

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

CYRILOMETODĚJSKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

Katedra křesťanské sociální práce

Sociální a humanitární práce

Anna Buriánková

SOCIÁLNÍ BYDLENÍ V BRNĚ MEZI AVANTGARDOU A
TRADICÍ

Bakalářská práce

Vedoucí práce: Mgr. Lenka Maléřová

OLOMOUC 2013

Prohlašuji, že jsem tuto práci zpracovala samostatně na základě použité literatury a pramenů uvedených v bibliografickém seznamu.

V Olomouci dne: 4.dubna 2013

.....

podpis

Děkuji vedoucí bakalářské práce, Mgr. Lence Maléřové za vedení a vstřícnost, Bc. Janu Milotovi za věcné připomínky, pracovníkům IQ Roma servisu, na jejichž práci jsem mohla svou bakalářskou práci vystavět a všem svým blízkým, kteří mně podporovali během náročných týdnů, kdy jsem se věnovala psaní.

Obsah

1. Úvod	5
2. Bytová politika státu.....	7
2.1. Bydlení od roku 1868 do 90. let 20. století	7
2.1.1. Nájemní bydlení z pohledu fyzické udržitelnosti.....	8
2.1.2. Nájemní bydlení z pohledu finanční udržitelnosti.....	8
2.1.3. Dosažitelnost odpovídajícího bydlení.....	9
2.2. Současnost.....	9
2.2.1. Fyzická udržitelnost v současné právní platnosti a s v souvislosti s novým občanským zákoníkem.....	11
2.2.2. Finanční dostupnost v současné právní úpravě a v souvislosti s novým občanským zákoníkem.....	12
2.2.3. Dosažitelnost	13
2.3. Zhodnocení legislativního vývoje s nastíněním do budoucna.....	14
3. Sociální bydlení.....	15
3.1. Prostupný model bydlení	16
3.2. Přístup Housing First.....	17
3.2.1. Nezisková organizace Pathways to Housing.....	18
3.2.2. Efektivita přístupu Housing First	19
4. Koncepce modelového bytu s doprovodným sociálním programem IQ Roma servis	22
4.1. Kritéria výběru vhodné rodiny do rodiny s doprovodným sociálním programem.....	23
4.2. Kompetence pracovníků.....	24
4.3. Průběh spolupráce s rodinou v bytě s doprovodným sociálním programem	24
5. Případová studie s rodinou K. v modelovém bytě s doprovodnou sociální službou.....	26
5.1. Výzkumné otázky.....	26
5.2. Cíle služby, cíle rodiny K. a kontrakt.....	26
5.3. Teoretická východiska případové studie	26
5.4. Případová studie.....	29
6. Závěr	38
Bibliografie:	41
<i>Literatura:</i>	41
Citovaná literatura.....	44
Seznam příloh.....	47

1. Úvod

Předložená bakalářská práce *Sociální bydlení v Brně mezi avantgardou a tradicí* se zabývá tématem sociálního bydlení, a to jak na obecné úrovni, tak i na konkrétním případě poskytování služby v bytě s doprovodným sociálním programem.

Téma jsem si vybrala, protože jeho ethos je mi osobně blízký. Ve své práci terénního pracovníka ve městě Brně se často setkávám s lidmi, kteří z různých důvodů mají problém kvalitně bydlet. Důvody mohou být ledašjaké, od finanční nedostupnosti až po diskriminační jednání ze strany pronajímatelů. Osobně však věřím, že právo na bydlení je jedním z nezpochybnitelných lidských práv, tak, jak je popsáno v Evropské sociální chartě, „každý má právo na bydlení“ a v Mezinárodním paktu o hospodářských, sociálních a kulturních právech: „táty, smluvní strany Paktu, uznávají právo každého jednotlivce na přiměřenou životní úroveň pro něj a jeho rodinu, zahrnující v to dostatečnou výživu, šatstvo, byt, a na neustálé zlepšování životních podmínek.“

Téma se bez všech pochyb dotýká oblasti sociální práce. Současné vnímání sociálního bydlení je ze strany státu zabezpečeno pouze systémem dávek na bydlení, ale toto opatření vnímám jako nedostačující. Dva modely, které popisují ve své práci a které jsou momentálně ve fázi „testování“, se neobejdou bez zabezpečení ze strany sociální politiky státu, bez spolupráce s neziskovými organizacemi a tvrdé práce sociálních pracovníků, kteří pracují na jednotlivých případech.

Cílem práce je tedy zasadit kontext sociálního bydlení do právní legislativy České republiky, popsat dva odlišné modely sociálního bydlení a ve výzkumné části odpovědět na praktické otázky, jež se vynořují v přímé práci s klienty. Tyto otázky jsem stanovila následovně: Jakým způsobem byla naplňována dohodnutá zakázka (kontrakt) mezi poskytovatelem služby a klientem samotným, nakolik se do přímé práce promítá dilema kontroly a pomoci, tak jak ji definuje systemický přístup, a jakým způsobem tato konkrétní práce s rodinou ovlivnila další směřování služby bytu s doprovodným sociálním programem. Věřím, že má bakalářská práce může pomoci organizací, jednotlivým pracovníkům i laikům rozšířit vnímání sociálního bydlení a pokládat další otázky ohledně nastavení služeb, poskytující bydlení.

Jako výzkumnou metodu jsem zvolila empirickou metodologii – případovou studii.

Ve své práci jsem využívala různé zdroje, především v elektronické podobě a dostupné online. K danému tématu jsem však nenašla žádný relevantní článek v časopise Sociální práce/Sociální práce.

2. Bytová politika státu

V této kapitole nastíním historický vývoj nájemního bydlení, stejně jako současnost s výhledem do budoucna.

Müllerová (2012, s.2) ve své analýze identifikuje zásahy státu do politiky bydlení a souvisejících oblastí. Rozeznává několik oblastí problémů z pohledu adresátu bytové politiky – občanů. Těmi je:

- 1) „Ochrana stávajícího bydlení:
 - a) fyzická (neboli právní garance smluvního vztahu, „ochrana nájemníka).
 - b) finanční (schopnost zaplatit nájemné, podpůrné sociální dávky).
- 2) Dostupnost/dosažitelnost odpovídajícího bydlení:
 - a) fyzická (dostatek vhodných bytů pro cílovou skupinu, problematika diskriminace).
 - b) finanční (neschopnost složit kauci, platit nájemné do budoucna apod.).“
(Müllerová, 2012, s.2)

Stejně rozlišení použiji i já na následujících řádcích.

2.1. Bydlení od roku 1868 do 90. let 20. století

Na počátku roku 1868 ustanovil chudinský zákon právní normu domovského práva. Získání domovského práva bylo výrazně složitější než jeho obdoba (trvalý pobyt) dnes. Děti jej obvykle získávaly po otci a to i v případě, že v dané obci nikdy nebydlely. Bez tohoto dědičného práva bylo jeho získání mnohem komplikovanější. Domovské právo znamenalo pro občana nárok na zajištění veřejného chudinského zaopatření, a pro obci závazek toto zaopatření poskytnout. To zahrnovalo „povinnost poskytnout chudým a jejich rodinným příslušníkům nezbytnou výživu, ošetření v nemoci, péči a výchovu jejich potomkům.“

(Matoušek, 2001, s. 115) V oblasti bydlení tedy byly formami krizového bydlení obecní pastoušky, chorobince a chudobince. (Matoušek, 2001, s.115) Müllerová uvádí, že „chudinská péče (jako taková, pozn. autorky) tak byla svěřena do samostatné působnosti obcí,“ (Müllerová, 2012,s.3) Jinou formou podporovaného bydlení byly posléze v 19. stol. i bytové nadace, které budovali bohatí průmyslníci – filantropové převážně pro své zaměstnance. (Příkryl, 2012, s.4) I v pozdější době však bylo soukromé vlastnictví výjimečné a většina občanů si své byty pronajímala.

2.1.1. Nájemní bydlení z pohledu fyzické udržitelnosti

Co se týče fyzické udržitelnosti bytu, tedy garance smluvního vztahu mezi nájemcem a nájemníkem, byla v civilním řádu soudním v roce 1895 zavedena instituce soudní výpovědi, tedy určité asistence soudu při výpovědi nájemního vztahu (a takto platila až do roku 2006). Výpovědní důvody ze strany pronajímatele upravoval Zákon č. 44/1928, o ochraně nájemníků, byly označeny za „důležité“ a byly jimi sankční důvody (neplacení nájemného, porušování domovního řádu) i nesankční (pokud pronajímatel byt potřeboval sám pro sebe a utrpěl by značnější škodu než nájemce). Tentýž zákon dále omezuje uzavírání nájemních smluv na dobu určitou a v případě nesankčních důvodů k výpovědi stanovuje institut bytové náhrady a přechod nájmu na další příslušníky domácnosti. (Müllerová, 2012, s. 4-6)

2.1.2. Nájemní bydlení z pohledu finanční udržitelnosti

Jak bylo řečeno výše, Zákon č. 44/1928 Sb., o ochraně nájemníků, zavedl do praxe plošnou regulaci nájemného, s výjimkou „nadměrných bytů“ nebo vyššího příjmu nájemce. Tímto nebyla udržitelnost bydlení v kompetenci státu (prostřednictvím dávek na bydlení), ale ležela výhradně na bedrech pronajímatelů. Výše přiměřeného nájemného byla dle soudní judikatury Nejvyššího soudu Československé republiky z 30. let 20. stol stanovena na 20 % příjmů domácnosti. Dalším aspektem finanční udržitelnosti je možnost pronajmout část svého bytu, a tudíž snížit náklady na jeho pronájem. Podnájem další osobě se samozřejmě nemohl uskutečnit proti smluvnímu zákazu pronajímatele. Tato judikatura platila do roku 1948, kdy vešel v platnost Zákon č. 138/1938 Sb., o hospodaření s byty, kde s podnájemem další osobě musel souhlasit orgán veřejné správy, případně organizace, která byty spravovala. (Müllerová, 2012, s. 6-7)

2.1.3. Dosažitelnost odpovídajícího bydlení

Mezi lety 1918 a 1948, vzhledem k bytové nouzi, se v bytové politice projevovaly zásahy státní správy do smluvních vztahů mezi nájemcem a pronajímatelem, které můžeme souhrnně označit jako „úpravu hospodaření s byty“. Tato obsahovala důležité instituty a normy, například smluvní přímus¹, kdy byl vlastník povinen pronajmout (svolit s podnájmem části bytu) byt osobě, kterou určil orgán státní správy. Na tuto osobu/osoby se však v plném rozsahu nevztahovala ochrana nájemníků. Další předpis omezoval smluvní volnost (tedy pronajímatel nemohl pronajmout byt komukoliv, ale osobě například s domovským právem, nebo pokud by konávala obecně prospěšné práce), zaváděl pořadníky, ohlašovací povinnost o volných bytech či ochranu bytového fondu (bez svolení orgánu státní správy nebylo možno vyloučit byt z bytového fondu či jej sloučit). Zajímavostí je, že tyto předpisy se nevztahovaly plošně na celé území státu, nicméně pouze na některé lokality. Toto se uplatňovalo v místech, kde státní úřad shledal „stav bytové nouze“ a nebo byla územní platnost stanovena podle počtu obyvatel. (Müllerová, 2012, s. 9)

2.2. Současnost

V roce 1992 byl zrušen poslední z totalitních zákonů, O hospodaření s byty. „V současnosti se působnost státu projevuje jednak v oblasti poskytování dávek na bydlení, jednak v oblasti podpory výstavby sociálních bytů nebo úprav bytů na byty sociální.“ (Müllerová, 2012, s. 11) Sociální dávky na bydlení upravuje Zákon o státní sociální podpoře dávkou Příspěvek na bydlení (Zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře ve znění pozdějších předpisů, hlava třetí, § 24 - § 28) a Zákon o pomoci v hmotné nouzi, dávkou Dopltek na bydlení (Zákon 111/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, § 33 - § 35a). Podporu výstavby sociálních bytů upravuje nařízení vlády o podmínkách použití finančních prostředků státního fondu rozvoje bydlení, č. 333/2009 Sb. Další zákony a nařízení, jež upravují dotace soukromým a právnickým osobám k použití finančních prostředků ze státního fondu rozvoje bydlení je nařízení vlády č. 146/2003 Sb., o použití prostředků státního fondu rozvoje bydlení a nařízení vlády č. 98/2007 Sb. Nařízení vlády, kterým se mění některá nařízení vlády o použití prostředků státního fondu rozvoje bydlení a nařízení vlády č. 284/2011 Sb., O podmínkách poskytnutí a použití finančních prostředků státního fondu

¹ Právní povinnost uzavřít smlouvu, jinak také kontraktační povinnost.

rozvoje bydlení formou úvěru na podporu výstavby nájemních bytů na území České republiky. (Müllerová, 2012, s.11)

V současnosti není možné regulovat trh s bydlením v podobné míře, jako to dělal totalitní Zákon o hospodaření s byty, a „problematika nájemního bydlení je tak ponechána soukromoprávní regulaci.“ (Müllerová, 2012, s. 11) Jeden z výrazných předpisů je ovšem Zákon č. 102/1992 Sb., kterým se upravují některé otázky související s vydáním Zákona č. 509/1991 Sb., kterým se mění, doplňuje a upravuje občanský zákoník. Tento předpis definuje v § 2 povinnosti obce:

1) „Obec zajišťuje bytovou náhradu tím, že navrhne nájemci uzavření smlouvy o nájmu bytu, popřípadě místnosti v domě, který je v jejím vlastnictví, anebo tím, že uzavře smlouvu o nájmu bytu v domě jiné právnické nebo fyzické osoby ve prospěch osoby, která je povinna byt vyklidit.

2) Zajišťování bytové náhrady patří do samostatné působnosti obcí,“ (Zákon č. 102/1992 Sb., kterým se upravují některé otázky související s vydáním zákona č. 509/1991 Sb., kterým se mění, doplňuje a upravuje občanský zákoník).

Tentýž zákon dále zavádí pořadníky žádostí na byt a jako jediné kritérium uvádí „naléhavost“. Vzhledem k samostatné působnosti obcí, si obce samy mohou stanovit přesná kritéria v souladu se zněním zákona. Tento zákon ovšem přestane platit 1. 1. 2014, kdy vejde v platnost nový občanský zákoník.

Pravomoci obcí ještě dále upravuje Zákon o obcích, který potvrzuje samostatnou působnost obcí a dále ji rozvádí: „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 potřeby svých občanů“ (Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích, § 35) a také Zákon o sociálních službách. Ten ukládá obcím i krajům povinnost „v oblasti sociálních služeb vykonávat působnost podle tohoto zákona“ (§ 5) a obce i kraje dále monitorují potřeby poskytování sociálních služeb, zajišťují dostupnost informací o možnostech sociálních služeb a další. (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, §94 a § 95)

Zákon o sociálních službách potom v oblasti bydlení definuje možnosti poskytnutí bydlení zároveň se sociální službou, konkrétně týdenní stacionáře (§ 47), domovy pro osoby se zdravotním postižením (§ 48), domovy pro seniory (§ 49), domovy se zvláštním režimem

(§ 50), chráněné bydlení (§ 51), azylové domy (§ 57), domy na půl cesty (§ 58), krizovou pomoc (§ 60) a noclehárny (§ 63). (Müllerová, 2012, s. 14)

2.2.1. Fyzická udržitelnost v současné právní platnosti a s v souvislosti s novým občanským zákoníkem

Platný občanský zákoník z roku 1964 zajišťuje podle § 685 ochranu nájmu. Tímto paragrafem vymezuje výpovědní důvody pronajímatele pouze na ty, uvedené v § 711. Ty jsou dále rozděleny na výpověď bez přivolání soudu (např. nájemce přes písemnou výstrahu hrubě porušuje dobré mravy v domě nebo hrubě porušuje povinnosti plynoucí z nájmu bytu, tedy především placení nájemného aj.) a s přivoláním soudu (např. pronajímatel potřebuje pobyt pro sebe či pro svou rodinu nebo jsou-li nutné takové stavební úpravy, že v něm nelze pobývat aj.) (Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník)

Müllerová srovnává s novým občanským zákoníkem, který „tuto zásadu již nestanovuje explicitně, avšak jednotlivé instituty ochrany nájemce obsahuje nadále“ (Müllerová, 2012, s. 15) a „na jednu stranu redukuje sankční důvody a zároveň obnovuje neuzavřenou klauzuli (výpovědním důvodem je jiný obdobně závažný způsob pro vypovězení z nájmu).“ (Müllerová, 2012, s. 17) Dále zdůrazňuje další důležitou změnu, a to „vyloučení jakékoliv výpovědní lhůty v případě, že nájemce poruší (tj. stačí jedno porušení) svou povinnost zvláště závažným způsobem,“ (Müllerová, 2012, s. 17) například nezaplacením nájemného a souvisejících služeb ve výši trojnásobku měsíční platby. Müllerová dále proklamuje, že tato úprava nepochybně vyvolá další potřebu úpravy sociálního bydlení. (Müllerová, 2012, s. 15 - 17)

Od roku 2006, kdy došlo k prolomení výlučnosti soudní výpovědi, v sankčních důvodech již není nutné přivolení soudu. Nový občanský zákoník však nově určuje, že všechny výpovědi z nájmu budou možné bez přivolení soudu. Nájemce sice bude moci do dvou měsíců od přijetí výpovědi podat žalobu na soud a žádat přezkoumání, nicméně se dá předpokládat, že se tímto zvýší potřeba sociálního bydlení, neboť řada občanů nemá dostatečné kompetence [nebo finance na využití právního zástupce, pozn. autorky] hájit svá práva v soudním procesu. (Müllerová, 2012, s. 17)

Co se týče uzavírání smluv na dobu určitou, stávající ani nový občanský zákoník jejich opakované uzavírání nijak neomezuje. Dále nový občanský zákoník zcela ruší institut

bytových náhrad (v současnosti platný v případě nesankční výpovědi z bytu) a ničím je nenahrazuje. Co se týče přechodu nájmu, tento je v současnosti omezen na několik případů (v případě úmrtí nebo trvalého opuštění bytu nájem přechází na nejbližší příbuzné) a na omezenou dobu trvání (dva roky). Toto přebíral i nový občanský zákoník. (Müllerová, 2012, s. 17)

Platná právní judikatura z roku 2009 vykládá skutečnost, že pokud je vyklizení nemovitosti v rozporu s dobrými mravy, podle okolností daného případu se lhůta na vyklizení prodlouží nebo se nabídne přístřeší či jiná bytová náhrada, dokonce se i žaloba na vyklizení může zamítnout. Tato skutečnost nicméně po vstupu nového občanského zákoníku (a tedy se zánikem bytových náhrad) v platnost zcela ztratí smysl a stane se nepoužitelnou. (Müllerová, 2012, s. 18-19)

2.2.2. Finanční dostupnost v současné právní úpravě a v souvislosti s novým občanským zákoníkem

McLennan a Williams uvádí, že jedna z definic finanční dostupnosti je „zajištění určitého standardu bydlení (nebo různých standardů) za cenu či nájemné, které v očích nějaké třetí strany (zpravidla vlády) nepředstavuje nerozumné zatížení pro domácnosti“. (In Lux, 2006, s. 851-852)

Regulace nájemného je v současnosti možné pouze v rámci smluvního nájemního vztahu, a ještě je omezeno pojmem „v místě a čase obvyklého nájemného“. Je tedy možné žalovat zvýšení nájemného pronajímatelem, stejně jako žalovat snížení nájemného nájemcem. Dále je také možné žádat slevu z nájemného, pokud je na bytě závada, která zhoršuje podstatně nebo po delší dobu užívání bytu. Nový občanský zákoník zachovává pojem v místě a čase obvyklého nájemného, ale § 2249 dovoluje možnost zvyšování nájmu výslovně vyloučit. (Müllerová, 2012, s. 19)

V případě dalšího pronájmu části bytu samotným nájemcem (tedy vzetí podnájemníka do bytu) je dnes omezeno souhlasem majitele, přestože nájemce s podnájemníkem byt nadále užívá. Toto může být podle současné právní úpravy důvodem k sankční výpovědi, neboť se jedná o hrubé porušení povinností nájemce. Nový občanský zákoník nicméně podnájemnictví povoluje, podle § 2274 nájemce může dát třetí osobě do podnájmu část bytu, pokud v bytě sám trvale bydlí, i bez souhlasu majitele. (Müllerová, 2012, s. 20)

Dále Ministerstvo práce a sociálních věcí poskytuje přímou finanční podporu skupině obyvatel, které si nejsou z důvodů nízkých příjmů zajistit bydlení na volném trhu s byty. Dávkami jsou příspěvek na bydlení a doplatek na bydlení (Buriánková, 2013, s. 5)

2.2.3. Dosažitelnost

Jak uvádí Müllerová (2012), zásahy státu do soukromoprávních vztahů mezi pronajímatelem a nájemcem, v současnosti neexistují. Určité aspekty hospodaření s byty uplatňují obce, které si ponechaly alespoň část bytového fondu. Jediným nástrojem, který nabízí jistou ochranu osobám s vyšším prahem dostupnosti při uzavírání nájemních smluv, je antidiskriminační Zákon č. 198/2009 Sb. Ten zakazuje diskriminaci při přístupu ke zboží a službám, včetně bydlení, a to z důvodů rasy, etnického původu, národnosti, pohlaví, sexuální orientace, věku, zdravotního postižení, náboženství, víry nebo světového názoru. Tento výčet však plně neakcentuje všechny skupiny, jež mohou mít ztížený přístup k bydlení, např. mladiství po propuštění z výkonu ústavní výchovy apod. Nehledě na to, že sama oběť případné diskriminace se musí sama bránit a dokázat diskriminaci, což může být velice komplikované. Soud ani v případě prokázané diskriminace nemůže pronajímatele donutit k uzavření smlouvy, může pouze nařídit odstranění diskriminace, odstranění následků či náhradu majetkové újmy. (Müllerová, 2012, s. 23)

Přístup k bydlení pro nízkopříjmové skupiny komplikuje i (většinou) nutnost platit pronajímateli kauci a případně i provizi realitní kanceláři. Přestože nízkopříjmové osoby nebo rodiny by byly schopné platit běžné poplatky spojené s bydlením, provize a kauce se může stát nepřekonatelnou překážkou na cestě za standardním bydlením. Provize ani kauce nemůže být vyplácena z dávek hmotné nouze (dávkou mimořádné okamžité pomoci), neboť tato dávka je „fakultativní, tzn., že na ni není ze zákona nárok a její přiznání záleží na správním uvážení orgánu pomoci v hmotné nouzi,“ (Müllerová, 2012, s. 24) Přestože to je poplatek spojený s bydlením, není v zákoně o pomoci v hmotné nouzi výslovně jmenován. A protože je kauce vratný poplatek, docházelo by vyplácením dávky mimořádné okamžité pomoci za účelem kauce k přeplácení příjemců dávek v hmotné nouzi. Podle nového občanského zákoníku se navíc vratná kauce stanovuje až na šestinásobek částky nájemného bez záloh na služby. Současná úprava maximální výši kauce stanovuje na trojnásobek nájmu včetně záloh na služby. (Müllerová, 2012, s. 24)

2.3. Zhodnocení legislativního vývoje s nastíněním do budoucna

Vzhledem ke zmíněným skutečnostem současného i budoucího občanského zákoníku, „lze předpokládat, že skupina osob ohrožená „bytovou nouzí“ se bude nadále rozšiřovat.“ (Müllerová, 2012, s. 25). Müllerová ve své analýze navrhuje oblasti, na které by se měla budoucí legislativní úprava zaměřit.

