



Prostupné bydlení

Prostupné bydlení:

Evaluace

Prostupné bydlení:

Evaluace

David Kocman, Jaroslav Klepal

Agentura pro sociální začleňování

2016



Prostupné bydlení: evaluace

Vydavatel: Úřad vlády ČR – Sekce pro lidská práva
Agentura (Odbor) pro sociální začleňování
nábreží Edvarda Beneše 4
118 01 Praha 1-Malá Strana
www.socialni-zaclenovani.cz

Autoři textů: David Kocman a Jaroslav Klepal

Grafické zpracování: ASTRON studio CZ, a.s.
Veselská 699, 199 00 Praha 9

Tisk: Úřad vlády ČR

ISBN: 978-80-7440-153-4

Vydání první, Praha 2016
Počet stran: 130

Copyright © 2016 Úřad vlády ČR – Agentura (Odbor) pro sociální začleňování

Předmluva Agentury pro sociální začleňování	6
Úvod	10
Část I.	15
Prostupné bydlení jako nástroj podpory při získávání standardního nájemního bydlení: mechanismy fungování dvou systémů	15
Část II.	47
Trajektorie uživatelů prostupného bydlení	47
Co ukazuje mapování trajektorií uživatelů prostupného bydlení ..	118
Diskuze:	
Co příběhy nabízejí pro další rozvoj sociálního bydlení?	126
Literatura	128
O autorech	130



PŘEDMLUVA AGENTURY PRO SOCIÁLNÍ ZAČLEŇOVÁNÍ

Bydlení má klíčový význam pro kvalitu života a zapojení jedince do společnosti. Jednotlivec nebo domácnost, která má zajištěné přiměřené a stabilní bydlení, může uspokojovat své další životní potřeby a zapojovat se do společnosti ve své širší rodině, v rámci sousedství nebo komunity, na trhu práce apod. Nestabilní nebo nevhodné bydlení naopak vede k celkové životní nejistotě a zapojení do společnosti brání. V případě úplné absence bydlení – života bez střechy nebo „na ulici“ – se jedná o extrémní formu sociálního vyloučení.

Důvody pro vznik systémů dostupného bydlení

Od 90. let minulého století docházelo ke zvyšování počtu domácností ohrožených sociálním vyloučením, vznikaly sociálně vyloučené lokality a narůstal počet domácností (včetně domácností s dětmi), které dlouhodobě žijí v nevyhovujících bytech, na ubytovných nebo v zařízeních sociálních služeb, která mají omezenou maximální délku pobytu (např. azylové domy, noclehárny apod.). Dlouhodobý trend nárůstu vyloučení z bydlení představuje velkou výzvu pro sociální a bytové politiky na národní i místních úrovních. Vznikla poptávka po efektivním nástroji, který umožní přechod domácností z různých forem bezdomovectví do stabilního a důstojného bydlení.

Zároveň však bylo toto téma dlouhodobě na okraji politického zájmu. Transformační procesy (nejen) v sociální politice a politice bydlení významně ovlivňovaly životy milionů domácností. Větší politická pozornost byla proto věnována otázkám privatizace bydlení, nastavení nových pravidel pro správu bytového fondu, novému pojetí systému sociálních dávek, (de)regulaci nájemného apod. Otázka zajištění bydlení pro osoby bez domova se ocitla na pomezí působnosti dvou ministerstev zodpovědných za sociální politiku a bydlení (místní rozvoj) i na pomezí odpovědnosti státní správy a obecních samospráv.

Zahraniční zkušenosti, se kterými se měli možnost čeští aktéři seznamovat přímo nebo prostřednictvím odborné literatury, vycházely dominantně z široké skupiny přístupů označovaných jako dostupné bydlení nebo též „housing ready“ (bydlení až po přípravě). Společnou podstatou těchto přístupů je poskytování bydlení na základě kritérií, která má klient těchto systémů splnit. Splnění stanovených kritérií, která mají identifikovat míru kompetencí klienta pro bydlení, umožňuje klientovi postoupit v rámci systému do vyššího stupně, který se

obvykle vyznačuje vyšší kvalitou bydlení a vyšší právní jistotou získaného bydlení (délkou smlouvy). Nejvyšším stupněm a cílem je pak získání dlouhodobého nájemního bydlení.

Systémy založené na teorii dostupnosti, kdy je kvalitnější a stabilnější bydlení nabídnuto až důkladně prověřeným klientům, si získaly politickou podporu a byly zřizovány řadou měst a neziskových organizací. V tomto kontextu byla Agentura pro sociální začleňování jedním ze subjektů, který aktivně propagoval a podporoval vznik systémů dostupného bydlení v českých městech a obcích, a vytvářela pro tyto systémy metodickou podporu. V praxi existující systémy označované jako dostupné bydlení, vícestupňové bydlení apod. nejsou realizovány podle jednotné univerzálně platné metodiky – sdílejí sice řadu společných rysů, zároveň se však v některých – mnohdy podstatných – aspektech odlišují (pro srovnání např. ASZ 2014).

Aktuální diskuze o sociálním bydlení

Po roce 2010 začalo docházet ke změnám politického zájmu o problematiku sociálního bydlení. Vyloučení z bydlení a tzv. bytová nouze byly pojmenovány jako jedny z důležitých problémů, kterým je věnována pozornost na národní úrovni. V roce 2015 byla po několika letech diskuzí schválena Koncepce sociálního bydlení České republiky do roku 2025, která nastínila řešení problematiky vyloučení z bydlení a propojení zajištění bydlení a sociální práce. Původně opomíjená problematika se stala předmětem odborných, politických i veřejných diskuzí. V programovém období 2014–2020 je možné na podporu sociálního bydlení a řešení vyloučení z bydlení čerpat výrazně vyšší finanční prostředky, než bylo dosud možné z národních zdrojů.

Zároveň byla česká odborná diskuze obohacena o nové myšlenky ze zahraničí, kde proběhla svého druhu „konceptuální revoluce“ v politikách sociálního bydlení a ukončování bezdomovectví. Dlouhodobě dominantní přístupy „housing ready“ začaly být konfrontovány s inovativním modelem „housing first“ (bydlení především). V těchto programech není poskytnutí bytu osobám bez domova podmíněno dlouhodobou přípravou a trénováním kompetencí k bydlení, ale byt je poskytnut hned při vstupu klienta do programu. Místo dlouhodobé přípravy na bydlení kladou tyto přístupy důraz na intenzivní podporu klienta poté, co získá bez dlouhého čekání bydlení. V USA i v mnoha evropských zemích mají tyto programy vysokou úspěšnost v udržení domácností v bydlení, která přesahuje 80 i 90 procent.

Model dostupného bydlení přestal být jediným používaným nástrojem, který podporuje osoby bez domova při získání bydlení. Stále však zůstává rozšířenějším pří-

stupem, na kterém jsou založeny programy obcí a neziskových organizací na řešení bezdomovectví. Zatímco v době svého vzniku posouvaly systémy dostupného bydlení tzv. „hranice možného“ a otevíraly cestu k bydlení pro osoby bez domova, v současnosti se jedná o etablovaný nástroj, který je součástí standardní diskuze. „Hranice možného“ nyní testují v českém kontextu první projekty obcí a neziskových organizací, které se inspiroují přístupem „housing first“. Existence alternativních přístupů však jenom posiluje potřebu důkladné evaluace.

Smysl a cíle evaluace

Agentura pro sociální začleňování již od svého vzniku pravidelně hodnotí nejen výsledky své činnosti v jednotlivých lokalitách, ale také vybrané nástroje nebo témata, která ovlivňují situaci v sociálně vyloučených lokalitách. Evaluace pomáhají zlepšovat činnost Agentury i jejich partnerů, protože nabízejí nezávislý pohled na jejich fungování, dosahované výsledky, silné a slabé stránky používaných nástrojů apod. Tato zpětná vazba je nutnou podmínkou pro zlepšování činnosti organizace a pro uskutečňování intervencí v souladu se smyslem tzv. politiky (policy) založené na důkazech.

Vzhledem k nutnosti ochránit identitu klientů v systémech dostupného bydlení a na základě dohody s představiteli organizací, které se výzkumu dobrovolně zúčastnily, je evaluace prezentována v anonymizované podobě. Výsledek evaluace není stanoviskem Agentury pro sociální začleňování ani hodnocených aktérů, ale nezávislým odborným pohledem na jejich fungování.

Evaluace byla koncipována ve dvou krocích, které tvoří také dvě hlavní části předkládané publikace. První část se zaměřuje na hodnocení systémové úrovně – rozsahu systému, jeho kontextu, vnitřních pravidel a celkové úspěšnosti. Ve druhé části se pak zaměřuje na individuální kazuistiky a snaží se identifikovat klíčové faktory, které ovlivňují, zda se klientovi v systému dostupného bydlení nakonec podaří nebo nepodaří získat dlouhodobé nájemní bydlení. Vlastní výzkum pro potřeby evaluace probíhal v letech 2013 a 2014. V průběhu roku 2015 pak byly výsledky evaluace diskutovány nejprve se zástupci zkoumaných systémů dostupného bydlení a na seminářích pro odbornou veřejnost.

I přes významné změny v diskuzi o sociálním bydlení v posledních letech vidíme zásadní přínosy publikovaných zpráv v několika oblastech.

Zaprvé, zcela podle hlavního smyslu evaluací, jsou **identifikována největší úskalí** reálně fungujících systémů, která se s dílčími odlišnostmi vyskytují ve více systé-

mech dostupného bydlení. Na základě konkrétních doporučení řešení těchto problémů tak může dojít jak k inovaci již fungujících systémů, tak k lepšímu návrhu systémů sociálního bydlení, které jsou v současnosti připravovány v celé řadě měst a obcí.

