



Spolufinancováno
Evropskou unií



Centrum
pro komunitní práci
západní Čechy

Garantované bydlení na území města Plzně

Postupy práce v systému garantovaného bydlení

Plzeň 2025

Metodický dokument vznikl v rámci projektu Podpora bydlení na území města Plzně prostřednictvím sociální realitní služby, reg. č. CZ.03.02.01/00/22_007/0000544, který byl spolufinancován Evropskou unií v rámci OPŽ+

Obsah

1. ÚVOD	- 4 -
2. CÍLE A PRINCIPY SYSTÉMU GARANTOVANÉHO BYDLENÍ.....	- 4 -
2.1 CÍLOVÉ SKUPINY PROJEKTU (CS)	- 5 -
2.2 AKTÉŘI PROJEKTU	- 6 -
<i>Centrum pro komunitní práci západní Čechy (CpKP)</i>	- 6 -
<i>Tady a Ted', o.p.s. (TaT)</i>	- 6 -
2.3 REALIZAČNÍ TÝMY	- 6 -
<i>Tým SRA</i>	- 6 -
<i>Tým přímé podpory</i>	- 7 -
3. ZPŮSOB ZÍSKÁVÁNÍ BYTŮ A SLUŽBY MAJITELŮM/KÁM BYTŮ	- 8 -
3.1 MAJITELÉ/KY BYTŮ	- 8 -
3.2 KOMUNIKACE	- 9 -
4. FONDY	- 10 -
4.1 GARANČNÍ FOND (GF).....	- 10 -
<i>GF slouží</i>	- 10 -
<i>Povinnosti SRA vůči pronajímatelům/kám</i>	- 10 -
<i>Motivace pronajímatelů/ek</i>	- 11 -
<i>Proces čerpání z GF</i>	- 11 -
<i>Zdroje GF</i>	- 11 -
<i>Nejčastější důvod potřeby čerpání z GF</i>	- 11 -
<i>Návratnost fin. prostředků do GF</i>	- 11 -
4.2 RECOVERY FOND (RF).....	- 12 -
<i>Forma a čerpání podpory</i>	- 12 -
<i>Schvalovací proces a kompetence</i>	- 12 -
<i>Finanční limity</i>	- 13 -
<i>Položky, které RF nehradí</i>	- 13 -
5. PRŮBĚH SPOLUPRÁCE S NÁJEMNÍKY/ICEMI A MAJITELI/KAMI BYTŮ	- 14 -
5.1 VSTUP ÚČASTNÍKA/ICE DO PROJEKTU	- 14 -
<i>Výběr potencionálních účastníků/ic</i>	- 14 -
<i>Úvodní schůzka se zájemcem/kyní</i>	- 14 -
<i>Spolupráce s čekatelem</i>	- 14 -
5.2 PÁROVÁNÍ NÁJEMNÍKŮ/IC A BYTŮ	- 15 -
<i>Zajištění bytu</i>	- 15 -
<i>Výběr nájemníků/ic</i>	- 15 -
<i>Kontaktování klientů/ek – nájemníků/ic</i>	- 15 -
<i>Společná schůzka s klienty/kami – nájemníky/icemi</i>	- 15 -
<i>Prohlídka bytu</i>	- 15 -
<i>Zabydlování domácností</i>	- 16 -
5.3 PRŮBĚH SPOLUPRÁCE	- 17 -
5.4 PREVENCE ZTRÁTY BYDLENÍ / UDRŽENÍ KLIENTA/KY V BYTĚ.....	- 17 -
<i>Situace ohrožující nájemní vztah:</i>	- 18 -
<i>Síť pomoci</i>	- 20 -
5.5 UKONČOVÁNÍ SPOLUPRÁCE.....	- 21 -
5.5.1 <i>Ukončení spolupráce s klientem/kou – nájemníky/icemi</i>	- 21 -
5.5.2 <i>Ukončení spolupráce s týmem přímé podpory</i>	- 22 -
5.5.3 <i>Ukončení garancí a spolupráce s majitelem/kou bytu</i>	- 22 -

6. KONTINUITA A UDRŽITELNOST SYSTÉMU.....	- 25 -
6.1 UDRŽITELNOST SYSTÉMU GARANTOVANÉHO BYDLENÍ V METODICKÉM POJETÍ ZNAMENÁ ZEJMÉNA:	- 26 -
6.2. PŘECHODY MEZI REŽIMY PODPORY.....	- 26 -
6.3 VAZBA UDRŽITELNOSTI NA POSTUPY UKONČOVÁNÍ SPOLUPRÁCE	- 26 -
6.4 ODPOVĚDNOST SRA A REALISTICKÁ OČEKÁVÁNÍ	- 26 -
6.5 REVIZE A ROZVOJ SYSTÉMU	- 27 -
6.6 KONTINUITA PODPORY NÁJEMNÍKŮ.....	- 27 -
6.7 KONTINUITA SPOLUPRÁCE S MAJITELI/KAMI BYTŮ	- 27 -

1. ÚVOD

Tento metodický dokument vznikl v rámci projektu „Podpora bydlení na území města Plzně prostřednictvím sociální realitní služby“, realizovaného v období od 1. 4. 2023 do 31. 12. 2025. Po celou dobu jeho realizace byl koncipován jako živý dokument, který průběžně reagoval na vývoj systému podpory bydlení, přičemž zohledňoval i potřebu jeho dlouhodobé stability. Dokument si neklade za cíl představit jediné správné postupy v oblasti podpory bydlení na soukromém trhu. Jeho hlavním cílem je přiblížit program garantovaného bydlení založený na činnosti sociální realitní agentury jako ucelený proces s jasně definovanými fázemi – od vstupu domácnosti¹ do systému, přes poskytování podpory až po řízení ukončení spolupráce. Tento přístup jsme měli možnost testovat a dále rozvíjet již od roku 2019 v rámci navazujících projektů. Celý dokument propojuje téma udržitelnosti systému garantovaného bydlení. Udržitelnost systému není chápána pouze jako otázka financování ani jako trvalý závazek vůči jednotlivým domácnostem nebo majitelům/kám bytů, ale především jako schopnost dlouhodobě poskytovat podporu cílové skupině i majitelům/kám bytů předvídatelně a odpovědně, a to i v podmínkách působení vnějších vlivů a nezbytných změn. Udržitelnost je proto nedílnou součástí tématu ukončování podpory, a to jak ve vztahu k nájemníkům/icím, tak i majitelům/kám bytů. Promítá se tak i do kapitol, které se ukončování spolupráce věnují přímo.

2. CÍLE A PRINCIPY SYSTÉMU GARANTOVANÉHO BYDLENÍ

Cílem programu garantovaného bydlení je podpořit osoby a domácnosti v bytové nouzi při získání a dlouhodobém udržení standardního bydlení na běžném trhu s byty. Program vytváří systém spolupráce mezi sociální prací a nástroji sociální realitní agentury (SRA), který umožňuje zajistit bezpečné a stabilní bydlení jak pro nájemníky/ice, tak pro majitele/ky bytů.

Program je založen na následujících principech:

- **Dostupnost bydlení** – zajištění bytů na běžném trhu pro osoby v bytové nouzi.
- **Oddělení sociální práce a správy bytů** – sociální podpora klientů/ek je oddělena od správy bytového fondu a vztahů s majiteli/kami bytů.
- **Garance pro majitele/ky bytů** – program poskytuje majitelům/kám bytů jistotu v oblasti plateb, komunikace i řešení případných problémů.

¹ Pro účely dokumentu je používán zastřešující pojem „klient“ (resp. „domácnost“), kterým se rozumí osoba nebo domácnost zapojená do projektu. V průběhu realizace projektu se označení klienta liší podle fáze spolupráce:

- klient – osoba v jednání o zapojení do projektu,
- čekatel – osoba zařazená do projektu, čekající na přidělení bytu,
- nájemník – osoba, která má uzavřenou nájemní smlouvu a byt užívá.

- **Individuální podpora klientů/ek** – domácnosti získávají podporu sociálních pracovníků/ic při zabydlování i během bydlení.
- **Prevence ztráty bydlení** – systematická práce s klienty/kami směřuje k dlouhodobému udržení bydlení a stabilizaci jejich situace.
- **Spolupráce dalších aktérů v území** – program propojuje sociální služby, neziskové organizace a majitele/ky bytů.

2.1 Cílové skupiny projektu (CS)

Primární CS projektu tvoří **osoby bez přístřeší nebo osoby žijící v nejistém či nevyhovujícím bydlení**. Jedná se o rodiny i jednotlivce ohrožené sociálním vyloučením, nacházející se v akutní bytové nouzi dle typologie ETHOS (tj. bez střechy, bez bytu, v nejistém a nevyhovujícím bydlení), a to převážně s komplexní potřebou podpory. Podpora této CS probíhá v režimu Housing First (HF) s plnou akceptací jeho principů.

