



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Evaluační zpráva projektu „Bydlení je základ“

Obsah

1. Charakteristika a cíle projektu.....	3
2. Nábor účastníků projektu.....	5
2.1. Moravskoslezský kraj.....	5
2.2. Olomoucký kraj.....	8
3. Práce s cílovou skupinou	11
3.1. První kontakt s cílovou skupinou.....	11
3.2. Plány bydlení	11
3.3. Mapování trhu s byty	13
3.4. Fáze stěhování.....	15
3.5. Fáze bydlení a udržení bydlení	16
3.5.1. Návštěvy domácnosti	16
3.5.2. Práce s účastníky projektu na dalších zakázkách.....	17
4. Práce metodika.....	19
5. Kazuistiky	21
5.1. Olomoucký kraj.....	21
5.1.1. Příběh paní L.....	21
5.1.2. Příběh paní K.....	21
5.2. Moravskoslezský kraj.....	22
5.2.1. Příběh paní E a pana M.....	22
5.2.2. Příběh paní S.....	23
6. Závěr	24

1. Charakteristika a cíle projektu

Cílem projektu bylo vytvořit sociální službu, neregistrovanou podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“), zaměřenou na přímou podporu získání standardního bydlení skupin osob, s nimiž organizace Romodrom o.p.s. dlouhodobě pracuje. Hlavním cílem bylo pomoci účastníkům projektu, kteří žijí v azylových domech, ubytovnách a v dalších nepříznivých podmínkách, nalézt taková bydlení, která splňují podmínky standardního bydlení a zároveň jsou na trhu volně dostupná. Aktivita projektu překračují rámec sociálních služeb registrovaných podle zákona, které v daných lokalitách již působí, nicméně na tyto navazuje a vhodně tak rozšiřuje spektrum sociální pomoci poskytované v daných lokalitách v oblasti bydlení. Jelikož projektem navrhované řešení dává možnost udržet si bydlení ve standardním bytě po dobu odpovídající běžným tržním podmínkám, není nepříznivá situace účastníků projektu řešena pouze dočasně. S účastníky projektu je naopak pracováno dlouhodobě a podpora je jim poskytována po celou dobu realizace projektu. Vzhledem k tomu, že stabilní a kvalitní bydlení je základní životní potřebou, vychází Romodrom z předpokladu, že možnost bydlet ve standardním bydlení vede jedince k větší kompetenci a motivaci řešit ostatní nepříznivé životní situace, v nichž se ocitá – zadlužení, nezaměstnanost, sociální vyloučení. Pokud člověk bydlí v nevyhovujících či předražených prostorách, klesá jeho schopnost a motivace řešit další problémy, snižuje se kvalita jeho života a často se stává závislý na dávkovém systému s minimální motivací tuto situaci změnit. Nicméně projekt nenaplnuje bezesbýtku koncept „bydlení především“, ale jedná se o službu spočívající v postupné a komplexní podpoře připravenosti cílové skupiny na bydlení, která vyžaduje aktivní spoluúčast účastníka projektu na procesu přestěhování do standardního bydlení.

Cílem projektu je podpořit 50 osob v Olomouckém a Moravskoslezském kraji, jež jsou sociálně vyloučené či sociálním vyloučením ohrožené. Organizace Romodrom o.p.s. poskytuje v Moravskoslezském kraji dlouhodobě sociální služby registrované podle zákona a rovněž v Olomouckém kraji realizuje projekty zaměřené na podporu osob ohrožených sociálním vyloučením. Disponuje tak dlouhodobou praktickou zkušeností při práci s cílovou skupinou, která se příznivě odráží v nastavení konceptu projektem poskytované podpory. Koncept se snaží dosáhnout změny v oblasti bydlení, kdy komplexní práce a podpora účastníka projektu povede, v ideálním případě, k získání a udržení standardního bydlení. Koncept projektu nabízí

model, který spočívá ve výběru potenciálních nájemníků a vyhledání vhodných bytů, poskytnutí komplexní podpory spojené s prací s účastníkem projektu, s administrací spojené s pronájmem či podnájmem bytu.

2. Nábor účastníků projektu

V obou krajích bylo potřeba nejpozději spolu se začátkem realizace projektu provést depistáž a uvést projekt v povědomí osob z cílové skupiny a instituce, které s cílovou skupinou pracují. Pro tyto účely byly vytvořeny propagační materiály a zaměstnanci připravili prezentace k projektu.

Každý z krajů má svá specifika a rozdílnou bytovou situaci. V Moravskoslezském kraji a konkrétně v okolí Ostravy je k dispozici více volných bytových jednotek, které jsou majetkem soukromého vlastníka, a minimálně umístění osob do těchto bytů není takový problém. Rovněž v lokalitě provozuje realizátor projektu registrovanou sociální službu terénní programy, která v rozsahu, který to umožňuje, se svými klienty problematiku bydlení řeší. Charakter služby nicméně neumožňuje dlouhodobou a systematickou spolupráci na získání standardního bydlení a jeho udržení. Proto byl projekt již před zahájením realizace klientům představován a byla jim nabídnuta budoucí spolupráce.

V Olomouckém kraji se organizace v posledních letech zaměřovala na práci s osobami ohroženými na trhu práce, přičemž podpora spočívala v zajišťování hlídání dětí předškolního a mladšího školního věku v rámci dětského klubu a dětské skupiny. U značné části z nich proto již o potřebě změny bydlení z důvodů nevyhovujících podmínek věděla. Nicméně do zahájení realizace projektu cíleně zaměřeného na podporu bydlení, bylo jedinou možností Romodromu odkázat klienty na příslušné sociální služby jiných organizací, které jim s problémem mohly pomoci.

2.1. Moravskoslezský kraj

Před zahájením projektu „Bydlení je základ“ došlo k náboru a kontaktu potenciálních účastníků projektu v Moravskoslezském kraji, kteří typologicky naplňují znaky obou cílových skupin, na které se projekt zaměřuje. První skupinou jsou *osoby bez domova a osoby žijící v nevyhovujícím nebo nejistém ubytování*. Jedná se o osoby, které dlouhodobě žijí zejména v předražených ubytovnách, přelidněných bytech či v nevyhovujících prostorách, které nejsou pro bydlení určeny, (viz ETHOS – Evropská typologie bezdomovství a vyloučení z bydlení v prostředí ČR). Obdobné charakteristiky v oblasti bydlení vykazují Romové, kteří tak tvoří druhou cílovou skupinu projektu. Obě cílové skupiny se na bytovém trhu setkávají s četnou

diskriminací, jsou zatíženy ekonomickou nedostatečností a často žijí ve vícečetných rodinách. Dle analýzy sociálně vyloučených lokalit z roku 2015¹ se během posledních deseti let situace s bydlením sociálně vyloučených stále zhoršuje. Během let 2006-2014 počet sociálně vyloučených lokalit v Olomouckém a Moravskoslezském kraji rapidně vzrostl. Tendence replikace v regionech vzrůstají. Obě výše uvedené cílové skupiny jsou ohroženy sociálním vyloučením a zároveň podléhají mnohonásobné diskriminaci, zvláště pak Romové. Oba kraje, zejména lokality, které byly k realizaci projektu zvoleny, se potýkají s vysokou koncentrací negativních sociálních jevů. Předně jde o lokality, ve kterých i za současně velmi příznivé situace na trhu práce přetrvává vysoká míra nezaměstnanosti, zejména nezaměstnanosti dlouhodobé.

K 31. 12. 2018² činil podíl nezaměstnaných osob v Moravskoslezském kraji stále vysokých 4,7 %, což bylo o více jak 50 % nad průměrem ČR (v okrese Karviná, kde zejména probíhá realizace projektu v Moravskoslezském kraji, pak dokonce 6,9 %), přičemž čtvrtina nezaměstnaných, kteří byli evidováni jako uchazeči o zaměstnání, byla nezaměstnána déle než 2 roky (v případě okresu Karviná bylo déle než 2 roky nezaměstnána 1/3 uchazečů o zaměstnání). Obdobně vykazuje vyšších hodnot i Olomoucký kraj, k 31. 12. 2018 činil podíl nezaměstnaných osob v tomto kraji 3,4 %, přičemž s výjimkou Prostějova, je projekt realizován v těch částech Olomouckého kraje, kde je rovněž indikována zvýšená nezaměstnanost (okres Přerov – 4,1 %, Šumperk – 3,9 %).