Druhý přínos publikace vidíme v **doplnění důležitých argumentů do diskuze o vhodných způsobech řešení bytové nouze**, které byly zatím v českém prostředí dominantně založeny na odkazech na zahraniční zkušenosti.

Konečně třetím přínosem zprávy je **podpora přístupu politiky založené na důkazech** v oblasti sociálního začleňování a **na vnitřním učení Agentury pro sociální začleňování** a dalších součástí veřejné správy nebo neziskových organizací. Důkladná analýza silných a slabých stránek realizovaných politik je nutným předpokladem pro účinnost a hospodárnost úsilí, které je sociálnímu začleňování a řešení bezdomovectví věnováno.

Věříme, že v této podobě bude publikace využívána jak odborníky v praxi, tak studenty relevantních oborů a dalšími zájemci o důležité a obtížné téma sociálního bydlení.



Prostupné bydlení se stalo v nedávné době využívaným nástrojem v oblasti sociálního bydlení. V situaci, kdy chyběla ucelená národní politika sociálního bydlení, se k němu obracejí zejména obce a poskytovatelé sociálních služeb.

V roce 1990 začala éra rekonstrukce trhu v celé české společnosti. Také v oblasti bydlení se stala dlouhodobým cílem plná marketizace. Trh s bydlením byl prohlášen za jediné přirozené prostředí, ve kterém si občané mají zajišťovat své bydlení. Bydlení samotné se začalo chápat především jako „*privátní ekonomický statek*“, za jehož zajištění nese odpovědnost „*prioritně člověk sám, resp. jeho rodina*“ (Lux 2010). Sociální bydlení, které se svou povahou vymyká přísně tržnímu rámci, tak začalo být považováno za jakési pokřivení *přirozeného řádu*. Na národní i regionální úrovni byly pomoc v bezdomovectví a prevence ztráty bydlení vytlačeny mimo priority veřejné a sociální politiky. Obce začaly ve velké míře privatizovat bytový fond a zavádět tržní prvky do správy bytového fondu. Sem patří například tzv. obálková metoda při obsazování volných bytů, nájemní smlouvy s omezenou platností nebo využívání vnějších, privátních zdrojů (správcovských firem) při správě bytového fondu. Běžným nástrojem obecní politiky bydlení se stalo nekvalitní dočasné ubytování v ubytovnách, noclehárnách nebo tzv. „*holobytech*“ pro „*neplatiče nájemného*“. Ve stejné době začaly s narůstajícím počtem osob v bytové nouzi pracovat nově zakládané neziskové organizace (typicky formou nocleháren a azylových domů). Ty nabídku dočasného bydlení kombinují s nabídkou sociální pomoci. Běžné nájemní bydlení tvoří v síti sociálního bydlení jen nepatrnou část. Některé obce vyčleňují určitý počet bytů z dosud nezprivatizovaného obecního fondu pro zaměstnance veřejných služeb zvláštního zájmu, jako jsou například policisté, a v omezené míře i pro lidi v bytové nouzi. O jejich obsazení (či uzavření) rozhodují obecní rady nebo zastupitelstva. Počet osob žijících v režimu dočasného bydlení mezitím dlouhodobě roste. Podle odhadů se jedná o desítky tisíc osob a rodin s dětmi (Platforma 2013). Jak v jedné z veřejných debat připomněl ředitel občanského sdružení Naděje Ilja Hradecký: „*Dodnes se potýkáme s tím, že není žádný způsob návazného bydlení. Takže lidé, kteří jsou v azylovém domě, zůstávají v azylovém domě. Nebo odchází z jednoho azyláku do druhého.*“¹

Prostupné bydlení začaly realizovat některé obce a neziskové organizace jako nástroj, který posouvá ustálené praktiky v oblasti sociálního bydlení. Nabízí

¹ Komentář v debatě na konferenci 'Sociální bydlení: Mýty a fakta', Praha, Senát ČR, 9. června 2014

totiž kromě existujících „*nižších stupňů*“ bydlení také běžné byty. Běžné byty v rámci prostupného bydlení nenahrazují dočasné formy ubytování, ale doplňují existující nabídku dočasného ubytování na ubytovnách nebo v azylových domech. Programy prostupného bydlení k tomu nabízejí také podporu formou sociální práce. Cílem programů je podle jejich tvůrců návrat lidí ze sociálně vyloučených lokalit do nájemních bytů, snížení jejich zadluženosti a zlepšení kvality jejich života (Prezentace 2012). Podle některých je prostupné bydlení inovací, která nabízí „*šanci pro jednotlivce a motivaci pro desítky*“ (ibid.).

Tvůrce prostupného bydlení přitom trápí problém efektivity těchto programů, který je v přímém kontrastu s tím, jak bývá prostupné bydlení prezentováno. Zde sledované systémy používají jako hlavní ukazatel úspěšného naplňování cílů prostupného bydlení počty osob, které získaly běžné bydlení (Prezentace 2010, Prezentace 2012, rozhovor metodik kvality). Přitom právě statistické výkazy v tomto ohledu prostupné bydlení zrazují. Kromě úspěšných *přechodů* ukazují totiž také to, že počet osob v běžných bytech je velmi nízký ve srovnání s počty osob, které i nadále zůstávají v tzv. „*nižších stupních*“ bydlení (noclehárny, ubytovny, azylové domy), případně ve srovnání s počty žadatelů o bydlení v pořadnicích. Statistiky tak tvůrcům prostupného bydlení napovídají, že v jejich programech dochází k efektu tzv. „*zúženého hrdla*“. Naznačují, že **i přes kombinaci nabídky běžného bydlení a sociální práce s lidmi v nižších stupních bydlení nemají systémy prostupného bydlení předpokládanou podpůrnou sílu a nefungují jako efektivní „výťah“, který by stále narůstající počet lidí v dočasném ubytování posouval směrem k běžnému bydlení.** Statistiky, které si sledované systémy prostupného bydlení vedou (a které jsme studovali), ukazují, že **prostupné bydlení dokáže pomoci v nejlepším případě dvěma uživatelům z deseti. Jinak řečeno, osm z deseti uživatelů standardně fungujícího prostupného bydlení na běžné bydlení nedosáhne.**

Indikátory nízké efektivity nás vedou k otázce, jak vlastně systémy prostupného bydlení fungují. Na tuto otázku odpovídá **první část studie**. Běžné popisy toho, jak prostupné bydlení funguje, totiž popisují jeho technickoadministrativní vlastnosti. Jde zejména o tři stupně bydlení různé kvality ve vazbě na kritéria, která musí žadatelé splnit, aby mohli postoupit do vyšších stupňů bydlení, nebo sociální práci, která je nájemníkům k dispozici. Souborně mají tyto prvky nabízet lidem v bytové nouzi možnost posunu do normálního bydlení. Někdy se pro roli prostupného bydlení také používá metafora stupínek, které reprezentují postupné dosahování vyšší kvality bydlení (srov. Sahlin 2005). Takový model chápe prostupné bydlení jako systém, který lidem *vždy* pomáhá ke standard-

nímu nájemnímu bydlení. Podle Agentury pro sociální začleňování umožňuje dostupné bydlení „*pracovat s nájemníky s ohledem na jejich schopnosti řádně obývat pronajaté byty*“ (Agentura, webová prezentace 2011).

V první části sledujeme dvě lokální varianty dostupného bydlení a ukazujeme, jak se liší jejich kontext vzniku i způsoby fungování. Ukazujeme také, jaké prvky jsou oběma systémům společné. Mezi ně patří známé vlastnosti, jako jsou nabídka běžného bydlení, která doplňuje, spíše než nahrazuje, existující formy dočasného ubytování, nebo sociální práce poskytovaná formou poradenství. Mimoto nabízíme také pohled na dostupné bydlení, který v běžných popisech této inovace chybí. Všimáme si, jakou roli hraje hodnotový rámec tvůrců dostupného bydlení, který chápe běžné bydlení spíše jako odměnu než jako základní potřebu. Nabízet žadatelům jiné než běžné bydlení je volba, která zhmotňuje postoje tvůrců dostupného bydlení k osobám v bytové nouzi.

Shrnutí první části studie

- V této zprávě se na příkladech dvou lokalit snažíme porozumět tomu, jak jsou systémy dostupného bydlení uspořádány jako komplexní nástroje, které v sobě zahrnují několik navzájem propojených rovin – technickou, administrativní, sociální, ale i hodnotovou.
- Systémy dostupného bydlení v obou lokalitách vycházely ze snahy dělat v oblasti sociálního bydlení víc, než se spoléhat na síť nestandardního bydlení v noclehárnách, ubytovnách a azylových domech. Dostupné bydlení experimentuje s hranicemi možného v kontextu dominantní politiky bydlení. Narušuje zažitou samozřejmost přístupu, v němž by lidé, kteří *selžou*, neměli mít k běžnému bydlení přístup. Oba systémy nabídkou běžných bytů hranice možného posouvají. Nenabízejí ale potřebnou změnu z toho důvodu, že reprodukují dominantní hodnotový rámec vztahovaný na osoby v bytové nouzi. Tento hodnotový rámec je tak silně vepsán do dostupného bydlení, které vedle bytu zachovává i dočasné ubytování (uplatňuje škálu bydlení *od nejhoršího k nejlepšímu*) a které zachovává logiku *zásluhovosti* bydlení.
- Dostupné bydlení pomáhá menší skupině lidí, kteří se snaží překonat znevýhodnění na trhu s bydlením. Mezi mechanismy, které spoluvytvářejí efekt „úzkého hrdla“, patří nedostatek vhodných bytů, zásluhovost a sociální práce pojatá jako sociální poradenství. Tyto prvky dostupného bydlení představují bariéru pro dosažení ideálu běžného nájemního bydlení pro osoby ohrožené sociálním vyloučením.
- Dostupné bydlení není dostatečně vybavené k tomu, aby efektivně začleňovalo žadatele s komplexními potřebami. Přestože se hovoří o schopnosti dostupného bydlení *připravit* klienty na samostatný život, lidé s vyššími potřebami i nadále zůstávají v nižších stupních ubytování a bez podpory, kterou tyto jejich (zdravotní a sociální) potřeby vyžadují.