V praxi se jedná zejména o:

- osoby bez stabilního bydlení nebo osoby žijící v nejistých či nevyhovujících formách bydlení,
- domácnosti využívající pobytové sociální služby, zejména azylové domy,
- osoby opouštějící institucionální formy ubytování nebo sociální služby,
- domácnosti ohrožené ztrátou bydlení z důvodu sociální nebo ekonomické situace,
- jednotlivce a rodiny, jejichž sociální situace jim ztěžuje přístup na běžný trh s bydlením.

Podmínkou zapojení do projektu je splnění kritéria potřeby komplexní podpory, spolupráce s pracovníky/icemi sociální podpory a motivace domácnosti aktivně pracovat na stabilizaci své situace a udržení bydlení, včetně ochoty a finanční schopnosti pravidelně hradit nájemné a služby.

Součástí CS jsou také domácnosti, které již byly zabydleny v rámci předchozí činnosti SRA a kterým bude v rámci projektu nadále poskytována další podpora směřující k dlouhodobé stabilizaci jejich bydlení.

Další CS projektu tvoří **majitelé/ky bytů na území města Plzně**, kteří jsou ochotni zapojit své byty do systému garantovaného bydlení. Projekt se zaměřuje na budování důvěry mezi majiteli/kami bytů a domácnostmi v bytové nouzi a na odbourávání obav a předsudků spojených s pronajímáním bytů sociálně znevýhodněným osobám.

Projekt dále zahrnuje mezi CS také **poskytovatele sociálních služeb**, tedy organizace a jejich pracovníky/ice působící v oblasti sociálního začleňování na území města Plzně, kteří spolupracují při řešení bytové situace klientů. Projekt navazuje na dlouhodobou spolupráci s těmito organizacemi a dále rozvíjí koordinaci podpory poskytované osobám v bytové nouzi.

2.2 Aktéři projektu

Projekt je realizován ve spolupráci dvou organizací, které mají v projektu jasně vymezené a vzájemně se doplňující role.

Centrum pro komunitní práci západní Čechy (CpKP)

Centrum pro komunitní práci západní Čechy je **realizátorem projektu** a prostřednictvím SRA zajišťuje práci s bytovým fondem.

V rámci projektu zejména:

- vyhledává a oslovuje majitele/ky bytů a navazuje s nimi spolupráci,
- zajišťuje získávání bytů pro potřeby projektu,
- zprostředkovává nájemní vztahy mezi majiteli/kami bytů a klienty/kami,
- poskytuje majitelům/kám bytů servis v podobě garancí, správy bytů a komunikace s nájemníky/icemi v průběhu nájemního vztahu,
- administruje nájemní vztahy a související procesy.

Tady a Ted', o.p.s. (TaT)

Organizace Tady a Ted' je **partnerem projektu** a zajišťuje odbornou sociální práci s klienty/kami projektu.

V rámci projektu zejména:

- poskytuje sociální podporu domácnostem při zabydlování,
- realizuje individuální sociální práci zaměřenou na stabilizaci klientů/ek v bydlení,
- pomáhá klientům/kám řešit sociální, finanční nebo rodinné problémy související s bydlením,
- spolupracuje se SRA při řešení situací ohrožujících udržení bydlení zabydlených domácností.

2.3 Realizační týmy

Realizace projektu je zajištěna dvěma spolupracujícími týmy – týmem SRA (CpKP) a týmem přímé podpory (TaT).

Tým SRA

Tým SRA zajišťuje práci s bytovým fondem, komunikaci s majiteli/kami bytů a administrativní zajištění nájemních vztahů.

Koordinátor SRA

Odpovídá za plnění cílů projektu, koordinuje spolupráci týmů SRA a partnera projektu a jejich činnosti v návaznosti na parametry klíčových aktivit projektu.

Sociálně realitní zprostředkovatel

Vyhledává a oslovuje majitele/ky bytů, zprostředkovává nájemní vztahy a zajišťuje komunikaci mezi majiteli/kami bytů a klienty/kami projektu. Pravidelně komunikuje s majiteli/kami zabydlených bytů v návaznosti na případná plnění vyplývající z garančních

dohod, při řešení sousedských sporů, nutných oprav a úprav v bytech a dalších záležitostech spojených s vlastnictvím bytu.

Bytový specialista

Řeší s nájemníky/icemi jejich potřeby spojené s nájemním vztahem a stavem bytu. Zajišťuje technickou a provozní správu bytů zapojených do projektu, kontrolu jejich stavu a řešení technických záležitostí. Je v pravidelném kontaktu s nájemníky/icemi bytů, sleduje úhrady nákladů spojených s bydlením, platnost a plnění nájemních smluv.

Pracovník pro správu plateb

Administruje platby související s nájemním bydlením, eviduje nájemné a další finanční toky v projektu.



Pracovník při správě bytu

- Posuzuje technický stav bytu v prvopočátku se sociálním realitním zprostředkovatelem a majitelem/kou bytu.
- Zajišťuje technickou správu bytu na podkladě podnětů od bytového specialisty.
- Řeší veškeré opravy a úpravy v bytech včetně posouzení vhodnosti, potřebnosti, cenové rozvahy a realizace.
- Stav bytu je řešen prostřednictvím sociálního realitního zprostředkovatele, který o něm následně informuje s majitele/ku bytu.
- Zajišťuje vyklízení a úklid bytů.
- Provádí edukaci v oblasti bezpečného a ekonomického užívání bytu.

Tým přímé podpory

Tým přímé podpory zajišťuje sociální práci s klienty/kami a podporu domácností při získání a udržení bydlení.

Vedoucí týmu přímé podpory

Odpovídá za metodické vedení a koordinaci sociální práce v projektu a za řízení týmu sociálních pracovníků/ic v přímé práci s klienty/kami.

Klíčový pracovník

Poskytuje svým klientům/kám individuální podporu při zabydlování i v průběhu bydlení, pomáhá jim řešit jejich sociální situaci a podporuje je ve stabilizaci jejich životní situace a v udržení bydlení.



Peer pracovník

- Je osoba s vlastní zkušeností s nepříznivou životní situací (například se ztrátou bydlení, duševním onemocněním, závislostí či jiným sociálním znevýhodněním), která tuto zkušenost využívá při podpoře dalších lidí v obdobné situaci.

- Její role spočívá zejména ve sdílení vlastní zkušenosti, poskytování podpory, motivace a naděje, posilování kompetencí klientů/ek a napomáhání jejich orientaci v systému služeb.
- Působí jako most mezi klientem/kou a odborníky, přispívá k budování důvěry a pomáhá snižovat bariéry mezi klienty/kami a službami.

3. ZPŮSOB ZÍSKÁVÁNÍ BYTŮ A SLUŽBY MAJITELŮM/KÁM BYTŮ

3.1 Majitelé/ky bytů

SRA se orientuje výhradně na spolupráci se soukromým realitním trhem. Cíleně vyhledává pronajímatele/ky hledající vysoký standard v poskytovaných službách a garancích a zároveň jsou otevření/é spolupráci s nájemníky/icemi nepatřící na první pohled mezi bonitní klientelu. Sociální rozměr a apel na společenskou odpovědnost vůči veřejnosti neakcentuje na prvním místě. Primární je „výhodnost“ služeb SRA, které směřují k maximálnímu odejmutí všech rizik od pronajímatele/ky, na SRA. „Omezení“ SRA v podobě marginalizovaných CS nájemníků/ic je kompenzováno dotační podporou z Evropských sociálních fondů a státního rozpočtu ČR, které umožňují poskytování služeb a garancí pronajímatelům/kám zdarma.

Garance a služby SRA jsou majitelům/kám bytů poskytovány proto, že jejich vstup do projektu může v některých případech přinášet předvídatelné komplikace, související především s předsudky sousedů/ek a dalších majitelů/ek bytů v rámci společenství vlastníků jednotek. Od majitelů/ek SRA vyžaduje kooperaci při zajištění oprávněných nároků nájemníků/ic vůči dávkovému systému sociální pomoci, zejména příspěvku a doplatku na bydlení. Požaduje akceptaci doporučení ohledně znění nájemní smlouvy, kterou pracovníci SRA upravují striktně dle platných ustanovení občanského zákoníku. Nabízené byty musí splňovat běžné standardy kvality, včetně způsobu vytápění, nesmí se nacházet ve vyloučených lokalitách a musí být pronajímány za cenu v čase a místě obvyklou. Majitelé/ky také přistupují na to, že hlavní patronát nad výběrem nájemníků/ic přebírá SRA, byť jeho odmítnutí konkrétních nájemníků/ic není vyloučeno. Délka pronájmu bývá zpravidla sjednávána na dobu jednoho roku s možností prodloužení.

