

# DOBŘÁ PRAXE V ZAJIŠŤOVÁNÍ BYDLENÍ PRO ZRANITELNÉ SKUPINY



WORKSHOP K VÝZKUMU VEŘEJNÉHO  
OCHRÁNCE PRÁV

2023

## Program:

10:00 – 10.15	Úvodní slovo
10:15 – 10:45	Představení výzkumu
10:45 – 11:30	Hledání bytů, spolupráce s vlastníky
11:30 – 12:15	Sousedské vztahy a řešení stížností
<b>12:15 – 12:45</b>	<b>Přestávka na oběd</b>
12:45 – 13:30	Participace, zapojení peer pracovníků
13:30 – 13:50	Spolupráce, síťování a podpora
<b>13:50 – 14:00</b>	<b>Přestávka</b>
14:00 – 14:45	Překážky a systémové nedostatky. Zákon o podpoře v bydlení
14:45 – 15:00	Shrnutí a závěr

# Úvodní slovo veřejného ochránce práv





# DOBŘÁ PRAXE V ZAJIŠŤOVÁNÍ BYDLENÍ PRO ZRANITELNÉ SKUPINY

## PŘEDSTAVENÍ VÝZKUMU VEŘEJNÉHO OCHRÁNCE PRÁV

## Ochránce a bydlení?

- Ochránce především chrání osoby před jednáním úřadů
- Rok 2009: ochránce se stává národním orgánem pro rovné zacházení a ochranu před diskriminací – „*equality body*“
- Přijetí antidiskriminačního zákona
- **Diskriminace je zakázána** v zákonem vymezených oblastech, jednou z nich je **přístup ke zboží a službám, včetně bydlení, pokud jsou nabízeny veřejnosti** nebo při jejich poskytování
- **Zakázané diskriminační důvody:** rasa, etnický původ, národnost, pohlaví, sexuální orientace, věk, zdravotní postižení, náboženské vyznání, víra a světový názor + státní příslušnost

## Diskriminace v bydlení

- **Bydlení poskytované veřejnosti** – inzerce, realitní kanceláře, obecní bydlení, bydlení nabízené širšímu okruhu lidí...
- **Podněty VOP** na diskriminaci v bydlení – **nejčastěji etnicita**, ale také zdravotní postižení, národnost/státní příslušnost, rodičovství či věk
- **Soudní řízení**: převládá **eticita**, pak zdravotní postižení

# Ochránce a diskriminace

## KOMPETENCE VOP NA POLI OCHRANY PŘED DISKRIMINACÍ

Metodická pomoc obětem diskriminace

Výzkum

Doporučení k otázkám souvisejícím s diskriminací

Výměna informací s mezinárodními subjekty

**Metodická pomoc** – pomoc se získáváním informací pro další obranu, posouzení, zda se jedná o diskriminaci, rady ohledně možností obrany (kontrolní orgány, soudy...), zprostředkování právního zastoupení (Pro Bono aliance)

**Posouzení námítky diskriminace** – soukromí pronajímatelé, realitní kanceláře, obce... (evidence stanovisek ochránce: <https://eso.ochrance.cz/>, oblast 223)

**Výzkum** – Obecní bydlení z pohledu práva na rovné zacházení\*

**Doporučení** – pro konkrétní situace i obecná (například pro obce)

\*Výzkumná zpráva: [https://www.ochrance.cz/uploads-import/ESO/69-2019-DIS-JMK-vyzkum\\_obecni\\_bydleni.pdf](https://www.ochrance.cz/uploads-import/ESO/69-2019-DIS-JMK-vyzkum_obecni_bydleni.pdf)

- **Dosavadní postupy ochránce:** vyhodnocování diskriminačních postupů, upozorňování na nedostatky v činnosti institucí (samosprávy, úřady, stát...) – to, co nefunguje...
- jaro 2022 – rozhodnutí zaměřit se na to, co funguje
- výzkum **Dobrá praxe v zajišťování bydlení pro zranitelné skupiny**
  - zranitelné skupiny – lidé ohrožení bytovou nouzí obvykle ve spojení s některým diskriminačním důvodem (etnicita, zdravotní postižení, rodičovství, věk...)
  - v průběhu realizace výzkumu – návrh zákona o podpoře v bydlení – téma v odpoledním bloku



## Cíl výzkumu:

- zmapovat příklady dobré praxe při zajišťování bydlení napříč různými aktéry i různými cílovými skupinami,
- poukázat na úspěšné postupy při zabydlování,
- analyzovat překážky zabydlování.

