobené především nedostatkem zaměstnanců.²⁰ Situace se zlepšila poté, co MPSV ve spolupráci s generálním ředitelstvím Úřadu práce ČR přijalo některá opatření. Mezitím však průtahy v řadě případů negativně dopadly na lidi v nouzi. Někteří lidé se kvůli výpadku dávek museli zadlužit. V několika případech zpoždění při rozhodování o dávkách vedlo až ke ztrátě bydlení. Nejde-li o systémový problém, lze v jednotlivých případech, kdy úřad práce nerozhoduje včas, požádat o přijetí opatření proti nečinnosti.²¹

I přes některé nedostatky v poskytování dávek platí, že lidé v bytové nouzi mohou ke zlepšení své situace či překlenutí krizového období využít této pomoci. Poskytování sociálních dávek však není dostatečnou realizací práva na bydlení a stát musí též garantovat faktický a efektivní přístup k důstojnému bydlení.²²

3. Právo na pomoc sociálních pracovníků a sociální služby

Protože stát právo na důstojné bydlení nezajišťuje, je řada lidí odkázána pouze na bydlení v substandardních formách bydlení, jako jsou azylové domy či ubytovny, žijí v přelidněných bytech u příbuzných nebo se musí spokojit s životem v nekvalitních bytech či v nejistých formách bydlení. Někteří pak končí zcela bez střechy nad hlavou a jejich děti v ústavních zařízeních.

Bytová nouze proto obvykle představuje nepříznivou sociální situaci, tedy takovou životní situaci, kterou už člověk není schopný řešit sám.²³ Každý člověk, který se v ní ocitne, má právo na pomoc s jejím řešením.²⁴ Povinnost takovou pomoc poskytnout mají obecní úřady obcí s rozšířenou působností, a to prostřednictvím sociální práce.²⁵ Bez dostupného bydlení však mají sociální pracovníci, na které se lidé v bytové nouzi obrací, jen velmi omezené možnosti, jak jim pomoci. Jak zaznívá i od samotných sociálních pracovníků, sociální práce totiž k účinné pomoci potřebuje mít funkční nástroje. Ty musí poskytnout stát a samospráva. Bez nástrojů sociální politiky jsou sociální pracovníci bezmocní.²⁶ To platí také pro pomoc lidem v bytové nouzi, která je bez dostupného bydlení velmi obtížná.

Pomoc mohou lidé v bytové nouzi hledat také u poskytovatelů sociálních služeb, z nichž některé jsou zaměřené přímo na lidi v bytové nouzi nebo se ztíženým přístupem ke standardnímu bydlení.

17 Sdělení vedoucí Oddělení nepojistných sociálních dávek č. 10/2022 ze dne 1. září 2022.

18 Ustanovení § 76 zákona o pomoci v hmotné nouzi.

19 Ustanovení § 77 zákona o pomoci v hmotné nouzi.

20 Výroční zpráva veřejného ochránce práv za rok 2022, s. 67, dostupná z: https://www.ochrance.cz/dokument/zpravy_pro_poslaneckou_snemovnu_2022/vyrocní-zprava-2022.pdf.

21 Ustanovení § 80 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád.

22 Nález Ústavního soudu ČR ze dne 25. dubna 2023, sp. zn. II. ÚS 2533/20, [usoud.cz](https://www.usoud.cz).

23 Podle ustanovení § 3 písm. b) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, nepříznivou sociální situaci představuje oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením.

24 Ustanovení § 2 zákona o sociálních službách.

25 Ustanovení 92 písm. d) zákona o sociálních službách.

26 „Začíná další kolo zadlužování a exekuci, sociální práce na současnou realitu nestačí,“ říká sociální pracovník roku. www.a2larm.cz [online]. Praha: Deník Alarm, z.ú., 2023. Dostupné z: <https://a2larm.cz/2023/04/zacina-dalsi-kolo-zadluzovani-a-exekuci-socialni-prace-na-soucasnou-realitu-nestaci-rika-socialni-pracovnik-roku/> [cit. 2023-11-09].

Přímo lidem bez přístřeší či po ztrátě bydlení jsou určeny noclehárny²⁷ a azylové domy²⁸. Tyto sociální služby jsou však pouze dočasným řešením a nemohou nahradit stabilní bydlení ve standardním bytě.

Ubytování lidem s postižením či duševním onemocněním zajišťují také poskytovatelé služby chráněné bydlení²⁹. Těm, kteří kvůli snížené soběstačnosti potřebují pomoc jiné osoby, je určena také služba podpora samostatného bydlení³⁰, která lidem pomáhá například při zajištění chodu domácnosti.

Ne všude jsou však sociální služby dostupné v dostatečné míře, aby pokryly poptávku. Řada lidí v bytové nouzi také nespadá do cílových skupin sociálních služeb, případně nesplňuje podmínky pro přijetí do služby. Sociální služby samy o sobě tedy nemohou bytovou nouzi vyřešit. Ani to ostatně není jejich cílem. Pomoc prostřednictvím sociálních služeb by totiž měla podporovat rozvoj samostatnosti a posilovat sociální začleňování.³¹ Tam, kde je to možné, tento cíl lépe naplňuje samostatné bydlení v bytě, byť s určitou mírou podpory, než využívání sociálních služeb v důsledku nedostupného bydlení.

4. Diskriminace v přístupu k bydlení

Jedním z důvodů, proč se někteří lidé ocitají v bytové nouzi, je diskriminace. Zákon sice diskriminaci v přístupu k bydlení zakazuje³², to však neznamená, že k diskriminaci ve skutečnosti nedochází.

Zákaz diskriminace zavazuje jak obce, tak soukromé podnikatele, vlastníky bytů a domů a také realitní kanceláře. Dopadá totiž na všechny subjekty, které nabízejí nebo poskytují bydlení veřejnosti.³³ Nesmí tak vylučovat nebo znevýhodňovat zájemce o bydlení z důvodů, které antidiskriminační zákon vymezuje: rasy, etnického původu, národnosti, pohlaví, sexuální orientace, věku, zdravotního postižení, náboženského vyznání, víry nebo světového názoru³⁴ a případně státní příslušnosti³⁵. Za diskriminaci z důvodu pohlaví se považuje také diskriminace z důvodu rodičovství (mateřství či otcovství).³⁶

Na veřejného ochránce práv, který pomáhá obětem diskriminace³⁷, se stěžovatelé obracují s tím, že byli v přístupu k bydlení diskriminováni z důvodu etnického původu, ale také z důvodu jejich rodičovství, zdravotního postižení nebo věku. V soudních řízeních o antidiskriminačních žalobách převažuje etnicita jako diskriminační důvod, v menšině žalob pak žalobci uváděli, že je v bydlení znevýhodnili kvůli zdravotnímu postižení.³⁸

Obrana proti diskriminaci není jednoduchá. Vyžaduje odhodlání, čas a mnohdy i finance. Navíc ani při prokázání diskriminace nemusí lidé dosáhnout toho, co nejvíc potřebují, tedy bydlení. I v případě úspěchu ve věci se mohou domoci omluvy či finanční náhrady, ne nutně poskytnutí bydlení. I to je důvodem, proč se lidé ve většině případů proti diskriminaci nebrání³⁹, ale spíše hledají možnosti, jak důstojné bydlení získat i přes stále existující diskriminaci.

27 Ustanovení § 63 zákona o sociálních službách.

28 Ustanovení § 57 zákona o sociálních službách.

29 Ustanovení § 51 zákona o sociálních službách.

30 Ustanovení § 43 zákona o sociálních službách.

31 Ustanovení § 2 odst. 2 zákona o sociálních službách.

32 Ustanovení § 1 odst. 1 písm. j) zákona č. 198/2009 Sb., o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací a o změně některých zákonů (antidiskriminační zákon).

33 Tamtéž.

34 Ustanovení § 2 odst. 3 antidiskriminačního zákona.

35 Zákaz diskriminace z důvodu státní příslušnosti se vztahuje jen na oblast právních vztahů, ve kterých se uplatní přímo použitelný předpis Evropské unie z oblasti volného pohybu pracovníků.

36 Ustanovení § 2 odst. 4 antidiskriminačního zákona.

37 Ustanovení § 1 odst. 5 ve spojení s § 21 b zákona č. 349/1999 Sb., o veřejném ochránci práv.

38 Výzkumná zpráva veřejného ochránce práv Rozhodování českých soudů o diskriminačních sporech 2015–2019 ze dne 24. září 2020, sp. zn. 61/2019/DIS, [eso.ochrance.cz](https://www.eso.ochrance.cz), s. 97.

39 Podle výzkumu veřejného ochránce práv se proti diskriminaci brání jen asi 11 % z těch, kteří diskriminaci pociťují. Výzkumná zpráva veřejného ochránce práv Diskriminace v ČR: oběť diskriminace a její překážky v přístupu ke spravedlnosti ze dne 27. února 2015, sp. zn. 46/2014/DIS, [eso.ochrance.cz](https://www.eso.ochrance.cz).

Jsou to pak právě poskytovatelé sociálních služeb a další organizace, které se – při absenci systémových nástrojů – snaží překážky v dostupnosti bydlení překonat a klientům k vyřešení bytové nouze pomoci.

Metodologie

Výzkum „Dobrá praxe v zajišťování bydlení pro zranitelné lidi“ sestává ze dvou částí. Nejprve jsme vypracovali sekundární analýzu a na ni jsme poté navázali kvalitativním výzkumem zaměřeným přímo na organizace pomáhající ohroženým lidem získat bydlení.

V rámci sekundární analýzy jsme shromáždili data o tom, jak se daří lidem ze zranitelných skupin získat a udržet si bydlení. Pozornost jsme věnovali také důsledkům bytové nouze, a to nejen pro lidi, kteří jsou jí přímo dotčeni, ale také pro společnost jako celek. Vycházeli jsme z dostupných pramenů zaměřených na situaci v České republice. Pokud některá data chyběla, případně pokud bylo vhodné je doplnit, využívali jsme také významné zahraniční prameny.

Návazný kvalitativní výzkum je založený na otevřeném kódování výpovědí účastníků výzkumu, pracovníků pomáhajících organizací. Otevřené kódování představuje jednu ze základních metod kvalitativního výzkumu. Spočívá v analýze dat. Rozhovory s účastníky jsme nejdříve přepsali do textu. Ten jsme pak rozdělili na menší jednotky – samostatné věty či úryvky rozhovorů. Tyto menší jednotky jsme označili kódy podle toho, jakého tématu podstatného pro náš výzkum se týkaly (například „participace“, „sousedské vztahy“ či „výše nájemného“). Jednotky označené stejnými kódy jsme pak sdružili do tematicky souvisejících celků. Takto uspořádaná data jsme následně interpretovali.⁴⁰

Charakteristiku organizací, které jsme do výzkumu zahrnuli, i způsob jejich výběru podrobněji popisujeme v úvodu kapitoly Dobrá praxe v zajišťování bydlení pro zranitelné lidi (výsledky kvalitativního výzkumu).

40 Blíže např. Corbin, Juliet a Anselm Strauss. Základy kvalitativního výzkumu. Albert 1999.

Dostupnost bydlení pro zranitelné skupiny lidí chráněné antidiskriminačním zákonem (sekundární analýza)

Z podnětů veřejnému ochránci práv sice víme, že někteří lidé při hledání bydlení narážejí na diskriminaci, tyto podněty nám však neposkytují ucelený obraz o dostupnosti bydlení pro lidi chráněné zákazem diskriminace. Jednak proto, že diskriminaci oznamuje veřejnému ochránci práv či jiné instituci jen malá část z těch, kteří ji pocítují.⁴¹ Dalším důvodem je, že diskriminace samotná je pouze jednou z příčin bytové nouze, vliv mají také související problémy, jako je třeba nedostatek vhodných bytů nebo nízké příjmy.

Záměrem této kapitoly je proto přinést vhled do současné situace dostupnosti bydlení pro vybrané skupiny lidí jmenované v antidiskriminačním zákoně a přiblížit míru, v jaké se setkávají s diskriminací právě v bydlení. Ze všech skupin chráněných zákazem diskriminace jsme se přitom zaměřili na ty, které jsou podle našich poznatků bytovou nouzí ohroženy nejvíce. Konkrétně jde o tyto zranitelné skupiny:

- » představitele menšinové etnicity, rasy či národnosti a cizince,
- » lidi s postižením,
- » seniory,
- » lidi diskriminované na základě pohlaví či rodičovství.

5. Představitelé menšinové etnicity, rasy či národnosti, cizinci

Značné překážky pocítují v přístupu k bydlení především Romové. Dle výzkumu Agentury EU pro základní práva z roku 2022 vyplývá, že 55 % Romů žijících v ČR v posledních 5 letech pocítovalo **diskriminaci** v oblasti

⁴¹ Výzkumná zpráva veřejného ochránce práv Diskriminace v ČR: oběť diskriminace a její překážky v přístupu ke spravedlnosti ze dne 27. února 2015, sp. zn. 46/2014/DIS, [eso.ochrance.cz](https://www.eso.ochrance.cz), str. 132.

bydlení⁴². Ještě o něco horší výsledek přineslo šetření Výzkumného ústavu práce a sociálních věcí⁴³. Podle jejich zjištění je bydlení nejčastější oblastí, kde se Romové nad 16 let cítí být diskriminováni. Diskriminaci pocítovalo 59,8 % těch respondentů, kteří v posledních 12 měsících hledali bydlení. Podobu diskriminujícího přístupu ze strany pronajímatelů nemovitostí ilustruje například experimentální výzkum Univerzity Karlovy uskutečněný v roce 2016. Výzkumníci odpovídali na inzerované nabídky nájmu pod jmény, která si lidé obvykle spojují s příslušníky menšin (romské a vietnamské). Ve srovnání s „většinou“ znějícími jmény byli domnělí příslušníci menšin přibližně o 50 % méně často zváni na prohlídku nemovitosti⁴⁴. Kromě diskriminace představuje problém také vysoká cena bydlení, neboť právě Romové tvoří velkou část **nízkopříjmových domácností**.⁴⁵

Obtížná přístupnost běžných forem bydlení vede Romy často k nutnosti využívat substandardních možností a nezřídka se stávají obětmi tzv. „obchodu s chudobou“.⁴⁶ Také v důsledku uvedených skutečností Romové ve velkém měřítku obývají sociálně vyloučené lokality. Tzv. Gabalova zpráva z roku 2015 uvádí, že v roce 2014 tato místa obývala v 75 % populace tvořená v nadpoloviční většině Romy.⁴⁷ Podle některých zjištění k prostorovému vyčleňování Romů docházelo i v nedávné minulosti například ze strany korporátního pronajímatele bytů v Moravskoslezském kraji⁴⁸ nebo v důsledku diskriminace při přidělování některých obecních bytů⁴⁹. K diskriminaci při přidělování obecních bytů může dojít i nepřímo, například zvýhodňováním rodin s menším počtem dětí.⁵⁰

Ve srovnání s majoritou bydlí Romové častěji v **nevýhovujících podmínkách**. Problémem je nejčastěji příliš malý prostor pro jednoho člena domácnosti. V roce 2021 žilo v ČR v přelidněných⁵¹ bytech 83 % Romů (ve srovnání s celkovou populací, kde v takových podmínkách žilo v roce 2020 15 % lidí)⁵². Podrobná data z roku 2016 ukazují, že ve srovnání s obecnou populací žijí Romové také mnohem častěji v obydlí bez vnitřní toalety a sprchy/koupelny (4 % oproti 0,2 %) a v obydlí se závadami (zatékající střecha, vlhké zdi či základy, hniloba v okenních rámech a podlaze; 21 % oproti 9,2 %). Problematické je častěji i bezprostřední sousedství jejich obydlí. 41 % Romů žije v oblastech znečištěných či s jinými postiženími životního prostředí (oproti 21 % domácností obecné populace)⁵³.

-
- 42 FRA. Roma in 10 European Countries. Main results. Roma Survey 2021. Online, PDF. FRA 2022. Dostupné z: https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/fra-2022-roma-survey-2021-main-results_en.pdf [cit. 2023-08-24].
- 43 Fónadová, Laura a kol. Výsledky výběrového šetření romské populace – vyhodnocení indikátorů. Online, PDF. RILSA, 2022, s. 63. Dostupné z: <https://esd.rilsa.cz/wp-content/uploads/2023/05/RILSA-Vysledky-vyberoveho-setreni-romske-populace.pdf> [cit. 2023-08-24].
- 44 Bartoš, Vojtěch a kol. Attention Discrimination: Theory and Field Experiments with Monitoring Information Acquisition. Online. American Economic Review. 106 (6), 2016, s. 18. American Economic Association. Dostupné z: <https://www.aeaweb.org/articles?id=10.1257/aer.20140571> [cit. 2023-08-24].
- 45 Vláda České republiky. Strategie rovnosti, začlenění a participace Romů (Strategie romské integrace) 2021–2030. Online, PDF. Vláda České republiky, 2021, s. 57. [cit. 24. 8. 2023]. Dostupné z: https://www.vlada.cz/assets/ppov/zalezitosti-romske-komunity/aktuality/Strategie-rovnosti--zacleni-a-participace-Romu-2021---2030---textova-cast_OK_2.pdf [cit. 2023-08-24].
- 46 Takto nazýváme „zneužívání situace obyvatel, kteří jsou znevýhodněni na běžném trhu s bydlením, a tak nemohou než přistoupit na placení nájmu a poplatků za ubytování ve výši, která neodpovídá jejich kvalitě a formě.“ (Toušek, Ladislav a kol. Labyrintem zločinu a chudoby. Kriminalita a viktimizace v sociálně vyloučené lokalitě. Nakladatelství Doplněk, 2018, s. 42.)
- 47 Čada, Karel. a kol. Analýza sociálně vyloučených lokalit v ČR. Online, PDF. Ministerstvo pro místní rozvoj. 2015. Dostupné z: <https://irop.gov.cz>. [cit. 2023-08-24].
- 48 Černá, Eliška a Khazalová, Gaby. Ostravský byznys se sociálním bydlením: Romové smí jen do vyloučených lokalit. Online. Deník Referendum. 24. 11. 2021. Deník Referendum. Dostupné z: <https://denikreferendum.cz/clanek/33376-ostravsky-byznys-se-socialnim-bydlenim-romove-smi-jen-do-vyloucenyh-lokalit> [cit. 2023-08-24].
- 49 Zpráva veřejného ochránce práv o zjištění diskriminace ze dne 15. dubna 2015, sp. zn 107/2013/DIS, [eso.ochrance.cz](https://www.eso.ochrance.cz).
- 50 Vláda České republiky. Strategie rovnosti, začlenění a participace Romů (Strategie romské integrace) 2021–2030. Online, PDF. Vláda České republiky, 2021, s. 57. [cit. 24. 8. 2023]. Dostupné z: https://www.vlada.cz/assets/ppov/zalezitosti-romske-komunity/aktuality/Strategie-rovnosti--zacleni-a-participace-Romu-2021---2030---textova-cast_OK_2.pdf [cit. 2023-08-24].
- 51 Použita je definice přelidnění z Eurostatu: osoba se považuje za žijící v přelidněné domácnosti, pokud tato domácnost nedisponuje prostorem odpovídajícím jedné místnosti pro pár, jedné místnosti pro osobu ve věku 18 let nebo starší, jednu místnost pro pár nebo dvě osoby stejného pohlaví ve věku 12 až 17 let, jednu místnost pro osobu ve věku 12–17 let, pokud nespadá do kategorií uvedených výše a jedna místnost pro dvě děti do 12 let věku. Eurostat. Glossary: Overcrowding rate. Online 13. 4. 2021. Dostupné z: https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Glossary:Overcrowding_rate [cit. 2023-08-24].
- 52 FRA. Roma in 10 European Countries. Main results. Roma Survey 2021. Online, PDF. FRA 2022. Dostupné z: https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/fra-2022-roma-survey-2021-main-results2_en.pdf [cit. 2023-08-24].
- 53 FRA. EU-MIDIS II. Second European Union Minorities and Discrimination Survey. Main Results. Online, PDF. FRA 2017. Dostupné z: https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/fra-2017-eu-midis-ii-main-results_en.pdf [cit. 2023-08-24].