Za ochotu poskytnout bydlení nájemníkům/icím SRA nabízí celou řadu konkrétních benefitů:

- Kontrola plateb nájmů a záloh na služby.
- Prostřednictvím garančního fondu je možné čerpat plnění v případě, že dochází ke zpoždění plateb nájmů nebo při vzniku materiálních škod na majetku pronajímatele/ky.
- Garantuje, že nezůstanou po nájemnících žádné dluhy v případě, že spolupráce skončí.
- Zajišťuje pravidelnou kontrolu stavu nemovitosti a dobrého nastavení záloh na energie a služby.

- Sleduje dodržování nájemní smlouvy, zejména ve vztahu k počtu osob v bytě, k řádné péči o byt a jeho vybavení a k dodržování dobrých sousedských vztahů.
- Poskytuje mediaci v případech sousedských sporů.
- Pomáhá koordinovat nutné opravy a rekonstrukce bytů.
- Poskytuje bezplatné právní služby (příprava všech dokumentů).
- Spolupracuje s profesionálními sociálními pracovníky/icemi v zájmu dlouhodobého udržení bydlení nájemníků/ic.
- Neopouští majitele/ky ani v případech nezdarů, naopak přebírá odpovědnost i v případech selhání nájemníků/ic.

SRA tedy poskytuje paletu služeb zcela nad rámec klasických realitních agentur a požaduje za to od majitele/ky jedinou věc – ochotu nediskriminovat.

SRA se veřejnosti průběžně prezentuje všemi dostupnými prostředky – prostřednictvím tiskových konferencí, sociálních sítí, prezentací v rámci odborných platforem a institucí státní správy apod.

V počáteční fázi činnosti SRA bylo součástí cíleného oslovení trhu také využití realitních serverů. Po sedmi letech existence SRA lze konstatovat, že organizace do značné míry těží ze své dobré pověsti a majitelé/ky bytů se na ni často obracují sami s nabídkou spolupráce.

3.2 Komunikace

Transparentní a vstřícná komunikace s majiteli/kami bytů je základem úspěšné spolupráce. SRA se snaží uplatňovat individuální přístup a používá všechny formy komunikace podle toho, jak to pronajímateli/ce nejvíce vyhovuje.

Každý ze spolupracujících majitelů/ek je pravidelně kontaktován/a s otázkou na platby nájemného i záloh na služby ze strany nájemníků/ic, a zjišťuje se, zda eviduje ze své pozice jakékoliv problémy v nájemním vztahu. Stejně tak jsou kontaktováni v případě potřeby jejich participace na řešení jakýchkoliv zákonných potřeb nájemníků/ic. Jedná se zejména o dojednávání nutných oprav, potvrzení o zaplacených nájmech, dodatky ke smlouvě, informace o dění v domě apod. Všechna agenda v komunikaci s pronajímateli/kami je vedena tak, aby je časově i pracovní zátěžovala co nejméně. Proto veškeré potřebné dokumenty, objednávky prací apod. SRA připravuje a předkládá ke schválení.

Informace o nájemnících/icích předává SRA pouze v minimální nutné míře, aby ctila jejich soukromí a ochranu osobních údajů.

Základní rámec plnění SRA vůči spolupracujícím majitelům/kám dává smlouva o ručení, která charakterizuje zejména míru finančních garancí SRA (obligátně až do výše čtyř měsíčních nájmů). Tu doplňuje ujednání o správě bytu, obsahující základní přehled agend, které pracovníci/ice SRA v bytech vykonávají.

Nájemní smlouva je vždy uzavírána za asistence SRA přímo mezi pronajímateli/kami a nájemníky/icemi.

Ke garančnímu plnění přistupuje SRA individuálně podle aktuálních potřeb každé/ho spolupracující/ho pronajímatelky/ele. V některých případech je pravidelný příjem z nájmu obratem využíván na krytí splátek úvěrů nebo hypoték, které musí pronajímatel/ka hradit vůči třetím stranám. V takových případech je velmi důležité, aby bylo nájemné hrazeno vždy ve stanovených termínech. To však, vzhledem k nastavení dávek na bydlení, nemusí být vždy zcela zajištěno. **Jde o systémový problém, kdy realita trhu s bydlením vyžaduje hrazení nájmu na měsíc dopředu, ale stát příspěvky na bydlení vyplácí až v měsíci následujícím po tom, na který mělo být hrazeno, často i s větším zpožděním.**

Mechanismy garančního fondu proto umožňují tzv. zálohové platby nájemného, které jsou hrazeny průběžně tak, aby byly dodržovány smluvní termíny. Po obdržení dávky na bydlení nájemníka/ice následně pronajímatel/ka refunduje zálohovou platbu zpět do garančního fondu. **Touto podporou SRA řeší pronajímatelů/ek i nájemníků/ic mezery v systému a zvyšujeme šanci CS na získání standardního bydlení.** Mechanismus zálohové platby není využíván v případech, kdy je možné sjednat odložení splatnosti nájemného. Nejčastěji jsou garance vypláceny ve chvíli, kdy dojde k součtu některých drobných nedoplateků po uplynutí určité doby, kdy je jasné, že od nájemníka/ice by se pronajímatel/ka financí v reálném čase nedomohl/a.

4. FONDY

4.1 Garanční fond (GF)

Garanční fond slouží k zajištění finančních garancí vůči pronajímatelům/kám bytů. Je nezbytnou součástí jakéhokoli programu asistovaného bydlení pro zranitelné CS při spolupráci se soukromým trhem nemovitostí. Jde o objem volných finančních prostředků, které lze pružně čerpat s cílem zahájit nebo udržet nájemní vztah mezi nájemníky/icemi a pronajímateli/kami či udržet spolupráci pronajímatele/ky se SRA.

Účetně je GF nastaven tak, že jsou do něho nasměrovány vlastní zdroje organizace, a jednou ročně probíhá jednání o odpisech, které jsou následně čerpány z paušálu projektu, kterým je činnost SRA podpořena.

GF slouží

- k plnění povinností SRA vůči pronajímatelům/kám
- k motivaci pronajímatelů/ek
- přeneseně k podpoře nájemníků/ic

Povinnosti SRA vůči pronajímatelům/kám

- zálohové platby nájemného v případech, kdy nájemníci/ice nezaplatí ve smluvních termínech
- dlouhodobější dluhy na nájemném nebo na nedoplatecích za dodávky služeb a energií
- zaplacení jistoty k bytu, a to v případě, že nájemníci/ice nedisponují těmito prostředky z jiných zdrojů

- sanace škod po ukončení nájmu – dluhy na nájemném, nedoplatky za energie a služby, vyklízení, výmalby, úklid, náhrada zničeného vybavení, znovuzapojení měřidel spotřeby energií apod.

Motivace pronajímatelů/ek

- drobné příspěvky na rekonstrukce a dokup vybavení bytu, přidělení klíčů apod.
- překonávání obav a předsudků na straně soukromých majitelů/ek bytů vůči CS v souvislosti s poskytováním bydlení

Proces čerpání z GF

- identifikace problému – permanentní kooperace spolupráce mezi pracovníky/icemi SRA a sociálními pracovníky/icemi partnera a klientů/ek – nájemníků (osobní třístranná schůzka – SRA, sociální pracovní/ce, klient/ka – nájemník/ce)
- shoda na řešení v týmu SRA za podpory sociálních pracovníků/ic partnera
- písemná žádost a odůvodnění pracovníka/ice pro správu plateb
- dohoda o bezúročné finanční výpomoci nebo její aktualizace, splátkový kalendář
- uvolnění financí
- čerpání z GF je až poslední možností

Zdroje GF

- příjmy z hospodářské činnosti organizace
- sponzorské dary
- využití paušálu v projektech OPZ+
- v budoucnu možná podpora ze státního rozpočtu v rámci legislativy k problematice bydlení

Nejčastější důvod potřeby čerpání z GF

- nepřiznání dávky mimořádné okamžité pomoci (MOP) ze strany úřadu práce (ÚP) na kauci, první nájem či základní vybavení bytu (specifika intervence sociálních pracovníků/ic, intervence SRA)
- nedostatek prostředků v rodinných rozpočtech: nedoplatky za energie, náklady spojené se vzdělávacími potřebami dětí, ceny potravin a spotřebního zboží, mimořádné náklady (nemoci, pokuty apod.)
- nevyužití dávek k jejich účelu (ojedinělé příklady)
- výpady příjmů v důsledků spuštění exekucí
- individuální selhání pracovníků ÚP při posuzování nároků klientů na sociální dávky

Návratnost fin. prostředků do GF

- klienti/ky – nájemníci/ce čerpají podporu z GF formou bezúročné půjčky s respektováním splátkového kalendáře
- průběžné vyhodnocování schopnosti splácení
- motivace klientů/ek – nájemníků/ic formou možnosti odpuštění části dluhu v případě zodpovědného přístupu ke splácení

- kontrola platební schopnosti při neplnění splátkového kalendáře (agenda vymáhání – není v popisu práce sociálních pracovníků/ic, čímž efektivně SRA řeší možné střety zájmů mezi étosem sociální práce a hájení oprávněných zájmů pronajímatelů/ek a SRA)
- odpuštěné části dluhů či nedobytné pohledávky jsou řešeny odpisy

4.2 Recovery fond (RF)

Recovery fond slouží k podpoře dlouhodobé stability a rozvoje domácnosti. Je určen pro nově zabydlené klienty/ky, kteří aktivně spolupracují s týmem přímé podpory. Cílem fondu není řešení krizí, ale investice do kvality života, duševního zdraví a osobního rozvoje členů/ek domácnosti.