Druhá část studie se věnuje souvisejícímu tématu – trvalé přízni, kterou dostupnému bydlení věnují lokální tvůrci i další aktéři sociální politiky, a to i přesto, že

k běžnému bydlení pomáhá jen malému počtu lidí a selhává tak jako efektivní řešení problému bytové nouze.

Trvalá přízeň a další šíření této inovace mají ideovou oporu v teorii „*prostu*“. Prostupem se myslí pohyb uživatelů „nahoru“ a „dolů“ stupni bydlení – „nahoru“ z azylového domu do běžného bydlení a „dolů“ z bytu do ubytovny. Teorie „*prostu*“ je elegantně jednoduchá. Říká, že lidé jsou v neběžném bydlení proto, že jim chybí motivace nebo dovednosti (tzv. kompetence) potřebné k běžnému životu a bydlení. Nedostatek obou je přivedl do neběžného bydlení a běžné bydlení nedovedou sami opět získat. (Jinými slovy, tato rovnice říká: dluh a ztráta bydlení = nedostatek motivace a/nebo nedostatek dovedností). Dostupné bydlení je tu pro ty, výstižnou zkratkou Martina Luxe, kdo „*neumí zaplatit složenkou*“ (Lux 2014). Až se s pomocí robustní sociální práce „*naučí složenkou zaplatit*“, budou moci získat bydlení v běžných bytech.

To také znamená, že teorie „*prostu*“ připisuje inovaci obecnou schopnost pomáhat při získávání běžného bydlení. Úspěch stejně jako neúspěch je jen na uživatelích – na jejich *schopnostech* nebo *motivaci* udržet si nájemní bydlení. I kdyby úspěšnost dostupného bydlení byla ještě menší než současných 10–15% nebo kdyby dokonce nepomohlo k běžnému bydlení nikomu, stále by to podle teorie „*prostu*“ bylo kvůli nedostatku motivace a dovednosti žadatelů, ne proto, že by inovace nefungovala. Jinými slovy, tento model implikuje, že nic jako neefektivní dostupné bydlení neexistuje.

Právě s teorií dostupného bydlení vedeme v druhé části textu debatu. Za tím účelem mapujeme příběhy lidí, jejichž životy se propojily s fungováním systémů dostupného bydlení, protože se dostali do situace, kdy byli nuceni opustit svůj dosavadní běžný život i běžné bydlení, a ocitli se v nějaké z forem dočasného ubytování. Sledujeme příběhy lidí, kteří běžné bydlení opět získali stejně jako příběhy, jejichž nositelé jsou k životu v ubytovnách a azylových domech připoutáni chronicky. Ukazujeme, nakolik organizační prvky systémů dostupného bydlení, nastavení podpory, stejně jako fungování systému státní sociální podpory aktivně spoluutvářejí život v dostupném bydlení.

Shrnutí druhé části studie

- Příběhy ukazují především to, že „*úspěch*“ nebo „*neúspěch*“ při získání bytu v rámci systémů dostupného bydlení **není možné jednoduše shrnout jako problém „individuální motivace“ nebo „kompetencí“ uživatelů.**

- Každý z příběhů v sobě obsahuje kratší nebo delší seznam vlivů, které společně sestávají pole možností jednání klientů i intervencí sociálních pracovníků. Tyto faktory jsou rozmanité a zahrnují **dávkové systémy, nastavení kritérií dostupného bydlení, nastavení podpory formou sociálního poradenství nebo praktiky na trhu s byty**.
- Příběhy těch, **kteří získali běžné bydlení, ukázaly, že intenzivní podporu v každodenním životě nepotřebovali**. Potřebovali poradit, kam a na koho se obrátit. Takoví klienti také mohli projít dostupným bydlením rychle. To je důležitý moment, protože teorie dostupného bydlení (Lux a kol. 2010, Lux 2014) tvrdí, že nižší stupně bydlení a s nimi spojená podpora pomáhají lidem získat „kompetence“ k samostatnému bydlení, aby pak mohli bydlet v běžném bytě. Příběhy v této zprávě naproti tomu ukazují, že jde mnohdy o optický klam.
- Rychlý postup některých klientů dostupným bydlením se nestal díky dostatečné podpoře a jejich motivaci, ale proto, že **potřebovali jen vhodné bydlení** běžné kvality, které by odpovídalo jejich ekonomickým možnostem. Nemuseli se učit dovednostem normálního života, protože je již měli. Nepotřebovali se naučit bydlet. Potřebovali mít kde bydlet. To znamená, že nižší stupně dostupného bydlení obývají nejen lidé s vysokou mírou potřeb podpory, ale také **mnoho těch, kteří „složenky platit umí“ a jejich vyloučení z bydlení má ekonomický základ**.
- Příběhy také ukázaly, že **„neplacení složenky“ nemuselo být projevem nedostatku dovedností, kompetencí**, ale různých vlivů, nad kterými klient většinou nemá kontrolu. Spíše než s neschopností nebo neochotou „zaplatit složenku“ souvisela mnohá selhání uživatelů dostupného bydlení s fungováním systémů podpory, jako jsou nízké příjmy s reálnou disponibilní částkou na život kolem 1500 korun na měsíc; s roztroušenými výplatami sociálních dávek; periodickými přezkumy a nestabilitou příjmů; napětím mezi požadavky majitelů bydlení a dávkovými systémy; omezenou nebo neexistující nabídkou pracovních příležitostí; nevhodnými podmínkami, které nastavují majitelé bytových domů; dopady kritérií pro přidělení dostupného bydlení, které víc vylučují, než nabízejí; nebo s etnickou diskriminací a sociální marginalizací.
- **Sociální poradenství jako druh sociální služby nebylo uzpůsobené k tomu „naučit platit složenku“ klienty, kteří složenku opravdu zaplatit neumí**. Sociální poradenství informovalo a monitorovalo. Takové nastavení již předpokládá, že jeho příjemci měli relativně vysokou míru samostatnosti – že „*uměli zaplatit složenku*“, jen nevěděli kde, komu nebo kolik.
- To znamená, že „*nácvik*“ běžného bydlení v neběžných podmínkách nižších stupňů dostupného bydlení a s nízkou mírou podpory se u klientů s vyšší a dlouhodobou mírou potřeb podpory míjelo účinkem. Dlouhodobé budování a udržování kompetencí vyžaduje intenzivnější a dlouhodobou podporu, která je neefektivnější rovnou v běžném bydlení (Busch-Geertsema 2014).

Část I.



PROSTUPNÉ BYDLENÍ JAKO NÁSTROJ PODPORY PŘI ZÍSKÁVÁNÍ STANDARDNÍHO NÁJEMNÍHO BYDLENÍ: MECHANIZMY FUNGOVÁNÍ DVOU SYSTÉMŮ

Úvod

V této části studie provádíme rozbor fungování dvou systémů dostupného bydlení. Vycházíme přitom z analytického přístupu sociologie technologií a dostupné bydlení chápeme jako komplexní inovaci. Tato optika chápe model dostupného bydlení jinak, než je běžné mezi jeho zastánci nebo dosavadními hodnotiteli (Ryšavý 2011, Lux a kol. 2010, SocioFaktor 2011). Neoddělujeme technické a administrativní součásti dostupného bydlení jako pasivní prvky, o které se žadatelé mohou jednoduše opřít. Spolu s žadateli jsou aktivními prvky, které se podílejí na úspěchu, stejně jako neúspěchu. Socio-technická uspořádání vznikají v určitém kontextu vepsaném do jejich fungování a společně pak hrají aktivní roli v životech osob, které s nimi přicházejí do styku. Tato optika říká, že oproti běžnému chápání dostupného bydlení je třeba také zjišťovat, jaké sociální logiky a hodnotová východiska jsou vepsána do technických a administrativních prvků programů.

Naše analýza zejména sleduje, jak jsou zkoumané systémy dostupného bydlení organizované pomocí logiky *zásluhovosti*, která žadatelům rozvrhuje možnosti získat standardní bydlení, a jak sociální práce zapojená do dostupného bydlení ve svém rozvrhu nepočítá s tím, že by mohla intenzivně pracovat s uživateli s komplexními potřebami při udržení si běžného bydlení.

V závěru první části navrhneme dva posuny, které mohou umožnit lépe naplňovat cíl, o nějž sami aktéři sociálního bydlení usilují, totiž podpořit lidi v bytové nouzi a ohrožené sociálním vyloučením při získání běžného bydlení. Prvním návrhem je soustavné využívání konceptu *individuálních potřeb* namísto konceptu *zásluhovosti*. Druhým návrhem je rozvoj takové sociální práce, která vychází z individuálních potřeb a nabízí podporu samostatného bydlení také klientům s komplexními potřebami. Obě doporučení vycházejí z úspěchu projektů, které měly zajistit běžné bydlení s podporou pro lidi se zdravotním postižením, odcházející z ústavní péče do běžného prostředí. Oba návrhy také vycházejí z existující legislativy v oblasti sociálních služeb a sociálního začleňování v ČR, která nastavuje *jednotný* rámec

individualizované podpory a jednotný cíl sociálního začleňování pro všechny skupiny osob ohrožených sociálním vyloučením.