Jedním z nich je institut bytové nouze, úřadem potvrzená nepříznivá sociální situace (a v návaznosti na to také subjektivní veřejnoprávní nárok na pomoc ze strany státu), ať už v nemožnosti dosáhnout vlastními silami na odpovídající bydlení nebo v situaci, kdy hrozí ztráta současného bydlení. Dále to mohou být odůvodněné náklady na bydlení, které by do budoucna měly odpovídat nejen místním podmínkám, ale také kvalitě konkrétního bytu. A v neposlední řadě také sociální bydlení, „či jakkoliv jinak nazvaný soubor opatření, které by se měla doplňovat a vzájemně na sebe navazovat,“ nejlépe kombinace odpovídajícího typu bydlení, v opatřeních na udržení bydlení a pomoci prostřednictvím dávek na bydlení. Müllerová jako vhodný nástroj navrhuje prostupný model bydlení, kterému se blíže věnuji v dalších kapitolách své práce. (Müllerová, 2012, s. 26-27)

3. Sociální bydlení

V mezinárodních smlouvách je obsaženo mj. právo na bydlení jako nenárokové, a tudíž nemůže být ze strany jednotlivce vymahatelné. V tomto smyslu je však povinností vlády vytvářet podmínky pro to, aby si každý mohl odpovídající bydlení zajistit na trhu s byty. (Pelíšková, 2008, s. 3).

Sociální bydlení v ČR jako jednotný koncept neexistuje a nefunguje. Je to dáno i tím, že „pojem sociální bydlení nemá jasný ani určitý obsah“ (Pelíšková, 2008, s.1) a každý autor definuje sociální bydlení trochu jinak. Například Příkryl hovoří o sociálním bydlení jako o „nezbytné součásti bytového trhu, která má splňovat potřeby bydlení poskytováním domů a bytů k prodeji nebo pronájmu za ceny dostupné těm, kteří nejsou schopni soutěžit na otevřeném trhu a tak získat vhodný byt (...)“ (Příkryl, 2012, s. 2) a Lux jako „nájemní bydlení, jehož výstavba a popř. provoz jsou v určité míře podporovány z veřejných prostředků a které je obvykle poskytováno obcemi nebo neziskovými organizacemi za regulované nájemné,“ (Lux in Valentová, 2005, s. 304) Pelíšková ještě doplňuje, že „nájemné v takovýchto bytech je nižší než tržní nájemné a byty jsou tudíž určeny pro domácnost s nižšími příjmy.“ (Pelíšková, 2008, s. 1)

Stejně tak neziskové nestátní organizace, zavádějící vlastní varianty dostupného modelu, (Buriánková, 2013, s. 12-13) se neshodnou na jednotné definici nebo doporučeném postupu. Například, občanské sdružení Centrom v Ostravě má ve dvou lokalitách téměř 30 bytů v nájmu od městských částí a jedné soukromé organizace, které dále postupuje do podnájmu klientům dle daných kritérií. (Centrom, 2012) Občanské sdružení IQ Roma servis, jehož práce v modelovém bytě je popsána níže, má v pronájmu jeden byt, kde se intenzivně věnuje komplexní práci s celou rodinou. (IQ Roma servis, nedatováno) Armáda spásy v Ostravě v projektu Prevence bezdomovectví testuje program tréninkových bytů, které jsou nástavbou na azylový dům, a na české prostředí se originálně vypořádává s přechodem 2. stupně, tréninkové bydlení, do 3. stupně, standartního bydlení – svým klientům po určité době a splnění podmínek přenechává nájem bytu, kde dotyčný klient žije, tudíž se původní tréninkový byt stává bytem v běžném, standartním režimu. (Lux et al. 2010, s. 7)

3.1. Prostupný model bydlení

Snopek (2012, s. 5) uvádí, že prostupný model bydlení je „komplexní, hierarchicky uspořádaný systém různých forem sociálního bydlení, jehož jednotlivé stupně se liší komfortem, režimem, podmínkami přidělení, typem smlouvy, a jež jsou provázány s doprovodnými sociálními službami.“ Autor myšlenku dále rozvádí, že systém prostupného bydlení pracuje s předpokladem, že rodina zařazená do programu musí projít jakýmsi „výcvikem“, aby byla schopná si udržet standartní, dlouhodobé nájemní bydlení. K tomuto slouží nižší stupně bydlení, které jsou určeny k časově omezenému bydlení, a především je v nich poskytována individuální podpora. Uživatel postupuje oboustranně jednotlivými stupni podle svých potřeb a kompetencí. V anglofonních zemích je tento přístup označován termínem „housing ready“.²

Podle Snopka (2012, s. 5) je konečným cílem vytvoření systému prostupného bydlení je zajištění dlouhodobého nájemního bydlení pro domácnosti, které nemohou za tržních podmínek získat přiměřené, kvalitativně standartní a prostorově nevyložené bydlení (tedy bydlení mimo sociálně vyloučenou lokalitu).

Lux zmiňuje třístupňový „model prostupného bydlení jako jedno z možných řešení bytové problematiky jako nástroj vhodný pro práci s rodinami s nedostatečnými kompetencemi pro udržení dlouhodobého nájemního bydlení.“ (Lux, et al., 2010, s.7) Snopek jej dále doplňuje, že model prostupného bydlení je vhodný také pro „domácnosti, které jsou na trhu bydlení diskriminovány, avšak mají dostatek kompetencí k bezproblémovému využívání nájemního bydlení“. (Snopek, 2012, s. 6)

Jak již bylo výše řečeno, tento model obsahuje většinou tři stupně. Počet stupňů, jejich hierarchie a podmínky prostupnosti musí vycházet z prostředí a podmínek, kde je model aplikován. I. stupněm je přechodné, krizové bydlení, například azylové domy nebo ubytovny, zaměřené především na akutní stabilizaci rodiny a motivaci k hledání návazného bydlení. II. stupeň je „bydlení s terénními sociálními službami (tzv. tréninkové bydlení).“ (Lux, et al., 2010, s. 7)

Lux vymezuje hlavní uživatelské skupiny druhého stupně jako „klienty azylových domů, kteří obnovili své kompetence, lidi kteří žijí na nekvalitních ubytovnách a lidí, kteří ztratili

² Bydlení po přípravě

své bydlení z jiných důvodů než z nedostatečné kompetence k udržení bydlení.“ (Lux, et al., 2010, s.7) Havrdová kompetence definuje jako „chápat a jednat rozumně“ (Havrdová, 1999, s. 41), a být kompetentní tedy znamená „být způsobilý, oprávněný“ (Havrdová, tamtéž). V tomto případě o specifických kompetencích k udržení bydlení, podle Luxe „by měli být již schopni samostatně (s pomocí sociálních dávek) hradit nájemné, což by mělo přispívat k větší odpovědnosti, samostatnosti a schopnosti vyjít s omezenými finančními prostředky; měli by mít vyřízené potřebné doklady a v případě dluhů dodržovat splátkový kalendář.“ (Lux, et al., 2010, s. 55)

Maléřová pro potřeby organizace IQ Roma servisu definuje skupinu potenciálních klientů jako „nízkopříjmovou domácnost, vícedětnou rodinu či uvíznutí v sociálním systému v oblasti bydlení.“ (Maléřová, 2009,s.3) Cílem druhého stupně je stabilizace celkové situace rodiny či jednotlivce a posílení kompetencí souvisejících s bydlením tak, aby se zmírnily překážky v přístupu na volný bytový trh. Forma bydlení i doprovodný sociální program reagují na individuální potřeby rodiny či jednotlivce, zaměřuje se na stabilizaci a další rozvoj potřebných oblastí. (Maléřová, 2009, s. 3)

Třetím stupněm je tzv. integrované bydlení, je realizován v běžných obecních nebo soukromých bytech. Doprovodný sociální program probíhá pouze v první fázi, poté dochází k ukončení doprovodného sociálního programu, přičemž rodina či jednotlivce možnost využít běžně dostupných sociálních služeb (zejména služeb odborného sociálního poradenství). Forma bydlení představuje bydlení v běžném obecním domě nebo v domě soukromého majitele, a to v kterékoliv městské části s cílem podpořit integraci sociálně znevýhodněných občanů. (Maléřová, 2009, s. 4)

3.2.Přístup Housing First³

Vzhledem k prostupnému modelu bydlení chci nyní nabídnout srovnání se zahraničním přístupem, nazývaným Housing First. Oba modely vychází z různých předpokladů. Prostupný model pracuje s predikcí, že klientům chybí kompetence nutné k bydlení, a je třeba je to tedy napřed naučit, natrénovat. Naopak, přístup Housing First říká, že bydlet se prostě musí, bez ohledu, nakolik je člověk vybaven schopnostmi pro udržení bydlení.

³ Česky „bydlení především“

Hlavní myšlenka principu Housing First spočívá v přednostním umístění klienta do standardního bydlení a teprve poté může následovat řešení jeho dalších problémů. Standardním je míněno bydlení, které je cenově dostupné, přístupné, bezpečné bydlení odpovídající kvality.⁴ (Roman, 2011, s. 22) Toto bydlení může být podmíněné, jako je tomu např. u modelového bytu IQ Roma servisu, nebo nepodmíněné, jako v případě přístupu Housing First.

Přístup Housing First se zaměřuje na tyto kritické elementy:

- „Bydlení není časově omezeno (nejedná se o noclehárnu nebo azylový dům).
- Cíle služby jsou blahobyt a stabilní bydlení, ale také i léčba, vzdělávání, výchova dítěte...) tak proto přichází na řadu až po samotném bydlení.
- Poskytování služby závisí na individuálních potřebách, participace klienta je dobrovolná.
- Samotné bydlení není závislé na tom, zda klient využívá službu, nicméně je zavázán platit poplatky spojené s bydlením.“ (Roman, 2011, s.22)⁵

3.2.1. Nezisková organizace Pathways to Housing

Pathways to Housing je nestátní nezisková organizace, působící v New Yorku od roku 1992. Její zakladatel, Dr. Sam Tsemberis, přišel s jednoduchou myšlenkou řešení bezdomovectví. Vyvinul metodu, založenou na myšlence, kde člověk, aby mohl řešit své problémy, napřed potřebuje adekvátní a důstojné bydlení. Cílovou skupinou organizace Pathways to Housing jsou lidé bez domova s dalšími přidruženými problémy, především s psychickými onemocněními nebo užívající návykové látky. Navíc, „na klienty je nahlíženo

⁴ Anglicky

...affordable, accessible, secure housing of adequate quality

⁵ anglicky

„The Housing First approach focuses on a few critical elements

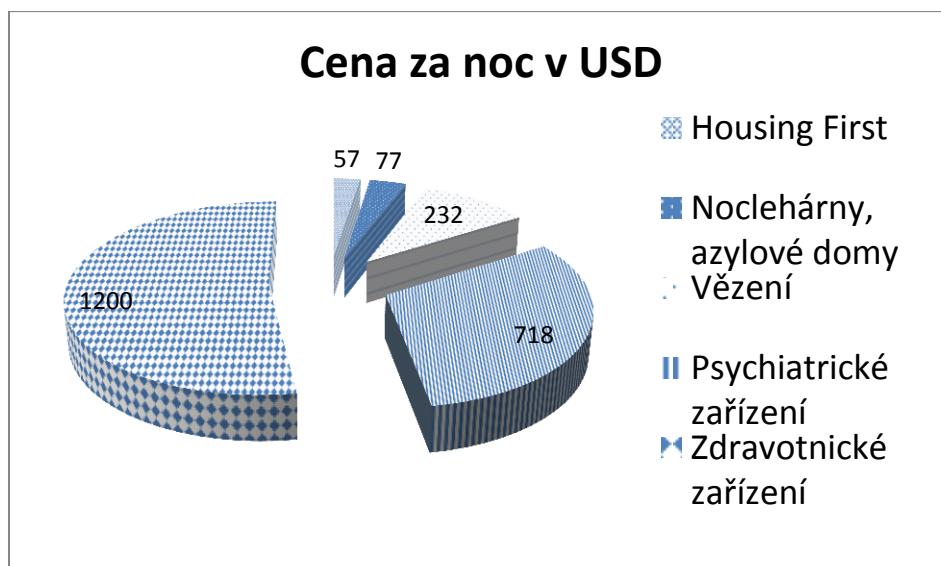
- There is a focus on helping individuals and families access housing as quickly as possible and housing is not time – limited (it isn't shelter, transition housing etc.)
- While some crisis resolution and housing search services might be delivered in the process of obtaining housing, the core services to promote well-being and house stability (treatment, education, child education etc.) are primarily delivered following housing placement.
- The nature and duration of services depend upon individual need and services are voluntary
- Housing is not contingent on compliance with services, however consumers must typically comply with standard requirements of tenancy (paying the rent etc.)“

jako schopné udržet si stabilní bydlení, i v případě, že se potýkají s vážnými psychickými potížemi.“⁶ (Atherton, 2008, s. 291)

3.2.2. Efektivita přístupu Housing First

Organizace Pathways to Housing/Housing First má především vynikající výsledky co se týče návratu do běžného života, ve smyslu bydlení samotného i řešení jejich komplexních problémů.⁷ (Busch-Geertsema, 2011, s. 19). Zároveň však je velmi efektivní, co se týká výdajů na pokrytí problému bezdomovectví, protože ubytování klienti využívají mnohem méně dalších služeb (a tedy stojí i méně peněz), jako jsou krizové útulky (v českém prostředí tedy noclehárny a azylové domy) nebo záchranné lékařské služby.⁸ (Busch-Geertsema, 2011, s. 19)

Výroční zpráva organizace Pathways to Housing za rok 2012 na grafu zobrazuje porovnání ceny za jednu noc, která se vydá na klienta využívajícího služby Housing First v porovnání s dalšími službami (možnostmi pro lidi bez domova přečkat noc), jako jsou noclehárny, věznice, psychiatrické zařízení nebo nemocnice. (Pathways to Housing, 2013)



Graf. č.1, Porovnání

cen různých služeb za klienta a noc V New Yorku, převzato z pathwaystohousing.org

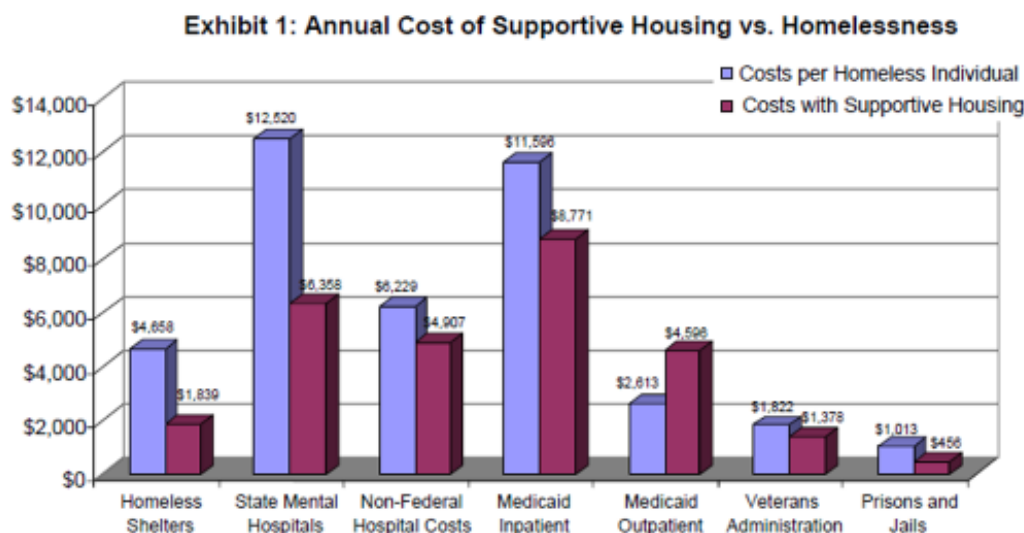
⁶ Anglicky

„Clients are viewed as being capable a of remaining stably housed even if they have a serious mental health issue or or are misusing drugs.“

⁷ ...demonstrates high degrees of succes both housing a and supporting those are homeless with multiple and complex needs.

⁸ The Housing First model is also said to be innovative in terms of cost-effectiveness, because re-housed clients make much less use of emergency shelters, of emergency medical services... (Iain Atherton, 2008)

Pro komparaci, National Alliance to End Homelessness na svých stránkách podobný graf, kde srovnává ceny podporovaného bydlení s bezdomovectvím.



Source: *The Impact of Supportive Housing on Services Use for Homeless Persons with Mental Illness in New York City*. Dennis Culhane, Ph.D., Stephen Metraux, M.A., Trevor Hadley, Ph.D., Center For Mental Health Policy & Services Research, University of Pennsylvania. Data from 4,679 NY/NY placement records between 1989-97.

Graf. č. 2, Srovnání nákladů na podporované bydlení a služby související s bezdomovectvím, převzato z endhomelessness.org

Tsemberis uvádí, že „až 80 % klientů náhodně zařazených do programů Housing First, mají přibližně 80 % úspěšnost při udržení bydlení po dobu delší než dva roky.“⁹ (In Iain Atherton, 2008, s. 292)

Organizace Streets to Homes v Torontu, jež také poskytuje služby modelu Housing First, uvádí, že „98 % klientů si udrží bydlení po jednom roce od nastěhování, a 85 % z těchto i nadále považují své nájemní bydlení za bezpečné/udržitelné a věří ve vlastní šťastnou budoucnost.“¹⁰ (in Atherton Iain, 2008, s. 292)

Pro přístup Housing First je klíčové spolupracovat s pronajímateli. Ubytování klienta/uživatele služby může mít pro majitele bytu i výhody, především nájem placený v plné

⁹ Tsemberis et al. report that client randomly allocated to Housing First had around 80% retention rate in housing over a two-year period.

¹⁰ ...98% clients still in stable housing on a year after being housed. Of those still in stable accommodation 85% perceived ongoing tenure to be secure and believe themselves to have a positive future.

výši a včas, rychlé nalezení vhodného nájemce, pracovníci organizace mohou majiteli pomáhat jak v otázkách bytové správy, tak i v případě jakýchkoliv otázek nebo pochybností.“¹¹ (Pathways to Housing, 2013)

¹¹ Landlords *Pathways* currently works with more than 150 landlords in New York, Philadelphia, and DC. Working with us is advantageous to landlords for many reasons:

- rent will always be paid in full and on time
- apartment vacancies will quickly be filled
- the housing department is very proactive in assisting with property management issues
- our clinical and housing teams are readily available whenever there is a question or concern

4. Koncepce modelového bytu s doprovodným sociálním programem IQ Roma servis

IQ Roma servis je nezisková organizace, která od roku poskytuje registrované sociální služby: odborné sociální poradenství, terénní programy, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež a sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Cílovou skupinou organizace jsou osoby ohrožené sociálním vyloučením, především Romové. Jednou ze služeb, které IQ Roma servis nabízí, je i byt s doprovodným sociálním programem.

Služba modelového bytu organizace IQ Roma servis je poměrně vysoko prahová. Může být úskalím pro potenciální klienty, že podmínky (nejenom pro získání podnájemní smlouvy, ale i pro poskytování služby samotné) jsou poměrně náročné. Během celé služby se s rodinou pracuje na různých zakázkách podle individuálních plánů. Jedná se o komplexní spolupráci a nelze pominout ani praxi a osobnost terénního pracovníka. Tyto aspekty jsou popsány níže (viz. Medňanská in Buriánková, 2013, s. 19)

Předpokladem ke splnění podmínek k podnájmu modelového bytu IQ Roma servis jsou především kompetence k udržení bydlení a celková soběstačnost rodiny. Byt IQ Roma servis podle modelu prostupného bydlení bytem druhého stupně, proto není vhodný „pro rodiny, jež se nacházejí v krizové situaci a potřebují a vyžadují větší míru podpory.“ (Parčiová, 2009, s.1) Zároveň však v bytě panují poměrně přísné podmínky, jako je „specifický ubytovací řád a režim, a také vyšší míra kontroly.“ (Parčiová, 2009, s. 1)

Důležitým aspektem bytu s doprovodným sociálním programem je komplexní práce s celou rodinou. Na tomto se mohou formou case managementu podílet další pracovníci IQ Roma servisu, ale také pracovníci z jiných organizací a institucí. Cílem je celková stabilizace rodiny, zejména v oblasti bydlení, zadluženosti, zaměstnanosti, vzdělání, rodinných vztahů.