Prostředky lze využít zejména na:

- vytváření domova – zvelebování bytu, vybavení zvyšující pocit bezpečí a komfortu
- rozvoj potenciálu – volnočasové a vzdělávací aktivity podporující silné stránky klientů/ek
- psychohygienu – aktivity zaměřené na sebezpečí a posilování odolnosti členů/ek domácnosti
- plnění snů a výzev – podporu dlouhodobých přání a osobních cílů
- symbolické dary – drobné obdarování k narozeninám či významným životním událostem ze strany týmu podpory

Forma a čerpání podpory

Prostředky z RF se neposkytují formou půjčky, ale jako dar.

- **způsob úhrady** – příspěvek je poskytován přímou úhradou prodejci či poskytovateli služby, případně nákupem konkrétní věci.
- **dokumentace** – pro interní vyúčtování je vždy nezbytné doložit originální doklad o úhradě.
- **plánování** – účel čerpání musí vycházet z dlouhodobé spolupráce a reflexe mezi klientem/kou a klíčovým/ou pracovníkem/icí.
- RF není určen k impulzivním nákupům, ale k realizaci promyšlených kroků směřujících k zotavení.

Schvalovací proces a kompetence

Proces čerpání je nastaven tak, aby posiloval vztah mezi klientem/kou a jeho klíčovým/ou pracovníkem/icí:

- **Role klíčové/ho pracovníce/íka** – má hlavní slovo při navrhování čerpání. Může také po poradě týmu rozhodnout o nákupu věci ve prospěch klienta/ky jako překvapení či ocenění (např. dar k narozeninám nebo velký životní úspěch).
- **Týmová reflexe** – každý záměr čerpání z RF je projednán na poradě týmu přímé podpory. Rozhodnutí klíčové/ho pracovníce/íka je platné, pokud proti němu nevznikne konsensuální výhrada celého týmu.

- **Administrativa** – u RF se neseписuje formální žádost ani smlouva o výpůjčce, čerpání se zaznamenává do interní dokumentace.

Finanční limity

Čerpání z RF je omezeno fixním stropem na každou domácnost:

- základní částka: 5 000 Kč na domácnost
- bonusová částka: + 2 000 Kč za každou další osobu žijící v domácnosti (včetně dětí jakéhokoliv věku)

Položky, které RF nehradí

- dluhy na nájmu
- dluhy na službách a energiích
- sankce, pokuty, penále
- škody v bytě
- běžné opakující se náklady (strava, cigarety apod., které nejsou krizového charakteru)



Krizový fond

Účel a CS

Krizový fond je určen pro všechny domácnosti zabydlené v rámci projektu, které aktivně čerpají podporu v udržení bydlení. Prostředky z KF lze využít především v těchto oblastech:

- řešení energetické chudoby
- mimořádné události a akutní krize (včetně prevence jejich vzniku)
- podpora v péči o děti
- zajištění základních životních potřeb

Přednost jiných zdrojů

Využití KF je v ideálním případě až poslední možností. Tým přímé podpory společně s domácnostmi nejprve prověří možnosti čerpání z jiných zdrojů, jako jsou:

- MOP od ÚP
- příspěvky od nadací a nadačních fondů
- jiné relevantní zdroje
- v odůvodněných případech, kdy je pro odvrácení krize nezbytné poskytnout prostředky bezodkladně, lze využít plnění z KF jako první volbu. V takovém případě se doporučuje následně s klientem/kou zažádat o MOP a skrze ni prostředky do KF vrátit.

Forma a administrace podpory

Prostředky jsou poskytovány na základě **Smlouvy o finanční výpůjčce**.

- Výplata: Obvykle v hotovosti, případně bezhotovostní úhradou přímo na účet poskytovatele služby/zboží (např. dodavateli energií).
- Splácení: Datum splatnosti se stanovuje individuálně s ohledem na aktuální finanční situaci a platební schopnost domácnosti.

- **Kontrola:** Klíčový/á pracovník/ice s klientem/kou zpětně reflektuje využití prostředků. Klient/ka je povinen/na doložit řádné využití financí originálem účtenky či jiného daňového dokladu.

Pravidla schvalování

Žádost o podporu z KF není nároková a každá situace se posuzuje individuálně.

Maximální limit na jednu domácnost není pevně stanoven, odvíjí se od kapacity fondu a závažnosti situace.

- **Žádost do 5 000 Kč:** Schvaluje vedoucí týmu přímé podpory na základě podnětu klienta/ky nebo jeho klíčové/ho pracovníce/íka, a to nejpozději do dvou pracovních dnů.
- **Žádost nad 5 000 Kč:** Podléhá schválení ředitele organizace, a to nejpozději do tří pracovních dnů. K žádosti musí být přiložena písemná žádost klienta/ky obsahující:
 - účel využití prostředků a důvod vzniku situace
 - podrobný plán finanční stabilizace (přehled příjmů a výdajů domácnosti)

5. PRŮBĚH SPOLUPRÁCE S NÁJEMNÍKY/ICEMI A MAJITELI/KAMI BYTŮ

5.1 Vstup účastníka/ice do projektu

Výběr potencionálních účastníků/ic

Vstup účastníka/ice probíhá na základě depistáže v rámci vlastní klientely organizace TaT, mezi klienty/kami ambulantní poradny TaT a zároveň prostřednictvím průběžné depistáže na ubytovnách a v ulicích města Plzně. Databáze potenciálních klientů/ek je dále průběžně doplňována na základě doporučení dalších poskytovatelů sociálních služeb v území a pracovníků/ic SRA.

K tomuto účelu je využíván tzv. **kontaktní list**, na jehož základě je potenciální zájemce/kyně pozván/a k úvodní schůzce.

Úvodní schůzka se zájemcem/kyní

Zájemci/kyni je představen projekt, jeho podmínky a možnosti. V případě, že daná osoba má zájem účastnit se projektu, je s ní podepsán **informovaný souhlas GDPR** a vyplněn **úvodní dotazník**, který slouží k identifikaci komplexních potřeb podpory, tedy příslušnost k CS projektu. V případě, že zájemce/kyně spadá do CS projektu, může být na úvodní schůzce zároveň realizován **intake rozhovor**.

Úvodní dotazníky čekatelů (hodnocení potřebnosti) jsou aktualizovány každých šest měsíců, tj. vždy v lednu a červenci (telefonicky/na schůzce s klientem).

Spolupráce s čekatelem

V případě, že zájemce/kyně splňuje podmínky CS projektu (zejména bytovou nouzi a další potřeby), ale nemá dostatečné zdroje k úhradě nájemného/nemá doklady apod., je se zájemcem/kyní zahájena spolupráce jako s čekatelem/kou a je podpořen/a v jejich zajištění (doklady, dávky, důchody, pobyt atp.), případně v dalších akutních záležitostech.

V rámci podpory před zabydlením je vhodné síťovat dosavadní aktéry podpory a vzájemně je propojovat. K tomuto účelu mohou dobře sloužit případová setkání, při nichž si čekatel/ka či rodina sami volí, koho chtějí do budoucí podpory zapojit a jakým způsobem ji chtějí nadále využívat.

5.2 Párování nájemníků/ic a bytů

Zajištění bytu

SRA zajišťuje byt, který splňuje minimální standardy dle občanského zákoníku a pravidel projektu. Pokud byt nesplňuje dané standardy, SRA ve spolupráci s majitelem/kou zajistí jeho opravy ještě před nastěhováním klientů/ek – nájemníků/ic.

Výběr nájemníků/ic

Výběr nájemníků/ic proběhne ve spolupráci týmu přímé podpory a zástupce SRA na základě intake rozhovorů a dalších aktualizovaných informací od klientů/ek. Výběr má podobu seznamu domácností vhodných k párování s konkrétním bytem na základě jeho dispozic, existence zdrojů k platbám nájemného, možnosti nastěhování v konkrétním termínu, případně akutnosti bytové nouze a dalších individuálních charakteristik.