Metodologie

Náš text se snaží porozumět tomu, co je to dostupné bydlení, jak funguje a jak je uspořádáno jako *síť* technických, administrativních, hodnotových a sociálních prvků a logik.

Jedná se o srovnávací případovou analýzu, která umožňuje lépe odlišit prvky jednotlivých systémů a zviditelnit jejich shodné kvality i rozdíly. Věnujeme se fungování systémů dostupného bydlení ve dvou obcích, které programy realizují a jsou ve své snaze považovány za úspěšné. Agentura pro sociální začleňování v minulosti označila oba systémy dostupného bydlení za „*příklady dobré praxe*“. Také lokální aktéři je hodnotí jako dobrou praxi – o oba se šíří zájem mezi dalšími místními samosprávami a poskytovateli sociálních služeb, kteří by je chtěli napodobit. Jednotkou analýzy přitom není *lokality*, ale *systém dostupného bydlení*. Jeho tvůrcem může být obecní samospráva nebo neziskový poskytovatel sociálních služeb.

Teoreticky analýza vychází ze sociologie technologických inovací a přistupuje ke sledovaným systémům jako ke vzájemně se ovlivňujícím sítím vztahů mezi lidmi, organizačními logikami, hodnotovými předpoklady a soudy a zdánlivě pouze technickými prvky, jako jsou například nastavení kritérií pro hodnocení žádostí o bydlení (Bijker, Hughes a Pinch 1987, Bijker a Law 1992). Podle sociologů není na technologiích nic exkluzivně technologického, právě naopak. Klasikou a často citovanou prací je v tomto ohledu kniha amerického historika Thomase Hughese *Networks of Power*, v níž autor sleduje růst a organizaci elektrárenského průmyslu v USA. Zjistil mimo jiné, že elektrifikace nezahrnovala pouze technické prvky nutné k fungování celého systému. Budování elektrifikovaného města současně propojovalo prvky ekonomické, právní a politické, které byly pro úspěch inovace stejně důležité. Prvky rutinně řazené do jednotlivých, oddělených oblastí, jakými jsou ekonomie nebo technologie, byly v praxi spleť promíchané a nijak dopředu oddělitelné.

V tomto analytickém rámci se ptáme, jak je dostupné bydlení *složeno* coby komplexní socio-technická inovace, jaké prvky hrají roli v jeho uspořádání a fungování. Pozornost se zaměřuje především na to, jaké *logiky* se podílejí na uspořádání a fungování inovací (Law 1994). Právě analýza hodnotových a sociálních aspektů zhmotněných ve fungování dostupného bydlení dosud v analýzách sociálního bydlení v České republice překvapivě chybí.

Data jsme sbírali pomocí terénního šetření v lokalitách. S podporou Agentury pro sociální začleňování jsme identifikovali klíčové aktéry obou systémů: odbor sociálních věcí Města² v případě prvního systému a sociální službu poskytovanou nevládní organizací v případě druhém. Agentura pro sociální začleňování také zprostředkovala úvodní kontakt s pracovníky těchto organizací. Při návštěvách jsme získali relevantní písemné dokumenty a pořídili rozhovory s aktéry, kteří fungování systémů přímo realizují. Tyto datové zdroje jsme využili pro triangulaci dat při následné analýze (Seale 1998). Zpráva je založená na tematické analýze dat (Guest 2012), při které bylo použito prvků metody neustálého srovnávání (Glaser 1965).

Výzkum vychází z Etického kodexu a Etických směrnic České asociace pro sociální antropologii, které zejména požadují, aby výzkum nijak neohrozil jeho účastníky (Etický kodex). Každý účastník výzkumného šetření obdržel informace o výzkumu a podepsal informovaný souhlas, ve kterém se výzkumníci mimo jiné zavázali k anonymizaci dat. Klíčoví účastníci také obdrželi finální verze textů a jejich připomínky a komentáře byly po domluvě s nimi vypořádány. V tomto šetření jsou anonymizovány osobní informace, ale také místní jména a další údaje, které by mohly vést k identifikaci účastníků výzkumu.

Zjištění: Dva systémy dostupného bydlení

V této kapitole mapujeme komplexní uspořádání dvou systémů dostupného bydlení. Pracovně jsme je nazvali systém **Lada** a systém **Olivia**. K mapování obou systémů přistupujeme ve srovnávací perspektivě. Vzájemné srovnání nám umožňuje plastičtěji uchopit odlišnosti i shodné prvky obou systémů. Kapitulu dělíme do třech podkapitol podle témat, která se v průběhu analýzy ukázala jako důležitá pro fungování dostupného bydlení. Tyto podkapitoly jsou:

- Geneze systémů dostupného bydlení
- Heterogenní architektura dostupného bydlení
- Plánovaný další rozvoj systémů dostupného bydlení

Každou z podkapitol dále dělíme na dvě části. V první se věnujeme popisu systému Lada, v druhé popisu systému Olivia.

² Pojmy „Město“, „Soukromá společnost“ a další jsou anonymizovanými názvy konkrétních subjektů.

Geneze systémů dostupného bydlení

Počátky systému Lada

Systém dostupného bydlení Lada je nástrojem obecní politiky sociálního bydlení. Vznik systému Lada je ve srovnání se systémem Olivie možné jednoduše historicky lokalizovat. Zakládajícím aktérem v příběhu inovace je obec, která systém Lada navrhla a začala realizovat v roce 2009. Místní aktéři ho popisují jako svou vlastní iniciativu zaměřenou na místní občany v bytové nouzi. O dostupném bydlení Lada se začíná hovořit tehdy, když obec kromě již existujícího dočasného ubytování začala zájemcům o bydlení nabízet také běžné bydlení v bytech.

V příběhu dostupného bydlení Lada hraje roli dlouhodobé zhoršování soužití mezi romskými a neromskými obyvateli v jedné části obce. „*Situace byla neúnosná a vedení města řeklo, že se situace musí řešit*“ (rozhovor, vedoucí odboru sociálních věcí). Tzv. „*sociální problematika*“, kam patří i sociální bydlení, se pro obecní zastupitele stala naléhavým tématem, které neexistuje kdesi mimo zájmy a potřeby obce, ale které si samo o pozornost obecní politiky intenzivně říká. Spolu se zvýšenou pozorností k „*sociálním otázkám*“ se v době vzniku systému Lada proměnila také pozice obecního odboru sociálních věcí. Podle sociálních pracovníků začal být odbor vnímán jako aktér obecní politiky, a ne jako součást státní správy:

„*Do té doby nic nešlo, předtím se sociální oblast neřešila. Cokoliv jsme navrhovali, nebyla prioritou. Náš odbor byl ocas úřadu. Dělal výkon státní politiky v přenesené působnosti a obec to brala tak, že to není její věc.*“ (rozhovor, vedoucí odboru sociálních věcí)

Po roce 2009 se sociální politika dostala do popředí agendy obce a sociální odbor se stal aktérem, kterému bylo svěřeno jak definování sociálních problémů, tak i návrhy jejich řešení:

„*Vedení města, i když dochází k politickým a personálním proměnám, si je vědomé vážnosti situace, a tudíž vyvíjí kontinuální tlak na řešení problematiky. Opatření odboru tak mají podporu od vedení města. Pro odbor to je ‚bonus‘. Víme, že se na vedení obce můžeme spolehnout.*“ (rozhovor, vedoucí odboru sociálních věcí)

V té době se na obci začalo mluvit o potřebě změny přístupu k lidem v tíživé situaci, ohrožených ztrátou bydlení a k lidem ve „*vyloučených lokalitách*“. Z doslechu se obecní zastupitelé dozvěděli o jiných samosprávách, které identifikovaly podobné problémy a začaly je řešit pomocí systému dostupného bydlení. Ještě v roce 2009 se zástupci obce jeli přesvědčit, jak dostupné bydlení funguje

ve dvou takových obcích. Radním se při návštěvě líbily zejména mechanismy poskytování neběžného bydlení v ubytovnách. Místostarosta v rozhovoru pro místní měsíčník vyzdvihl jako inspirativní „*přísná pravidla*“ a „*mechanizmy kontroly*“, která podle jeho slov zajistí motivaci a povedou k začleňování (rozhovor, obecní měsíčník, 2009). Naproti tomu odbor sociálních věcí vyzdvihl spíše třístupňovou škálu bydlení, která slibovala doplnit již existující obecní ubytovny o nabídku běžných bytů. Motivace měla podle sociálních pracovníků spočívat spíše v možnosti získat běžný byt. Doprovodná podpora pomocí sociální práce zase měla přispět na jedné straně k aktivizaci a disciplinaci klientů a na straně druhé k „*prevenci ztráty bydlení*“ (Prezentace 2012).

Při tvorbě systému Lada nakonec jeho iniciátoři přijali čtyři nové prvky, kterými doplnili stávající provoz obecních ubytoven: začali nabízet škálu bydlení „*od nejhoršího po nejlepší*“, která se stala páteří celého systému. Dále doplnili vybavení ubytoven. Nainstalovali tam kamery, zavedli instituci „*šatníku*“ – ze kterého mohli klienti získat použité oblečení, ručníky a lůžkoviny – a společné koupelny doplnili o pračky.