S problémy při hledání bydlení se potýkají i cizinci. Na konci roku 2022 bylo na území České republiky registrováno celkem 1116 154 osob cizí státní příslušnosti.⁵⁴ Podle výzkumu veřejného ochránce práv z roku 2021 řada realitních kanceláří, ale i soukromých pronajímatelů, nereaguje na poptávku projevenou v cizím jazyce, anebo otevřeně sdělí, že cizincům své služby nenabízejí. Situace tak je často řešitelná pouze přes českého zprostředkovatele, který bydlení s pronajímateli domlouvá v českém jazyce a nezřídka se dokonce za cizince musí „zaručit“.⁵⁵ Bydlení v nájmu je přitom nejčastějším způsobem ubytování cizinců – například v Praze takto žije většina cizinců ze zemí mimo Evropskou unii.⁵⁶ Výraznější podíl cizinců bydlících v nemovitostech vlastněných jimi či blízkými příbuznými pozorujeme pouze u vietnamské a ruské menšiny⁵⁷. Obecná data týkající se míry diskriminace cizinců s ohledem k přístupnosti bydlení nejsou pro ČR k dispozici. Z praxe veřejného ochránce práv však víme o případech odmítání cizinců jakožto zájemců o bydlení jak na soukromém trhu s byty, tak i ze strany obcí.⁵⁸ Z výzkumů uskutečněných v EU vyplývá, že v posledním roce se s diskriminací v této oblasti setkala 7 % cizinců a v uplynulých 5 letech dokonce 23 % lidí s imigračním pozadím.⁵⁹

Ve specifické situaci se potom nachází váleční uprchlíci z Ukrajiny, tvořící dnes nadpoloviční většinu všech u nás registrovaných cizinců.⁶⁰ Právě lidé z Ukrajiny, jejichž počet u nás po zahájení ruské agrese v únoru 2022 několikanásobně vzrostl, čelí v oblasti bydlení mnoha obtížím. Podle výzkumu společnosti PAQ Research se s diskriminací při hledání bydlení setkala 29 % ukrajinských uprchlíků⁶¹. K červnu 2023 žilo v Česku v nájmech 49 % uprchlíků z Ukrajiny, zatímco 20 % z nich žilo v ubytovacích zařízeních (hotely, ubytovny) a zbývající podíl příchozích bydlitelů v bytech poskytnutých či sdílených s českými nebo ukrajinskými domácnostmi.⁶² Téměř čtvrtina (23 %) sledovaných domácností má zajištěné bydlení jen na pár měsíců. Dlouhodobé bydlení má zajištěna jen přibližně třetina domácností.⁶³ Změny v přístupu k bydlení přinesla od července 2023 novela tzv. Lex Ukrajina. Od tohoto data je bezplatné státní ubytování po uplynutí maximální doby poskytováno výhradně zranitelným osobám, kterým byla přiznána humanitární dávka.⁶⁴ Z dostupných dat je ovšem zřejmé, že počet bezplatně bydlících uprchlíků výrazně poklesl ještě před přijetím jmenované novely⁶⁵. Z výzkumů společnosti PAQ Research vyplývá skutečnost, že uprchlíci, kterým se podařilo získat bydlení ve standardním bytu (ať už ve formě spolubydlení či samostatného) jsou úspěšnější v integraci do společnosti – umí lépe česky a jejich děti častěji navštěvují české školy.⁶⁶

54 Ministerstvo vnitra České republiky. Čtvrtletní zpráva o migraci IV/2022. Online, PDF. Ministerstvo vnitra České republiky 2023. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/ctvrtletni-zprava-o-migraci-za-iv-ctvrtleti-2022.aspx> [cit. 2023-08-24].

55 Výzkumná zpráva Občané Evropské Unie v České republice ze dne 12. listopadu 2021, sp. zn. 72/2020/DIS, [eso.ochrance.cz](https://www.eso.ochrance.cz).

56 Leontiyeva, Yana, Mikešová, Renáta, Tollarová, Blanka. Pražané s cizím pasem. Výsledky výzkumů cizinců a cizinek ze zemí mimo EU žijících v české metropoli. Online, PDF. Sociologický ústav Akademie věd 2018, s. 31. Dostupné z: https://www.soc.cas.cz/sites/default/files/publikace/leontiyeva-mikesova-tollarova-prazane_s_cizim_pasem-vysledky_vyzkumu_cizincu_a_cizinek_ze_zemi_mimo_eu_zijicich_v_ceske_metropoli_0.pdf [cit. 2023-08-24].

57 Tamtéž.

58 Zpráva o zjištění diskriminace ze dne 1. 9. 2015, sp. zn. 172/2013/DIS, [eso.ochrance.cz](https://www.eso.ochrance.cz), Zpráva o zjištění diskriminace ze dne 28. 2. 2017, sp. zn. 3893/2015/VOP, [eso.ochrance.cz](https://www.eso.ochrance.cz).

59 FRA. EU-MIDIS II. Second European Union Minorities and Discrimination Survey. Main Results. Online, PDF. FRA 2017. Dostupné z: https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/fra-2017-eu-midis-ii-main-results_en.pdf [cit. 2023-08-24].

60 Ministerstvo vnitra České republiky. Čtvrtletní zpráva o migraci IV/2022. Online, PDF. Ministerstvo vnitra České republiky 2023. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/ctvrtletni-zprava-o-migraci-za-iv-ctvrtleti-2022.aspx> [cit. 2023-08-24].

61 PAQ Research. Integrace uprchlíků na trhu práce a v bydlení. Online, PDF. PAQ Research 2023. Dostupné z: https://ec.europa.eu/migrant-integration/system/files/2023-10/PAQ_UA_Prace_bydleni_8_2023.pdf [cit. 2023-08-24].

62 Tamtéž.

63 Tamtéž.

64 Ustanovení § 6 b odst. 3 zákona č. 65/2022 Sb., o některých opatřeních v souvislosti s ozbrojeným konfliktem na území Ukrajiny vyvolaným invází vojsk Ruské federace, ve spojení s ustanovením § 6 b zákona č. 66/2022 Sb., o opatřeních v oblasti zaměstnanosti a oblasti sociálního zabezpečení v souvislosti s ozbrojeným konfliktem na území Ukrajiny vyvolaným invází vojsk Ruské federace, ve znění účinném ke dni 1. 11. 2023.

65 PAQ Research. Integrace uprchlíků na trhu práce a v bydlení. Online, PDF. PAQ Research 2023. Dostupné z: https://ec.europa.eu/migrant-integration/system/files/2023-10/PAQ_UA_Prace_bydleni_8_2023.pdf [cit. 2023-08-24].

66 PAQ Research. Hlas Ukrajinců: zkušenosti s bydlením v Česku a výhled do budoucna. Online, PDF. PAQ Research 2023, s. 3. Dostupné z: <https://www.paqresearch.cz/post/uprchlici-posun-jazyk-prace-bydleni> [cit. 2023-08-24].

6. Lidé s postižením

Lidé s postižením je nutné chápat jako různorodou skupinu lidí s různými typy omezení (tělesné, smyslové, mentální, psychosociální aj.). Jejich specifické nároky na bydlení či překážky v jeho získání se odvíjejí právě od typu a míry postižení a od individuálních potřeb. Získání vhodného bydlení představuje pro tyto osoby podstatný problém, umocněný navíc často i diskriminací ze strany běžné populace (pronajímatelů včetně obcí, sousedů a dalších). Z výzkumu Národní rady osob se zdravotním postižením z roku 2012 vyplývá, že přibližně 7 % lidí s postižením se v průběhu svého života setkalo v oblasti bydlení s jednáním, které pocitovali jako diskriminaci.⁶⁷ Další překážku představuje i skutečnost, že jsou to právě lidé s postižením, kdo jsou častěji než obecná populace neúměrně zatěžováni náklady na bydlení (tj. vydávají na ně více než 40 % svého příjmu).⁶⁸

Lidé se sníženou pohyblivostí, případně pohybující se pomocí vozíku, mají na byty zvláštní nároky především z hlediska jejich uspořádání a konstrukce (zejména nízké prahy, dosažitelnost ovladačů jako např. vypínače a jističe, madla na sociálním zařízení, nájezdové rampy u vchodů). Dostupnost takových bytů je však značně omezená.

Další možností, jak získat bezbariérového bydlení, je využít obecní bezbariérové byty. Jejich množství je však nedostatečné. Celkem 77,4 % obcí, které mají obecní bytový fond, nemá totiž vůbec žádné bezbariérové byty.⁶⁹ Pokud tyto byty obec má, potom čekací doba na ně dosahuje běžně i několika let.⁷⁰

Odlišná je situace u lidí s duševním onemocněním či mentálním postižením. Na rozdíl od osob s fyzickým či smyslovým omezením se k jejich zdravotním problémům připojují ještě navíc potíže spojené se stigmatizací ze strany běžné populace. Předsudky české společnosti vůči lidem s duševním onemocněním jsou stále velice silné a situace se v této oblasti zlepšuje jen nepatrně, navzdory mnohým destigmatizačním kampaním. Ilustrativně uveďme výsledky výzkumu z roku 2016, který ukázal, že 7 % české populace by si nepřálo mít za souseda člověka s fyzickým postižením, zatímco osoba s duševním onemocněním by vadila celým 68 % Čechů.⁷¹

Velkou překážkou je rovněž vylučování lidí s omezenou svéprávností z možnosti získat obecní byt. Vyžadování plné svéprávnosti jakožto podmínky pro získání obecního bydlení je častou formou diskriminace z důvodu psychosociálního či mentálního postižení (které je důvodem pro omezení svéprávnosti).⁷²

Pro řadu lidí s duševním onemocněním je obtížné fungovat v sociální oblasti. Může pro ně být problémem dosáhnout potřebné úrovně vzdělání, najít a udržet si zaměstnání či navázat smysluplné partnerské vztahy. Zůstávají v důsledku toho často společensky vyloučeni, bez potřebných finančních prostředků a mnohdy jsou jim přiznány jen minimální invalidní důchody. Jsou tak nuceni přežívat na životním minimu⁷³. Ztráta bydlení nebo ztížený přístup k němu tak může být důsledkem uvedených problémů. O vysokém podílu lidí s duševním onemocněním či obecně zhoršeným duševním zdravím mezi lidmi bez domova (či v jiné formě bytové nouze)

67 Křhutová, Lenka a Sochor, Tomáš. Projevy a formy diskriminace osob se zdravotním postižením. Online, PDF. Národní rada osob se zdravotním postižením ČR 2012. Dostupné z: https://nrzp.cz/wp-content/uploads/2013/01/images_docs_PROGRESS_Vystupy_Vysledky-dotaznikoveho-setreni_3.pdf [cit. 2023-08-24].

68 Plouin, Marissa a kol. A crisis on the horizon: Ensuring affordable, accessible housing for people with disabilities. Online. Social, Employment and Migration Working Papers. No. 261 [dokument pdf]. OECD 2021, s. 22. Dostupné z: https://www.oecd-ilibrary.org/social-issues-migration-health/a-crisis-on-the-horizon_306e6993-en [cit. 2023-08-24].

69 Foldynová, Ivana. a kol. Analýza struktury obecních bytů v ČR. Online, PDF. MPSV 2016. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Analýza_struktury_obecnich_bytu_v_CR_TB05MPSV008.pdf/dd93c749-28a4-78f1-a976-7aa939fdbe5c [cit. 2023-08-24].

70 Například v Praze je čekací doba na bezbariérový obecní byt průměrně kolem dvou let. Existují ale velké rozdíly. Na bezbariérové byty na atraktivnějších adresách (např. s dostupnější pečovatelskou službou) mohou být čekací lhůty až 6/8leté, zatímco méně oblíbené adresy (v Praze například Černý Most) i kratší než rok (kvalifikovaný odhad zaměstnankyň Asistence, o. p. s., Terezy Klossovské a Michaely Táborské, osobní sdělení 30. 3. 2023).

71 Pasz, Jiří a kol. Destigmatizační manuál. Online, PDF. Narovinu.net 2018. Dostupné z: <https://narovinu.net/materialy/> [cit. 2023-08-24].

72 Výzkumná zpráva veřejného ochránce práv Obecní bydlení z pohledu práva na rovné zacházení a role obcí při řešení bytové nouze ze dne 18. února 2020, sp. zn. 69/2019/DIS, [eso.ochrance.cz](https://www.eso.ochrance.cz).

73 Horáková, Jana. Problematika bydlení. Podpora změny paradigmatu péče o duševní zdraví. Online, PDF. Fokus ČR 2017. Dostupné z: http://www.fokus-cr.cz/images/Brozura_Problematika_bydleni.pdf.

již hovoří více zdrojů.⁷⁴ Současně je bytová nouze či přímo bezdomovectví samo o sobě zdrojem stresu. Lidem bez domova se nedostává pocitu bezpečí běžného v soukromém prostoru domova, jsou častými oběťmi násilí a přizpůsobují své jednání novému prostředí „ulice“, což z dlouhodobé perspektivy negativně zasahuje lidskou psychiku.⁷⁵ Špatné duševní zdraví tak nemusí být pouze příčinou, ale i důsledkem bytové nouze.

7. Senioři

Senioři a seniorky čelí v oblasti bydlení řadě problémů. Mnohdy žijí v obydlích, která neodpovídají jejich zhoršujícímu se **zdravotnímu stavu** a aktuálním potřebám – těmto aspektům se podrobněji věnujeme v předchozí kapitole věnované situaci lidí s postižením.

Dalším úskalím je **finanční nedostupnost** adekvátního bydlení, která se stává stále naléhavějším problémem. Ze Zprávy o vyloučení z bydlení za rok 2021 vyplývá, že čím dál větší počet seniorů se potýká s bytovou nouzí, přičemž se do této situace dostali často až v seniorském věku (minimálně třetina osob starších než 60 let se v bytové nouzi ocitla až po překročení věkové hranice 60 let⁷⁶). Seniorské domácnosti představují až pětinu všech domácností dlouhodobě žijících na ubytovnách.⁷⁷ Na problémy ale naráží i senioři, kteří žijí v běžném bydlení. Významná část seniorských domácností je zatížena nadměrnými náklady na bydlení (tj. vydává na bydlení více než 40 % svých příjmů). Jde o 110 až 150 tisíc domácností, z nichž tři čtvrtiny představují domácnosti osamělých senierek.⁷⁸ Ženy ve věkové kategorii 65+ totiž čelí výrazně vyšší míře příjmové chudoby než muži, a to v důsledku rozdílu v průměrných příjmech v produktivním věku a výpadků z trhu práce kvůli péči.⁷⁹ Skupina samostatně žijících seniorů se soustavně zvětšuje – mezi lety 2005 až 2014 se počet těchto domácností více než zdvojnásobil⁸⁰. Specifikem domácností seniorů je fakt, že pouze jejich malá část pobírá příspěvek na bydlení, a to asi 20–25 % z přibližně 130 až 150 tisíc domácností seniorů, které by na něj dosáhly. Jako vysvětlení tohoto stavu autoři zprávy o vyloučení z bydlení uvádějí, že senioři o možnosti získání příspěvku nežádají pravděpodobně z důvodu nízké informovanosti, nebo studu⁸¹.

Určitým pozitivním faktorem ovlivňujícím bytovou situaci seniorů je fakt, že v 80 % žijí ve vlastním bydlení a pouze ve 14 % v nájemním (oproti populaci v produktivním věku, která žije ve vlastním v 74 % a v nájmu ve 23 %).⁸² Vlastnické bydlení, které si senioři zpravidla opatřili během svého produktivního života, je spojené s nižšími náklady na bydlení ve srovnání s bydlením v nájmu.

8. Lidé diskriminovaní na základě rodičovství

Mluvíme-li o diskriminaci v přístupu k bydlení na základě pohlaví, máme tím na mysli především diskriminaci z důvodu rodičovství. Ta se může projevit zejména jako obtížná dosažitelnost bydlení pro samoživitelky či

74 Například Dutka, Jakub a kol. 2018: Zdraví obyvatel postrádajících standardní bydlení. Online, PDF. MPSV 2018. Dostupné z: https://socialnibydeni.mpsv.cz/download/dokumenty/55-zdravi_obyvatel_postradajicich_standardni_bydleni.pdf [cit. 2023-08-24], nebo Bäuml, Josef a kol. Die SEEWOLF – Studie (Seelische Erkrankungsrate in den Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe im Großraum München). Online, PDF. Sozialreferat, Landeshauptstadt München 2018. Dostupné z: <https://risi.muenchen.de/risi/dokument/v/5203084> [cit. 2023-08-24].

75 Dutka, Jakub a kol. 2018: Zdraví obyvatel postrádajících standardní bydlení. Online, PDF. MPSV 2018. Dostupné z: https://socialnibydeni.mpsv.cz/download/dokumenty/55-zdravi_obyvatel_postradajicich_standardni_bydleni.pdf [cit. 2023-08-24].

76 Klusáček, Jan a kol. Bydlení jako problém. Zpráva o vyloučení z bydlení 2021. Online, PDF. Platforma pro sociální bydlení 2021, s. 31. Dostupné z: <https://socialnibydeni.org/wp-content/uploads/2021/08/Bydleni-jako-problem-2021.pdf> [cit. 2023-08-24].

77 Tamtéž, s. 30.

78 Tamtéž, s. 33.

79 Úřad vlády ČR. Strategie rovnosti žen a mužů na léta 2021 – 2030. Online. Únor 2021. Dostupné z: https://www.vlada.cz/assets/ppov/rovnost-prilezitosti-zen-a-muzu/Aktuality/Strategie_rovnosti_zen_a_muzu.pdf [cit. 2023-11-13].

80 Godarová, Jana a kol. Dostupnost bydlení a stávající bytová situace seniorů 2017. Online, PDF. VÚPSV 2017, s. 108. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/web/cz/analyzy-a-vyzkumy> [cit. 18. 10. 2023].

81 Klusáček, Jan a kol. Bydlení jako problém. Zpráva o vyloučení z bydlení 2021. Online, PDF. Platforma pro sociální bydlení 2021, s. 33. Dostupné z: <https://socialnibydeni.org/wp-content/uploads/2021/08/Bydleni-jako-problem-2021.pdf> [cit. 2023-08-24].

82 Godarová, Jana a kol. Dostupnost bydlení a stávající bytová situace seniorů 2017. Online, PDF. VÚPSV 2017, s. 122, tab. 8. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/web/cz/analyzy-a-vyzkumy> [cit. 18. 10. 2023].

samoživitele. Tuto skupinu považují za nejvíce postiženou bytovou nouzí například představitelé obcí.⁸³ Podobně nepříznivá ovšem může být situace pro rodiny s více dětmi. Bytová nouze samoživitelek a samoživitelů či vícečetných rodin se často negativně podepisuje na životě rodičů i dětí.

Dle výsledků výzkumu zaměřeného na kvantifikaci problému obyvatel ČR v oblasti bydlení realizovaného v letech 2020–2021 se v bytové nouzi nachází téměř 35 až 62 tisíc domácností, v nichž žije přibližně 20 až 50 tisíc dětí. Dalších 130 až 190 tisíc domácností s přibližně 100 tisíci dětmi je ohroženo ztrátou bydlení⁸⁴. Přes některé snahy pomoci rodinám s dětmi v bytové nouzi například prostřednictvím programů spočívajících v přednostním poskytnutí bydlení, podpoře rodin při zabydlení a intenzivní doprovodné sociální práci, řada rodin s dětmi v bytové nouzi zůstává stále na ubytovnách či v azylových domech. Azylové domy však mnohdy nejsou pro celé rodiny a cesta z nich do standardního bydlení je navíc stále obtížnější.⁸⁵

9. Důsledky znevýhodnění v oblasti bydlení

Lidé znevýhodnění na trhu s bydlením čelí bytové nouzi, která negativně ovlivňuje kvalitu jejich života v mnoha směrech. Zásadní jsou především dopady v oblasti zdraví a rodinného života.

