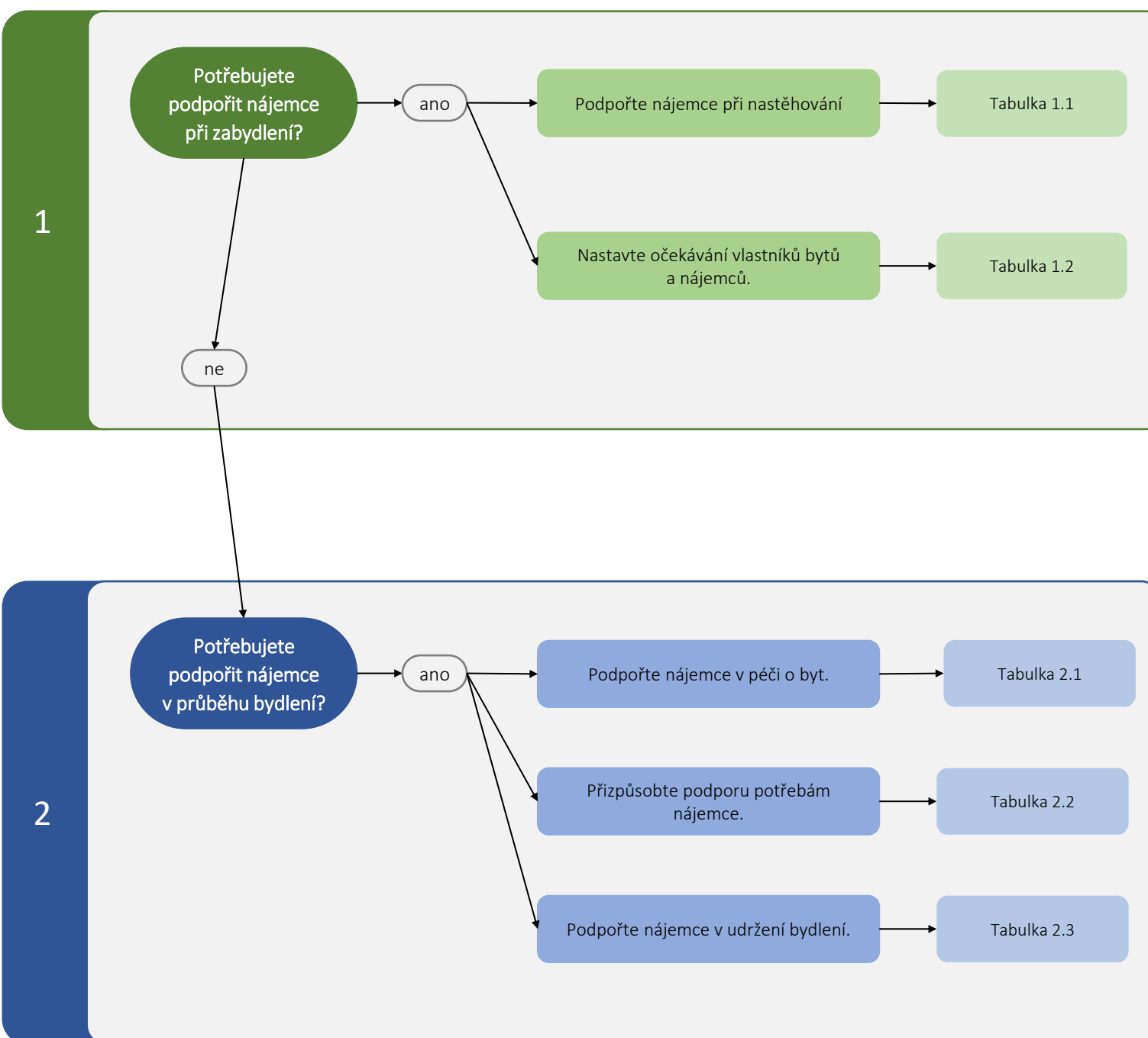


VYBRANÉ NÁSTROJE PODPORY V BYDLENÍ II.

T
A
Č
R

Tento nástroj je určen pro sociální pracovníky při obcích poskytujících podporu v bydlení. Prezentované nástroje představují výběr dobré praxe z Česka a zahraničí a je určen pro rozšíření škály současných postupů uplatňovaných v poskytování podpory v bydlení. Další postupy a jejich bližší charakteristiku viz srovnávací studie Bariéry a dobrá praxe v podpoře bydlení v ČR a Dobrá praxe v podpoře bydlení ve vybraných zemích, které jsou výsledkem projektu č. TITBMPSV203.

Projekt č. TITBMPSV203 s názvem **Vyhodnocení účinnosti podpor poskytovaných v sociálním bydlení (asistence v bydlení, garance) a jejich udržitelnosti v systému sociálního bydlení** je financován se státní podporou Technologické agentury ČR v rámci Programu BETA2.



TABULKA 1.1 – Podpořte nájemce při nastěhování.