Při párování klientů/ek – nájemníků/ic s bytem je důležité zohledňovat tzv. měkké potřeby domácnosti a zajistit bezpečné prostředí, zejména u klientů/ek se zkušeností s traumatem. Je proto nutné dbát například na charakter lokality (např. rušná ulice), umístění bytu či složení sousedství.

Kontaktování klientů/ek – nájemníků/ic

Tým přímé podpory kontaktuje vybrané klienty/ky – nájemníky/ice nebo domácnosti. Tým přímé podpory ověřuje, zda mají stále zájem o vstup do projektu. Poté jsou pozváni na osobní schůzku, kde je přítomen člen/ka z týmu přímé podpory a člen/ka z týmu SRA.

Společná schůzka s klienty/kami – nájemníky/icemi

Jejím cílem je podrobnější mapování potřeb, zjištění aktuální bytové situace klienta/ky – nájemníků/ic a doplnění dalších podmínek případného podpisu nájemní smlouvy (tj. klient/ka nevlastní nemovitost, nečeká ho/ji nástup k výkonu trestu, má platné doklady, disponuje zdroji k úhradě nájemného apod.).

Dále se klient/ka – nájemník/ice dozví podrobnější informace o fungování SRA a vysvětlí se mu/jí role pracovníků/ic SRA a týmu přímé podpory.

Na společné schůzce proběhne podrobné vysvětlení procesu případných prohlídek a dalších následujících postupů, mapují se také možnosti stěhování a vybavení potenciálního bytu.

Prohlídka bytu

Domácnosti, u kterých se neobjeví překážky ke vstupu do projektu, jsou pozváni k prohlídce bytu – domácnost zpravidla kontaktuje tým přímé podpory.

O seznamu vybraných domácností na prohlídku je majitel/ka bytu informován/a a pracovníci/ice SRA mohou v průběhu celého procesu výběru nájemníka/ice přihlídnout k jeho/její preferenci, pokud není diskriminační. Majitel/ka bytu má právo být přítomen/na u prohlídek bytu, jeho/jí spoluúčast je žádoucí.

Na základě konzultace pracovníků/ice SRA, týmu přímé podpory a za souhlasu majitele/ky bytu bude vybrána domácnost, se kterou bude zahájena spolupráce v nájemním vztahu.

Zabydlování domácností

Spolupráce s majitelem/kou bytu

SRA připraví **Dohodu o ručení**, která ujednává podrobnosti o fungování spolupráce mezi SRA a majitelem/kou bytu. Dále o dokumentu více viz kapitola č. 3: Způsob získávání bytů a služby majitelům/kám.

Dále SRA se souhlasem majitele/ky připraví veškeré dokumenty, které jsou potřeba pro nájemní vztah (nájemní smlouva, předávací protokol, rozpis služeb a další).

Schůzka s klientem/kou – nájemcem/kyní před zabydlením

Před zabydlením proběhne s klientem/kou – nájemcem/kyní schůzka za přítomnosti pracovníka/ice SRA a člena/ky týmu přímé podpory.

Na této schůzce proběhne podrobné seznámení s nájemní smlouvou. Rovněž se vyjasňují pravidla užívání bytu, řešení stížností ze strany sousedů/ek a postup při zajišťování oprav v bytě.

Dále se podrobně plánuje stěhování a vybavení bytu. Stěhování zajišťuje pracovník/ice SRA prostřednictvím stěhovací firmy, zatímco vybavení bytu zajišťuje tým přímé podpory.

Pracovník/ice SRA si domluví s klientem/kou – nájemníkem/icí termín předání bytu.

V neposlední řadě si pracovník/ice SRA a člen/ka týmu přímé podpory s klientem/kou – nájemníkem/icí vyjasní četnost a plánování návštěv, pravidla setkávání a způsob plánování návštěv.

Předání bytu/stěhování

U předání bytu je žádoucí, aby byl přítomen jak pracovník/ice SRA, člen/ka týmu přímé podpory, tak i majitel/ka bytu.

U předání bytu pracovník/ice SRA pořizuje fotografie stavu měřidel i samotného bytu. Dále vyplňuje s klientem/kou – nájemníkem/icí a případně s majitelem/kou bytu předávací protokol k bytu, ve kterém najde i informace o zřízení odběrného místa pro elektřinu a plyn, a předá jim nájemní smlouvy k podpisu. Majitel/ka bytu, případně pracovník/ice SRA klientovi/ce, předá informace o tom, kde se nachází hlavní uzávěr vody a plynu a kde jsou umístěny elektrické jističe apod.

Tým přímé podpory nabízí klientovi/ce – nájemníkovi/ci úschovu náhradních klíčů. Úschova je stvrzena písemně, kde se definují důvody, za kterých mohou být náhradní klíče použity. Klíče od bytu jsou uloženy pod zámkem a na bezpečném místě.

5.3 Průběh spolupráce

Tým SRA:

- Zajišťuje komplexní podporu v oblasti bydlení a dohlíží na technický stav bytu i plnění finančních závazků.
- Pravidelně navštěvuje domácnosti, komunikuje s klienty/kami – nájemníky/icemi, majiteli/kami bytů i klíčovými pracovníky/icemi z týmu přímé podpory a řeší případné závady v bytě, včetně domluvy na jejich nápravě podle míry zavinění.
- Sleduje platby nájemného a v případě prodlení zjišťuje důvody, domlouvá nápravu a jedná s majitelem/kou i dalšími zapojenými osobami.
- Připravuje smlouvy o bezúročné finanční pomoci, vede přehled plateb a splátkové kalendáře a zajišťuje vypořádání dluhů, včetně uznání dluhu a případného prodloužení splátek. Kontroluje také splácení bezúročné finanční pomoci z GF, kterou poskytuje klientům/kám – nájemníkům/icím na úhradu počátečních nákladů na bydlení, nájemného či nedoplatků za služby. V těchto případech vystupuje jako garant vůči majiteli/ce bytu.
- Dále zajišťuje potvrzení o zaplacení nájemného pro potřeby úřadů, připravuje dodatky k nájemním smlouvám a napomáhá řešení sousedských sporů prostřednictvím komunikace a šetření v domě.
- Součástí její činnosti je také zajištění ročního vyúčtování služeb, jeho kontrola a domluva ohledně vrácení přeplatků, úhrady nedoplatků nebo využití přeplatku na splacení dluhu.

Tým přímé podpory:

- Poskytuje intenzivní a dlouhodobou podporu lidem, kteří získali bydlení.
- Pomáhá klientům/kám – nájemníkům/icím udržet si byt a stabilizovat jejich životní situaci.
- Pracovníci/ice pravidelně docházejí do domácností, mapují potřeby klientů/ek – nájemníků/ící a společně s nimi nastavují individuální plán podpory.
- Pomáhá při jednání s úřady, lékaři či dalšími institucemi, podporuje klienty/ky – nájemníky/ice v hospodaření s financemi, řešení dluhů i při hledání zaměstnání.
- Součástí jeho práce je také podpora v oblasti péče o domácnost, sousedských vztahů a zvládání krizových situací.
- Tým úzce spolupracuje se SRA i dalšími odborníky a reaguje pružně na aktuální potřeby klienta/ky – nájemníka/ice tak, aby bylo bydlení dlouhodobě udržitelné.

5.4 Prevence ztráty bydlení / udržení klienta/ky v bytě

Obecně platné principy prevence ztráty bydlení stojí na včasné detekci rizik a úzké spolupráci mezi SRA a týmem přímé podpory. SRA pravidelně s klientem/kou – nájemníkem/cí komunikuje o jeho/jí schopnosti hradit nájemné, kontroluje platby u majitelů/ek bytů a navštěvuje

domácnost, kde sleduje stav bytu a péči o něj. Zároveň se ptá na spokojenost klienta/ky – nájemníka/ice s bydlením, na případné technické závady, vztahy se sousedy či úhrady za energie. Podle potřeby pak zprostředkovává komunikaci s majitelem/kou bytu.

Tým přímé podpory pravidelně pracuje s klientem/kou – nájemníkem/icí v rámci sociální práce, pomáhá mu/jí se zajištěním finančních zdrojů (např. z nadací), podporuje ho/ji při hledání zaměstnání nebo přivýdělku a řeší sociální dávky i další agendu související s odbornou sociální prací.