Zdravotnímu stavu osob v bytové nouzi se věnuje zpráva Ministerstva práce a sociálních věcí z roku 2018.⁸⁶ Osoby „bez střechy“, tedy žijící tzv. na ulici, patří mezi nejohroženější skupiny. V situaci bezdomovectví se mnohem hůře dodržuje životospráva, naplňují základní životní potřeby (včetně příjmu jídla a tekutin), lidem chybí teplo, sucho i hygienické zázemí. V kombinaci s rizikovým chováním s těmito situacemi souvisí také vyšší výskyt infekčních onemocnění a úrazů. V neposlední řadě jsou lidé bez domova vystaveni chronickému stresu, nedostává se jim pocitu bezpečí běžného v soukromém prostoru domova a jsou také častými oběťmi násilí.⁸⁷

Ze zprávy o pilotním testování rychlého zabydlení rodin z roku 2018⁸⁸ vyplývá, že osoby v bytové nouzi čelí ve zvýšené míře následujícím zdravotním rizikům:

- » závažná duševní onemocnění (4,5 x vyšší pravděpodobnost u lidí v bytové nouzi pečujících o děti, oproti zabydleným),
- » 2 x častější využívání služeb pohotovosti (než u zabydlených osob),
- » 4,5 x častější využití sanitky (než u zabydlených osob),
- » 3,1 x vyšší riziko hospitalizace,
- » 2 x častější užívání antibiotik.

83 Výzkumná zpráva veřejného ochránce práv Obecní bydlení z pohledu práva na rovné zacházení a role obcí při řešení bytové nouze ze dne 18. února 2020, sp. zn. 69/2019/DIS, [eso.ochrance.cz](https://www.eso.ochrance.cz).

84 Klusáček, Jan a kol. Sociální bydlení v České republice. Zpráva pro Zastoupení Evropské komise v ČR. Online, PDF. Platforma pro sociální bydlení 2021, s. 6. Dostupné z: https://socialnibydeni.org/wp-content/uploads/2022/11/Socialni-bydeni-v-CR_final-6.pdf [cit. 2023-08-24].

85 Po roce musí pryč. Sen o bytě je pro matky v potížích čím dál vzdálenější. www.seznamzpravy.cz [online]. Praha: Seznam Zprávy, a. s., 2023. Dostupné z: <https://www.seznamzpravy.cz/clanek/domaci-zivot-v-cesku-matky-s-detmi-kocuji-po-azylovych-domech-najit-byt-je-cim-dal-tezsi-239015> [cit. 2023-11-09].

86 Dutka, Jakub a kol. Zdraví obyvatel postrádajících standardní bydlení. Online, PDF. MPSV 2018. Dostupné z: https://socialnibydeni.mpsv.cz/download/dokumenty/55-zdravi_obyvatel_postradajicich_standardni_bydeni.pdf [cit. 2023-08-24].

87 Tamtéž, s. 3.

88 Ripka, Štěpán a kol. Pilotní testování rychlého zabydlení rodin s dětmi (Rapid Re-Housing). Online, PDF. Ostravská univerzita 2018. Dostupné z: <https://dokumenty.osu.cz/fss/publikace/prubezna-zprava2-zabydleni-rodin.pdf> [cit. 2023-08-24].

Kromě zdravotních rizik přináší bytová nouze také nežádoucí dopady do oblasti rodinného života, především do péče o děti.⁸⁹ Ve srovnání se zabydlenými rodinami hrozí především:

- » 2,7 x vyšší riziko náhradní rodinné péče,
- » o 12 % méně rodin využívá pomoc při problémech s péčí o děti,
- » o 16 % dětí méně může spát tolik, kolik potřebuje.

Vliv nevyhovujícího bydlení na děti však může být i méně nápadný. Analýza společnosti Median⁹⁰ poukázala například na výraznou korelaci mezi bytovou nouzí a následnými jevy:

- » problémy dítěte s vrstevníky,
- » prospěchové a kázeňské problémy ve škole,
- » šikana.

Výzkum zaměřený na úmrtnost osob bez domova ve Velké Británii přibližuje další negativní důsledky na životy lidí v bytové krizi:

- » asi o 30 let nižší očekávaný věk dožití,
- » přibližně 9 x větší riziko sebevraždy,
- » 3 x vyšší riziko smrti v důsledku dopravní nehody, než běžná populace.⁹¹

Výše uvedené důsledky bytové nouze však nepředstavují „pouze“ problémy lidí, kteří se s ní potýkají, ale dotýkají se i společnosti jako celku. Promítají se do různých oblastí a přinášejí negativní dopady jako je zatížení zdravotního a sociálního systému, nárůst sociálně-patologických jevů a v neposlední řadě zatěžují veřejné rozpočty. To vše jsou důsledky, které mají dopady i na tu část společnosti, která bytovou nouzí není přímo dotčena.

Zatímco zátěž zdravotního a sociálního systému v důsledku značného podílu populace bydlící v nevyhovujících podmínkách nemusí společnost jako celek bezprostředně pocítovat, u jiných jevů tomu může být jinak. Celospolečenským problémem je například poměrně častá recidiva u osob, které se navrátily z výkonu trestu. Jednou z prokazatelných příčin recidivy je (mimo jiné) právě neexistence stálého bydlení.⁹² Palčivým problémem jsou rovněž dopady bytové nouze na děti. V jejím důsledku dochází nejen k ohrožení jejich zdravého fyzického i duševního vývoje, ale celá společnost v důsledku toho přichází o schopnosti a talenty, které v sobě tyto děti nebudou moci náležitě rozvinout. V neposlední řadě trpí v důsledku bytové nouze státní rozpočet. Podle průzkumu organizace České priority⁹³ dosahují průměrné náklady veřejných rozpočtů souvisejících s bytovou krizí výše 20 tisíc Kč na osobu v bytové nouzi za rok a přibližně 50 tisíc Kč na průměrnou domácnost v bytové nouzi za rok. Celospolečenské náklady spojené s bytovou nouzí se pohybují od 58,5 tisíc Kč na osobu a rok (v případě lidí v lehčích formách bytové nouze, jako je bytová nouze v bytech) až po 156 tisíc Kč na osobu a rok v případě lidí bez střechy nad hlavou. Při současném rozsahu bytové nouze tvoří roční celospolečenské náklady téměř 11 mld. Kč.⁹⁴

89 Tamtéž.

90 Median. Analýza nedostačujícího bydlení na školní a další problémy dětí v ČR. Online, PDF. Median 2017. Dostupné z: https://socialnibydeni.mpsv.cz/download/dokumenty/20-dopady_nevyhovujiciho_bydleni_na_deti.pdf [cit. 2023-08-24].

91 Crisis. Homelessness: A silent killer. A research briefing on mortality amongst homeless people. Online, PDF. Crisis 2011. Dostupné z: https://www.crisis.org.uk/media/237321/crisis_homelessness_a_silent_killer_2011.pdf [cit. 2023-08-24].

92 Databáze strategických dokumentů ČR. Koncepce vězeňství do roku 2025. Online, PDF. Vězeňská služba ČR 2016 s. 120. Dostupné z: <https://www.vscr.cz/media/organizacni-jednotky/generalni-reditelstvi/ostatni/koncepce-vezenstvi.pdf> [cit. 2023-08-24].

93 Zapletalová, Lucie a kol. Vyhodnocení nákladů vyvolaných bytovou nouzí a logický rámec jejího systémového řešení. Online, PDF. České priority 2021. Dostupné z: <https://www.ceskepriority.cz/vystupy> [cit. 2023-08-24].

94 Tamtéž.

Dobrá praxe v zajišťování bydlení pro zranitelné lidi (výsledky kvalitativního výzkumu)

Tato část zprávy již shrnuje výsledky samotného výzkumu. Sestává z více kapitol, které se věnují dobré praxi při zajišťování bydlení, a to od vzniku pomáhajících organizací či jejich zabydlovacích aktivit přes práci s klienty a získávání bytů až po různé principy zabydlování. Další kapitoly jsou zaměřené také na oblast financování a překážky, jimž organizace podporující zabydlování čelí. Poslední kapitola pojednává o systémech hodnocení zabydlovacích projektů.

Do výzkumu jsme se pokusili zahrnout pestrý výběr pomáhajících subjektů tak, aby pokrýval různé regiony České republiky, různé cílové skupiny, ale i rozdílné přístupy. Cílem nebylo hodnotit práci organizací či se stavět do role toho, kdo bude určovat, které přístupy jsou lepší než jiné. Chtěli jsme spíše ověřit, co organizacím napříč různými přístupy pomáhá k dosažení jejich cíle – zmírnování bytové nouze. Zjišťovali jsme, jaké postupy při zabydlování zranitelných lidí se osvědčují a co je předpokladem úspěchu vybraných projektů.

Tab. 1 Seznam účastníků výzkumu

Jméno organizace	Poskytované služby	Územní působnost	Cílová skupina
Asistence, o. p. s.	Služba sociální rehabilitace, pomoc s hledáním bezbariérových bytů a poskytování bytů lidem s postižením	Praha	Lidé s tělesným nebo kombinovaným postižením
Centrum pro komunitní práci západní Čechy	Projekt Více než jen bydlení – realitní služby pronajímatelům, kteří nechtějí diskriminovat	Plzeňský kraj	Lidé ohrožení sociálním vyloučením, Romové

Domov sv. Anežky, o. p. s.	Služba sociální rehabilitace a podpora samostatného bydlení	Jihočeský kraj	Lidé s postižením
Fond dostupného bydlení, z. ú.	Nákup bytů a jejich pronájem sociálně slabým	Ústecký kraj (zejména)	Obecně zranitelné skupiny populace
Diecézní charita ostravsko-opavská	Vesnička soužití – model soužití romského a neromského obyvatelstva	Moravskoslezský kraj	Romové, obecně zranitelné skupiny populace
Jako doma – Homelike, o. p. s.	Terénní program zaměřený na zabydlování podporující ženy a trans lidi v bytech	Praha	Ženy a trans lidé
Městská nájemní agentura (organizace Centra sociálních služeb Praha)	Služba určená majitelům bytů i lidem v bytové nouzi, jejímž účelem je poskytování dostupného bydlení	Praha	Obecně zranitelné skupiny populace
Organizace pro pomoc uprchlíkům, z.s.	Služba Dům na půl cesty	Praha	Mladí cizinci ve věku 18–26 let bez rodinného zázemí
Práh jižní Morava, z.ú.	Chráněné bydlení, sociální rehabilitace	Jihomoravský kraj	Lidé se zkušeností s duševním onemocněním
RENADI, o. p. s.	Byty následné péče	Brno	Lidé ohrožení závislostmi
R-Mosty, z.s.	Projekt Férové bydlení – realitní služby pronajímatelům a lidem v nouzi, zprostředkování bydlení	Praha	Romové, obecně zranitelné skupiny populace
Romodrom, o. p. s.	Služby zaměřené na získání a udržení standardního bydlení	Moravskoslezský kraj, Písek, další regiony České republiky	Romové, obecně zranitelné skupiny populace
Vavřínek, z. s.	Housing first pro rodiny s dětmi, podpora při získání standardního bydlení a jeho udržení	Lounsko	Rodiny s dětmi v bytové nouzi
ZAHRADA 2000, z. s.	Služba sociální rehabilitace a podpora při získání a udržení bydlení	Jesenicko	Lidé se zkušeností s duševním onemocněním

10. Důvody vzniku organizací či jejich zabydlovacích aktivit

Charakter organizace, její zaměření i přístup k řešení bytové nouze vychází obvykle z toho, proč a jak celá aktivita vznikla. V řadě případů se účastníci výzkumu shodují, že na počátku vzniku byla snaha o překonání systémových překážek. Někteří účastníci na základě své dlouholeté práce došli k tomu, že bez zajištění bydlení má pomoc lidem v nouzi jen omezené výsledky. Projekty pak vznikaly jako logické a nutné doplnění stávajících nabízených služeb, když zjistili, že pro pomoc klientům je nutné zabezpečit hlavně vhodné bydlení. A protože je nezajišťuje stát, začaly tento problém řešit samotné organizace.

„A když bydlí, tak je to podle mě ta základní lidská potřeba, aby mohli řešit další problémy. Já jsem se nikdy nesetkávala v terénu s úspěchem v tom, my vám pomůžeme vás oddlužit, my vám pomůžeme najít práci, když jste pod mostem. Málokdo chce řešit nějaké nadstavbové věci, vztahy, práci, insolvenci v případě, že nemá byt.“

Romodrom

„Bez toho standardního bydlení víme, že to nejde. Protože jako takový ty fantazie o větší integraci nebo asimilaci nebo aktivizaci nebo čemkoli dalším bez naplnění těch základních biologickéjch a psychosociálních potřeb, kteréj prostě ten domov musí bejt, tak to nešlo.“

R-Mosty

Některé z projektů vznikly také na základě obtížné osobní situace zakladatelů.

„A právě jeden z našich zakladatelů má dítě s postižením a on se bál v té komunistický době, že skončí někde v ústavu, v nějaký psychiatrický léčebně nebo tak, až on umře.“

Domov sv. Anežky

Některé z organizací začaly ke svým stávajícím aktivitám poskytovat pomoc při zabydlování motivací „shora“, tedy rozhodnutím místní samosprávy, která s jejich pomocí hodlá zlepšit situaci s bydlením v daném regionu.

„My jsme byli osloveni magistrátem, který vytvářel v té době doplňkovou síť, aby podpořil sociální kurátory, který jsou na městskéjch částech, jejichž agenda toto by mělo být, že podporuje lidi, který se dostanou z nějakýho...bud' z ulice, anebo z nějaký formy přechodného bydlení, ať už to jsou azylový domy, ubytovny, nějaký chráněný bydlení a podobně do toho vlastního sociálního bytu.“

Jako Doma - Homelike

11. Personální skladba organizací a profesní zaměření zaměstnanců

Jednou z klíčových podmínek dobré praxe se ukázal být **kvalifikovaný, stabilní a motivovaný personál**.

Z hlediska kvalifikace působí v organizacích, které se zúčastnily výzkumu, pestrá škála pracovních pozic. Někteří pracovníci jsou interní a tvoří určité jádro organizace, jiní své služby poskytují externě, případně jsou zaměstnání na částečný úvazek či dohodu podle potřeb a možností pomáhajících organizací. Součástí týmu jsou typicky sociální pracovníci, bytoví (realitní) specialisté, správci bytů, právní a finanční poradci, peer pracovníci, dobrovolníci. Méně často jsme se setkávali se samostatnými specializovanými pozicemi jako například projektový manažer, správce plateb (nájmů), zámečnick nebo PR pracovník. Tyto oblasti zpravidla

pokřývali pracovníci zastávající primárně jinou profesi. Mnoho organizací zaměstnává i specialisty s ohledem na specifika své cílové skupiny (zdravotní sestra, psycholog, adiktolog, interkulturní pracovník, ergoterapeut).

Pozice, která si zaslouží zvláštní pozornost, je právě bytový specialista (některými účastníky nazývaný také jako realitní specialista). Tento pracovník nemusí mít kvalifikaci sociálního pracovníka, ideálně má zkušenost s realitním trhem a jeho úkolem je především vyhledávat byty, připravovat smlouvy, případně doprovázet klienty na prohlídky bytů. Jeden z účastníků výzkumu popsal náplň práce této pozice následovně:

„(...) na to bydlení tam byl specialista, který mapoval situaci na trhu, jednal s těma realitkama, aby měl přehled, jaká je nabídka. Ve chvíli, kdy se řešilo, že nějaký klient opouští psychiatrickou nemocnici, tak do toho byl schopnej vstoupit nějakou extra znalostí aktuální nabídky a cenových map a tak. (...) Byl to nějaký středoškolsky vzdělaný člověk, který byl schopný tohleto pobrat. A byla to paní a zrovna měla nějakou zkušenost s nějakou realitkou. A věděla, jak ty věci chodí, věděla, jak to je s kaucema a tak, o kolik jsou levnější byty v Javorníku než v Jeseníku (...)“

Zahrada 2000

Ačkoliv klienti pro úspěšné zabydlení potřebují zpravidla jak poskytnutí bydlení, tak i podporu sociálních pracovníků, v praxi se většinou osvědčuje tyto **linie (realitní a sociální) od sebe důsledně oddělovat**. Mnoho účastníků poukazovalo na nebezpečný střet rolí, který může vzniknout, když se snaží jednat v nejlepším zájmu klienta a současně jsou v pozici, kdy dohlíží na hrazení nájemného či nájemné od klientů přímo vybírají či vymáhají. Některé z organizací nejprve zastávaly model poskytování obou typů služeb současně, ale po špatných zkušenostech od tohoto modelu upustily. Jiné od počátků zastávají oddělení realitní a sociální linie:

„Dnes je takovej trend, že v rámci ideálu Housing First se hodně poskytovatelů sociálních služeb nechalo vmanévrovat do pozice, kde oni spravují bytový fond a zároveň poskytují sociální služby v bytech. My se domníváme a mluví o tom i zkušenosti ze zahraničí, že to není dobrá cesta. Protože se tím poškozuj je princip samotného poskytování sociální práce. Nemůže jeden pracovník nebo jedna kancelář řešit klientovu životní situaci a být při tomhle velmi intimním jeho osobním věcem a zároveň po něm vymáhat peníze za nájem. Ze zkušenosti víme, že se tam vytrácí důvěrný vztah mezi klientem a sociálním pracovníkem. Takže my jsme to postavili v Plzni opravdu jako dvě oddělené organizace a snažíme se prosazovat myšlenku, že sociální realitní služba nebo sociální realitní agentura má být samostatný subjekt.“

Centrum pro komunitní práci západní Čechy

Sociální pracovník je vázán etickými zásadami sociální práce. Vztah s klientem je založen na vzájemné důvěře. Sociální pracovník má jednat v zájmu klienta, ale respektovat jeho přání a potřeby, nesoudit ho. Klient by neměl mít obavu sociálnímu pracovníkovi cokoli sdělovat. Sociální pracovník má také plnit roli obhájce klienta.⁹⁵ V neposlední řadě je pak sociální pracovník vázán mlčenlivostí a bez souhlasu klienta by o něm neměl cokoli sdělovat.⁹⁶ Tyto principy sociální práce je těžké naplnit v situaci, kdy má být pomáhající pracovník současně v roli poskytovatele bydlení a vymáhat nájemné.

Některé organizace nejprve experimentovaly s modelem souběžného poskytování bydlení i podpory prostřednictvím sociální práce, ale po negativních zkušenostech od toho upustily.

„Měli jsme svýho času takovej, pak jsme to vyhodnotili jako jalovej nápad, že si budeme pronajímat jako právnická osoba byty a budeme je vlastně potom podnájímat našim klientům.“

95 Desatero dobré praxe sociální práce při řešení nepříznivé sociální situace ze dne 28. 7. 2017, sp. zn. 3781/2017/VOP; dostupné z <https://eso.ochrance.cz>.

96 Ustanovení § 100 zákona o sociálních službách.

Ona to spousta našich kolegů v pomáhajícím sektoru dělá. Nebo ne spousta, ale minimálně dvě velký charitativní organizace to dělají. My se jim to snažíme vymlouvat tak jako jemně. Po prvním nějakým, myslím, že jsme asi měsíc nebo dva něco takového provozovali a došlo nám, že vlastně je to úplná pitomost. Je tam strašnej střet rolí, který není vyřešitelný. Není to prostě možný. Budto jsem váš sociální pracovník, anebo jsem váš domácí.“

R-Mosty

Na druhou stranu klienti ve většině případů nezbytně potřebují oba typy služeb, a sociální a realitní linie tedy musí být poskytovány tak, aby se vzájemně doplňovaly a podporovaly. Problémy se mohou vyskytnout tehdy, když jednotlivé linie nejsou poskytovány v žádoucí souhře a dochází například k tomu, že v jeden okamžik jsou volné byty k nastěhování, ale nepodařilo se v daný čas vybrat vhodného klienta nebo chybí kapacita sociálních pracovníků.

