



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Únor 2022

PŘÍPADOVÁ STUDIE

JIHLAVA: TESTOVÁNÍ KONCEPTU HOUSING FIRST

*Projekt výzvy č. 108 OPZ - Podpora programu Housing First
(Bydlení především)*

Vypracovalo:

Oddělení evaluací (802)

Sekce evropských fondů a mezinárodní
spolupráce

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha

Kontaktní osoba:

Mgr. Zuzana Černá

zuzana.cerna1@mpsv.cz

ABSTRAKT

Případová studie se zaměřuje na zkušenosti z realizace projektu *Bydlení především: Testování konceptu Housing First* v Jihlavě, konkrétně na důležité fáze projektu jako jsou zajištění bytů pro projekt, registrační týden (mapování osob v bytové nouzi) nebo výběr potřebných osob k zabydlení apod. Dále se studie zabývá postupy, které se v realizaci projektu osvědčily, ale i problémy, se kterými se museli zástupci projektu vypořádat. Cílem případové studie je sdílení zkušeností z realizace projektu všem, kteří se o problematiku sociálního bydlení zajímají, obzvláště obcím a neziskovým organizacím, které zvažují realizaci obdobného projektu. Případová studie vznikla na základě rozhovorů s klíčovými osobami, které se podílely na realizaci projektu nebo úzce spolupracovali s realizačním týmem.

Projekt Housing First v Jihlavě realizovalo statutární město Jihlava ve spolupráci s Oblastní charitou Jihlava. Magistrát města Jihlavy měl koordinační roli a zajistil byty pro projekt, Oblastní charita Jihlava měla na starosti sociální práci. Spolupráce obce a neziskové organizace se osvědčila, oba partneři hodnotili nastavení pozitivně, jak z hlediska poskytované sociální práce, tak i zajištění bytů pro projekt a spolupráce s majetkovým odborem, který má na starosti správu bytů.

Zajištění bytů se podařilo dle hodnocení dotazovaných dobře, poskytnuté byty byly různých velikostí, což umožnilo zabydlet jednotlivce, menší domácnosti i větší rodiny s dětmi. V průběhu realizace se ukázal jako klíčový vhodný výběr lokalit i konkrétních domů pro zabydlení. Pro výběr domácností byla z důvodu transparentnosti vybrána metoda losování. Jelikož byl v Jihlavě uskutečněn registrační týden, v rámci kterého došlo ke zmapování počtu osob a rodin v bytové nouzi na území města, využila se tato data pro výběr (losování) potřebných domácností. Ze zkušeností realizátorů se ukázalo, že metoda losování osob sečtených z registračního týdne je omezená aktuálností dat. Realizátoři uváděli, že se bytová situace u osob velmi rychle mění.

V projektu se realizátoři setkávali také s problémy sousedského soužití. U náročnějších sousedských neshod se zavedla facilitovaná setkání, prostřednictvím kterých se řeší problém se všemi zúčastněnými osobami (pozvání jsou i sousedé zabydlené domácnosti). Tento postup se v praxi osvědčil jako vhodný nástroj komunikace, jelikož diskuze je vedena nezúčastněnou a nestrannou osobou – externím facilitátorem.



Dalším důležitým tématem, které se v rozhovorech projevilo, je komunikace s veřejností, zastupiteli města i úředníky. V průběhu realizace se projekt setkával s řadou negativních postojů, rozšiřovaly se také různé nepravdy, např. že lidé bydlí zadarmo. Zástupci projektu museli s veřejností komunikovat a vysvětlovat kolující nepravdy – např. prostřednictvím virtuální kavárny. V rámci udržitelnosti projektu se povedlo získat finanční prostředky od kraje Vysočina na překlenutí období do vyhlášení navazující výzvy v rámci OPZ+. Přihlášení do navazující výzvy bude záviset na politické shodě ve městě.

OBSAH

ABSTRAKT	1
OBSAH	2
1. ÚVOD	3
Předmět a cíl případové studie	3
Základní informace o projektu v Jihlavě.....	3
Krátký úvod k přístupu Housing First v ČR	4
Principy přístupu Housing First	5
2. PODNĚT KE VZNIKU PROJEKTU A SPOLUPRÁCE NA REALIZACI	6
Spolupráce při realizaci projektu	6
3. NA CO JE DŮLEŽITÉ SE ZAMĚŘIT NA ZAČÁTKU PROJEKTU?.....	7
Sestavení realizačního týmu a dostatečné personální kapacity	7
Důležité pozice v projektu.....	7
Nastavení spolupráce s odborem zajišťující správu obecních bytů	8
Prezentace a vysvětlování projektu veřejnosti a politickému zastoupení města	9
4. ZAJIŠTĚNÍ BYTŮ A DŮLEŽITOST VÝBĚRU LOKALITY PRO PROJEKT	11
5. REGISTRAČNÍ TÝDEN	12
Příprava a průběh registračního týdne	12
Z dat registračního týdne bylo v Jihlavě sečteno	13
Registračním týdnem sledování bytové nouze nekončí.....	14
6. VÝBĚR NÁJEMNÍKŮ – roli hraje potřeba, v počátcích také transparentnost.....	15
7. ZKUŠENOSTI S ŘEŠENÍM SOUSEDSKÉHO SOUŽITÍ A DLUHŮ NA NÁJEMNÉM.....	17
Nastavení spolupráce při řešení dluhů na nájemném	17
Sousedské soužití	17
8. SYSTEMATICKÝ PŘÍSTUP K ŘEŠENÍ BYTOVÉ NOUZE A PŘÍNOSY REALIZACE PROJEKTU.....	19
9. UDRŽITELNOST A POKRAČOVÁNÍ V PŘÍSTUPU HOUSING FIRST	20

1. ÚVOD

Předmět a cíl případové studie

Předmětem případové studie je testování konceptu Housing First v Jihlavě, které bylo podpořeno v rámci výzvy č. 108¹ *Podpora programu Housing First (Bydlení především)* z Operačního programu Zaměstnanost (OPZ). **Studie vznikla na základě rozhovorů s realizačním týmem projektu (koordinátorkou projektu, sociální pracovnící), úřednicí majetkového odboru (pod který spadá správa bytů) a radním města, který projekt prezentoval veřejnosti i politickému zastoupení.** Jedná se o klíčové osoby, které se podílely na realizaci projektu. Dále pro zpracování studie byly použity dostupné materiály vztahující se k předmětu případové studie.

Cílem případové studie je podpora šíření dobré praxe v oblasti sociálního bydlení. Zjištění ze studie mají mj. sloužit také obcím a neziskovým organizacím, které zvažují realizaci obdobného projektu či se chtějí dozvědět více informací o přístupu Housing First v praxi. Případová studie sleduje zkušenosti realizátorů z testování přístupu Housing First – metody a postupy, které se osvědčily, ale i problémy, se kterými se realizátoři v průběhu projektu setkávali².

Studie se konkrétně zaměřuje na oblasti, které z rozhovoru vyplynuly jako důležité pro úspěšnou realizaci projektu Housing First – vhodné sestavení realizačního týmu, komunikace s veřejností a politickým zastoupením obce aj. Dalšími tématy, které případová studie zpracovává, jsou zajištění bytů pro projekt, realizace registračního týdne, výběr potřebných osob do projektu, způsoby řešení dluhů na nájemném a problémů sousedského soužití, což jsou klíčová témata sociálního bydlení. V závěru studie je věnován prostor otázkám spojeným se současným přístupem města Jihlavy k řešení bytové nouze, udržitelnosti projektu a pokračování v přístupu Housing First.

Základní informace o projektu v Jihlavě

Projekt Housing First realizovalo statutární město Jihlava ve spolupráci s Oblastní charitou Jihlava. Město pro projekt zajistilo byty a mělo koordinační roli v projektu. Oblastní charita Jihlava zajistila sociální práci prostřednictvím sociální pracovníce a peer pracovníce.

Podle informací z projektové žádosti město projektem Housing First reagovalo na bytovou nouzi obyvatel, která se týká rodin s dětmi i jednotlivců žijících v nevyhovujících podmínkách nebo v případě jednotlivců i bez střechy.

