



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



MOTIVACE SOUKROMÝCH MAJITELŮ POSKYTOVAT BYTY PRO SOCIÁLNÍ BYDLENÍ A DOBRÉ PRAXE POSKYTOVATELŮ GARANCÍ

Mgr. et Mgr. Jan Blažek



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Souhrnná výzkumná zpráva vznikla v rámci projektu „Sociální bydlení – metodická a informační podpora v oblasti sociálních agend“, registrační číslo projektu CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0003539, který je realizován v rámci Operačního programu Zaměstnanost. Realizátorem projektu je Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky.

PODĚKOVÁNÍ

Velké díky za participaci a konzultace k výzkumu patří:

Expertům na sociální bydlení:

- | | |
|------------------------------|--------------------------------------|
| • Barbora Špicarová Stašková | Ministerstvo práce a sociálních věcí |
| • Filip Jakubec | Ministerstvo práce a sociálních věcí |
| • Anna Hájková | Ministerstvo pro místní rozvoj |
| • Jan Klusáček | Ministerstvo pro místní rozvoj |
| | Platforma pro sociální bydlení |
| • Jan Snopek | Ministerstvo práce a sociálních věcí |
| | Platforma pro sociální bydlení |

Garantům, kteří se zúčastnili výzkumu:

- | | |
|------------------------------|---|
| • Kamil Archel | Boétheia |
| • Ivana Nesětová, Jan Houdek | Centrom |
| • Adam Pospíšil | Centrum pro komunitní práci západní Čechy |
| • Michaela Ferdanová | České Budějovice, odbor sociálních věcí |
| • Daniela Zelenková | Daniela Zelenková - Nemovitosti |
| • Lenka Kratochvílová | Dobrovolnické centrum |
| • Kristýna Andřlová | Městská nájemní agentura, Praha |
| • Petr Pešout, Lenka Gillová | Most, odbor sociálních věcí |
| • David Starzyczný | Portavita |
| • Jakub Čihák | R-Mosty |
| • Eva Nedomová, | Romodrom |
| • Jana Volná | Nová možnost |
| • Dita Kendziorová | Slezská diakonie |
| • Miroslava Hrdličková | Vavřinec |

MANAŽERSKÉ SHRUTÍ

Dosavadní praxe garantů sociálního bydlení, kteří spolupracují s různorodými skupinami klientů i majitelů z různých částí České republiky, nabízí zajímavé zkušenosti a různé pohledy, kterými se může státní správa inspirovat při nastavování veřejných politik týkajících se sociálního bydlení:

- Hlavním cílem poskytování garancí je získat byty soukromých majitelů do systému sociálního bydlení pro osoby vyloučené z běžného nájemního trhu. Vedle toho jde o vyvážení zájmů, jak majitelů, tak klientů a vytvoření rovnějšího vztahu.
- Je důležité oddělovat sociální práci (asistenci v bydlení) a práci sociálního realitního zprostředkování (různé formy zprostředkování bydlení, udržování vztahů s pronajímateli, prostřednictvím mezi pronajímatelem a nájemcem, poskytování služeb, správy bytů, vedení garančního fondu a vymáhání dluhů). To může mít minimálně podobu vnitroorganizačního oddělení agend, tedy oddělení pracovních pozic mezi různé pracovníky stejné organizace. Strukturálnější je institucionální rozdělení, které může mít dvojitou podobu. Jednou je spolupráce s externími partnery, přičemž každá organizace vykonává jednu z činností. Druhou podobou je vytvoření oddělené vedlejší organizace s jiným identifikačním číslem ze strany hlavní organizace.
- Zatímco individuální (jednotky bytů) a největší pronajímatelé (stovky až tisíce bytů) se ukazují jako dobrá cílová skupina majitelů otevřená spolupráci, realitní kanceláře se většinou odmítají podílet na podpoře sociálního bydlení z obav o poškození pověsti, a naopak spíše reprodukují negativní stereotypy o osobách z cílových skupin. Jsou tak spíše překážkou pro rozšiřování bytového fondu pro sociální účely. To je jeden z hlavních důvodů proč podporovat garantované bydlení.
- Většina zabydlených klientů platí tržní nájem, který je také jednou z největších motivací pro majitele. Ne všichni majitelé se zapojují do podobných projektů z altruistických důvodů, ovšem i ty hrají důležitou roli u části pronajímatelů.
- Garanti se částečně rozcházejí ohledně maximální délky poskytování garancí. Hlavním cílem je zvyšovat kompetence klientů, aby ve finále mohli bydlet samostatně ve standardním bydlení a garance končí většinou po dvou letech, což se ovšem částečně odvíjí od forem financování. Na druhou stranu existují i klienti, kteří budou potřebovat garance po celou dobu nájemního vztahu nebo minimálně déle než dva roky.
- Nejčastější využití garančního fondu se týká pokrytí prvotních nákladů při zabydlování (první nájem, kauce) a nedoplatků při vyúčtování služeb. Ačkoliv se fond využívá i na problémy s průběžnou platbou nájmu či škody na bytě, ty umí garanti většinou rychle zachytit.
- Garanti se ve své praxi setkávají se dvěma skupinami klientů, co se týče nakládání s garancemi. Klienti, kteří zůstávají v nájmu, mají většinou snahu případné problémy řešit a plnění z garančního fondu splácí. Naopak pokud klientovi hrozí ukončení nájmu, či ho sám chce ukončit, většinou není možné dlužné prostředky vymoci, což pak vytváří tlak na garanční fond.

- Horní limit garančního plnění je v průměru nastaven maximálně ve výši 3,5 měsíčních nájmů.
- Z praxe garantů vyplývá, že na jeden byt připadá v průměru cca 15-20 tisíc Kč z poskytnutých garancí, které se nepodaří dostat zpět.
- Drtivá většina garantů, kromě jednoho, považuje využití garance za zápůjčku klientovi nebo vznik pohledávky za klientem (v závislosti na typu smlouvy) a od klientů požaduje jejich splácení prostřednictvím splátkového kalendáře. Garanti považují tento krok za důležitou součást zvyšování kompetencí.
- Správa plateb probíhá třemi způsoby. První metodou je nájem-podnájem, kdy je přímá správa plateb nedílnou součástí povinností garantů z povahy tohoto smluvního vztahu. Druhou praxí je situace, kdy garant působí jako zprostředkovatel přímého nájemního vztahu, ale vykonává i širší správu spočívající ve vybírání plateb od klientů a jejich posílání majiteli. Třetím a většinovým způsobem je metoda, kdy garanti působí jako zprostředkovatelé přímého nájemního vztahu a platby pouze monitorují, protože je klient zasílá přímo majiteli.
- Úřady práce hrají pro garanty zásadní význam. Existuje však významná nejednotnost fungování jednotlivých kontaktních pracovišť napříč republikou i jednotlivých pracovníků a pracovníc napříč pracovišti. Ukázkou mohou být různé reakce na vzájemná setkání zaměstnanců Úřadu práce a garantů. Zatímco v Moravskoslezském kraji setkání vedlo k lepší spolupráci při vyplácení mimořádné okamžité pomoci, v Ústeckém kraji stejné setkání nemělo žádný pozitivní dopad.
- Kauce (jistota) je požadována ve většina bytů. Současně ji garanti nepovažují za zvýšený práh, ale naopak za nástroj zvyšování kompetencí klientů a přiblížení se standardnímu nájemnímu vztahu.
- Co se týče kvalifikace, která usnadňuje práci sociálního realitního zprostředkování, byla za nejužitečnější považována znalost sociální práce. Rozhodující specifickou pracovní pozicí pak byla pozice sociálního realitního zprostředkovatele (tzv. sociálního makléře), který byty vyhledává, ale i zajišťuje jejich hladký chod ve spolupráci se sociálními pracovníky.

OBSAH

| | |
|--|----|
| MANAŽERSKÉ SHRUTÍ..... | 3 |
| ÚVOD..... | 6 |
| METODOLOGIE..... | 8 |
| Dotazníkové šetření..... | 8 |
| Focus group..... | 8 |
| Telefonické dotazování..... | 8 |
| Konzultace s odborníky na sociální bydlení..... | 8 |
| PŘEDSTAVENÍ GARANTŮ..... | 9 |
| HLAVNÍ ASPEKTY PRAXE GARANTŮ SOCIÁLNÍHO BYDLENÍ..... | 11 |
| Může poskytovatel sociálních služeb poskytovat garantované bydlení?..... | 11 |
| Povaha spolupráce s různými skupinami vlastníků a doba zabydlení bytu..... | 13 |
| Maximální délka poskytování garancí a pokračování nájemního vztahu po jejich ukončení..... | 14 |
| Výše nájemného ve vztahu k místně obvyklému tržnímu nájmu..... | 15 |
| Prvotní náklady a vyúčtování jako hlavní příčiny využívání garančního fondu..... | 16 |
| Maximální limit pro ručení a nevratně vynaložené garance..... | 16 |
| Posloupnost plnění a vymáhání prostředků vyplacených z garančního fondu..... | 17 |
| Přímá správa plateb, její výhody a nevýhody..... | 18 |
| Fungování úřadů práce a jejich podíl na výpadech plateb klientů..... | 19 |
| Využívání kauce v systému garancí..... | 20 |
| Kvalifikace nezbytná pro pracovníky poskytující garantované bydlení..... | 21 |
| Dobré a špatné praxe a překážky růstu projektů..... | 22 |
| PŘÍLOHA Č. 1 - DOTAZNÍK..... | 23 |
| PŘÍLOHA Č. 2 - DOTAZY K FOCUS GROUP 1..... | 30 |
| PŘÍLOHA Č. 3 - DOTAZY K FOCUS GROUP 2..... | 31 |
| PŘÍLOHA Č. 4 - OTÁZKY K TELEFONICKÉMU DOTAZOVÁNÍ..... | 32 |

ÚVOD

V současné době se Česká republika potýká s nedostatkem sociálních, ale i finančně dostupných bytů jako takových. Jedná se o dlouhodobě neřešený problém. Existuje vícero způsobů, jak se s nedostatkem bytů pro potřebné skupiny lidí vypořádat. Za ideálního stavu především skrze výstavbu nových bytových jednotek, ať již v režii státu, samospráv, bytových družstev anebo soukromých investorů/developerů.