- **Sekundární analýza** – shromáždění dostupných informací o situaci vybraných zranitelných skupin z hlediska dostupnosti bydlení. Konkrétní skupiny: cizinci, lidé z etnických menšin, lidé se zdravotním postižením, senioři, samoživitelé...
- **Kvalitativní výzkum** - polostrukturované rozhovory s představiteli pomáhajících organizací.
- Sběr dat probíhal od podzimu 2022 do jara 2023

ORGANIZACE	REGION	CÍLOVÁ SKUPINA
Asistence	Praha	Lidé se zdravotním postižením
Boris Rudý	Ústecký kraj	Lidé v bytové nouzi
Centrum pro komunitní práci západní Čechy	Plzeňský kraj	Romové a obecně lidé v bytové nouzi
Domov sv. Anežky	Jihočeský kraj	Lidé s mentálním či kombinovaným postižením
Fond dostupného bydlení	Ústecký kraj	Lidé v bytové nouzi
Charita Ostrava	Moravskoslezský kraj	Romové a obecně lidé v bytové nouzi
Jako doma - homelike	Praha	Ženy a trans lidé bez domova
Městská nájemní agentura Praha	Praha	Lidé v bytové nouzi
OPU - Dům na půli cesty	Praha	Mladí cizinci bez rodinného zázemí
Práh - jižní Morava	Jihomoravský kraj	Lidé se zkušeností s duševním onemocněním
Renadi	Jihomoravský kraj	Lidé zotavující se ze závislostí
R-Mosty	Praha	Romové a obecně lidé v bytové nouzi
Romodrom	Moravskoslezský kraj, Písek	Romové a obecně lidé v bytové nouzi
Vavřinec	Lounsko	Lidé v bytové nouzi
Zahrada 2000	Jesenicko	Lidé se zkušeností s duševním onemocněním

## SHRNUTÍ

- **Většina organizací se nepotýká s obtížemi při hledání bytů. Zvládly by spravovat i více bytů**, ale nestačí na to kapacita pomáhajících organizací.
- **Pro zapojení bytů do zabydlovacích iniciativ se více osvědčuje oslovovat soukromý sektor.** Domluva s vlastníky je zpravidla rychlejší a operativnější, navíc bytů v soukromém vlastnictví je nesrovnatelně více než obecních bytů. Přidělování obecních bytů - často těžkopádný a byrokratický proces s nejistým výsledkem. V dalších obcích zase chybí politická vůle podpořit zabydlovací aktivity.
- **Sousedské spory** - v případě stížností je třeba prověřit jejich opodstatněnost a případně společně s klientem pracovat na nápravě. Při řešení sporů se osvědčuje **otevřená komunikace a osobní jednání** za účasti všech stran. I pro sousedy musí být organizace spolehlivým partnerem.

## SHRNUTÍ

- Práce s klientem by měla být založena na **individuálním přístupu, otevřenosti a oboustranném respektu**. Vztah založený na oboustranné důvěře umožňuje pracovníkovi včas rozpoznat problémy, které by při jejich neřešení mohly dospět až ke ztrátě bydlení.
- Organizace považují za vhodné **důsledně oddělovat roli „sociálního“ pracovníka a poskytovatele/zprostředkovatele bydlení**. Tím snižují riziko střetu rolí, kdy pracovník musí na jedné straně hájit zájmy klienta, na druhé straně by byl nucen v krajním případě vymáhat dlužné nájemné a případně zajišťovat nucené vystěhování. Takový střet rolí může vzájemnou důvěru mezi klientem a pracovníkem ohrožit.