V projektové žádosti bylo také uvedeno, že jsou ve městě omezené možnosti řešení bytové nouze pro nejohroženější skupinu obyvatel, což znamenalo nízkou šanci pro změnu jejich bytové situace, která by vedla k získání stabilního a standardního bydlení. V rámci komunikace s dotazovanými bylo dojištěno, že situace osob v bytové nouzi byla řešena obdobně jako v jiných městech prostřednictvím azylových domů, ubytoven a u osob žijících bez střechy noclehárnou. Dále má Jihlava od roku 2014 vyčleněné

¹ Znění výzvy je dostupné na odkaze: [66941f6d-f455-460a-a6ea-323c71fcf024 \(esfcr.cz\)](https://esfcr.cz/66941f6d-f455-460a-a6ea-323c71fcf024).

² Případová studie se nezaměřuje na výsledky/dopady u zabydlených osob v rámci projektu, cílem je, jak bylo uvedeno v textu výše, sdílení zkušeností realizátorů z testování přístupu Housing First. Téma přínosů projektů Housing First pro zabydlené osoby bude předmětem samostatného vyhodnocení dotazníkového šetření, které realizuje oddělení evaluací MPSV ve spolupráci s realizátory projektů Housing First. Na výsledky u zabydlených osob se bude zaměřovat také kvalitativní výzkum, který zpracovává externí dodavatel.

Název projektu: Bydlení především:
Testování konceptu Housing First v Jihlavě

Registrační číslo projektu:
CZ.03.2.X/0.0/0.0/19_108/0015134

Žadatel: Statutární město Jihlava

Partner projektu: Diecézní charita Brno,
konkrétně Oblastní charita Jihlava

Rozpočet projektu: 3 997 840 Kč

Doba realizace projektu:
1. 10. 2019 – 30. 11. 2021

Počet bytů pro projekt: 12

Počet zabydlených domácností: 15

byty pro osoby v nepříznivé sociální a životní situaci, spojené se ztrátou bydlení nebo s nevyhovujícím bydlením (tzv. sociální byty). Nicméně všechny tyto nástroje mají nízkou efektivitu, a to z důvodu časové omezenosti ubytování a nedostatečné podpory ze strany sociálních pracovníků.

Pro testování Housing First bylo v Jihlavě vyčleněno 12 bytů. Po dobu trvání projektu bylo zabydleno 15 domácností. K datu vzniku této studie 5 domácností bydlí 2 roky, 5 domácností déle než 1 rok, 1 domácnost ukončila účast v projektu z vážných zdravotních důvodů a 4 domácnosti opustily bydlení.

Krátký úvod k přístupu Housing First v ČR

Program Housing First usiluje o eliminaci bezdomovectví, čehož by měl dosahovat prostřednictvím „okamžitého“ zabydlení lidí v bytové nouzi do standardního bydlení (bez předchozí přípravy) a intenzivní sociální prací, která podporuje domácnosti v udržení bydlení³. Ve výzvě 108 byly proto vybírány ty nejohroženější skupiny obyvatel pro zabydlení – jednalo se např. o osoby, které trpí duševním onemocněním, závislostmi na návykových látkách, osoby s nedávnou zkušeností s domácím násilím, osoby žijící bez střechy nebo osoby diskriminované na trhu s bydlením (např. Romové) aj. V projektech byli zabydlováni jednotlivci, vícečlenné domácnosti bez dětí i rodiny s dětmi. Jednalo se o osoby/domácnosti, které se potýkají s vícečetnými problémy a potřebují intenzivní podporu prostřednictvím sociální práce.

V rámci České republiky byl prvním projektem aplikujícím principy Housing First *Rapid Re-Housing v Brně*⁴. Projekt byl financován prostřednictvím výzvy na podporu sociálních inovací⁵ a jeho cílem bylo **ukončení bezdomovectví 50 rodin s dětmi v bytové nouzi**. Další snahy o aplikaci alespoň některých principů přístupu Housing First byly k vidění u projektů sociálního bydlení, které realizovalo 14 obcí a 2 městské části hl. m. Prahy v rámci výzev č. 128, 008 a 026 OPZ⁶. **Výzva 108 je však první výzvou, která se zaměřuje přímo na koncept Housing First a testuje ho ve větším rozsahu.**⁷ V rámci výzvy 108 se realizuje 13 projektů, ve kterých se zabydlují domácnosti v souladu s principy Housing First. Projekty byly realizovány obcemi a neziskovými organizacemi v různých částech České republiky, konkrétně v kraji Zlínském, Jihočeském, Ústeckém, Plzeňském, Olomouckém, Jihomoravském, Moravskoslezském a Vysočina.

³ Více informací o přístupu Housing First naleznete na webových stránkách projektu MPSV Podpora sociálního bydlení [Housing First v ČR \(mpsv.cz\)](https://housingfirst.cz) a na webových stránkách Platformy pro sociální bydlení [Housing First \(socialnibydeni.org\)](https://socialnibydeni.org).

⁴ Více informací včetně závěrečné evaluační zprávy projektu naleznete zde: [Pilotní testování rychlého zabydlení rodin s dětmi \(Rapid Re-Housing\)](https://rapidrehousing.cz)

⁵ Více informací: [Výzva 024 OPZ - www.esfcr.cz](https://www.esfcr.cz)

⁶ Více informací: [Výzva 128 OPZ - www.esfcr.cz](https://www.esfcr.cz), [Výzva 008 OPZ - www.esfcr.cz](https://www.esfcr.cz), [Výzva 026 OPZ - www.esfcr.cz](https://www.esfcr.cz)

⁷ Více informací: [Výzva 108 OPZ - www.esfcr.cz](https://www.esfcr.cz)

Principy přístupu Housing First

Projekty ve výzvě č. 108 *Podpora programu Housing First (Bydlení především)* by měly naplňovat 8 základních principů, které byly v rámci výzvy převedeny do konkrétních závazných a doporučujících kritérií.⁸

1. Rychlý přístup ke standardnímu bydlení bez přípravy

Housing First uživatelům poskytuje podporu ve standardních bytech dle jejich potřeb a preferencí, ne na základě úspěšnosti při přípravě na samostatné bydlení nebo dle zásluh.

2. Možnost volby a kontroly pro uživatele služeb

Housing First nabízí uživateli podporu, která vychází z jeho potřeb a není povinná a nucená (s výjimkou vstupní podmínky pravidelného kontaktu).

3. Oddělení bydlení a podpory

Bydlení uživatelů programu Housing First není podmíněno plněním plánu podpory. Spolupráci se službou může účastník v průběhu programu ukončit, a pokud bude plnit povinnosti vyplývající z nájemní smlouvy, neohrozí to stabilitu a udržitelnost jeho bydlení.

4. Zaměření na zotavení (vč. komunitní integrace a desegregace)

Housing First se orientuje na celkovou kvalitu života (well-being) uživatele programu. To zahrnuje jeho fyzické i duševní zdraví, vztahy s partnerem, rodinou či přáteli, zapojení do komunity a společenského dění. Bydlení je poskytováno rozptýleně, v oblastech s dostupnou základní infrastrukturou.

5. Harm reduction

Housing First uplatňuje přístup harm reduction (snižování rizik), který vychází z toho, že způsob podpory pro lidi s problematickým užíváním návykových látek staví na různých úrovních změny nebo ukončení užívání. Cílem není nutně eliminace veškeré konzumace návykových látek včetně alkoholu, ale zredukování újmy, kterou užívání těchto látek způsobuje a další pomoc uživateli formou podpory v omezení a udržení konzumace návykových látek pod kontrolou.

6. Robustní podpora a aktivní zapojení bez donucení

Housing First poskytuje síť podpory dle individuálních potřeb. Sociální práce musí primárně plnit podpůrnou a konzultační úlohu, nikoli sloužit ke kontrole nájemníků. Snahou je, aby se uživatel služby dobrovolně a aktivně zapojil do procesu na cestě k zotavení. Lidem využívajícím Housing First nesmí být nikdy vyhrožováno sankcemi za to, že se chovali či nechovali určitým způsobem.

7. Flexibilní podpora tak dlouho jak je potřeba

Program počítá s tím, že potřeby uživatelů se vyvíjejí v čase. Služby jsou poskytovány dle jejich preferencí, v preferovaných časech. Délka trvání spolupráce, aktivity podpory a její intenzita bude adekvátně reagovat na individuální potřeby uživatele.

8. Housing First je určeno pro ty nejohroženější, přednostně pro ty s potřebou komplexní podpory

Komplexní podpora programu Housing First je určena pro účastníky, kteří z jiných programů a služeb vypadávali a čelí vícero bariérám.