V krátkodobém horizontu však výstavba situaci nevyřeší. I proto je třeba hledat jiná řešení, která mají nedostatek sociálních bytů kompenzovat. Současně v České republice existují tisíce bytů, které jsou neobydlené či neslouží dlouhodobému bydlení, z nichž část by se dala použít pro sociální účely. Jedním z možných řešení tohoto dilematu jsou garance pro soukromé majitele bytů, které při dobrém nastavení dokáží některé majitele přesvědčit, aby své volné byty poskytli pro potřebné skupiny obyvatel.

Garantované bydlení v současné době není v České republice legislativně upraveno. To ale neznamená, že není v praxi realizováno. Následující text přináší vhled do praxe subjektů, které spolupracují s majiteli soukromých bytů právě na základě poskytování garancí.

Klíčovou součástí garantovaného bydlení je motivace soukromých pronajímatelů k tomu, aby poskytli své byty do systému sociálního bydlení. Garance tudíž nepředstavují jenom pomoc pro klienta, který se ocitne v potížích při splácení pohledávek týkajících se bydlení, ale je to především nástroj, který majitelům garantuje stabilní příjem, servis a dobrý stav bytů s minimálním vynaloženým úsilím. Tímto garance působí jako nástroj pro zvýšení počtu bytů pro potřebné skupiny obyvatel.

Tato kvalitativní sonda přináší struční exkurz do praxe subjektů zabývajících se garantovaným bydlením a taky nastiňuje inspirace, jak skrze zajištění garancí pro majitele získat větší množství bytů pro sociální účely, které nyní dramaticky chybí.

V České republice se v bytové nouzi nachází desetitisíce lidí a ztrátou bydlení či nadměrnými náklady na bydlení jsou ohroženy statisíce občanů.¹ To všechno ještě pravděpodobně negativně ovlivní energetická krize, jejíž dopady v době psaní této závěrečné zprávy ještě nejsou známy, ale je vysoce pravděpodobné, že množství lidí, kteří se budou potýkat s problémy s bydlením, se výrazně navýší.²

Pokud je naším cílem dostat co nejvíce lidí z bytové nouze, zabránit tomu, aby se lidé do bytové nouze propadali, a snížit počet domácností ohrožených nadměrnými náklady či ztrátou bydlení, pak je zřejmé, že dostat co nejvíce standardních bytů do systému sociálního bydlení je naprosto zásadní úkol.

Výzkum využil především znalostí a praxe tzv. garantů sociálního bydlení. Garanti sociálního bydlení pracují s různorodou sítí majitelů. Mají přehled o motivacích majitelů i o tom, co je pro ně zajímavé. Jsou tak schopni poskytnout informace o stovkách majitelů

¹ Jan Klusáček - Milan Greineder - Vít Lesák - Ivana Kowaliková (2021): Bydlení jako problém: Zpráva o vyloučení z bydlení. Iniciativa za bydlení. https://uploads-ssl.webflow.com/5ef4ac1cc5dd69384a10c66e/615a12964cef3668108df2fb_Bydleni-jako-problem-2021.pdf

² Jan Klusáček - Františka Tranová - Ondřej Pašek - Karel Polanecký - Soňa Kaledna (2022): Energetická chudoba a její řešení. Iniciativa za bydlení. <https://socialnibydeni.org/wp-content/uploads/2022/11/energeticka-chudoba-studie.pdf>

s různým pronajímatelským profilem z různých částí republiky, kteří se rozhodli poskytnout své byty potřebným skupinám obyvatel.

Text se nezaměřuje jenom na pouhé motivace majitelů, ale také na to, jaké konkrétní nástroje v praxi fungují na různorodý sektor pronajímatelů poskytujících byty do systému sociálního bydlení. Stát se nyní může těmito dobrými praxemi inspirovat při nastavování veřejných politik.

Výzkum probíhal mezi červnem a listopadem 2022. Bylo využito metod focus group, dotazníkového šetření a telefonického dotazování. Mimo to probíhaly i konzultace s experty na sociální bydlení.

METODOLOGIE

Ve výzkumu byla použita kombinace metod sběru dat. Jako hlavní zdroj dat byly využity dvě focus group, dotazníkové šetření a telefonické dotazování garantů sociálního bydlení. Jako doplňkový zdroj informací posloužily osobní konzultace s odborníky na sociální bydlení.

Dotazníkové šetření

Prvotním krokem sběru dat od garantů byl podrobný dotazník čítající téměř 50 otázek týkající se garantů, majitelů, klientů, bytového fondu i využívaných nástrojů. Otázky lze vidět v příloze č. 1. Jeho příprava probíhala v červnu 2022. Do jeho přípravy se mimo výzkumný tým zapojili i odborníci z Ministerstva pro místní rozvoj, Ministerstva práce a sociálních věcí, Platformy pro sociální bydlení a výzkumného think tanku České priority. Pilotně byl otestován na organizaci Romodrom a Nová možnost.

Dotazníky vyplnilo celkem 12 organizací a odpovědi byly sesbírány během července. V červenci také proběhlo zpracování dat. Závěry z dotazníkového šetření kromě mapování praxe garantů také sloužily jako důležitý podklad pro organizaci a strukturování následných focus group. Během vyhodnocování dotazníků se ukázalo, že jeden z respondentů neplní funkci poskytovatele garancí a jeho odpovědi nebyly zahrnuty do zpracovaných odpovědí.

Focus group

V rámci výzkumu proběhly dvě focus group. První se uskutečnila 30. srpna s osobní účastí na půdě Ministerstva práce a sociálních věcí. Zúčastnilo se jí 12 garantů a garantek z celkem 10 organizací. Seznam otázek, které jsme na focus group 1 diskutovali, lze vidět v příloze č. 2.

Focus group 2 se odehrála 17. října online. Zapojilo se celkem 8 účastníků ze 7 organizací. Seznam otázek je v příloze č. 3.

Telefonické dotazování

V listopadu proběhlo také dodatečné telefonické dotazování. Dotazování bylo specificky zaměřeno na ujasnění konkrétních témat a dílčích závěrů vyplývajících z dotazníkového šetření a focus group 1 a 2. Celkově se do něj zapojilo všech 11 garantů, kteří poskytli odpovědi v dotazníkovém šetření.

Konzultace s odborníky na sociální bydlení

Během celého procesu probíhaly konzultace s odborníky na sociální bydlení. Odborníci, které jsme konzultovali v rámci výzkumu, působí na Ministerstvu práce a sociálních věcí, Ministerstvu pro místní rozvoj a v Platformě pro sociální bydlení.

PŘEDSTAVENÍ GARANTŮ

V předkládaném výzkumu jsme prostřednictvím výše zmíněných metod pracovali s celkem 13 organizacemi, které v různé formě zajišťují garantované bydlení (sociální realitní zprostředkování). Garanti jsou tedy organizace, které v různých podobách a v různé míře vedou garanční fond a vymáhají dluhy, udržují vztahy s pronajímateli, zprostředkovávají vztahy mezi pronajímatelem a nájemcem, zajišťují správu bytů a poskytují služby ve vztahu k soukromým majitelům s cílem motivovat je, aby poskytli své byty do systému sociálního bydlení za účelem zprostředkování ubytování klientů, kteří mají jen malou šanci najít bydlení na běžném nájemním trhu (dále jen „Garant“).

V této části shrneme agregovaná data týkající se všech garantů. Díky tomu, že jeden z garantů spravuje podstatně vyšší množství bytů, uvádíme u odpovídajících hodnot vždy jak průměr, tak medián.

Z hlediska právní formy převažovaly především zapsané spolky (7 z 11). Necelá třetina (3 z 11) garantů byly instituce spadající pod místní samosprávu. Jeden z garantů měl formu církevní právní organizace.

Garanti zapojení do výzkumu dohromady spravovali 1126 bytů (průměr 102; medián 25). Největší pronajímatel spravoval 868 z nich. Nejčastější dispozice spravovaných bytů byly 2+1 (téměř 51 % případů) a 1+1 (33 % bytů). Byty s dispozicí 3+1 se vyskytovaly v 14,5 % případů. Větší byty či rodinné domy se vyskytovaly v řádu jednotek.

Celkově měli garanti v daný moment zabydlených 2823 klientů s průměrným počtem 257 klientů na garanta (medián 50). Z toho bylo 571 rodin s dětmi do 18 let, s průměrem 52 rodin na garanta (medián 13). Drtivá většina klientů u většiny garantů spadala do tří hlavních výrazně se překrývajících ohrožených kategorií, a to a) domácnosti v exekucích, b) domácnosti v bytové nouzi před nastěhováním a c) nízkopříjmové domácnosti. Méně dominantními, ale častými kategoriemi, byli klienti se závislostmi, duševními onemocněními či klienti z etnických menšin a cizinci.