„Co zvažujeme, tak je do budoucna (...) mít pod jednou střechou takovou divizi, protože na jednu stranu si myslíme, že je dobrý kvůli tomu, abychom nebyli ve střetu zájmů, bejt ten poskytovatel (bydlení – pozn. autora) a mít to oddělený od tý sociální služby, protože v určitou chvíli my jsme prostě proti těm lidem, nebo můžeme mít jiný cíle než ty nájemníci. Ale zároveň mít nějakou sociální službu, která bude fakt „in house“. Třeba byt ne přímo my, ale mít to třeba pod tím centrem nebo nějakou jinou divizi, ale něco, co by bylo vyloženě přímo sepnutý s náma, protože fakt strašně moc peněz a na čem finančně krvácíme, je opravdu na těch, jak se tomu říká, ty latest, zpoždění v tom zabydlování. Protože není připravená ta služba a my na ně nemáme ty páky. Prostě oni (poskytovatelé sociálních služeb – pozn. autora) nám nejsou zavázaný, že „teď do dvou tejdnu vám vezmeme tohohle klienta.“ A pak přestože třeba byt, všechno, klienti by tam šli, tak prostě nemůžeme, nebo se to nějakým způsobem o měsíc posune kvůli něčemu, kvůli tý službě. A to zase pro nás znamená měsíc dotování prázdného bytu.“

Městská nájemní agentura

Pro úplnost je nutné dodat, že organizace, které jsme navštívili a které poskytují současně bydlení i podporu prostřednictvím sociální práce, nevnímaly tuto skutečnost nijak problematicky, ani si na střet rolí nestěžovaly. Některé z těchto projektů fungují dlouhodobě – například Vesnička soužití spravovaná organizací Diecézní charita ostravsko-opavská. Podstatou úspěchu současného poskytování podpory a bydlení může být však určitá „vysokoprahovost“ projektu. Například nárok bydlení v domku ve Vesničce soužití získali ti, kteří se přímo podíleli na jejich stavbě.

Na druhou stranu, pokud organizace funguje výhradně jako sociální realitní agentura (tedy že klientům poskytuje asistenci s nalezením bytu, přípravou smlouvy apod.), neobejde se bez podpory sociálních služeb poskytovaných jiným subjektem. Takové nastavení služby však s sebou může nést i určitá rizika. Například Městská nájemní agentura začala dle vyjádření svých představitelů působit v Praze až překvapivě úspěšně, co se týče shánění vhodných bytů. Podařilo se oslovit nečekané množství soukromých majitelů nemovitostí a příležitostí k bydlení bylo tolik, že sociální služby (které nejsou součástí Městské nájemní agentury) neměly kapacitu věnovat se klientům:

„Ty sociální služby těch neziskových organizací nám dost často poskytují sociální službu v rámci tý doplňkové sítě.⁹⁷ S tím, že musím říct na rovinu, že ta doplňková síť na nás nebyla vůbec připravená, na to kvantum bytů, který my jsme stihli zabydlet.“

Městská nájemní agentura

97 Doplňková síť doplňuje síť sociálních služeb, kterou určuje kraj. Síť by měla tvořit souhrn sociálních služeb, které v dostatečné kapacitě, náležitě kvalitě a s odpovídající místní dostupností napomáhají řešit nepříznivou sociální situaci osob na území kraje a které jsou v souladu se zjištěnými potřebami osob na území kraje a dostupnými finančními a jinými zdroji. Ustanovení § 3 písm. i) ve spojení s § 95 písm. h) zákona o sociálních službách.

Způsoby propojování realitní a sociální linie služeb jsou v organizacích různé a jsou odvislé také od specifík cílových skupin a typu poskytované služby. Například u organizací poskytujících bydlení formou domů na půl cesty (Organizace pro pomoc uprchlíkům) nemusí být současné provozování sociální a realitní linie rizikové, na rozdíl od zabydlovacích projektů typu Housing First. Podobně je tomu například u chráněného bydlení. U těchto typů bydlení je totiž poskytnutí bydlení základní součástí samotné sociální služby, kterou organizace v rámci pomoci klientům realizují.⁹⁸

Za velkou výhodu považují účastníci výzkumu i to, když se podaří vybudovat nejen kvalifikovaný, ale i genderově vyvážený tým. Přednosti zaměstnanců – mužů vidí zejména při práci s některými skupinami a typy klientů, kteří ne vždy respektují sociální pracovnice.

Jednou z překážek většího podílu zaměstnávání mužů v sociální oblasti je nízké finanční ohodnocení. To vede nejen k menšímu podílu pracovníků-mužů, ale nese s sebou i riziko zvýšené fluktuace zaměstnanců obou pohlaví.

„Zároveň prostě hodně skuhráme taky nad našima platama, protože člověk, aby se mohl uživit jako sociální pracovník, tak většinou potřebuje mít dvě práce. Není to tak, že bych si mohla vyskakovat, potřebuju mít k tomu další ještě nějaký boční příjem.“

Jako Doma - Homelike

Stabilizovaný a sehraný personál je přitom velmi důležitou a oceňovanou vlastností týmu.

„Já si strašně vážím toho, že my jsme stabilní tým, že se nestřídáme, protože já úplně nesouhlasím s tím, že kvalifikované pracovníky je na Moravě najít snadné. Myslím si, že je nesnadné najít lidi, kteří chtějí dělat v terénu s romskou menšinou. A kteří to chtějí dělat doopravdy.“

Romodrom

Pro vznik kvalifikovaného a stabilizovaného týmu je však významná motivace a vzájemná podpora pracovníků. Toto téma vyplývalo zcela přirozeně z rozhovorů a z atmosféry organizací, které jsme navštívili. Vědomí toho, že jejich práce může zásadně zvýšit kvalitu života klientů a že dlouhodobě přispívají ke zlepšení sociální situace v regionu, kde působí, pomáhá zaměstnancům překonat krizové okamžiky, které k jejich práci nevyhnutelně patří.

„A mám pocit, že to má smysl, že máme zabydlených spoustu domácností v rámci Moravskoslezského kraje, kolik, holky? Možná čtyřicet, padesát bydlících rodin pomalinku, které bydlí dlouhodobě, které nebydlí rok, které bydlí (déle).“

„... že přechází k soukromým vlastníkům, jsou už oddluženi a co je pro mě vždycky obrovská výzva do budoucna, mají rádi to místo, kde žijí, vychovávají tam děti a jejich děti už vstupují do toho systému bydlení dál s tou vizí, že už nejsou zadluženi, už nejdou z ubytovny, z ulice, už jdou standardní cestou. Toto je pro nás s holkama odměna.“

Romodrom

Personálně byly všechny organizace (případně jejich sekce zodpovědné za zabydlovací projekty) spíše menší. Počet zaměstnanců se pohyboval maximálně v desítkách zaměstnanců, většinou i méně než deset. Nízký počet členů pracovního týmu může být daný finančními možnostmi, na druhou stranu ho účastníci často zmiňovali i jako velkou přednost. V malém kolektivu je podle mnohých respondentů lépe možné poskytovat individuální péči klientům a organizace také přirozeně nabývá „rodinný“ charakter.

⁹⁸ Jedná se o pobytové sociální služby poskytované podle zákona o sociálních službách.

„Já si myslím, že je to založeno i na tom malém týmu. Nemůžete dělat pětinasobek. I kdyby vás bylo pětkrát tolik, vy byste to neudělali.“

Ano, protože my to nedokážeme, ten velký tým se nedá tak osobně úplně, ne uřídit, ale stmelit.“

Romodrom

S ohledem na výhody menšího týmu se někteří z účastníků domnívají, že vhodnou cestou k šíření zabydlovacích aktivit může být přenášení osvědčené praxe na jiná místa. Naopak pouhé navýšení personální kapacity organizací se nemusí automaticky odrazit na úspěšnosti jejich činnosti či počtu klientů, kterým budou schopni pomoci.

12. Navázání spolupráce s klienty

Organizace zapojují do svých zabydlovacích programů klienty v souladu se svým zaměřením. Nejčastěji k nim lidé v bytové nouzi přicházejí z ubytoven, azylových domů, jiných neziskových organizací, sociálních odborů konkrétních obcí či orgánů sociálně-právní ochrany dětí. Klienty mohou být také lidé zařazení v pořadnících na obecní byty, kde se pozornost upírá především na ty, kteří v systému bodování nedosahují vysokého umístění, takže jejich šance na získání obecního bydlení je malá, nebo hrozí riziko několikaletého čekání na přidělení bytu:

„Takže ty, co maj tak málo bodů v tomhle systéme jejich systéme toho přidělování bodů, protože oni tam maj prostě ty kritéria formální, všechno je potřeba tam doložit, potvrdit a podle toho oni dostávají teda body a ty, co maj sice dost bodů, že jsou přijatý, ale málo na to, že by čekali strašně dlouho, tak oni je přiřadí k nám, nebo už tu máme tabulku, tady jsou doporučený lidi, protože maj jenom pětadvacet bodů. A zároveň oni to tam maj udělaný tak, že když tam přijde někdo novější a bude mít třicet bodů, tak vždycky tyhle ty s těma pětadvaceti bodama přeskochí.“

Městská nájemní agentura

Mnoho klientů získaly některé organizace během covidové pandemie, kdy se řada lidí v bytové nouzi, především z řad lidí bez domova, soustřeďovala do tzv. covidových hotelů. Po odeznění pandemie se tak nabízelo s těmito lidmi dál pracovat a podpořit je při získání standardního bydlení.

„Oni šli do těch hotelů a naráz se na jednom místě ocitlo padesát, šedesát lidí z té ulice, takže bylo to hodně náročný období, ale podávaly se žádosti o ty byty s těma lidma, takže spousta žen, který byly hodně nemocný, protože to tak je, že ty žebříčky, když chcete žádat o sociální byt, tak vy si musíte podat žádost a dostanete se na seznam čekatelů. A je tam bodovej systém, a čím víc jste nemocnej nebo v nějaký indispozici třeba i věkový, tak jste vejš. Takže byly tam ženy v seniorským věku, kolem sedmdesáti let, který byly na ulici a najednou měly byt během hodně krátký doby a bylo je potřeba naučit ty věci a podpořit je v tom procesu toho zabydlování.“

Jako Doma - Homelike

Odlíšná je situace u těch organizací, které mají jen velmi omezený počet volných bytů. V těchto případech je obvykle značný převis poptávky. Některé organizace pak klienty vybírají na základě úzké spolupráce s poskytovateli sociálních služeb, kteří již z řad svých klientů doporučují lidi do zabydlovacích aktivit.

„Je to taková trošku Sopiina volba, ale je to fér. Jako ta spolupráce je dobrá (pozn. se sociální službou, která navrhuje klienty k zabydlení) i oni se snaží, aby to fungovalo, aby, když to řeknu takhle, aby si neutrhli ostudu, že doporučí někoho, kdo bude fungovat, což se ne vždycky povede (...) řeknou: „Hele, tak tohle vám fakt nedoporučuju, protože si myslíme, že by nefungoval.“

Takže i oni do toho vnášejí hodně velkou preselekcí. Ale ve finále je to naše rozhodnutí, koho tam dáme a aspoň třeba mezi dvěma, třemi se rozhodujem.“

Fond dostupného bydlení

Další způsoby navázání spolupráce s klienty jsou odvislé od cílové skupiny. Některé organizace aktivně sledují, kteří lidé se například nemají kam vrátit po propuštění z dlouhodobých hospitalizací z psychiatrických nemocnic či zařízení pro léčbu závislostí. Jiné se zaměřují na mladé lidi opouštějící ústavní zařízení a instituce (zařízení pro děti-cizince, internátní školy pro mladé lidi s postižením a další). V uvedených případech je nutná úzká spolupráce s těmito zařízeními. Plánovaný termín propuštění klienta je nutné zjistit s dostatečným časovým předstihem, aby bylo možné vyhledat a zajistit pro něj závčas vhodný byt. Přejechod klienta z instituce do standardního bydlení tak může být plynulý a proaktivní přístup pomáhajících organizací do jisté míry snižuje riziko sociálního propadu v těchto zranitelných životních obdobích. Aktivní vyhledávání lidí ohrožených bytovou nouzí je tak důležitým nástrojem, jak předcházet zhoršení jejich situace, které by mohlo možnosti pomoci do budoucna velmi ztížit.

Svoje služby nabízejí potenciálním klientům organizace i na webových stránkách, nebo pomocí letáků. Mnohdy však jsou už natolik všeobecně známé, že se na ně klienti obracejí přímo.

„A přicházejí k nám (klienti – pozn. autora) prostě odevšad. Jednak šuškanou, druhak samozřejmě už, jak to funguje léta, tak už se to ví. A někdy se stane, že třeba ten klient je vhodnej z nízkoprahovho zařízení nebo z NDCčka⁹⁹. Nebo tady ze sociální poradny. Takže ho rovnou doporuče. Ale dost často lidi volaj. Ví se o tom. Teď třeba od začátku roku, dneska je čtvrtýho, je třetí pracovní den. Třetí pracovní den a už volaly čtyři nebo pět rodin, který se tady mají zjevit.“

R-Mosty

Zcela výjimečným případem je potom navázání spolupráce s klienty tak, že si organizace vzala do nájmu dům, kde tito klienti již bydleli. Uvedený postup aktuálně testuje v jednom ze svých projektů Diecézní charita ostravsko-opavská a navazuje jím na předchozí komunitní práci se sociálně vyloučenými obyvateli tohoto konkrétního domu. Příklad je výjimečný v tom, že služba klientům není nabízena a přijímána běžným způsobem, ale vyplývá ze smluvního vztahu k bytům.

„To nebyla jakoby jejich objednávka: „Prosím, pomozte nám s tím a s tím,“ že vy jste, když to řeknu, fakt šli do úplně do toho fakt dna a i s těma lidma dokážete pracovat, který by si o to sami ani nebyli schopni říct teda, že?“

No, oni mají motivaci, víte co, když máte v ruce podnájemní smlouvu, tak oni prostě chtějí samozřejmě zůstat bydlet, takže je to tlak jakýsi.

(...) Jo, je to takové, že prostě když jsme tam začali, tak jsem říkal: Podívejte se, tady je sociální služba, vy budete mít každý svého pracovníka. Oni to dostali víceméně befélem, že jo...“

Diecézní charita ostravsko-opavská

Tento přístup samozřejmě může narážet na principy sociální práce, podle kterých by měla být spolupráce vždy dobrovolná a klient by k ní neměl být nucen. Podle zaměstnanců dané organizace ale představoval tento přístup jedinou cestu, jak pomoci například dětem, které v těchto velmi nepříznivých podmínkách žily.

⁹⁹ Jedná se o nízkoprahové denní centrum, které poskytuje služby osobám bez přístřeší, například podmínky pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při obstarávání osobních záležitostí. Jedná se o sociální službu uvedenou v § 61 zákona o sociálních službách.

Jak je z předchozího zřejmé, různé organizace/projekty mají i odlišná kritéria pro přijetí nových klientů. Některé z projektů jsou zcela nízkoprahové (do jisté míry například tolerují i závislost na návykových látkách). Jiné mají naopak relativně vysoký práh – např. Vesnička soužití (spravovaná rovněž Diecézní charitou ostravsko-opavskou), kde nárok na nájem domku vzniká na základě odpracovaných hodin na jejich stavbě, a vyžadoval tak vysoce motivované a spolupracující klienty.

Různá kritéria pro vstup klientů do služby však také odrážejí pestrost klientů a jejich odlišné startovací podmínky. Různě nastavené služby zaměřené na klienty v různých podmínkách poskytují šanci získat a udržet si bydlení za téměř jakkoliv obtížné životní situace.

13. Práce s klientem

Při výzkumu jsme zjišťovali, jaké způsoby práce s klientem se organizacím nejvíce osvědčují. Jako klíčové se jeví využití následujících pěti přístupů, které účastníci výzkumu opakovaně zmiňovali jako zásadní pro úspěšnost jejich práce: oboustranná důvěra a respekt, individuální přístup, otevřená komunikace, síťování služeb a participace. V následujících kapitolách se jednotlivým tématům budeme věnovat podrobněji.

13.1 OBOUSTRANNÁ DŮVĚRA A RESPEKT

Zásadní podmínkou úspěšné spolupráce klienta a pomáhající organizace je oboustranná důvěra a respekt. Od klienta se očekává, že poskytne pravdivé a úplné informace o svých sociálních i finančních poměrech a potřebách a bude pracovníky pomáhající organizace včas upozorňovat na případné změny. Klient v ideálním případě dodržuje, na čem se s pracovníky domluvil, a ti zase jednájí v jeho nejlepším zájmu.

Ve skutečnosti však občas dochází k selhání důvěry. U zabydlovacích projektů jde typicky o situace, kdy klient tvrdí, že pravidelně platí nájem a až dodatečně se může ukázat delší výpadek plateb. Ze strany pracovníků je tak někdy velmi obtížné nalézt rovnováhu mezi důvěrou a kontrolou. V některých projektech je toto riziko zmírněno tím, že platby odchází vždy přes konkrétního pracovníka (správce plateb). Existuje tak přesný přehled o odcházejících platbách.

Jiné organizace však pracují na odlišném principu, kdy platba odchází od klienta přímo pronajímateli – potom vzniká nebezpečí vzniku dluhu na nájemném. Za ideální lze sice považovat stav, kdy je klient co nejvíce samostatný, někdy si však klient potřebné dovednosti osvojuje až postupně. Organizace pak hledají cestu, jak předcházet rizikům. Prevenci rizik je ale možné zajišťovat i jinak, než plněním povinností za klienta nebo jeho kontrolou.

Podle účastníků výzkumu je řešením vybudovat s klientem otevřený vztah, věnovat klientovi dostatek času, vytvořit neformální atmosféru a rozptýlit jeho možné počáteční obavy. Díky tomu se pak pracovníci organizace o možných problémech dozví včas na to, aby je bylo možné řešit.

„Ať se necítí, že je kontrolujeme. To oni na začátku se strašně bojí, že jim budeme se dívat, co mají v lednici, co budou vařit a tak dále. Takže my tady ty věci s nima rozebíráme, že to fakt není takhle. Ale třeba někdy i oni řeknou, že oni nemají problém nebo něco, ale dáme si s nima tu kávu nebo ten čaj a během toho rozhovoru přijdeme na tolik věcí, že ty problémy jsou.“

Romodrom

Při budování důvěry mezi pracovníky a klienty jsou významnou pomocí peer pracovníci. Tito lidé tvoří přirozené mosty mezi klienty a organizací a jejich role je nezastupitelná. Peer pracovníci vnášejí do vztahu s klientem vlastní osobní zkušenost, a napomáhají tak hlubšímu porozumění na obou stranách i motivaci klientů ke změně své životní situace.

„Holky (terénní sociální pracovníce – pozn. autora), protože jsou z komunity, tak ty s tím nemají takový problém, ale pro mě, jako pro gádžovku je důležité naučit se respektovat tu romskou

kulturu a s tím mi obrovsky pomáhají holky, že vím, že když dojdu ke klientce, ona mi naservíruje oběd, takže nesmím odmítnout, protože ji urazím. Nebo když jsme řešili případ klientky, že viděla v bytě duchy, tak já k tomu, jako mně gádžovský selský rozum říká, že to je nesmysl a že tam za tím je něco jiného, že v tom bytě nechce být, ale já musím respektovat, že pro ně je to reálný problém, protože oni to v té kultuře mají, věří na to...”