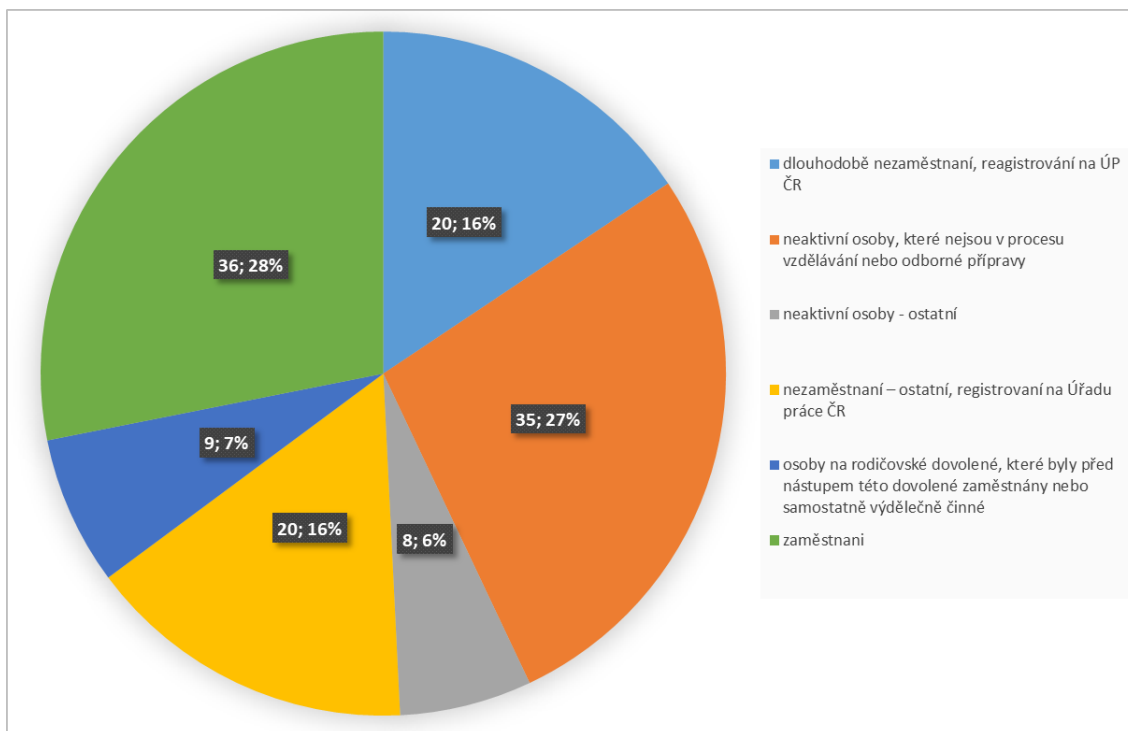
Vzájemný vztah mezi nevhodnou bytovou situací a špatným socioekonomickým postavením osob bydlících v nevhodném bydlení potvrzuje ekonomická struktura účastníků projektu v obou krajích. Výraznou skupinu zapojených osob tvoří osoby nezaměstnané a dlouhodobě nezaměstnané, které tvoří 32 % účastníků. Dominantní je také zastoupení osob, které jsou ekonomicky neaktivní, tedy osoby, které nejsou ani zaměstnány ale ani nejsou uchazeči o zaměstnání. Ty tvoří téměř třetinu účastníků, konkrétně 33 %. Může se jednat jak o osoby invalidní, tak ale i osoby, které rezignovaly na hledání zaměstnání či byly sankčně vyřazeny z evidence uchazečů o zaměstnání. Tuto skupinu lze považovat za nejvíce rizikovou a ohroženou jak na trhu práce, tak rovněž na bytovém trhu, neboť se jedná o osoby, které pravděpodobně jednak nedisponují vhodným zdrojem příjmů k udržení standardního bydlení, ale rovněž jej ani nehledají. K ekonomické struktuře účastníků blíže viz následující graf

¹ Analýza sociálně vyloučených lokalit v ČR (2015).

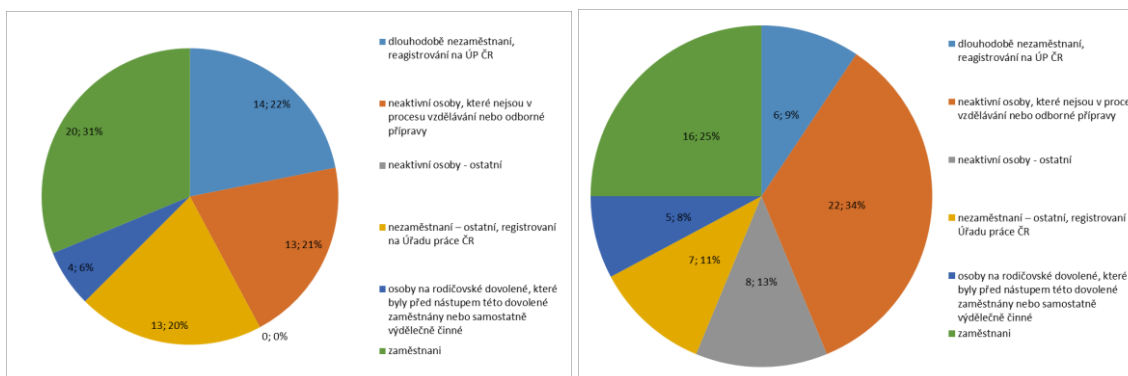
2

<https://portal.mpsv.cz/sz/stat>

Graf č. 1: Postavení účastníků projektu na trhu práce



Graf č. 2: Postavení účastníků projektu na trhu práce dle krajů



V **Moravskoslezském kraji** byli stávající uživatelé sociálních služeb o projektu informováni ještě před oficiálním zahájením jeho realizace. Oslovování probíhalo ve zmapovaných sociálně vyloučených lokalitách, a to v Bohumíně, Karviné, Orlové a Ostravě-Kunčičky, kde byl projekt blíže představován prostřednictvím terénních pracovníků. Terénní pracovníci oslovovaly

stávající uživatele sociálních služeb Romodromu, kteří žijí na ubytovnách, v azylových domech a v domácnostech, které nejsou vyhovující (jedná se např. o domácnosti skládající se z několika rodinných generací či byty, ve kterých dochází k přelidňování).

Druhá forma oslovení a získání potenciálních účastníků probíhala prostřednictvím letáků s podrobnými informacemi o projektu. Informační letáky byly rozdány na příslušná kontaktní pracoviště Úřadu práce České republiky, obecní úřady, magistráty, NNO s podobně zaměřenou sociální tematikou. Úspěšná spolupráce byla navázána se sociální službou - terénní program Karviná 3. Uvedená služba nabízí dostupné bydlení a bydlení v azylovém domě pro osoby, které se nacházejí ve složité životní situaci, přičemž je poskytována pouze na dva roky. Jejím stávajícím uživatelům, kteří jsou většinou ověřenými a spolehlivými klienty, tak je, v případě zájmu, dána možnost plynule přejít do dalšího programu bydlení. Zároveň se nacházejí v přímém procesu řešení své dluhové situace a většinou jsou motivováni k osobní změně. Dochází tak ke vhodné kombinaci, resp. vzájemnému doplnění a provázání služeb v oblasti bydlení zabezpečující komplexní paletu podpory znevýhodněným osobám při jejich postupném přechodu od dostupného bydlení k bydlení za běžných tržních podmínek.