Garanti, kteří se zapojili do výzkumu, působili především v Moravskoslezském kraji, Praze a v Ústeckém kraji. Zastoupený byl i Plzeňský a Jihočeský kraj. Nadpoloviční většina z nich (7 z 11) působila pouze v jedné obci. Naopak garanti z Moravskoslezského kraje působili v několika obcích najednou.

Průměrně pracovalo ve zkoumaných organizacích na programech garantovaného bydlení 6,67 lidí na plný úvazek (medián 5,3 úvazků) a tomu odpovídaly průměrné roční náklady na personální zajištění ve výši 3,25 milionů Kč (medián 2,8 milionů Kč).

Všichni garanti ve svých projektech aktivně spolupracovali s poskytovateli sociálních služeb, úřady práce a obcemi. Jen polovina zkoumaných garantů ale například spolupracovala s nadacemi a nadačními fondy.

Většina garantů (8 z 11) financovala své projekty z evropských peněz, tedy fondů ESIF/Fondů EU. Více než třetina (4 z 11) organizací měla peníze od obcí. Jedna organizace měla finance také od soukromých dárců, jedna z Norských fondů a jedna z marže z nájmu. Větší polovina garantů (6 z 11) měla pouze jeden zdroj financování. Průměrný celkový

roční rozpočet jedné organizace na realizaci garantovaného bydlení se pohyboval okolo 5,4 milionů Kč (medián 4,4 milionů Kč).

Garance většina námi sledovaných garantů chápala především jako garance placení nájmu (10 z 11), garance úhrady služeb nepsaných na nájemce a úhradu ročního vyúčtování služeb a energií (7 z 11). Garance nadměrného opotřebení a škod zajišťovalo v nějaké podobě většina garantů (9 z 11). Ovšem zde se často využívala kauce (3 ano a 5 někdy) či pojištění (4 z 11). Garance plateb energií psaných přímo na nájemce také hradila významná část garantů (4 z 11).

Smluvní ukotvení spolupráce mezi guaranty, majiteli a klienty bylo ošetřeno třemi způsoby. Prvním a dominantním přístupem bylo přímé zprostředkování, který využívá většina garantů (8 z 11). V tomto systému existuje přímý nájemní vztah mezi majitelem a klientem a garanti do vztahu vstupují jako třetí strana garantující určité služby majitelům prostřednictvím různých smluvních forem (např. garanční smlouva, správcovská smlouva, dohoda o ručení, memorandum o spolupráci či na základě kombinace ústní dohody a interního předpisu). Třetina garantů (3 z 11) využívala druhý méně častý model, a to metodu nájmu-podnájmu. V tomto vztahu garanti pronajímají přímo od majitele a vůči klientům pak vystupují jako podnajímatel. Jeden z garantů také částečně zajišťoval správu pro několik bytů města.

Většina garantů (8 z 11) informovala majitele bytů maximálně transparentně o tom, že poskytují garance a jaké jsou podmínky jejich využití. Zbylí tři garanti informovali majitele spíše rámcově. Naopak ve vztahu ke klientům byla informovanost mnohem nižší. Nadpoloviční většina (7 z 11) garantů informovala klienty pouze omezeně či minimálně a čtyři garanti dokonce vůbec.

Drtivá většina garantů (10 z 11) tvrdila, že klienti se o nich dozvívali nejčastěji skrze poskytovatele sociálních služeb. Dále pak podle šesti garantů bylo důležité doporučení stávajících klientů a podle pěti garantů také nasměrování přes sociální sítě, letáky a inzerci. Méně využívané pak bylo nasměrování skrze obce (4 z 11) a nejméně využívaná pak byla depistáž (3 z 11).

Všichni garanti se zaměřovali na rizikové klienty, ovšem existovaly rozdíly, co se týče výše prahu pro vstup. Z dotazníkového šetření vyplynulo, že větší polovina garantů (6 z 11) prioritizovala velmi rizikové klienty, např. osoby s duševním onemocněním či osoby se závislostmi. Naopak zbylí garanti (5 z 11) stanovili vyšší práh vstupu, který se týkal především finančních možností klientů. Přednost byla dáвана těm, u kterých byla vyšší pravděpodobnost dlouhodobého udržení se v nájmu.

Co se týče samotného mechanismu vstupu, drtivá většina garantů (10 z 11) využívala určitou formu dotazníkového šetření či pohovoru. Na jeho základě pak garanti využívali různé možnosti pro výběr klientů, např. volbu losem nebo výběr pracovním týmem či odbornou komisí.

HLAVNÍ ASPEKTY PRAXE GARANTŮ SOCIÁLNÍHO BYDLENÍ

Velká část výzkumu probíhala v součinnosti s přípravou zákona o podpoře v bydlení. Ve spolupráci s autory byly i formulované dotazy, které byly považovány za klíčové, jak pro přípravu zákona, tak pro naše výzkumné účely.

Může poskytovatel sociálních služeb poskytovat garantované bydlení?

Důležitým bodem diskusí na obou focus group byla otázka toho, zdali mohou poskytovatelé sociálních služeb zaštitovat garantované bydlení. Účastníci obou focus group se k tématu opakovaně samovolně vraceli.

Část garantů razantně odmítala možnost, že by poskytovatelé sociálních služeb garantovali sociální bydlení. Poskytovatelé sociálních služeb (asistence v bydlení) a sociální realitní zprostředkování (tedy různé formy zprostředkování bydlení, udržování vztahů s pronajímateli, prostřednictvím mezi pronajímatelem a nájemcem, poskytování služeb, správy bytů, vedení garančního fondu a vymáhání dluhů) by dle nich měly být i institucionálně oddělené.

Hlavní argument spočíval v tom, že poskytovatel sociální služby nemůže současně podporovat a hájit zájmy klientů a současně je kontrolovat a vystupovat jako nezávislý mediátor mezi majiteli a nájemci, neboť tak ztrácí důvěru klientů.

Druhá skupina aktérů nerozporovala, že by měla existovat určitá separace sociální práce a sociálního realitního zprostředkování, ale zdůrazňovala, že hlavní rolí garanta je především zajišťovat garance a služby vůči majiteli bytu a tím získat byty do systému sociálního bydlení. Pokud došlo k základnímu rozdělení rolí, nevnímali onen zdůrazňovaný střet zájmů.

Na základě dotazníkového šetření můžeme vysledovat hranice poskytovaných služeb ze strany garantů. Ti poskytovali zejména:

- prohlídky bytů a jednání s nájemcem po celou dobu nájmu – řešení problémů s nájmem, dodržování nájemní smlouvy etc. (oboje všichni garanti vždy + většinou),
- rychlé obsazení bytu a jednání s úřadem práce v tématu vyřízení dávek spojených s bydlením (oboje 9 garantů vždy + většinou, 2 garanti někdy),
- kontrolu opotřebení bytu (8 garantů vždy + většinou, 3 garanti někdy),
- přípravu smluv, dodatků; jednání se sousedy, s předsedou SVJ; klidné ukončení nájemního vztahu v případě potřeby a drobné opravy a údržbu (7 garantů vždy + většinou, 4 garanti někdy),
- a hlídání spotřeby služeb (6 garantů vždy + většinou, 4 garanti někdy, 1 garant nikdy).

S otázkou možného překryvu práce sociálního realitního zprostředkování a poskytování sociálních služeb úzce souvisí další otázka z dotazníkového šetření zaměřená přímo na

toto téma: „Jsou součástí programu garantovaného bydlení následující činnosti (nebo jsou zajišťovány např. v rámci poskytování sociální služby)?“ Garanti zpravidla poskytovali de facto všechny služby, na které jsme se v dotaznících ptali. Přesněji tyto:

- Podpora při udržování bytu v hygienickém a technickém standardu. (Všech 11 garantů - zpravidla ano)
- Vše, co souvisí s udržitelným sousedským soužitím. (všech 11 garantů - zpravidla ano)
- Získání a udržování nároku na dávky na bydlení. (všech 11 - zpravidla ano)
- Prevence i řešení zadlužení na nájmu a službách souvisejících s bydlením. (všech 11 - zpravidla ano)
- Řešení vztahů s (širší) rodinou (známými) v případě, že ohrožuje udržení bydlení. (9 garantů - zpravidla ano)
- Řešení jiných problémů, které mohou ohrozit bydlení. (9 garantů - zpravidla ano)

Oba výše zmíněné výčty vykreslují hezký obraz toho, co se dá považovat za služby, které poskytují garanti sociálního bydlení. Logicky se jedná o úkony, které jsou velmi blízké sociální práci, ovšem garanti kladli velký důraz na to, že se poskytování sociální práce odděluje od práce sociálního realitního zprostředkování.

Telefonickým dotazováním bylo upřesněno, že nadpoloviční část garantů (6 z 11) skutečně zajišťovala institucionální oddělení sociální práce a práce sociálního realitního zprostředkování. V těchto případech byla sociálně realitní agentura samostatným subjektem s vlastním identifikačním číslem. Toto institucionální oddělení mělo u garantů dvojí podobu. První z nich spočívala v založení speciálního subjektu věnujícího se jen práci sociálního realitního zprostředkování ze strany organizace, která poskytuje sociální služby, např. v podobě pobočných spolků. Druhou formou oddělení byla spolupráce s externími partnery zaměřenými na poskytování sociálních služeb.