Romodrom

„Je tam peer pracovnice, takže máme kolegyni na celý úvazek, která má zkušenost s bytovou nouzí a řešením sociální problematiky osobní. A ta vlastně ty klienty motivuje skrze své vlastní příklady k tomu, aby na sobě makali.“

Vavřinec

„...já už jsem si tak nějak na to zvykla, že už s tím nemám problém, ale naprosto stejně holky chápu, že jít mezi normální lidi najednou... po dvaceti letech, co jste byla na ulici, nějak vypadáte, je to nějak furt na vás, nějaké stigma tý ulice...“

Jako Doma - Homelike

Na druhou stranu je nezbytné, aby také klienti respektovali pracovníky, se kterými jsou v kontaktu, a stejně tak i pravidla, na kterých se společně domluvili. Z rozhovorů vyplynulo, že většina pracovníků má značnou míru tolerance a trpělivosti. Pokud ale klient opakovaně porušuje pravidla a především, pokud přestane mít vůli problémy řešit a komunikovat, dochází k ukončení spolupráce. Velké nebezpečí vidí pracovníci především v situacích, kdy jednání klienta přímo ohrožuje dobré jméno organizace. Podle zkušeností organizací se ale nejedná o častou situaci.

„Ona ta paní není schopna se nikam posouvat¹⁰⁰, není schopna na ten program reagovat a ona nám hlavně ohrožuje ten projekt a ty ostatní lidi mají obrovský problém a smůlu, protože nedostaneme byty, když nejsou byty, tak se pomáhá velice složitě. Takže i tohle v tomhle týmu vždycky řešíme, aby nám ten člověk neohrozil celý projekt, ale jsou to jednotlivci.“

Romodrom

13.2 INDIVIDUÁLNÍ PŘÍSTUP

Podstatou práce s klientem je důsledně **individuální přístup**. Uplatňuje se od počátku navázání spolupráce, kdy se během rozhovorů mezi klientem a pracovníky mapuje jak finanční a sociální situace, tak i potřeby a představy týkající se bydlení. Klient vyjádří svoje představy o tom, v jaké lokalitě by se měl jeho byt nacházet a jaké vlastnosti by měl splňovat, a pracovníci mu zprostředkují bydlení, které co nejvíce odpovídá jeho představám a možnostem. Párování klientů a bytů je velmi zodpovědný úkon, kterému je potřeba věnovat velkou pozornost.

„To byla rodina, se kterou pracovali naši kolegové z jiné pobočky. Dostali tu rodinu do bytu, do nádherného, luxusního, zrekonstruovaného bytu úplně nádherně, skončilo to stotisícovou škodou (...). A potom asi o půl roku později se dostali k nám na pobočku a my jsme nevěděli, že to je ta samá rodina. A my jsme si namapovali ty jejich potřeby a ty jejich představy a zjistili jsme, že oni chtějí chovat králíky, slepice a drůbež a podobně a zjistili jsme, že to není absolutně

100 Jedná se o klientku, která podle vyjádření účastnice výzkumu nezvládá své závislosti, opakovaně narušuje sousedské soužití, a i když dostala novou šanci v novém bytě, její chování je stále problematické.

rodina vhodná do bytu. Oni mají úplně jiné představy a úplně jiné ty potřeby a našli jsme jim domeček, do kterého se přestěhovali a tam si chovali králíky, slepičky a tam žijou dotedka. A je to o tom, že je potřeba i respektovat ty klientovy potřeby a ty přání.“

Romodrom

Při propojování klientů a bytů je nezbytné brát v úvahu velikost rodiny a bytu. Je potřeba předcházet konfliktům tím, že se například vícečetné, a tedy potenciálně hlučnější rodiny neumísťují do bytů v klidnějších domech, obývaných převážně lidmi staršího věku. Pokud je to možné, vybírá se část obce, ke které má klient nějaký vztah. Ačkoliv většina organizací pro své klienty shání byty mimo sociálně vyloučené lokality a mnohdy je to také podmínkou projektového financování, existují případy, kdy si takový byt vyžádali samotní klienti.

„Ti lidé jsou zvyklí bydlet spolu. Nemají dostatek sebevědomí, aby bydleli sami někde mezi gadžema. To prostě... No necítí se.“

„Ne všichni, někteří jo.“

Diecézní charita ostravsko-opavská

13.3 OTEVŘENÁ KOMUNIKACE

Velmi účinným nástrojem práce s klientem je **otevřená komunikace**, pokud možno se všemi formálními i neformálními subjekty, se kterými přichází do styku – rodina, partneři, sousedé, přátelé, terapeuti, sociální a jiní pracovníci, pronajímatel bytu, širší komunita a další. V nejpropracovanější podobě otevřené komunikace jsme se setkali v organizacích pracujících s lidmi se zkušeností s duševním onemocněním.

Například Zahrada 2000 využívá i pro potřeby zabydlování psychiatrického přístupu či metody Otevřeného dialogu.¹⁰¹ Tento přístup spočívá mimo jiné v multidisciplinárním setkávání (např. psychiatr, sociální pracovník, peer pracovník, členové rodiny a přátelé klienta atd.), kde se účastníci spolu s klientem snaží najít způsob léčby nebo postup řešení problému, v tomto případě zajištění bydlení. O klientech a jejich rodinách se zásadně nemluví v jejich nepřítomnosti.¹⁰²

Také v jiných organizacích jsme se setkali s podobným přístupem. Ačkoliv účastníci výzkumu explicitně nemluvili o tom, že znají a aplikují metodu otevřeného dialogu, dospěli často k obdobným postupům. Pracujeme tedy s obecným termínem „otevřená komunikace“, protože nám lépe pokrývá podstatu takového jednání.

V některých případech se objevuje otevřená komunikace nejen s rodinou či blízkým okolím klienta, ale i se širší veřejností. Zajímavá je z tohoto pohledu kazuistika popsána právě pracovníkem organizace Zahrada 2000. Klientkou této služby byla i žena s nápadným duševním onemocněním:

„A ta klientka (...) je paní, která trpí Touretteovým syndromem, což znamená, že občas vykřikuje a má ho takový docela silný, takže hodně vykřikuje. A Jeseník je malý, tak je ji slyšet z daleka a občas padá na zem, což je... Jo, je to takový člověk na první pohled, kterého by všichni někam (zavřeli – pozn. autora) jakože do ústavu nejlíp.“

Zahrada 2000

101 Metoda otevřeného dialogu představuje systémový, na jazyku založený přístup v psychiatrické péči, který vzniknul v 80. letech 20. století. Při řešení problémů využívá sociální síť klienta a slouží také jako jedna z forem krizové intervence v případech těžkých psychiatrických problémů.

102 Otevřený dialog. Online. Dostupné z: <https://otevrenedialogy.cz/index.php/otevreny-dialog> [cit. 2023-09-30].

Klientce se díky jmenované organizaci podařilo sehnat byt. Protože se však objevily problémy v širší komunitě, zvolila organizace za účelem destigmatizace několik kroků:

„Takže my jsme i tady pořádali nějaké síťové setkání v rámci otevřeného dialogu včetně sousedů a opatrovnice, dneska už jako z města, z Jeseníku přišla, která zároveň řeší dávky. (...) A my jsme udělali kdysi takovou větší kampaň, kdy jsme ten její příběh s nějakým úvodem, jakože odborníka, psychiatra a psychologa a takovéto, že nemoc a s nějakým rozhovorem s ní a tak. Tak jsme to tak nějak prohnali přes místní média, aby se vědělo, kdo je kdo, a jak je to.“

Zahrada 2000

Případ ženy tak s jejím souhlasem zveřejnili v místním tisku, což napomohlo ke zmírnění obav z jejího onemocnění a zlepšilo její přijetí komunitou. Otevřená komunikace tak nebyla vedena pouze s klientkou a jejím nejbližším okolím, ale prostřednictvím médií s celou komunitou. Takové řešení je však spíše výjimečné a souvisí jistě s výraznými projevy klientčina onemocnění. V jiných podobách je otevřená komunikace více zacílena na bezprostřední okolí klienta.

Samostatným tématem je pak komunikace se sousedy klientů. Někdy probíhá mezi pracovníky pomáhajících organizací a sousedy již před zabydlením. Tento model zmiňují častěji účastníci výzkumu pracující s lidmi s duševním onemocněním.

„Ve chvíli, kdy jsme ten byt začali zabydlovat, ještě tam klienti nebyli, tak jsme se šli sousedům představit. Řekli jsme, z jaké jsme organizace, s kým spolupracujeme a že budeme pobývat v tom bytě nahore. Víc jsme nesdělovali a sousedi dostali vizitku, kontakt, aby věděli, kdyby se něco dělo, kdyby potřebovali nám něco sdělit, tak ať se na nás neváhají obrátit.“

Práh jižní Morava

Nicméně u jiných cílových skupin organizace tento model naopak spíše nevyužívají. Účastníci v něm vidí riziko stigmatizace svých klientů a přistupují k němu spíše výjimečně.

„Ne, to já si myslím, že bysme ho stigmatizovali dopředu, to ne (na otázku, zda oznamují sousedům zabydlení klienta – pozn. autora). Když ten klient chce, obejdeme s ním, s jeho souhlasem a v jeho přítomnosti, ty sousedy nejbližší, když on se jim chce představit a chce, aby věděli, že to je projekt. Ale jinak ne.“

Vavřinec

Nezastupitelnou roli má otevřená komunikace také při řešení případných sousedských sporů či stížností.

„Komunikovat, snažit se komunikovat maximálně se všema stranama. Zkontaktovat se co nejrychleji s člověkem, kterej si stěžoval. Sejít se s ním. V případě, že o schůzku zájem nemá, tak od něj získat veškerý podklady, na čem on zakládá stížnost. Pátrat po objektivních, doložitelných, jasnejch skutečnostech (...) A na základě jasnejch mechanismů to řešit. Samozřejmě, když už se nám toho člověka podaří dostat do přímý komunikace, tak je důležitý, aby on neměl pocit, že my za žádných okolností ho nebudeme poslouchat a že budeme vždycky stát na straně klienta. (důrazně) Ne, my musíme mu projevít určitou míru empatie...“

Centrum pro komunitní práci západní Čechy

Otevřená komunikace se uplatňuje tam, kde má smysl a je v zájmu klienta. Zahrnuje formální i neformální aktéry, jedince, organizace i komunitu jako celek. Velmi úzce souvisí s další účinnou pomocí zranitelným lidem při hledání či udržení bydlení – se síťováním služeb, jemuž je věnována následující kapitola.

13.4 SÍTOVÁNÍ SLUŽEB

Ve všech organizacích jsme se setkali s hustou sítí vztahů a navázané spolupráce s nejrůznějšími subjekty. Nejčastěji účastníci výzkumu zmiňovali spolupráci se zastupiteli obcí či městských částí, OSPOD, úřady práce, policií (například v případě stalkingu nebo domácího násilí), terapeutů (zmiňována byla například pomoc psychologů pro válečné uprchlíky), sociálními pracovníky z obcí, dluhovými poradci, poskytovateli navazujících sociálních služeb, zdravotnickými zařízeními, nábytkovými bankami, pedagogicko-psychologickými poradnami, Klokánky (zařízeními pro děti vyžadující okamžitou pomoc), ale i s církvemi, školami, podnikatelskými subjekty či sociálními podniky poskytujícími zaměstnání klientům. Další popisovali spolupráci také s Platformou pro sociální bydlení či Sociálním nadačním Fondem hlavního města Prahy. Do sítě se případně zahrnují i neformální pečovatelé klienta (rodinní příslušníci, přátelé), pokud v tom spatřují pracovníci přínos.

Síťování není prospěšné pouze pro klienty, ale i pro poskytovatele služeb, kteří si prostřednictvím úzkých kontaktů s podobnými organizacemi mohou vzájemně předávat zkušenosti, a získávají tak inspiraci a podporu pro svoji práci.

„Občas chodíme na schůzky takový, jmenuje se to kazuistickej seminář, kde se sejdeme se zástupci těch zabydlovacích týmů z různých organizací a můžeme tam sdílet nějaký příběhy a případy, se kterými si třeba nevíme rady. Tak to je hodně takový vždycky osvěžující, hodně podporující.“

Jako Doma - Homelike

Úzká spolupráce subjektů s podobným společenským posláním má ještě tu výhodu, že poskytuje možnost nastavit služby takovým způsobem, aby se vzájemně doplňovaly s ohledem na potřeby, které v daném regionu vystupují.

„Projedem všechny ty obdobný služby, který tady v Brně jsou (...) komunikujem spolu na různých pracovních platformách, takže se dlouhodobě známe (...) a zároveň se budeme chtít nějak odlišit a hledat ty prvky, který oni mají výrazně jiný a který my máme výrazně jiný, aby právě ve chvíli, kdy odchází člověk z nemocnice nebo z nějaké léčby a chce jít do Brna a vybírá si službu, tak aby my jsme nějak se uměli charakterizovat nějakým letákem a nějakýma informacema, aby on si mohl podle toho si vybrat službu, jestli mu sedí zrovna třeba tady takhle, nebo naopak mu těmhle prvkama neseďí.“

Renadi

Velmi se také osvědčilo pořádání stáží, během kterých zaměstnanci Psychiatrické nemocnice v Brně navštívili služby poskytované organizací Práh jižní Morava, jako je například chráněné bydlení. Zdravotní sestry a zdravotně sociální pracovníce tak měly možnost vidět, jak se jejich bývalým pacientům daří v jejich nových domácnostech, a především že jsou schopni v těchto podmínkách s větší či menší podporou žít a nebýt odkázáni na ústavní péči.

Tazatel: „Byli překvapení ti stážisté, když tam viděli ty svoje bývalý pacienty?“

„Někteří ano (smích). Někteří mile překvapeni. Ještě když je ten bývalý pacient provedl tím bydlením, ukázal, kde bydlí, ukázal svůj pokoj, mluvil o tom, že třeba chodí do zaměstnání, tak o to víc pak překvapeni byli.“

Práh jižní Morava

I v těchto případech komunikace se zdravotníky pomáhá předcházet stigmatizaci v tom smyslu, že zdravotníci na vlastní oči vidí, že jejich bývalí pacienti jsou schopni bydlet v přirozeném prostředí. Podle organizace tak právě díky těmto stážím změnili názor. Změny v jejich smýšlení mohou vést k usnadnění deinstitucionalizačního

procesu v budoucnu.

Ačkoliv sítě využívají organizace intenzivně a ve většině případů fungují dobře, určité rezervy zmiňovali účastníci zejména u státních institucí. Největší problém spatřují v tom, že spolupráce je mnohdy závislá výlučně na osobnosti a dobré vůli daného zaměstnance.

„Protože já mám třeba výbornou spolupráci s jednou konkrétní ošpodačkou. Skvělou. My jsme se domluvili, jak to bude fungovat s rodinou, přímo s tou rodinou, ta to odsouhlasila a funguje nám to. A pak je další, jiná ošpodačka, a tam to nikdy nebude fungovat. Nebo ne nikdy, to nechci říct nikdy, ale nefunguje nám to.“

Diecézní charita ostravsko-opavská

Podobnou situaci, kdy je rozhodující osobní nastavení člověka a nikoliv závazek vyplývající z jeho profese, zmiňovali účastníci výzkumu v rozhovorech mnohokrát. Týkal se například také zaměstnanců úřadů práce, ale hlavně politických reprezentantů obcí a městských částí. V mnoha případech organizace uvedly, že od nich nedostávají potřebnou podporu. Ta je v různých regionech velice rozdílná.

„...obce si neberou za své starosti svých nejchudších. To je víceméně nezajímá. Politiky to nezajímá už vůbec, sociální pracovnice na OSPODech možná trochu některé podle toho, kterou potkáme...“

Diecézní charita ostravsko-opavská

Někteří účastníci zmiňovali také nedostatky spočívající ve špatné dostupnosti profesí, které jejich klienti potřebují, jako jsou dětské psychologové a psychiatři, lékaři či dluhové poradny.

Sítování služeb a aktérů je o to významnějším prvkem práce, že většina organizací, které jsme zahrnuli do výzkumu, nemá příliš početný personál. Jejich práce pokrývá primárně oblast bydlení, což ale obvykle představuje pouze jeden z více vzájemně propojených problémů, jimž klient čelí. Možnost doporučit právě takovou formu pomoci, kterou klient dále potřebuje, je tak velice důležitá. Každý posun v životě klienta, ať už jde o oddlužení, stabilizaci bydlení, získání zaměstnání nebo partnerského vztahu, má potom synergicky pozitivní dopad i na další oblasti jeho života.

Pokud se však propojí všichni klíčoví hráči a stanoví si společný cíl, daří se dosáhnout i významných změn v regionu.

„...krásný příklad toho, jak to může fungovat, když se spojí neziskový sektor s městem, a tam jsou zase třeba velmi otevření a velmi podporující a jde jim o tu samou věc a je tam navázaná opravdu nádherná spolupráce, nakonec je tam i případová (...) konference nad klienty a podobně, funguje tam, je tam zaangažováno několik neziskových organizací, město, sociální odbory, bytové odbory, že tam to funguje a důkazem i toho je, že se tam během tříčtvrtě roku podařilo rozpustit komplet jednu celou ubytovnu, která byla zavřená a zrušená a ty lidi šli do normálního, standardního bydlení...“

Romodrom

13.5 PARTICIPACE

Dalším důležitým prvkem při práci s klientem je jeho aktivní **participace** v procesu zabydlování i následně. Účastníci výzkumu opakovaně zdůrazňují, že snahou je, aby se klienti zapojovali v souladu se svými možnostmi. V některých případech je za úspěšnou participaci považováno „pouze“ to, že dodržují sjednané schůzky a domluvená pravidla. Cílem je však postupně osamostatňování a nabývání kompetencí k běžnému nebo co nejméně podporovanému bydlení, se zřetelem k limitům klienta.

„Chceme, aby se (klienti – pozn. autora) šli podívat do bytu, aby komunikovali s majitelem, aby si zařídili stěhování. Nejsme ty, co první nabízíme. Prostě jsme ta poslední instance, když to nejde, jo, že to fakt jako nejde. Ale pokud by to byla rodina, kde bude šestnáctiletý kluk a pětáctiletý otec, tak opravdu nepošlem naše lidi, aby to tahali. Protože by to bylo prostě špatně. No, takže na tý participaci trváme.“

R-Mosty

V některých případech se klientům daří žít s nízkou či postupně s žádnou podporou a naopak vracejí vlastní zkušenost a energii zpět do projektů. Ty pak postupně nabývají až komunitního charakteru a vysoká míra participace všech zúčastněných je přirozeným a žádoucím výsledkem celého procesu. Úspěchem bezesporu je i to, když se z bývalého klienta stane člověk, který svoje zkušenosti využije k podpoře dalších klientů nebo komunity.

„Třeba ten spolek, který vzniknul, jsme podporovali šest let. Byli to obyčejní obyvatelé sociálně vyloučené lokality a teď to jsou členové spolku komunitní skupiny.“

„Tahle společná cesta, tak oni chodí strašně rádi zadarmo ve svém volném čase do dalších lokalit, protože je naplňuje to, že mohou svoji zkušenost předat.“

Diecézní charita ostravsko-opavská

„Tak ještě bych to chtěl doplnit o to, že vlastně chceme nebo nabízíme to, že ty, který úspěšně skončili tu službu, tak dál mohou jednou měsíčně docházet na to komunitní setkávání velký nás všech. A já mám takovou fantazii, že nás bude čím dál víc a že to bude taková komunita, která se i mezi sebou může pak podporovat mimo ty hranice té služby a možná taky vztahovat. A trošku to může mít i nějaký rizikový potenciál, ale vlastně tam vidím nějaký ten komunitní charakter, který by mohl být zajímavý.“

Renadi

14. Získávání nemovitostí do projektů

Byty (případně i domy) pro zabydlení klientů získávají organizace různými cestami. Buď je přímo nakupují a mohou s nimi poté svobodněji nakládat, nebo do projektů získávají obecní či soukromé byty, které mohou nabídnout klientům. Možná (a běžná) je i kombinace více zdrojů nemovitostí. Každá z těchto variant s sebou přináší jiné přednosti i nevýhody. Záměrem této kapitoly je přiblížit podrobněji jmenované možnosti, včetně způsobů práce s majiteli bytů, jakožto specifickou výzvou zabydlovacích projektů.