„*Neustále jsme řešili, že si lidé nemají kde prát, a řešilo a řešilo se, komu dát okamžitou hmotnou pomoc na pračku, a komu ne. Terénní pracovník na to dohlíží. My víme, že si mají kde vyprat. A platí to obec.*“ (rozhovor, vedoucí sociálního odboru)

Systém Lada přitom nevznikl jen díky rozhodnutí obce. Nabídka bydlení „*od nejhoršího po nejlepší*“ byla výsledkem propojení zájmů místní samosprávy a soukromých majitelů bytových domů. Obec dokončila privatizaci bytového fondu a v současnosti nemá žádné „*běžné byty*“, jež by mohla poskytovat lidem v bytové nouzi. Naproti tomu se v roce 2009 velký majitel bytových domů – Bytová společnost – rozhodl spoluprací s obcí kompenzovat nedostatek nájemníků na běžném trhu s byty. Bytová společnost tehdy měla desítky prázdných bytů, o které nebyl zájem, zejména těch nekvalitních a na místní poměry nákladných. Spolupráce s obcí na projektu sociálního bydlení se stala příležitostí, jak mohla Bytová společnost alespoň zčásti znovu ekonomicky tyto byty využít.

Počátky systému Olivie

Na rozdíl od Lady, Olivie nevznikala pod nálepkou „dostupné bydlení“. Pro nevládní organizaci, která je zřizovatelem Olivie, bylo dostupné bydlení pouhým konceptem, který v určité době přišel „zvenčí“ (především díky zájmu Agentury pro sociální začleňování o činnost organizace) a kterým lze v současnosti označovat uspořádání sociálních služeb, jež nevládní organizace provozuje již delší dobu:

„O prostupném bydlení se dnes mluví, to ano, ale že by to bylo formulováno v našich metodikách, tak to ne. Není to jako jeden celek... Je to spíš taková teorie, jakoby definice z učebnice.“ (rozhovor, ředitelka sociální služby)

Pojmem „prostupné bydlení“ se v případě nevládní organizace začala označovat návaznost sociální služby podpory bydlení na jiné služby provozované organizací, především na azylové domy. Tyto sociální služby a jejich vztah totiž přibližně odpovídají vztahu mezi II. a III. stupněm *učebnicového* trojstupňového pojetí prostupného bydlení. V případě systému Olivie se tedy o systému prostupného bydlení hovoří zhruba od roku 2010 a odkazuje se jím k sociálním službám, které nevládní organizace provozuje od roku 2005.

Nicméně, podobně jako v případě Lady, i Olivie vznikala pod rukama zřizovatele jako inovace v oblasti sociální a bytové politiky, neboť zahrnovala a zahrnuje nabídku běžného bydlení. Geneze Olivie byla do značné míry určována dvěma klíčovými faktory – situací ve Městě, kde je Olivie realizována, a rozvojem samotné nevládní organizace a nabídky jejích sociálních služeb.

V roce 2005, po roce intenzivních příprav, vyjednávání a schvalování, spustila nevládní organizace nový „program sociálního bydlení“ (výpisky z rozhovoru, metodik kvality), který zařadila do svého portfolia sociálních služeb pro obyvatele Města. V té době bylo Město výrazně zasaženo procesem transformace a dlouhodobým ekonomickým úpadkem regionu. Složitá ekonomická situace mnohých jeho obyvatel; probíhající privatizace bytového fondu svěřeného obcím; problematická privatizace ve městě dominantního podniku a jeho bytového fondu, který získala Soukromá společnost; vznik vyloučených lokalit a bující „*byznys s chudobou*“ (tedy rozmach soukromých a obecních ubytoven, kam zamířili mnozí sociálně slabí a etnicky stigmatizovaní, kteří neměli možnost získat jiné bydlení, a tím se jejich tíživá sociální a ekonomická situace ještě více prohloubila); to vše zvýraznilo nutnost řešit problematiku osob bez přístřeší a osob ohrožených ztrátou bydlení ve Městě. Nevládní organizace si tak při vzniku programu sociálního bydlení vytýčila jako jeden ze svých hlavních cílů prevenci ztráty bydlení u socioekonomicky marginalizovaných a etnicky diskriminovaných skupin obyvatel ve městě, a to „*prostřednictvím terénní sociální práce*“ (Informační leták programu sociálního bydlení NGO).

Problematice bezdomovectví a ztráty bydlení u osob s omezenými příležitostmi a finančními zdroji se nevládní organizace věnuje na různých místech České repub-

liky od počátku 90. let minulého století. V různorodé nabídce sociálních služeb organizace tak nalezneme zařízení a programy zahrnující denní kontaktní centra pro osoby bez přístřeší, noclehárny, azylové domy a domy na půl cesty určené jak jednotlivcům, tak rodinám. Program sociálního bydlení z roku 2005 zdůrazňující udržení osob v běžném bydlení na jedné straně a usilující o návrat osob do běžného bydlení na straně druhé představoval jakoby „*logický krok*“ v rámci dalšího rozvoje sítě služeb organizace. Program vznikl jako jakási logická „*nadstavba azylových domů*“ (Prezentace programu sociálního bydlení NGO). Měl umožnit uživatelům azylových zařízení posun mimo tyto pobytové služby, do tréninkového bydlení, následně do běžného bydlení poskytnutého Městem a normalizovat jejich životní situaci prostřednictvím kontinuální sociální práce. Program měl především „*motivovat*“ uživatele neběžného bydlení, aby se „*posunuli do normálního bydlení a neuvízli v azylových domech a nestáli se na nich závislí*“ a zároveň aby „*nezabírali místo těm lidem, kteří potřebují vysoký stupeň podpory*“ (výpisky z rozhovoru, metodik kvality). Jako „*připravené*“ opustit neběžné bydlení označuje nevládní organizace ty uživatele, kteří začali pracovat na splácení svých dluhů, kteří si našetřili peníze na kauci nebo kteří „*zvládají*“ péči o dítě.

Systém Olivie se utvářel jako nástroj prevence vzniku bezdomovectví a jako nástroj umožňující posunout osoby bez přístřeší z neběžného a krizového bydlení směrem k „*normálnímu*“ bydlení. Tento posun dostal především podobu tzv. „*tréninkového bydlení*“ nebo také bydlení podporovaného sociální prací – v rámci azylového domu, ale především v běžných bytech.

Heterogenní architektura prostupného bydlení

Systém Lada

Systém Lada v sobě vrství několik rovin. Výchozím prvkem je hierarchie bydlení „*od nejhoršího k nejlepšímu*“. Škála bydlení odpovídá učebnicovému modelu „*tří stupňů*“ prostupného bydlení. V systému Lada tyto „*stupně*“ tvoří: noclehárna – ubytovna – nájemní byt. V rámci obecní bytové politiky je hierarchizovaná škála bydlení především projevem hodnot tvůrců inovace. Volba zachovat nabídku nižších stupňů bydlení v noclehárně a ubytovně i poté, co inovace získala přístup k běžným bytům, v sobě nese etický imperativ, podle kterého by nebylo správné a spravedlivé, aby lidé v tíživé sociální situaci (a taková situace je systémem chápána jako osobní selhání u všech, kteří nejsou staří nebo nemocní), měli možnost bydlet „*normálně jako my ostatní*“, kteří jsme si své bydlení „*zasloužili*“.

Tato „*etika*“ nižších stupňů bydlení patří k široce sdíleným hodnotám spojeným s tzv. transformací české společnosti. S nástupem tržního fundamentalizmu po roce 1990

přestalo být bydlení spojováno se základními lidskými potřebami. Namísto toho se dominantním stalo pojetí bydlení jako „*ekonomického statku*“ (Lux a kol. 2010). Kvalitní bydlení má být odměnou, kterou je odpovědností jednotlivce si zasloužit. Ve veřejném prostoru bývá tato etika artikulovaná například v debatách ke koncepci a zákonu o sociálním bydlení připravovaným Ministerstvem práce a sociálních věcí. V jedné takové diskusi na stránkách serveru Aktuálně.cz (Marksová-Tominová 2014a) se účastníci přikláněli k zachování nižší kvality ubytování a vystupovali proti tomu, aby sociální bydlení nabízelo běžný a důstojný standard života. Mezi názory opakovaně zaznívalo, že dobré bydlení má být „*odměnou*“ za snahu a za práci, a ten, kdo nepracuje, by měl mít nárok pouze na „*nouzové přístřeší*“ a „*nezaslouží*“ si solidaritu větší společnosti.

Škála bydlení „*od nekvalitního po kvalitní*“ v systému Lada vychází ze stejného hodnotového rámce. Organizace dostupného bydlení stojí na předpokladu „*vnitřní motivace klienta získat lepší bydlení*“ a říká, že „*větší snaha klienta vede k získání stále lepšího bydlení*“ (Informační leták). Tvrdí, že „*perspektiva získání přiměřeného bydlení může být důležitým motivem při řešení souvisejících problémů ve vzdělávání (docházka dětí do školy, předškolní vzdělávání atd.), zaměstnávání (výkon veřejné služby, rekvalifikace apod.)*“ (Metodika dostupného bydlení).

Nabídka nestandardního nekvalitního ubytování má v obci dlouhou tradici. Ztělesňují ji obecní ubytovny stejně jako privatizace bytového fondu a rozhodnutí, že obec nebude vlastnit žádné obecní byty. Nabízet občanům horší ubytování než standardní je možné pouze, pokud tvůrci dostupného bydlení vnímají žadatele, kteří se ocitli v bytové nouzi a hledají bydlení mimo trh s byty, jako ty, kdo „*selhali*“ jako jednotlivci, když „*nezvládli*“ běžné bydlení. Nižší stupně ubytování jsou pak „*trestem*“ tržního řádu, na který dohlíží celá obec.