Pokud některý z týmů identifikuje riziko ohrožující udržení bydlení, neprodleně o tom informuje druhou stranu a společně zahájí řešení situace. Menší nedostatky lze řešit telefonicky, při závažnějším riziku svolává SRA třístrannou schůzku s klientem/kou – nájemníkem/icí (případně přímo v jeho/jí domácnosti). Z každé schůzky je pořízen písemný zápis s jasně stanovenými závazky jednotlivých stran a konkrétními termíny jejich splnění. Plnění těchto kroků je následně v dohodnutých termínech vyhodnocováno.

Situace ohrožující nájemní vztah:

Nezaplacení nájemného a záloh na služby ve smluvně daném termínu

Pracovníci/ice SRA ve spolupráci s týmem přímé podpory pravidelně monitorují schopnost klienta/ky – nájemníka/ice zaplatit nájemné a zálohy v řádném termínu (telefonicky, osobně, mailem, přes sociální síť atd.). Pokud je předem zřejmé, že termín nebude dodržen, zjišťují se objektivní důvody a je zahájeno jednání o reálném termínu zaplacení. SRA sjednává s majitelem/kou možnost odkladu zaplacení nájemného. Proces se opakuje, pokud termín ze strany klienta/ky – nájemníka/ice není ani podruhé dodržen.

Opakované nezaplacení nájemného a záloh na služby v řádném termínu

SRA ve spolupráci s týmem přímé podpory zjišťuje opakované příčiny neplacení. Klientovi/ce – nájemníkovi/ici může být v odůvodněných případech přidělena finanční podpora z GF SRA. Sociální pracovník/ice a pracovník/ice SRA se snaží, v rámci obecně partnerského přístupu, klienta/ku – nájemníka/ice motivovat, podporovat a hledat řešení.

Pokud klient/ka – nájemník/ice nespolupracuje s pracovníkem/icí SRA ani se sociální/m pracovníkem/íkem, při nezaplacení třetího nájemného a záloh na služby dochází k nastartování procesu ukončení nájemního vztahu ze strany SRA. SRA kooperuje své kroky s pracovníky/icemi týmu přímé podpory v zájmu nalezení alternativního přístřeší pro klienta/ky – nájemníka/ice.

Pokud existuje důvodné podezření ze zneužití sociálních dávek určených k bydlení, je klient/ka – nájemník/ice ústně či písemně upozorněn/a na nezákonnost a všechny možné důsledky tohoto jednání.

Nezaplacení doplatku na služby v zákonném nebo jinak sjednaném termínu od vyúčtování

SRA ve spolupráci s týmem přímé podpory zjišťuje příčiny nezaplacení. Od okamžiku doručení vyúčtování s nedoplatkem jsou s klientem/kou – nájemníkem/icí hledány možnosti řešení (např.

dávky, přivýdělky, úspory, splátkový kalendář apod.). V odůvodněných případech může být klientovi/ce – nájemníkovi/ici přidělena podpora z GF SRA.

Nedodržení závazku klienta/ky – nájemníka/ice vyplývajícího ze smlouvy o bezúročné finanční výpomoci (ze strany SRA vůči klientovi/ce)

Každý/á klient/ka – nájemník/ice při čerpání podpory z GF SRA obdrží smlouvu o bezúročné finanční výpomoci se splátkovým kalendářem, který je ve spolupráci s klíčovým/ou pracovníkem/icí nastaven podle reálných možností klienta/ky – nájemníka/ice splácet. V odůvodněných případech může být odpuštěna klientovi/ce část dlužné částky.

Spory v občanském soužití

Konflikty mezi domácnostmi klientů/ek – nájemníků/ic projektu a okolím řeší primárně SRA ve spolupráci s týmem přímé podpory. Klient/ka – nájemník/ice je poučen/a, že ve vlastním zájmu musí informovat o jakýchkoliv známkách nedobrych vztahů s ostatními domácnostmi v domě. Pracovníci/ice každou zaznamenanou stížnost řeší formou osobního jednání s klientem/kou, ideálně za přítomnosti klíčové/ho pracovnice/íka. Cílem je objektivizace situace a vyhodnocení dostupných faktů.

Pokud je výsledkem šetření konstatováno hrubé porušení nájemní smlouvy nebo domovního řádu klientem/kou – nájemníkem/icí, je tato osoba písemně upozorněn/a na zjištěné porušení a informován/a o možnosti ukončení nájemní smlouvy v případě dalších hrubých porušení. V případě opakovaných hrubých porušení je klientovi/ce – nájemníkovi/ici ukončena nájemní smlouva dle občanského zákoníku.

V případě neopodstatněných a nedůvodných stížností ze strany sousedů/ek jsou pracovníky/icemi SRA formulovány odpovědi stěžovatelům/kám, buď jménem SRA, nebo jménem majitele/ky bytu. Pokud stížnosti vykazují znaky šikany nebo stalkingu, je stěžovatel/ka upozorněn/a na tato podezření a vyzván/a k upuštění od takového jednání. SRA může v krajních případech klientovi/ce – nájemníkovi/ici zdarma poskytnout odbornou právní asistenci.

O celém procesu mediace sousedských sporů jsou transparentně informovány všechny interní zúčastněné strany, tedy majitel/ka, nájemník/ice, SRA a klíčový/á pracovník/ice.

Neplnění povinnosti řádné péče o svěřený byt ze strany klienta/ky

Pracovník/ice SRA pravidelně navštěvuje byt klienta/ky – nájemce/kyně. Primárním cílem je řešení běžné agendy (potvrzení, opravy, evaluace, dotazy klienta/ky – nájemníka/ice apod.). Dalším cílem SRA je zjištění, zda klient /ka – nájemník/ice řádně plní povinnost péče řádného hospodáře a zda nedochází k jinému než běžnému opotřebení bytu a jeho vybavení. V případě negativních zjištění v této věci je klient/ka – nájemník/ice upozorněn/a na nedostatky a jsou mu/jí poskytnuty informace o tom, jak se nedostatkům vyhnout, aby byla eliminována možnost, že vznikají z důvodu neznalosti.

Péče o svěřený byt se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku (charakter oprav, finanční aspekty). Klientovi/ce – nájemníkovi/ici i majiteli/ce je ze strany SRA poskytována asistence při sjednávání nutných nebo dohodnutých řemeslných prací. V odůvodněných případech může klient/ka – nájemník/ice na drobné opravy čerpat podporu z GF SRA.

Opakované porušování povinnosti řádného hospodáře, vedoucí k nadměrné degradaci majetku pronajímatele/ky, je důvodem k ukončení nájemní smlouvy klienta/ky.

Neplnění dohod, které jsou v rámci spolupráce SRA s klientem/kou – nájemníkem/ici uzavírány

Při neplnění ústních nebo písemných dohod mezi SRA a klienty/kami – nájemníky/icemi je vždy vyhodnocována nejprve příčina. K tomuto vyhodnocování napomáhají klíčoví pracovníci/ce z týmu přímé podpory, kteří v zájmu klienta/ky – nájemce/ici mohou podat informace, které podpoří jeho/jí šance na udržení v bydlení. Pracovníci SRA aktivně oslovují klienta/ku – nájemníka/ici s nabídkou vyjasnění situace a uzavření nové dohody.

Pokud klient/ka – nájemník/ice opakovaně nejeví zájem o spolupráci a nedochází k posunu ani v deklaratorní rovině, je tato osoba formálně informován/a o zahájení komunikace s pronajímatelem/kou bytu o skutečnostech souvisejících s nespoluprací s SRA, a tedy o nemožnosti plně zajistit poskytované služby a garance SRA.

Pokud tuto skutečnost pronajímatel/ka vyhodnotí jako důvod pro ukončení nájemního vztahu (třeba nezájem o další prodloužení nájemní smlouvy), je klient/ka – nájemník/ice o tomto stavu informován/a vyzván/a, aby jakoukoliv formou spolupráci zahájil/a.

Podezření z neplnění jakýchkoliv povinností, které klientovi/ce vyplývají z nájemní smlouvy

Jedná se zejména o situace, kdy je podezření na neplnění nájemní smlouvy v počtu osob hlášených v domácnosti, nehlášení havarijních situací, podezření na nerespektování domovního řádu apod. Vzhledem k tomu, že může jít často o velmi těžko prokazatelná podezření, je klient/ka – nájemník/ice v takové situaci vyzván/a k transparentní komunikaci formou osobní schůzky, ideálně přímo v bytě nebo na „neutrální“ půdě, kde se pracovník/ce SRA ve spolupráci pracovníkem/ci z týmu přímé podpory snaží získat objektivní informace.

Základní komunikační metodou je vytváření atmosféry důvěry a apel na otevřenost, která nebude vnímána jako „přítěžující okolnost“, ale naopak jako podpora klienta/ky – nájemníka/ici. Je nastaven plán nápravy a obnovení důvěry v nájemním vztahu, který je průběžně monitorován s cílem zajistit jeho naplnění.