Zbýlých pět garantů realizovalo oddělení skrze vnitroorganizačního oddělení agend, tedy vyčleněním úvazků na práci sociálního realitního zprostředkovatele (sociálního makléře). Bylo tak zajištěno, že sociální práci a zprostředkování, poskytování služeb, správu bytů etc. vykonávají jiné osoby. Výhodou tohoto modelu je podle garantů dobrá úzká spolupráce, díky které se dá předcházet vzniku dluhů, ale současně se sociální pracovník nemusí věnovat nakládání s penězi a vymáhání nájmů etc.

Nehledě na formu oddělování, všichni garanti zdůrazňovali, že je klíčové být opatrní a vědomě si hlídat hranici mezi sociální prací a sociálním realitním zprostředkováním. Potvrdili tak de facto výše zmíněné závěry z focus group.

Je třeba dodat, že podle odborníků z MMR připravovaný zákon o podpoře v bydlení umožní vykonávat činnost garanta obcím a dále právníkům osobám, které získají pověření k poskytování bydlení s garancí od kraje. Nejčastěji to budou obce nebo jejich příspěvkové organizace a také další právníkové osoby, které splní podmínky pro udělení pověření - často půjde o organizace s registrovanou sociální službou. Konkrétní podmínky však v době psaní této závěrečné zprávy ještě nebyly jasně vymezeny.

Povaha spolupráce s různými skupinami vlastníků a doba zabydlení bytu

Z dotazníkového šetření vyplynulo, že nejlépe se garantům dařilo oslovovat individuální vlastníky (jednotky bytů, 8 garantů), největší pronajímatele (nad 1000 bytů; 4 garanti) a velké pronajímatele (desítky až stovky bytů; 3 garanti). Od těchto skupin pak měli garanti procentuálně největší množství bytů od největších pronajímatelů a individuálních vlastníků.

- Z dotazníkového šetření vyplynulo, že největší motivací bylo pro vlastníky:
 - Krytí finančních rizik/garance platby nájmu, a to u 8 garantů,
 - Práce s klienty/řešení problémů u 4 garantů.
- Naopak nejčastější důvod odmítnutí spolupráce byly definitivně:
 - Obavy z klientů/cílové skupiny u 8 garantů.
- Nejčastějším důvodem ukončení již probíhající spolupráce byly:
 - Špatné sousedské vztahy/neodpovídající chování klientů u 7 garantů,
 - Ekonomické podmínky projektu u 2 garantů.

Z hlediska metod oslovování pronajímatelů byla zcela dominantní metoda přímého oslovení známých a přímo doporučených vlastníků ze strany již spolupracujících majitelů (9 z 11 hodně; 2 z 11 někdy). Naopak nejméně využívaná byla metoda zadávání vlastní inzerce, i když část garantů se snaží využívat sociální síť.

Metodou přímého oslovování také garanti získali největší procento bytů. Garanti, kteří pomocí této metody úspěšně kontaktovali majitele, tak získali až 81,8 % bytů. Tyto závěry potvrzuje i diskuze z focus group 1, kde se garanti shodli, že pronajímatele získávají většinou formou „nabalování“ skrze oslovení kontaktů, které získali od existujících majitelů. Na druhou stranu se účastníci focus group 1 také shodli, že jde o dlouhý proces a prvotní sehnání bytů trvá přibližně půl roku.

Naopak vůbec se nedařilo oslovovat vlastníky, kteří využívají správců nemovitostí a realitních kanceláří. S neúspěchem se u nich potýká 10 z 11 garantů. Z focus group 1 pak vyplynulo, že realitní kanceláře nechtějí spolupracovat s garanty kvůli obavám o pošramocení si pověsti na realitním trhu, pokud by začaly pronajímat byty stigmatizovaným sociálním skupinám.

Druhým bodem, na kterém se účastníci shodli, byl fakt, že pokud už realitní kanceláře spolupráci nabídnou, tak mají nastavené velmi tvrdé podmínky, včetně lustrací, vyžadovaných pracovních smluv apod.

V rámci focus group 1 jsme položili i otázku, zdali by státní příspěvek na zajištění bytu, který navrhuje věcný záměr zákona, pomohl prolomit tyto zaběhané praxe v kontextu spolupráce s realitními kanceláři. Ačkoliv se účastníci jasně shodli, že takový příspěvek by byl pro jejich praxi velmi přínosný, např. pro financování dalších úvazků, je téměř jisté, že by nevedl ke zlepšení spolupráce s realitními kanceláři a správcovskými firmami.

Závěrem poznamenejme, že garance ve prospěch vlastníků jsou pro pronajímatele v mnoha ohledech velmi pohodlné. Většina garantů po majitelích nepožadovala přílišnou aktivitu.

- Jediná povinnost, na které se shodli všichni respondenti, byla povinnost informovat garanta o vzniklých problémech.
- Nadpoloviční většina (6 z 11) garantů ponechává na majitelích vybírání nájemného a požaduje pomoc s přípravou splátkového kalendáře.

Téma rychlosti zabydlení dle garantů z focus group 2 záleží zejména na lokalitě a místní na situaci na trhu s nájemními byty. Rozhodujícím faktorem je ovšem to, jak rychle si majitel přeje byt zabydlet. Ze zkušenosti garantů vyplynulo, že byt byl většinou zabydlený mezi dvěma týdny až měsícem od momentu dohody mezi garantem a majitelem. Důležitým prvkem je rozhodně dobré povědomí o potřebách a kompetencích klientů.

Maximální délka poskytování garancí a pokračování nájemního vztahu po jejich ukončení

Návrh zákona o podpoře v bydlení uvažuje o poskytování garancí po dobu dvou let. Z praxe garantů částečně vyplynulo, že dva roky se zdají být jako rozumná hranice, kterou za určitých podmínek využívá velká část z nich.

Hlavní problémy s platbami totiž nastávaly a) u plateb nájmu během několika po sobě jdoucích měsíců (max. 3) v závislosti na způsobu správy plateb, intenzitě sociální práce s klientem a komunikaci s majitelem. Za b) v případě vyúčtování služeb obvykle po prvním roce. Pokud se problémy neobjevily v těchto obdobích, pak klienti většinou fungovali bez problémů dlouhodoběji i přes případné menší průběžně řešené výpadky.

Výše zmíněná shoda na dvouleté garanci ovšem nebyla bez výhrad. Na focus group 1 zazněly i názory, že je dobré, aby garance trvaly po celou dobu trvání nájemního vztahu. Z praxe třetiny garantů totiž vyplynulo, že některé cílové skupiny klientů (zejména klienti, kteří dlouhodobě žili jen v azylových domech a klienti závislí na sociálních službách) potřebují podporu, kterou garance nabízí například i po 3 letech po zabydlení.

- Oba výše zmíněné body potvrdilo i finální telefonické dotazování, z kterého vyplynulo, že čtyři garanti poskytují garance po celou dobu trvání nájemního vztahu.
- Zbýlých sedm garantů poskytuje v průměru garance maximálně na 2 roky. Ovšem ukazuje se, že to souvisí také s tématem projektového financování, protože minimálně ve dvou případech přešli všichni klienti z pilotního programu do navazujícího projektu, a tudíž garance svým způsobem také trvají po celou dobu trvání nájemního vztahu.

Na druhou stranu, ale část garantů nepovažuje za vhodné poskytovat garance dlouhodobě u tzv. fungujících klientů, tedy klientů, kteří nemají problémy s plněním závazků plynoucích z nájemní smlouvy.

Naopak vědomým a propagovaným cílem u většiny organizací je zajištění zkompetentnění klientů tak, aby po ukončení garancí byli schopní samostatně pronajímat byt.

Tato výhrada byla ovšem ošetřena částí garantů, kteří poskytují garance po celou dobu nájemního vztahu mechanismem možného dobrovolného výstupu klientů z programu garancí. Jedná se dle nich i o preferovanou variantu. Dle tohoto mechanismu mají po dvou letech klienti, kteří splní určité podmínky (např. nemají v daném období dluhy či mají dobré sousedské vztahy), možnost převodu do přímého nájemního vztahu bez garancí. Jedná se ovšem o možnost, která je v rukou klienta, nikoliv o povinnost. Tímto způsobem mohou klienti, kteří již nepotřebují garance, svobodně přejít do přímého nájemního vztahu. Naopak klienti, kterým nestačí dva roky, mohou dále využívat podporu, kterou garance nabízí.

Pokud se podíváme na udržitelnost klientů, kteří skutečně přešli do přímého nájemního vztahu bez garancí, ukazuje se, že garance jsou efektivní cestou, jak znevýhodněné klienty integrovat zpátky do běžného nájemního trhu a současně zvyšovat jejich kompetence v bezpečném a podpůrném prostředí.

- Telefonickým dotazováním bylo zjištěno, že ze zkušenosti osmi garantů vyplývá, že průměrná udržitelnost jejich klientů je 85 %, což v praxi znamená stovky klientů, kteří se vymanili z bytové nouze.