Metodika systému Lada k tomu říká, že „*je ctěna zásada, že každý bydlí v tom, na co má, a pokud si chce zajistit lepší bydlení, musí si to zajistit vlastním přičiněním*“ (Metodika dostupného bydlení). Nabídka bydlení v ubytovnách je „*trestem*“ nejen pro žadatele, kteří přicházejí nově do systému Lada, je také „*hrozbou*“ pro ty, kteří systém již využívají. Možnost propadu do horšího bydlení je variantou pro ty, kteří neplní povinnosti v systému. Podle této logiky lidé, kteří se do ubytoven dostanou, budou chtít bydlet lépe, a proto se budou i víc snažit. Lidé v bytové nouzi nebo bez přístřeší mají získat běžné bydlení „*na základě jejich vlastního přičinění*“ (Metodika dostupného bydlení). Bez nižších stupňů bydlení by „*motivační prvek*“ dostupného bydlení přestal existovat – a spolu s tím i celý systém „*p(ro)stupu*“ do „*zaslouženého*“ běžného bydlení.

Na hierarchii kvality bydlení navazuje druhá rovina dostupného bydlení Lada: bodový systém, který umožňuje hodnotit situaci žadatelů o bydlení. S ním je spojený mechanismus alokace bydlení různé kvality. Ve srovnání s nástroji hodnocení individuálních potřeb, které se používají v sociálních službách, se v dostupném bydlení nehodnotí individuální „*potřeby*“ lidí a rodin, ale vybrané oblasti osobní situace žadatele, které definují tzv. „*kritéria*“ hodnocení. Za naplnění nebo nenaplnění kritérií jsou žadatelům udělovány body. Některá kritéria jsou hodnocena více body než jiná. K tomu, aby systém Lada žadatelům nabídl běžné nájemní bydlení (tedy nejvyšší, III. stupeň dostupného bydlení), je potřeba získat 12 a více bodů z 15. Posuzování situace žadatele je tímto mechanismem pojaté jako posuzování „*zásluh*“, nikoliv jako posuzování potřeb:

„*Když přijde člověk a chce byt, tak mu říkáme, ať si podá žádost. My nevíme dopředu, jak to dopadne. Je to i podle zásluhy.*“ (rozhovor, sociální pracovnice)

Tvůrci systému Lada reflektují systém bodového hodnocení pozitivně. Morálně hodnotící rozměr dostupného bydlení chápou jako samozřejmost. Na bodovém hodnocení vyzdvihují především to, že jde o „*průhledný systém*“, kde „*stupeň bydlení je přidělen podle jasných kritérií*“ (Prezentace 2010). Kritéria tak podle sociálních pracovníků zajišťují, že každá žádost je vyhodnocena podle stejného klíče bez ohledu na osobní postoje administrujícího pracovníka.

Poslední zásadní rovinou systému dostupného bydlení Lada je podpora bydlení. Žadatelé, kterým nebylo nabídnuto běžné bydlení, mají současně s některým z nižších stupňů ubytování přijmout také spolupráci se sociálními pracovníky.

Třístupňový model bydlení systému Lada (viz **Schéma 1**) zahrnuje noclehárnu (I. stupeň), ubytovnu (II. stupeň) a běžné nájemní byty (III. stupeň).

Noclehárna původně vznikla jako místo, kam obec vystěhovávala tzv. „*neplatiče*“ z obecních bytů. Spravuje ji městská policie a od roku 2009 je tam také umístěna kancelář terénních pracovníků zaměstnaných odborem sociálních věcí. Noclehárna je otevřená od 19:00 do 7:00 ráno a nocležníci se zde mohou osprchovat a vyspat. Výjimkou jsou období mrazů v zimních měsících, kdy odbor sociálních věcí spolu s městskou policií mohou noclehárnu nechat otevřenou i přes den. Nocleh stojí 30 korun na noc. Podle sociální pracovnice ale „*ti lidé většinou nemají moc peněz, a tak tento poplatek jednou měsíčně zaplatí Úřad práce*“ (rozhovor, sociální pracovnice).

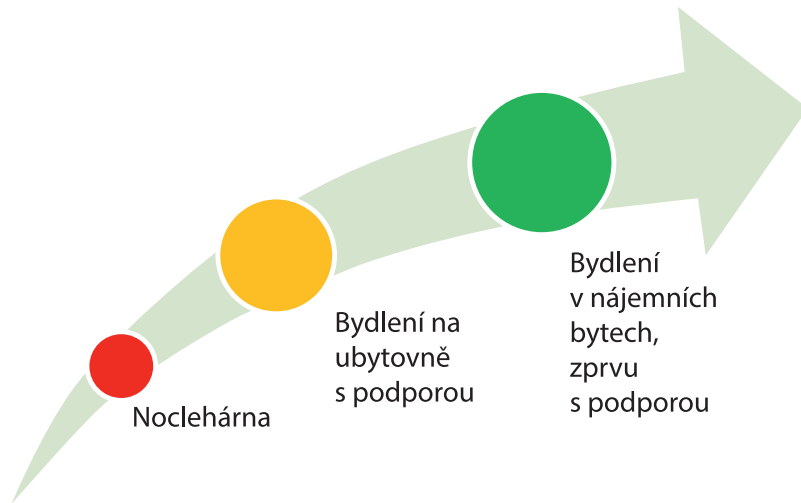


Schéma 1 Model systému prostupného bydlení Lada

Obecní ubytovny byly původně dvě, jedna v centru obce a jedna za městem. Ubytovna v centru obce byla uzavřena kvůli svému špatnému stavu v roce 2013: „*Střecha protékala, elektřina byla špatná a celý ten dům byl v hrozném ztrátě*“ (rozhovor, vedoucí odboru sociálních věcí). Obec se rozhodla ponechat si „*tu lepší*“ z obou ubytoven, i když šlo o ubytovnu na okraji obce ve „*vyloučené lokalitě*“.

Třetí stupeň systému Lada představuje bydlení v běžných nájemných bytech, jejichž vlastníky jsou dvě soukromé společnosti s rozsáhlým portfoliem bytových domů v obci. U bytů, které nabízí systému Lada, nevyžadují kauci. Nemuset strážat na kauci je vyvažováno tím, že bytoví vlastníci nabízejí systému Lada pouze byty ve vyloučené lokalitě sídliště na okraji obce. Lidé, kteří se stěhují z ubytovny do bytu, tedy z II. do III. stupně prostupného bydlení, se tak sice stávají nájemníky v běžném typu bydlení, nepohybují se však z „*vyloučeného*“ do „*běžného*“ sociálního prostředí. Přibližně pětina žadatelů o bydlení, kterým byl byt nabídnut, nabídku odmítla. Nechtěli bydlet v této lokalitě a raději svoji situaci řešili nějakým jiným způsobem – ten často zůstává obecním sociálním pracovníkům skrytý.

Bytová společnost, partner obce v systému prostupného bydlení, má byty nejen ve vyloučené lokalitě, ale i „*v obci*“. Tyto byty ale systému Lada nenabízí. Mimo jiné proto, že předjímá negativní reakce veřejnosti. Mnoho žadatelů o prostupné bydlení jsou Romové a podle pracovníků společnosti „*by lidé nestáli*“ o romské sousedy. Taková očekávání se pak otiskují do neochoty narušovat pomyslnou etnickou hra-

nici mezi „*obcí*“ a „*vyloučenou lokalitou*“. Sociální pracovnice v rozhovoru vzpomněla nedávný případ manželského páru důchodců,

„*kteří mají zdravotní postižení a bydlí ve třetím patře bez výtahu. [V týmu] jsme zkusili, jestli by jim Bytová společnost nevyměnila ten jejich byt [ve vyloučené lokalitě] za byt v přízemí [v obci]. Bytová společnost se ale omluvila s tím, že to nejde, protože jsou to Romové. Dluh na nájmu nemají ani dluh za energie, ale prý, když se tam přistěhuje jedna taková domácnost, pět jiných se kvůli tomu odstěhuje – a okolní nájemníci by jim prý bydlení stejně znepríjemnili.*“ (rozhovor, sociální pracovnice)

Podle pracovníků odboru sociálních věcí by se omezená nabídka bytů mohla postupně zlepšovat. Jiný vlastník bytových domů, Bytové družstvo, měl přislíbit, že „*pokud by se systém dále osvědčil, tak by se lidé v budoucnu mohli stěhovat i do obce*“.

Žadateli o bydlení v systému Lada jsou občané s trvalým pobytem v obci, kteří se dostanou do bytové nouze a kteří se při jejím řešení obrátí na obecní úřad. Jako systém „*řešení bytové problematiky*“ místních občanů je systém Lada otevřený širokému spektru žadatelů, nejen tzv. „*nepřízpůsobivým občanům*“. Mezi ně patří mimo jiné: „*Rodiny s dětmi, samostatně žijící občané v produktivním věku, osoby z dětských domovů a dalších zařízení, občané v postproduktivním věku*“ (Prezentace 2010). Vedoucí sociálního odboru popsala rozmanitost žádostí o bydlení takto:

„*Máme lidi po výkonu trestu, lidi vyhozené z bytu kvůli dluhu a neplacení, lidi, kterým soukromý vlastník neprodlouží nájemní smlouvu, mladé lidi, kteří se chtějí osamostatnit. Málokdy tu máme tzv. pracující lidi, ale i to se stává a většinou to jsou muži při rozvodu, kteří nechávají manželce byt anebo mají i exekuce. Jen bezdomovců máme v systému prostupného bydlení málo, ti využívají maximálně noclehárnu.*“ (rozhovor, sociální pracovnice)

Podle pracovníků sociálního odboru jsou skupiny žadatelů zastoupeny v jednotlivých „*stupních*“ prostupného bydlení nerovnoměrně. Noclehárnu (I. stupeň) využívají zejména „*naši bezdomovci*“. Druhou výraznou skupinou lidí ubytovávaných v noclehárně jsou lidé, kteří mají akutní bytovou potřebu, ale nemají se kde ubytovat. Jako příklad vedoucí odboru uvedla osoby, které se vracejí z výkonu trestu, nemají kde bydlet a nemají ani žádné finanční prostředky. V ubytovně, tedy ve II. stupni prostupného bydlení, jsou často ubytováni lidé s komplexními potřebami, kteří „*nepasují na žádné zařízení sociálních služeb a nejsou schopni samostatného bydlení*.“ Podle pracovníků odboru sociálních věcí jde často o lidi,

„kteří jsou omezení ve svéprávnosti, takoví, kteří se musejí hlídat, aby nejedli věci z popelnic, a nejsou schopni samostatného života. U některých z nich, možná u většiny se stalo to, že v bytech předtím byli, ale museli je prodat nebo opustit, protože to tam nevládli. Často mají diagnózy, třeba duševní nemoci, ale nějakým způsobem nepasují na existující služby. Mají třeba kombinovanou diagnózu s alkoholismem. Je málo zařízení, které přijímají lidi s diagnózou alkoholika.“ (rozhovor, sociální pracovnice)

Lidé v běžném bydlení, tedy ve III. stupni, jsou z pohledu systému Lada charakterizováni především tím, že „dosáhli“ na nabídku běžného nájemního bydlení. Na rozdíl od nižších stupňů systému Lada se o nich nutně nemluví v termínech znevýhodnění, ale jako o lidech, kteří „jsou motivovaní“, „snaží se“, „platí“ nebo „nemají dluhy“.