To znamená, že v rámci bytu s doprovodnou sociální službou se nejen zvyšují kompetence klientů k udržení bydlení, ale také hledání bydlení návazného, včetně šetření peněz na poplatky spojené s případným stěhováním (jako je kauce nebo provize realitní kanceláři). (Maléřová, 2009, s.3)

Byt, ve kterém je poskytována služba, organizace IQ Roma servis pronajímá od města svým klientům vystavuje podnájemní smlouvy. Podnájemní smlouva je vystavena na šest měsíců, každého půlroku se na základě žádosti a v odůvodněných případech prodlužuje o dalších šest měsíců. Maximální doba, kterou může klient strávit v bytě je omezena na 18 měsíců. (Parčiová, 2009, s. 1).

4.1.Kritéria výběru vhodné rodiny do rodiny s doprovodným sociálním programem

Poté, co je zveřejněna nabídka podnájmu s doprovodným sociálním programem, dochází k výběru vhodné rodiny.

Rodina musí být především již klientem IQ Roma servisu minimálně dva měsíce, a je tedy obeznámena s principy a metodami poskytovaných služeb a být v nepříznivé sociální situaci. Ta je definována jako situace, kdy je klient nezaměstnaný, zadlužený a nezvládá splácet, ztratil bydlení, ztráta bydlení mu hrozí či žije v nedůstojných podmínkách, potýká se s potížemi při uplatňování svých práv nebo se snaží překonat následky trestného činu či podobného jednání. (Parčiová, 2009, s. 2)

Pokud má za sebou rodina 1. stupeň krizového bydlení, tedy bydlení na ubytovně nebo na azylovém domě, alespoň jeden člen rodiny má zajištěný stabilní příjem z důvodu pravidelného placení poplatků za bydlení a zároveň je rodina schopna z těchto peněz pravidelně šetřit na poplatky spojené s dalším stěhováním (kauce, provize, aj.), a také je rodina motivovaná plnit závazky v dosavadním bydlení (v kontextu cílové skupiny IQ Roma servis to jsou často dluhy na nájmu či službách), řádně pečuje o nezaopatřené děti a rodina je ochotná pracovat na dalších souvisejících zakázkách, stává se vhodným kandidátem do bytu s doprovodnou sociální službou. (Klečková, 2009, s.3-4)

Medňanská (2012, s. 6) ve své metodické příručce uvádí, že z konkrétních důvodů (velikost bytu, hygienické zázemí a nutnosti najít si následné bydlení) je počet lidí v bytě stanoven na 6 lidí.

Rozhodnutí o přijetí konkrétní rodiny do bytu s doprovodnou sociální službou rozhoduje komise, složená z pracovníků IQ Roma servisu, zástupců Odboru sociálně - právní ochrany

dětí a Magistrátu Města Brna, romská poradkyně a zástupce bytového odboru. Komise přiděluje žadatelům body podle bodové škály. (Klečková, 2009, s. 8)

4.2. Kompetence pracovníků

Pro spolupráci s rodinou v modelovém bytě s doprovodnou sociální službou je nezbytně nutná také koordinace a vyjasnění kompetencí pracovníků. Klíčový pracovník koordinuje celý proces case managementu a pracuje s klienty na hlavních individuálních plánech. Dále také zpracovává monitorovací zprávy, podílí se na tvorbě a aktualizaci metodik a může být, pod podmínkou neutrálního hlasování, členem výběrové komise. Odpovědní pracovníci zodpovídají za služby poskytované v rámci svých programů (např. Program Pro Rodinu, Program Pro Mladé) a v neposlední řadě, koordinátor bytu s doprovodnou službou se zaměřuje především na organizační záležitosti týkající se bytu s doprovodnou sociální službou a dohlíží na kvalitu poskytované služby. (Klečková, 2009, s. 11 - 12)

4.3. Průběh spolupráce s rodinou v bytě s doprovodným sociálním programem

Prvním krokem je seznámení vybraného nájemníka/rodiny (dále jen nájemník) s podmínkami služby a náležitostmi nájemní smlouvy, včetně příloh. Je nutné ověřit, zda nájemník podmínkám porozuměl, pro případ budoucího nedorozumění. Dále dochází ke stanovení individuálního plánu, „konkrétní cíle jednotlivých individuálních plánů (v rámci řešení zakázek z oblasti zadluženosti, zaměstnanosti, rodinných vztahů, ad.) jsou definovány v průběhu spolupráce s klientem. Součástí dohody je rovněž podmínka dodržovat práva a povinnosti obou stran (klientovi jsou vysvětleny jak ústně, tak formou letáčku písemně).“ (Klečková, 2009, s. 10)

Klečková k individuálním plánům dodává, že „cíle v individuálních plánech jsou definovány společně s klientem.... Pracovník se snaží vést klienta k navrhování tzv. smart cílů (specifické, měřitelné, akceptovatelné, realistické, termínované) na základě reálných možností klienta a podmínek, ve kterých se nachází.“ (Klečková, 2009, s. 11).

Individuální plány jsou zaměřeny na několik zásadních oblastí, jak vyplývá z výše uvedených kritérií (viz. s. 19), a jsou vedeny v souladu s vyhláškou Ministerstva práce a

sociálních věcí č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu Zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Podmínkami služby v bytě s doprovodným sociálním programem jsou hledání nového bydlení, především na komerčním trhu a úspora peněz pro toto bydlení, především na kauci a případně provizi RK. Finanční stabilizace rodiny – prostřednictvím rodinného rozpočtu, řešení zadluženosti, zvyšování kompetencí k nalezení práce a i samotné hledání zaměstnání. Pokud je to relevantní, s rodinou se dále spolupracuje na dalších problematických oblastech, například sociálně patologické jevy, výchova dětí apod. (Klečková, 2009, s. 3-5)

Celý postup práce s rodinou bude víc rozebrán v analýze klientského případu.

5. Případová studie s rodinou K. v modelovém bytě s doprovodnou sociální službou

V následující kapitole kriticky hodnotím službu poskytovanou v modelovém bytě s doprovodným sociálním programem.

5.1. Výzkumné otázky

Otázky, jež jsem si kladla, jsou:

- 1) Jakým způsobem byl naplňován kontrakt? Jak konkrétně vypadala služba ve vztahu k cíli ve vztahu k cíli rodiny K. a cílům služby?
- 2) Jakým způsobem se ve spolupráci s rodinou K. promítalo dilema pomoci a kontroly?

Na závěr bych ráda zhodnotila, jak ve vztahu k předchozím dvěma výzkumným otázkám se projeví má třetí,

- 3) Jak rodina K. ovlivnila další směřování služby?

5.2. Cíle služby, cíle rodiny K. a kontrakt

Kontraktem je ve výzkumné otázce míněn dohodnutý cíl spolupráce. Primárním cílem rodiny i služby je „bydlet a naučit (se) bydlet“. Dalšími cíli služby jsou podpora a zvyšování kompetencí rodiny nejen pro nalezení a udržení bydlení, orientace v možných východiscích a výběr vhodné strategie, aktivní zapojení do řešení situace.

5.3. Teoretická východiska případové studie

Pro potřeby případové studie práce s rodinou K. používám zápisy z interní elektronické databáze organizace IQ Roma servis. Rozhodla jsem se vycházet ze systemického přístupu, konkrétně knihy Ivana Úlehly Umění pomáhat (1999). Úlehla zde nejen popisuje kontrolu a pomoc jako profesionální způsoby práce, ale dále akcentuje i potřebu dobře dojednané a oběma stranami vyjasněné zakázky, tedy společného cíle pracovníka a klienta.

Podle Úlehly (1999) jsou obě činnosti, kontrola i pomoc, profesionálními způsoby

pomoci a také se obojí vyskytuje v rozhovoru s klientem. Obojí je stejně nezbytné a stejně potřebné a záleží na profesionalitě pracovníka, aby dokázal jedno od druhého rozlišit. Aby byla pomoc i kontrola poskytována profesionálně a kvalitně, pracovník musí splňovat dvě podmínky – jedna z nich je, že ať už si vybere jakoukoliv formu pomoci, „[tato] musí být výsledkem volby mezi alternativami“. (Úlehla, 1999, s. 32) Úlehla dále myšlenku rozvádí, že pracovník, pokud je profesionál, musí uvažovat o různých variantách svého jednání a poskytování služby, a tedy že „nejjednodušší alternativou ke kontrole je nabízení pomoci a naopak“. (Úlehla, 1999, s. 32) Druhá podmínka je, že užitečnost vybrané formy pomoci [obecně, ve smyslu služby, pozn. autorky] musí posuzovat sám klient a nakonec to je klient, kdo vybírá a potvrzuje zvolenou formu pomoci. (Úlehla, 2009, s. 20 - 21)

Kontrola se od pomoci liší tím, že pracovník vidí jádro problém a rozhoduje, co je správné a co se bude dělat. Jedná sice v zájmu klienta, ale určuje, co je pro něj dobré a správné. Dalo by se říci, že kontrola je postavena na zájmech jiného člověka, než je klient sám, a klient je tedy objektem. Naopak, pomoc je výsledkem vzájemné interakce mezi klientem a pracovníkem. Klient přichází s přáním, pracovník nabízí pomoc a eventuální řešení dle klientových požadavků a možností služby a klient je partnerem. (Úlehla, 2009, s. 32)

Úlehla kontrolu a pomoc dále dělí na osm způsobů, ke každé formě přiřazuje čtyři.

Způsoby kontroly

- 1) Opatrování – pracovník vidí klienta jako nekompetentního postarat se nebo rozhodovat sám o sebe, přebírá starost o něj v plné míře. Úlehla situaci popisuje následovně: „Pracovník na sebe bere odpovědnost a kontrolu nad klientovými věcmi, starostmi i právy, protože nevidí jeho schopnost postarat se o sebe sám a přitom věcí, že si klient zaslouží víc.“ (Úlehla, 1999, s. 33)
- 2) Dozor – pracovník je ten, jenž určuje normy a pravidla a směřuje klienta k jejich dodržování. Věří v klientovy zdroje, zároveň jej však hodnotí jako nekompetentního. Pracovník vidí potřebu jej orientovat správným směrem.
- 3) Přesvědčování – Pracovník vidí, „jak nedostatečné jsou klientovi současné možnosti, postoje a názory, jak s nimi nemůže v současné společnosti obstát“ (Úlehla, 1999, s. 34) a bere si za úkol je pozměňovat, klienta motivovat.

- 4) Vyjasňování – Pracovník vnímá klientovi kompetence, co nejvíce je podporuje a pomáhá klientovi zformulovat a zkonkretizovat přání a objednávku, zároveň však vyjasňuje hranice služby.

Způsoby pomoci

- 1) Doprovázení – pracovník klientovi pomáhá prožít těžkou situaci, cílem není změna situace, ale sdílení. Úlehla doplňuje, že „základní nabídkou pracovníka je přijetí a poskytnutí podpory“ (Úlehla, 1999, s. 35)
- 2) Vzdělávání – klient přichází za pracovníkem s přáním, je si vědom svých mezer či nedostatků a očekává informace či návrhy řešení jeho situace.
- 3) Poradenství – Klient sám ví, jakou oblast potřebuje rozvinout, aby mohl dosáhnout své představy. Cílem této formy pomoci je zplnomocňování a „rozvinutí vlastních [klientových] možností.“ (Úlehla, 1999, s. 37)
- 4) Terapie – Klient ví, že jeho problém se dá vyřešit, a společně s pracovníkem hledají možná řešení a cesty, jak řešení dosáhnout. Pracovník věří, že expertem na svůj život je klient sám a také on sám drží řešení, jen je potřeba jej objevit. (Úlehla, 1999, 33 - 41)

Pro potřeby případové studie je také nutno vyjasnit podstatu samotných záznamů v databázi, zde nazývaných kontakty. Kontakty jsou standardizované zápisy ze setkání s klientem. Je zřejmé, že kontakty plní vícero funkcí – jsou používány pracovníky jako záznamy toho, co bylo a bude, pro zápis individuálních plánů a vyhodnocování spolupráce. Organizace je používá pro evaluaci strategických i operačních plánů a práci se samotnými „tvrdými“ daty. Kontakty jsou pravidelně hodnoceny tutorem databáze a jejich podoba se odvíjí od pravidelných klientско – metodických setkání. Považuji za nutné zmínit, že si uvědomuji, že kontakt je subjektivním zápisem pracovníka a záleží tak na pracovníkově vyhodnocení důležitosti informace a jeho posouzení, zda ji zapíše do kontaktu.

Nebylo v mých silách posoudit všechny kontakty, které proběhly za dobu spolupráce mezi pracovníkem a klientem. Vybrala jsem ty, jejichž obsah koresponduje s výzkumnými otázkami. Pro lepší orientaci v tématu kontaktu uvozuje téma název individuálního plánu (např. IP začátek: žádost o byt s DSP). V interní elektronické databázi IQ Roma servis se používají i další ukazatele a řazení (například téma zakázky, typ kontaktu aj.), ale ty nepovažuji, vzhledem k povaze případové studie, za relevantní. Kontakty jsem upravovala

pouze po gramatické a stylistické stránce, po obsahové stránce na některých místech vysvětlují zkratky nebo komentují, tyto jsem vložila do hranatých závorek. Pro lepší orientaci v textu také své hodnocení uvádím poznámkou „analýza kontaktu“.

5.4. Případová studie

„IP začátek: žádost o byt s DSP_domluva na spolupráci“

Konzultace ohledně žádosti o modelový byt, rozhovor s paní i manželem o bytě, žádost chtějí vypsát, ptali se na byt a náležitosti žádosti, klientka již byt viděla a líbí se jí. Manžel klientky se informoval i pomoci ze strany IQ při hledání návazného bydlení.

Oba manželé jsou aktivní a mají reální představu o svém bydlení, i sami se snaží něco si najít, je to ale problém s více dětmi.

Cílem klientky je dostat se pryč z ubytovny a získat zejména vhodnější bydlení pro své děti /momentálně bydlí v jednom pokoji, starší děti chodí do školy a potřebují mít vlastní prostor/.

Cílem služby je zvýšit samostatnost rodiny při hledání nového bydlení, s ohledem na počet členů rodiny a bytovou situaci v Brně bude rodina potřebovat větší podporu.

pozn.: telefonická domluva schůzky na 9.9, klientka nepřišla

pozn.: později manžel klientky hledal pracovníci v poradně Cejl - další telefonická domluva schůzky na 20.09.010, pan K. nepřišel“. (Interní elektronická databáze IQ Roma servis, o. s., 2006) [1. 9. 2010]

Analýza kontaktu: Klientka jako důvod pro odchod z ubytovny akcentuje děti a současné nevhodné prostředí, což je reflexe pracovnice. Je zajímavé si všimnout, že kontakt je velice přesně vyjadřuje cíle služby doprovodného sociálního programu v modelovém bytě. Pracovnice zohledňuje aktivitu, motivaci a ochotu klientů k vyjednávání kontraktu a stanovování cílů. Zároveň však neproblematizuje budoucí spolupráci, která podle koncepce sociálního bytu staví na intenzivní spolupráci. Pracovnice prozatím nekonfrontuje klienty s vyžadovanými podmínkami pobytu v bytě, tak, jak jsou nastíněny v kapitole Kritéria výběru vhodné rodiny, str. 19. Z hlediska výzkumné otázky po pomoci nebo kontrole je možné tento kontakt interpretovat jako pomoc, protože klienti sami přišli s přáním (objednávkou) a pracovnice jim poskytla poradenství. Poradenství, jak o něm uvažuje Úlehla (viz předchozí

kapitola, str.24), je poskytováno ve chvíli, kdy klient přichází s objednávkou, je si vědom svých kompetencí (tedy co zná a umí, a co naopak neumí) a žádá po pracovníkovi podporu. Rodina K. ovšem žádá podporu v žádosti o službu, která staví na tom, že klient potřebné kompetence nemá. Toto v kontaktu ale není zohledněno. Nabízí se otázka: Je kontrakt, který je během tohoto kontaktu uzavřen, dostatečně explicitní na to, aby rodina K. věděla, co je cílem služby? Potažmo, jaká je cílová skupina služby?

V dalším kontaktu klienti již hledají bydlení.

„IP průběh: hledání podnámů_nabídky na internetu“

Hledání podnámů na internetu a dva telefonáty, obeznámení klientky a jejího druha se způsobem práce na internetovém realitním portálu, klientka si domluvila obhlídku bytu; klientka s druhem měli zájem spíše o centrum Brna, rozhovor o cenách apod., nakonec si ale klientka domluvila obhlídku bytu v Líšni. Domluva – pracovnice bude klientku kontaktovat po dovolení, pokud by klientka něco potřebovala, staví se v poradně; na dalších schůzkách možnost založení emailu.“ (Interní elektronická databáze IQ Roma servis, o. s., 2006) [21. 10. 2010]

Analýza kontaktu: Pracovnice v tomto kontaktu více zohledňuje princip služby samotné (tedy zplnomocňování). Prakticky představuje službu. Hledá s klienty byt, konkretizuje jejich přání a možnosti. Takto bude probíhat hledání bytu i v případě, že rodina bude využívat službu modelového bytu s doprovodnou sociální službou. Prozatím rodina není konfrontována s dalšími požadavky služby a jejich vlastními možnostmi.

Tady se zohledňuje služba samotná, pracovnice nacvičuje praxi v bytě, reflexe toho, jak to bude v bytě s doprovodnou sociální službou – hledat apod. Zde bych ráda zohlednila změnu názoru klientky (z přání bydlet v centru byla ochotná přijmout bydlení v jiné lokalitě). Toto je zároveň podstatou individuálního plánování, které nemůže být statické a ustrnout na prvním projeveném přání klienta. Individuální plánování je vyjednávání společného cíle, které musí být schopné reagovat na konkrétní situace.

V kontaktu si lze všimnout způsobu pomoci – pracovnice vzdělává a zvyšuje kompetence klientky (viz. vyhledávání bydlení), klientka může do budoucna nadále vyhledávat sama (nebo s menší mírou podpory. Nabízí se otázka, nakolik aktivita klientů směřovala k nalezení vlastního bydlení, a nakolik k přijetí do bytu s doprovodným sociálním programem? Tato

otázka je relevantní ve chvíli, kdy se klient snaží zavděčit samotné pracovníci, za účelem získání modelového bytu, protože klient tímto způsobem může vnímat podmínky výběru.

Dále se zohledňuje formální podání žádosti.

„IP průběh: žádost o byt s DSP_vyplnění žádosti“

Pracovnice navštívila klientku doma. Společně vyplnily žádost o sociální byt IQRS. Pracovnice seznámila klientku s dalšími požadavky, které je potřeba k žádosti doplnit. Pracovnice se s klientkou dohodla, že příště dodá ofoceně OP. Klientka by ráda věděla, zda stačí telefonický dotaz na školní docházku dětí, nebo zda si musí vyžádat písemné dobrozdání. Pracovnice informaci zjistí. Pracovnice klientce vysvětlila, že by bylo vhodné si zažádat o byt ještě na některé z městské části Brna střed.“ (Interní elektronická databáze IQ Roma servis, o. s., 2006) [08. 11. 2010]

Analýza kontaktu: V tomto kontaktu se zdůrazňuje žádost o byt s doprovodným sociálním programem a její formální náležitosti. Nicméně, kromě formalit, vedoucích k podání žádosti o byt s doprovodným sociálním programem, se v tomto kontaktu nezohledňuje žádný z cílů služby a ani není přínosný pro samotného klienta. V tomto kontaktu je přítomna kontrola, kdy pracovnice klientce vysvětluje výhody žádosti o obecní byt. Žádost o obecní byt je důležitá nejen pro podání žádosti o byt s doprovodným sociálním programem, ale je rozvojová i pro samotného klienta.

Klientce byl na základě žádosti přidělen byt s doprovodným sociálním programem a byl jí stanovena nová klíčová pracovnice.

„IP: předání klientky nové klíčové sociální pracovníci“

Předání klientky kolegyni – nová klíčová pracovnice; načrtnutí oblastí, které je potřebné řešit v rámci doprovodného soc. programu.“ (Interní elektronická databáze IQ Roma servis, o. s., 2006) [13. 07. 2011]

Analýza kontaktu: Změna klíčové pracovnice je zásadní – to, co dosud bylo připravováno, se nyní děje. V kontaktu se neobjevuje náznak nového kontaktu a dojednávání. Nadto nikde nejsou zkonkretizovány oblasti, na kterých se bude pracovat. S předpokladem, že vztah sociálního pracovníka a klienta je klíčový, bych očekávala, že ve změně pracovníka bude více pozorovatelné vyjasňování cíle (tedy změny v individuálním plánování). Pokud pracovnice zdůrazňuje načrtnutí oblastí, ale zároveň je nespecifikuje, předpokládá tedy, že jsou dobře

vyjednány. Což se samo o sobě může v budoucnosti ukázat jak problematické, jak dokládám dále.

„IP: splátky nájemného“

Klientka v současné době nemá na zaplacení nájmu, část nájmu dala sestřenicí na pohřeb, pracovnice klientce vysvětlila, že zásadní je mít splacený nájem. Klientka navrhla, že nyní splatí část a na konci měsíce září doplatí nájem za září a kauci. Pracovnice se zeptala, zdali na to klientka bude mít. Ta tvrdila, že ano. Pracovnice si dohodla schůzku s klientkou s tím, že vyplní žádost o byt na městskou část Brno Obřany.“ (Interní elektronická databáze IQ Roma servis, o. s., 2006) [02. 09. 2011]

Analýza kontaktu: Pracovnice používá kontrolu – vyjasňování (je nutné mít zaplacený nájem). Klientka přišla s řešením = nárůst kompetencí, Pracovnice sice ověřuje klientčinu rentabilitu/ schopnost uhradit částku, ale již nerozvádí, kde klientka peníze vezme, spokojí se s jejím tvrzením. Podle kompetenčního modelu (viz. str. 19-20) bytu s doprovodným sociálním programem, není v kompetenci klíčové pracovnice zajišťovat platby nájmu, pracovnice má pouze nabídnout řešení problému, pokud je požádána klientkou nebo vyzvána koordinátorem bytu. Zároveň je otázka platby nájmu i součástí kontraktu – naučit se bydlet. Otázka platby je tématem dalšího kontaktu.

