

B | R | N | O

SOUSEDSKÉ VZTAHY

**brněnské zkušenosti se sousedskými vztahy
v rámci sociálního bydlení**

Sociální bydlení má největší podporu, když je ve vedlejší obci.

**(INESAN 2019 - VÝZKUM SOUSEDSKÝCH VZTAHŮ
A POSTOJŮ K SOCIÁLNÍMU BYDLENÍ)**

Jaké příběhy se vypráví o chudobě?

- **„slušné oběti“** = senioři, matky samoživitelky, invalidé, nízkopříjmové skupiny
- **„neslušné oběti“** = lidé po výkonu trestu, lidé se závislostmi, dluhem (Kupka a spol. 2019)
- **mentální obrazy v hlavách sousedů**
- **nespravedlnost** = opravené byty x oprava vlastním nákladem
- **nedůvěra** = žádosti o výměnu bytů, petice

Co s tím dělat?

- prolomit hradbu anonymity
- udělat si ze sousedů spojence
 - rozplétat nařčení

Co jste viděli, ne co jste slyšeli, že někdo jiný viděl.

Jak u nás řešíme stížnosti

- písemná stížnost přijde na BO → předání sociálnímu pracovníkovi a mně
- šetření 2 x v různé dny a časy → zápis
- BO odpovídá stěžovateli

Typické stížnosti

- **většina stížností se vztahuje k porušení domovního řádu, ne zákona**
- časté návštěvy, dupání, děti bez dozoru
- požadavek chovat se „normálně“

Manuály řešení stížností

- pro sociální pracovníky a pracovníky bytových odborů/techniky domů (úřad)
- role podpory a role pronajímatele
- jednotný postup šetření a vyhodnocování stížností
- prevence

Manuály řešení stížností – úřad

- definovat, co je ne/relevantní stížnost
- komunikovat se stěžovateli srozumitelně

Manuály řešení stížností – sociální pracovníci

- stížnosti by se neměl věnovat klíčový pracovník domácnosti
- pořádně vysvětlit domovní řád
- mít empatii i vůči sousedům

Co v manuálech navrhujeme

- předávání i ústních (neoficiálních) stížností
- šetření během 14 dnů 2 x ve dva různé dny a časy
- detektivní práce (co nejvíce podrobností)
- oprávněná stížnost → seznámení domácnosti s tím, co vadí →
2 měsíce na nápravu situace
- během těch 2 měsíců nárazové kontroly
- zlepšení → stížnost nehraje roli při prodlužování nájemní smlouvy
- nezlepšení → výzva bytovým odborem k nápravě



Děkuji vám za pozornost

B | R | N | O