⁸ Zkrácené. Podrobnější informace k principům přístupu Housing First k přečtení zde: https://socialnibydeni.org/wp-content/uploads/2018/10/hfguide_cz_171006_orez.pdf

2. PODNĚT KE VZNIKU PROJEKTU A SPOLUPRÁCE NA REALIZACI

Projekt ve výzvě 108 byl iniciován podle informací od radního města ze strany sociálních služeb na území města. Problémem, se kterým se sociální služby potýkaly, byla nemožnost pomoci některým klientům v rámci poradenství zaměřeného na podporu bydlení, což vedlo k frustraci sociálních pracovníků.

Na základě toho vznikla v roce 2018 pracovní skupina pro sociální bydlení. V rámci pracovní skupiny byly iniciovány tři hlavní směry – byla zahájena spolupráce s Agenturou pro sociální začleňování a Platformou pro sociální bydlení a rozhodlo se, že se bude realizovat projekt sociálního bydlení na území města Jihlavy. „Takže jsme uzavřeli partnerství a na základě těchto partnerství jsme definovali potřeby rozvoje podporovaného bydlení.“

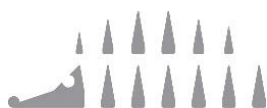
K realizaci projektu ve výzvě 108 Jihlavu nasměrovala Platforma pro sociální bydlení s tím, že město vyzkouší koncept Housing First na svém území za účelem řešení bytové nouze obyvatel. Spolupráce s Platformou pro sociální bydlení spočívala také v přípravě projektové žádosti.

„Tím pádem byla spolupráce s Platformou pro sociální bydlení skvělá, protože my máme znalost místních podmínek a oni mají znalost toho nástroje.“ (radní města)

„Jednak nás nasměrovali na výzvu, jednak nám pomohli se zpracováním projektové žádosti, abychom neodbíhali od konceptu (pozn. Housing First) a abychom naplnili jeho smysl.“ (radní města)

Spolupráce při realizaci projektu

Ve výzvě 108 byly realizovány projekty v různém uspořádání, některé projekty byly realizovány pouze obcemi nebo neziskovými organizacemi. V rámci realizace docházelo také ke spolupráci ve formě partnerství obcí a neziskových organizací. Jedním z takových případů byl i projekt Jihlavy. Konkrétně, statutární město Jihlava vstoupilo do projektu spolu s partnerem Oblastní charitou Jihlava.



Jihlava

Magistrát města poskytl byty pro realizaci projektu a měl koordinační roli. Oblastní charita Jihlava zajišťovala sociální práci, tedy podporu zabydleným rodinám i jednotlivcům. Z proběhlých rozhovorů vyplynuly pozitivní reakce na takové nastavení spolupráce.

„U nás se to, myslím, osvědčilo (...) Nedokážu si představit, že by celá realizace projektu byla na odboru sociálních věcí.“ (radní města)



**OBLASTNÍ CHARITA
JIHLAVA**

„Myslím si, že se potřebujeme vzájemně, a že je dobře, že žadatelem bylo město. Mám pocit, že kdybychom byli žadatelem my (Charita), tak by to bylo v jistých ohledech složitější např. v zajištění bytů.“ (sociální pracovnice)

3. NA CO JE DŮLEŽITÉ SE ZAMĚŘIT NA ZAČÁTKU PROJEKTU?

Sestavení realizačního týmu a dostatečné personální kapacity

Realizační tým projektu byl složen ze sociální pracovnice⁹ (úvazek 1,0), peer pracovnice (úvazek 1,0) a koordinátorky projektu (úvazek 1,0). Jedná se tedy o tříčlenný tým, který zajišťoval agendu týkající se zabydlení 12 domácností (počet zabydlených domácností se však navýšil z důvodu odstěhování některých domácností).

Z rozhovorů vyplynulo, že nastavení 12 domácností na jednoho sociálního pracovníka/peer pracovníka

„Takže velmi doporučuju, pokud do toho někdo půjde, tak je lepší mít dva týmy, aby se dokázaly zastupovat, pomáhat si navzájem, a nejt do té minimální verze.“
(radní města)

bylo nedostatečné především z důvodu nezastupitelnosti během dovolené, nemoci apod. Realizace prostřednictvím takhle malého týmu se ukazuje jako velmi náročná. S přístupem Housing First se navíc pojí nastavení velmi intenzivní sociální práce, čímž vzniká vyšší zátěž na sociální pracovníky. Slovy realizátora „velmi rychle jsme zjistili, že dochází k přetížení týmu“.

K datu zveřejnění této studie došlo k odstěhování 5 domácností a nastěhování 3 nových (celkově bylo zabydleno 15 domácností). V principech spolupráce v přístupu Housing First je také poskytování sociální práce i po ukončení bydlení, proto je podle rozhovorů důležité dostatečné personální zajištění projektu. Slovy sociální pracovnice:

„Jsme velmi malý tým, pro 15 domácností je potřeba víc pracovníků než 1 sociální pracovník a 1 peer pracovník. Není možná zastupitelnost v době nemoci nebo dovolené, museli jsme to různě řešit a bylo to náročné. Nebo zastupitelnost v momentě, kdy víme, že klientovi nevyhovuje moc komunikace se ženami, neměli jsme možnost muže, který by nás mohl v určitých tématech zastoupit. Pak také nebyla možnost prostřídat se u náročnějších klientů, musely jsme to táhnout samy.“

Ze zkušenosti realizace projektu takové velikosti realizátoři doporučují větší realizační tým za účelem zastupitelnosti, ať v podobě většího rozměru projektu (více bytů pro projekt a dva týmy) nebo navýšení realizačního týmu o dalšího sociálního pracovníka např. na částečný úvazek.

Důležité pozice v projektu

V projektu Jihlavy byla v realizačním týmu zapojena pozice **peer pracovníka**, což je obecně pracovník, který má obdobnou životní zkušenost jako cílová skupina uživatelů sociálních služeb a má znalost daného prostředí či problémů, se kterými se uživatelé služeb potýkají. Výhodou je, že při řešení problémů uživatelů sociálních služeb, může využít vlastní zkušenosti.

„Hned od začátku jsem vnímala nastavení důvěry, rodiny se rychle zapojily a nastartovaly ke spolupráci.“
(sociální pracovnice)

V projektu pracovala peer pracovnice v tandemu se sociální pracovnící. V rámci sociální práce se osvědčilo zavedení pozice peer pracovníka především pro romské rodiny. Sociální pracovnice hodnotila, že díky zapojení peer pracovnice se usnadnilo navázání spolupráce s domácnostmi, a také

⁹ Názvy pracovních pozic byly dle projektové žádosti následující: klíčový pracovník/garant sociální práce, peer pracovník/pracovník v sociálních službách a koordinátor projektu. Pro zjednodušení je v textu užíváno obecné označení sociální pracovnice a peer pracovnice. Pozice jsou uvedené v genderově upravené formě.

se lépe získávala důvěra, která je pro pokračování spolupráce velmi důležitá¹⁰. Dále byl zmiňován přínos zapojení peer pracovníce v tom, že dobře rozuměla situaci, ve které se domácnosti nacházeli, čemu nerozuměli nebo jaký přístup by byl vhodný, aby spolupráce lépe fungovala.

„Doporučila bych, ne jenom v rámci romských rodin, ale i pro lidi bez domova zapojit peer pracovníka. Je to velmi cenná zkušenost člověka, který z takového prostředí vychází.“ (sociální pracovníce)

Sociální pracovníce dále doporučovala zapojit do projektu i další peer pracovníky, kteří prošli i jinými životními zkušenostmi, např. peer pracovníka se zkušeností života bez střechy. Zapojení dalších peer pracovníků se odvíjí od cílové skupiny, která by byla v projektu zapojena.

V rámci sociální práce s klienty je potřeba spolupracovat i s dalšími odborníky, či je případně odkazovat/motivovat ke spolupráci s dalšími organizacemi. Z rozhovoru vyplynulo, že by bylo přínosné zapojit některé pozice přímo do realizace projektu – **psychiatra, dluhového/finančního poradce**.

„Ideálně by se nám hodil v rámci spolupráce psychiatr, dále právní služby nebo dluhový/finanční poradce. Víc zapojit občanskou poradnu a zlepšit s ní komunikaci.“ (sociální pracovníce)

Z rozhovoru se zástupci projektu vyplynulo, že by se pro realizaci projektu hodila také pozice **údržbáře**, jelikož domácnosti měli často problém řešit i malé opravy samy. Zároveň se ukazuje, že by to byla užitečná pozice v době zabydlování domácností. *„Při začátku zabydlování by se hodil údržbář i při drobných úpravách v bytě v průběhu bydlení.“*

Nastavení spolupráce s odborem zajišťující správu obecních bytů

Realizační tým projektu úzce spolupracoval s úředníky majetkového odboru, pod který spadá správa bytů v majetku města Jihlavy. Vzhledem k zajištění financí na pokračování aktivit i po skončení projektu se předpokládá, že spolupráce bude nadále pokračovat. Z rozhovoru s realizačním týmem a úřednicí majetkového odboru bylo uváděno, že jejich spolupráce fungovala dobře.