„IP: splátky nájemného“

Klientka v současné době nemá na zaplacení nájmu, část nájmu dala sestřenicí na pohřeb, pracovnice klientce vysvětlila, že zásadní je mít splacený nájem. Klientka navrhla, že nyní splatí část a na konci měsíce září doplatí nájem za září a kauci. Pracovnice se zeptala, zdali na to klientka bude mít. Ta tvrdila, že ano. Pracovnice si dohodla schůzku s klientkou s tím, že vyplní žádost o byt na městskou část Brno Obřany.“ (Interní elektronická databáze IQ Roma servis, o. s., 2006) [02. 09. 2011]

Analýza kontaktu: Pracovnice používá kontrolu – vyjasňování (je nutné mít zaplacený nájem). Klientka přišla s řešením = nárůst kompetencí, Pracovnice sice ověřuje klientčinu rentabilitu/ schopnost uhradit částku, ale již nerozvádí, kde klientka peníze vezme, spokojí se s jejím tvrzením. Podle kompetenčního modelu soc. bytu s doprovodným sociálním programem, není v kompetenci klíčové pracovnice zajišťovat platby nájmu, pracovnice má pouze nabídnout řešení problému, pokud je požádána klientkou nebo vyzvána koordinátorem bytu. Zároveň je otázka platby nájmu i součástí kontraktu – naučit se bydlet.

V následujícím kontaktu pracovník akcentuje další podmínku modelového bytu, hledání zaměstnání.

„IP začátek: práce_docházení do poradny“

Pracovnice klientce vysvětlila, že v rámci pravidel sociálního bydlení musí druh klientky docházet do poradny a hledat si zaměstnání. Rodina nemůže spoléhat jen na příjem z dávek a z "fušek". Nejprve by chodil druh klientky jednou týdně. Pracovnice se s klientkou dohodla, že příští týden by s jejím druhem společně zašli do poradny a tam by se objednal. Klientka s tím souhlasila.“ (Interní elektronická databáze IQ Roma servis, o. s., 2006) [29. 09. 2011]

Analýza kontaktu: Pracovnice zdůrazňuje další podmínku pobytu v bytě s doprovodným sociálním programem, hledání zaměstnání, potažmo získání pravidelného příjmu. Z pozice kontroly pracovnice vysvětluje, objasňuje a dozoruje (navrhuje řešení – druh bude hledat práci). Úskalí vnímám v tom, že druh tomuto rozhovoru nebyl přítomen, a kladu si otázky, nakolik je taková „přenesená“ práce efektivní a do jaké míry klienti přijali za svůj vlastní cíl hledání práce. Zároveň vnímám i konflikt mezi podmínkou služby (hledání práce) a cílem klienta. V průběhu služby vyšlo najevo, že pan K. nechce pracovat tak, jak služba předpokládá, resp. pracovnice vnímá. Tedy pracovat na smlouvu, pravidelně, v určitou denní dobu. Mnohem více mu vyhovují nepravidelné brigády.

V průběhu bydlení v bytě s doprovodným sociálním programem, se vyskytly i situace, které přímo nesouvisely s cíli služby, ale byla v nich patrná přítomnost kontroly.

„IP průběh: RWE_zapojení plynoměru doprovod“

Pracovnice doprovodila klientku na RWE. Plynoměr jí bude zapojen. Pracovnice dala telefon na kolegu, aby mu technici zavolali, až budou zapojovat plynoměr. Zapojení plynoměru proběhne 17. 10. 2011 mezi 11-13. Klientka chtěla odebrat i elektřinu od RWE což jí pracovnice pomohla vyřídit. Klientka dostala za úkol nejprve si zřídit SIPO s číslem od SIPA a se smlouvou od Eonu dojít na RWE. Zde se klientka přímo nahlásí Lence Formánkové (pracovnice RWE) a ta s ní vše potřebné zařídí. Protože RWE nezasílá složenky a pokuta z prodlení je velká 100,- Kč, vysvětlila pracovnice klientce výhody SIPA.“ (Interní elektronická databáze IQ Roma servis, o. s., 2006) [03. 10. 2011]

Analýza kontaktu: Pracovnice klientku „sítuje“ – zapojuje do spolupráce i další osoby, důležité k řešení zakázky. Zároveň je toto i formou kontroly, síťování v tomto kontaktu může

znamenat opatrování – tedy předpoklad nedostatečných kompetencí a v návaznosti na toto pracovnice nachystala situaci. Zároveň je toto součástí kontraktu – plynoměr je nutný ke kvalitnímu bydlení. Vzhledem k cílům služby (naučit klienty bydlet) tento kontakt rezignuje na práci na konkrétní, jasně definované zakázce, a dopředu ošetřuje celou situaci tak, že v postupu klientky není možné objevit vlastní zdroje a strategické jednání, kterými by ozřejmila svoje kompetence. Naopak staví na nutnosti zařídit veškerou nutnou infrastrukturu jako na objektivním požadavku, který není potřeba zpochybňovat a je důležité jej zařídit, bez toho, aby klientka musela zapojit vlastní iniciativu. To je možné vnímat jako přímý rozpor s cíli služby, které staví na konkrétních kompetencích klienta v různých situacích. V tomto spatřuji téma, které může rozvíjet službu, pokud bude pochopeno ve smyslu vyjednávání s klientem-

„IP začátek: žádost o prodloužení podnájmu_vysvětlení“

Pracovnice klientce vysvětlila, že je potřeba do konce měsíce si zažádat o prodloužení podnájmu sociálního bytu. Pracovnice také klientce vysvětlila, že budou muset společně napsat důvody, proč by měl být podnájem prodloužen. Důvodem by měla být aktivní spolupráce, to znamená, že přítel klientky dochází do poradny a vyhledává práci, klientka má již vyřízené rodné listy a podanou žádost o byt.“ (Interní elektronická databáze IQ Roma servis, o. s., 2006) [19. 10. 2011]

Analýza kontaktu: V tomto kontaktu lze nalézt naplňování kontraktu v nutnosti požádat o prodloužení podnájemní smlouvy, o které bude rozhodovat komise. Z kontaktu vyplývá, že s tématem prodloužení smlouvy přišla sama pracovnice, klienti sami ji nereflektovali, z toho usuzuji, že se jedná o kontrolu, konkrétně dozor. V tomto případě vnímám otevření tématu a použití dozoru jako relevantní, podání žádosti o prodloužení je nutná formalita a zároveň i nácvik kompetencí (hlídat si termíny a povinnosti k nájemci). Pracovnice dále vyjasňuje – vrací se k podmínkám bytu s doprovodným sociálním programem, tedy k aktivní spolupráci na dalších tématech. Jako nástrahu vnímám pracovníci proklamovanou aktivní spolupráci. Z jiných kontaktů lze totiž vyčíst, že pan K. do poradny nedocházel a legální práci za pomoci pracovníka pro zaměstnanost nehledal. Stejně tak paní K. v tuto chvíli stále ještě nemá vyřízeny všechny nezbytnosti k žádosti o obecní byt. Stejně jako v předchozích kontaktech si tedy kladu otázku po cílech klientů, jejich motivaci a porozumění podmínkám bytu s doprovodným sociálním programem.

Jednou z podmínek služby v modelovém bytě je i podání žádosti o obecní byt.

„IP průběh: žádost o byt Obřany_urgování RL“

Pracovnice vysvětlila klientce, že pokud si stihnout do konce příštího týdne podat žádost o byt na městské části Brno Obřany, mohli by si zároveň zažádat o postoupení žádosti na MMB [Magistrát města Brna], kde se bude losovat o sociální byt. Je třeba dodat ještě příjmy rodiny. Klientka byla pro, do příštího týdne obstará RL dětí, s pracovníci doplní žádost a společně dojdou žádost na příslušnou městskou část odevzdat.“ (Interní elektronická databáze IQ Roma servis, o.s., 2006) [16. 11. 2011]

Analýza kontaktu: Cíl kontraktu a služby je zde zřejmý. Opět se zde objevuje motiv žádosti o obecní byt, jež je po klientku potřebná s několika důvodů – pro splnění podmínek služby a zároveň také podpora jejích kompetencí. Navíc by si podáním žádosti o sociální byt zvýšila pravděpodobnost úspěšného dosažení svého cíle – tedy bydlet. Pracovnice zde opět používá kontrolu, konkrétně dozor. Připomíná klientce podmínky služby, vyjednává zakázku a nastavuje individuální plán. Klientka v závěru nabízenou možnost nevyužila. Přes opakovanou urgenci a dozor pracovnice nakonec žádost o obecní byt nepodala, a to ani v režimu bytu sociálního. Zajímavostí je, že tato zakázka – podání žádosti o obecní byt, se v průběhu času transformovala do hledání komerčního nájemního bytu. V záznamech ze spolupráce není nikde zmíněno, z jakého důvodu nebo že by vůbec tato zakázka byla ukončena. Je tedy na místě položit otázku, nakolik bylo bydlení v obecním bytě přáním klientky (přestože od začátku spolupráce několikrát vyjádřila přání podat žádost o obecní byt) a na kolik se do spolupráce promítala podmínka služby (využití všech dostupných možností k bydlení, tedy i obecního bydlení)?

V následujícím kontaktu uvozují další podmínku služby, odkládání peněz na budoucí náklady spojené s bydlením.

„IP začátek: odkládání peněz_info“

Pracovnice, kolega a klientka se společně dohodli, že je potřeba udělat sestavit reálný rodinný rozpočet, aby rodina věděla, kolik si může dovolit odkládat na případnou kauci a dále aby organizace popřípadě věděla, že je rodina schopná dávat část peněz na stranu a tudíž jim mohla popřípadě půjčit část peněz na kauci. Klientka s tím souhlasila, příští týden na schůzce začnou společně zaznamenávat a zjišťovat výdaje a příjmy rodiny.“ (Interní elektronická databáze IQ Roma servis, o. s., 2006) [11. 01. 2012]

Analýza kontaktu: Odkládání peněz na poplatky spojené s budoucím bydlením je součástí kontraktu (naučit se bydlet, zvyšovat kompetence) a zároveň i cíle služby. Tím, že se klientka naučí šetřit, resp. zacházet s penězi, jí pravděpodobně v budoucnu pomůže udržet si bydlení, a nejen to. Klientka byla s touto podmínkou při seznámení již při prvotních konzultacích k modelovému bytu. Přestože se motiv rodinného rozpočtu a odkládání peněz vine celou spoluprací, klientka až do konce pobytu v modelovém bytě nešetřila a rodinný rozpočet, pokud byl vytvořený, nedodržovala. Vystává tedy otázka, zda toto bylo zapříčiněno objektivním důvodem – klientce jednoduše nezůstávaly žádné peníze, nebo jestli klientka tuto podmínku služby nepovažovala pro ni samotnou za důležitou?

Důležitým aspektem i podmínkou služby v modelovém bytě je i řešení zadluženosti.

„IP začátek: dluhy_info“

Pracovnice došla do rodiny s tím, že společně začnou hledat bydlení. Klientka však chtěla akutně řešit dluhy. Pracovnice klientce vysvětlila, že k tomu aby mohla efektivně řešit dluhy rodiny, musí klientka přijít do poradny na Hybešku [Hybešova ulice] a tam mohou dluhy zkompletovat a zvolit vhodný postup na jejich řešení. 24. 01. 2012 klientka nepřišla na schůzku, přeobjednání 25. 01. 2012 klientka nepřišla na schůzku 30.01.2012 dohodnutí si schůzky 31. 01. 2012 klientka nepřišla na schůzku. (Interní elektronická databáze IQ Roma servis, o. s., 2006) [17. 01. 2012]

Analýza kontaktu: V tomto kontaktu je přítomen motiv pomoci – poradenství. Klientka žádá podporu při řešení dluhů. Pracovnice přijímá a navrhuje řešení – podmínkou je ovšem aktivita (docházka do poradny). Třebaže řešení zadluženosti je podmínkou služby, pracovnice ji dříve nijak neakcentovala a nechala rozhodnutí na klientce. Z tohoto i dalších kontaktů je zřejmé, že klientka do poradny nedošla a dluhy neřešila po dobu dalších 10týdnů. Vystává tedy otázka, jaká byla motivace klientky a co klientce bránilo ve využití nabízené pomoci? Můžeme se domnívat, že situace nebyla tak urgentní, jak pracovnice vnímá a popisuje.

„IP průběh: komerční podnájem_vysvětlení“

Klientka chtěla vědět, jak dohledá dle adresy majitele nemovitosti. Pracovnice klientce vysvětlila, jak se vyhledává na katastru nemovitostí. Klientka si to sama dohledá u příbuzných na netu. 17.05 2012 klientka nepřišla na smlouvenou schůzku hledání podnájmu.“ (Interní elektronická databáze IQ Roma servis, o. s., 2006) [10. 05. 2012]

Analýza kontaktu: V tomto kontaktu je zřetelná pomoc – vzdělávání. Klientka sama ví, kde má slabiny a žádá po pracovníci, aby jí pomohla je zaplnit. Vyhledávání v katastru nemovitostí je beze vší pochybnosti zvyšování kompetence a naplňování kontraktu. Ráda bych zdůraznila, že skrze podporu kompetencí klientky si ona sama začíná lépe uvědomovat nejen své silné stránky, ale i ty slabé, a pracuje na nich za pomoci pracovnice. bydlení - hledání nového.

„IP průběh: komerční podnájem_doprovod“

Pracovnice se na smluveném místě s klientkou nepotkala. Klientka však za panem Šumajem došla, klientka se s panem Šumajem dohodla, že má na složení kauce, dále se klientka dohodla s panem Šumajem, že pokud bude mít volný byt, zavolá klientce. Klientka nehlásí přesný počet dětí. Pracovnice vysvětlila klientce možné následky, nechá však na klientce jak bude vše říkat. Dále klientku informovala, že nebude kvůli klientce lhát.“ (Interní elektronická databáze IQ Roma servis, o. s., 2006) [04. 12. 2012]

Analýza kontaktu: Tento kontakt není pro případovou studii relevantní, nevyskytuje se v něm ani motiv zplnomocňování, ani kontrola nebo pomoc. Považuji však za důležité jej ve své analýze uvést, a to z toho důvodu, že v něm pozoruji cíl služby – klientku s rozvinutými kompetencemi, která se samostatně dokáže dohodnout s potenciálním pronajímatelem. Kontrakt a cíl služby je v tomto kontaktu naplněn nejenom obecnými kompetencemi klientky (samostatnost při vyjednávání), ale i dalším krokem k samostatnému bydlení.,,

„IP ukončení: komerční podnájem_telefonát

REFLEXE: Nalezení bydlení. Rodina bydlí ve velmi pěkném bytě v domě, který nepatří mezi "vyloučené" v lokalitě. Rodina využila na doporučení pracovnice k získání komerčního podnájmu realitní kanceláře. Rodina je v novém bytě velmi spokojená, jako prioritu má udržet si toto bydlení.“ (Interní elektronická databáze IQ Roma servis, o. s., 2006) [05. 02. 2013]

Analýza kontaktu: Cíl spolupráce – najít nové bydlení, byl úspěšně splněn.

6. Závěr

Ve své práci jsem poukázala na praktickou potřebu sociálního bydlení v České republice, popsala dva různé teoretické modely sociálního bydlení a v praktické části jsem odpověděla na výzkumné otázky související s modelem prostupného bydlení v tréninkovém bytě organizace IQ Roma servis v Brně.

Potřebu uceleného systému sociálního bydlení vnímám jako kruciální, a to nejen kvůli stále se zvyšujícímu počtu osob ohrožených bytovou nouzí, to i z objektivních důvodů (tedy ne jen těch, kteří nemají dostatečné kompetence k nalezení a udržení bydlení) jako jsou ekonomická krize a vysoká nezaměstnanost, ale i budoucí právní úprava občanského zákoníku, který podstatným způsobem zvyšuje práh získání kvalitního bydlení.

Pro výzkumnou část jsem si zvolila metodu případové studie, kde na jednotlivých zápisech ze setkání s klientem hodnotila kontrakt a jeho naplňování, dilema pomoci a kontroly a také jakým způsobem spolupráce s konkrétní rodinou ovlivnila službu samotnou.

Z analýzy případu vyšla najevo potřeba dokonalého kontraktování, neustálého vyjasňování společného cíle a kroků, které vedou k jeho dosažení. Je jasné, že bez dokonalého pochopení a přijetí pravidel se klientská rodina nikdy nemůže plně ztotožnit s podmínkami a postupy služby, jak bylo poukázáno na případu rodiny K. Otázkou zůstává, jakým způsobem by měl klíčový pracovník postupovat, aby rodina podmínky opravdu pochopila a přijala? Jako jediný objektivní ukazatel vidím ten, že rodina plní společně dohodnuté kroky individuálního plánu, ale to se v tomto případě ne vždy dařilo.

Odpovědi na otázku po pomoci a kontrole akcentuji v samotné analýze, ale obecně se dá říci, že celou spoluprací s rodinou K. se vine jako červená nitka právě kontrola. Důvodem je jistě to, že rodina je již při vstupu do služby bytu s doprovodným sociálním programem vnímána jako nekompetentní. Je tedy z velké míry na pracovníkovi, aby skrze kontrolu dozoroval, přesvědčoval a vyjasňoval. V některých případech byla kontrola (např. způsob opatrování) odůvodnitelná, ale dalo by se říci, že byla také kontraproduktivní, protože klienti neměli možnost rozvinout vlastní zdroje a kompetence k řešení situace.

Zhodnocení třetí výzkumné otázky: jakým způsobem ovlivnila spolupráce s rodinou K. směřování služby poskytované v bytě s doprovodnou sociální službou?

V průběhu celé spolupráce lze zaznamenat jisté rozvolňování podmínek bytu s doprovodným sociálním programem. Přestože se lze domnívat, že podmínky jsou na začátku spolupráce stanoveny jasně (hledat bydlení, hledat zaměstnání, řešit dluhy aj.), spolupráce mezi klientkou a pracovníci toto nenaznačuje. Rodina K. ne vždy spolupracuje na zakázkách a individuálních plánech tak, jak by si jeden mohl přát. Přesto pracovníce ani organizace nevyvozuje z tohoto jednání žádné sankce. Rodina i nadále setrvává v modelovém bytě.

Je jisté, že v průběhu času metodička organizace ve spolupráci s klíčovou pracovnící a dalšími kolegy, kteří se podíleli na poskytované službě, upraví metodiky podle nových poznatků. Zhodnocení třetí výzkumné otázky: jakým způsobem ovlivnila spolupráce s rodinou K. směřování služby poskytované v bytě s doprovodnou sociální službou?

V průběhu celé spolupráce lze zaznamenat jisté rozvolňování podmínek bytu s doprovodným sociálním programem. Přestože se lze domnívat, že podmínky jsou na začátku spolupráce stanoveny jasně (hledat bydlení, hledat zaměstnání, řešit dluhy aj.), spolupráce mezi klientkou a pracovníci toto nenaznačuje. Rodina K. ne vždy spolupracuje na zakázkách a individuálních plánech tak, jak by si jeden mohl přát. Přesto pracovníce ani organizace nevyvozuje z tohoto jednání žádné sankce. Rodina i nadále setrvává v modelovém bytě. Zároveň je však na místě se ptát, nakolik jsou podmínky stanovené službou opravdu opodstatněné? Věřím, že tuto otázku si kladou i pracovníci organizaci, a budou její relevanci dále sledovat a vyhodnocovat. Jisté však je, že metodička organizace ve spolupráci s klíčovou pracovnící a dalšími kolegy, kteří se podíleli na poskytované službě, upraví metodiky podle nových poznatků.

Pravidla pro využívání bytu s doprovodným sociálním programem se nadále upravují, podle nových zjištění pracovníků, a podle individuálních potřeb rodiny. V roce 2013 se do bytu s doprovodným sociálním programem nastěhovala rodina R., u které se, přestože splnila kritéria pro výběr a byla komisí vybrána jako nejpotřebnější, postupem času ukázala původně nastavená služba v bytě s doprovodným sociálním programem jako neodpovídající jejím individuálním potřebám. Z toho důvodu byly rodině nabídnuty nové podmínky využívání modelového bytu.

Modelový byt se sociálním doprovodným programem vnímám jako službu, která se stále ještě vyvíjí a organizace IQ Roma servis, třebaže ji poskytuje od roku 2008, ji neustále evaluuje a upravuje, a i nadále se toto dít bude, protože služba nemůže být nikdy rigidní a strnulá, musí reagovat na nové situace, výzvy a požadavky klientů i okolí.

Přestože se služba modelového bytu tváří velice inovativně, možná až provokativně, vidím v ní silný základ terénní práce. Dovolím si tedy metaforu na závěr: služba sociálního bydlení v Brně útočí mečem avantgardy, ale zároveň se kryje štítem běžné terénní služby.

Bibliografie:

Literatura:

Havrdová, Z. (1999). *Kompetence v parxi sociální práce*. Praha: Osmium.

Lux, M., Mikeszová, M., & Sunega, P. (2010). *Podpora dostupnosti bydlení pro lidi akutně ohrožené sociálním vyloučením - mezinárodní perspektiva a návrhy opatření v ČR*. Praha: Sociologický ústav AV ČR

Matoušek, O. (2001). *Základy sociální práce*. Praha: Portál.

Úlehla, I. (1999). *Umění pomáhat* (2. vyd.). Praha: Sociologické nakladatelství.

Internetové zdroje:

Atherton Iain, M. N. (Prosinec 2008). Housing First as a means of addressing multiple needs and homelessness. Dostupné dne 10. 2. 2013, z http://feantsaresearch.all2all.org/IMG/pdf/feantsa_ejh_v2_12-2008.pdf

Busch-Geertsema, V. (2011). Housing First Europe: Testing a Social Innovation in Tackling Homelessness. *Homeless in Europe*. Dostupné dne 10.2.2013, z http://www.asuntoensin.fi/files/1276/Busch-Geertsema_2011_-_Housing_First_Europe.pdf

Centrom. (2012). Dostupné dne 14. 3. 2013, z <http://www.centrom.cz/index.php/tristupnoveho-bydleni>

IQ Roma servis. (nedatováno). Dostupné dne březen 2013, z <http://www.iqrs.cz/search.php?rsvelikost=sab&rstext=all-phpRS-all&rstema=213>.