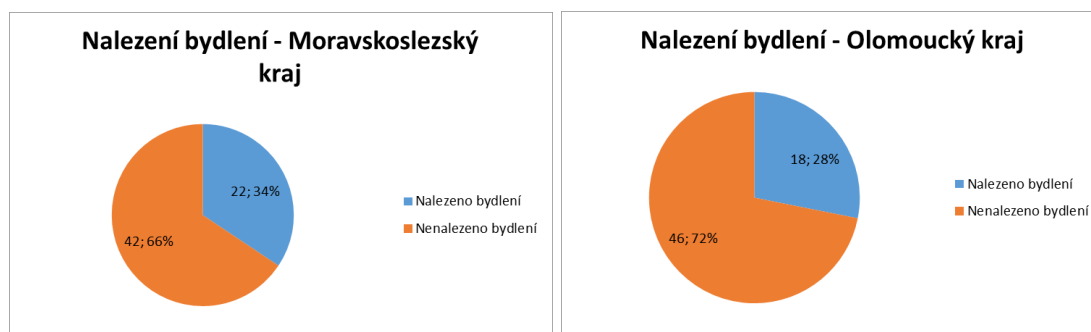
Třetí forma oslovení, a zároveň nejúspěšnější ze všech zvolených, vznikla prostřednictvím sdílení kontaktů mezi samotnými potenciálními účastníky projektu. Stávající uživatelé sociálních služeb sdíleli informace o projektu a doporučení mezi sebou. Potřeba vznikla neformálně, navíc ze strany klienta. Tato forma oslovení je tak formou nejcílenější.

2.2. Olomoucký kraj

V **Olomouckém kraji** docházelo k náboru potenciálních účastníků projektu spolu se zahájením realizace projektu. Kontaktní kancelář olomoucké pobočky sídlila v docházkové vzdálenosti od hlavního vlakového nádraží a zastávek MHD (později se přestěhovala do samého centra města), což je dobrý předpoklad pro pravidelné návštěvy klientů z širokého okolí a také možnost vycestovat za klienty, případně na prohlídku bytu. V prvních týdnech realizace specialisté na bydlení zmapovali vyloučené lokality v Olomouci a následně v dalších větších městech v kraji. Konkrétně v Prostějově, Přerově, Lipníku n. Bečvou, Šumperku a Zábřehu. Specialisté na bydlení šířili povědomí o projektu oslovováním osob ve vyloučených lokalitách, na ubytovnách, v azylových domech či přímo v nevyhovujících domácnostech. V terénu probíhaly schůzky s kompetentními osobami na úřadech práce, magistrátech, obecních úřadech a sociálních odborech ve městech Olomouc, Prostějov, Šumperk, Moravský Beroun

(tam měli pracovníci přednášku v Centru komunitních aktivit), při nichž docházelo k představení poslání projektu, cílové skupiny a způsobu práce. Informovaným subjektům byly zanechány letáky s podrobnými informacemi o projektu, které dále šířily uživatelům služeb a svým klientům. Obecně oslovování v terénu s sebou neslo některá úskalí, která se projevila nedorozuměním a nepochopením mezi tím, co projekt skutečně nabízí a jak projektu rozumí potenciální uživatelé. Ti očekávali okamžité zprostředkování bydlení bez vlastní aktivní účasti. Nicméně navzdory tomuto nepochopení u některých osob, se tímto způsobem podařilo oslovit první budoucí účastníky projektu. Lze se domnívat, že tato situace se odrazila v nižší motivaci účastníků projektu na komplexním řešení vlastní situace a tím i nenalezení vhodného bydlení. Standardní bydlení se podařilo nalézt celkově v 31% případů. Ve 4 případech se podařilo nalézt jiné, tj. krizové, azylové a přechodové ubytování Graf č. 3 ukazuje úspěšnost v hledání bydlení dle jednotlivých krajů.

Graf č. 3: Porovnání spolupráce účastníků v Moravskoslezském a Olomouckém kraji



V počáteční fázi realizace projektu byla taktéž navázána spolupráce s neziskovými organizacemi - Charitou Olomouc, Občanskou poradnou a Člověkem v tísní. Neziskové organizace pracují s klienty z projektem podporované cílové skupiny. První schůzka probíhala s pracovníkem z druhé organizace, kde byl domlouván průběh následné spolupráce. Spolupráce spočívala zejména v poskytnutí informací o projektu a distribuci propagačních materiálů těm klientům partnerské organizace, kteří nejsou spokojeni se současným bydlením, a organizace jim nemůže pomoci v rámci vlastních služeb pomoci v dostatečném rozsahu. Navzdory vstřícnému přístupu ze strany ostatních neziskových organizací společně spolupracovat, představovala tato forma spolupráce dvou organizací najednou vysokou administrativní a časovou zátěž. Jako nejúčinnější metoda šíření povědomí o projektu se ukázalo předávání informací mezi osobami z cílové skupiny na základě kladné zkušenosti osob,

které se již do projektu zapojily. V průběhu realizace projektu docházelo k oslovování potenciálních zájemců o vstup do projektu výše uvedenými způsoby.

V obou krajích byl vytvořen pořadník zájemců, který je v průběhu projektu aktualizován.

V rámci realizace projektu bylo osloveno přibližně 200 potenciálních účastníků projektu „Bydlení je základ“, kdy nakonec do projektu vstoupilo 128 účastníků.

3. Práce s cílovou skupinou

Cílem projektu bylo nalézt účastníkům projektu standardní bydlení. Pojem standardní bydlení bylo v projektu míněno takové bydlení, které je zkolaudováno k bydlení a v okamžiku pronájmu je obyvatelné, tzn., musí být uzamykatelné, mít hotové podlahové krytiny, kuchyňskou linku; funkční WC, sprchu/vanu a umývadlo/umývadla (včetně funkčních odpadů) uvnitř obydli s tekoucí teplou (s jasným způsobem jejího ohřevu) a studenou vodu; mít vytápění (nejlépe ústřední topení), funkční okna a musí být větratelný. Nesmí se v něm vyskytovat škodlivý hmyz (či jiní škůdci) a plísně. Musí mít zaplombovaný plynoměr, elektroměr a vodoměr, popř. musí být jasné, jakým způsobem se vyčíslují náklady na vodu a energie. S klienty v projektu se pracovalo v několika fázích od vytipování a náboru vhodných klientů, přes přípravnou fázi, stěhování samotné, až po sociální doprovod několik týdnů či měsíců po zabydlení.

3.1. První kontakt s cílovou skupinou

V průběhu prvního kontaktu probíhal s každým zájemcem o vstup do projektu individuální rozhovor, v kterém byl detailně představen projekt a zájemce byl seznámen s možnostmi spolupráce. Zároveň byly zjišťovány podmínky klientů, rodinná situace a analyzován rodinný rozpočet a finanční situace. V případě, že klient naplnil znaky cílové skupiny a projevil aktivní zájem o účast v projektu, došlo k uzavření smlouvy o účasti v projektu. Obsahem smlouvy o poskytování služeb bylo poskytování poradenství vztahujícího se ke klíčovým otázkám bydlení. Zapojením do projektu a vstupem do partnerské vztahu s organizací však nevznikal účastníkům automaticky nárok na získání bydlení ve standardním bytě.

3.2. Plány bydlení

V rámci první fáze specialista na bydlení a účastník projektu společně mapovali životní podmínky účastníka projektu, analyzovali jeho rodinný rozpočet a rodinnou situaci. Pracovník zjišťoval, kde uživatel bydlí, proč hledá bydlení, z jakého důvodu chce ze současného bydlení odejít a jaké jsou jeho motivační záměry. Pracovník rovněž hodnotil aktivitu účastníka projektu. Na konci této fáze docházelo k rozhodnutí, zda je uživatel vhodný k přestěhování či nikoliv. Samotná přípravná fáze pak zahrnovala dobu, kdy pracovník souběžně prověřoval uživatele, zkoumal jeho životní podmínky a finanční situaci, zvláště pak oblast dluhů.

V případě, že byl účastník projektu zatížen dluhy, společně nastavili dluhový kalendář (nedoplatky na bydlení, nedoplatky na elektřině, plynu a vodě, dlužné na výživném, apod.).