Pronajímatel/ka je o výstupech z tohoto jednání, v zájmu klienta/ky – nájemníka/ice, informován/a.

Síť pomoci

Další aktéři, které může SRA a tým přímé podpory využít při pomoci stabilizovat stav klienta/ky:

- ÚP
- Nadace
- Nábytková banka
- Potravinová banka
- Jiné sociální služby
 - vlastní služby TaT

- potravinová pomoc
- terapeut
- sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi
- terénní programy
- podpora vzdělávání (doučování dětí)
- raná péče
- mentoring
- školská sociální práce
- volnočasové kluby pro děti a dorost
- další aktéři
 - centra pro duševní zdraví
 - občanské a dluhové poradny
 - azylové domy
 - služby pro osoby bez domova
 - adiktologické služby
 - intervenční centra
 - orgány sociálně-právní ochrany dětí
 - lékaři
 - zaměstnavatelé

5.5 Ukončování spolupráce

5.5.1 Ukončení spolupráce s klientem/kou – nájemníky/icemi

K ukončení spolupráce s klientem/kou – nájemníkem/icí dochází na základě skončení nájmu bytu podle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.

K ukončení nájemního vztahu dochází zpravidla z důvodu neschopnosti klienta/ky – nájemníka/ce plnit povinnosti vyplývající z nájemní smlouvy, ale také dobrovolně na základě jeho/jí vlastního rozhodnutí nebo na základě toho, že klient/ka – nájemník/ice získá lepší či levnější možnost bydlení.

Někteří/ré klienti/ky – nájemníci/ce v důsledku zvýšení počtu členů domácnosti usilují o větší byt a lze jim v rámci projektu vyhovět, pokud taková možnost existuje.

Pro pracovníky/ice SRA a týmu přímé podpory je klíčové, aby v případě stěhování z bytu s klientem/kou – nájemníkem/icí dokázali předejít „neřízenému“ odchodu z bydlení (k úniku bez řádného ukončení nájmu a předání bytu), který prodrazňuje projekt a komplikuje možnosti řešení krizové situace ze strany jeho pracovníků/ic, ale zejména ohrožuje klienta/ku – nájemníka/ici samotného/ou, protože mu/jí nezodpovědným jednáním mohou vznikat další pohledávky a náklady.

V případě, že se klient/ka – nájemník/ice přesune do jiného bytu nabídnutého v rámci projektu, spolupráce se SRA tímto krokem nekončí. SRA nadále zajišťuje podporu související s nájemním vztahem a plněním povinností vůči majiteli/ce bytu. Tým přímé podpory zůstává klientovi/ce – nájemníkovi/ci i nadále k dispozici podle jeho/jích aktuálních potřeb a poskytuje mu/jí sociální podporu tak, aby bylo nové bydlení dlouhodobě stabilní a udržitelné.

5.5.2 Ukončení spolupráce s týmem přímé podpory

Ukončení spolupráce s klíčovým/ou pracovníkem/icí

V případě, že klient/ka přestane spolupracovat s klíčovým/ou pracovníkem/icí, bude tento/ato vyměněn/a za jiného/ou pracovníka/ici, který/á se pokusí zjistit důvod ukončení spolupráce. Když se ani po změně klíčové/ho pracovnice/íka situace nezlepší a klient/ka dále nespolupracuje, považuje tým přímé podpory spolupráci za ukončenou a SRA dále přistupuje ke klientovi/ce jako ke standardní/mu nájemní/íkoví bytu. Tým přímé podpory má právo klienta/ku z programu vyřadit. O tomto kroku provede koordinátor/ka HF archivovaný zápis.

Vyřazení z programu HF však neznamená ukončení spolupráce s týmem přímé podpory. S klientem/kou je vhodné nadále spolupracovat i mimo byt a pomáhat mu/jí k získání druhé a další šance. Spolupráce mezi klientem/kou a klíčovým/ou pracovníkem/icí by tak měla být časově neohraničená a flexibilní podle potřeb dané/ho klientky/a.

Standardní ukončení spolupráce s týmem přímé podpory při úspěšném ukončení procesu integrace

Tým přímé podpory průběžně sleduje fungování jednotlivých klientů/ek a jejich schopnost postarat se o sebe, své záležitosti a případně i o své bližní. Pokud se po uplynutí minimálně jednoho roku ukáže, že klient/ka již další podporu klíčové/ho pracovnice/íka nepotřebuje, dohodne klíčový/á pracovník/ice s klientem/kou poslední schůzku, na níž proběhne oslava úspěšného završení spolupráce v rámci projektu HF. Klient/ka pak přechází do režimu standardní/ho nájemnice/íka

Postupy ukončování podpory domácnostem jsou nedílnou součástí udržitelnosti systému garantovaného bydlení. Jejich cílem není ukončení pomoci jako takové, ale plánovaný přechod domácnosti do samostatného a stabilního bydlení nebo do jiné odpovídající formy podpory.

Jde o řízené ukončování podpory, které umožňuje:

- efektivní využívání kapacit systému,
- prevenci dlouhodobé závislosti na podpoře,
- posilování samostatnosti domácností, zachování důvěry majitelů/ek bytů v systém garantovaného bydlení.

5.5.3 Ukončení garancí a spolupráce s majitelem/kou bytu

Možné důvody:

Z vůle majitele/ky

Pokud se majitel/ka rozhodne nepokračovat v nájmu/neprodloužit nájemní smlouvu:

- Sděluje své stanovisko písemně.
- SRA ve spolupráci s klíčovým/ou pracovníkem/icí a domácností aplikuje postupy dle krizového plánu a hledá alternativní řešení, aby nedošlo k náhlé ztrátě bydlení, více viz Krizový plán/exit strategie.

Nejčastějšími důvody jsou potřeby prodeje bytu, využití bytu pro rodinného příslušníka, úmrtí majitele (dědické řízení), nebo i ztráta důvěry v činnost SRA a její podpory, a to zejména vlivem špatné spolupráce s nájemníky.

Ukončení spolupráce ze strany pronajímatelů/ek je poměrně častým faktorem, který komplikuje rozvoj činnosti SRA. V takových případech je prioritou zajistit náhradní bydlení stávajícím klientům/kám – nájemníkům/icím, kteří si vzhledem k dlouhodobému nedostatku jiných příležitostí vlastní bydlení sami nejsou schopni zajistit. Tato skutečnost může omezovat kapacitu SRA při řešení bytové nouze dalších osob a zároveň zvyšuje nároky na dostupné bytové příležitosti, které SRA musí zajistit, aby byla schopna naplnit indikátory vyplývající z projektového financování.

Úspěšné ukončení procesu integrace domácnosti

Ukončování spolupráce s majiteli/kami bytů je v tomto případě považováno za standardní a legitimní fázi spolupráce, která přispívá k dlouhodobé stabilitě systému garantovaného bydlení. Jedná se o plánované ukončení spolupráce z důvodu naplnění cílů podpory, kdy zabydlená domácnost je stabilní a soběstačná a systém garancí a přímé podpory domácnosti již není dále potřebný.

Plánované ukončování garancí a správy bytů umožňuje korektně ukončit spolupráci s majiteli/kami bytů s cílem:

- chránit zájmy majitelů/ek bytů,
- podporovat pokračování nájemních vztahů a stability v bydlení i bez systémové podpory,
- flexibilně reagovat na změny kapacit a financování,
- posilovat reputaci organizace jako spolehlivého partnera.

Postup týmu SRA vůči majiteli/ce bytu:

a. Včasné informování majitele/ky bytu

- Minimálně 2–3 měsíce před plánovaným ukončením písemně nebo osobně o tom, že domácnost směřuje k samostatnému bydlení, a o předpokládaném termínu ukončení garancí a správy bytu.
- Nabídka další spolupráce v podobě poradenství či mediace sociální práce.

b. Doporučení pokračování nájmu

- SRA vysloví/předá majiteli/ce doporučení stávající domácnosti k pokračování nájemního vztahu.
- SRA podporuje uzavření korektní dohody k setrvání domácnosti v bytě v rámci standardní nájemní smlouvy.

c. Ukončení garancí a správy bytu

Součástí ukončení spolupráce je:

- písemná dohoda o ukončení garance,

- vyrovnání všech finančních závazků,
- ukončení správy bytu.

V případě nejasností či sporů mediační a poradní role SRA:

- SRA může nadále působit jako mediátor mezi majitelem/kou a domácností.
- Majitel/ka může využít možnosti SRA k jednorázové konzultaci.

Dokumentace k ukončení spolupráce

- Vyhodnocení integrace domácnosti a plán ukončení její podpory.
- Doporučení pro majitele/ku bytu k setrvání domácnosti v nájemním vztahu.
- Dohoda o ukončení garancí a správy bytu s majitelem/kou.
- Případná dohoda o následné spolupráci s majitelem/kou (mediace sporů, jednorázová konzultace apod.).