Roman, N. (2011). What is Housing First? *Homeless in Europe*, str. 22., dostupné 15.2.2013, dostupné z <http://www.feantsa.org/spip.php?article134&lang=en>

Müllerová, L. (28. Prosinec 2012). Analýza stávajícího legislativního prostředí v oblasti péče o sociálně ohrožené skupiny obyvatel s vyšším prahem dostupnosti kvalitního bydlení a návrh jeho úpravy. Dostupné 20.3. 2013, z <http://www.psp.cz/sqw/text/text2.sqw?idd=142054>

Pathways to Housing. (2013). pathwaystohousing.org. Dostupné 16. 2. 2013, z www.pathwaystohousing.org/files/2012_Annual_Report.pdf

Pelišková, V. (2008). Sociální bydlení. Dostupné dne 20. 2. 2013, z http://projekty.osu.cz/tsp/dokumenty/soc_bydleni.pdf

Příkryl, I. (2012). Sociální bydlení v České republice. Dostupné dne 2. 2013, z http://www.csrp.cz/prispevky/socialni_bydleni_zakladni_navrhy_2012.pdf

Snopek, J. (2012). Systém prostupného bydlení. Dostupné dne 16.2.2013, z http://www.mpsv.cz/files/clanky/12800/prezentace_7.pdf

Zákony:

Zákon č. 44/1928 Sb., o ochraně nájemníků,

Zákon č. 138/1938 Sb., o hospodaření s byty

Zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře

Zákon 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi

Zákon č. 102/1992 Sb., kterým se upravují některé otázky související s vydáním

Zákon č. 509/1991 Sb., kterým se mění, doplňuje a upravuje občanský zákoník

Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích,

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník

Zákon č. 198/2009 Sb., o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací a o změně některých zákonů

Recenzované periodikum:

Lux, M. ; Sunega, P.(2006). Vývoj finanční dostupnosti nájemního a vlastnického bydlení v průběhu hospodářské reformace v České republice (1991 - 2003). *Sociologický časopis*, dostupné dne 29.3., z <http://sreview.soc.cas.cz/cs/issue/24-sociologicky-casopis-czech-sociological-review-5-2006/360>

Valentová, B. (2005). Vývoj sociálního bydlení s důrazem na jeho zacílení na určité vrstvy obyvatelstva. *Sociologický časopis*. Dostupné dne březen 2013, z http://sreview.soc.cas.cz/uploads/f21ea27623c3e5e7139b20bd552ef8ac64622c35_551_27valentova20.pdf

Interní zdroje organizace IQ Roma servis:

Klečková, M. (2009). Metodická příručka "Byt s doprovodným sociálním programem". Brno, Česká republika.

Maléřová, L. M. (2009). Prostupný model sociálního bydlení v Brně. Brno, Česká republika.

Medňanská, Z. (2012). Metodická příručka: Byt s doprovodným sociálním programem. Brno: IQ Roma servis.

Parčiová, I. (2009). IQRS_koncepce modelového bytu. Brno, Česká republika.

IQ Roma servis (2006). Interní elektronická databáze IQ Roma servis. dostupné dne 2. 2013, z <http://www.server.cz/databaze/login.php>

Kvalifikační práce:

Klimeš, J. (2009). *Příčiny bezdomovectví u uživatelů služeb Střediska pro lidi bez domova Samaritán v Olomouci - bezdomovectví jako jasná volba?* Olomouc: Vyšší odborná škola sociální Caritas.

Citovaná literatura

Literatura:

Havrdová, Z. (1999). Kompetence v práci sociální práce. Praha: Osmium.

Lux, M., Mikeszová, M., & Sunega, P. (2010). Podpora dostupnosti bydlení pro lidi akutně ohrožené sociálním vyloučením - mezinárodní perspektiva a návrhy opatření v ČR. Praha: Sociologický ústav AV ČR

Matoušek, O. (2001). Základy sociální práce. Praha: Portál.

Úlehla, I. (1999). Umění pomáhat (2. vyd.). Praha: Sociologické nakladatelství.

Internetové zdroje:

Atherton Iain, M. N. (Prosinec 2008). Housing First as a means of addressing multiple needs and homelessness. Dostupné dne 10. 2. 2013, z

http://feantsaresearch.all2all.org/IMG/pdf/feantsa_ejh_v2_12-2008.pdf

Busch-Geertsema, V. (2011). Housing First Europe: Testing a Social Innovation in Tackling Homelessness. Homeless in Europe. Dostupné dne 10.2.2013, z

http://www.asuntoensin.fi/files/1276/Busch-Geertsema_2011_-_Housing_First_Europe.pdf

Centrom. (2012). Dostupné dne 14. 3. 2013, z

<http://www.centrom.cz/index.php/tristupnoveho-bydleni>

IQ Roma servis. (nedatováno). Dostupné dne březen 2013, z

<http://www.iqrs.cz/search.php?rsvelikost=sab&rstext=all-phpRS-all&rstema=213>.

Roman, N. (2011). What is Housing First? Homeless in Europe, str. 22., dostupné 15.2.2013, dostupné z <http://www.feantsa.org/spip.php?article134&lang=en>

Müllerová, L. (28. Prosinec 2012). Analýza stávajícího legislativního prostředí v oblasti péče o sociálně ohrožené skupiny obyvatel s vyšším prahem dostupnosti kvalitního bydlení a návrh jeho úpravy. Dostupné 20.3. 2013, z <http://www.psp.cz/sqw/text/text2.sqw?idd=142054>

Pathways to Housing. (2013). pathwaystohousing.org. Dostupné 16. 2. 2013, z

www.pathwaystohousing.org/files/2012_Annual_Report.pdf

Pathways to Housing. (2009). pathwaystohousing.org. Dostupné 16. 2. 2013, z

http://www.pathwaystohousing.org/content/work_with_us

Pelíšková, V. (2008). Sociální bydlení. Dostupné dne 20. 2. 2013, z

http://projekty.osu.cz/tsp/dokumenty/soc_bydleni.pdf

Příkryl, I. (2012). Sociální bydlení v České republice. Dostupné dne 2. 2013, z http://www.csrp.cz/prispevky/socialni_bydleni_zakladni_navrhy_2012.pdf

Snopek, J. (2012). Systém dostupného bydlení. Dostupné dne 16.2.2013, z http://www.mpsv.cz/files/clanky/12800/prezentace_7.pdf

Zákony:

Zákon č. 44/1928 Sb., o ochraně nájemníků,

Zákon č. 138/1938 Sb., o hospodaření s byty

Zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře

Zákon 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi

Zákon č. 102/1992 Sb., kterým se upravují některé otázky související s vydáním

Zákon č. 509/1991 Sb., kterým se mění, doplňuje a upravuje občanský zákoník

Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích,

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník

Zákon č. 198/2009 Sb., o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací a o změně některých zákonů

Recenzované periodikum:

Lux, M. ; Sunega, P.(2006). Vývoj finanční dostupnosti nájemního a vlastnického bydlení v průběhu hospodářské reformace v České republice (1991 - 2003). Sociologický časopis, dostupné dne 29.3., z <http://sreview.soc.cas.cz/cs/issue/24-sociologicky-casopis-czech-sociological-review-5-2006/360>

Valentová, B. (2005). Vývoj sociálního bydlení s důrazem na jeho zacílení na určité vrstvy obyvatelstva. Sociologický časopis. Dostupné dne březen 2013, z http://sreview.soc.cas.cz/uploads/f21ea27623c3e5e7139b20bd552ef8ac64622c35_551_27valentova20.pdf

Interní zdroje organizace IQ Roma servis:

Klečková, M. (2009). Metodická příručka "Byt s doprovodným sociálním programem". Brno, Česká republika.

Maléřová, L. M. (2009). Prostupný model sociálního bydlení v Brně. Brno, Česká republika.

Medňanská, Z. (2012). Metodická příručka: Byt s doprovodným sociálním programem. Brno: IQ Roma servis.

Parčiová, I. (2009). IQRS_koncepce modelového bytu. Brno, Česká republika.

IQ Roma servis (2006). Interní elektronická databáze IQ Roma servis. dostupné dne 2. 2013, z <http://www.server.cz/databaze/login.php>

Kvalifikační práce:

Klimeš, J. (2009). Příčiny bezdomovectví u uživatelů služeb Střediska pro lidi bez domova Samaritán v Olomouci - bezdomovectví jako jasná volba? Olomouc: Vyšší odborná škola sociální Caritas.

Seznam příloh

Příloha č.1: Klečková Markéta, Metodická příručka „Byt s doprovodným sociálním programem“

Příloha č. 2: Maléřová Lenka, Koncepce modelového bytu s doprovodným sociálním programem

Příloha č. 3: Medňanská Zuzana, Metodická příručka BYT S DOPROVODNÝM SOCIÁLNÍM PROGRAMEM

Příloha č. 4: Parčiová Ivona, Koncepce modelového bytu s doprovodným sociálním programem

Příloha číslo 1: Metodická příručka „byt s doprovodným sociálním programem“, autor:
Markéta Klečková

Metodická příručka

„Byt s doprovodným sociálním programem“



Obsah:

- 1. fáze: výběr zájemce o byt s doprovodným sociálním programem**
 - 1.1. Zveřejnění nabídky podnájmu s doprovodným sociálním programem**
 - 1.2. Kritéria výběru rodiny**
 - 1.3. Žádost o byt s DSP**
 - 1.4. Systém bodového hodnocení žádosti**
 - 1.5. Pořadník zaevidovaných žádostí**
 - 1.6. Šetření v rodině**
 - 1.7. Výběrové řízení. Komise**

1.8. Informování žadatelů

1.9. Prodloužení žádosti

2. fáze: Průběh spolupráce s klientem DSP

2.1. Seznámení klienta s podnájemní smlouvou, podmínkami DSP, smlouvou o podnájmu, dohodou o poskytování služby

2.2. Individuální plánování

2.3. Monitorovací zprávy

2.4. Prodloužení podnájemní smlouvy

2.5. Porušení pravidel spolupráce ze strany klienta

3. fáze: Ukončení smlouvy o podnájmu v bytě s DSP

4. Přílohy k metodice:

- koncepce bytu s DSP
 - podnájemní smlouva
 - příloha smlouvy o podnájmu
- I. podmínky pro trvání podnájemního vztahu,
- II. postup při porušení dohodnutých pravidel)

Nabídka podnájmu bytu s DSP je zveřejněna:

- v poradně CKTSP (pobočka Hybešova 41, Cejl 49)
- na internetových stránkách organizace (www.iqrs.cz) v sekci „Témata – Bydlení“
- v informačním letáku „Byt s doprovodným sociálním programem“ – leták je distribuován na vybraných úřadech (OSPOD, OSP) a mezi klienty poradenských a terénních sociálních pracovníků IQRS
- na internetových stránkách a v informačním letáku je stručně popsána koncepce doprovodného sociálního programu, kritéria výběru žadatelů a základní principy spolupráce budoucího podnájemníka a pracovníka;

1.2. Kritéria výběru rodiny

- klient souhlasí s pravidly DSP a formou (metodami) spolupráce (individuálním plánováním, odkládáním finančních rezerv na budoucí bydlení, apod.)
- motivace klienta - žadatel a jeho rodina má snahu změnit svou nepříznivou situaci a je připravený se aktivně podílet na jejím řešení

Klient je ochotný pracovat na rodinných financích – společně s pracovníkem vytvoří přehled dluhů, rodinný rozpočet (především potvrzené příjmy ze sociálky, mzda atd. + výdaje: nájem, škola, energie, měsíční splátky např. exekuce)

- Klient nemá dluhy na službách spojených s užíváním bytu
- A zároveň má tedy reálný odhad kolik může měsíčně odkládat peněz
- žadatel musí být minimálně 2 měsíce klientem sociálního programu IQRS – zdůvodnění je podmínka již rozvinuté intenzivní spolupráce s pracovníkem, během které je klient seznámen s principy a zásadami spolupráce nejen po stránce teoretické, ale zejm. praktické (průběh individuálního plánování, monitoring plnění dohody).
- Klient pravidelně spolupracuje s terénním pracovníkem nebo CPZ (klient chodí pravidelně na domluvené schůzky, plní dohodnutý ID)
- Klient má otevřenou zakázku bydlení, práce (pokud nepracuje), dluhy (pokud dluhy má)
- rodina s nezaopatřenými dětmi nacházející se v nepříznivé sociální situaci (i osamělý rodič s dětmi), zejm. romská nebo smíšená rodina (vymezení dle cílové skupiny sociálního programu IQRS)
- nepříznivá sociální situace rodiny - v nepříznivé sociální situaci se v rámci naší cílové skupiny nachází člověk, který:
 - se potýká s potížemi při uplatňování svých práv (na úřadech, u zaměstnavatele, apod.)
 - potřebuje a hledá práci
 - nezvládá splácení svých dluhů
 - potřebuje urovnat vážně narušené vztahy v rodině nebo sousedství
 - ztratil bydlení nebo mu ztráta bydlení hrozí
 - žije v lidsky nedůstojných podmínkách
 - snaží se překonat závislost(nemá problémy se závislostí)!!!!
 - snaží se překonat následky trestného činu nebo podobného jednání.
- dosavadní bydlení je krizové (rodina bydlí na ubytovně, v přeplněném bytě, přišla o bydlení ne vlastním zaviněním, nachází se v krizové životné situaci); zájemce ubytovaný do té doby v azylovém bydlení má možnost si žádost podat, nicméně je bodově znevýhodněn.

- stabilní příjem (zaměstnání, rodičovský příspěvek, invalidní důvod) zajištěný alespoň jedním členem domácnosti. Při zařazení do užšího výběru bude přihlédnuto k výši příjmu rodiny – z důvodu schopnosti platit pravidelně nájemné a služby, navíc měsíčně uspořit část příjmu na kauci a provizi na nové bydlení (výše bude vyměřena v závislosti na počtu evidovaných osob na službách a průměrné výši kaucí/provizi na trhu s byty). V případě příjmu ze zaměstnání budou zvýhodněny „stabilnější“ formy pracovního úvazku (po zkušební době, splnění podmínek pro přiznání podpory v nezaměstnanosti, apod.). Současně bude přihlédnuto k aktivní snaze členů rodiny zvýšit si příjem (dle jejich možností).

Toto zvýhodnění vnímáme jako motivující faktor pro klienty hledající si zaměstnání, může rovněž představovat mezikrok k tomu, aby klient obstál a byl připraven na aktuální situaci na trhu s byty. Zaměstnaný klient má rovněž dlouhodobější zkušenost s pravidelným pracovním režimem a méně může spoléhat na pomoc sociálního systému.

- plnění závazků v dosavadním bydlení - představuje rovněž důležitý motivační prvek k uhrazení dosavadních dluhů na nájemném. V bodovém hodnocení je zvýhodněna úplná bezdlužnost na nájemném. Na základě dlouhodobé praxe s klienty jsme se rozhodli tuto kategorii rozšířit i o dlužníky na nájemném za podmínek, že splňují alespoň jedno ze tří následujících kritérií :

1) mají splacenou jistinu dluhu na nájemném a službách, zůstává pouze dluh na poplatcích z prodlení, nákladech řízení

2) celkový dluh aktivně splácí v adekvátní výši vzhledem ke svým finančním možnostem (vypočtené na základě rodinného rozpočtu s pracovníkem) a po dobu min. 3 měsíců. (Pokud rodina má dluh na nájmu je prioritou dluh splácet a to minimálně 100,- Kč. Měsíčně)

3) klienti, kteří bydleli s rodiči-dlužníky na nájemném, ale aktivně se podíleli/podílí na splácení dluhu (či jinak přispívali na domácnost). Pokud byl klient v té době nezletilý, není posuzován jako dlužník.

Podmínky výjimek u dlužníků musí být řádně doložené a potvrzené.

- péče o nezaopatřené děti (dohled nad dodržováním povinné školní docházky, pravidelné lékařské prohlídky u předškolních dětí, apod.). Doložení potvrzení. Stanovení klíčového pracovníka z pedagogického programu. V případě přetrvávajících absencí dětí ve škole či jiných výchovných problémů musí být doložena snaha rodičů je aktivně řešit (spolupráce se školou, OSPOD, sociálním programem IQRS, apod.).
- vzhledem k velikosti bytu (hygienické zázemí, riziko vyšší opotřebovanosti bytu při více lidech) a nutnosti najít si následné bydlení v podnájmu u soukromých majitelů po skončení pobytu v bytě DSP je stanoven počet max. 6 spolužadatelů/členů rodiny (včetně žadatele) .
- důvodem pro přijetí do podnájmu není pouze skutečnost, že klient nemůže najít vhodné bydlení, žadatel se v rámci DSP zavazuje k řešení dalších problematických oblastí (rodinná problematika, zadluženost, zaměstnanost, sociální systém, školní problematika)
- klient nevyžaduje bydlení zvláštního určení (dům s pečovatelskou službou, bezbariérové bydlení)

1.3. Žádost o byt s DSP

- formulář žádosti o byt s DSP je k dispozici v elektronické podobě na internetových stránkách organizace (www.iqrs.cz), v tištěné podobě v poradně Centra komunitní a terénní sociální práce (pobočky Cejl 49 a Hybešova 41 v Brně)
- žádost zahrnuje:
 - stručný popis koncepce bytu s DSP (účel podnájmu, metody práce a základní pravidla DSP – individuální plánování, odkládání finanční rezervy, ad.); podpisem žadatel souhlasí s přistoupením na tyto pravidla; uvedení bodového zvýhodnění žádostí, stručně popsán proces výběrového řízení
 - osobní údaje žadatele (jméno, příjmení, narození)
 - osobní údaje spolužadatelů (jména, příjmení, narození, vztah k žadateli).
 - kontaktní údaje žadatele (trvalé, přechodné bydliště, telefonický kontakt)
 - popis dosavadních zkušeností rodiny s bydlením (geneze)
 - popis současné sociální a bytové situace (zaměstnání, sociální dávky, popis bydlení, apod.)
 - důvody vedoucí k podání žádosti o byt s DSP
 - přílohy žádosti (kopie originálů):
 - kopie osobních dokladů (OP/pas)
 - potvrzení o dosavadním bydlení – v případě, že žadatel tuto dokumentaci nemá, nutné zajistit např. kopie ze soudního spisu, z bytového odboru, advokátní kanceláře pověřené k vymožení pohledávky),
 - potvrzení o bezdlužnosti na nájemném (je-li klient dlužník, musí splňovat kritéria výše dluhu a aktivního splácení)
 - potvrzení o zaměstnání a příjmech rodiny (pracovní smlouva, živnostenský list, potvrzení o sociálních dávkách, důchodu, mateřské, apod.) – za poslední 3 měsíce
 - rozsudek o svěřeni dětí do péče, rozsudek o rozvodu, návrh na rozvod, apod.
 - lékařské zprávy v případě zdravotních problémů
 - doporučení organizací, institucí, lékaře
 - souhlas s poskytnutím osobních údajů pracovníkům sociálního programu a členům komise (archivací, skartací dle daných směrnic IQRS)
 - souhlas s provedením šetření v rodině
 - informování o povinnosti klienta oznámit změny ve své sociální situaci
- žádost vyplní sám žadatel či za spolupráce ostatních členů rodiny, pracovník asistuje pouze minimálně (riziko „přizpůsobení“ formy i obsahu uvedených informací klíčovým pracovníkem s cílem upřednostnit svého klienta oproti klientům ostatních kolegů); pracovník může dále rodině položit doplňující otázky k podrobnějšímu vysvětlení uvedených informací

- žádost zahrnuje rovněž informace o povinnosti aktualizace popsaných skutečností v žádosti - klient je povinen oznámit svému klíčovému pracovníkovi změny v jeho sociální situaci či údajích, které uvedl v žádosti o byt s DSP. Učiní tak v dostatečném předstihu, aby pracovník mohl tyto změny zaznamenat před uskutečněním předvýběru žádostí do 1. kola komise

1.4. Bodové zvýhodnění rodiny

Bodově budou zvýhodněny tato kritéria:

- Zaměstnání/rodičovský příspěvek, invalidní/starobní důchod (stabilní formy příjmu) spojené s aktivní snahou zvýšit si příjem (dle svých možností)

vs. sociální dávky, zaměstnání ve zkušební době/brigády

Návrh: 10 bodů

Odůvodnění: „stabilita“ příjmu a aktivní přístup s cílem zvýšit si příjem může představovat motivační prvek při řešení své situace klientem. Rovněž představuje nižší riziko neschopnosti platit pravidelně nájemné, služby a současně odkládání měsíčních úspor na kauci a provizi požadované v novém bydlení, jež je součástí individuálního plánování v DSP.

- Bezdlužnost na předchozím bydlení

Návrh: 10 bodů

Odůvodnění: bezdlužnost na dosavadním bydlení může být rovněž motivací pro klienta aktivně řešit své pohledávky vůči majiteli nemovitosti. Rovněž je podmínkou pro evidenci žádosti o obecní byt, tzn. rozšiřuje se tak klientovi nabídka nového bydlení v budoucnosti.

- Závažnost důvodů vedoucí k podání žádosti o DSP (nevhodné bytové podmínky – zejm. hygienické, bezdomovectví, ad.)

Návrh: 10 bodů

Odůvodnění: Zvýhodněny jsou rodiny, jejichž současná bytová situace je krizová. Současně se však upřednostňuje předem řešit tuto nevyhovující situaci formou terénní sociální práce (jednání s majitelem o úpravě bytových podmínek, udržení stávajícího bydlení – mimosoudní/soudní jednání), tak, aby nedocházelo k opouštění dosavadního bydlení bez aktivní snahy jej udržet.