Co se týče postoje majitelů na téma pokračování přímého nájemního vztahu bez garancí, existovala mezi garanty určitá shoda na tom, že část majitelů určitě nebude ochotná v systému sociálního bydlení bez garancí fungovat. Ať už z obav z problémů s cílovými skupinami nebo ze ztráty servisu, který garanti nabízí. Pro některé majitele platilo, že by byli ochotni pronajímat rizikovým skupinám i bez garancí, ovšem po delší garanční době než dva roky.

Podle průzkumu jednoho z garantů, který provedl na začátku svého programu sociálního bydlení, bylo 30-40 % majitelů ochotno pronajímat v přímém nájemním vztahu, pokud se klienti osvědčí v době garance. Garanti zdůrazňují, že i po ukončení garancí je ovšem důležitá intenzivní sociální práce s klientem, která klientům usnadňuje udržení si bydlení.

Výše nájemného ve vztahu k místně obvyklému tržnímu nájmu

Nájemné je samozřejmě jednou z rozhodujících motivací pronajímatelů. Dobře nastavená výše nájemného je pak rozhodující nejen pro majitele, ale i pro garanty, kteří se snaží nalákat majitele do systému sociálního bydlení. I když existují majitelé, kteří poskytují byty převážně z altruistických důvodů, ze zkušenosti garantů vyplynulo, že většina majitelů chce mít především stabilní zisk.

Všichni účastníci focus group 2 potvrdili, že garantují platbu místně obvyklého tržního nájemného. Důležitým pilířem stanovování cen je však vyjednávání s jednotlivými majiteli, kteří často neměli jasnou realistickou představu o odpovídající ceně v dané oblasti.

- Tyto závěry potvrzují i data z dotazníků. Většina klientů (82 %) dle většiny respondentů (9 z 11) platila tržní nájemné.

U třetiny menších garantů platilo v průměru 60 % klientů snížené nájemné. Jednalo se především o obecní byty a byty pořízené z programu IROP, kde existovaly částečně nižší ceny v důsledku nastavení podmínek poskytnutí dotace. Podobně tomu bylo u největších pronajímatelů jako Heimstaden v Moravskoslezském kraji a CPI v Ústeckém kraji. Ovšem i největší pronajímatelé se přibližují tržním cenám, které požadují individuální pronajímatelé, a to kvůli inflaci a růstu cen energií.

Existuje ovšem shoda, že ceny překračující místně obvyklé tržní nájemné garanti nepřijímali.

Prvotní náklady a vyúčtování jako hlavní příčiny využívání garančního fondu

Na obou focus group panovala dílčí shoda, že v domácnostech, které měly největší finanční potíže a kde vznikly největší náklady pro guaranty, nebyly jádrem problému průběžně neplacené nájemy, ale jednalo se o dluhy vyplývající z vyúčtování služeb, často spojené se s technickým stavem bytů u domů s vysokou energetickou náročností.

Další významným důvodem vzniku dluhů byly tzv. prvotní náklady, tedy zejména zaplacení nájmů (a případně kaucí) předem, které často pronajímatelé požadovali. Na obou focus group a v telefonickém dotazování zaznělo, že se jedná o častý zdroj dluhů, protože se jedná o velkou částku vyplacenou najednou, kterou klienti jen těžko splácí.

Rozhodující je ale podle diskuse v obou focus group prevence. Je potřeba předcházet neplacení nájmů či jiným finančním problémům prostřednictvím intenzivní sociální práce a zapojením sociálního realitního zprostředkovatele (sociálního makléře).

Maximální limit pro ručení a nevratně vynaložené garance

Klíčovou i když poměrně komplikovanou otázkou bylo určení vhodné výše částky v garančním fondu nezbytné pro jednu domácnost. Dle záměru zákona o podpoře v bydlení by garant za splnění dalších podmínek čerpal na garanční fond příspěvek od státu.

Většina garantů (9 z 11) upravovala horní hranici garancí smluvně. Pouze dva garanti spoléhali na ústní dojednání. Avšak i v případě, kde nebyla výše garance s majiteli upravena formálně, existovala interní směrnice organizace, která horní hranici ručení stanovovala.

- Maximální výše ručení dosahovala v průměru na cca 3,5 nájmu. Tři garanti limitovali garance přímo určenou částkou, a to v průměru sumou 43 tisíc na domácnost, což podle nich odpovídá přibližně 4 nájům.

S otázkou maximální možné garance ovšem úzce souvisí i to, jaká část vynaložených prostředků se nepodařila garantům vymoci zpět. Garance totiž nejsou nepodmíněným automatickým darem v případě problémů, ale spíše maximální možnou půjčkou. Většina garantů počítá s tím, že klienti spolupracují a půjčené peníze postupně splácí.

- Z diskuse v rámci focus group 2 ovšem vyplynulo, že suma nevratně vynaložených prostředků se pohybuje v průměru někde mezi 1-2 nájmů na domácnost.
- Na základně finálního telefonického dotazování garantů se podařilo u většiny z nich vyčíslit tuto sumu na částku v průměru v rozmezí 15 až 20 tisíc na domácnost.

V tomto případě je třeba mít na paměti, že se jedná o skutečně vynaložené peníze z garančního fondu, které se garantům (velmi pravděpodobně) nepodaří získat zpátky. Existovaly však i určité výjimky. Garant nejmenšího projektu s pěti byty garanční fond nevyužil vůbec. V jedné z městských organizací vynaložili v průměru na garancích, které se nevrátí, pouze cca 2000 Kč na domácnost.

Posloupnost plnění a vymáhání prostředků vyplacených z garančního fondu

Jak již bylo naznačeno, prostředky poskytnuté z garančního fondu nejsou většinou garantů považovány za dar a nejsou poskytovány automaticky. Většina garantů se shodla, že se jedná o svého druhu půjčku poslední naděje v momentě, kdy klienti nejsou schopni využít vlastní zdroje či dávky mimořádné okamžité pomoci.

V čem se garanti lišili, byla otázka okamžiku plnění garancí. Část garantů plní průběžně, ať už na ad hoc bázi nebo má jasně stanovenou lhůtu plnění, např. 60 dní po splatnosti dluhu pod podmínkou vyčerpání kauce. Druhá skupina vyplácí majitelům garance až při finálním vypořádání se v rámci ukončování spolupráce.

To nic nemění na tom, že co se týče vymáhání garancí od klientů, z dotazníkového šetření a finálního telefonického dotazování vyplynulo, že postup byl de facto stejný u všech garantů, kteří vymáhají. Poskytnuté garance byly uznané jako dluh a byl nastaven splátkový kalendář, který byl hlavním nástrojem využíváný všemi garanty, kteří poskytnuté garance vymáhali zpět.

- De facto všichni garanti (10 z 11) usilovali o to, aby se klienti pokusili poskytnuté peníze z garančního fondu vrátit. Výjimku tvořil jeden z městských projektů, který po klientech využití prostředky nepožadoval zpět.

Všichni garanti se shodovali, že je důležitý individuální a humánní přístup a odpovídající analýza finančních možností klientů, tak aby nedošlo k jejich přílišnému zatížení. Podobně se garanti shodli, že se snaží motivovat klienty i k minimálním splátkám, aby došlo k budování dobrých finančních návyků. Často to, ale vede k tomu, že garance jsou spláceny velmi pomalu. Nebylo nezvyklé, když se i relativně nízké částky splácely i dva roky. V obou focus group panovala shoda, že vymáhání peněz musí doprovázet paralelně intenzivní sociální práce a komunikace.

S tématem vymahatelnosti úzce souvisí závěr, na kterém se shodli garanti obou focus group, a to, že existují de facto dvě skupiny klientů.

- Klienti, kteří mají drobné výpadky ve splácení, ale mají vůli dané problémy řešit. Většinou se jedná o klienty, kteří chtějí zůstat v nájmu a ve snaze si bydlení udržet, mají motivaci spolupracovat.
- Druhou skupinou klientů, jsou nájemci, kteří chtějí odejít či předpokládají, že jim bude nájem z nějakého důvodu ukončen. Ti ztrácí motivaci platit a posléze za sebou zanechávají velké dluhy, přičemž vymahatelnost takových plnění je velmi nízká.

Toto dělení potvrzuje i dotazníkové šetření. Z toho vyplývá, že využívání garančního fondu je rozdělena poměrně rovnoměrně mezi několik domácností s vysokými výpadky a větší množství domácností s malými plněními.

Důležitým bodem, který explicitně zmínil jen jeden garant, je fakt, že garanti nechtějí z principu využívat exekuci, a i proto se jedná de facto o nevymožitelné peníze.

Přímá správa plateb, její výhody a nevýhody

S výše zmíněným bodem vymáhání dluhů, resp. předcházení jejich vzniku, souvisí úzce téma správy plateb, čímž je míněna především platba nájmu a dalších plnění majiteli. Zde se praxe garantů lehce liší.

Garanty můžeme rozdělit do tří skupin, přičemž někteří garanti využívají u různých bytů různé metody. Garanti tedy:

- fungují prostřednictvím vztahu nájem-podnájem (3 z 11),
- zprostředkovávají přímý nájem, ale platby spravují (2 z 11),
- zprostředkovávají přímý nájem a platby nespravují (7 z 11).

I ti garanti, kteří platby spravovali, ovšem uvedli, že by přímá správa plateb měla být dobrovolná, tedy záviset na volbě garanta.