Během této fáze byl vytvořen *Plán bydlení*, který byl postupně vyplňován a aktualizován v průběhu celého projektu. Pro metodické otázky vztahující se k plánům bydlení byli k dispozici metodici, jež mají dlouhodobé zkušenosti v oblasti vyhledávání bydlení pro klienty sociálních služeb.

Plán bydlení souhrnně popisoval životní situaci podpořené osoby, která sděluje svůj problém a potřebuje (a chce) pomoci s jeho řešením. Plán řeší bytovou problematiku individuálně, dle potřeb každého uživatele a jeho situace. Důležitým prvkem je aktivní participace účastníka projektu, neboť ten si samostatně zadává vlastní osobní cíl, kterého chce dosáhnout. Plán bydlení pak obsahuje jednotlivé kroky, které vedou ke zvolenému reálnému cíli (např. „vyhledat a přestěhovat se do standardního bydlení v Karviné“). Hlavním aktérem byl účastník projektu, pracovník zde figuroval pouze jako podpora a pomoc, zprostředkovatel informací a znalostí, které může účastník projektu využít v oblasti bydlení a při začleňování se do společnosti. Pomáhal účastníkovi projektu formulovat jasné a realistické cíle. Zároveň byl silnou motivační silou v průběhu celého procesu práce s účastníkem projektu. Plán bydlení obsahuje popis problémové situace klienta, její podstaty; obsahuje kontext života účastníka projektu vzhledem k řešenému problému a pak také otázku, proč účastník projektu problém řeší a co jej k řešení vede. Do plánu bydlení byly zaznamenávány veškeré úkony, tj. kroky, které mají za cíl žadatele posunout na jeho cestě k naplnění stanovených cílů.

Plán bydlení byl aktualizován dle potřeb účastníka projektu na pravidelných sezeních, minimálně však jednou za měsíc. Tvorba a naplňování plánu bydlení byla podporována a kontrolována metodikem. V případě potřeby byl metodik řešitelem problematické situace a zároveň navrhovatelem možných řešení. Taktéž rozhodoval o případném ukončení spolupráce s problematickými uživateli. Jakmile byla s účastníkem projektu uzavřena smlouva o poskytování služeb, započala práce na cíli, který si účastník sám zvolil. Od počátku spolupráce byl účastník projektu motivován specialisty na bydlení, kteří s ním úzce spolupracovali. Je žádoucí, aby se účastník projektu aktivně podílel na dané zakázce, zapojil se do každého úkonu, který je třeba pro změnu cíle. Plán bydlení byl tak stěžejním vyjádřením práce s účastníkem projektu. Účastník projektu byl jeho prostřednictvím za individuální podpory pracovníka veden k postupnému řešení problémů a jejich příčin, které mu bránili uspět na

volném bytovém trhu. Synergicky byla tak prostřednictvím řešení bytové otázky účastníka projektu řešena jeho sociální situace komplexně. V tomto ohledu se metoda práce liší od metody „housing first“, neboť prvně jsou odstraňovány potíže, které vedou k sociální exkluzi podporované osoby a řešena byla tak příčina, nikoliv následek. Poté, co byla zmapována dluhová a finanční situace účastníka projektu s cílem případného vyřešení dluhů (nedoplatků na bydlení, energiích, vodě, výživném, apod.), byly získány všechny dostupné dávky, pracovník podporoval účastníka projektu v hledání zaměstnání s cílem zajistit finanční prostředky na náklady související se získáním standardního bydlení (kauce, provize a první nájemné). Snahou bylo také zvýšit finanční gramotnost účastníka projektu, včetně uvědomění si, že nelegální práce dlouhodobě jeho problém neřeší, a jedná se pouze o jednorázové řešení. Cílem bylo, aby došlo ke změně přístupu účastníka projektu k dané situaci, tzn., měl by pochopit, že jeho situace má řešení, o které se může on sám aktivně zasloužit. Práce s účastníkem projektu tkvěla také v rodinném a právním poradenství v případě, že to klientova situace vyžadovala. Sociální pracovníci se snažili o udržení klientovi motivace pravidelným osobním kontaktem. Důležitou součástí celé spolupráce byla pozitivní motivace, chvála za dostatečné zvládnutí situace, partnerský přístup a v neposlední řadě sensitivní pochopení klientovi životní situace vytvářející vzájemnou důvěru.

Mezi nejstěžejnější faktory, které ovlivnily realizaci přípravné fáze lze zařadit aktivitu uživatele, jeho motivaci, finance a finanční nestabilitu, vysoké náklady na poplatky spojené s přestěhováním (kauce, administrativní poplatky aj.), dluhy, požadavky uživatelů ohledně budoucího bydlení a bytovou politiku obce.

3.3. Mapování trhu s byty

V rámci **Moravskoslezského kraje** docházelo k průběžnému vyhledávání volných bytových jednotek přes dostupné veřejné inzertní servery bazoš.cz a bezrealitky.cz či jiných serverech. Pracovníci telefonicky kontaktovali realitní makléře, kteří byli u bytových nabídek uvedeni, a následně vyjednávali prohlídky bytů.

Původně byla spolupráce navázaná s dvěma významnými realitními kancelářemi, kterým byla daná cílová skupina představena. Nicméně při každém dalším kontaktu byla pracovníkům projektu sdělena vždy stejná informace, že žádný nabízený volný byt není k dispozici či potenciální majitel, který by mohl byt pronajmout, nemá zájem. Přesto byla však alespoň jedenkrát za měsíc realitní kancelář opětovně kontaktována. K případům, kdy realitní kancelář

kontaktovala organizaci s potenciální nabídkou bydlení pro cílovou skupinu, docházelo minimálně. Tato forma spolupráce se tedy příliš neosvědčila a nevedla ke kýženému cíli. Na základě této předchozí negativní zkušenosti, bylo proto nutné dojít ke změně systému komunikace při vyhledávání vhodných bytových nabídek. Pracovníci začali přímo oslovovat realitního makléře a vyjednávat s nimi prohlídku bytů pro účastníky projektu. V případě, že realitní makléř neměl s cílovou skupinou problém, došlo k představení projektu. Důležitým prvkem bylo, že pracovníci Romodromu uživatelům služby při prohlídkách asistovali a doprovázeli je na ně, což vedlo k posílení důvěryhodnosti mezi zúčastněnými stranami, motivovalo uživatele služby a poskytlo jim dostatečnou sebedůvěru a jistotu. Úspěšná spolupráce byla navázána s malými realitními kanceláři, např. Slezský Dům s.r.o. Zároveň byla v projektu navázána spolupráce se Sociálními službami Karviná a Slezskou diakonií. V rámci těchto institucí byl představen projekt bydlení stávajícím klientům. Sociální služby disponují sociálními byty, ve kterých jsou klienti ubytováni pouze dva roky. Zároveň aktivně pracují na svém oddlužení a plynule mohli přejít do našeho projektu. Oproti tomu nezisková organizace Sociální bydlení Centrom Karviná nabízí sociální byty. Ti uživatelé, kteří spolupracovali a měli zájem o přestěhování se do sociálního bydlení, byli ze strany organizace doprovázeni při žádosti o bydlení. Průběžně byla navazována spolupráce se soukromými majiteli bytů, kteří mají zájem se účastnit projektu.

V **Olomouckém kraji** docházelo k průběžnému vyhledávání volných bytových jednotek na předplacených serverech – bazoš.cz a bezrealitky.cz. Původním plánem bylo taktéž oslovovat realitní kanceláře a představit projekt, což se v počátku projektu uskutečnilo, nicméně na základě negativní zpětné vazby, bylo upuštěno od této možnosti získávání případných volných bytů. Vzhledem k velkému počtu studentů v Olomouckém kraji, zvláště pak ve městě Olomouc, hledajících podnájem, poptávka převyšuje nabídku. Získat byty pro cílovou skupinu bylo proto značně obtížné. Zároveň bylo velmi obtížné domluvit přesun do sociálních bytů v kraji. Město Olomouc nedisponuje sociálními byty a v Prostějově jsou až desetileté čekací lhůty. Sociální a azylové byty Charity a Červeného kříže jsou pak určeny pro vlastní klienty těchto organizací. V této situaci bylo jediným řešením, které zvyšovalo šanci na nalezení vhodné nabídky tam, kde je to možné, nabízet účastníkům projektu možnost přestěhování do míst, kde byla alespoň nějaká šance přestěhování. Například mimo větší města jako je Olomouc a Prostějov, ale kde je zároveň alespoň základní občanská vybavenost.