- **Řešte finanční situaci:**
 - **Zajištění finančních prostředků:** Pomoc s orientací v systému sociálních dávek a důchodového systému, včetně pomoci s dokládáním potřebných dokumentů a vyřizováním žádostí. Zřízení krizových fondů a poskytnutí půjček nebo zajištění externí finanční pomoci (nadační fondy) na pokrytí počátečních nákladů, jako je kauce nebo první nájem.
 - **Spolupráce s ÚP ČR:** Aktivní spolupráce s cílem minimalizovat zpoždování výplaty sociálních dávek.
 - **Transparentní komunikace:** Jasně a pravidelné informování klientů o jejich finanční situaci a nákladech spojených s bydlením.
 - **Individuální finanční plánování:** Vytvoření plánu plateb a rozpočtu s cílem klienty naučit efektivněji spravovat své finance.
 - **Vzdělávání a podpora:** Poskytování školení a podpory zaměřené na zlepšení finanční gramotnosti klientů.
 - **Pravidelné sledování plateb:** Pravidelná kontrola včasnosti plateb nájmu a včasné řešení problémů.
 - **Krizová intervence:** Včasná intervence v případě finančních problémů klienta pro předcházení ztrátě bydlení.
 - **Řešení zadluženosti:** Hledání řešení pro snížení či odstranění dluhů.
- **Podpořte pocit domova:** Pomozte vytvořit vztah nájemce k novému prostředí a zvýšte jeho motivaci udržet si byt. Pokud si to nájemce přeje, byt zařídte (postel, stůl, skříň atd.). Přidejte osobní prvky a výzdobu podle zájmů a přání klienta. Uspořádejte „oslavu“ spojenou se zabydlením, kde se nájemce setká s pracovníky, nastaví se podpora a podpoří pozitivní emoce. Tyto rituály pomáhají posílit pouto klienta k novému domovu, ukotvit ho v jeho nové roli nájemce a motivovat ho k aktivitě vedoucí k udržení bydlení.
- **Podpořte osoby uprchlé z jiných zemí:** Zajistěte přístup k alternativním formám podpory pro uprchlé osoby, které nemají nárok na nepojistné sociální dávky, a hledejte způsoby, jak zmírnit jejich finanční obtíže. Nabízejte cílenou podporu dětem, seniorům a handicapovaným osobám, které ztratily nárok na bezplatné ubytování, a zajistěte jim udržitelné bydlení. Pomozte uprchlým osobám získat potřebné dokumenty a oprávnění, aby mohly zůstat v bezpečí a najít bydlení.
- **Poskytněte informace o provozu domácnosti:** Při příchodu do bytu nájemci předejte důležité informace o provozu domácnosti: ukažte, jak fungují různé spotřebiče, kde jsou hlavní uzávěry vody a jak se vypořádat s případnými technickými problémy, jako je výpadek pojistek. Sdělení informací přizpůsobte schopnostem a situaci klienta a později zopakujte, protože první den může být pro nového nájemce stresující a některé detaily mohou být zapomenuty.
- **Podpořte duševní zdraví osob s duševním onemocněním:** Za účelem stabilizace psychického stavu zajistěte pravidelný kontakt s odborníky na duševní zdraví jako jsou psychoterapeuti nebo psychiatři.
- **Poskytujte administrativní podporu:** Doprovázejte nájemce na úřady, pomáhejte s vyřizováním administrativních záležitostí a zvyšujte povědomí nájemce o těchto procesech.

TABULKA 1.2 – Nastavte očekávání vlastníků bytů a nájemců.

- **Uzavřete na určité časové období smlouvu o spolupráci s vlastníky bytů:** Smlouva definuje základní parametry poskytování nájmu a přestože není právně vymahatelná, poskytuje jasný rámec pro vzájemnou spolupráci. Smlouva může obsahovat:
 - povinnosti majitelů;
 - minimální dobu, na kterou může být sjednána nájemní smlouva (ve výši 12 měsíců);
 - maximální výši nájemného;
 - určení výše kauce v maximální výši jednoho nájemného;
 - byt musí mít základní vybavení;
 - výhody, které plynou ze spolupráce (finanční záruky a garance).
- **Jasně komunikujte závazky nájemce:** Na počátku spolupráce se s nájemcem jasně domluvte na jeho klíčových závazcích, které formálně stvrďte dohodou o spolupráci. Dohoda bude sloužit jako opěrný bod pro další interakce a poskytování podpory a pro vedení nájemce v případě, že závazky nedodrží. Tři hlavní body dohody:
 - povinnost platit nájem,
 - být dobrým sousedem,
 - spolupracovat s poskytovatelem podpory v bydlení.
- **Podpořte dobré sousedské vztahy:** Poskytujte nájemcům i jejich sousedům průběžnou podporu v oblasti sousedských vztahů. Podpořte nájemce v zapojení do komunity, ve vnímání sdíleného prostoru a v péči o něj. Nabízejte edukaci ohledně očekávaného chování v bytě (hlučnost, pravidla sdílení prostor). Zajistěte pracovníka pro řešení sousedských konfliktů.

TABULKA 2.1 – Podpořte nájemce v péči o byt.