Z praxe garantů, kteří platbu nájmu zprostředkovávají, vyplývají určité výhody i nevýhody. Mezi výhody patří především to, že majiteli odpadávají starosti (viz podobný argument u nájmu-podnájmu) a existuje okamžitý přehled o vznikajících finančních problémech, na které se dá rychleji reagovat. Je to dle nich důležité i proto, že ne všichni majitelé poctivě a pravidelně kontrolují příchod plateb za nájmy. Naopak jako nevýhody zmiňovali náročnou administrativu, nejasné hranice ve vztahu ke klientovi či snižování kompetencí.

Garanti, kteří zprostředkovávají nájem a správu plateb neprováděli, ji ovšem de facto suplovali intenzivní sociální prací a dobrou informovaností a komunikací. Takové postupy se se s přímou správou plateb do značné míry překrývají. Jde například o doprovod klienta při provádění platby či o telefonickou kontrolu, zdali platbu klient zaslal.

Ovšem nejedná se pouze o práci s klientem. Rozhodující je i komunikace s majitelem. Z focus group a telefonického dotazování jasně vyplynulo, že problémy často vznikaly právě kvůli tomu, že majitelé neinformovali dostatečně brzy, že platba nedošla, čímž mimochodem jasně porušili klíčovou povinnost, která jim z (různých podob) garanční smlouvy vyplývá.

Specifickou skupinu tvoří garanti, kteří fungovali na bázi nájem-podnájem. Tento model byl obhajován zejména garantem s největším množstvím bytů. Ten zdůrazňuje především to, jak tento model transparentně stanovuje jasně ze zákona práva a povinnosti jednotlivým stranám vztahu. Garant má tak jasnou smlouvu s vlastníkem a jasný právní vztah k bytu. Takový vztah pak usnadňuje komunikaci např. s úřadem práce. A konečně jasně definuje téma správy plateb. V tom systému je garant povinen platit pronajímateli a později si řešit výběr podnájemného sám.

Fungování úřadů práce a jejich podíl na výpadcích plateb klientů

S otázkou využívání garančního fondu a v něm potřebných částek souvisí i fungování sociálního systému, který má poskytovat pomoc a nabízet nástroje, které předchází práci garantů. Garanční fondy by neměly dlouhodobě sanovat opožděnou výplatu dávek na bydlení, jež byly domácnosti přiznány a na něž mají domácnosti po splnění stanovených podmínek nárok. Dále pokud domácnost uhradila jistotu (kauci), na kterou mohla čerpat dávku mimořádné okamžité pomoci, měly by být případné dluhy a škody hrazeny primárně z kauce a až následně ze zdrojů garančního fondu.

Ovšem výpadky platby dávek ze strany úřadů práce stojí často u zdroje problémů s udržení se v bydlení a potřebností garancí více než nekompetentnost klientů.

- Slabší polovina garantů (5 z 11) uvedla během focus group 1 a telefonického dotazování, že většina výpadků plateb klientů byla způsobena špatným fungováním úřadů práce.
- Stejný počet respondentů v dotaznících uvedl, že nejčastější příčinou využívání garančního fondu bylo nedokonalé fungování dávkového systému.

Podle závěrů z focus group 1 je fungování úřadů práce napříč republikou nekonzistentní a velmi se liší napříč různými pracovišti, ale i mezi jednotlivými pracovníky a pracovníci v tom samém městě.

Na druhou stranu problémy s úřady práce nesdíleli všichni garanti. Příkladem dobré zkušenosti může být největší z garantů. Ten si na osobním jednání s ředitelstvím KoP z Moravskoslezského kraje dohodl podmínky a sjednotil praxi v šesti městech, ve kterých působí. Vyjednal tak, že do 10 dní od podání příslibu podnájemní smlouvy, úřad práce vyplácí mimořádnou okamžitou pomoc na úhradu kauce ve výši tří měsíčních nájmů.

Na druhou stranu, u jednoho z garantů z Ústeckého a dalšího z Moravskoslezského kraje nevedlo ani aktivní iniciování identického osobního jednání k žádnému zlepšení a svévolný a neefektivní přístup pokračuje.

Využívání kauce v systému garancí

Jak ukazuje předchozí téma, otázka kaucí je pro guaranty a majitele klíčová. V tomto ohledu panovala mezi guaranty poměrně výrazná shoda.

- Důležitost kaucí potvrdilo i dotazníkové šetření, podle kterého je v bytech u pěti garantů kauce požadována vždy, i když ji lze financovat například formou splátek či z jiných zdrojů než od nájemce (např. z mimořádné okamžité pomoci).
- V bytech u dalších čtyřech garantů se kauce vyžadovala pouze od některých nájemců v závislosti na podmínkách vlastníka.
- Jen dva guaranti kauce nepožadovali vůbec.
- Průměrná výše kauce byla 11 015 Kč (medián 9000 Kč).

Účastníci focus group 2 se shodli, že kauce nepředstavuje zvýšený práh pro vstup do bydlení, ale naopak jde o důležitý polštář pro případ problémů, který umožňuje řešení problémů bez využití garančního fondu a umožňuje klientům udržet se v bydlení.

Z dotazníkového šetření například vyplývá, že v bytech u osmi garantů se využívá kaucí ke krytí případných škod (zbylí čtyři guaranti využívají ke krytí škod pojištění odpovědnosti nájemce). Podle jednoho garanta poskytují kauce možnost budovat (nesystémově) garanční fond. S tímto souvisí, ale i změna přístupu státu. Nedávné vydání metodického pokynu úřadům práce, který říká jednotlivým pracovištím, aby poskytovaly mimořádnou okamžitou pomoc na kauce, znamenalo výraznou pomoc pro řadu garantů.³

³ Oddělení nepojistných sociálních dávek (2022): Postup při poskytnutí mimořádné okamžité pomoci k úhradě nezbytného jednorázového výdaje – jistoty (kauce).

Mimoto vnímala třetina garantů kauce jako nástroj zkompetentňování a přípravu na standardní bydlení. Podle jednoho z garantů je dokonce nesystémový krok kauce nemít.

Kvalifikace nezbytná pro pracovníky poskytující garantované bydlení

Posledním velkým tematickým okruhem byla personální témata, resp. personální zajištění práce garantů. Jedním z diskutovaných personálních témat byla doporučená, resp. nezbytná kvalifikace zaměstnanců sociálního realitního zprostředkování.

Ze zkušenosti účastníků focus group 2 poměrně jasně vyplynulo, že pro práci s klienty v rámci sociálního realitního zprostředkování logicky velmi pomáhá vzdělání v oblasti sociální práce. Obdobně znalost sociální práce pomáhá při jednání s poskytovateli sociálních služeb či úřady práce. Neexistovala však jasná shoda, zdali by taková kvalifikace měla být povinná či nikoliv.

- Kromě specifických kvalifikací se na obou focus group řešily i specifické pracovní pozice, které jsou důležité pro činnost garantů sociálního bydlení.
- Rozhodující pozicí, na které se shodli téměř všichni účastníci, byl sociální realitní zprostředkovatel, který hledá byty, ale současně je víc než jen makléř.
- Je spíše jakýmsi mezičlánkem mezi klienty a majiteli; zná systém garancí; připravuje a pečuje o smlouvy; jedná s majiteli a pečuje o síť vlastníků; celkově se stará o byty; chodí do domácnosti, řeší každodenní agendu a problémy a celkově dobrý chod nájemního vztahu po celou dobu jeho trvání.

Ze zkušenosti garantů totiž vyplývá, mimo jiné, že slovo těchto tzv. sociálních makléřů, kteří lidem byt zprostředkovali, má často pro klienty velkou váhu. Na druhou stranu, jak bylo několikrát zdůrazněno výše, sociální makléř by neměl suplovat sociální práci. Takže nalezení rovnováhy mezi těmito pozicemi je klíčové.

Důležitost této pozice potvrzuje i to, že garanti na focus group 1 uvedli, že případné zákonem připravované příspěvky jak na tzv. servisní úkony (tzn. provozní a personální náklady garanta na správu bytu v systému, které mu vznikají v souvislosti s tím, že např. spravuje platby, vydává potvrzení pro ÚP, komunikuje s nájemníkem i vlastníkem apod.), tak příspěvek na získání bytu by věnovali právě na platbu úvazku této pozice.

Zazněly, ale i silné, i když minoritní hlasy, že se jedná klasickou makléřskou prací, a že by sociální realitní zprostředkovatelé neměli „vyhánět“ klasické makléře z oblasti poskytování sociálního bydlení. Na druhou stranu je třeba uznat, jak už bylo naznačeno výše, že klasičtí makléři se poskytování sociálního bydlení spíše vyhýbají.

Z dalších pozic, které by neměly chybět, zazněly na focus group 2 např.: a) osoba na vyhledávání, evidenci klientů a spolupráci s NNO, b) koordinátor týmu, c) technický správce a d) administrativní pracovník.⁴

Posledním tématem z tohoto „personálního“ balíku bylo úvazkové zajištění chodu organizací. Na focus group 1 panovala u většiny garantů shoda na tom, že na kvalitní celkovou správu cca 15-20 bytů by měl připadat 1 úvazek. Ovšem u největšího z garantů, který spravoval téměř 1000 bytů, byly personální nároky nižší, resp. každý úvazek spravoval cca 40 bytů.

Dobré a špatné praxe a překážky růstu projektů

V rámci dotazníkového šetření bylo na konci garantům poskytnuto také volné fórum, aby se mohli vyjádřit k tomu, jaké praxe považují za nejlepší a co naopak nefungovalo tak dobře či co vyloženě působilo jako překážka dobrého fungování projektů. Odpovědi neukázaly velký překryv.