Téma „dluhu“ je v dostupném bydlení Lada nejsledovanějším tématem života uživatelů. Zaměřují se na něj kritéria hodnocení žadatelů o bydlení stejně jako podpora při dosahování běžného bydlení. Dluhy jsou nejčastějším důvodem, proč žadatelé nezískají dostatek bodů k tomu, aby jim obec nabídla běžné nájemní bydlení. A prevence vzniku dluhů je také hlavním předmětem nabízené podpory. Odbor sociálních věcí je u klientů nejpozornější vůči dluhům, jako jsou dluhy na nájemném, na službách a na energiích. Jde o dluhy, které přímo souvisejí s bydlením. Odbor sociálních věcí se zaměřuje na tyto dluhy, protože ostatní aktéři bydlení, jako jsou majitelé bytových domů nebo poskytovatelé energií, definují dluh jako překážku pro poskytování služeb: Bytová společnost neuzavře smlouvu s dlužníkem, stejně jako energetická společnost nebude dodávat dlužníkovi energii.

Sociální pracovníci si přitom uvědomují, že vznik dluhu na bydlení není plně pod kontrolou žadatelů o bydlení. Lidé se běžně „dostanou do dluhu“ kvůli nastavení systému výplaty dávek nebo proto, že majitel bytových domů rozpočítává zálohové platby na teplo a vodu mezi pár zbylých domácností v poloprázdném domě. Zejména zpoždění ve výplatě dávek je považované za riziko, které má odbor sociálních věcí neustále na zřeteli.

„Od přijetí zákona o hmotné nouzi je to tak, že příspěvek na bydlení je vyplácený o měsíc dozadu a doplatek na bydlení vlastně taky. Takže docházelo k tomu, že ti lidé měli platby za bydlení dva měsíce ve skluzu kvůli výplatám dávek. A ti lidé si samozřejmě nenašetří na to, aby si zaplatili ten první nájem, nemají z čeho.“ (rozhovor, sociální pracovnice)

V případě zpožděné výplaty dávek si lidé musejí půjčovat, a tím vzniká dluh zase jinde, „nebo si na to brali peníze z příspěvku na živobytí, pak jim ale téměř nic nezbyvalo na potraviny“ (rozhovor, sociální pracovnice). Odboru sociálních věcí se podařilo zajistit, že Bytová společnost nepožaduje nájem předem a čeká na výplatu dávek. Pro odbor sociálních věcí je tento přístup velice důležitý: ochota čekat spolu s ochotou nepožadovat kauci jsou považovány za klíčové v prevenci vzniku dluhu na nájemném, který by jinak vznikal vlastně okamžitě kvůli opožděné výplatě dávek.

V kontextu toho, jaké riziko představuje pro uživatele dostupného bydlení dluh v nastavení systémů dávek, nájemních vztahů nebo úhrad energií, má podpora poskytovaná v rámci systému Lada rysy, které ji odlišují od sociální práce poskytované mimo kontext dostupného bydlení. Podle metodického dokumentu je cílem podpory:

„prevence zadlužení, případně bezodkladné řešení dluhu, podpora ekonomické gramotnosti, udržení platební morálky a zlepšení hospodaření rodiny jako celku.“ (Metodika dostupného bydlení)

Podpora ve II. stupni se má prolínat s předpokládanou „motivací“ lidí bydlet normálně. Prakticky se má orientovat na získávání a rozvíjení dovedností spojených s běžným samostatným životem. Sociální pracovnice shrnula činnosti, které podpora představuje takto:

„Lidi motivujeme a řešíme s nimi soudy, děti, bydlení, zaměstnání. Terénní pracovníci jsou ubytovaným k dispozici každý den. Mají kancelář v jednom z domů ubytovny.“ (rozhovor, sociální pracovnice)

Podpora je přitom pro ubytované „povinná“. Podle slov sociální pracovnice „jsme v rámci dostupného bydlení přistoupili k tomu, že je to něco za něco: chceš bydlet, tak ale musíš spolupracovat, není to na dobrovolnosti“ (rozhovor, sociální pracovnice). Spolu s tím je také podpora pojatá jako „dohled“. Kontrola (zejména plateb) a dohled jsou hlavní strategie sociální práce v systému Lada. Dohled se objevuje v různých aspektech poskytování podpory: vyžadují jej například vlastníci domů. V rámci dostupného bydlení a priorit, které tento systém sleduje, se tak definice sociální práce zužuje na to, „zajistit úhrady nákladů na domácnost [a] naučit klienta vnímat tuto povinnost jako prioritní“ (Dostupné bydlení, standardy). Jinými slovy, to znamená „alespoň 1x za měsíc po klientovi požadovat předložení dokladů o úhradě veškerých nákladů na domácnost“ (Dostupné bydlení, standardy). Sociální pra-

covníci musí neustále pamatovat na to, že systém Lada přijal za svůj zájem ostatních aktérů o dluhy klientů a dohled nad nimi učinil prioritním zřetelem podpory. Vtisknul jej dokonce i do pravidel pro bydlení ve III. stupni, kde se podpora při udržení nájemního bydlení sjednává jako dohoda mezi odborem sociálních věcí a nájemníkem a vlastníci bytových domů trvají na tom, aby tato dohoda byla uzavřena. Dohoda o spolupráci se uzavírá na 12 měsíců. V praxi je hlavním úkolem podpory bydlení ve III. stupni „*sanovat těch 12 měsíců a klienta hlídat*“ (rozhovor, sociální pracovnice). Sociální pracovníci jsou ve své kontrolní roli těmi prvními, kdo při vzniku dluhu začnou nájemníky upomínat, že jim hrozí ztráta bydlení – a říkají tomu „*motivační prvek*“ podpory:

„*Při prvním zmeškaném nájmě je to alarm a burcujeme všechny, protože ten člověk to nemá z čeho splatit a zbytečně se zadluží a je v pasti a veze se to s ním.*“ (rozhovor, sociální pracovnice)

„*Stupňovitý systém je prostupný oběma směry. Osoby, které úmyslně neplní své povinnosti související s bydlením a příslušnými službami, mají před očima variantu propadu do horšího bydlení, ale současně i možnost opětovného návratu, a to nejen stupňovitě v bydlení sociálním, ale i možnost návratu k bydlení nájemnímu.*“ (Prostupné bydlení, standardy)

Trvajícím podpora v nájemním bydlení tedy vychází z toho, že nájemníci v běžných bytech čelí rizikům, která plynou z možného zadlužení, ale také z dalších nástrah bydlení ve vyloučené lokalitě. Podle pracovnic odboru sociálních věcí například nájemníci v bytech běžně neplatí jen platby za ty energie, které sami spotřebují. Pokud je v bytovém domě obývaných jen pět jednotek z dvanácti, majitelé domů rozpočítají celkové náklady mezi pět domácností, které tím pádem platí mnohem vyšší náklady na energie – praxe, která není mimo vyloučené lokality běžná.

„*Měli jsme klienta, který byl ubytovaný od září, takže jeho topná sezóna byla od září do prosince, a měl nedoplatek 20 tisíc. Tolik si nenašetřil ani člověk s běžnou mzdou tady v regionu. On to doplácel z příspěvku na péči, protože měl zdravotní postižení. Ale než to splatil, měl další dluh. A to už řekl, že nebude dotovat celý dům, a šel pryč.*“ (rozhovor, sociální pracovnice)

Tak trochu nad rámec zakázky ze strany prostupného bydlení přitom sociální pracovníci mohou při práci s jednotlivci a rodinami využívat širší spektrum činností a metod sociální práce. Samo prostupné bydlení Lada širší pojetí práce s klienty do jisté míry podporuje, když podporu uvádí do kontextu individuálního plánování:

„*Vedle základního cíle dosáhnout tržního nájemního bydlení si klient stanovuje dílčí cíle, které jej posouvají v systému prostupného bydlení výše a jejichž plněním zlepšuje svou životní situaci.*“ (Prostupné bydlení, standardy)

Sociální pracovníci mohou také vymezené pole jednání překročit. Například v roce 2013 obec rozhodla o uzavření jedné ze dvou ubytoven. Většina ubytovaných si ještě před uzavřením sama našla nějaké jiné, většinou opět přechodné, bydlení. Zbylým 15 klientům zprostředkoval odbor sociálních věcí běžné bydlení v nájemních bytech. Podle sociální pracovnice tyto klienty „*pošoupli jakoby do toho III. stupně, ne ale v rámci bodového systému prostupného bydlení, protože by na ten III. stupeň nedosáhli*“ (rozhovor, sociální pracovnice). Aby odbor sociálních věcí mohl realizovat „*postup*“ lidí a naplňovat ideu podpory „*klasického nájemního bydlení*“, musel se s neoblomností systému Lada vypořádat tak, že na ubytované neuplatnil bodové hodnocení. Namísto toho odbor sociálních věcí zprostředkoval běžné nájemní bydlení přes realitní kanceláře a soukromé vlastníky bytů v obci: „*Obvolávali jsme je, jestli mají byt volný, že máme tady klientku, že s těmi lidmi spolupracujeme, že je zajistíme*“ (rozhovor, sociální pracovnice). V tomto případě šel postup do běžného bydlení realizovat bez dokladování zásluh.