Konkrétně úřednice majetkového odboru má na starosti *„správu bytů z hlediska ekonomického, to jest platby nájemného a z hlediska uzavírání nájemních smluv, dodržování nájemních smluv, prodlužování nájemních smluv a spolupráci s kolegou z jiného oddělení – technická stránka bytů.“*

Nad rámec běžné agendy mohou v projektech Housing First přibývat odboru zajišťujícímu správu obecních bytů další pracovní povinnosti spojené s řešením konkrétních problémů u domácností – upozorňování na prodlevu s úhradou nájemného, evidování a řešení problémů v sousedském soužití. U těchto dvou oblastí se v Jihlavě změnil způsob řešení oproti předešlé praxi. Proto je důležité, aby byla na začátku projektu dobře nastavena spolupráce s daným odborem.

„Teď u těch domácností v projektu, když řešíme nějaké problémy, tak se obracíme na partnera projektu, na koordinátorku projektu a řešíme je. Nejdříve řekneme, že je nějaký problém, aby to zkusili oni a když to nejde, tak to spolu řešíme v rámci facilitovaných setkání.“ (úřednice majetkového odboru)

V oblasti sledování úhrad nájemného se v Jihlavě zavedlo, že každý měsíc zpracovávají úředníci majetkového odboru evidenci dluhů na nájemném u nájemníků bytů vyčleněných pro Housing First.

¹⁰ Peer pracovníce znala místní komunitu, s některými zabydlenými domácnostmi se již znala z dřívější doby, tomu bylo potřeba podle sociální pracovníce přizpůsobit spolupráci. V některých případech docházelo k tomu, že peer pracovníci díky předchozí znalosti více přijímali, a tudíž více důvěřovali i sociální pracovníci. Naopak se také stalo, že se zabydlená osoba necítila na to, aby mluvila o osobních záležitostech s osobou, která ji již znala, proto domácnost navštěvovala sociální pracovníce sama.

V případě dluhu u některé domácnosti se začne řešit problém se sociální pracovnící. Také v případě řešení sousedských sporů se nově zapojuje do řešení sociální pracovníce. V případě potřeby se zavedla také facilitovaná setkání za účelem řešení problémů sousedského soužití.

Prezentace a vysvětlování projektu veřejnosti a politickému zastoupení města

Podle rozhovorů se zástupci projektu se realizace projektu Housing First setkávala s **negativním vnímáním veřejnosti**. Bylo proto nutné prezentovat a vysvětlovat občanům pravidla, za kterých byly byty v projektu pronajímány. Realizátoři se setkávali také s šířením nepravdivých informací, které bylo nutné osvětlovat – např. že lidé zabydlení v projektu bydlí zadarmo.

*„Spíš to přijímají negativně. Musíme jim vše vysvětlit, protože jsou i takové fámy, že bydlí zadarmo. To se jim musí vysvětlit, že nebydlí zadarmo, že bydlí jako ostatní nájemci a platí nájemné jako ostatní nájemci. Nevím, nevím, ty lidi jsou tak podráždění.“
(úřednice majetkového odboru)*

Komunikace s občany probíhala také skrze úředníky majetkového odboru v případech, kdy měli zájem o pronájem obecního bytu. Obyvatelům bylo nutné vysvětlovat, za jakých podmínek jsou byty pronajímány. V rámci těchto komunikací se podle informací od úřednice majetkového odboru potýkali s negativními postoji k tomu, komu jsou byty pronajímány.

v létě 2021 tzv. virtuální kavárna na téma realizace projektu Housing First. Video je dostupné na webu¹¹, takže se na něj mohou občané podívat i zpětně. Dále na podzim 2021 proběhla ve spolupráci města Jihlavy a Platformy pro sociální bydlení konference o testování konceptu Housing First v Jihlavě¹².

*„V létě jsme měli virtuální kavárnu, kde jsme online hovořili za projekt, takže jsme se tam snažili objasnit tyhle mýty, říct opravdu, jak to je.“
(koordinátorka projektu)*



Veřejnost/občané nejsou jediní, s kým je potřeba realizaci projektu komunikovat nebo komu je potřeba vysvětlovat důvody, pravidla a cíle projektu Housing First. **Důležité je získat také politickou podporu pro realizaci projektu**, tedy přesvědčit zastupitele, aby hlasovali pro schválení realizace projektu. Dále je potřeba komunikovat s odbory obecního úřadu a zahrnout je do spolupráce při realizaci projektu.

Slovy radního města, je nutné se připravit „na obhajobu, neustálou, ta je prostě nekonečná ve všech fázích projektu. Potom pravidelně o průběhu informovat všechny zastupitele včetně vedení města, včetně úřadů, včetně úředníků, protože i ten odpor ze strany úřadu je poměrně významný.“

Realizace projektu může narušovat běžný chod a zavedené postupy úřadu. V rámci sociálního bydlení obecně jsou diskutovány různé kontroverzní podmínky, které jsou nastaveny pro pronajímání bytů

¹¹ Záznam je dostupný na odkaze: [Virtuální kavárna: Příběhy projektu Housing first v Jihlavě \(online setkání s veřejností\) - YouTube](#)

¹² Záznamy z konference jsou také dostupné na youtube kanálu města Jihlavy - [Konference Housing First - Den 1 - YouTube](#), [Konference Housing First - Den 2 - YouTube](#)

občanům¹³. V případě Jihlavy se museli zpočátku vypořádat se **změnami v pravidlech a postupech úřadu**. Přístup Housing First představuje nový způsob řešení problému bytové nouze, což vyžadovalo určité změny v zavedených postupech. Z rozhovoru s radním města vyplynulo, že bylo potřeba překonat počáteční problémy související se změnami ve fungování úřadu. Následně, když se změny v postupu usadily, tak již další fungování nebylo problematické.

„Jsou asi tři věci, které mohou pomoci. Jednak jsou to peníze, které jsou z jiného zdroje. Druhá věc je získat podporu sociálních služeb, aby deklarovaly, že to chtějí, to si myslím, že hodně pomůže. A třetí potom je uzavření spolupráce s nějakou vhodnou institucí, která o tom ví nejvíc, my jsme spolupracovali s Platformou pro sociální bydlení, tak oni nám dodávali data a argumenty.“ (radní města)

Podle zkušeností radního města není politické vyjednávání o projektu Housing First jednoduché. V rámci vyjednávání se v Jihlavě osvědčilo, že byl projekt téměř zcela **financován ze zdrojů, které nepocházejí z rozpočtu města**, což je výrazný argument pro to zkusit takový projekt realizovat, jelikož nepředstavuje výrazné zatížení finančního rozpočtu města¹⁴.

Dále přispělo, že **podnět k realizaci projektu sociálního bydlení vzešel od sociálních služeb**, takže reagoval na konkrétní problém.

V neposlední řadě bylo pro jihlavský projekt velmi důležité **zahájení spolupráce s aktérem pohybujícím se v oblasti sociálního bydlení**, v tomto případě s Platformou pro sociální bydlení, která realizátorům poskytovala informační a metodickou podporu, což jim také pomohlo při prosazování

projektu. V rámci sociálního bydlení poskytuje podporu projektům také systémový projekt MPSV „Podpora sociálního bydlení“ a Agentura pro sociální začleňování.

„Mně velmi pomáhá, že mám někoho, v kom mám oporu, v nějakém člověku, který je zástupce Platformy, který sleduje, co se děje, jak někdo argumentuje apod. A když někdy nevíme odpověď, tak se obrátíme na ně, oni nám ty varianty nebo zkušenosti odjinud dodají.“

Dále radní města dodával, že odpůrci projektu Housing First často reagují pocitově. Na takové postoje či názory nelze odpovídat prostřednictvím dalších postojů či pocitů, ale naopak je nutné argumentovat daty, zkušenostmi apod., které představují objektivnější zdroj informací.