# HLEDÁNÍ BYTŮ, SPOLUPRÁCE S VLASTNÍKY

## Původ bytů zahrnutých do zabydlovacích aktivit:

- obecní byty
- byty ve vlastnictví pomáhajících organizací
- byty soukromých vlastníků

Ve všech případech organizace zvažují stav bytu (vyhýbají se nemovitostem ve špatném stavu nebo naopak příliš luxusně vybaveným) a jeho umístění (ne vyloučené lokality).

## Obecní byty

- nižší nájemné
- v některých regionech je obecních bytů nedostatek
- dostupnost bytů do projektů ovlivňuje politická reprezentace obcí a jejich různé priority
- přidělování bytů je často zdlouhavé a neumožňuje operativně reagovat na aktuální potřeby klientů



## Byty ve vlastnictví pomáhajících organizací

- organizace svobodně nakládá s bytem, dle potřeb svých a svých klientů
- nutná velká počáteční investice
- riziko střetu rolí (sociální a realitní linie)

## Byty soukromých vlastníků

- nejběžnější způsob získávání bytů do projektů
- pružnější a rychlejší přístup ze strany soukromých vlastníků
- je nutné pracovat navíc i s vlastníkem bytu, motivovat ho a poskytnout mu záruky, které v běžném nájemním vztahu chybí

*„Hodně se nám v tom předchozím projektu vyplatilo to, že se vlastníci s tím, jak něco fungovalo, ozývali sami. „Dostal jsem od pana Nováka kontakt, že mu správčujete a že to funguje, já bych možná měl něco v nájmu.“*

## Motivace soukromých vlastníků

Základem jsou 3 záruky:

- garance pravidelného placení nájmu (garanční fond)
- garance slušného zacházení s bytem a jeho vybavením
- řešení případných sousedských sporů

## Oslovování soukromých majitelů nemovitostí

- kampaně na sociálních sítích
- využívání osobních kontaktů (malé obce)
- vliv dobrého jména organizace (po čase se majitelé bytu hlásí sami s nabídkami)

Překvapivým zjištěním je to, že **většina organizací se nepotýká s nedostatkem bytů**, dařilo by se jim sehnat více nemovitostí, **překážkou je spíše kapacita organizací**, kterou k úspěšnému zabydlení klienti potřebují.





# SOUSEDSKÉ VZTAHY A ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

## SOUSEDSKÉ VZTAHY

- dobré sousedské vztahy představují základní podmínku úspěšného zabydlení
- vhodným výběrem bytu lze do jisté míry předcházet sousedským sporům
- organizace praktikují různé strategie při zabydlování – obcházet a informovat sousedy se osvědčuje jen v případě některých klientů (některých cílových skupin)

## „Matching“ - propojování bytů s konkrétními klienty

Pro úspěšné zabydlení je vhodné zabydlet klienta v bytě s ohledem na jeho individuální potřeby. V úvahu je potřeba vzít především:

- typ nemovitosti (byt x dům)
- umístění bytu (dostupnost, blízkost školy, školky, lékaře)
- velikost bytu
- **charakter sousedství („tichý dům“ s převahou seniorů nebude vhodný pro rodiny s dětmi) – prevence potíží se sousedy**



- informování sousedů **může být přínosné jak pro klienta, tak pro okolí**, například v případě lidí se zkušeností s duševním onemocněním
- v případě jiných cílových skupin organizace vnímají představování klientů sousedům jako **nežádoucí**:

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

## ŘEŠENÍ SOUSEDSKÝCH SPORŮ

- řešení sporů a stížností je **klíčové pro zdárný běh projektu**, jinak hrozí klientovi ztráta bydlení, ztráta dobrého jména organizace a ztráta důvěry vlastníka bytu
- nutné je **prověřovat opodstatněnost stížností** (případy smyšlených stížností na klienty, hraničící se šikanou)
- řešení stížností se děje za **přítomnosti všech zúčastněných stran** (klient, stěžovatel, pracovník pomáhající organizace, případně vlastník bytu a další)

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



# PARTICIPACE A ZAPOJENÍ PEER PRACOVNÍKŮ

## Participace – důležitý prvek práce s klientem

- Vždy snaha, aby se klienti zapojovali v souladu se svými možnostmi
- Některé organizace - úspěšná participace = dodržování sjednaných schůzek a domluvených pravidel
- Cíl vždy: postupné osamostatňování a nabývání kompetencí k běžnému nebo co nejméně podporovanému bydlení, se zřetelem k limitům klienta.