- **Zapojte technické pracovníky do týmu:** Využijte technické pracovníky k tomu, aby klienti mohli rychleji a snadněji stabilizovat své bydlení a vytvořit si funkční domácnost. Poskytněte nájemci praktickou pomoc s montáží nábytku, zapojením spotřebičů a řešením technických problémů v domácnosti. Zajistěte služby, jako je likvidace obtížného hmyzu, a zvýšte tak kvalitu bydlení a přispějte k prevenci narušení sousedských vztahů.
- **Podporujte osoby bez technických kompetencí:** Zaměřte se na poskytování technické pomoci těm, kteří ji nejvíce potřebují, jako jsou osamocené matky, senioři a skupiny bez zkušenosti s bydlením v bytech či domech, aby mohli lépe zvládat péči o domácnost.
- **Spolupracujte s majiteli bytů:** Zapojte technické pracovníky do přímé spolupráce s majiteli bytů, zajistěte lepší péči o byty a podpořte tak integraci nájemců do nového prostředí.

TABULKA 2.2 – Přizpůsobte podporu potřebám nájemce.

- **Zajistěte vyšší míru podpory pro nově zabydlenou domácnost:** Organizujte minimálně dvě setkání měsíčně pro nově zabydlené domácnosti, které vyžadují větší míru podpory.
- **Poskytujte intenzivní podporu vysoce potřebným domácnostem:** Nabízejte několik návštěv týdně nebo podporu podle okamžitých potřeb, aby byla zajištěna stabilita domácnosti.
- **Napojte nájemce na odborné služby:** V rámci case managementu zprostředkovávejte nájemci přístup k psychoterapii, dluhovému poradenství a dalším službám, které mu pomohou řešit specifické problémy.
- **Poskytujte střední míru podpory stabilizovaným domácnostem:** Omezte podporu na jednu osobní návštěvu a jeden telefonický kontakt měsíčně, aby byla zajištěna kontinuita podpory.
- **Poskytujte dlouhodobou podporu potřebným domácnostem:** Domácnosti potřebující trvalou podporu navazujte na síť sociálních služeb, aby si mohly udržet bydlení i po skončení podpory.
- **Ukončete podporu stabilizovaným domácnostem:** Po dosažení stabilizace a splnění klíčových bodů individuálního plánu ukončete podporu a ponechte nájemní smlouvu v běžném režimu. Ujistěte nájemce o možnosti opět obnovit podporu.
- **Buďte připraveni znovu poskytnout přerušenu podporu:** Obnovte podporu nájemce v situaci, kdy se u něho opětovně objevují potíže s udržením bydlení nebo nové potřeby.
- **Reagujte flexibilně na změny ze strany nájemce:** Umožněte např. výměnu sociálního pracovníka dle preference nájemce, přehodnocujte původně stanovené zakázky spojené s bydlením nebo přizpůsobte podporu a poradenství novým potřebám domácnosti spojených např. se změnou členů domácnosti, změnou jejich potřeb a možností apod.

TABULKA 2.3 – Podpořte nájemce v udržení bydlení.

- **Nastavte spolupráci se všemi zainteresovanými stranami:** Nastavte systematickou spolupráci s poskytovateli bydlení (majiteli bytů, samosprávami) a nájemci s cílem předejít vystěhování. Podporujte koordinaci mezi obcemi a neziskovými organizacemi pro zajištění komplexní podpory nájemcům ohroženým ztrátou bydlení.
- **Řešte situaci nájemců s předstihem:** V případě souhlasu nájemce nastavte komunikaci tak, aby jste co nejdříve získali informace týkající se potíží (neplacení nájmu, konflikty se sousedy) a mohli neprodleně realizovat účinné intervence. Nabízejte podporu při řešení problémům, ať už se jedná o finanční obtíže, zdravotní problémy nebo sociální konflikty, a spolupracujte na preventivních i krizových opatřeních.
- **Posilujte kompetence nájemců:** Poskytujte poradenství a školení zaměřené na zlepšení finanční gramotnosti, zvládání sousedských vztahů nebo zvládání stresových situací spojených s udržením bydlení.
- **Poskytněte více šancí:** Některé osoby potřebují pro udržení bydlení dostat více šancí. Pokud se soužití v původní lokalitě neosvědčilo, pomozte nájemci co nejrychleji najít nové bydlení v lokalitě, která bude lépe vyhovovat charakteristikám nájemce. Zhodnoťte předešlé zkušenosti, nastavte jasná pravidla a zajistěte nájemci další podporu pro stabilizaci jeho situace. Kontinuálně pracujte na zvýšení uvědomění si situace a potřeb nájemce.
- **Vytvořte s nájemcem exit strategii:** Společně s nájemcem naplánujte kroky pro situaci ztráty či opuštění bydlení. Zajistěte, aby strategie zahrnovala konkrétní kroky řešení jeho situace, například kontakt na krizové služby, finanční plán nebo plán pro hledání jiného bydlení.
- **Navažte klienta na následné služby:** Propojte nájemce s organizacemi, které nabízejí dočasné bydlení (krizové bydlení, azylové domy, ubytovny) a další služby, které pomohou nájemcům předejít situaci, kdy se ocitnou bez střechy. Udržujte kontakt s danou osobou i po dobu, kdy není v bydlení, pokud o to má zájem.