„Na pocit se prostě musí reagovat datama, zkušenostmi, znalostmi odjinud a dalšími věcmi, které jsou relevantní. Bez pocitů prostě.“ (radní města)

¹³ Jednou z takových podmínek je např. bezdlužnost vůči obci, která je spojována s povinností obce chovat se jako „řádný hospodář“. Na druhé straně však stojí právo občanů na bydlení, čímž se např. zabývá ombudsman (veřejný ochránce práv), který doporučuje. „(...) aby při hodnocení existence dluhů posuzovaly (pozn. obce) žádosti o byt individuálně a přihlížely k tomu, zda žadatel dluhy splácí, případně k dalším okolnostem. To se týká také lidí v exekuci a insolventi. To platí zejména pro přidělování sociálních bytů. Plošné vyloučení lidí s dluhy bez individuálního posouzení je v rozporu se zákonným úkolem obce pečovat o uspokojování potřeby bydlení svých občanů.“

Dostupné z: https://www.ochrance.cz/uploads-import/ESO/69-2019-DIS-JMK-vyzkum_obecni_bydleni.pdf

¹⁴ V rámci výzvy 108 byla nastavená pravidla rozdílně pro samosprávné celky a neziskové organizace.

Pro územně samosprávné celky a jejich zřizované organizace: EU 85 %, státní rozpočet 10 %, žadatel 5 %.
Pro NNO: EU 85 %, státní rozpočet 15 %, žadatel 0 %.

4. ZAJIŠTĚNÍ BYTŮ A DŮLEŽITOST VÝBĚRU LOKALITY PRO PROJEKT

„My jsme vyčlenili byty, které byly opravené, nebo které vyžadovaly jenom opravu malinkou, aby do toho započítí projektu byly k dispozici. Vybrali jsme je na našem oddělení, předložili jsme to vedení. Vedení souhlasilo a pak už se postupně dávaly návrhy do Rady (města) na přidělení konkrétního bytu konkrétní domácnosti.“ (úřednice majetkového odboru)

Majetkový odbor vybral volné byty pro projekt, které následně pro využití v projektu schválilo vedení. V rámci přidělování bytů měli budoucí nájemníci možnost podívat se do bytu před jejich nastěhováním.

„Většina bytů je v městské památkové rezervaci. V centru to dělá poslední měsíce problém. A ještě máme málo bytů a není nám přiděleno dostatek finančních prostředků na opravu bytů. Máme dost prázdných bytů, které by to chtělo opravit.“ (úřednice majetkového odboru)

majitelé ostatních bytů v domě dozvěděli o tom, že se má do bytu nastěhovat „rodina sociální“ a začali vystupovat proti nastěhování domácnosti. Realizační tým vzniklý problém s majiteli komunikoval. Domácnost se do bytu nastěhovala, ale problémy sousedského soužití se nedařilo zmírňovat.

„Ještě před zabydlením domácnosti došlo k jednání s předsedkyní vlastníků bytů. Vysvětlovali jsme a komunikovali ohledně projektu a jeho smyslu. Předali jsme kontakty, aby se sousedé na nás mohli obrátit v případě potíží. Chtěli jsme to otestovat. Ukázalo se, že je to komplikace a je důležité párovat domácnosti s byty. Domácnost byla komplikovanější, třígenerační rodina, hodně dětí, tedy i hluku pro klidný, tichý dům.“ (sociální pracovnice)

Zajištění bytů pro projekt Housing First je další důležitou součástí realizace projektu. Pro projekt Jihlavy byly využity byty ve vlastnictví obce.

Byty podle informací od úřednice majetkového odboru byly vybrány především z hlediska dostupnosti bytů, protože v Jihlavě není dostatek volných bytů. Pro projekt se podařilo zajistit byty různých velikostí (1+1, 2+1, 3+1), takže bylo možné v projektu zabydlet jednotlivce, menší i větší rodiny.

Proces zajištění bytů pro projekt hodnotili dotazovaní pozitivně.

„Myslím, že v porovnání s jinými městy a jejich sdílených zkušeností, co jsem slyšela, to u nás šlo velmi dobře, hladce.“ (sociální pracovnice)

V průběhu realizace projektu se ukázalo, že je velmi důležité a ne zcela jednoduché, vybrat lokalitu/konkrétní domy, které by byly vhodné pro bydlení domácností zapojených do projektu Housing First.

V rámci projektu na základě nastavení pravidel výzvy 108 OPZ nebylo dovoleno, aby v rámci jednoho čísla popisného bydlely více než dvě domácnosti z projektu, a to z důvodu snahy o předcházení prostorové koncentraci sociálně vyloučených lidí.

V praxi se však jako důležité ukázaly i další faktory, např. když se domácnost stěhuje do domu, kde většina bytů byla privatizována (majiteli většiny bytů v domě jsou soukromí vlastníci, obec v domě vlastní menší podíl bytů), nebo když se byty nacházejí v historickém centru.

V jednom případě z důvodu nevhodného sousedství byla domácnost přestěhována do jiného bytu¹⁵. V tomto případě se

¹⁵ Možnosti přestěhování domácností jsou omezené z důvodů nedostatku volných bytů k nastěhování, kterými město disponuje.

5. REGISTRAČNÍ TÝDEN

Registrační týden představuje metodu mapování bytové nouze na území města, jejímž cílem je vyhledat v rámci možností co nejvíce osob žijících bez střechy nebo v bytové nouzi.

Registrační týden v Jihlavě proběhl koncem roku 2019 (konkrétně ve dnech 25. 11. – 1. 12. 2019).

Na základě proběhlého registračního týdne vznikl mj. seznam osob v bytové nouzi, ze kterého se následně losovaly osoby, kterým bylo poskytnuto bydlení a podpora v rámci projektu.



Zdroj obrázku: <https://vysocina.rozhlas.cz/jihlava-hleda-lidi-v-socialni-nouzi-ma-pro-ne-nachvstane-bvtv-8116200>

Registrační týden byl vnímán zástupci projektu pozitivně, vytvořil důležitý obraz toho, jak vypadá bytová nouze v Jihlavě a argumentačně podpořil realizaci projektu Housing First. Výsledky z registračního týdne slouží jako další podklad pro rozvoj sociálního bydlení.

„Měli jsme dílčí data od městské policie, nějaké odhady od hmotné nouze úřadu práce a od některých pracovníků, ale byly to vlastně domněnky. Až registrační týden nám ukázal nejpřesněji, jak to ve městě je, co se týče té největší bytové nouze.“ (radní města)

Příprava a průběh registračního týdne

Přípravy na registrační týden¹⁶ proběhly ve spolupráci s Platformou pro sociální bydlení, která měla zkušenosti z realizace registračního týdne v Brně. V přípravné fázi se navázala spolupráce s aktéry, kteří spolupracují/přicházejí do styku s osobami bez domova nebo v bytové nouzi. V Jihlavě navázali spolupráci s městskou policií a sociálními službami. Cílem přípravné fáze bylo spolu s dalšími aktéry vytipovat oblasti, kde se nacházejí lidé žijící bez střechy nebo v nepříznivých bytových podmínkách.

„Udělala se mapka ubytoven a míst, kde by se mohli nacházet lidé bez domova – zahrádky, chatky, nebo domy, kde víme, že žijí lidé ohrožení sociálním vyloučením. Dále byly mapovány domy soukromých majitelů – předražené nájmy a špatné technické podmínky. Pak byly osloveny sociální služby, které jsou s těmito lidmi v kontaktu.“ (sociální pracovnice)

Dále realizátoři informovali majitele ubytoven o realizaci registračního týdne, „rozesílaly se e-maily, aby majitelé ubytoven souhlasili s tím, že můžeme vstoupit do ubytoven a oslovit ubytované.“

Do registračního týdne byli zapojeni také dobrovolníci, kteří pomáhali s vyplňováním dotazníků v terénu. Dobrovolníci byli informováni a proškoleni o tom, jak mají postupovat ve sběru dotazníků, dále podepisovali prohlášení o mlčenlivosti. Celkem se zapojilo 47 dobrovolníků do mapování bytové

¹⁶ Více informací o registračním týdnu, ale i o podpoře zabydlených domácností lze nalézt v *Metodice podpory zabydlených domácností*, která vznikla v rámci projektu. V příloze metodiky je k dispozici dotazník pro mapování rodin v bytové nouzi. [Metodika zabydlených domácností \(jihlava.cz\)](https://www.mihl.cz/metodika-zabydlenych-domacnosti)

nouze v Jihlavě, z toho 37 dobrovolníků bylo ze sociálních služeb a 10 dobrovolníků bylo z řad veřejnosti. Někteří dobrovolníci přijeli i z jiných měst.