- Řádná péče o děti – školní docházka bez neomluvených absencí; u předškolních dětí – pravidelné lékařské kontroly/očkování

Návrh: 5 bodů

Odůvodnění: Rovněž motivací pro rodiče aktivně a odpovědně pečovat o své děti, spolupracovat se školou, školními asistenty, lékaři, specialisty (logopedy, psychology, apod.). Je preventivním opatřením před postihem rodičů z důvodu zanedbání výchovy dětí (podmíněný trest, zastavení dávek) a tak i dalším zhoršením rodinné situace (finanční situace, zdravotního stavu dětí, zanedbání vývoje dětí)

- Ostatní – speciální hodnocení komise: představuje kategorii, kde je sledována zejména aktivita, samostatnost, odpovědný přístup rodiny ke své životní situaci (v oblasti zadluženosti, hledání nového

bydlení, aktivní snahy o zvýšení příjmu zaměstnáním/brigádou, apod.). Sleduje se rovněž dosavadní vývoj a posun rodiny (např. schopnost poučit se z předchozích negativních zkušeností, apod.)

Návrh: 15 bodů

Odůvodnění: Při posuzování žádostí přihlížíme rovněž k přístupu rodiny ke své životní situaci, k její motivaci a aktivitě při řešení problematických oblastí. Tyto vlastnosti bude rodina potřebovat při pokračující spolupráci v DSP, kde je vyžadován již určitý stupeň samostatnosti (např. předkládání potvrzení o uhrazených pohledávkách bez vyzvání pracovníka), jednak proto, aby se pracovník nestal nepříjemným kontrolním prostředkem pro plnění povinností nájemníka a zároveň, aby si klient na tento dohled nenavykl a po ukončení spolupráce upustil od plnění svých povinností.

Body přidělené v „předvýběru“ (IQRS):

☐ **Stabilní příjem**

1= Rod/ID/PvN+ aktivní přístup při hledání zaměstnání

3=Rod/ID/PvN+ aktivní přístup + částečný úvazek + brigády

5=Rod+ legal brigády nebo pracovní smlouva na PÚ (součet částečných ú.)

☐ **Bezdlužnost na předchozím bydlení**

1= splácí 3-5 měsíců nebo splaceno 10-30 % z původního dluhu

3= splácí 5 a více měsíců nebo splaceno 30% z původního dluhu

5= 100% bezdlužnost

☐ **Řádná péče o děti**

1= střídavá snaha řešit problémy s dětmi „občas řeší, občas neřeší“

3= nejsou s dětmi žádné problémy (vyjádření OSPOD, školy)/je-li problém, řeší ho velmi aktivně, dělá co se dá (komunikace se školou, pedagogy, psychology)

Zvláštní body přidělené komisí:

☐ **Ostatní oblasti**

(samostatnost, aktivní a odpovědný přístup rodiny ke své životní situaci)

- zejm. v oblasti zadluženosti, hledání nového bydlení, snahy o zvýšení příjmu zaměstnáním/brigádou, apod.

- sleduje se zde rovněž dosavadní vývoj a posun rodiny.

0 = „nezařadil/a bych tuto rodinu“ + argumenty

5 = „zařadil/a bych tuto rodinu, ale s výhradami“+ argumenty

10 = „tato rodina je vhodná pro bydlení s DSP“+ argumenty

1.5. Pořadník zaevidovaných žádostí

- do pořadníku jsou zařazeny rodiny, které splňují všechna výše uvedená kritéria, řádně vyplní žádost, doloží potřebné doklady a podají žádost v poradně CKTSP IQ Roma servis
- pořadník je poté zveřejněn na internetových stránkách IQRS (www.iqrs.cz) a na nástěnce v poradnách CKTSP (pobočky Cejl 49, Hybešova 41)
- žadatelé jsou v pořadníku vedeni anonymně, pouze pod číselným kódem žádosti (identifikačním číslem, který klient obdrží po podání žádosti)

1.6. Šetření v rodině

- probíhá formou osobní návštěvy před 1. kolem komise (max. 3 týdny před zasedáním komise)
- pověřenou osobou k šetření v rodině je klíčový pracovník klienta a další sociální pracovník CKTSP (pro zajištění větší neutrality při posuzování kritérií)
- na základě pohovoru s klientem a doložení potřebných dokladů si pracovník ověří, zda zájemce o DSP splňuje všechna uvedená kritéria; dále identifikuje problematické oblasti, které klient aktuálně řeší, příp. bude vhodné, aby s klientem bylo v rámci DSP řešeno
- na základě šetření podá klíčový pracovník písemnou zprávu („Zpráva ze šetření v rodině“), kterou posléze přiloží k žádosti. Tato zpráva bude sloužit jako podklad pro rozhodování komise
- aktualizace popsanych skutečností ve zprávě ze šetření (resp. i žádosti) – klient je povinen oznámit svému klíčovému pracovníkovi změny v jeho sociální situaci či údajích, které uvedl v žádosti o byt s DSP. Učiní tak v dostatečném předstihu, aby pracovník mohl tyto změny zaznamenat před uskutečněním předvýběru žádostí do 1.kola komise

1.7. Výběrové řízení. Komise

- celé výběrové řízení probíhá pravidelně 1 x za 6 měsíců v souvislosti s půlročním prodlužováním podnájemní smlouvy
 - komise se řídí tzv. etickým kodexem komise pro byt s DSP (práva a povinnosti komise)
 - výběr zájemce o podnájem s DSP probíhá v těchto fázích:
 - počet výběrových kol závisí na počtu žadatelů, kteří splňují vstupní podmínky (kritéria výběru).
 - v případě méně než 20 zájemců: se uskuteční předvýběr (výběr cca 10 žadatelů), proběhne pouze 1 výběrové kolo komise (výběr 1 žadatele, 1 náhradníka).
 - v případě více než 20 zájemců: se uskuteční předvýběr (výběr cca 20 zájemců), proběhnou 2 kola výběrové komise (v 1. kole – výběr cca 10 žadatelů, v 2. kole – výběr 1 žadatele, 1 náhradníka)
 - složení komise (lichý počet členů, je-li přítomen klíčový pracovník klienta, zdržuje se hlasování):
 - klíčový pracovník pro modelový byt (IQRS)
 - koordinátor modelového bytu (IQRS)
 - vedoucí sociálního programu (IQRS)
 - ředitelka IQ Roma servis, o.s.
 - romská poradkyně (Oddělení spolupráce a rozvoje, OSP MMB)
 - sociální pracovník OSPOD MČ B-střed
 - sociální pracovník OSPOD, člen sociální komise Brno -střed
 - vedoucí bytového odboru/člen bytové-sociální komise
 - čestný člen IQ Roma servis, o.s.
 - zasedání výběrové komise není zpřístupněno veřejnosti z důvodu uvádění osobních údajů žadatelů (komise se řídí zákonem o ochraně osobních údajů)
 - komise kromě splnění všech povinných kritérií posuzuje historii rodiny, vývoj její sociální situace (zaznamenání posunu), přihlíží k příčinám vedoucím k současné nepříznivé sociální situaci rodiny (nakolik je situace „zaviněná“ rodinou), aktivní a samostatný přístup rodiny, její motivaci, apod.
- a) fáze shromáždění a kontroly žádostí
- žádosti jsou shromážděny odpovědnými pracovníky IQRS (klíčový pracovník pro modelový byt a koordinátor DSP), kteří zkontrolují, zda žádosti obsahují všechny potřebné informace, přílohy a splňují-li všechna kritéria. V případě chybějících informací mohou vyzvat žadatele prostřednictvím klíčových pracovníků k upřesnění a doplnění.
 - žádosti jsou seřazeny dle bodového ohodnocení do pořadníku žádostí o byt s DSP
- b) předvýběr žádostí do 1. kola

- provede vedoucí sociálního programu, klíčový pracovník pro modelový byt a koordinátor DSP
- ze zařazených žádostí je vybráno 10 – 20 žadatelů (záleží na počtu zájemců) na základě bodového hodnocení a zprávy ze šetření v rodině
- tento užší výběr bude následně předložen členům komise v podobě kompletní žádosti žadatele a přiložené Zprávy ze šetření v rodině

c) 1. kolo komise

- V případě nízkého počtu zájemců rozhoduje 1. kolo již o výběru 1 žadatele a 1 náhradníka; v případě vyššího počtu zájemců vybírá 1. kolo cca 10 zájemců, o finálním výběru se rozhodne až ve 2. kole
- na komisi bude rovněž prezentována monitorovací zpráva z právě probíhající spolupráce s aktuálním klientem DSP (rešerše průběžných monitorovacích zpráv, zaznamenávající posun klienta, příp. překážky spolupráce)
- vhodný kandidát je vybrán na základě hlasování členů komise (sestavující s lichého počtu)

d) 2. kolo komise

- zpravidla se koná za 2-3 týdny od 1. kola komise
- 2. kolo se uskuteční v případě vyššího počtu zájemců, vybere se 1 žadatel a 1 náhradník. Náhradník se stane podnájemníkem DSP v případě, že vybraný žadatel do DSP nenastoupí nebo předčasně z něho odstoupí (na základě ukončení podnájemní smlouvy)

1.8. Informování žadatelů

- klientům, kteří si podají žádost o byt s DSP, je předán informační leták „byt s doprovodným sociálním programem“, ve kterém jsou mimo jiné uvedeny i informace o postupu výběru zájemců a způsobu informování o stavu jejich žádosti
- písemně informování budou jak klienti, kteří byli vybráni do dalšího užšího výběru, tak klienti, jejichž žádosti dále do užšího výběru nepostoupily.
- v písemném vyjádření bude popsáno „co se bude dít dále s žádostí“, v případě odmítnutí žádosti do užšího výběru bude sepsáno „doporučení ke zvýšení bodového ohodnocení žádosti“. V doporučení budou uvedeny konkrétní oblasti, na kterých může klient pracovat (zvýšení příjmu, zlepšení školní docházky dětí, ad.), aby se mu zvýšili šance pro další výběrové období (zpravidla po půl roce od předchozího) a rovněž byl motivován k dalšímu rozvoji.
- písemné vyjádření klienti obdrží od svých klíčových pracovníků.

1.9. Prodloužení žádosti

- klient je odpovědný za včasné písemné požádání o prodloužení své žádosti o byt s DSP ještě před dalším výběrem (zpravidla po půl roce od posledního výběru), je povinen uvést změny ve své

sociální situaci, v rámci zařazení do dalších výběrů je povinen umožnit pracovníkům šetření v rodině, na jehož základě sepiše klíčový pracovník aktualizovanou „Zprávu ze šetření“

- termín, do kterého budou moci klienti své žádosti prodlužovat bude uveden s předstihem na internetových stránkách organizace (www.iqrs.cz) a na nástěnce v poradně CKTSP

2. fáze: Průběh spolupráce s klientem DSP

2.1. Seznámení klienta s podnájemní smlouvou, podmínkami DSP, smlouvou o podnájmu, dohodou o poskytování služby.

- se žadatelem (zájemcem o službu), který byl vybrán komisí provede klíčový pracovník DSP rozhovor, kde ho podrobně seznámí s obsahem smlouvy o podnájmu a s přílohou smlouvy o podnájmu (příloha má dvě části: I. podmínky pro trvání podnájemního vztahu, II. postup při porušení dohodnutých pravidel). Pracovník si důkladně ověří, zda zájemce smlouvě skutečně porozuměl (ověřovací otázky, uvádět konkrétní příklady), aby předešel případnému nedorozumění při budoucí spolupráci
- pracovník se zájemcem rovněž důkladně projde písemnou dohodou o poskytnutí služby doprovodného sociálního programu. Do dohody se uvádí hlavní obecný cíl DSP „nalezení nového bydlení, úspora financí na nové bydlení, stabilizace sociální situace rodiny“. Konkrétní cíle jednotlivých individuálních plánů (v rámci řešení zakázek z oblasti zadluženosti, zaměstnanosti, rodinných vztahů, ad.) jsou definovány v průběhu spolupráce s klientem. Součástí dohody je rovněž podmínka dodržovat práva a povinnosti obou stran (klientovi jsou vysvětleny jak ústně, tak formou letáčku písemně).
- podpisem podnájemní smlouvy a dohody o poskytnutí služby se obě dvě strany zavazují k jejich plnění
- Pravidla zná klient, pedagog, TSP i CPZI

2.2. Individuální plánování

- V průběhu spolupráce pracovník řeší s klientem problematické oblasti formou společného individuálního plánování s důrazem na rozvoj schopností a dovedností klienta, posílení jeho odpovědnosti vůči své životní situaci a aktivního přístupu při řešení definovaných problémů. Posilováním kompetencí klienta pracovník postupně snižuje míru kontroly nad klientem a postupuje spíše jen podporujícím způsobem. Cílem doprovodného sociálního programu by měl být samostatně fungující klient, který je schopen obstát v reálných podmínkách na trhu s byty, dále klient, jehož sociální situace je stabilizována a připravena pro další rozvoj. Spolupráce klienta a plnění společně sestavených individuálních plánů je podmínkou pro pobyt v bytě s DSP.
- individuální plány doprovodného sociálního programu jsou zaměřeny zejm. na:
 - hledání nového bydlení

- Od třetího měsíce 1 týdně hledat komerční podnájem (např. založit email orientace v nabídkách...)
- Do 6 měsíce má klient založený email.
- úspora peněz na kauci a provizi pro nové bydlení
- Od třetího měsíce PRAVIDELNÉ spoření na kauci, dle rodinného rozpočtu min částka 100,-
- finanční stabilizace rodiny (řešení zadluženosti – rodinný rozpočet/plán věřitelů/ monitoring splácení svých závazků; zvýšení příjmu – zaměstnání, brigády)
- Od třetího měsíce revize rodinného rozpočtu (doložení potvrzení o příjmu z Koliště + Mojžírovo nám. + pokud je práce doložení výši příjmů)
- Od třetího měsíce revize dluhů (co je priorita splácet, výše dluhů.. priorita řešit dluh na obecním bytě pokud tam byl)
- zaměstnanost (získání stabilnější formy zaměstnání u dospělých členů rodiny, příp. brigády děti nad 16 let), příp. zvýšení kvalifikace
- Od druhého měsíce hledání práce a to 1 krát týdně (pokud klient práci nemá) klient dochází do poradny
- Do šestého měsíce klient má založený email, sepsané CV, je zvyklí volat na vhodné pracovní nabídky, chodí na konkurzy, možnost předat do CELZUSU.
- vzdělávání zejm. dětí (pravidelná školní docházka, zprostředkování doučování, volnočasové aktivity, volba školy)
- Od druhého měsíce rodina spolupracuje aktivně se svým klíčovým pedagogickým pracovníkem (doučování, výběr školky, školy...) 1 za měsíc podává klíčový pedagog zprávu o spolupráci
- rodinné vztahy (svěření dítěte do péče, výživné, apod.)
- Klienti neživý další příbuzné návštěvy jsou omezené, (hlídá se rozpočet)
- sociálně-patologické jevy (záškoláctví, kriminalita, závislost na omamných látkách, gambling, apod.)
- cíle jsou v individuálních plánech definovány společně s klientem, klient se na navrhování řešení definovaných problémů a zvoleném postupu aktivně podílí. Pracovník se snaží vést klienta k navrhování tzv. smart cílů (specifické, měřitelné, akceptovatelné, realistické, termínované) na základě reálných možností klienta a podmínek, ve kterých se nachází.
- klíčový pracovník se v průběhu spolupráce řídí metodikou terénního programu (informuje klienta o nabídce služeb IQRS, poslání a cílech terénního programu/organizace, o pravidlech spolupráce, o právech a povinnostech obou stran, o možnosti podání stížnosti klienta v případě nespokojenosti s postupem pracovníka, apod.). Individuální plán vytváří pracovník společně s klientem, v průběhu spolupráce provádí průběžnou reflexi, při ukončení zakázky (naplnění cíle individuálního plánu) závěrečnou reflexi (zaměřenou na zjištění posunu klienta, naplnění cílů programu)

- pracovník se s klientem domluví na frekvenci společných schůzek (v domácnosti klienta, v poradně, telefonické kontaktování). Zpravidla se jedná o kontaktování klienta minimálně 1x za týden.
- klient pravidelně každý měsíc předkládá pracovníkovi na vyžádání potvrzení o uhrazení nájemného a služeb (zálohy za služby, plyn a elektrika). Pracovník má pravomoc informovat se o uhrazeném nájmu a službách na příslušné správě nemovitostí, příp. bytovém odboru městské části.
- rozdělení kompetencí pracovníků DSP:
 - klíčový pracovník DSP (KP) vystupuje v roli klíčového pracovníka klienta a case managera, který koordinuje spolupráci klienta s více odpovědnými pracovníky IQRS (poradenský, pedagogický pracovník, právník) či jiných institucí. Doprovází klienta při řešení společně definovaných zakázek (z oblasti bydlení, zadluženosti, zaměstnanosti, apod.). Zpracovává monitorovací zprávy, jejichž rešerši prezentuje na komisi. Je rovněž členem komise (hlasovací právo za podmínek zachování neutrality vůči žadatelům) a spolutvůrce metodiky DSP.
 - odpovědní pracovníci nesou zodpovědnost za služby poskytované v rámci svého programu (odborné sociální poradenství, pedagogický program).
 - koordinátor DSP - koordinuje a dohlíží na kvalitu služby poskytované klientovi DSP, zaměřuje se na organizační záležitosti týkající se bytu s DSP (shromažďování žádostí, předvýběr žádostí určených pro komisi, koordinace komise, apod.) Je rovněž členem komise (hlasovací právo za podmínky zachování neutrality vůči žadatelům) a spolutvůrce metodiky DSP.

2.3. Monitorovací zprávy

- TSP jednou týdně na poradě krátká stručná vystižná zpráva
- CPZ jedno měsíčně (předají zprávu klíčákovi TSP)
- Pedagog jednou měsíčně (předají zprávu klíčákovi TSP)
- Pokud nejsou problémy vše si koordinuje klíček, Pokud je problém svolá si schůzku.
- klíčový pracovník pravidelně každý měsíc sepíše monitorovací zprávu o průběhu spolupráce s klientem DSP, ve které se zaměří na vývoj klientovy situace, zhodnotí spolupráci s klientem, provede společnou reflexi, v případě potřeby navrhne s klientem opatření ke zefektivnění spolupráce. Klient má možnost se k monitorovací zprávě písemně vyjádřit. Monitorovací zpráva je vyhotovena ve dvou kopiích – jednu obdrží klient, druhou pracovník.
- kopie monitorovacích zpráv si mohou členové komise vyžádat k nahlédnutí
- o průběhu spolupráce s klientem jsou členové komise seznámeni v rámci 1. kola výběrové komise klíčovým pracovníkem pro DSP (stručná rešerše dosavadních monitorovacích zpráv).

2.4. Prodloužení podnájemní smlouvy

- Kolikrát se to může stát?????!!!! (jaké jsou sankce?)

- **Spoždění zaplacení nájmu**
- **Nedocházení na smluvené schůzky**
- **Neplnění úkolů**
- **Neřešení problémů (např. docházka dětí do školy..)**
- **Nešetření na kauci**
- smlouvu o podnájmu lze prodloužit na základě písemné žádosti klienta minimálně 1 měsíc před uplynutím platnosti smlouvy, v případě, že klient splňuje podmínky k prodloužení smlouvy, je mu písemně do jednoho měsíce od podání žádosti zasláno písemný souhlas s prodloužením smlouvy
- rozhodování o prodloužení stávající smlouvy závisí na charakteru dosavadní spolupráce s klientem (aktivní, odpovědný přístup), dodržování jejích pravidel (uvádění pravdivých informací, apod.) a individuálních plánů
- souhlas k prodloužení smlouvy lze udělit pouze 1x, tj. po prvním půl roce podnájmu, ne však podruhé po 1 roce podnájmu
- v případě zamítnutí prodloužení podnájemní smlouvy je podnájem ukončen. V případě, že důvodem je dlouhodobější nedodržování dohody o spolupráci, je klient již dříve varován o případném neprodloužení smlouvy.
- v případě potřeby je svolána mimořádná komise, která definitivně rozhodne o prodloužení/ukončení podnájemního vztahu.

2.5. Porušení pravidel spolupráce ze strany klienta

- při opakovaném porušení individuálního plánu (např. klient nedochází na předem domluvené schůzky s pracovníkem bez předchozí omluvy, podává o sobě nepravdivé údaje, nepředkládá potvrzení o uhrazeném nájmu, ad.) je klient pozván na osobní schůzku s klíčovým pracovníkem a koordinátorem pro modelový byt (případně vedoucí sociálního programu), kde jsou probrány konkrétní body pochybení, ke kterým se klient má možnost vyjádřit. Klientovi jsou sděleny důsledky, ke kterým při opakovaném nedodržení stanovených pravidel může dojít. V rámci společného rozhovoru s klientem jsou zvolena vhodná opatření, jak těmto pochybením lze zabránit. Z jednání je proveden písemný zápis, který je oběma stranami stvrzen podpisem
- v případě porušení dohody následující po „varovné“ schůzce je svolána tzv. mimořádná komise, která rozhodne o dalším postupu (navrnutí opatření, rozhodnutí o ukončení podnájemního vztahu, apod.)
- v případě rozhodování o ukončení nájemní smlouvy má klient možnost na komisi se k této věci osobně i písemně vyjádřit

3. fáze: Ukončení smlouvy o podnájmu

- smlouva o podnájmu je ukončena dnem skončení platnosti smlouvy (není-li komisí rozhodnuto o jejím prodloužení), dále v případě porušení pravidel doprovodného sociálního programu (založeném na individuálním plánování s klientem)
- výpovědní lhůta v případě porušení spolupráce ze strany klienta je v délce 1 měsíce, nevystěhuje-li se podnájemce do uvedené doby, postupuje pronajímatel dle zákona soudní cestou.

Příloha č. 2: Prostupný model sociálního bydlení v Brně, autor: Lenka Maléřová

PROSTUPNÝ MODEL SOCIÁLNÍHO BYDLENÍ V BRNĚ

Prostupný model sociálního bydlení je nástroj pro rozvoj kompetencí spojených s bydlením a integraci do klasického systému na bytovém trhu (obecním či soukromém) pro osoby sociálně vyloučené nebo sociálním vyloučením ohrožené. Souběžně s nájmem bytu je poskytován doprovodný sociální program zaměřený na rozvoj kompetencí spojených s bydlením, intenzita doprovodného sociálního programu se postupně snižuje ve vyšším stupni prostupného modelu sociálního bydlení.