Finanční neudržitelnost systému garancí

Jedná se o krizovou systémovou situaci, která není důsledkem selhání domácnosti, ale je způsobena nedostatkem financí pro další činnost SRA zapříčiněnou ukončením projektu bez návazné finanční podpory či jinou změnou dotačních podmínek.

Krizové postupy při omezení systému garancí nebo projektového financování představují ochranný mechanismus udržitelnosti systému garantovaného bydlení.

Jejich cílem je zajistit, aby změny na straně systému:

- nevedly k náhlé ztrátě bydlení domácností,
- byly řešeny koordinovaně a transparentně,
- umožnily zachování bytové stability v maximální možné míře.

Postup vůči zabydleným domácnostem:

Včasné informování domácnosti

- domácnosti jsou informovány bezodkladně,
- je jasně vysvětlen důvod ukončení,
- jsou sděleny možné varianty dalšího vývoje.

Individuální posouzení situace domácnosti

U každé domácnosti se vyhodnocuje míra ohrožení ztrátou bydlení, tj.:

- schopnost a možnost setrvání v nájemním vztahu bez podpory,
- finanční stabilita a rozpočet domácnosti (příjmy, výdaje, zaměstnání, dávky),
- riziko vzniku dluhu.

Krizový plán/exit strategie

- plán dalšího bydlení – setrvání ve stávajícím nájemním vztahu či případná změna bydlení = nutnost zajištění nového standardního bydlení nebo náhradní formy bydlení

- finanční zajištění – stabilita zaměstnání, stabilní výplata dávek, jiné zdroje podpory
- síť další podpory (spolupráce s rodinou, sociální či návazné služby)
- v případě nutnosti dojednání navázání spolupráce s dalšími sociálními či návaznými službami
- nutnost dočasného zvýšení intenzity stávající podpory – zvýšená četnost kontaktů, aktivní přístup k eliminaci rizikových faktorů

Postup týmu SRA vůči majiteli/ce bytu:

a) Krizová komunikace

Majitelé/ky jsou:

- informováni/y neprodleně
- seznámeni s důvody ukončení
- požádáni o součinnost při hledání řešení

b) Jednání o zachování bydlení zabydlené domácnosti

- Jedná s majitelem/kou o možnosti pokračování (alespoň dočasného) nájemního vztahu s aktuálně zabydlenou domácností.
- Navrhuje možnost přechodného období pro potřeby přestěhování a stabilizaci domácnosti.
- Dle svých možností poskytuje majiteli/ce bytu dočasnou podporu a součinnost v návaznosti na ukončení podpory a garancí.

c) Ukončení garancí a správy bytu

- probíhá písemnou dohodou s majitelem/kou bytu o ukončení garancí a správy bytu
- vyrovnaním závazků
- nabídkou dočasné podpory majitele/ky.

6. KONTINUITA A UDRŽITELNOST SYSTÉMU

Udržitelnost systému není chápána pouze jako otázka financování, ale především jako schopnost systému fungovat předvídatelně, odpovědně a férově i v podmínkách změn. Udržitelnost systému garantovaného bydlení je nedílnou součástí standardizovaného poskytování podpory domácnostem v bytové nouzi a je výsledkem kvalitní, plánované a odpovědné práce s nájemníky/icemi i majiteli/kami bytů v průběhu celé spolupráce, včetně jejího ukončení. Proto je třeba na ni pamatovat nepřetržitě a zajišťovat ji prostřednictvím řízených, plánovaných a férových postupů ukončování podpory a spolupráce, hledáním finančních zdrojů a navazováním spolupráce s místními aktéry v oblasti bydlení (město, kraj, poskytovatelé sociálních a návazných služeb), a to s cílem, aby nájemníci/ice i majitelé/ky bytů měli jistotu kontinuity v průběhu nájemních vztahů.

(Nám se podařilo prozatím zajistit udržitelnost další činnosti SRA do 30. 6. 2028 navazující projektovou podporou z OPZ+).

Metodický dokument nevymezuje závazky konkrétního financování, ale především základní **postupy a principy** práce SRA.

6.1 Udržitelnost systému garantovaného bydlení v metodickém pojetí znamená zejména:

- transparentní komunikaci o možnostech a limitech podpory
- předvídatelnost postupu vůči nájemníkům/icím i majitelům/kám bytů
- schopnost zajistit návaznost podpory i mimo rámec konkrétního projektu
- odpovědné plánování podpory v návaznosti na aktuální potřeby vč. ukončení spolupráce
- minimalizaci rizika ztráty bydlení z důvodů na straně systému

6.2. Přechody mezi režimy podpory

Systém garantovaného bydlení pracuje s více režimy podpory, mezi nimiž může v průběhu času docházet k přechodům:

- plná garance a intenzivní podpora
- snížená podpora a částečné garance
- standardní nájemní vztah bez podpory
- krizový režim při ohrožení bydlení

Přechody mezi těmito režimy jsou řízené, plánované a komunikované se všemi dotčenými stranami. Podrobné postupy těchto přechodů jsou popsány v kapitolách metodiky věnovaných ukončování podpory a krizovým situacím.

6.3 Vazba udržitelnosti na postupy ukončování spolupráce

Základním nástrojem udržitelnosti systému garantovaného bydlení jsou standardizované postupy ukončování podpory domácnostem a spolupráce s majiteli/kami bytů.

Řízené ukončování spolupráce:

- umožňuje efektivní využívání kapacit systému
- předchází dlouhodobé závislosti domácností na podpoře
- posiluje samostatnost nájemníků
- zvyšuje důvěru majitelů/ek bytů ve stabilitu systému
- vytváří prostor pro zapojení nových domácností do systému

Postupy ukončování spolupráce jsou v metodice detailně popsány v kapitolách:

- Ukončení podpory domácnostem po úspěšné stabilizaci
- Ukončení spolupráce s majiteli/kami bytů
- Krizové postupy při omezení systému garancí

Tyto kapitoly tvoří praktický základ udržitelnosti systému, neboť umožňují reagovat na změny kapacit, financování a potřeb CS bez ohrožení bytové stability domácností.

6.4 Odpovědnost SRA a realistická očekávání

SRA otevřeně komunikuje, že:

- garantované bydlení je časově a kapacitně omezený nástroj podpory,
- cílem podpory je samostatnost domácnosti a stabilní nájemní vztah,
- udržitelnost systému je podmíněna dostupnými zdroji a spoluprací aktérů.

Zároveň organizace nese odpovědnost za to, aby změny v systému nebyly přenášeny na nájemníky/ice a majitele/ky bytů bez doprovodných opatření a podpory.

6.5 Revize a rozvoj systému

Systém garantovaného bydlení je průběžně vyhodnocován a rozvíjen na základě:

- zkušeností z praxe
- změn v legislativním a institucionálním prostředí
- spolupráce s obcemi, kraji a dalšími aktéry
- zpětné vazby nájemníků/ic, majitelů/ek bytů a pracovníků/ic týmů

6.6 Kontinuita podpory nájemníků

SRA usiluje o to, aby změny v projektovém financování nebo organizačním nastavení nevedly k náhlému a neodůvodněnému přerušení podpory nájemníků/ic.

Podpora nájemníků/ic může po skončení projektu nebo při změně jeho rozsahu pokračovat zejména formou:

- zapojení do navazujících projektů
- předání přímé podpory registrovaným sociálním službám (např. SAS pro rodiny s dětmi, terénní programy, sociální rehabilitace)
- přechodu na standardní nájemní vztah bez další podpory
- nabídky základního sociálního poradenství či obdobné konzultační podpory v odůvodněných případech

Konkrétní forma podpory je vždy volena individuálně s ohledem na potřeby domácnosti a dostupné kapacity systému.

6.7 Kontinuita spolupráce s majiteli/kami bytů

Spolupráce s majiteli/kami bytů je založena na důvěře a dlouhodobém partnerství, a proto je ze strany SRA třeba:

- informovat majitele/ky bytů o změnách v systému včas a srozumitelně
- nevyužívat projektovou podporu jako časově neomezený závazek
- usilovat o zachování nájemních vztahů i po ukončení garancí
- poskytovat součinnost při přechodu na standardní formu nájemního vztahu a v případě potřeby nabídnout základní poradenství v oblasti nájemního vztahu

Toto dílo „Garantované bydlení na území města Plzně. Postupy práce v systému garantovaného bydlení“ je licencováno pod licencí Creative Commons CC BY-SA 4.0. Licenční podmínky navštivte na adrese: CC BY-SA 4.0 Právní ujednání | Uveďte původ-Zachovejte licenci 4.0 Mezinárodní | Creative Commons.