V samotném průběhu registračního týdne bylo využito různých metod mapování bytové nouze. Probíhal sběr dotazníků na předem vytipovaných místech, kde by se mohli nacházet obyvatelé v bytové nouzi. Dále vyplňovali pracovníci sociálních služeb dotazníky s klienty, se kterými spolupracují. O registračním týdnu byla informována i veřejnost, lidé v bytové nouzi tak mohli přijít vyplnit dotazník přímo na „sběrném místě“ dotazníků v budově úřadu.

Z hlediska koordinace byl registrační týden „dost náročný, protože tam bylo hodně dobrovolníků, a co se týče osobních dat, to bylo taky trošku náročné celé zadministrovat, aby to bylo v souladu se zákonem.“ (radní města)

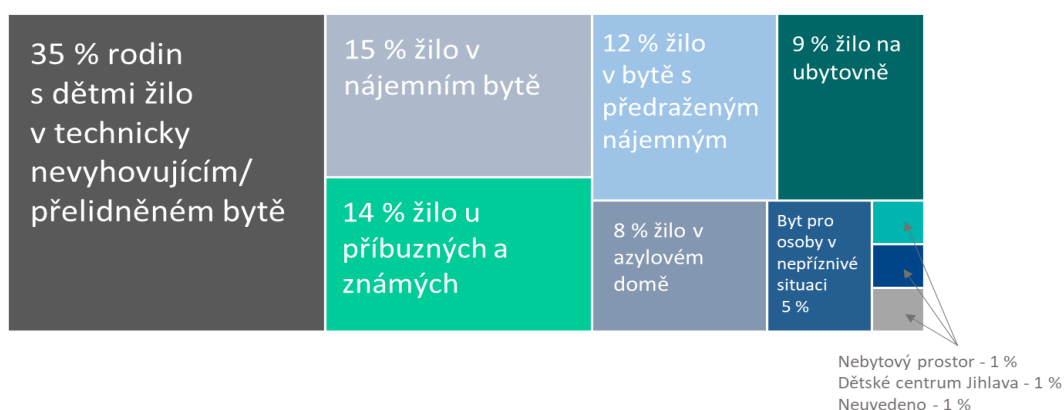
„Myslím, že ty první tři dny byly zásadní, čtvrtek a pátek už byly takový ... za ty tři dny se to zvládlo obejít všechno.“ (sociální pracovníce)

V rámci terénního mapování se v některých případech šlo na vytipovaná místa i v různých časech, aby se zvýšila pravděpodobnost zastížení osob v bytové nouzi. „Když se ten den na určitém místě nepodařilo nikoho najít, tak se tam šlo i v jiném čase. Dokonce proběhl i jeden noční terén.“

Z rozhovoru vyplývá, že je velmi důležitá přípravná fáze a zapojení všech relevantních aktérů. Realizátoři nereflektovali žádné zásadní problémy v rámci přípravy nebo průběhu registračního týdne.

Z dat registračního týdne bylo v Jihlavě sečteno

- **127 domácností rodin s dětmi v bytové nouzi** (v grafu typ bydlení rodin v bytové nouzi)



- **106 domácností jednotlivců a dvoučlenných domácností bez dětí žijících v bytové nouzi** (v grafu typ bydlení těchto domácností)



Zdroj dat: Registrační týden Jihlava 2019

Dále se díky registračnímu týdnu povedlo zmapovat:

- počet obyvatel v bytové nouzi, jejich věk, finanční situaci, spolupráci se sociálními službami
- zdravotní stav obyvatel v bytové nouzi
- příčiny ztráty bydlení, délku bytové nouze obyvatel apod.

Registračním týdnem sledování bytové nouze nekončí

Realizátoři uváděli, že data z registračního týdne byly aktuální pouze k datu, kdy proběhlo mapování bytové nouze. V průběhu realizace projektu zjišťovali, že data z registračního týdne rychle zastarávají, protože situace osob v bytové nouzi se z jejich zkušenosti rychle měnila.

Na registrační týden navázalo Jednotné místo pro bydlení¹⁷, které převzalo data z registračního týdne a dále s nimi pracuje. Jednotné místo pro bydlení rovněž sbírá data o bytové nouzi ve městě a rozvíjí tak znalost bytové nouze v Jihlavě, kterou nastartoval proběhlý registrační týden.

„Data zastarávají, a velmi rychle. Situace je velmi proměnlivá. Abychom měli co nejpřesnější obrázek, tak bychom museli registrační týden dělat každý rok nebo jednou za dva roky nejpozději, což je organizačně náročné, a proto se jeví jako mnohem efektivnější Jednotné místo pro bydlení, které postupně sbírá data a monitoruje bytovou nouzi v průběhu celého roku.“ (radní města)

Ustanovilo se tak systematické sledování bytové nouze ve městě. Jednotné místo pro bydlení jednou ročně vypracovává analytickou zprávu¹⁸ pro zastupitele města.

¹⁷ Jednotné místo pro bydlení je služba obyvatelům, kteří potřebují pomoci s řešením bytové situace. Cílem této služby je prevence ztráty bydlení, podpora při udržení bydlení či hledání vhodné formy bydlení pro daného obyvatele. Projekt byl podpořen v rámci výzvy č. 052 OPZ (Podpora sociálního začleňování v SVL 3. výzva).

¹⁸ Dostupné zde: [Analyticka-zprava-o-stavu-bytove-nouze-v-Jihlave_graficka-uprava03.pdf \(jihlava-city.cz\)](#)

6. VÝBĚR NÁJEMNÍKŮ – roli hraje potřeba, v počátcích také transparentnost

Pro výběr osob k zabydlení v rámci projektu Housing First vybrala Jihlava metodu losování, jejíž velkou výhodou je transparentnost. Losování domácností k zabydlení do projektu Housing First probíhalo za přítomnosti notáře a do výběru nebylo možné jiným než odůvodněným způsobem zasahovat. Prostřednictvím tohoto postupu byl eliminován vliv dalších osob na výběr domácností k zabydlení, což zajišťuje objektivitu výběru.

Realizátoři reflektovali, že díky určité jednoduchosti metody losování dokázali zabydlet relativně velké množství domácností v krátkém časovém období¹⁹. Metoda losování má i svá negativa, například se může stát, že losem nebudou vybrány nejpotřebnější domácnosti. Dalším potenciálním problémem může být, že pro vylosované osoby nebude byt vhodný (např. nebude přizpůsobených potřebám jejich zdravotního stavu). Tento problém však realizátoři v rozhovorech neuváděli.

„Stalo se nám v pár případech, že jsme při ověřování dat z dotazníku u vylosované domácnosti zjistili, že uvedené údaje neodpovídají realitě, např. že nájemní smlouvu nemají mít ukončenou za měsíc, ale smlouvu mají na rok nebo, že jim může být nájemní smlouva pronajímatelem prodloužená. Také třeba nesplňovali podmínku komplexní podpory.“ (sociální pracovnice)



¹⁹ Ve výzvě byla stanovena podmínka, aby se alespoň 60 % domácností nastěhovalo do 3 měsíců od přijetí do programu. Viz výzva [66941f6d-f455-460a-a6ea-323c71fcf024 \(esfcr.cz\)](#) – str. 7.

Byty, které byly vyčleněny pro projekt, byly rozděleny do 4 kategorií podle velikosti bytů. Proto bylo i losování rozděleno do 4 skupin podle velikosti bytů.

Po losování probíhalo další šetření v domácnosti, zjišťovali se konkrétnější informace k aktuální situaci, bytové nouzi vylosovaných osob/domácností a posuzovala se jejich potřeba komplexní podpory. Dále se ověřovalo trvalé bydliště v Jihlavě, popř. jejich vztah k městu (práce, rodina apod.). Podmínka bezdlužnosti vůči obci nebyla v rámci tohoto projektu zohledňována.

V případě, že bylo zjištěno, že osoba se již nenachází v bytové nouzi, nebo se jí povedlo problém s bytovou nouzí mezitím vyřešit, docházelo k opětovnému losování pod dohledem notáře.

Problém s metodou losování nastal v případě, kdy se hledaly asi po roce další osoby/domácnosti patřící do vybrané kategorie pro zabydlení. Situace některých osob se natolik změnila, že bylo náročné touto metodou najít náhradníky do bytu. Počet vhodných uchazečů se tak zásadně „ztenčil“.