Tento model není součástí klasické bytové politiky obce, avšak aktivní sociální službou obce, která je realizována ve spolupráci Magistrátu města Brna (bytový odbor, sociální odbor atd.) a neziskových organizací zaměřujících se na práci v sociálně vyloučených lokalitách.

Model sociálního bydlení je v rámci 3 samostatných úrovní oboustranně prostupný a poskytuje podporu od nejintenzivnější formy v přechodném bydlení (první stupeň) přes sociální byty s doprovodným sociálním programem (druhý stupeň) po integrované bydlení v klasických (obecních či soukromých) bytech.

Tento model reaguje na poptávku ze strany potenciálních klientů tohoto modelu, kdy naráží na nedostatek dostupných ubytovacích kapacit ve stávajícím systému (nedůstojné či hygienicky závadné podmínky, diskriminace v přístupu k bydlení na soukromém trhu, nedostatečné kapacity ubytovacích zařízení pro vícečetné rodiny, finanční nedostupnost atd.), tak na poptávku ze strany města Brna (rozvoj kompetencí spojených s bydlením u potřebných nájemníků, řešení komplikací spojených s bydlením již v počátku jejich vzniku, asistence při řešení atd.).

Třístupňový prostupný model sociálního bydlení v Brně bude pilotně ověřen v rámci Integrovaného plánu rozvoje města (zpracovaný pro Integrovaný operační program).

I. stupeň

Přechodné bydlení s intenzivním doprovodným sociálním programem

První stupeň, tzv. přechodné bydlení s intenzivním doprovodným sociálním programem, je zaměřen na rodiny s dětmi, které nemají možnost využít alternativních možností bydlení a potřebují intenzivnější míru doprovodných sociálních služeb. Tato forma bydlení je však krátkodobá, cílem je stabilizovat nejproblematictější oblasti a motivovat rodiny k hledání návazného bydlení (přechod do druhého stupně dostupného modelu sociálního bydlení, alternativní sociální služby nebo přechod na volný trh s byty).

1.1 Účel přechodného bydlení s intenzivním doprovodným sociálním programem

- záchranná síť pro rodiny, které nesplňují podmínky pro přijetí do stávajících služeb
- získání a rozvoj kompetencí spojených s užíváním bydlení (řádné placení nájemného, komunikace s majitelem nemovitosti/správce, placení splátek individuálně dle rodinného rozpočtu, řádné užívání bytu a společných prostor, ohleduplné sousedské vztahy)
- intenzivní hledání návazného bydlení
- aktivizace klientů k řešení závazků (primárně vůči městu, veřejným subjektům; individuálně plánovaná sociální práce)
- kroky vedoucí k socio-ekonomické stabilizaci a rozvoji rodiny (nizkoprahové aktivity pro děti a mládež, nabídka rozvojových programů v oblasti vzdělávání, zaměstnanosti ad.)
- upevnění rodinných vazeb, poskytnutí bezpečného prostoru a prostoru pro stabilizaci rodiny

1.2 Cílová skupina

- rodiny s nezaopatřenými dětmi (nebo dětmi mladšími 18-let)
 - rodiče, které nemají děti v péči, ale usilují o jejich navrácení z dětského domova (umístění z důvodu nevhodných bytových podmínek)
 - rodina s nastávající matkou
 - osamělí rodiče s nezaopatřenými dětmi (nebo dětmi mladšími 18-let), kteří z objektivních doložitelných důvodů nemohou využít stávajících služeb
- předpokládaná kapacita v rámci pilotního projektu IOP - 25 byt. jednotek

1.3 Kritéria pro vstup do programu

Vstupní kritéria pro zaevidování žádosti:

1. bytová nouze (absence bydlení nebo hrozba jeho ztráty, bytové podmínky nevyhovující důstojnému životu - stavební nedostatky, přeplněnost bytů, nevhodné hygienické podmínky)
2. plnění závazků v oblasti bydlení - bezdlužnost vůči městu, event. pravidelné splácení dluhu dle dohody s městskou částí / MMB

Bodově hodnocená kritéria:

1. obtížná ekonomická situace:
 - zadluženost (vůči MMB, komerční zadluženost),
 - nestabilní příjem / nízkopříjmovost rodiny (reálný příjem rodiny např. po srážce mzdy exekutorem)
2. absence relevantní služby / přirozených zdrojů
3. ostatní: aktivita, samostatnost, odpovědný přístup rodiny k řešení životní situace, zdravotní stav (např. zhoršený zdravotní stav v souvislosti se stávajícím bydlením)

1.4 Průběh služby

- ubytovací smlouva na 3-6 / 6 – 12/ 12 - 18 měsíců

- závazek intenzivního využívání doprovodného soc. programu v paralelní smlouvě k ubytovací smlouvě, pokud nebude nájemce spolupracovat na doprovodném sociálním programu, nebude prodloužena smlouva o bydlení

- byty v prvním stupni budou vybaveny základním vybavením adekvátně velikosti bytu a počtu členů rodiny (postele, skříň, základní vybavení kuchyně – vařič), jedná se o přechodnou formu bydlení, proto je vhodné vybavit byty základním erárními vybavením, nutnost zvážit možnost uskladnění (za poplatek) stávajícího nábytku, který rodina může mít z předchozího bydlení (v návazném bydlení by pak tento nábytek mohla využít a předejít tak dalšímu zadlužování za účelem nákupu vybavení bytu)

- *zvážit možnost vrátnice (nepřetržitý provoz)*

Náplň služby

- motivace ke splácení dluhu (předpoklad prodloužení smlouvy), další stupeň – podání žádosti o obecní byt

- nízkoprahové zařízení – pro děti z Francouzské 42, i z okolí (princip integrace)

- case management (práce s rodinou i jednotlivci)

- intenzivní hledání návazného bydlení

- stabilizace ekonomické situace (plánování rozpočtu, hospodaření rodiny, monitoring splátek – primárně závazky vůči státu/městu, sekundárně další věřitelé)

- intenzivní vedení ke stabilizaci příjmů (hledání práce, vyřizování důchodu aj.)

- úklid společných prostor (ne domovníkem, ale služby na patro)

- práce s dětmi (prevence záškoláctví, lékařská péče – spolupráce s rodinným asistentem)

1.5 Personální zajištění

1 - 2 terénní sociální pracovníci

2 pracovníci nízkoprahového zařízení pro děti a mládež

1 rodinný asistent

1 koordinátor

činnost správce (agenda, platby, informování o vzniklých dlužích na nájmu)

- pracovníci v přímé práci s klienty - proškolení v empowermentu, motivaci a finančním poradenství pro klienty

II. stupeň

Sociální byt s doprovodným sociálním programem

Druhý stupeň, tzv. sociální byty s doprovodným sociálním programem, je určen rodinám a jednotlivcům nacházejícím se v obtížné sociální situaci (nízkopříjmová domácnost, vícedětná rodina či uvíznutí v sociálním systému v oblasti bydlení). Cílem druhého stupně je stabilizace celkové situace rodiny či jednotlivce a posílení kompetencí souvisejících s bydlením tak, aby se zmírnily překážky v přístupu na volný bytový trh. Forma bydlení i doprovodný sociální program reagují na individuální potřeby rodiny či jednotlivce, zaměřuje se na stabilizaci a další rozvoj potřebných oblastí.

Délka bydlení v druhém stupni je dle konkrétní rodiny či jednotlivce krátkodobá (do 1 roku) nebo dlouhodobější, délka bydlení je odvislá od objektivních překážek, které brání ve využívání běžných forem bydlení.

2.1 Účel sociálních bytů s doprovodným sociálním programem

Účelem je celková stabilizace nepříznivé situace rodiny, a to zejména v těchto oblastech:

- stabilizace sociální situace rodiny – komplexní práce s celou rodinou,
- stabilizace bytové situace – intenzivní hledání nového bydlení (vhodné je pravidelné spojení na poplatky spojené s novým bydlením – kauce, provize, náklady na opravu vlastním nákladem), v případě dřívějšího dluhu na předchozím bydlení pravidelné splácení

- stabilizace finanční situace – orientace v současné finanční situaci (přehled příjmů, výdajů, event. dluhů, plánování rodinného rozpočtu)
- stabilizace rodinné situace – podpora a monitoring péče o děti (pravidelná školní docházka, preventivní lékařské prohlídky), podpora individuální odpovědnosti jednotlivých členů rodiny
- posílení kompetencí, odpovědnosti a samostatnosti klienta – postupné snižování intenzity podpory rodiny sociálním pracovníkem, postupná orientace na využívání běžných veřejných služeb místo sociálních služeb (např. podpora odpovědnosti a posílení kompetencí spojených s bydlením v případě opakovaného bydlení v sociálním sektoru /azylové domy/ prostřednictvím doprovodného sociálního programu)

2.2 Cílová skupina

- rodiny s dětmi či jednotlivci nacházející se v obtížné sociální situaci, která znemožňuje nebo omezuje přístup na volný trh s byty:

- nízkopříjmová domácnost,
- vícedětná rodina,
- opakované bydlení v sociálním sektoru

2.3 Kritéria pro vstup do programu

Vstupní kritéria pro zaevidování žádosti:

1. bytová nouze (absence bydlení nebo hrozba jeho ztráty, bytové podmínky nevyhovující důstojnému životu - stavební nedostatky, přeplněnost bytů, nevhodné hygienické podmínky)
2. plnění závazků v oblasti bydlení - bezdlužnost vůči městu, event. pravidelné splácení dluhu dle dohody s městskou částí / MMB

Bodově hodnocená kritéria:

1. nepříznivá sociální situace rodiny / jednotlivce - v nepříznivé sociální situaci se nachází člověk, který:
 - se potýká s potížemi při uplatňování svých práv (na úřadech, u zaměstnavatele, apod.),
 - potřebuje a hledá práci,
 - nezvládá splácení svých dluhů,
 - potřebuje urovnat vážně narušené vztahy v rodině nebo sousedství,
 - ztratil bydlení nebo mu ztráta bydlení hrozí,
 - žije v lidsky nedůstojných podmínkách,
 - snaží se překonat závislost,
 - snaží se překonat následky trestného činu nebo podobného jednání.
2. stabilní příjem zajištěný alespoň jedním členem domácnosti – zaměstnání, rodičovský příspěvek, důchod
3. řádná péče o nezaopatřené děti – dohled nad dodržováním povinné školní docházky (nebo objektivně doložená aktivní snaha řešení vzniklých potíží), očkování dětí
4. závažnost důvodů vedoucí k podání žádosti o tuto formu bydlení
5. ostatní: aktivita, samostatnost, odpovědný přístup rodiny k řešení životní situace, zdravotní stav (např. zhoršený zdravotní stav v souvislosti se stávajícím bydlením)

2.4 Průběh služby

- rodina / jednatel má zájem o řešení dalších problematických oblastí (rodinná problematika, zadluženost, zaměstnanost, sociální systém, školní problematika apod.) za účelem stabilizace celkové sociální situace
- individuální plánování řešení a stabilizace obtížné sociální situace (case management – práce s rodinou i jednotlivci):
 - hledání návazného bydlení
 - úspora peněz na kauci a provizi
 - vedení ke stabilizaci finanční situace (hledání zaměstnání s členy rodiny, plánování rozpočtu, hospodaření rodiny, monitoring splátek – primárně závazky vůči státu/městu, sekundárně další věřitelé)
- průběžné hodnocení průběhu služby za účasti pracovníka i klienta (1x měsíčně)
- závazek intenzivního využívání doprovodného soc. programu v paralelní smlouvě k ubytovací smlouvě, pokud nebude nájemce spolupracovat na doprovodném sociálním programu, nebude prodloužena smlouva o bydlení
- vybavení bytu není zajištěno
- intenzita podpory ze strany sociálního pracovníka se postupně adekvátně snižuje

2.5 Personální zajištění

terénní sociální pracovníci – v počtu odpovídajícím počtu bytů v 2. stupni

rodinný asistent

III. stupeň

Integrované bydlení

Třetí stupeň, tzv. integrované bydlení, je realizován v běžných obecních nebo soukromých bytech. Doprovodný sociální program probíhá pouze v první fázi, poté dochází k ukončení doprovodného sociálního programu, přičemž rodina či jednatel možnost využít běžně dostupných sociálních služeb (zejména služeb odborného sociálního poradenství).

Forma bydlení představuje bydlení v běžném obecním domě nebo v domě soukromého majitele, a to v kterékoliv městské části s cílem podpořit integraci sociálně znevýhodněných občanů.

3.1 Účel integrovaného bydlení

- desegregace a facilitace příležitosti k efektivní integraci sociálně znevýhodněných občanů

3.2 Cílová skupina

- rodiny či jednotlivci, kteří prošli předchozím stupněm bydlení a jejich sociální situace je stabilizována

3.3 Kritéria pro vstup do programu

- bezdlužnost vůči městu
- stabilní příjem rodiny
- řádná péče o nezaopatřené děti, atd.

Průběh služby

- 10 integračních obecních bytů ročně
- kontaktování soukromých majitelů s cílem získání volných integračních bytů

Příloha č. 3: autor Zuzana Medňanská

Metodická příručka

BYT S DOPROVODNÝM SOCIÁLNÍM PROGRAMEM



Metodická příručka „Byt s doprovodným sociálním programem“ slouží pro pracovníky IQ Roma servis, o.s. jako podklad pro přímou práci s klienty.

Primárně je příručka určena pro klíčového pracovníka, který pracuje s rodinou v podnájmu, pro koordinátora bytu s DSP a vedoucího Programu pro dospělé. Dále je příručka určena pro pracovníky programu pro dospělé jako materiál, z kterého mohou čerpat při informování klientů o podmínkách bytu s DSP. Tato příručka ale **NENÍ URČENA** přímo pro klienty, jako informační materiál určený klientům slouží **leták „Byt s doprovodným sociálním programem“**.

Metodická příručka je průběžně aktualizována a revidována na základě podnětů z praxe, za co odpovídá koordinátor bytu s DSP.

Byt s doprovodným sociálním programem - představení

Byt, ve kterém realizujeme doprovodný sociální program, se nachází na ulici Bratislavská 227/41, 602 00 Brno. Patří městské části Brno-střed, IQ Roma servis, o.s. je nájemcem bytu a rodiny, které v bytě bydlí, mají status podnájemníka.

Službu doprovodného sociálního programu poskytujeme od roku 2009.

Cílem IQ Roma servis je poskytnout rodinám s nezaopatřenými dětmi na přechodnou dobu stabilní, důstojní a v porovnání s jinými možnostmi i levnější bydlení. Vycházíme přitom z potřeb našich klientů. V Brně je komplikované najít finančně dostupné bydlení pro rodiny s dětmi, je zde málo možností azylového bydlení pro úplné rodiny, resp. pro otce s dětmi; komerční ubytovny jsou předražené; obecní byty časově a někdy i finančně nedostupné. Při hledání soukromých pronájmů je potřebné mít našetřenou určitou finanční částku na splacení kauce a provize.

Poskytování služby doprovodného sociálního programu má vést ke stabilizaci sociální situace, finanční situace a hledání nového bydlení.

Bydlení s doprovodným sociálním programem je určeno **pro rodiny alespoň s 1 nezaopatřeným dítětem či dítětem mladším 18 let, které se nacházejí v nepříznivé sociální situaci.** Rodina musí být stávajícím klientem Programu pro Dospělé IQ Roma servis, o.s., délka spolupráce minimálně 2 měsíce.

Doprovodný sociální program v praxi znamená, že **rodina úzce spolupracuje s pracovníky IQ Roma servis na stabilizaci a řešení svých problémů s bydlením, zadlužením, nezaměstnaností, rodinnými vztahy nebo jinými specifickými problémy.**

Technické údaje k bytu

adresa bytu:

Bratislavská 41, 602 00 Brno - střed

velikost bytu:

3 + kk

přibližné náklady na bydlení při 5 –členné rodině:

8000 Kč (nájemné: 4300, fond oprav: 200, elektřina: 1500, plyn: 2000 – výše záloh na energie je individuálně nastavitelná)

vratná kauce splatná při nastěhování se do bytu:

ve výši jednoho nájmu

Práva a povinnosti TSP

- ***Pravidelně alespoň jednou týdně docházet do rodiny***
- ***Jednou týdně reflexe na poradě TSP***
- ***Sběr dat od všech spolupracovníků a popřípadě jiných organizací***
- ***Jednou měsíčně reflexe práce s rodinou za všechny týmy***
- ***Jednou za půl roku vypracuje zprávu pro účely prodloužení nájemní smlouvy***
- ***Dle potřeby komunikuje s vedoucí a s koordinátorem bytu s dsp***

Práva:

zvýšená podpora týmu, v případě potřeby individuální supervize,

možnost ukončení spolupráce a předání jinému kolegovi

Práva

- změna klíčového pracovníka

-sStížnosti koordinátor a vedoucí - ředitelka

- v jednotlivých zakázkách využívat služby jiných organizací

Kritéria výběru rodiny

- klient souhlasí s **pravidly DSP a formou (metodami) spolupráce** (individuálním plánováním, odkládáním finančních rezerv na budoucí bydlení, apod.)
- **motivace klienta** - žadatel a jeho rodina má snahu změnit svou nepříznivou situaci a je připravený se aktivně podílet na jejím řešení
- **Přehled dluhů**
- **Klient má již vytvořený rodinný rozpočet (především potvrzené příjmy ze sociálky, mzda atd. + výdaje: nájem, škola, energie, měsíční splátky např. exekuce)**
- **Klient nemá dluhy „na elektřině“**
- **Klient má tedy reálný odhad kolik může měsíčně odkládat peněz**
 - žadatel musí být **minimálně 2 měsíce klientem sociálního programu IQRS** – zdůvodnění je podmínka již rozvinuté intenzivní spolupráce s pracovníkem, během které je klient seznámen s principy a zásadami spolupráce nejen po stránce teoretické, ale zejm. praktické (průběh individuálního plánování, monitoring plnění dohody).
- **Klient pravidelně spolupracuje s TSP nebo CPZ (klient chodí pravidelně na domluvené schůzky, plní dohodnutý ID)**
- **Klient má otevřenou zakázku bydlení, práce (pokud nepracuje), dluhy (pokud dluhy má)**
 - **rodina s nezaopatřenými dětmi** nacházející se v nepříznivé sociální situaci (i osamělý rodič s dětmi), zejm. romská nebo smíšená rodina (vymezení dle cílové skupiny sociálního programu IQRS)
 - **nepříznivá sociální situace rodiny** - v nepříznivé sociální situaci se v rámci naší cílové skupiny nachází člověk, který:
 - se potýká s potížemi při uplatňování svých práv (na úřadech, u zaměstnavatele, apod.)
 - potřebuje a hledá práci
 - nezvládá splácení svých dluhů
 - potřebuje urovnat vážně narušené vztahy v rodině nebo sousedství
 - ztratil bydlení nebo mu ztráta bydlení hrozí
 - žije v lidsky nedůstojných podmínkách
 - snaží se překonat závislost (**nemá problémy se závislostí**)!!!!
 - snaží se překonat následky trestného činu nebo podobného jednání.
 - **dosavadní bydlení je krizové** (rodina bydlí na ubytovně, v přeplněném bytě, přišla o bydlení ne vlastním zaviněním, nachází se v krizové životní situaci); zájemce ubytovaný do té doby v azylovém bydlení má možnost si žádost podat, nicméně je bodově znevýhodněn.¹²
 - **stabilní příjem** (zaměstnání, rodičovský příspěvek, invalidní důvod) zajištěný alespoň jedním členem domácnosti. Při zařazení do užšího výběru bude přihlédnuto k výši příjmu rodiny –

¹² K tomuto stanovisku jsme dospěli z toho důvodu, že byt s DSP není primárně určen pro ty, kteří již systémem podporovaného sociálního bydlení prošli a měli být již v průběhu spolupráce s pracovníky azylového bydlení intenzivně a dostatečně připravováni na reálné podmínky na trhu s byty. Nechceme tímto vytvářet závislost klienta na uměle stanovených podmínkách sociálního bydlení.

z důvodu schopnosti platit pravidelně nájemné a služby, navíc měsíčně uspořít část příjmu na kauci a provizi na nové bydlení (výše bude vyměřena v závislosti na počtu evidovaných osob na službách a průměrné výši kaucí/provizí na trhu s byty). V případě příjmu ze zaměstnání budou zvýhodněny¹³ „stabilnější“ formy pracovního úvazku (po zkušební době, splnění podmínek pro přiznání podpory v nezaměstnanosti, apod.). Současně bude přihlédnuto k aktivní snaze členů rodiny zvýšit si příjem (dle jejich možností).

Toto zvýhodnění vnímáme jako motivující faktor pro klienty hledající si zaměstnání, může rovněž představovat mezikrok k tomu, aby klient obstál a byl připraven na aktuální situaci na trhu s byty. Zaměstnaný klient má rovněž dlouhodobější zkušenost s pravidelným pracovním režimem a méně může spoléhat na pomoc sociálního systému.

- **plnění závazků v dosavadním bydlení** - představuje rovněž důležitý motivační prvek k uhrazení dosavadních dluhů na nájemném. V bodovém hodnocení je zvýhodněna úplná bezdlužnost na nájemném. Na základě dlouhodobé praxe s klienty jsme se rozhodli tuto kategorii rozšířit i o dlužníky na nájemném za podmínek, že splňují alespoň jedno ze tří následujících kritérií¹⁴:

1) **mají splacenou jistinu dluhu** na nájemném a službách, zůstává pouze dluh na poplatcích z prodloužení, nákladech řízení

2) **celkový dluh aktivně splácí** v adekvátní výši vzhledem ke svým finančním možnostem (vypočtené na základě rodinného rozpočtu s pracovníkem) a po dobu min. 3 měsíců. **(Pokud rodina má dluh na nájmu je prioritou dluh splácet a to minimálně 100,- Kč. Měsíčně)**

3) klienti, kteří bydleli s rodiči-dlužníky na nájemném, ale aktivně se podíleli/podílí na splácení dluhu (či jinak přispívali na domácnost). Pokud byl klient v té době nezletilý, není posuzován jako dlužník.