Jako jeden z nejefektivnějších způsobů vyhledávání volných bytů se v obou krajích ukázala spolupráce se soukromými vlastníky bydlení. Zejména v případech, kdy pracovníci dostali na majitele kontakt přímo od účastníku projektu.

3.4. Fáze stěhování

V případě, že se podařilo vyřešit dílčí klientovi podmínky a zajistit mu nové vhodné bydlení, bylo přistoupeno k další fázi procesu – vlastnímu přestěhování. Správný okamžik pro přestěhování může nastat v případě splnění několika podmínek – klient disponuje dostatečným finančním obnosem na kauci, na první nájem a případnou provizi; dobře a jasně se orientuje v užívání bytu, má pod kontrolou svou dluhovou situaci a v případě dluhů má nastaven splátkový kalendář.

Fáze stěhování byla fází, ve které dochází k pravidelné a intenzivní přípravě klienta na změnu bydlení. Proces se odehrával v několika na sebe navazujících krocích tak, aby byla změna systematická a pokud možno bez zásadnějších problémů. Před zahájením intenzivní přípravy klienta na „den D“ zajišťovali specialisté na bydlení podmínky výpovědi stávající nájemní smlouvy. Teprve poté bylo doporučeno uživateli projektu informovat stávajícího majitele bydlení o podání výpovědi. Uživatel byl taktéž upozorněn na existující riziko nesehnání nového bydlení do uplynutí výpovědní lhůty ze stávajícího bydlení. Pokud tento případ nastane, specialisté na bydlení se snaží domluvit s majitelem stávajícího bydlení vstřícný krok a prodloužit nájemné o další měsíc. Pokud byl účastník projektu ubytován na ubytovně, byl upozorněn na povinnost uhrazení posledního nájemného a povinnost řádně předat byt majiteli. Specialisté na bydlení dále asistovali při řešení dalších závazků, jako domluva s předchozím majitelem na splátkovém kalendáři v případě dluhů, vyrovnání veškerých finančních závazků sjednaných ve smlouvě či v případě potřeby, předání kontaktů na stěhovací službu.

Bezprostředně před vlastním přestěhováním, když dochází k dohodě mezi účastníkem projektu a majitelem nového bydlení, poskytovali specialisté na bydlení účastníkům projektu další asistenci. V této fázi se podpora soustředila na zjištění podmínek nového bydlení a zajištění náležitostí souvisejících s uzavřením nové nájemní smlouvy (či jiného obdobného vztahu). Nejprve bylo zjišťováno, v jakém vlastnictví je vhodná bytová jednotka. V případě, že byl byt v družstevním vlastnictví, majitel přihlásil uživatele a ten hradil řádný poplatek družstvu. Specialisté na bydlení se dále zaměřovali na zjištění stavu elektroměru, plynoměru

a vodoměru, podrobně se seznámili s celkovým stavem bytu, jeho vybavením a požadovanou cenou. Ve spolupráci s právní podporou posoudili smluvní podmínky nového bydlení a detailně o nich informovali klienta s cílem vyloučit případné nezákonného jednání a zajistit adekvátní jistotu jak účastníku projektu, tak majiteli. Klient byl informován o smluvních podmínkách, které vyplývají ze zákona a o bodech smlouvy které lze případně změnit a o nichž lze s majitelem vyjednávat a samozřejmě o svých právech a povinnostech, které ze smlouvy vyplývají. Se souhlasem účastníka projektu, pracovníci o případných sporných bodech vyjednávali s majitelem.

V nejčastějších případech byla smlouva uzavírána na dobu určitou, nejdéle na rok. V průběhu bydlení bylo pravidelně komunikováno s majitelem, u kterého specialisté na bydlení ověřovali řádné placení nájemného a bezproblémovost účastníka.

Podstatným rysem této fáze, stejně jako předcházejících, byl důraz na aktivizaci a motivaci samotného klienta. Ten byl veden, aby s majitelem nového bydlení v převážné většině případů komunikoval sám. Nicméně v případě složitějšího vyjednávání měli klienti možnost podpory ze strany specialistů na bydlení, kteří je mohli zastoupit v komunikaci s majitelem, doprovodit je na prohlídku bytu či asistovat při prostudování smlouvy. Účastníci projektu tak byli vedeni k samostatnosti a snaže řešit své problémy samostatně, což může mít pozitivní odraz v jejich sebevědomí a posílení kompetencí řešit obtížné životní situace i v budoucnu. Významně přidanou hodnotou projektu byl tak udržení aktivity klienta v průběhu celého procesu řešení vlastní bytové situace.

3.5. Fáze bydlení a udržení bydlení

V této fázi dochází k podpoře již přestěhovaných klientů s hlavním cílem udržení bydlení, vedlejšími cíli jsou aktivizace klienta i v jiných oblastech a případně další zakázky, které si klient v rámci spolupráce s pracovníkem stanoví.

3.5.1. Návštěvy domácnosti

Práce s účastníky projektu se, v průběhu bydlení, skládala z několika dílčích kroků, které byly pravidelně kontrolovány a zaznamenávány do plánů bydlení.

Bezprostředně po přestěhování a následně v celém průběhu fáze bydlení, se specialisté bydlení zaměřili na podporu při vedení domácnosti. Tato podpora se soustředila na dodržování hygienických podmínek, tzn., zda uživatelé dlouhodobě udržují domácnost v čistotě, nekouří v bytě a udržují pořádek ve společných prostorách i v prostorách bytu, dále na kontrolu

pravidelných plateb nájmu a služeb v rámci práce na rodinném rozpočtu, stejně tak na aktualizaci již navedených dávek, podporovali je ve vztahu s majitelem a sousedským okolím. Monitoring klienta představoval tedy komplexní proces zaměřující se na veškeré aspekty nezbytné k dlouhodobému udržení standardního bydlení, tedy jak aspekty ekonomické, tak sociální a hygienické s cílem včas podchytit a eliminovat případné problémy a nežádoucí jednání. Návštěva v domácnosti byla realizována na základě předchozí domluvy s účastníkem projektu a téměř vždy byla telefonicky ohlášena. V případě opakovaně ohlášených problémů ze strany majitelů bytu, byli specialisté na bydlení nuceni provést kontrolu neohlášeně. Specialisté na bydlení se snaží klientům tyto návštěvy v domácnosti definovat jako formu podpory, pomoci a ochrany v případě řešení jakýchkoliv potíží, nikoliv jako restriktivní opatření. Z počátku bývají návštěvy intenzivnější, klienti byli navštěvováni dvakrát až třikrát týdně. V průběhu času, když se klient stabilizoval a začíná být samostatný, byly návštěvy realizovány jednou, maximálně dvakrát do měsíce.

3.5.2. Práce s účastníky projektu na dalších zakázkách

Bezprostředně, po přestěhování účastníků projektu bylo nutné pokračovat v soustavné práci a podpoře udržení nového bydlení. Kromě asistence při krocích nezbytných k přestěhování, které byly popsány výše, asistovali pracovníci projektu i v dalších situacích souvisejících s přestěhováním a udržením bydlení. Kromě kontinuálního mapování dluhové situace či pomáhání při změnách v poskytovaných dávkách, pomáhali rovněž při hledání nových mateřských školek či škol pro děti účastníků, pokračovali ve snaze pomoci při vyhledávání práce k navýšení příjmu či vyhledání dalších možných rekvalifikačních kurzů, které by účastníkům pomohly navýšit kvalifikaci a zvýšit tak měsíční příjem.