„Spolupráce s majetkovým odborem byla skvělá, v rámci toho, co byla potřeba připravit pro radu na schválení (nájemní smlouvy). Vše probíhalo velmi rychle a velmi vstřícně.“ (sociální pracovnice)

Dále docházelo k podpisu smlouvy o poskytování sociální práce a přípravě podkladů pro zpracování nájemních smluv²⁰. Vše bylo potřeba stihnout do jednání Rady města, kde se schvaloval pronájem bytu konkrétní domácnosti. V této fázi se osvědčilo dobré nastavení spolupráce s majetkovým odborem, který měl na starosti přípravu nájemních smluv a administraci s tím spojenou.

„Do smluv jsme dávali i exekuční doložku. Takže jsme museli dát do souladu čas, aby se potkal pan náměstek, který podepisuje nájemní smlouvy, dále notář, který nám zařizoval exekuční doložku, a pak nájemci. Prostě to zkoordinovat.“ (úřednice majetkového odboru)

Z rozhovorů vyplynulo, že je vhodné nastěhování domácností rozložit do delšího časového období. V Jihlavě ve dvou po sobě jdoucích měsících zabydlovali 8 domácností (4 v každém měsíci), což se ukázalo jako náročné pro realizační tým této velikosti. Sociální pracovnice zhodnotila, že zabydlení domácností proběhlo velmi rychle, ale bylo časově náročné a vyžadovalo hodně energie.

„Bylo to hodně na těсно, doporučujeme nechat si dostatek prostoru. V jednom měsíci jsme zabydlovali čtyři domácnosti, to je hodně náročné i s ohledem na zajištění nábytku. Snažili jsme se, aby domácnosti měli v bytech základní vybavení, někteří neměli vůbec nic.“ (sociální pracovnice)

²⁰ Vzor smlouvy lze nalézt na tomto odkazu:

http://www.socialnibydleni.mpsv.cz/images/soubory/HF/JIH_Njemn_smlouvy_HF_-_final.pdf

7. ZKUŠENOSTI S ŘEŠENÍM SOUSEDSKÉHO SOUŽITÍ A DLUHŮ NA NÁJEMNÉM

Zkušenosti s řešením sousedského soužití a dluhů na nájemném, jsou klíčové oblasti sociální práce podstatné pro prodlužování nájemních smluv a udržení bydlení. V rámci sociální práce se zcela jistě vyskytuje mnoho dalších důležitých témat, ale vzhledem k rozsahu a cíli případové studie jsme se zaměřili pouze na tyto dvě hlavní témata.

Nastavení spolupráce při řešení dluhů na nájemném

V oblasti kontroly plateb nájemného majetkový odbor jednou měsíčně zpracovává soupis plateb a posílá ho realizačnímu týmu. Pokud se sociální pracovnice ale dozví informace o prodlevě v úhradě nájemného dříve přímo od domácnosti, motivuje ji k tomu, aby začala komunikovat s majetkovým odborem a informovala ho o prodlení s nájemným, důvodech, proč došlo k prodlení a o tom, kdy bude schopna nájemné uhradit. V případě, když o nedoplatku domácnost předem sociální pracovníci neinformuje, tak se to sociální pracovnice dozvídá od majetkového odboru²¹. Cílem toho je včasné řešení platební neschopnosti a předcházení vzniku dluhů vůči městu.

V průběhu projektu se podle evidence, kterou si město vede, vyskytují výkyvy v úhradách nájemného. Podle sociální pracovnice se jedná o kolísání způsobené např. vyplácením příspěvku na bydlení, nebo nějakými nečekanými událostmi, kdy domácnosti nebyly schopné uhradit nájemné. S domácností, která má nedoplatek na nájem, se v takovém případě řeší, kdy bude moci nájemné uhradit, případně se uzavírá splátkový kalendář, aby se splácení dlužné částky rozdělilo do více měsíců.

V rámci projektu **vznikl také garanční fond**, který má na starosti sociální odbor. Poskytnutá finanční pomoc z garančního fondu může mít charakter vratné „půjčky“ nebo i daru. Podle informací od realizátorů se garanční fond využil pouze v jednom případě, a to na začátku projektu při zabydlování domácností. Jednalo se o případ velké rodiny, která měla natolik vysoký nájem, že to znamenalo riziko finanční nestability. Z toho důvodu byla část prvního nájemného uhrazena z garančního fondu.

V rámci projektu města Jihlavy došlo ve dvou případech k ukončení nájemní smlouvy z důvodu dluhu na nájemném (jednou formou výpovědi, jednou dohodou o ukončení nájmu). V těchto případech byl dlouhodobější problém s úhradou nájemného, který se nedařilo dostupnými nástroji řešit.

Sousedské soužití

Sousedské soužití je problematika, se kterou se museli vypořádávat i realizátoři projektu v Jihlavě. Podle informací od úřednice majetkového odboru ve čtyřech případech řešily problémy v sousedském soužití (dva náročnější a dva menší problémy sousedského soužití). Jedním aspektem problematiky sousedského soužití je již výše zmiňovaná důležitost vhodného výběru lokality, kde bude domácnost zabydlena, to je však v praxi limitováno možnostmi bytového fondu obcí.

„Nemůžu říct, že by to byl nějak extrémně velký rozdíl mezi stížnostmi na nájemníky Housing First a na ostatní nájemníky. Je to skoro na stejné úrovni. Tady jsou trochu víc lidi sledováni v tom projektu, možná víc si jich všímá okolí.“ (úřednice majetkového odboru)

²¹ Pro komunikaci mezi odborem obecního úřadu a sociálními pracovníky je nutné mít podepsaný souhlas domácnosti o sdílení informací.

Realizátoři se setkávali se „zvýšeným dohledem veřejnosti“ na nájemníky z projektu Housing First. Stávalo se, že problematické situace byly vnímány, že jsou zapříčiněné zabydlenými osobami z projektu. Například docházelo k problémům se sdružováním na náměstí. Bylo však zjištěno, že tam chodí nejen osoby zabydlené v projektu, ale i lidé bydlící v pronájmu u soukromých pronajímatelů. Podle dotazovaných se stížnosti automaticky adresovaly právě na magistrát v souvislosti s tím, že se jedná o nájemníky obecních bytů.

„Pozitivum vidím i v tom, že ty problémy sousedského soužití můžeme řešit s partnery, že to nemusíme řešit sami (pozn. majetkový odbor).“

Úřednice majetkového odboru v této oblasti oceňovala spolupráci s partnerem projektu. Projednávání sousedských problémů v projektu bylo sice intenzivnější, ale přínosem pro majetkový odbor bylo, že již nemusel tyto problémy řešit sám.

V rámci spolupráce bylo nastaveno, že nejprve realizační tým projektu komunikoval se sousedy/majiteli bytů a snažil se nastalé problémy řešit. V případě, že se nedařilo touto cestou neshody řešit, realizovala se facilitovaná setkání²², která se realizátorům osvědčila. Cílem facilitovaného setkání je řešení sousedských sporů za spolupráce všech důležitých aktérů, tj. zabydlené domácnosti, sousedů, realizačního týmu, policie, majetkového odboru aj. V rámci setkání bylo mělo dojít k nalezení způsobů řešení či možností zmírnění vzniklého problému.

„Nejprve se snažíme se sousedy komunikovat my (pozn. realizační tým). Nejdou-li dohodnout pravidla mezi sousedy a domácností přímo, pak zapojujeme externí facilitátorku, což se osvědčilo. Došlo pak k vysvětlení mezi sousedy, nastavování pravidel, ke zmírnění, obrousily se hrany. Došlo ke komunikaci, což je důležité, i když se situace úplně nevyřešila.“ (sociální pracovnice)

Přínos facilitovaného setkání lze shledávat v tom, že sousedé začnou komunikovat a možná i trochu více nahlížet na situaci, ve které se domácnost, se kterou měli problém, nachází. V jednom případě, ve kterém se využilo facilitované setkání, sociální pracovnice reflektovala, že při rozhovoru se sousedkou došlo k určitému pochopení domácnosti a její situace. Domácnost sociální pracovníci sdělila, že se se sousedkou zdraví a trochu si i popovídají, což odráží určité snížení napětí/sporu.