- Rozhodující dobrou praxí, resp. pozitivním důsledkem fungování garantovaného bydlení, se ale rozhodně ukázalo být férové vyvážení zájmů majitelů a klientů, jakožto dvou odlišných skupin.
- To postupně vedlo u mnohých ke snížení bariér mezi nimi navzájem, zlepšení vztahů a účinnému řešení konfliktů mezi těmito dvěma skupinami. Za pozitivní to považovala nadpoloviční většina garantů.

Za stejně důležitou považovali garanti i podporu poskytovanou klientům, komplexní a intenzivní práci s nimi a z toho plynoucí posilování kapacit a zvýšení důvěry, které mnohdy napomohlo řešení hlubších příčin jejich nepříznivé situace.

Logicky bylo také zmíněno, že díky projektům garantů došlo k zabydlení stovek sociálně vyloučených klientů, kteří mají problém najít standardní ubytování.

Co se týče špatných praxí, tak třetina uvedla špatné zkušenosti s klienty, ať už se jednalo o důsledek násilného jednání či zneužívání garancí.

Za zásadní překážku růstu uvedla čtvrtina garantů nedostatek (odpovídajících) bytů, resp. nedostatek ochotných majitelů, a třetina opět připomenula špatné fungování sociálního systému a systému finanční podpory podobných projektů.

⁴ Pozice se výrazně překrývají s pozicemi realizačního týmu garantovaného bydlení, tak jak jsou předpokládány v OP Zaměstnanost plus v Příloze č. 1: Popis podporovaných aktivit (doplnění bodu 4.1 výzvy), str. 13-14. <https://www.esfcr.cz/documents/21802/18431469/P%C5%99%C3%ADloha+%C4%8D.1.Popis+aktivit+%28dopl%C4%9Bn%C3%AD+bod%C5%99+4.1+v%C3%BDzvy%29/01059aba-633d-44b5-a618-4f9b3ab9ebba>

PŘÍLOHA Č. 1 - DOTAZNÍK

Předkládaný dotazník slouží jako podklad pro nastavení příspěvků na zajištění garancí. Zjišťování se realizuje ve spolupráci MPSV a MMR v rámci přípravy zákona o podpoře v bydlení.

Děkujeme za Vaši ochotu a čas věnovaný tomuto dotazníkovému šetření.

Obsah

1. Základní údaje o garantovi
2. Informace o garancích
3. Informace o vlastnících
4. Informace o klientech a nájmu
5. Otevřené sdílení vaší zkušenosti - dobré a špatné praxe a překážky růstu

| Základní údaje o garantovi | | |
|----------------------------|---|---|
| | | |
| 1 | Název organizace a právní forma (např. spolek, obec etc.) | |
| 2 | Obce, v nichž působíte | |
| | | |
| 3 | Spolupráce s jinými organizacemi | Poskytovatelé soc. služeb |
| | | Nadace a nadační fondy |
| | | Úřady práce |
| | | Obce |
| | | Jiné |
| | | |
| 4 | Současný počet zasmluvněných bytů: | Celkem |
| | | 1+kk nebo 1+1 |
| | | 2+kk nebo 2+1 |
| | | 3+kk nebo 3+1 |
| | | 4+kk nebo 4+1 a větší |
| | | Rodinný dům |
| 5 | Průměrný počet zasmluvněných bytů ročně | |
| | | |
| 6 | Současné personální kapacity (celkový počet úvazků za posledních 12 měsíců) | Pracovníci získávající byty a komunikující s majiteli |
| | | Pracovníci zajišťující platby, administrativu, dávky |
| | | Pracovníci v přímé práci s klienty |
| | | Pracovníci zajišťující údržby a opravy bytů |
| | | Jiné |
| | | |

| | | |
|---|--|--|
| 7 | Náklady na personální zajištění fungování za posledních 12 měsíců | |
| 8 | Zdroje financování této aktivity za posledních 12 měsíců | Dárci ESIF Marže z nájmu - domluva s vlastníkem etc Obec Jiné |
| 9 | Jaké jsou vaše celkové roční náklady na zajištění následujících činností | Garanční fond - úhrada nájmu Řešení opotřebení a škod Náklady na pracovníka zajišťující servis - vše ohledně dávek, účtování, platby, práce s domácností (nepočítaje asistenci v bydlení / sociální práci) Jiné |

| Informace o garancích | | |
|-----------------------|---|---|
| 1 | Typy garancí | Garance placení nájmu a jeho max. výše v Kč Garance placení nájmu i při neobsazenosti bytu Garance úhrady služeb (mimo napsaných přímo na nájemce) a jejich max. výše v Kč Garance úhrady ročního vyúčtování služeb a její max. výše v Kč Garance plateb energií (napsaných přímo na nájemce) a jejich max. výše v Kč Garance úhrady nadměrného opotřebení a škod a jejich max. výše Jiné |
| 2 | Typ garance úhrady nadměrného opotřebení a škod | Škody se nekryjí Škody kryje kauce Pojištění odpovědnosti nájemce Nadstandardní soukromé pojištění majitele Nadstandardní soukromé pojištění garanta |

| | | |
|---|--|---|
| | | Zajišťuje garant |
| | | Jiné |
| 3 | Typy služeb, které nabízíte | Příprava smluv, dodatků |
| | | Rychlé obsazení bytu |
| | | Zajištění prohlídek bytů |
| | | Jednání s nájemcem po celou dobu nájmu |
| | | Vybírání nájmu (vč. služeb) a jeho úhrada jednorázově k určitému datu na účet |
| | | Jednání s UP ve vyřízení dávek spojených s bydlením |
| | | Jednání se sousedy, s předsedou SVJ |
| | | Klidné ukončení nájemního vztahu v případě potřeby |
| | | Hlídní spotřeby služeb |
| | | Kontrola opotřebení bytu |
| | | Drobné opravy a údržba |
| | | Dlouhodobé udržování nemovitosti |
| | | Jiné |
| 4 | Podmínky čerpání garancí vlastníkem | |
| 5 | Za jakých okolností nastává garanční plnění? | |
| 6 | Průměrná vyplacená (využitá) výše garance na jeden byt (po nejméně 1 roce fungování Vaší činnosti) | Garance placení nájmu |
| | | Garance úhrady služeb (mimo napsaných přímo na nájemce) |
| | | Garance úhrady ročního vyúčtování služeb |
| | | Garance plateb energií (napsaných přímo na nájemce) |
| | | Garance úhrady nadměrného opotřebení a škod |
| | | Fixní náklady (např. na pojištění) |
| | | Jiné |
| 7 | Mezi co distribuujete garanční fond | Vysoké výpadky v platbách či škody u menšího počtu domácností |
| | | Nízké plnění u většího počtu domácností |
| | | Jiné |

| | | |
|---|------------------------------------|---|
| 8 | Příčiny využívání garančního fondu | Výpadky v platbách v důsledku nedokonalého fungování dávkového systému |
| | | Neočekávatelné/krizové situace žadatele hradit tyto náklady, např. z důvodu úmrtí v rodině, nemoci či hospitalizace |
| | | Rozhodnutí domácnosti využít peníze z dávek na bydlení k jinému účelu |
| | | Výpadky v platbách v důsledku stěhování nájemníků |
| | | Jiné |

| Informace o vlastních | | |
|-----------------------|--|---|
| 1 | Právní/smluvní ukotvení spolupráce s vlastníky bytů a klienty | Přímé zprostředkování Správa bytu Nájem-podnájem Jiné |
| 2 | Způsob vyhledávání vlastníků | Přímé oslovení známých vlastníků Na doporučení od současných vlastníků Na doporučení od klientů Inzerce (vyhledáváme) Inzerce (zadáváme) Realitní kanceláře Jiné |
| 3 | Můžete procentuálně vyjádřit, kolik bytů jste získali, kterou metodou vyhledávání? | Přímé oslovení známých vlastníků Na doporučení od současných vlastníků Na doporučení od klientů Inzerce (vyhledáváme) Inzerce (zadáváme) Realitní kanceláře Jiné |
| 4 | Jaké typy vlastníků se vám daří oslovovat? | Největší pronajímatelé (tisíce bytů) Velcí pronajímatelé (desítky až stovky bytů) Individuální vlastníci (jednotky bytů) Vlastníci využívající pro pronájem služeb správců nemovitostí Realitní kanceláře |

| | | |
|----|---|--|
| | | |
| 5 | V čem je dle Vás pro ně Vaše nabídka motivující? | |
| 6 | Jaké typy vlastníků se vám nedaří oslovovat? | |
| 7 | Jaké jsou nejčastější důvody odmítnutí spolupráce? | |
| 8 | Jaké jsou nejčastější důvody ukončení spolupráce? | |
| | | |
| 9 | Jakým způsobem se musí zapojit vlastník | Vybírání nájemného od klienta |
| | | Vydávání potvrzení pro ÚP |
| | | Příprava splátkového kalendáře |
| | | Soudní řešení výpovědi |
| | | Informování garanta o vzniklých problémech |
| | | Jiné |
| | | |
| 10 | Do jaké míry informujete vlastníka o podmínkách poskytování garance | |