Specialisté na bydlení pracovali s motivací účastníků tak, aby byli schopni si udržet bydlení. Pracovníci účastníkům nabízeli možnost se na ně, v případě potřeby, kdykoliv obrátit. Uživatelům opakovaně vysvětlovali, že je důležité hradit včas nájemné a energie a neustále se snažili připomínat důvody jejich přestěhování a také zmiňovali zdouhavý proces hledání bydlení (většinou je to velmi dlouhý a stresující proces, který je, velmi často, provázen odmítáním potenciálními majiteli). U většiny účastníků již motivace neklesala, neboť byli dostatečně motivováni k udržení bydlení. V případě, že motivace klesla, projevovalo se to např. v pozdním zaplacení nájmu. V této situaci pak docházelo k operativnímu řešení problému tak, aby byl klient schopen si udržet bydlení, tj. projednání této situace s klientem, identifikace důvodu vzniku nedoplatku, jednání s majitelem ohledně možnosti vzniklý dluh splatit formou

splátkového kalendáře aj. Pokud se klient dostal do problému s placením (objektivně není schopen platit určenou částku nájemného), byla vyvíjena podpora klienta směrem k zajištění vyšších příjmů, snížení nákladů a šetření. Teprve pokud byly tyto kroky pro klienta objektivně nezvladatelné, bylo přistoupeno k hledání jiného bydlení. Vzhledem k finanční náročnosti takového kroku byl klient poučen o potřebě důkladného zvážení svých finančních možností v budoucnu tak, aby k podobné situaci nedošlo (šlo o případy, kdy klient předem věděl nebo předpokládal, že si bydlení nemůže dovolit, s ohledem na krizové a na předpokládané události).

V projektu tato situace s pozdním hrazením nájmu nastala ve čtyřech případech. V těchto případech si klienti našli bydlení téměř sami, za lehké pomoci specialistů na bydlení. Pomoc spočívala převážně ve věci sestavení nového rozpočtu a hledání možných způsobů finančního šetření tak, aby klienti zvládli zaplatit nájem včas. Specialisté na bydlení pomáhali účastníkům projektu při hledání nových způsobů, které by jim zajistili vyšší příjem (např. hledání nového zaměstnání či brigády, apod.).

Dalším aspektem spolupráce byla komunikace, zejména se zaměřovali na to, jak komunikovat s majitelem v případných konfliktních situacích, aby si bydlení dokázali udržet a uměli si diplomaticky vyjednat lepší podmínky.

V některých případech se stalo, že klienti často z důvodu absence jiné možnosti volili bydlení, které si nemohli dovolit, - např. v situaci, kdy jim hrozí vystěhování ze stávajícího bydlení, přičemž standardní nájemné v oblasti je příliš vysoké. Primárním záměrem pracovníků bylo pomoci klientovi si stávající bydlení udržet, jelikož sehnat nový byt, v krátkém časovém období, je mnohem náročnější (i finančně). Klient byl však vždy upozorněn na riziko, že v případě trvalých problémů jej může majitel z bydlení vypovědět. Tomu se pracovníci snažili předcházet. Udržení stávajícího bydlení dalo klientovi a pracovníkovi větší časový prostor pro vyhledávání nového, finančně lépe dostupného bydlení.

4. Práce metodika

Náplní práce metodika projektu byla podpora specialistů na bydlení při řešení obtížných či krizových situací, kontrola vytvořených plánů bydlení a konzultace vytvořených zásadních kroků při naplňování plánů bydlení. Společně se specialisty na bydlení řešil vzniklé situace a navrhoval možná řešení. V případě nutnosti mohl metodik doporučit ukončení spolupráce s účastníkem projektu. Metodik byl zkušený pracovník s dostatečnou praxí v oblasti sociálního začleňování.

Metodik taktéž spolupracoval s dalšími specialisty a odborníky, např. právníkem, psychologem či ekonomem, s cílem zajistit komplexní podporu pro účastníka projektu.

Pracovníci se na metodika mohli obrátit kdykoliv, kdy potřebovali konzultovat clientskou kauzu, potřebovali jiný náhled na celou situaci či doporučení dalších možných variant řešení vzniklé situace.

Často byla s metodikem řešena otázka ukončení spolupráce s účastníkem projektu. Např. s jedním účastníkem projektu musela být spolupráce ukončena z důvodu opakovaného kontaktování zaměstnanců mimo pracovní dobu a vyhrožování prostřednictvím textových zpráv. S dalším účastníkem projektu byla ukončena spolupráce z důvodu podezření konání trestného činu, který byl následně nahlášen na policii. Další výjimečné situace pro podporu a práci metodika byly situace vzniku závislostí či podezření na týrání.

Metodik odborně spravoval a kontroloval, zda jsou věcně plány bydlení naplňovány. Kontrola probíhala dvakrát do měsíce a byla zaměřena na postupy práce s účastníkem na dosažení cílů, na soulad s metodikou, rozpočtů domácností, správnost dokumentace. Nejčastější připomínky se vztahovaly k revizím naplňování cílů. Veškeré připomínky, jak k vedení dokumentace, tak postupu řešení situace účastníka, byly pro specialisty na bydlení přínosné, a ačkoliv měli volný prostor k finálnímu rozhodnutí, tak se většinou přikláněli k názoru metodika. Do jednání mezi specialisty bydlení, účastníky projektu a majiteli bydlení vstupoval metodik pouze ve specifických případech (*např. účastník projektu se dostal do finanční tísně a neměl dostatek finančních prostředků na uhrazení nájemného a následně mu vznikl dluh. S účastníkem bylo domluveno, že dluh na nájemném bude pravidelně a včas splácet. I přes domluvu a vysokou motivaci ze strany účastníka projektu, ke splácení nedocházelo. V této situaci byl osloven*

metodik, se kterým byla situace konzultována a následně vyřešena ukončením spolupráce s účastníkem projektu.)

5. Kazuistiky

5.1. Olomoucký kraj

5.1.1. Příběh paní L.

Paní L. bydlela přibližně třináct let v bytě 3+1, který se rozhodla jeho majitelka přenechat své vnučce. Paní L. trpí schizofrenií, její přítel má dluhy a několik let byl bez domova. Pobírá invalidní důchod a i přesto, že by byla ochotná chodit do práce, její zdravotní stav významně snižuje její možnosti nalézt si pracovní uplatnění.

Specialisté na bydlení vyhledávali pro paní L. a jejího přítele bydlení v Olomouci. Po několika prohlídkách se pracovníkům podařilo nalézt vhodné bydlení, které bylo finančně dostupné a ve kterém majitelka přijala účastníci projektu. Původní majitelka zároveň nabídla paní L. odstupné ve výši 40 000,-, které mohla použít na náklady spojené s přestěhováním a bydlením. Paní L. byly vysvětleny podmínky nájemní smlouvy, byla upozorněna na některé nedostatky a specialisté na bydlení ji pomohli dosáhnout jejích práv (např. toho, že majitelka nemůže chodit do bytu bez jejího svolení). V novém bydlení žije paní L. společně s přítelem od října 2018. Následná podpora probíhala hlavně z hlediska podpory nalezení zaměstnání. Paní L. Pobírá individuální důchod, a vzhledem k jejímu zdravotnímu stavu bylo velmi složité nalézt vhodné zaměstnání. Nakonec je paní L. Schopná si finančně vystačit z dávek invalidního důchodu. Následná podpora probíhá také v právním poradenství, z hlediska nájemního vztahu práv a povinností mezi majitelem a nájemcem, Paní L. si je zároveň vědoma, že může kdykoliv kontaktovat specialisty bydlení, ať již telefonicky či osobně na pobočce.

5.1.2. Příběh paní K

Paní K. žila dlouhodobě na ulici. Do projektu na podporu bydlení se dostala v době, kdy bydlela v Azylovém domě v Olomouci. Trpí schizoafektivní psychózou, má bludy a je zbavená svéprávností v oblasti finančního rozhodování. V důsledku těžkého životního příběhu a projevů duševní nemoci má potíže při lidských interakcích. Přesto, že má doživotní finanční zajištění, kdy disponuje finančním obnosem na účtu, nedokázala najít vhodné bydlení.