„Myslím, že poslední zpětná vazba byla od jednoho pána (pozn. souseda zabydlené domácnosti). V tom jednom případě dokonce přišel i osobně poděkovat za řešení celé situace. Zůstal v kontaktu i s asistenty prevence kriminality, tak si i jejich práci pochvaloval. Takže v tomhle případě to bylo asi dobré.“ (koordinátorka projektu)

²² Jedním z řešení sousedských sporů v projektu Housing First bylo facilitované setkání. Pokud byla zjištěna existence sporu a zájmu spor řešit, bylo svoláno facilitované setkání, kterého se účastnil: realizačním tým projektu, zástupci majetkového odboru, nájemce (na něž byla podána stížnost), sousedé dotčeného domu (příp. domu sousedícího), případně další aktéři, např. zástupci městské policie a asistenti prevence kriminality. Setkání vedla externí facilitátorka, jejíž vedení bylo nestranné. Hlavním cílem všech setkání bylo především zmapování situace, sdílení informací, nastavení spolupráce, zajištění klidu a nastavení konkrétních kroků ke zmírnění situace. Nejčastějšími řešenými situacemi bylo například zamykání vchodových dveří, dodržování nočního klidu, hluk (v různých podobách – televize, křik, dupání, bouchání dveří apod.). V rámci setkání následně přicházely podněty, které by mohly situaci stabilizovat. Jednalo se jak o opatření uvnitř domu (zavírání oken, výměna podlahové krytiny pro lepší těsnění, dodržování nočního klidu, oprava zámku u vchodových dveří, nastavení rozpisu služeb úklidu), tak opatření mimo dům (volnočasové vyžití pro nez. děti, nastavení komunikace mezi sousedy, realizačním týmem a vedoucí úseku bytů z majetkového odboru, nastavení spolupráce s asistenty prevence kriminality spočívající ve zvýšení monitoringu daného domu a jeho okolí, vymezení problému v domě a před domem či v jeho těsné blízkosti). V průběhu projektu byly facilitovaná setkání realizována v souvislosti se 3 domácnostmi. V některém případě byla vyhodnocena potřeba návazného setkání a v některém případě byla nastavena komunikace dle potřeby.

8. SYSTEMATICKÝ PŘÍSTUP K ŘEŠENÍ BYTOVÉ NOUZE A PŘÍNOSY REALIZACE PROJEKTU

Jihlava realizovala projekt Housing First jako jeden z prvních „měkkých“ projektů (tzn. projektů neinvestičních), což s sebou přinášelo určitou náročnost z hlediska administrace. Vzápětí se však Jihlava přihlásila i do dalších výzev v OPZ, aby získala prostředky na vznik Jednotného místa pro bydlení, zavedení asistentů prevence kriminality a dále také začali zavádět pozice domovníků-preventistů.

V průběhu realizace projektu Housing First došlo i ke změně procesů a pravidel přidělování sociálních bytů, kdy se zavedla tzv. prioritizace, což znamená, že jsou zájemci o sociální byt vybíráni na základě potřeby prostřednictvím bodového hodnocení a individuálního hodnocení uchazečů o pronájem sociálního bytu. Po vzniku Jednotného místa pro bydlení došlo k další změně, a sice že se v něm začaly evidovat žádosti o pronájem bytu, k čemuž do té doby docházelo v rámci městského úřadu. V případě uvolnění sociálního bytu se postupuje podle informací od úřednice majetkové odboru následujícím způsobem: „Když se nám uvolní nějaký sociální byt, tak dáváme zprávu pracovníci Jednotného místa pro bydlení, která vybere z pořadníku tři zájemce a požádá odbor sociálních věcí o šetření, následně se aktualizují body. Pak máme trojčlennou komisi, zvolenou radou, a z těch tří zájemců vybereme jednoho, který si podá žádost o sociální byt.“

„Otevřela se debata a politici díky projektu Housing First, a ještě skrze ten druhý projekt Jednotné místo pro bydlení, vidí míru bytové nouze v prostředí města.“ (radní města)

Řešení bytové nouze v Jihlavě nezůstalo pouze u realizace projektu Housing First. Z dalších kroků je patrné, že se současné vedení města snaží přistupovat k problému komplexněji a systematičtěji. **Prostřednictvím realizace projektu Housing First a Jednotného místa pro bydlení došlo k rozšíření obzorů/znalosti problematiky zastupiteli**, kteří jsou nyní informováni o tom, jak vypadá situace ve městě, a že je potřeba jí řešit.

Další posun lze sledovat i v tom, že se **otevřely nové možnosti řešení bytové nouze ve městě**. Jak bylo zmiňováno na začátku studie, projekt Housing First s sebou přinášel určité kontroverze, takže docházelo k častým diskuzím o tomto přístupu. Proces v současnosti není uzavřený, podle radního města, zatím nedošlo ke shodě na způsobu řešení bytové nouze.

„A druhá věc je potom pro sociální pracovníky, pro odbornou veřejnost, že se učí přemýšlet o té situaci jinak, než byli zvyklí, že jde bytová nouze na území města řešit i jinak.“ (radní města)

Z rozhovorů vyplynulo, že realizace projektu přinesla mnoho nových zkušeností v oblasti administrace a realizace projektů financovaných z evropských fondů, sociální práce nebo řešení sousedských problémů. Podle dotazovaných realizace projektu Housing First sice vyžaduje intenzivnější přístup a více práce, ale jeví se to jako cenná zkušenost.

„Zkušenosti s jiným přístupem, intenzivnější podporou, něco to do sebe má.“ (koordinátorka projektu)

„Bylo to opravdu intenzivní, jsem ráda, že jsem si mohla vyzkoušet a otestovat tenhle přístup. Mám se ještě hodně co učit. Některé situace a momenty byly fakt náročné.“ (sociální pracovnice)

„Dostali jsme úkol a snažili jsme se ho splnit. Jsem zastáncem toho, že když je problém, tak je potřeba ho řešit a nenacházet důvody, proč to nejde. Takže jsme se s tím popasovali. Trošku víc práce nám přibýlo.“ (úřednice majetkového odboru)

Z pohledu současné bytové situace ve městě však docházelo i k určité reflexi toho, že projekt Housing First řeší bytovou nouzi pouze u vybrané části obyvatel, zatímco lidí, kteří by potřebovali bydlení a nemají tak velké problémy jako cílová skupina Housing First, je více, a takové podpory se jim nedostává.

9. UDRŽITELNOST A POKRAČOVÁNÍ V PŘÍSTUPU HOUSING FIRST

„V jednu chvíli to vypadalo, že se nám to nepodaří, aby se udržitelnost projektu zafinancovala z rozpočtu města. Pomohl nám ještě Kraj Vysočina, který zafinancoval našeho partnera, což je Oblastní charita Jihlava (...) Kdyby toto nebylo, kdyby nám kraj nepomohl, tak by projekt skončil.“ (radní města)

Pokračování a udržitelnost projektu Housing First v současnosti není uzavřené téma. Jihlavě se podařilo získat finance od kraje pro výkon sociální práce, kterou zajišťuje partner projektu. Město bude financovat svou část realizačního týmu z rozpočtu města. Nyní je vyřešeno pokračování činností realizačního týmu na jeden rok od ukončení projektu financovaného z OPZ. Dále se bude čekat na vyhlášení další výzvy na podporu projektů sociálního bydlení/Housing First v rámci OPZ+.

V souvislosti s tím bylo radním města zmíněno, že v případě, kdy by se nepodařilo získat prostředky pro překlenutí období mezi projekty, znamenalo by to značné komplikace pro další pokračování aktivit projektu. Jelikož přístup Housing First v rámci ČR představuje přístup, který se teprve zavádí do praxe, je na začátku projektu nutné realizační tým v tomto přístupu vzdělávat a učit se ze zkušeností s realizací projektu. Mezera mezi projekty by mohla způsobit, že by se musel sestavit nový realizační tým a začínalo by se tak „od začátku“.

V případě, že by se nepodařilo získat prostředky pro pokračování projektu „bychom museli čekat až na vyhlášení další výzvy a znovu skládat tým a znovu je vzdělávat, nebo je spíš nechat vzdělávat, takže by se ztratilo to know how.“ (radní města)

Přihlášení do další výzvy v OPZ+ však podle radního města není zcela jisté, jelikož vstup do projektu

„Chtěli bychom pokračovat v Housing First, ale není to na nás. Zase je to nějaká politická dohoda. Bohužel díky tomu že je to téma kontroverzní, hodně i mediálně, tak je otázka, co se stane (...) Protože část veřejnosti to vnímá výrazně negativně (...) Tam se politický body nezískávají, ale naopak se ztrácí. A ostatní politický strany toho zneužívají.“ (radní města)

musí schválit Zastupitelstvo města. Navíc období pro přihlašování do další výzvy je zároveň obdobím před komunálními volbami do zastupitelstev obcí. Vzhledem k tomu, že je realizace tohoto projektu vnímána u části veřejnosti kontroverzně očekává se, že pokračování projektu bude předmětem politického soupeření o získání voličských hlasů.