Poměrně překvapivým zjištěním našeho výzkumu bylo, že jen v menšině případů organizace zmiňovaly, že mají nedostatek bytů. Více účastníků výzkumu uvedlo, že by se jim i dařilo sehnat více nemovitostí, ale nestačí na to personální kapacita organizací nebo spolupracujících sociálních služeb, které k úspěšnému zabydlení klienti potřebují.

Někteří z aktérů poskytují klientům vlastní byty, byť někdy pořízené pomocí úvěrů, které postupně splácí. To je případ Fondu dostupného bydlení. Zakladatel této organizace koupil několik bytů prostřednictvím úvěru, který splácí z nájemného od klientů. Zmíněná organizace na svých webových stránkách umožňuje zapojit se do projektu i široké veřejnosti, a to buď formou dlouhodobé zápůjčky, nebo darů do fondu.

Některé z organizací zakoupily několik bytů v rámci projektů (např. IROP) a ty dlouhodobě pronajímají. Kromě projektů se možnosti nakoupit či rekonstruovat vlastní nemovitosti objevovaly spíše výjimečně – například formou výtěžku z benefičního koncertu (Práh jižní Morava).

Poskytování vlastních bytů klientům využívá pouze menšina organizací. Příčinou je především nutnost značné počáteční investice, která je zpravidla nad finanční možnosti organizací (a proto v této kategorii nacházíme

právě aktivity soukromých osob). Další, již v předchozí kapitole zmíněnou nevýhodou, je potenciální střet rolí, kdy organizace na jedné straně klientovi poskytuje podporu a pomoc a na straně druhé by byla v postavení pronajímatele hájícího také svoje zájmy. Výhodou tohoto modelu je naopak fakt, že odpadá vyjednávání s majiteli bytů (jako třetí zúčastněné strany) například o délce nájmu, výši nájemného apod.

Mnohem běžnějším modelem je získávání obecních či soukromých bytů. Výhodou obecních bytů bývá jejich relativně nižší nájemné. Naopak nevýhodou je především to, že je jich nedostatek. Část obcí v minulosti svůj bytový fond prodala. U dalších není systém přidělování bytů vždy zranitelným skupinám nakloněný a i sociální byty jsou někdy spíše vysokoprahové. Velkou roli také hrají aktuální politické reprezentace obcí a jejich různé priority a míra vstřícnosti vůči zabydlovacím projektům. Kde tato podpora existuje, otevírá se mnohem větší možnost využívání obecních bytů. Mnohdy však nestačí ani dobrá vůle, protože složitý a zdlouhavý systém přidělování bytů znemožňuje pružně reagovat na nastalé potřeby klientů.

„Nám se nechtělo spolupracovat s těmi městskými obvody z toho důvodu, že to nebylo pružné. Že my požádáme o objekty, oni nám ty byty třeba do půl roku nějak přidělí a my pak honem sháníme podnájemníky.“

Diecézní charita ostravsko-opavská

Podobnou zkušenost zmiňovali účastníci výzkumu mnohokrát a poukazovali na mnohem pružnější komunikaci se soukromými majiteli bytů:

„Na těch městech je to těžký to zprocesovat, já tomu rozumím, tam musí být politická vůle, ta skupina těch politiků to musí protlačit skrze bytovou komisi, aby to doporučila radě, rada to musí schválit a zastupitelstvo. A pak se čeká na uvolnění těch bytů. Když se to uvolní, tak my musíme dodat konkrétního klienta, to už musíme mít namyšleno koho, kdo nám vyjde z té potřeby, musíme popsat jeho story, tak aby to zkoukla bytová komise a schválila, pak to musí schválit rada. Tak to je prostě proces. Kdežto se soukromým pronajímatelem si řeknem: „Tak zejtra ve dvě jsme tam s klientem“ a oni se během deseti, patnácti minut dohodnou.“

Vavřinec

Oslovování soukromých majitelů se jeví jako mnohem efektivnější a byty poskytované k nájmu soukromými vlastníky v zabydlovacích projektech podle našeho pozorování nyní převažují. Cesty k těmto bytům jsou rozmanité. V malých obcích zpravidla stačí aktivizovat sociální síť pomáhajících organizací a jejich pracovníků. Společnosti s delší historií už bývají v obecném povědomí obyvatel daného regionu, a majitelé bytů se tak někdy hlásí sami s nabídkou nemovitostí. Ve větších městech využívají organizace výzev v tisku, na internetových sociálních sítích nebo na webových stránkách společnosti.

Zásadní je první zkušenost s organizací. Pokud se organizaci podaří dodržet závazky a majiteli bytu dokázat, že se jedná o funkční projekt a na organizaci se mohou spolehnout, daří se navazovat spolupráci i s dalšími majiteli bytů.

„...já jsem se nesnažila dělat nikdy nějakou masivní kampaň a nabírat bytů hodně, ale snažili jsme se ty lidi, které máme umístěny, dělat dobré jméno, a hodně se nám v tom předchozím projektu vyplatilo to, že se vlastníci s tím, jak něco fungovalo, ozývali sami. Oni se ozvali už na to, dostal jsem od pana Nováka kontakt, že mu správčujete a že to funguje, já bych možná měl něco v nájmu.“

Romodrom

Pro úplnost zmiňme některé pokusy organizací shánět byty pomocí standardních realitních kanceláří. Ačkoliv existují i ojedinělé dobré zkušenosti v této oblasti, většinou se tato cesta ukazuje jako neschůdná.

„Tam se nám nedařilo úplně, tam jsme se potkávali s tím, jak je to tvrdý trh a jak oni chtěli ty nejlepší nájemce a největší množství peněz, tak tam jsme se moc nedostávali.“

Romodrom

Získávání soukromých bytů je tedy v naprosté většině případů založené na využívání jiných cest než oslovování realitních kanceláří a je spojeno s mnoha výzvami. Především pracovníci musí dostatečně motivovat majitele bytů, aby byt pronajali prostřednictvím jejich organizace namísto obvyklé cesty. Majitelům bytů nabízí tedy garance, které běžná nájemní smlouva nezahrnuje. Účastníci výzkumu se shodují na tom, že ve vztahu k vlastníkům je vhodné nabídnout minimálně tři základní záruky:

- » garanci pravidelného hrazení nájemného,
- » garanci slušného zacházení s bytem a jeho vybavením a nápravu případných škod,
- » účinné řešení případných sousedských sporů.

Podle svých možností nabízí organizace majitelům i jiné výhody, například platbu nájemného na několik měsíců předem (Městská nájemní agentura). Některé organizace také uváděly, že motivující jsou i zdánlivé drobnosti jako například to, že za majitele bytů někdo provádí administrativu spojenou s nájmem včetně každoročního vyúčtování. Naopak někdy se podaří vyjednat i ústupky na straně pronajímatele – například majitel nemovitosti nepožaduje jistotu (kauci), pokud je garantované hrazení nájemného (Zahrada 2000).

Pokud vlastník nabídne svůj byt do zabydlovacího projektu, organizace v prvním kroku musí rozhodnout, zda nemovitost do projektu vůbec přijme. Posuzuje se především stav bytu a jeho umístění v obci. Pokud je to možné, do projektu se nezahrnují byty ve vyloučených lokalitách (někde je to i podmínkou externího financování) a nemovitosti ve špatném technickém stavu. Zároveň se organizace snaží předcházet segregaci, a do jednoho domu se proto neumísťuje více podporovaných rodin.

„No a ty byty, takže to je první, řešíme podle Sýkory (dle lokalit rezidenční segregace¹⁰³ – pozn. autora). Pak řešíme, aby v jednom čísle popisným nebyly víc jak dva byty, v té nové výzvě je to i přísný, takže já si myslím, že pokud jsou tam čtyři byty v tom domě, tak tam může být jenom jeden ten byt, máme na to prostě pár (pravidel – pozn. autora), který dodržujeme. Pak musí ten byt být funkční, musí mít okna, dveře, musí tam týct teplá voda, musí tam být topení, prostě standardní. Velikostně nerozlišujeme, bereme, co přijde, a na to se snažíme napasovat tu rodinu.“

Vavřinec

Někde však obce poskytují do zabydlovacích projektů právě jen byty ve vyloučených lokalitách, a tak se využívají i ty, není-li jiné volby.

„Městské obvody nám pro naši cílovou skupinu nedají byty v lukrativních lokalitách, to znamená, je to vždycky v nějaké sociálně vyloučené lokalitě...“

Diecézní charita ostravsko-opavská

Posuzuje se i velikost bytu, některé organizace se vyhýbají velkým bytům, protože mají zkušenost, že by byly nad finanční možnosti většiny klientů:

„Jsme si říkali, že nad 80 metrů čtverečních, pokud vyloženě nebudeme mít nějakou jasně vytipovanou už dopředu třeba rodinu nebo nebudeme mít v tom našem pořadníku zájemců

¹⁰³ Sýkora, Luděk a kol. Lokality sociálního vyloučení a segregace. Online, Přírodovědecká fakulta KU 2020. Dostupné z: <https://web.natur.cuni.cz/segregace/aplikace/segregace/> [cit. 2023-11-30].

někoho, kdo vypadá, že asi ano, mohl by to i uplatit a je tam ta velikost tý rodiny, tak nebudeme brát takovýchle byty. A nebereme je. Vůbec.“

Městská nájemní agentura

Dále se posuzují i jiná kritéria, jako je například dostupnost do centra města a také dostupnost pro sociální pracovníky (organizace si vybírají byty v lokalitách, ve kterých působí). Odmítají však i byty příliš luxusní, jednak z nezvyku klientů takové nemovitosti obývat, a jednak z důvodu vysokého nájemného, které lze v takových bytech očekávat:

„Tak se snažím otevřeně to těm vlastníkům raději říct na začátku. Naše cílová skupina jsou lidé, kteří žili dříve v ghettu, žili na ulici a nejsou zvyklí na používání myčky úplně standardně a třeba nadstandardní výbavu kuchyně a já potom nechci přebírat odpovědnost za to, že nám to poškodí, takže i někdy takto doporučím, buď budeme hledat někoho, kdo to zvládne, anebo to obsadte i způsobem jiným.“

Romodrom

Pokud je byt vybraný do projektu, následuje jeho propojení s vhodným klientem na základě uvážení jeho individuálních charakteristik a potřeb. V ideálním případě proběhne propojení v co nejkratším možném čase, aby byt nezůstával zbytečně prázdný a aby klient mohl co nejdříve bydlet.

15. Výše nájemného a jeho financování, garanční fondy

Stanovení vhodné výše nájemného představuje klíčový a současně komplikovaný bod zabydlování.

Jednodušší je situace v obecních bytech, kde je výše nájemného pevně dána a ve srovnání s byty v soukromém vlastnictví je většinou nižší. U soukromých majitelů může být nájemné vyšší, na druhou stranu se otevírá větší prostor k vyjednávání (typicky upuštění od požadavku na uhrazení jistoty/kauce).

Organizace, které využívají byty od soukromých vlastníků, vyjednávají obvykle takové nájemné, které je mírně pod obvyklou výší v dané oblasti. Účastníci výzkumu uvádějí, že nižší nájemné je vyváжено právním a sociálním servisem a garancemi, které chybí v běžném nájemním vztahu a které majiteli bytu nadstandardně poskytují. Vlastníci nemovitostí tyto služby většinou vítají a jsou pro ně větším přínosem než maximalizace zisku z nájemného.

„Cílovka těch majitelů (bytů – pozn. autora) jsou opravdu lidi spíš vysokoškolsky vzdělaní, který mají jeden až dva třeba volný byty v rodině, na který nemá nějaký, já nevím, velký závazky typu nějaká šílená hypotéka nebo tak, ale vnímají to, že lidé mají problém sehnat dostupný bydlení. A tak oni klidně část z toho svého potenciálního příjmu se vzdají z toho, že to bude nájem bez starostí. Zároveň udělám i něco dobrého třeba pro někoho, kdo by jinak ten byt nesehnal.“

Městská nájemní agentura

Pracovníci v případě potřeby klienty seznámí, z čeho se celkové náklady na bydlení skládají (energie, nájemné, TV poplatek apod.), a následně sledují, zda je klienti pravidelně platí.

„Může se stát, že klient, kterej je zvyklý bydlet v azylovém domě, typicky maminka samoživitelka, třeba neumí dobře zacházet s energiema. Protože v azylovejch domech oni neřešej spotřebu energií vůbec. Platěj paušální poplatek za užívání služby, ale nemá vlastní elektroměr, plynoměr a vodoměr, kterej musí hlídat. Takže oni musej se třeba naučit šetřit, zacházet s topením, jak k tomuhle přistupovat.“

Centrum pro komunitní práci západní Čechy

Z toho důvodu některé z organizací s klienty také pravidelně monitorují spotřebu energií, aby na ni včas mohly zareagovat a předešly vzniku velkých nedoplatků, které by pak klienti nevládli uhradit.

„... ta praxe nás vyškolila tak, že v rámci Housingu kolegyně monitoruje i energie, spotřebu energií každý měsíc, takže obejde ty klienty a s tím klientem, učí ho tomu, aby si monitoroval energie, vede si samostatnou tabulku a jakmile vidí, že ty energie se výrazně vychýlí, reagují na to upravením výše záloh, protože pak se dostanou fakt do velikánských nedoplatků a nebyli bysme schopný při tom množství těch bytů zabydlených to utáhnout z toho garančního fondu...“

Vavřinec

K financování nájemného často klienti využívají příspěvky na bydlení, doplatky na bydlení, ke složení jistoty (kauce) dávky mimořádné okamžité pomoci, případně i jiné dávky. Přesto se může stát, že klient v některých životních situacích není schopen nájemné uhradit. Pro tyto mimořádné výpadky se osvědčuje existence garančního fondu, který některé z organizací zřizují. Vytvářejí určitou finanční rezervu, která umožňuje překlenout krizové situace.

„... je i z toho projektu polštář, že to, co si můžeme teď dovolit na těch garancích i na tom, že my, ať už se v tom bytě děje cokoliv, jestli je prázdněj, nebo jestli nám prostě ty nájemci platí, nebo ne, tak my vždycky bez ohledu na to platíme těm majitelům a můžem si zároveň vybrat ten nájem, nebo my tomu říkáme garantovanéj příjem, už rok dopředu, takže my ten finanční polštář na tohleto musíme mít docela velkej.“

Městská nájemní agentura

Garanční fond však nemá dorovnávat trvalejší platební neschopnost klientů. Jeho posláním je spíše vykrývat jednorázové výdaje například při stěhování, v případě vzniku neočekávaných situací jako je nemoc či úraz klienta. Někdy je ale třeba jej využít i kvůli zpoždění výplaty dávek například z úřadu práce.

„Takže je třeba i kvůli úřadu práce sahat do garančního fondu, protože dávky jsou ve zpoždění měsíc, dva a majitel na ně čekat nebude. Takže my v takových případech platíme nájem zálohově z garančního fondu a potom se to refunduje.“

Centrum pro komunitní práci západní Čechy

Ne každá organizace však má garanční fond. Pokud vlastníků bytů nemůže či nechce nájem garantovat, zavazuje se alespoň k aktivnímu řešení případných problémů:

„Prostě garantujeme to, že s ním (s klientem – pozn. autora) zůstaneme ve styku, že budeme mediovat s tím klientem a v tady těch extrémních situacích, kdy třeba pak musí dojít k exekučnímu vyklizení toho bytu, zatím se to teda stalo, fakt, asi dvakrát za celý ty léta, takže tam prostě budem a že třeba jako i s těma věcma, co jsme měli poházený po chodníku, něco provedem, že je bezpečně deponujeme a tak dále.“

R-Mosty

16. Smluvní úprava vztahů

Vztahy všech zúčastněných stran jsou různými způsoby smluvně ošetřeny. Je nezbytné, aby byly jasně vymezeny role a závazky jednotlivých stran. Nejčastěji do vztahu vstupují tři strany: klient, majitel bytu a pomáhající organizace. Případně čtyři strany, pokud jsou při práci s klientem odděleny realitní a sociální linie a podporu při zabydlování poskytuje klientovi jiná organizace, zpravidla z řad poskytovatelů sociálních služeb.

Propracovaný model představuje například systém smluv, které uzavírá organizace Centrum pro komunitní práci západní Čechy. Základem je **nájemní smlouva** mezi klientem a majitelem bytu. Současně uzavírá organizace s majitelem bytu **smlouvu o ručení**. V ní je uvedený konkrétní klient jako účastník zabydlovacího projektu, což majiteli přináší specifické garance (například placení nájemného i při výpadku ze strany klienta, pravidelná kontrola stavu bytu, mediace při řešení případných problémů apod.). Dále se uzavírá **třístranná smlouva** mezi klientem, organizací a poskytovatelem sociálních služeb. Tato smlouva vymezuje povinnosti obou organizací vůči klientovi a opačně.

„Podepisujeme s nima vždycky třístrannou smlouvu o spolupráci mezi klientem, tou organizací poskytující sociální službu a námi, která jasně definuje, co, kdo dělá a co klient má očekávat a jaký jsou naše kompetence v rámci projektu, jaký jsou kompetence sociálních pracovníků. Jak spolu komunikujeme, komu předáváme, jaký informace, jak řešíme krizové situace a tak dále. Kde je všechno definovaný, co se týče konkrétní spolupráce, když už je ten byt.“

Centrum pro komunitní práci západní Čechy

Jediné úskalí takového systému uzavírání smluv je to, že klient po nastěhování do bytu ukončí třístrannou smlouvu nebo ji nebude naplňovat, přičemž nájemní smlouva trvá i v takovém případě dál.

„Samozřejmě v případě, že si klient postaví hlavu a řekne, že tuhle smlouvu nechce dodržovat, tak nemusí, to ničím nevymůžete. My nemůžeme klienta nutit ke spolupráci. To je riziko těchto projektů. Pokud se vám tam dostane někdo, kdo je dostatečně s prominutím vyčuranej, tak máte velmi málo pák na to člověka z projektu dostat pryč. Protože zbavit se nájemníka může být někdy velmi komplikovaný, může trvat roky.“

Centrum pro komunitní práci západní Čechy

Toto riziko však podle zkušeností účastníků výzkumu není vysoké. Klienti ve většině případů spolupracují a oceňují poskytnutou asistenci s nalezením bydlení.

Kromě popsaného modelu existují i jiné možnosti smluvní úpravy vztahů. Zejména je častá varianta, kdy organizace přímo vstupuje do nájemního vztahu – uzavře například nájemní smlouvu s majitelem bytu a současně další smlouvu, kterou přenechá byt do užívání klientovi. Pokud si klient osvojí patřičné kompetence a po určitou dobu plní veškeré své povinnosti, organizace se „stáhne“ z role prostředníka a nadále už funguje pouze standardní vztah mezi klientem (nájemcem) a majitelem bytu (pronajímatelem). Takto, nebo velmi podobně pracuje například Zahrada 2000. O rizicích takového uspořádání, kdy organizace poskytuje současně jak bydlení, tak i podporu a pomoc klientovi při bydlení, jsme již pojednali výše. I tak ale některé organizace tento model využívají a díky svým zkušenostem tato rizika zmírňují.

Podobný model s rolí „prostředníka“ praktikuje také Městská nájemní agentura. Neuzavírá však s majitelem bytu nájemní smlouvu, ale tzv. nepojmenovanou smlouvu¹⁰⁴ (konkrétně smlouvu o poskytnutí bytu).