| Informace o klientech a nájmu | | |
|-------------------------------|--|---|
| | | |
| 1 | Pro jakou část z klientů ve vašem systému garantovaného bydlení platí následující? | Nízký příjem |
| | | Velká domácnost s 6 a více členy (včetně dětí) |
| | | Závislostní chování člena domácnosti |
| | | Duševní problémy člena domácnosti |
| | | Etnické menšiny/cizinci |
| | | Domácnost je v exekucích |
| | | Problematické (až násilné) vztahy v domácnosti |
| | | Domácnost před nastěhováním dlouhodobě (více než 2 roky) přebývala v bytové nouzi |
| | | Ohrožení odebrání dítěte, nebo již bylo dítě odebráno |
| | | Jiné |
| | | |
| 2 | Aktuální celkový počet zabydlených osob ve všech bytech? | |
| 3 | Aktuální počet rodin s dětmi do 18 let | |
| | | |
| 4 | Jak se o vás klienti dozvídají? | |
| 5 | Jaký je mechanismus vstupu klientů do garantovaného bydlení | |
| 6 | Pracujete s nějakým systémem posuzování rizikovitosti žadatelů o vstup do programu, na jehož základě omezujete vstup vysoce rizikových žadatelů do programu? | |

| | | |
|----|--|---|
| | | |
| 7 | Výše nájemného (resp. plateb vlastníkovi) ve vztahu k místně obvyklému tržnímu nájemnému | Vyšší než tržní nájemné Tržní cena Snížené nájemné (např. 80%) Jiné |
| 8 | Požadujete vy/vlastník od nájemců kauci? | |
| 9 | Jaká je průměrná výše kauce požadované od nájemců? | |
| 10 | Jsou součástí programu garantovaného bydlení následující činnosti (nebo jsou zajišťovány např. v rámci poskytování sociální služby?) | Získání a udržování nároku na dávky na bydlení Prevence i řešení zadlužení na nájmu a službách souvisejících s bydlením Podpora při udržování bytu v hygienickém a technickém standardu Vše, co souvisí s udržitelným sousedským soužitím Řešení vztahů s (širší) rodinou (známými) v případě, že ohrožuje udržení bydlení Řešení jiných problémů, které mohou ohrozit bydlení - jakých? Jiné |
| 11 | Jak je řešena správa nájemního vztahu - popište prosím Vaši praxi: | vlastníkovi pouze zprostředkujeme nájemce, dále se o něj nestaráme (vše ostatní řeší vlastník) vlastníkovi zprostředkujeme nájemce a pomůžeme mu se zabydlením (cca první tři měsíce od nastěhování) s vlastníkem sjednáme správu bytu a průběžně s ním komunikujeme v příp. potřeby (vyplnění dokladů pro UP, podpis příp., dodatků, řešení problémů spojených s nájmem...) s vlastníkem sjednáme správu bytu, dále řešíme s nájemcem vše sami jsme nájemcem a klient podnájemcem (nebo obdobný smluvní vztah) a naše povinnosti vyplývají z tohoto smluvního vztahu Jiné |

| | | |
|-----------|---|--|
| | | |
| 12 | Kolik nájmů ročně maximálně vykryje garant za nájemce? | |
| | | |
| 13 | Jakým způsobem je následně dlužné nájemné/ úhrada škody vymáháno po nájemci? | |
| | | |
| 14 | Jaká je průměrná délka poskytování garancí pro konkrétní domácnost? | |
| 15 | Jaká je maximální délka poskytování garance (v případě 1 domácnosti), pokud ji máte stanovenou? | |
| | | |
| 16 | Můžete procentuálně vyjádřit množství klientů, kterým zůstává přímý nájemní vztah s pronajímatelem i po ukončení garance? | |
| | | |
| 17 | Jakým způsobem v ideálním případě probíhá vystoupení z programu při ukončení spolupráce (ukončení poskytování garancí z důvodu úspěšnosti domácnosti apod.) | |
| | | |
| 18 | Do jaké míry informujete nájemce o podmínkách poskytování garance (např. že vlastníkovu garantujete úhradu nájmu, řešení nadměrného opotřebení apod.) | |

Dobré a špatné praxe a překážky růstu (co nezazněly doposud)

| | |
|----------|---|
| | |
| 1 | Dobré praxe |
| 2 | Špatná praxe (z čeho se můžeme poučit) |
| 3 | Překážky růstu (rozšiřování programů tohoto typu) |

PŘÍLOHA Č. 2 - DOTAZY K FOCUS GROUP 1

A) Předpoklady garance krytí nájmu a společných služeb

- Z vaší praxe vyplývá, že kryjete průměrně 3,5 nájmu ročně. Kolik je podle Vás ideální počet?
- Jaké procento výpadků je způsobeno špatným fungováním ÚP a jaké procento je naopak z důvodů na straně klientů? Kdyby fungoval lépe dávkový systém mělo by to pozitivní vliv na výpadky?
- Kolik krytých nájmu se vám podaří vymoci zpět?

B) Příspěvek na získání bytu

- Cílem zákona je poskytnout příspěvek na výrazné rozšíření bytového fondu. Jaká výše příspěvku by se vám zdála odpovídající?
- Na jakou věc byste příspěvky využili (odměna pro toho, kdo najde byt; inzerce etc.)?
- Nejlépe se vám daří oslovovat individuální vlastníky a největší pronajímatele. Proč se nedaří oslovovat správce a RK? Změnil by takový příspěvek vaši cílovou skupinu pronajímatelů/vaši praxi při hledání bytů?

C) Příspěvek na servisní úkony

- Zákon předpokládá i příspěvek na tzv. servisní úkony (provozní a personální náklady garanta na správu bytu v systému, které mu vznikají v souvislosti s tím, že např. spravuje platby, vydává potvrzení pro ÚP, komunikuje s nájemníkem i vlastníkem apod.; nejedná se o náklady na sociální práci). Jaká výše příspěvku na jeden byt ročně by Vám připadala adekvátní?

D) Udržitelnost

- Jaká je dle vás ideálně průměrná/maximální délka poskytování garancí pro jednu domácnost? Stačí dva roky tak jak předpokládá návrh zákona?
- Jaká je vaše praxe/přístup k opakovanému vstupu při opětovném ohrožení ztrátou bydlení?

PŘÍLOHA Č. 3 - DOTAZY K FOCUS GROUP 2

- Jak vysoké nájemné (vůči místně obvyklému tržnímu nájmu) klient ve vámi spravovaných bytech platí?
- U zprostředkování (kdy je nájemní smlouva uzavřena napřímo mezi klientem a nájemcem) - máte ve vztahu k pronajímateli smluvně upravený limit pro ručení (např. nejvýše 3 nájmy; pokud ano, jak)? Případně stanovenou posloupnost (pojištění apod.).
- V jakém okamžiku platíte za klienta?
- Může pronajímatel vedle garancí požadovat kauci?
- Jak dlouho průměrně u vás čeká vlastník bytu, než spolu uzavřete spolupráci a začne mu chodit nájem?
- Garanti vykonávající zprostředkování - jaké činnosti je vhodné nastavit jako povinné a jaké jako volitelné? Povinné - Jedná se např. doporučení vhodného nájemce k uzavření nájemní smlouvy z předem definované cílové skupiny, (limitovaná) garance platby nájmu, komunikace se sousedy a řešení sousedských sporů, kontrola, zda v bytě žije odpovídající počet osob, komunikace s ÚP, vydávání potvrzení apod.
 - Další činnosti, u kterých možnost nastavit jako povinné: správa plateb (vč. komunikace s nájemcem, sjednávání splátkového kalendáře, vymáhání dluž. nájemného), správa jistoty. Vykonáváte je vždy?
- Jaké procento vlastníků bytů by nemělo zájem pokračovat ve spolupráci se smluvním vztahem napřímo s nájemcem po dvou letech, kdy byl byt s garancí (za předpokladu, že klient zvládá platit a má nadále asistenci v bydlení, pokud ji potřebuje)?

Jakou kvalifikaci či vzdělání by měli mít pracovníci garanta (mimo asistenci v bydlení) v nejmenším možném týmu?

PŘÍLOHA Č. 4 - OTÁZKY K TELEFONICKÉMU DOTAZOVÁNÍ

- Jak máte smluvně/právně ukotvenou spolupráci s vlastníky a klienty?
- Jaké jsou skutečně vynaložené průměrné náklady/garance na 1 byt (suma-počet nájmu), které nedostanete zpět?
- Jaký je (smluvně) upravený maximální limit pro ručení (3-4 nájmy, jak říkají dotazníky?)
Jaká je posloupnost plnění garancí/ v jakém okamžiku, za jakých podmínek platíte za klienta (po využití kauce, pojištění etc.)?
Je formálně ukotvena?
- Jak řešíte správu plateb?
- Jaký je postup při vymáhání garancí zpět?
Jaké nástroje využíváte (např. splátkový kalendář)?
Jaká je průměrná doba vymožení vyplacených garancí?
- Jaká je průměrná/maximální délka poskytování garancí?
Jaká část klientů zůstává v přímém nájemním vztahu po ukončení garancí?
- Z dotazníků vyplývá, že většina z vás poskytuje služby, které bychom mohli zařadit do asistence v bydlení, v rámci poskytování garantovaného bydlení. Je tomu skutečně tak?
Mohli byste nám vyjasnit, jak je oddělené poskytování soc. služeb od služeb garantované bydlení?
- Jak se stavíte k tématu rizikovosti klientů? Jaká míra rizikovosti (např. slabá platební schopnost) je překážkou ve vstupu do projektu?
- Jaké jsou vaše personální a celkové roční náklady?