Nemožnost najít adekvátní bydlení taktéž souvisí s jejími vysokými nároky na bydlení. Přesto se podařilo klientce sehnat vhodný byt, který ji vyhovuje a ve kterém bydlí již delší dobu. Specialisté na bydlení spolupracují s klientkou v současné chvíli na zakázce udržení bydlení a

také ji pomáhají v mediaci s opatrovníkem a majitelkou bytu. Spolupráce je zaměřená na rozvoj kompetencí klientky v oblasti vhodné komunikace a schopností vyjednávání svých požadavků - v důsledku duševní nemoci má klientka potíže s vhodným vyjadřováním, bývá agresivní, trpí paranoidními stavy, které jsou doprovázeny pocitem, že ji všichni okrádají. Z tohoto důvodu má klientka problémy v komunikaci s majitelkou. Specialisté na bydlení poskytli klientce například mediaci v průběhu jednání s majitelkou při přepsání předávacího protokolu. Vzhledem k tomu, že je klientka zbavená svéprávnosti, smlouvu za ni podepisoval opatrovník, přičemž kvůli nedorozumění s terénní pracovnící, která je klientce přidělena z městského úřadu, specialisté na bydlení nebyli přítomni a neměli možnost zkontrolovat smlouvu před podepsáním. V protokolu se objevily nepravdivé informace o stavu bytu, bylo znovu vyjednáváno s klientkou o jeho přepisu takovým způsobem, aby majitelka byla ochotná smlouvu podepsat. Klientka trvala na změnách podle jejího úsudku, některé věci byly dost absurdní (slovíčkaření, nevhodné projevy atd.), a proto je s klientkou pracováno tak, kdy je jí vysvětlováno její chování a následky, které z jejího chování vycházejí (např. to, že majitelka vůbec nemusí přistoupit ani k podepsání takového protokolu, ani k prodloužení nájemní smlouvy končící v listopadu). Paní K. si je vědoma své možnosti, že se může kdykoliv obrátit na specialisty bydlení, ať již telefonicky či osobně, kterou převážně využívá pro při komunikace s majitelkou bytu.

5.2. Moravskoslezský kraj

5.2.1. Příběh paní E a pana M

Dva účastníci – družka s druhem se do nového bydlení přestěhovali v roce 2017. Důvodem jejich přestěhování byly problémy a nepříjemné situace, se kterými se oba účastníci v původním bydlení potýkali. Neustále byli svědky sousedských hádek, nepořádku ve společných prostorách domu a měli několik zkušeností s opakovaným výskytem štěnic. Vzhledem k těmto oprávněným důvodům a strachu o děti a jejich vývoj se rozhodli přestěhovat. Následně oslovili zaměstnance Romodromu a vstoupili do projektu, aby mohli spolupracovat na zakázce bydlení. Od přestěhování bydlí řádně, pravidelně hradí nájemné a energie, které na ně byli převedeny. Stejně tak byl vyřízen trvalý pobyt v novém bydlišti. Společně pracují na svém oddlužení, odpovědně splácejí své dluhy prostřednictvím splátkových kalendářů. Uživatelka absolvovala motivační kurz v rámci projektu „Příležitost

dělá zaměstnance“. Tento projekt je zaměřen na komplexní podporu uchazečů nebo zájemců o zaměstnání ze sociálně znevýhodněného prostředí. Po absolvování projektu specialisté bydlení podporovali oba účastníky při nalezení odpovídajícího zaměstnání (asistence při tvorbě životopisu a jeho následného rozeslání potenciálním zaměstnavatelům). Posléze našla účastnice zaměstnání na DPP, jako prodavačka. Taktéž druh našel odpovídající zaměstnání. Oba účastníci jsou spokojeni a jsou si vědomi toho, že se mohou kdykoliv obrátit na zaměstnance Romodromu, ať již prostřednictvím telefonického či osobního kontaktu.

5.2.2. Příběh paní S

Účastnice projektu bydlí v bytě v Karviné od února 2017, kam se přestěhovala se z neutěšené bytové situace z Bohumína, ve kterém ji majitel navýšil nájem na finančně nezvladatelnou částku.

V novém bydlení uživatelka řádně platí nájem, energie a zodpovědně splácí své dluhy. Uživatelka si dokázala udržet práci v Bohumíně a z původní pracovní dohody přestoupila na hlavní pracovní poměr. V současné době uvažuje o insolvenční, při které jí asistují specialisté bydlení. Společně v bytě bydlí syn a dcera. Dcera uživatelky má dvě děti, které navštěvují mateřskou školu a v září tento rok začnou chodit do školy. Specialisté bydlení pomáhají dceři uživatelky vyhledat práci. Stejně tak pomáhají i synovi uživatelky, který si chce postupně našetřit na samostatné bydlení. Rodina je spolehlivá, dělá pokroky a v novém bydlení je velmi spokojená. Následná podpora probíhá hlavně z hlediska kontroly spotřeby vody, energií, navýšení záloh v případě většího odběru, kontrola počtu obyvatel v bytě a kontrola udržování pořádku ve společných prostorách. Ačkoliv jsou klienti vedeni k samostatnosti, jsou si vědomi toho, že se mohou kdykoliv obrátit na zaměstnance Romodromu.

6. Závěr

Cílem projektu bylo vytvořit sociální službu, neregistrovanou podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“), zaměřenou na přímou podporu získání standardního bydlení skupin osob, s nimiž organizace Romodrom o.p.s. dlouhodobě pracuje. Hlavním cílem bylo pomoci účastníkům projektu, kteří žijí v azylových domech, ubytovnách a v dalších nepříznivých podmínkách, aby našli taková bydlení, která splňují podmínky standardního bydlení a zároveň jsou na trhu volně dostupná. S účastníky projektu bylo pracováno dlouhodobě a podpora jim byla poskytována po celou dobu realizace projektu. Organizace Romodrom o.p.s. vychází z předpokladu, že stabilní a kvalitní bydlení je základní životní potřebou a že možnost bydlet ve standardním bydlení vede jedince k větší kompetenci a motivaci řešit ostatní nepříznivé životní situace, v kterých se může ocitnout – zadlužení, nezaměstnanost či sociální vyloučení. V případě, že jedinec bydlí v nevyhovujících či předražených prostorách, klesá jeho schopnost a motivace řešit další problémy, snižuje se kvalita jeho života a často se stává závislý na dávkovém systému s minimální motivací tuto situaci změnit. Projekt se snaží pokrýt služby, které spočívají v postupné a komplexní podpoře připravenosti cílové skupiny na bydlení, která vyžaduje hlavně aktivní spoluúčast účastníka projektu na procesu přestěhování do standardního bydlení.

Cílem projektu bylo podpořit 50 osob v Olomouckém a Moravskoslezském kraji, jež jsou sociálně vyloučené či sociálním vyloučením ohrožené. Organizace Romodrom o.p.s. poskytuje v Moravskoslezském kraji dlouhodobě sociální služby registrované podle zákona a rovněž v Olomouckém kraji realizuje projekty zaměřené na podporu osob ohrožených sociálním vyloučením. Disponuje tak dlouhodobou praktickou zkušeností při práci s cílovou skupinou, která se příznivě odráží v nastavení konceptu projektem poskytované podpory.