„Příspěvkovka hlavního města Prahy nemůže dělat nějakou takovou garanci jiného smluvního vztahu.¹⁰⁵ (...) Takže my jsme nemohli být ani nájemník, ani jsme nemohli být nějaký garant nebo správce, takže oni vymysleli (...) nepojmenovanou smlouvu. My tomu říkáme smlouva o poskytnutí bytu od toho majitele k nám.“

Městská nájemní agentura

104 Nepojmenované smlouvy jsou takové smlouvy, které nejsou jako jeden z typů smluv upravené v zákoně (na rozdíl třeba od smlouvy nájemní). Jejich náležitosti tak neupravuje zákon, ale účastníci si sami upraví vzájemná práva a povinnosti.

105 Příspěvková organizace totiž není oprávněna ručit za závazky třetích osob, ani je jinak zajišťovat. Ustanovení § 34 odst. 2 zákona č. 250/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů.

Jako nevýhodu tohoto uspořádání zmiňuje pracovnice Městské nájemní agentury pouze to, že taková smlouva není všeobecně známým typem smlouvy, a tak vzbuzuje v některých majitelích bytů nedůvěru.

Nedílnou součástí smluv týkajících se bydlení je stanovení doby pro poskytování bydlení. Ve výhodnější situaci jsou ty organizace, které pronajímají vlastní nemovitosti. Odpadá jim totiž problém se sladěním doby nájmu (od obce, od soukromého majitele) s dobou následného poskytnutí bytu klientům. Naopak organizace, které mají byty v nájmu, musí sladit obě smlouvy tak, aby bydlení pro klienty bylo udržitelné i v delším časovém horizontu.

„Zabydlím tady v září klienta posledního, tři další tam bydlej, všichni počítají s tím, že tam dál budou bydlet, my je určitě nezatěžujem něčím, že ještě my máme s městem nějaký smlouvy, já zažádám řádně v nějakým termínu o to prodloužení, to znamená, že trošku ta neurčitost je v tom blbá, ale to je spíš jenom technicky, že mají to právo nám to už neprodloužit.“

Renadi

Cílem je, aby klient, který je schopen si bydlení udržet, mohl obývat byt dlouhodobě, buď s každoročně prodlužovanou smlouvou, nebo se smlouvou na dobu neurčitou, je-li to možné. Například Vesničku soužití (domky ve vlastnictví Diecézní charity ostravsko-opavské) obývá značná část osvědčených nájemců už na dobu neurčitou.

„My tady máme (...) 14 nebo kolik nájemních smluv na dobu neurčitou, protože máme nastavené podmínky docela přísné pro to, aby se to mohlo stát. Myslím si, že osm let tady musí minimálně bydlet, nesmí mít nějaké tři roky ani zpoždění s platbama a nesmí mít konflikty, musí samozřejmě s tím projektem soužití etnik být v pohodě. Takže myslím si, že je 14 teďka těch, co už podmínky splnili a nájemní smlouvu mají na dobu neurčitou.“

Diecézní charita ostravsko-opavská

17. Principy zabydlování

V předešlé kapitole jsme zmínili, že záměrem zabydlovacích projektů je stabilizovat klienta v dlouhodobém bydlení. Existují ovšem přístupy, které ve specifických situacích a pro vybrané cílové skupiny nabízí i jiné cesty. Smyslem této kapitoly je představit různé principy zabydlování (Housing First, Housing Led, Housing Ready) a kontext, ve kterém, dle účastníků výzkumu, poskytují největší přínos.

„No, hodně jsme v rámci Housing First a těch setkání polemizovali, jestli je dobrý jet jenom tu linku v tom Housing First, že úplně zavrhnout to prostupný bydlení. Ale i včera jsme si tady s tou paní, s tou vedoucí sociálního odboru ujasnili, že asi je dobře, když to funguje vedle sebe, protože pro každého klienta není Housing First a pro každého klienta není prostupný bydlení. Že nejlepší varianta je mít obě ty možnosti a zkusit hodně napasovat toho klienta do konkrétní ty oblasti.“

Vavřinec

Housing First je přístup, kdy se klientovi poskytne bydlení jako první krok k tomu, aby následně vyřešil ostatní svoje problémy (například nalezl zaměstnání, stabilizoval rodinné vztahy, vyřešil dluhy apod.). Jeho předností je to, že umožňuje klientům zařídit si své životní podmínky rovnou v konkrétní lokalitě, s vědomím, že vše, co si zde vybudují, jim v budoucnu zůstane. Oproti jiným přístupům tak klientům nabízí dlouhodobé řešení jejich situace.

„To je právě to, co mi vadilo na tom systému sociálního bydlení, že to bylo časově omezené... průtokáč.“

I když si vezmu, že ten člověk se tam zabydlel, navázal nějaké sousedské vztahy, vytvořil si tam síť, nějakým způsobem se zabydlel a protože byl fakt tak dobrý, tak za dva roky byl „potrestán“ tím, že musel odejít a začít někde úplně znova, což není naším cílem, protože ani já ani vy, nikdo by se nechtěl neustále stěhovat, proto chceme, ať ty lidi, když už tam mají nějaké ty vazby, tak je větší šance, že se v tom bytě udrží. Proto my jedeme už od počátku, že to má být dlouhodobé, stabilní bydlení a ne na přechodnou dobu.“

Romodrom

Naopak **Housing ready** - dostupné bydlení, může být vhodné zejména pro mladší klienty, kterým dosud životní ukotvení schází a přechodné bydlení jim poskytne čas, aby osobnostně dozráli a uspořádali si své životní priority. Takto pronajímá například organizace Asistence rozměrný byt ke spolubydlení lidí s postižením.

„Často přicházejí (pozn. klienti) po studiu, co jim skončí možnost využití intru nebo často i tréninkové bydlení u většiny (...) nebo když se stěhují na vysokou. Nastoupí a potřebují být blíž. A dál se všichni osamostatnili do magistrátních bytů nebo do bytů z městské části. Řekla bych, že nikdo už nešel zpátky do rodiny své, ze které přicházel (...) Je to takový odrazový můstek, aby si tam člověk mohl vyzkoušet, jaký to je, zjistit, co všechno zvládne sám, k čemu někoho potřebuje. A pak je doba čekání, než přijde, po čem oni touží.“

Asistence

Za pozornost stojí fakt, že ačkoliv jde o dostupné bydlení, klienti dostávají smlouvu na dobu neurčitou.

„Vím, že když jsme na začátku hodně zvažovali, jestli chceme tomu dát omezenou dobu, nebo ne, nechali jsme neomezenou, abychom zase nevytvářeli tlak na ty lidi a měl každý tempo, který on sám individuálně potřebuje. Ale ukázalo se, že stejně po roce v tom bytě všichni začínají chtít řešit bydlení a posouvat se zase dál. Tím, jak jsou tam všichni věkově v podobné fázi života, tak se to víceméně vždycky takhle vytříbí, že do tří let odchází někam jinam.“

Asistence

Dostupné bydlení, v podobě Domu na půl cesty (Podporované bydlení pro mladé uprchlíky), provozuje v Praze také Organizace pro pomoc uprchlíkům. Mladí cizinci zde nacházejí čas a podporu k začlenění do společnosti. Protože tato služba patří vzhledem k probíhající válce na Ukrajině k těm více vyčerpávaným, poskytují v současnosti službu pouze na kratší období, ovšem s možností prodloužení.

„Dříve jsme měli smlouvu na rok a pak možnost prodloužit, ale teď máme smlouvu na půl roku. Po půl roku je tam revize, jestli je to smysluplné a potřebné pro klienta, aby se mu to prodlužovalo. Jestli případně máme zájemce, kterej je v mnohem krizovější situaci a tohle se nově bere teď taky v potaz.“

Organizace pro pomoc uprchlíkům

Odlíšné cílové skupině se věnuje brněnská společnost Renadi. Poskytuje klientům zotavujícím se ze závislosti dostupné bydlení prostřednictvím bytů následné péče. Také zde se uzavírá smlouva na půl roku.

„Smlouva je na půl roku, ale pak se bavíme, a minimálně aspoň ty dva měsíce před tím koncem musí obě dvě ty strany vědět, jestli chtějí spolupracovat, jestli je na čem spolupracovat a pak je jenom nějaká ústní žádost toho klienta o to prodloužení. Prodlužuje se o další půlrok.“

Renadi

Ačkoliv jsou byty následné péče pouze přechodným typem bydlení, klient by zde měl upevnit abstinenci a zvýšit své kompetence k dalšímu bydlení. Pracovníci organizace poskytují klientům pomoc s podáváním žádostí o obecní byty, případně sítují klienty na jiné pobytové služby, nebo je motivují k hledání následného komerčního nájmu, a to kvůli nižším nákladům i ve dvojici.

18. Financování zabydlovacích aktivit

Prostředky pro zřízení a běh zabydlovacích projektů získávají organizace různými způsoby. Často zdroje financí kombinují dle potřeby, aby zajistily udržitelnost. V této kapitole představíme nejčastější podoby financování.

Některé ze subjektů jsou založené na veřejném financování. Například Městská nájemní agentura je přímo příspěvkovou organizací hlavního města Prahy, a její fungování tak plně podporuje zřizovatel. Mnohé organizace jsou zahrnuty do sítě sociálních služeb na krajské nebo celostátní úrovni, díky tomu mohou alespoň pro část svých zabydlovacích aktivit také využívat veřejné finance.

Velice často organizace využívají také projektové financování, které umožní personální posílení týmu anebo dokonce přinese prostředky, které je možné vložit do nabytí či rekonstrukcí nemovitostí. Účastníci výzkumu jmenovali různé zdroje od malých grantů konkrétních obcí, přes dotace Ministerstva práce a sociálních věcí, Ministerstva pro místní rozvoj, či Úřadu vlády (dotační program prevence sociálního vyloučení a komunitní práce), až po evropské granty ESF OPZ (financování pracovních úvazků), IROP (rekonstrukce bytů), nebo Mezinárodní visehradský fond. Projektové financování přináší možnosti rozvoje služeb, velkou nevýhodou je však nejistota a chybějící garance dlouhodobější možnosti fungování.

„Pokud se týká financí, není to dobrý. Nejhorší na tom všem je to, že ta nejistota je každý rok. My nevíme, kolik budeme mít peněz, nevíme to.“

Práh jižní Morava

„Dotace na lidi ze sociálních služeb nám přijde v dubnu, tuším. A kde já mám (do té doby – pozn. autora) třeba vzít? Já je nemám, ty peníze. Já jsem zaměstnanec, ředitel, ale že bych vydělával padesát měsíčně, to nevydělávám. To jsou takové překážky. To jsou pro mě, nejhorší je nějak cash flow, když člověk (...) se nemá o co opřít.“

Domov sv. Anežky

Kombinované financování někdy může přinést do pracovního týmu potenciálně problematické situace, protože pracovníci placení z projektů mají obvykle vyšší mzdy než jiní.

Organizace využívají rovněž podpory nadací (Výbor dobré vůle – Nadace Olgy Havlové, Nadace VIA, Nadace AGROFERT), benefiční koncerty a akce a dary.

Další zdroj financování představují navázaná vedlejší hospodářská činnost nebo sociální podnikání (dílny, kavárny, akreditované vzdělávací kurzy apod.). Organizace pak mohou využívat také příspěvky na podporu

zaměstnávání lidí s postižením.¹⁰⁶

Fond dostupného bydlení vzniknul z iniciativy Jana Beneše, který původně nakoupil několik bytů na hypotéku, kterou poté splácel z nájmu. V současnosti už Fond využívá více forem financování, kromě darů například i zápůjčky, které jsou úročeny 3 % ročně. Financování je tak zcela nezávislé na státních i evropských financích.

¹⁰⁶ Na základě dohody s úřadem práce je možné využít příspěvek na zřízení pracovního místa vyhrazeného pro člověka s postižením nebo příspěvek na podporu zaměstnávání osob se zdravotním postižením formou částečné úhrady nákladů na mzdy. Tyto příspěvky upravuje ustanovení § 75 a násl. zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti.

19. Překážky a rizika

Všem subjektům, které jsme do našeho výzkumu zahrnuli, se podle jejich vyjádření daří nacházet a pomáhat udržet bydlení pro lidi ze svých cílových skupin. Nicméně i úspěšné organizace čelí při své činnosti mnoha překážkám a výzvám, které představíme v této kapitole. Pro lepší orientaci rozlišujeme několik skupin překážek:

- » systémové překážky,
- » překážky na straně organizace,
- » překážky na straně institucí a společnosti a
- » rizikové faktory na straně klienta.

19.1 SYSTÉMOVÉ PŘEKÁŽKY

Systémovými překážkami máme na mysli především ty, které vyplývají z právní úpravy. V první řadě je problematická absence zákona o bydlení, který by dal jasný rámec zabydlovacím aktivitám a zřetelně by vymezoval povinnosti a zodpovědnost jednotlivých aktérů (obec, klient, sociální pracovník apod.). Bez tohoto rámce vznikají zabydlovací aktivity zpravidla odspodu a odvíjejí se mnohdy od osobní angažovanosti jednotlivých aktérů.

„Nemáme zákon o dostupném bydlení. Osvícené obce se snaží najít si svoje mechanismy, každá trochu jinak. Neexistují žádné jednotné metodiky. Takže jsme měli zkušenosti, že se pořád něco plánuje a mezi tím furt exkluze a segregace těch lidí a vylučování, neustále ten proces postupuje dál a tyhle lidi zejména z romských komunit se nám dostávají stále do menších a menších měst a stále více na periférie. Ten stav už tady probíhá 30 let.“

Centrum pro komunitní práci západní Čechy

Část zabydlovacích aktivit mohla využít projektu Podpora sociálního bydlení a jeho systémové zavádění v ČR realizovaného Ministerstvem práce a sociálních věcí. V rámci metodické podpory zabydlovacím projektům Ministerstvo práce a sociálních věcí sdílí příklady dobré praxe, vypracovává metodické materiály a pořádá různé vzdělávací akce včetně online dostupných webinářů.¹⁰⁷ Této podpory tak mohou využít nejen organizace, které jsou v projektu na podporu sociálního bydlení přímo zapojené, ale i další.

Mnohé organizace přesto vnímají malou státní podporu zabydlovacích aktivit a svoji práci považují za splování povinnosti státu.

„U nás ta občanská platforma zmizela v okamžiku, kdy se z těch neziskovek začaly stávat outsourcovaný poskytovatelé jinak veřejných služeb. Vždyť dneska, já nevím, 90 % sociálních služeb, který dělal dřív stát nebo veřejná správa, tak obhospodařuje neziskovej sektor, ale to už není žádná občanská NGO, to už prostě je normálně jako někde úplně jinde. Já si myslím, že až moc. Takže jsme vlastně takoví externí nevládní, ale vlastně vládní (organizace – pozn. autora)“

R-Mosty

Neexistence právního rámce je podle účastníků výzkumu zcela základní systémovou překážkou zabydlování lidí ze zranitelných skupin.

107 Ministerstvo práce a sociálních věcí [MPSV]. Sociální bydlení. Online. Dostupné z: <https://socialnibydeni.mpsv.cz/>.

K dalším systémovým problémům patří i nevhodně nastavené dotační tituly ohrožující financování organizací. Například situace, kdy se organizace až velmi pozdě dozví výsledek dotačního řízení, může přivést subjekty do velmi ohrožujících situací.

„Protože to je běžný, že na ten konkrétní rok všechny dotační tituly, zejména u státu, MŠMT je v tom přeborník, to vám řekne výsledek dotačního řízení na kalendářní rok v listopadu toho roku. Jako bez legrace. A to si představte, že důvěřujete tomu, že to dostanete a že ty lidi platíte. A když v tom listopadu se dozvíte, že jste to nedostala, tak máte manko třeba milion nebo dva. A to je pomalu na klepeta, protože vlastně to bylo nezodpovědný a z čeho jste ty peníze bral na ty vejplaty.“

R-Mosty

Riziko předčasného ukončení projektu s sebou nese řadu rizik nejenom pro organizaci, ale také pro všechny zúčastněné strany. Především jen zřídkakdy se (pod)nájemní smlouva uzavírá s ohledem na dobu trvání projektu. S jeho ukončením tak může klient zůstat bez potřebné podpory ze strany pomáhající organizace a stejně tak majitel bytu přichází o služby a garance, které mu organizace poskytovala. V krajním případě může tato situace vést k ukončení (pod)nájemní smlouvy a ztrátě bydlení klienta.

„Protože samozřejmě takovej projekt je náročnej v tom, že jak do toho jednou naskočíte a myslíte to vážně, tak na sebe berete dlouhodobý závazky. A představa, že teďka na to nemáme peníze a musí projekt skončit, tak bysme půl roku museli věnovat tomu, že budeme každé nájemní vztah řešit zvlášť. A teďka řešit s majiteli co? „My už vám nemůžeme poskytovat podporu. Máte tady ale nájemní smlouvu s tím člověkem. Budete ji ukončovat? Máme řešit vystěhování člověka? Jste ochoten mu byt pronajímat, i když my tady nebudeme?“

Centrum pro komunitní práci západní Čechy

Problémy s fungováním přinesl některým organizacím i tzv. „lex Babiš“, zpřísnění zákona o střetu zájmů¹⁰⁸, který mimo jiné omezuje poskytování dotací společnostem, ve kterých působí veřejní funkcionáři (například uvolnění zastupitelé obce). Podobně i pravidla pro podporu de minimis, tedy limity pro využívání veřejné podpory (např. formou dotací)¹⁰⁹, díky personální propojenosti organizací financování komplikují. Do limitů pro využívání veřejné podpory se totiž počítají také všechny organizace propojené se žadatelem o dotaci. Kvůli složitosti pravidel se organizace potýkají s nejistotou, jak správně postupovat.

„Největší problém je teď ten, tím, jak vznikl lex Babiš, tak v ópéesce (obecně prospěšná společnost – pozn. autora) jsme teď, jak se to řekne, skuteční majitelé, tím pádem jsou všichni propojený se všema... my máme tady udělaný sdružení Pomoc, který je zakladatelem nadace... Má osmnáct lidí, těch členů toho základního spolku a je zakladatelem svatý Anežky, dílen... toho bydlení sociálního, domovů, pečovatelky a teď přes ty propojené, nebo skutečného majitele, tak jsme všichni propojený a jak to nikdo neumí číst a nikdo se v tom nevyzná, tak je to tam strašný dohromady. To samý s de minimem, vlastně ani nevíme, co máme dělat, protože teď nevím, jestli to de minimis je propojený, není, jestli se přes ty osoby propojuje, nebo nepropojuje. A třetí teď věc, která nás vyřadila ze spousty věcí, je, že zřizovatelem Domova svatý Anežky je obec.“

Domov sv. Anežky

Jmenované systémové překážky ohrožují v mnoha případech financování či cash-flow organizací, a přímo tak ohrožují jejich dlouhodobější fungování. Stabilita těchto subjektů je však právě v oblasti podpory bydlení klíčová, protože přerušení projektu může vést jak k ohrožení bydlení klienta, tak i k porušení práv vlastníků

¹⁰⁸ Zákon č. 159/2006 Sb., o střetu zájmů.

¹⁰⁹ Zákon č. 215/2004 Sb., o úpravě některých vztahů v oblasti veřejné podpory a o změně zákona o podpoře výzkumu a vývoje.

nemovitostí, kteří byty poskytli. To může ohrozit i další zabydlovací aktivity do budoucna, protože majitelé bytů mohou vnímat pomáhající organizace jako nestabilizované, a proto z dlouhodobějšího hlediska rizikové. Ochota vlastníků poskytovat byty do zabydlovacích projektů tím může být podstatně snížena.