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

Některým klientům se daří postupně žít bez podpory či s nízkou mírou podpory → vracejí zkušenost zpět do projektu.

Projekty postupně nabývají až komunitního charakteru a z klientů se stávají lidé, kteří podporují nové klienty nebo vytváří komunitu.

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

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

Osvědčuje se zapojení **peer pracovníků** – lidí s vlastní zkušeností s životem či problémy cílové skupiny:

- tvoří přirozený most mezi klienty a organizací
- vnášejí do vztahu s klientem vlastní osobní zkušenost a napomáhají tak hlubšímu porozumění na obou stranách i k motivaci klientů ke změně své životní situace







# SPOLUPRÁCE A SÍŤOVÁNÍ

- Podmínkou úspěšného zabydlení klienta je řešení jeho případných přidružených problémů a potřeb. Proto využívají pomáhající organizace spolupráce s celou řadou dalších subjektů:
- zastupitelé obcí či městských částí, OSPOD, úřady práce, policie (například v případě stalkingu nebo domácího násilí), terapeuti (psychologové), sociální pracovníci, dluhová poradce, zdravotnická zařízení, nábytkové banky, pedagogicko-psychologické poradny, Klokánky (zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc), církve, školy, podnikatelské subjekty či sociální podniky, Platforma pro sociální bydlení či Sociální nadační Fond hlavního města Prahy. Do sítě se zahrnují i neformální pečovatelé klienta...

- síťování není prospěšné pouze pro klienty, ale i pro **organizace samotné**
- prostřednictvím úzkých kontaktů s podobnými organizacemi si mohou **vzájemně předávat zkušenosti** a získávají tak inspiraci a podporu pro svoji práci

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

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

*„Projedem všechny ty obdobný služby, který tady v Brně jsou (...) komunikujem spolu na různých pracovních platformách, takže se dlouhodobě známe (...) a zároveň se budeme chtít nějak odlišit a hledat ty prvky, který oni mají výrazně jiný a, aby právě ve chvíli, kdy odchází člověk z nemocnice nebo z nějaké léčby, aby si mohl vybrat službu, jestli mu sedí zrovna třeba tady tahle, nebo naopak mu těmahle prvkama nesedí.“*

Osvědčilo se pořádání stáží, během kterých zaměstnanci psychiatrické nemocnice v Brně navštívili služby poskytované organizací Práh Jižní Morava (službu chráněné bydlení). Zdravotní pracovníci tak měli možnost vidět, jak se jejich bývalým pacientům daří v jejich nových domácnostech a že jsou **schopni v těchto podmínkách s větší či menší podporou žít a nebýt odkázáni na ústavní péči.**

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

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

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

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

Někteří participantů také zmiňovali **špatnou dostupnost některých profesí**, které jejich klienti potřebují, zejména:

- dětští psychologové a psychiatři
- lékaři
- dluhové poradny



# PŘEKÁŽKY A SYSTÉMOVÉ NEDOSTATKY



## Nedostatky ve fungování úřadu práce:

- průtahy,
- nejednotný postup,
- předsudečné jednání

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

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

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

Dobrá praxe s ÚP – organizace navázala spolupráci, vysvětlila zaměstnancům specifika práce s cílovou skupinou

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

## Diskriminace, předsudečné jednání:

- na úřadech
- na otevřeném trhu s bydlením
- v sousedských vztazích

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

## Systémové nedostatky:

- nevhodně nastavené dotační tituly
- absence zákona o bydlení

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

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

# Závěr





## Workshop

### **Dobrá praxe v zajišťování bydlení pro zranitelné skupiny**

je realizován prostřednictvím projektu

**Posílení aktivit veřejného ochránce práv v ochraně lidských práv (směrem k ustavení Národní lidskoprávní instituce v ČR), číslo projektu LP-PDP3-001.**

Projekt je součástí Programu lidská práva financovaného z Norských fondů 2014-2021 prostřednictvím Ministerstva financí ČR.