Na začátku projektu bylo nutné si uvědomit, že každý z krajů má svá specifika a rozdílnou bytovou situaci. Na základě dlouhodobých zkušeností organizace Romodrom o.p.s. došla k závěru, že v Moravskoslezském kraji a konkrétně v okolí Ostravy je k dispozici více volných bytových jednotek, které jsou majetkem soukromého vlastníka, a minimálně umístění osob do těchto bytů není takový problém. Rovněž v lokalitě provozuje realizátor projektu registrovanou sociální službu terénní programy, která v rozsahu, který to umožňuje, se svými klienty problematiku bydlení řeší. Charakter služby nicméně neumožňuje dlouhodobou a systematickou spolupráci na získání standardního bydlení a jeho udržení. Proto byl projekt již

před zahájením realizace klientům představován a byla jim nabídnuta budoucí spolupráce. Oproti tomu, v Olomouckém kraji se organizace v posledních letech zaměřovala na práci s osobami ohroženými na trhu práce, přičemž podpora spočívala v zajišťování hlídání dětí předškolního a mladšího školního věku v rámci dětského klubu a dětské skupiny. U značné části z nich proto již o potřebě změny bydlení z důvodů nevyhovujících podmínek věděla. Nicméně do zahájení realizace projektu cíleně zaměřeného na podporu bydlení, bylo jedinou možností organizace odkázat klienty na příslušné sociální služby jiných organizací, které jim s problémem mohly pomoci. Před zahájením projektu došlo k náboru a kontaktu potenciálních účastníků projektu v Moravskoslezském kraji, kteří typologicky naplňovali znaky obou cílových skupin, na které se projekt zaměřuje. Byli oslovováni stávající uživatelé sociálních služeb. Oslovování probíhalo ve zmapovaných sociálně vyloučených lokalitách, a to v Bohumíně, Karviné, Orlové a Ostravě-Kunčičky, kde byl projekt blíže představován prostřednictvím terénních pracovníků. Terénní pracovníci oslovovaly stávající uživatele sociálních služeb Romodromu, kteří žijí na ubytovnách, v azylových domech a v nevyhovujících domácnostech. Druhá forma oslovení a získání potenciálních účastníků probíhala prostřednictvím letáků s podrobnými informacemi o projektu. Informační letáky byly rozdány na příslušná kontaktní pracoviště Úřadu práce České republiky, obecní úřady, magistráty, NNO (s podobně příslušnou tematikou). Třetí forma oslovení, a zároveň nejúspěšnější ze všech zvolených, vznikla prostřednictvím sdílení kontaktů mezi samotnými potenciálními účastníky projektu.

V Olomouckém kraji docházelo k náboru potenciálních účastníků projektu spolu se zahájením realizace projektu. V prvních týdnech realizace specialisté na bydlení zmapovali vyloučené lokality v Olomouci a následně v dalších větších městech v kraji. Konkrétně v -Prostějově, Přerově, Lipníku n. Bečvou, Šumperku a Zábřehu. Specialisté na bydlení šířili povědomí o projektu oslovováním osob ve vyloučených lokalitách, na ubytovnách, v azylových domech či přímo v nevyhovujících domácnostech. V terénu probíhaly schůzky s kompetentními osobami na úřadech práce, magistrátech, obecních úřadech a sociálních odborech ve městech Olomouc, Prostějov, Šumperk, Moravský Beroun.

V první fázi v rámci práce s cílovou skupinou, probíhal kontakt s každým zájemcem o vstup do projektu individuální rozhovor, při kterém byl detailně představen projekt a možnosti spolupráce. Zároveň byly zjišťovány podmínky klientů, jejich rodinná situace a analyzován rodinný rozpočet a finanční situace. V případě, že klient naplnil znaky cílové skupiny a projevil

aktivní zájem o účast v projektu, došlo k uzavření smlouvy o účasti v projektu. Obsahem smlouvy o poskytování služeb bylo poskytování poradenství vztahujícího se ke klíčovým otázkám bydlení. Účastníci byli také informováni, že tím, že vstoupí do projektu, jim zároveň nevzniká automatický nárok na získání bydlení. Během této fáze byl vytvořen *Plán bydlení*, který byl postupně vyplňován a aktualizován v průběhu celého projektu. Plán bydlení souhrnně popisoval životní situaci podpořené osoby, která sděluje svůj problém a potřebuje (a chce) pomoci s jeho řešením. Plán řešil bytovou problematiku individuálně, dle potřeb každého uživatele a jeho situace, kdy obsahoval jednotlivé kroky, které vedly ke zvolenému reálnému cíli (např. „vyhledat a přestěhovat se do standardního bydlení v Bohumíně“). Důležitým prvkem bylo a v celé práci s účastníkem je jeho **aktivní** participace. Sám účastník si zadává vlastní osobní cíl, kterého chce dosáhnout. Hlavním aktérem je účastník projektu, pracovník zde figuruje pouze jako podpora a pomoc, zprostředkovatel informací a znalostí, které může účastník projektu využít v oblasti bydlení a při začleňování se do společnosti. Pomáhá účastníkovi projektu formulovat jasné a realistické cíle. Zároveň je silnou motivační silou v průběhu celého procesu práce s účastníkem projektu. Plán bydlení obsahuje popis problémové situace klienta, její podstaty; obsahuje kontext života účastníka projektu vzhledem k řešenému problému a pak také otázku, proč účastník projektu problém řeší a co jej k řešení vede. Do plánu bydlení byly zaznamenávány veškeré úkony, tj. kroky, které měli za cíl žadatele posunout na jeho cestě tak, aby došlo k naplnění stanovených cílů.

V druhé fázi, v případě, že se podařilo vyřešit dílčí klientovi podmínky a zajistit mu nové vhodné bydlení, bylo možno přistoupit k fázi vlastního přestěhování. Fáze stěhování je fází, ve které docházelo k pravidelné a intenzivní přípravě klienta na změnu bydlení. Proces se odehrával v několika na sebe navazujících krocích tak, aby byla změna systematická a pokud možno bez zásadnějších problémů. Před zahájením intenzivní přípravy klienta na dany den, zjišťovali specialisté na bydlení podmínky výpovědi stávající nájemní smlouvy. Teprve poté doporučili uživateli projektu informovat stávajícího majitele bydlení o podání výpovědi. Uživatel byl taktéž upozorněn na existující riziko nesehnání nového bydlení do uplynutí výpovědní lhůty ze stávajícího bydlení. Pokud byl účastník projektu ubytován na ubytovně, byl upozorněn na povinnost uhrazení posledního nájemného a povinnost řádně předat byt majiteli. Podstatným rysem této fáze, stejně jako předcházejících, byl důraz na aktivizaci a motivaci samotného klienta. Ten byl veden tak, aby s majitelem nového bydlení v převážné většině případů komunikoval sám. Účastníci projektu byli vedeni k samostatnosti a snaze řešit

své problémy samostatně, což může mít pozitivní odraz v jejich sebevědomí a posílení kompetencí řešit obtížné životní situace i v budoucnu. Významně přidanou hodnotou projektu je tak udržení aktivity klienta v průběhu celého procesu řešení vlastní bytové situace.

Ačkoliv je hlavním cílem projektu ubytovat osoby, které žijí v azylových domech, ubytovnách a dalších nepříznivých podmínkách pro bydlení, v bytech volně dostupných na trhu, tak dalším, neméně důležitým cílem, je si stávající bydlení udržet. Bezprostředně, po přestěhování účastníků projektu bylo nutné pokračovat v soustavné práci a podpoře udržení nového bydlení. Krom asistence při krocích nezbytných k přestěhování, které byly popsány výše, asistovali pracovníci projektu i v dalších situacích souvisejících s přestěhováním a udržením bydlení. Jednalo se hlavně o kontinuální mapování exekuční situace či pomoci při změnách v poskytovaných dávkách, hledání nových mateřských školek či škol pro děti účastníků, pomoc při vyhledávání práce k navýšení příjmu či vyhledání dalších možných rekvalifikačních kurzů, které by účastníkům pomohly navýšit kvalifikaci a zvýšit tak měsíční příjem. Specialisté na bydlení pracovali také s motivací účastníků tak, aby byli schopni si udržet bydlení.

Během realizace projektu se podařilo naplnit všechny stanovené indikátory ve více než 100 %. V obou krajích se navíc podařilo vybudovat etablované poradenství specializované na podporu bydlení se sítí kontaktů nejen na soukromé majitelé bytů, ale i na navazující sociální služby, zaměstnavatele a dluhové poradny.