19.2 PŘEKÁŽKY NA STRANĚ INSTITUCÍ A SPOLEČNOSTI

Zpravidla zásadnější roli však sehrávají problémy, které můžeme shrnout do kategorie **kontextuálních překážek**. Rozumíme jimi chybování či přímo selhávání okolních subjektů, které hrají významnou roli v zabydlovacích aktivitách. Na prvním místě sem patří nedostatky v činnosti úřadu práce. Ačkoliv někteří z účastníků výzkumu si spolupráci s konkrétním kontaktním pracovištěm úřadu práce chválí, mnohem běžnější jsou zkušenosti se zpožděním při vyřizování dávek. Ty však klienti potřebují k financování svého bydlení. Opožděné dávky kladou na pomáhající organizace další nároky, například využití garančních fondů k pokrytí výpadků ve vyplácení dávek.

„Čekáme, ano, takže děláme ten polštář vlastně tomu úřadu práce. Ale je to opravdu, bych řekla, docela systémový selhání, že jinak fakt ty dávky dokážou téměř těm lidem zaplatit (nájem – pozn. autora) úplně (...). V podstatě to držíme, tu lavinu, než se zase vyrovná. A dneska jsem to počítal, myslím, že bysme měli (kvůli zpožděným výplatám dávek – pozn. autora) kolem osmi vypověděných smluv, kdybysme dodržovali tři nezaplacený nájemný, který jsme zadržovali...“

Městská nájemní agentura

Problémem je i nejednotný postup kontaktních pracovišť úřadu práce, například při rozhodování o dávce mimořádné okamžité pomoci za účelem složení jistoty (kauce).

„My jsme byt zařídili, sehnali, podařilo se to a teď byl samozřejmě potřeba úřad práce ke spolupráci, aby se rychle nastavily dávky na bydlení, přídatky na děti a aby paní mohla dostat na kauci, kterou jsme vyjednali. Ale vyjádření úřadu práce bylo, že paní nemá nárok na celou kauci, protože ceny bytů bývají jiné a že oni prostě nemůžou, takže jí dají jenom část. Kauce byla 20 000, oni, že jí dají jenom 14 000. Přišlo po třech tejdnech rozhodnutí takovýdle. My jsme museli vzít metodické pokyny Ministerstva práce a sociálních věcí ke kaucím a k přidělování těchto mimořádných dávek na kauce, který MPSV vydalo úřadům práce jako metodické pokyny, jak mají postupovat. Kde bylo jasně dáno, že kauce mají dávat celý, že je můžou udělovat až do výše tří měsíčních nájmu.“

Centrum pro komunitní práci západní Čechy

Zpožděné dávky či nejednotnost však nepředstavují jediný problém, který účastníci v souvislosti s úřadem práce zmiňovali. Špatné zkušenosti související s předsudečným chováním úřednic uvedly například zaměstnankyně organizace OPU.

„To bylo šílený. Když slečna tmavé pleti – Asiatka, diskriminace hned na prahu. Já jsem ji přemluvila, ať si to aspoň vyslechne tu její situaci, ať nám nechá aspoň vyplnit žádosti, když už teda nic. Tak jsme tam k nim vešli. Ona mi dala přednášku a tý holce, že se český systém stará jenom o české občany. Dobře, ale ona je uprchlice a stejně na to nárok má. Takže nás nenechala vyplnit ani žádosti. Já jsem si pak stěžovala vedoucí úřadu práce (...).“

Organizace pro pomoc uprchlíkům

Dobrou praxi, která může působit proti předsudkům zaměstnanců úřadů práce, praktikuje například organizace Práh. Navázala s úřadem spolupráci a vysvětlila zaměstnancům specifika komunikace s jejich cílovou skupinou (lidmi se zkušeností s duševním onemocněním).

„Třeba na úřadu práce přímo na [název ulice], kde se vyřizují dávky hmotné nouze, víme, s kým je snazší komunikovat, kdo je nám oporou, s kým můžeme konzultovat. Některé pracovníky tam máme navázané. Dokonce, mám pocit, i proběhlo možná nějaký společný setkání, kdy jsme dávali formou vzdělávání nebo takovou přednášku o naší cílové skupině, jak komunikovat s našimi klienty, aby se pracovníci něco dozvěděli, aby se nebáli na nás obrátit, když budou potřebovat.“

Práh jižní Morava

Předsudky představují významnou kontextuální překážku obecně, nejen v souvislosti s úřadem. Účastníci výzkumu vypoovídali, že se klienti, především Romové a obecně lidé jiné barvy pleti, setkávají s odmítáním kvůli své rase či etnicitě.

„...na náš vkus je to až strašně moc jednoduchý v praxi toho romskýho klienta vykopnout z té prohlídky s tím, že je prostě černej, tak to nedostane. Čímž nebereme žádnýmu soukromému majiteli právo na to pronajmout si svůj byt, komu chce. (...) ale je to až fakt hrozně jednoduchý někoho odbejt rovnou, že se ho zeptá a vy jste Rom, nebo nejste Rom podle jména? A je to vlastně jakoby, nejenom, že to je beztrestný, ale je to sexy ve společnosti. Protože to je prostě normální.“

R-Mosty

S předsudky se setkávají také ze strany svých nových sousedů. Ačkoliv stížnosti na klienty jsou v některých případech opodstatněné (a zaměstnanci je aktivně řeší spolu se všemi zúčastněnými stranami), jindy byly prokazatelně smyšlené a součástí otevřené šikany sousedů.

„Nebo třeba tadyten klient zrovna i řešil to, že v domě na těch chodbách byl nepořádek, oni (sousedé – pozn. autora) to sváděli na něj, on se necítil za to zodpovědný, tak zase jsme vyvolali nějaký jednání v tom domě nebo na tom patře, vyříkali jsme si to s těmi sousedy. Snažíme se hodně s těma lidma komunikovat, nejlépe už preventivně, když víme o něčem, a jinak tady reagujeme na aktuální potíž.“

Vavřinec

„A tam poměrně hodně pomohlo i to, že s tou majitelkou jsme fakt dlouho se o tom bavili a (...) ona byla ta, která jako první řekla: „Mně to přijde šikana. Takhle přece by k ostatním lidem nepřistupovali a nechovali se.“ Protože opravdu to bylo (...) že jim to tam vypadá jako v Chánově, že furt větší závěsy... Protože paní opravdu každý čtvrtek prostě pere závěsy (...) A takže tam jsme nechali tu paní majitelku přijít na to sama, že tohledencto je šikanózní, takhle by se prostě k nikomu jinýmu nechovali a pak jsme teda vymysleli plán: „Dobře, chci se tam ale podívat, chci to vidět na vlastní oči a udělám si na to vlastní názor.“ A pak, když viděla, že opravdu v tom bytě je všechno úplně v pořádku, že rodina (...) funguje, funguje, tečka.“

Městská nájemní agentura

19.3 RIZIKOVÉ FAKTORY NA STRANĚ KLIENTA

Poslední kategorií problémů představují **překážky na straně klienta**. Pomáhající organizace přirozeně očekávají, že mnoho z jejich klientů má specifické potřeby i problémy, a jsou připraveni jim účinně pomoci.

„Snažíme se udělat maximum úsilí, aby ta věc fungovala. A teprve, když klient opakovaně prokáže, že není schopnej součinnosti... ono to končí většinou na tom, že člověk nekomunikuje.“

Pokud komunikuje a snaží se o svých problémech informovat a je aspoň elementární snaha problémy řešit, tak se vždycky snažíme, když jsme schopní s ním sedět u jednoho stolu a mluvit o věcech a nastavovat zase znova nějaký scénář řešení, tak se to většinou podaří udržet. Končí to až ve chvíli, kdy opravdu z naší strany jsou marné pokusy ho dostat ke stolu.“

Centrum pro komunitní práci západní Čechy

U různých cílových skupin hrozí jiná rizika (relapsy závislostí nebo onemocnění, špatné hospodaření s prostředky, patologické vztahy a další). Vážné překážky na straně klienta představuje především nedodržování dohod se všemi zúčastněnými stranami, neplacení nájemného (aniž by tuto platební neschopnost komunikoval s pracovníky pomáhajících organizací) či soustavné porušování pravidel sousedského soužití.

Jako překážku u lidí, kteří za sebou mají zkušenost s bezdomovectvím, pak účastníci výzkumu označovali také „vodění si ulice domů“. Takto popisují stav, kdy klienti v podstatě pokračují s životem „na ulici“ i v rámci svého nového bydlení. Velké problémy často představují násilní partneři žen-klientek, přistěhování se nových nenahlášených osob do bytu (aniž by se jejich přítomnost konzultovala se smluvními stranami) a zneužívání návykových látek. Ve většině případů je možné všechny tyto problémy řešit. Zásadní překážkou je naopak zjevný nezájem klientů o zabydlovací službu, která může vyplynout najevo velmi brzy.

„Klientka tam vydržela (v bytě – pozn. autora) tři dny, pak se vrátila na tu ubytovnu, protože ona „nebude za těma svezjma příbuznejma chodit přes celý město“. Takže vrátila se na ubytovnu, aniž by komukoliv cokoliv řekla, my jsme klientku hledali, nedala se vůbec nakontaktovat. (...) Takže děvčata šly na ubytovnu a ona řekla: „Hele, já ten váš byt vlastně nechci.“ (...) Takže ne každéj člověk je vhodnej pro to zabydlení, ne každéj chce.“

Vavřínek

Nepřipravenost klienta na změnu nebo jeho jinou představu o bydlení je třeba přijmout. Pro mnohé lidi, zvyklé na nestandardní formy bydlení, může být život v bytě spojený s osamělostí, na kterou nejsou zvyklí.

„Někdy jsou paní, který neprospívají v bytě. Nedokážou tam bejt. Prostě fakt jim je líp na ulici. Je to pro ně spíš trauma bejt tam samy. Potřebujou se vrátit zpátky na ubytovnu, protože tam měly lidi okolo sebe. Nebyly tam tak osamělý.“

Jako Doma - Homelike

I takové poznání tvoří součást dobré praxe – uvědomit si, že ne pro každého je daná služba či forma pomoci vhodná. Trvat na jiném řešení v některých případech nemá smysl a vedlo by nejenom k selhání pomoci konkrétnímu klientovi, ale také k ohrožení dobrého jména pomáhajících organizací.

20. Hodnocení úspěšnosti zabydlovacích aktivit

Účastníků výzkumu jsme se také ptali na to, jak sami hodnotí úspěšnost svých aktivit. V této kapitole tedy stručně přiblížíme, jakým způsobem organizace svoji práci hodnotí.

Každá z organizací si vede vlastní systém hodnocení úspěšnosti. Ty, které jsou financovány z projektů, dokládají většinou přesný počet zabydlených rodin či klientů za rok, či jiné ukazatele v závislosti na požadavcích projektu. Přesné informace také obvykle zveřejňují ve výročních zprávách. Zaměříme se však také na obecnější zhodnocení úspěšnosti aktivit. Co vlastně můžeme označit za úspěch?

„Za mě je úspěch to, když dlouhodobě vydrží v tom bytě a získají, nějak fungují relativně nějakým pro nás normálním způsobem. Když děti chodí do školy, mají zajištěnou zdravotní péči, rodiče se o ně řádně starají, když se je podaří zaměstnat ty rodiče, to taky tam máme. Takže ty

kritéria jsou různá, protože prostě individuální u každé domácnosti, protože musíte zohlednit ty vstupní indikátory, výchozí bod, a to má každá ta domácnost úplně jinak. Takže mně se to těžce hodnotí.“

Vavřinec

U cílové skupiny lidí se zkušeností s duševním onemocněním můžeme za úspěch považovat také to, že zvládají bydlet s určitou podporou mimo nemocnice či ústavní zařízení.

„Já považuji i to za úspěch, že se udrží v tom našem chráněném bydlení, že tam zvládá ty základní dovednosti, drží se bez hospitalizace nějaký delší časový úsek. Zvláště u lidí, u kterých vím, že fakt byli dlouho v nemocnici, anebo opakovaně byli hospitalizováni. Vždycky byli třeba na měsíc, dva doma, půl roku v nemocnici a takhle se to točilo několik let. Ve chvíli, kdy je rok, dva u nás, tak to třeba považuju za úspěch.“

Práh jižní Morava

Jiní účastníci výzkumu rozlišují měřitelné hodnocení, „tvrdá data“, která pravidelně vyžadují poskytovatelé projektových financí a grantů, a vlastní hodnocení, „měkká data“, která umožňují zhodnotit dlouhodobý kvalitativní posun v životě klienta.

„Za sedm, osm let, tak tam vidím obrovský posun. Já ho tam vidím přímo v tom docházení do té rodiny, že ten začátek byl o nedůvěře, byl o takových těch obranách: „co bych jí neřekl, co by neměl nikdo vědět“ a teď je o partnerském vztahu nejenom vůči mně, ale i vůči tomu vchodu a tomu okolí, že ten člověk mě pozve opravdu na kávu, místo aby něco řešil u té kávy. Já říkám: „Vy jste něco potřeboval.“ „Ne, já jsem se vám chtěl pochlubit, já mám novou práci.“ A to mně přijde jako krásný posun, toto už je pro mě viditelné, zrovna mluvím o konkrétním pánovi Z., kterému už v té domácnosti vyrostl kluk a který má standardní školu.“

Romodrom

Tato „měkká data“, ilustrovaná konkrétními příběhy klientů, zveřejňují někdy organizace na svých webových stránkách a ilustrují tím dobrou praxi. Pokud bychom chtěli přesnější výsledky, ve většině organizací se úspěšnost (tedy úspěšných zabydlení) pohybuje podle jejich výpovědí obvykle kolem 80–90 %.

„Vždycky se najde klient, který selže, nic není růžové, ale ta úmrtnost, jak se říká, je poměrně nízká. Ona je asi 10, mezi 10, 15 % z bytů, těch klientů, co se neudrží, zbytek si to bydlení dlouhodobě udrží. Takže se dá říct, že máme skoro 80 až 90% úspěšnost.“

Romodrom

Tato čísla se na jednu stranu jeví jako velice povzbudivá. Dokládají nám, že praxe organizací je efektivní a většina klientů díky nim získá a udrží si dlouhodobě bydlení. Na druhou stranu je nutné si uvědomit, že vysoké procento úspěšnosti se týká pouze klientů daných organizací. Značná část potřebných lidí se z kapacitních důvodů jejich klienty nestane. U účastníků jsme z tohoto důvodu zjišťovali, jaká je jejich kapacita a jak se jim daří uspokojovat poptávku v daném regionu pro určenou cílovou skupinu.

Z výzkumu vyplynulo, že většina organizací čelí tak velké poptávce, že se jim nedaří uspokojit všechny zájemce. Limitem je v mnohých případech spíše nedostatečná personální kapacita, nikoliv například nedostatek bytů.

„Tak to bylo nastavený padesát (bytů – pozn. autora), pak nám teda schválili, že můžeme, až potom, co byl ten úspěch s tím, že ty nabídky nám začaly chodit, na sedmdesát. Ale tam jsme narazili na naše interní procesy a kapacity, že prostě ve čtyřech lidech (...), že to je pro nás dost za hranu těch kapacit.“

Městská nájemní agentura

Různá je také situace u různých cílových skupin. Patrně největší nepoměr mezi poptávkou a nabídkou pocítují představitelé Organizace pro pomoc uprchlíkům. Konstatují, že podíl mladých cizinců, jimž z kapacitních důvodů nemohou k bydlení pomoci, je velký.

„Já si myslím, že uspokojíme tak 2 % (zájemců – pozn. autora).“

Organizace pro pomoc uprchlíkům

Značný převis poptávky však konstatuje naprostá většina účastníků výzkumu i z těch organizací, které se věnují jiným cílovým skupinám (lidé zotavující se ze závislostí, Romové, lidé se zkušeností s duševním onemocněním).

„Aktuálně je to tak, že máme třeba deset ženských žádostí a myslím, že osm mužských žádostí k dnešku. A ve chvíli, kdy se ten člověk blíží na řadu, což je naprosto neurčitý, to je hrozně nepříjemný pro ty lidi, což si taky uvědomujeme a nemůžeme s tím nic dělat, protože když je člověk třetí v pořadí, tak může klidně přijít na řadu ještě v lednu, anebo taky další dva měsíce se mu neozvem.“

Renadi

„...přijímám ty hovory z venku, (...) to je tak možná pět nových žadatelů, který se ozývají týdně, neustále jsou poptávky po tom, že by chtěli si vyplnit žádost u nás, že slyšeli o tom, že s tím bydlením pomáháme, že jsou teď v akutní nouzi a jsou bez bytu, úplně venku, a nestíháme vykrývat...“

Romodrom

„nemůžeme v jednu chvíli pomoci všem, takže pro lidi, pro který nemáme, myslím takto v pořadí, na to místo musí čekat, ta čekací doba je různě dlouhá, odvíjí se to zase od toho, jak se nám podaří posunout ty lidi, kteří už u nás jsou, takže někdo může čekat rok a někdo může čekat i dva roky, což je fakt hodně dlouhá doba.“

Práh jižní Morava

Závěr

Dobrá praxe organizací představuje soubor osvědčených postupů a způsobů práce, které jsou při zabydlování zranitelných lidí účinné. Šíření a podpora tohoto know-how může přispět ke zlepšení dostupnosti bydlení pro lidi ze zranitelných skupin.

Jako hlavní systémovou překážku uváděly organizace chybějící zákon o sociálním bydlení. Vláda na tento nedostatek reagovala návrhem zákona o podpoře v bydlení. Pokud jde o poskytnutí bydlení, je návrh založen na dobrovolném principu, nikomu tedy neukládá povinnost byty potřebným poskytovat, a to ani obcím. Na druhou stranu návrh zákona vychází ze zkušeností organizací, které již podporu při zajišťování bydlení poskytují i bez zákonného rámce. Návrh zákona obsahuje řadu nástrojů, které se organizacím v praxi osvědčují, jako jsou garance pro pronajímatele či podpora rodin při zabydlování.

Předkladatelé zákona uvádějí, že zákon pomůže až 1,6 milionu lidí ohrožených bytovou nouzí a za deset let sníží počet osob v bytové nouzi nejméně o 30 %.¹¹⁰ Zda se však podaří funkční mechanismy úspěšně přenést z malých kolektivů organizací do celostátního systému, a tím tento cíl naplnit, ukáže až praxe. Zkušenosti organizací však ukazují, že při dostatečné podpoře lidem při zabydlování a současně při poskytnutí dostatečných záruk pro vlastníky bytů lze počty lidí v bytové nouzi snižovat. Z toho pak těží nejen lidé samotní, ale celá společnost.

„Teď tam přijdete a vidíte tu radost v těch očích a víte, že jsou tam lidi, kteří tam normálně si uplatí ten nájem (...) Najednou máte lidi, kteří dostanou invalidní důchod, přijde jim, já nevím, jedenáct tisíc, u nás si vydělají dalších jedenáct tisíc (...) Dokážou platit nájem, dokážou chodit do obchodu a obhospodařit se, dokážou si zajít do restaurace a ještě si dokážou skoro navázat ty vztahy (...) Najednou máte člověka, který ty peníze sype do toho daňového oběhu zpátky a není to člověk, který je tam někde zavřený a všichni na něho platíme. Já to nechci říkat, já vím, že u hromady lidí to opravdu nejde, že to postižení to nedovolí, ale jak říkám, když se chce, tak to opravdu jde.“

Práh jižní Morava

110 Ministerstvo pro místní rozvoj [MMR]. Zákon o podpoře v bydlení. Online. Dostupné z: <https://mmr.gov.cz/cs/ministerstvo/bytova-politika/bydleni-jako-jedna-z-hlavnich-priorit-vlady/zakon-o-podpore-v-bydleni> [cit. 2023-12-06].

VEŘEJNÝ OCHRÁNCE PRÁV

Údolní 39, 602 00 Brno

informační linka: **+420 542 542 888**

telefon (ústředna): **+420 542 542 111**

e-mail: podatelna@ochrance.cz

www.ochrance.cz

www.facebook.com/verejny.ochrance.prav

www.twitter.com/ochranceprav

www.ochrance.cz/potrebuji-pomoc/diskriminace/

ISBN 978-80-7631-130-5



Norway
grants



ombudsman
veřejný ochránce práv