Podmínky výjimek u dlužníků musí být řádně doložené a potvrzené.

- **péče o nezaopatřené děti** (dohled nad dodržováním povinné školní docházky, pravidelné lékařské prohlídky u předškolních dětí, apod.). **Doložení potvrzení. Stanovení klíčového pracovníka z pedagogického programu.** V případě přetrvávajících absencí dětí ve škole či jiných výchovných problémů musí být doložena snaha rodičů je aktivně řešit (spolupráce se školou, OSPOD, sociálním programem IQRS, apod.).¹⁵
- vzhledem k velikosti bytu (hygienické zázemí, riziko vyšší opotřebovanosti bytu při více lidech) a nutnosti najít si následné bydlení v podnájmu u soukromých majitelů po skončení pobytu v bytě DSP je stanoven počet **max. 6 spolužadatelů/členů rodiny** (včetně žadatele)¹⁶.

¹³ Posuzování „stability“ pracovního úvazku se promítne do bodového ohodnocení žádosti – jinak bude posuzováno zaměstnání ve zkušební době/po zkušební době, brigády, ne/splnění podmínky pro přiznání podpory v nezaměstnanosti, dlouhodobý pracovní poměr – tyto skutečnosti jsou posuzovány opět z důvodu zaručení stabilního příjmu potřebného pro uhrazení nájemného/služeb/kauce a provize pro další bydlení.

¹⁴ V praxi jsem se setkal s případy, kdy např. dětem dlužníkům bylo zcela zamezeno podat si žádost o obecní bydlení (mezigenerační dědictví sociálního vyloučení), jindy se členové rodiny se rozhodli splácet starý dluh v dosti vysokých splátkách (převzetí odpovědnosti za své rodiče), apod. Z tohoto důvodu jsme se rozhodli dát těmto rodinám/mladým generacím šanci stabilizovat svou sociální situaci („začít znovu“) a vymanit se tak z bludného kruhu sociálního vyčleňování. V průběhu další spolupráce tyto rodiny budeme vést k aktivnímu splácení těchto pohledávek vůči městu/majiteli bytu, zvýšení příjmu s cílem rychlejšího uhrazení pohledávek, apod.

¹⁵ **Řádná školní docházka** (tj. zcela bez absencí, apod.) dětí bude zvýhodněna bodovým hodnocením žádosti.

¹⁶ **Souhlas s pozdějším navýšováním počtu spolubydlících** bude záviset na rozhodnutí komise (pouze ze závažných důvodů – např. péče o blízkou osobu, narození dítěte). Omezený počet osob v bytě s DSP je určen

- důvodem pro přijetí do podnájmu není pouze skutečnost, že klient nemůže najít vhodné bydlení, žadatel se v rámci DSP **zavazuje k řešení dalších problematických oblastí** (rodinná problematika, zadluženost, zaměstnanost, sociální systém, školní problematika)
- klient **nevyžaduje bydlení zvláštního určení** (dům s pečovatelskou službou, bezbariérové bydlení)

z důvodu obvyklých požadavků soukromých majitelů na max.počet podnájemníků v jejich bytě, proto nemůžeme ubytovat rodiny, které by neměly šanci se po 1 roce nastěhovat do komerčního bydlení.

Koncepce modelového bytu s doprovodným sociálním programem (byt s DSP)

Bydlení v bytě s doprovodným sociálním programem je určeno sociálně slabým rodinám, které jsou jinak zcela soběstačné a mají dostatečnou úroveň kompetencí k udržení si stávajícího bydlení. Nejedná se o typ krizového a azylového bydlení, které je určeno pro rodiny nacházející se v „krizové“ bytové situaci a vyžadující větší míru podpory sociálního pracovníka a které má rovněž specifické podmínky spojené s ubytováním (specifický ubytovací řád a režim, vyšší míra kontroly). V třístupňovém systému sociálního bydlení představuje byt s DSP 2. stupeň, navazuje na 1. stupeň tzv. „krizového bydlení“ a předchází 3. stupni bydlení v klasických obecních/soukromých bytech.

Doprovodný sociální program spočívá v komplexní práci s celou rodinou, jejichž členové řeší s pracovníky (zejm. sociálního a pedagogického programu) důležité oblasti směřující k celkové stabilizaci rodiny: zejm. oblast bydlení, zadluženosti, zaměstnanosti, vzdělání, rodinných vztahů, ad. Součástí individuálního plánování v rámci DSP je intenzivní hledání nového bydlení (soukromého/obecního) a pravidelné spoření rodiny na poplatky spojené s novým bydlením (kauce a provize).

Podnájemní smlouva je vystavena na šest měsíců, v odůvodněných případech se prodlužuje o další půlrok.

I. Popis modelového bytu IQ Roma servis

Byt s doprovodným sociálním programem (dále byt s DSP) je druhem sociálního bydlení, který je určen pro **rodinu s nezaopatřenými dětmi (spadající do cílové skupiny IQ Roma servis, o.s.), která se nachází v těživé sociální situaci** a jejíž bytové podmínky jsou již po delší dobu nestabilní. IQ Roma servis má možnost poskytnout podnájem v bytě o velikosti 3 + kk, s podnájemní smlouvou max. na 1 rok.

II. Účel podnájem v bytě s DSP

- účelem DSP je celková stabilizace nepříznivé situace rodiny, tj. zejména:

- **stabilizace sociální situace** rodiny (na základě komplexní práce s celou rodinou a řešení jednotlivých zakázek jejích členů)
- **stabilizace bytové situace** – pravidelné spoření na poplatky spojené s novým bydlením (kauci, provizi), intenzivní hledání nového bydlení; v případě existujícího dluhu na předchozím bydlení pokračování v jeho pravidelném splácení
- **stabilizace finanční situace** - zastavení růstu rodinných dluhů a jejich snižování
- **stabilizace rodinné situace, podpora vzdělávání** zejm. dětí v rodině – vedení rodičů a dětí k pravidelné školní docházce dětí, preventivním lékařským prohlídkám a očkování, ad.
- doprovodný sociální program je zaměřen na **posílení kompetencí, odpovědnosti a samostatnosti klienta**, tak, aby po nalezení nového bydlení obstál v reálných podmínkách společnosti a rovněž v podmínkách na trhu s byty (hrazení komerčního nájemného)
- vymanění se z úzké závislosti na pomoci sociálního systému (př. dlouhodobé či opakované využívání bydlení v azylovém domě, podpory v nezaměstnanosti, pobírání pouze sociálních dávek, apod.).
- další způsoby řešení nepříznivé situace podle individuálních potřeb rodiny

III. Kritéria pro vstup rodiny do programu

- ✓ klient souhlasí s **pravidly DSP a formou (metodami) spolupráce** (individuálním plánováním, odkládáním finančních rezerv na budoucí bydlení, apod.)
- ✓ **motivace klienta** - žadatel a jeho rodina má snahu změnit svou nepříznivou situaci a je připravený se aktivně podílet na jejím řešení
- ✓ žadatel musí být **minimálně 2 měsíce klientem sociálního programu IQRS** – předpokladem ke již rozvinuté intenzivní spolupráce s pracovníkem, během které je klient seznámen s principy a zásadami spolupráce nejen po stránce teoretické, ale zejm. praktické (průběh individuálního plánování, monitoring plnění dohody).
- ✓ **rodina s nezaopatřenými dětmi (či ml. 18 let)**, resp. osamělý rodič s dětmi nacházející se v nepříznivé sociální situaci, zejm. romská nebo smíšená rodina (vymezení dle cílové skupiny sociálního programu IQRS)
- ✓ **nepříznivá sociální situace rodiny** - v nepříznivé sociální situaci se v rámci naší cílové skupiny nachází člověk, který:
 - se potýká s potížemi při uplatňování svých práv (na úřadech, u zaměstnavatele, apod.)
 - potřebuje a hledá práci
 - nezvládá splácení svých dluhů
 - potřebuje urovnat vážně narušené vztahy v rodině nebo sousedství
 - ztratil bydlení nebo mu ztráta bydlení hrozí
 - žije v lidsky nedůstojných podmínkách
 - snaží se překonat závislost
 - snaží se překonat následky trestného činu nebo podobného jednání.
- ✓ **dosavadní bydlení je krizové** (rodina bydlí na ubytovně, v přeplněném bytě, přišla o bydlení ne vlastním zaviněním, nachází se v krizové životní situaci); zájemce ubytovaný do té doby v azylovém bydlení má možnost si žádost podat, nicméně tento fakt je hodnocen nižším bodovým ohodnocením.¹⁷
- ✓ **stabilní příjem** (zaměstnání, rodičovský příspěvek, invalidní/starobní důchod) zajištěný alespoň jedním členem domácnosti. Při zařazení do užšího výběru bude přihlédnuto k výši

¹⁷ K tomuto stanovisku jsme dospěli z toho důvodu, že byt s DSP není primárně určen pro ty, kteří již systémem podporovaného sociálního bydlení prošli a měli být již v průběhu spolupráce s pracovníky azylového bydlení intenzivně a dostatečně připravováni na reálné podmínky na trhu s byty. Nechceme tímto vytvářet závislost klienta na uměle nastavených podmínkách sociálního bydlení a jeho opakované stěhování těchto zařízení.

příjmu rodiny – z důvodu schopnosti platit pravidelně nájemné a služby, navíc měsíčně uspořit část příjmu na kauci a provizi na nové bydlení (výše bude vyměřena v závislosti na počtu evidovaných osob na službách a průměrné výši kaucí/provizí na trhu s byty). V případě příjmu ze zaměstnání budou vyšším bodovým hodnocením zvýhodněny „stabilnější“ formy¹⁸ pracovního úvazku. Toto zvýhodnění vnímáme jako motivující faktor pro klienty hledající si zaměstnání, může rovněž představovat významný krok k tomu, aby klient obstál a byl připraven na aktuální situaci na trhu s byty. Lze předpokládat, že zaměstnaný klient má rovněž dlouhodobější zkušenost s pravidelným pracovním režimem a méně spoléhá na pomoc sociálního systému.

- ✓ **plnění závazků v dosavadním bydlení** - představuje rovněž důležitý motivační prvek k uhrazení dosavadních dluhů na nájemném. V bodovém hodnocení je zvýhodněna úplná bezdlužnost na nájemném.

Na základě dlouhodobé praxe s klienty jsme se rozhodli tuto kategorii rozšířit i o dlužníky na nájemném za podmínek, že splňují alespoň jedno ze tří následujících kritérií¹⁹:

1) mají splacenou jistinu dluhu na nájemném a službách, zůstává pouze dluh na poplatcích z prodlení, nákladech řízení

2) celkový dluh aktivně splácí v adekvátní výši vzhledem ke svým finančním možnostem (vypočtené na základě rodinného rozpočtu s pracovníkem) a po dobu min. 3 měsíců

3) klienti, kteří bydleli s rodiči-dlužníky na nájemném, ale aktivně se podíleli/podílí na splácení dluhu (či jinak přispívali na domácnost). Pokud byl klient v době vzniku dluhu nezletilý, není posuzován jako dlužník.

Skutečnosti musí být řádně doloženy a potvrzeny, jinak nemůže být k výjimce přihlédnuto.

- ✓ **péče o nezaopatřené děti** (dohled nad dodržováním povinné školní docházky, pravidelné lékařské prohlídky). V případě přetrvávajících absencí dětí ve škole či jiných výchovných problémů musí být doložena snaha rodičů je aktivně řešit (spolupráce se školou, OSPOD, sociálním programem IQRS, apod.).²⁰
- ✓ vzhledem k dispozicím bytu a nutnosti najít si následné bydlení v podnájmu u soukromých majitelů po skončení pobytu v bytě DSP je stanoven počet **max. 6 spolužadatelů/členů rodiny** (včetně žadatele)²¹.
- ✓ důvodem pro přijetí do podnájmu není pouze skutečnost, že klient nemůže najít vhodné bydlení; žadatel se v rámci DSP zavazuje k **řešení dalších problematických oblastí** (rodinná problematika, zadluženost, zaměstnanost, sociální systém, školní problematika)²².

¹⁸ Posuzování „stability“ pracovního úvazku se promítne do bodového ohodnocení žádosti – jinak bude posuzováno zaměstnání ve zkušební době/po zkušební době, brigády, ne/splnění podmínky pro přiznání podpory v nezaměstnanosti, dlouhodobý pracovní poměr – tyto skutečnosti jsou posuzovány opět z důvodu zaručení stabilního příjmu potřebného pro uhrazení nájemného/služeb/kauce a provize pro další bydlení.

¹⁹ V praxi jsem se setkali s případy, kdy např. dětem dlužníkům bylo zcela zamezeno podat si žádost o obecní bydlení (mezigenerační dědictví sociálního vyloučení), jindy se členové rodiny rozhodli splácet starý dluh v dosti vysokých splátkách (převzetí odpovědnosti za své rodiče), apod. Z tohoto důvodu jsme se rozhodli dát těmto rodinám/mladým generacím šanci stabilizovat svou sociální situaci („začít znovu“) a vymanit se tak z bludného kruhu sociálního vyčleňování. V průběhu další spolupráce tyto rodiny budeme vést k aktivnímu splácení těchto pohledávek vůči městu/soukromému majiteli bytu a zvýšení příjmu s cílem rychlejšího uhrazení pohledávek, apod.

²⁰ Řádná školní docházka dětí bude zvýhodněna bodovým hodnocením žádosti.

²¹ Souhlas s pozdějším navýšováním počtu spolubydlících bude záviset na rozhodnutí komise (pouze ze závažných důvodů – např. péče o blízkou osobu, narození dítěte)

- ✓ klient **nevyžaduje bydlení zvláštního určení** (dům s pečovatelskou službou, bezbariérové bydlení)

V rámci doprovodného sociálního programu probíhá intenzivní spolupráce se všemi členy rodiny – spolužadatelem o byt. Pracovník s klienty společně sestavuje **individuální plány**, jejichž společným cílem je stabilizace sociální situace v různých problematických oblastech a rozvoj klienta/rodiny. Individuální plán s jednotlivými členy domácnosti průběžně reflektuje, tak, aby společně zvolený postup řešení byl flexibilní a reagoval přímo na jejich potřeby. Při řešení jednotlivých zakázek klade důraz na posílení kompetencí a dovedností klienta. Cílem spolupráce je podpořit klienta na cestě k jeho osamostatnění a rozvoji schopnosti obstat v reálných podmínkách společnosti (nalezení vhodného podnájmu, zajištění si dostatečného příjmu na uhrazení nájemného u soukromého majitele, apod.).

Spolupráce v doprovodném sociálním programu dle stanovených pravidel je podmínkou trvání podnájemního vztahu. Smlouva o podnájmu je s klientem ujednána na dobu určitou na půl roku, s možností **prodloužení max. na 1 rok**. Do té doby si klient za podpory klíčového pracovníka musí najít nové bydlení.

IV. Zdůvodnění koncepce

Ve vymezené „problémové“ obytné zóně města Brna žije vysoký počet obyvatel (rodin), kteří vykazují charakteristiky sociálního vyloučení nebo jsou sociálním vyloučením bezprostředně ohroženi. Podmínky sociálního vyloučení pro ně představují jak vnější, tak vnitřní bariéry na cestě jejich dalšího rozvoje, integrace do majoritní společnosti. Tito lidé mají omezené příležitosti k získání nového důstojného bydlení (na volném trhu s byty) ve společnosti a zpravidla využívají:

- ubytování na „špatné adrese“ (bydlení v nedůstojných, hygienicky závadných podmínkách; na ubytovnách) – dochází ke kumulaci problematických sociálně-patologických jevů v určitých lokalitách (domech/ulicích/městských částí)
- bydlení u příbuzných (několik domácností v jednom bytě, v jedné místnosti; byt je intenzivně využíván/opotřebován; v případě nesouhlasu majitele mohou tito lidé bydlet v bytě nadále neoprávněně, vzniká tak i riziko vystěhování ostatních členů rodiny)
- azylové ubytování (v případě bezdlužnosti na předchozím bydlení)

Přidělení obecního bydlení je dnes ve městě Brně zpravidla záležitostí několikaletého čekání (zpravidla min. 5 let), navíc v případě existence dluhu na předchozím bydlení je pro zájemce zpravidla nemožné – mezi dlužníky bývají mnohdy bohužel zahrnuti i děti dlužníků. Bydlení v ubytovně pro rodiny (v Brně se jedná o jedinou ubytovnu M. Kuncové v městské části Židenice) svými nároky majitele

²² Bydlení s DSP je určeno rodinám nacházející se v nepříznivé sociální situaci, které jsou ohrožené prohlubováním sociálního vyloučení při neřešení problematických oblastí. Neřešením problémů s dluhy, nestabilního příjmu, apod. by mohlo ohrozit rodinu v plnění svých povinností v rámci individuálního plánování se sociálním pracovníkem (např. měsíční odkládání finanční rezervy na nové bydlení) a vůči pronajímateli/majiteli bytu (hrazení nájemného, služeb spojených s bydlením).

nedává rodinám šanci uspořít finanční rezervu na kauci a provizi požadovanou v komerčním bydlení²³ a může představovat pro rodinu často „konečnou stanici“. Bydlení v podnájmu u soukromých majitelů je v současnosti pro rodinu s nižšími příjmy (navíc s problémy se zadlužením, nezaměstnaností dospělých členů rodiny) cenově velmi obtížně dostupné. Romské rodiny se navíc při jednání s realitními kancelářemi a soukromými majiteli velmi často setkávají s diskriminací na základě svého etnického původu, praxe dokládá jak odmítnutí přímé (se slovním odkazem „Romy si majitel nepřeje“) nebo nepřímé (po sdělení romského jména zájemce či po osobní prohlídce bytu, i přes předchozí ujištění o aktuálnosti nabídky je zájemci o byt sděleno, že byt je již „zadán“). Současně se setkáváme s neochotou soukromých majitelů obecně ubytovat rodiny s nezletilými dětmi.

Tímto se zejm. romské rodiny dostávají do bludného kruhu sociálního vyloučení, který představuje pro nové generace narozené v podmínkách sociálního vyloučení značnou překážku při jejich začlenění mezi příslušníky majoritní společnosti. Prostorová segregace sociálně vyloučených lokalit, ať už se jedná o dům, ulici či konkrétní část města, se stává živnou půdou pro výskyt sociálně-patologických jevů (dlouhodobá nezaměstnanost, závislost na sociálních dávkách, předlužení domácností, záškoláctví, závislost na drogách, prostituce), které formují jejich obyvatele a podmínky takového prostředí zpětně ovlivňuje obyvatele samé. Bezprostřední a velmi frekventovaný výskyt heren, dealerů drog, „potulných agentů“ nabízející „výhodné“ půjčky a lichvářů v těchto lokalitách představují mnohdy rychlý „lék“ na léčbu dlouhodobé frustrace a rezignace v podmínkách sociálního vyloučení.

Současná nabídka služeb v oblasti „sociálního bydlení“ (azylové bydlení, sociální byty v rámci městských částí, holobyty) bohužel zatím *nenabízí podpůrný doprovodný sociální program, který by současně disponoval komplexní nabídkou služeb pro celou rodinu (práce s dospělými i dětmi) a vedl klienta (členy rodiny) k rozvoji jeho kompetencí tak, aby obstál v reálných podmínkách na trhu s byty a fungoval jako samostatná jednotka nezávislá na vnější pomoci sociálního systému*. Navíc intenzivní spolupráce zaměřená na řešení problematických oblastí (zadluženosti, nezaměstnanosti, apod.) není pro podnájemníka v těchto zařízeních závazná a nemusí být tudíž vůbec řešena. Problém předlužení, nezaměstnanosti či nízké kvalifikovanosti dospělých, podcenění školní přípravy či nedostatečného vzdělávání dětí a jiných dalších zanedbaných oblastí rodinu doprovázejí po celý pobyt v těchto zařízeních a snižují její naději na stabilizaci či zlepšení její sociální situace v budoucnosti. Azylové bydlení často nabízí přechodné bydlení pouze pro jednoho rodiče s dětmi, nereaguje tak na potřeby úplné rodiny. Nájemní smlouva v azylovém bydlení se z důvodu nenalezení nového bydlení podnájemníkům prodlužuje, v případě ukončení pobytu se matky s dětmi zpravidla často vrací zpět do přeplněných bytů či do jiného azylového zařízení. Jak se v praxi ukazuje, bydlení v holobytech představuje pro tzv. „problémové rodiny“ často „konečnou stanici“ a svými nedůstojnými podmínkami (společné hygienické zařízení, kuchyň, rychlé opotřebení majetku) a koncentrací podobných „problémových“ rodin v jednom domě vede spíše ke zhoršení jejich životní situace.

Poskytování ubytování rodinám s dětmi v komerční ubytovně typu M. Kuncové v Brně bezpochyby tuto mezeru v sociálním systému nahradit nemůže (ať už vzhledem k podmínkám a praktikám

²³ Nájemné na této ubytovně dosahuje oficiálně částky okolo 10 000 Kč, „neoficiálně“ rodiny připlácí a celkové nájemné dosahuje částku nad 10 000 Kč, navíc rodina je nucena pod hrozbou rychlého vystěhování přispívat „nárazově“ na opravy, energie a služby.

majitele, které v ubytovně převládají, tak i k původnímu záměru majitele zřídit ubytovnu pouze pro dělníky s přechodným nájemním vztahem). Navíc vzhledem k narůstající neochotě majitele dále tyto rodiny ubytovávat představuje tato ubytovna pro město Brno „časovanou bombu“ v případě hromadného vystěhování rodin.

Stávající zkušenosti s výše popsanými typy „sociálního bydlení“ tak poukazují na závažnou a naléhavou potřebu realizace sociálního bydlení ve městě Brně. Realizací jednoho modelového bytu s DSP se však současná nepříznivá bytová situace ve městě Brně bezpochyby nevyřeší. Může ale poukázat na jednu z možných cest, kterou se může město v rámci systémového řešení vydat.