Od vzniku systému Lada v roce 2009 je podpora koordinovaná odborem sociálních věcí a zčásti poskytovaná místními neziskovými organizacemi. Podle vedoucí odboru sociálních věcí zejména proto, že odbor sám neměl dostatečnou kapacitu na vlastní výkon terénní práce. Ve vztahu k sociálním službám fungoval jako zprostředkovatel a současně jako „*metodické centrum*“. Byly vytvořeny „*standardy a metodika*“ prostupného bydlení, které měly zajistit jednotný rámec práce s nájemníky ve III. stupni. Po roce 2012, kdy agenda dávek v hmotné nouzi a další kompetence přešly na Úřad práce, se odbor rozhodl začít poskytovat také terénní práci s nájemníky ve II. i ve III. stupni prostupného bydlení.

Tvůrci systému Lada reflektují pozitivní i negativní efekty prostupného bydlení. Pracovníci obecního úřadu srovnávají situaci před zavedením systému Lada se situací dnes. Přínosem prostupného bydlení je podle nich zejména „*výchova klientů k aktivitě, zodpovědnosti a prevenci ztráty bydlení*“ (Prezentace 2012). Při prezentaci systému Lada v roce 2012 zástupci obce uvedli, že „*díky prostupnému bydlení*“ se „*do III. stupně, tj. do bytu, dostalo 26 klientů*“ (Prezentace 2012). Pozitivní hodnocení vycházelo ze srovnání s dobou před zavedením systému Lada, kdy odbor sociálních věcí neměl jinou možnost, než žadatelům nabízet nižší stupně bydlení v ubytovnách. Běžné bydlení v bytech, byť ve vyloučené lokalitě, mohou nabízet až od roku 2009

v rámci dostupného bydlení. V kontextu vývoje sociálního bydlení proto pracovníci obce chápou dostupné bydlení jako prvek, který „umožnil“ žadatelům bydlet v běžných bytech.

Zástupci systému Lada také identifikují limity fungování dostupného bydlení. V prezentacích odkazují k vysokému počtu lidí, kteří i nadále (a dlouhodobě) zůstávají v nižších stupních dostupného bydlení. Nepřímo tak identifikují efekt „zúženého hrdla“, který naznačuje nízkou efektivitu dostupného bydlení při naplňování cíle posouvat uživatele směrem k běžnému bydlení: za celou dobu fungování systému Lada od podzimu 2009 do jara 2014, kdy jsme prováděli místní šetření, bylo z 385 žádostí nabídnuto bydlení v běžném bytě 36 žadatelům. Naproti tomu nabídla Lada ubytování v noclehárně a na ubytovně 318 žadatelům (31 žádostí bylo zamítnuto, nejčastěji kvůli procesním nesrovnalostem). To znamená, že dostupné bydlení pomohlo do běžného bytu (o něco víc než) jednomu uživateli z deseti. Zástupci systému Lada dále kriticky reflektují to, že nabídka ubytování v přechodných podmínkách ubytovny je pro velkou část žadatelů nepřijatelná a nedůstojná – žadatelé tento postoj vyjadřují tak, že raději nadále hledají řešení své nepříznivé situace jinými prostředky, než by šli do nabízené ubytovny.

Systém dostupného bydlení Olivie

Přestože je systém dostupného bydlení Olivie organizačně a administrativně spleťtější než systém Lada, s Ladou do velké míry sdílí hodnotový rámec týkající se osob bez domova či v bytové nouzi, který byl vtělen do jeho uspořádání a fungování. Olivie je tvořena řadou na sebe navazujících a někdy se i překrývajících programů (viz **Schéma 2**), které jsou formálně organizovány jako registrované sociální služby podle zákona 108/2006, o sociálních službách.

První z této sítě sociálních služeb je program „prevence ztráty bydlení“ (Program bydlení NGO). Smyslem tohoto programu je poskytovat terénní i ambulantní asistenci osobám, které žijí v běžném bydlení a které mohou být ohroženy jeho ztrátou. Asistence má především podobu poradenství přizpůsobeného vybraným cílovým skupinám. Sociálně aktivizační program pro rodiny s dětmi nabízí asistenci především rodinám z vyloučených lokalit a poradenství se v případě této cílové skupiny výrazně soustřeďuje na hospodaření v domácnosti – například aby byl nejdříve hrazen nájem a výdaje směřovaly primárně na bydlení. Další skupinou, na kterou se zaměřuje asistence, jsou senioři a osoby se zdravotním postižením, kteří bydlí ve velkých bytech, na jejichž udržení nemají dostatek prostředků. Program jim tak napomáhá v případné snaze vyměnit byt nebo při jiném řešení jejich situace. Třetí formou asistence jsou terénní programy v oblasti bydlení pro osoby, které jsou

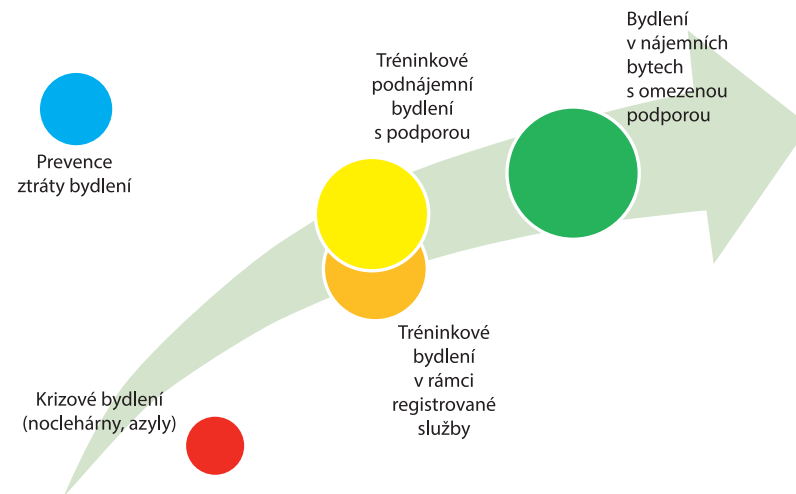


Schéma 2 Programy systému dostupného bydlení Olivie

v nájemním bydlení, ale především kvůli nečekaným důvodům nejsou schopny hradit nájem a další náklady spojené s bydlením.

Další službu v systému Olivie představuje „krizové bydlení v pobytové službě“ (ibid.) (viz **Schéma 2**). Zde se pracuje především s uživateli služeb azylových domů, kteří podle pracovníků „mají předpoklady“ k tomu, aby opět získali běžné bydlení. Kromě uživatelů azylových domů a dalších krizových zařízení provozovaných organizací, je ale tato část systému Olivie otevřená také klientům, kterým se nepodaří udržet si vlastní bydlení v rámci programu prevence, a také lidem mimo sociální služby nevládní organizace, žijícím v nejrůznějších formách nestandardního bydlení. Smyslem tohoto programu je již v dočasném bydlení připravovat uživatele „na samostatné bydlení“ formou nácviku různých dovedností spojených s bydlením. Systém Olivie rozlišuje „bydlení v budově azylového domu“ (ibid.), kdy má uživatel větší míru soukromí než ostatní obyvatelé azylového domu, ale je podřízen stejným mechanismům „kontroly“ a dodržování řádu azylového domu, a „bydlení mimo budovu azylového domu“ (ibid.). V obou případech je byt ve správě azylového domu a uživatelé mají uzavřenou smlouvu o poskytnutí sociální služby. Uživatelé by podle modelu poskytování sociální služby neměli tyto byty obývat déle než jeden rok.

V nevládní organizaci se v současnosti vede debata o konceptu tréninkových bytů v rámci azylových domů. Vedoucí jedné ze služeb vidí ve fungování tréninkových bytů spíše rizika: „Já téhle filozofii nerozumím! Jak si chcete v rámci azylového domu

vyzkoušet bydlení. *Vždyť bydlet v běžném bytě je o něčem jiném*“ (rozhovor, vedoucí sociální služby). Tréninkové bydlení v rámci azylového domu podle ní omezuje možnosti nácviku života ve standardním bydlení již tím, že azylové domy jsou organizačně dělené na domy pro muže a domy pro ženy a matky s dětmi. Těžko v nich lze nacvičovat společný rodinný život a hospodaření. Další rizika podle vedoucí služby představují dočasnost tréninkového bydlení, nutnost nashromáždit prostředky na stěhování a také „stres“ spojený s plánovanou změnou. Tréninkové byty v rámci azylových domů mohou být ve výsledku demotivující. Uživatelé si mohou vytvořit „závislost na této sociální službě“ (rozhovor, vedoucí sociální služby). Z pohledu vedoucí služby je vhodnější uživatelům rovnou nabízet běžné bydlení s terénní službou, která by s nimi pracovala, dokud by uživatelé podporu potřebovali.

V systému Olivie se tréninkové byty v rámci azylových domů do určité míry překrývají s programem „sociálního bydlení“, o kterém jsme mluvili výše v souvislosti s genezí systému. Tento program (viz **Schéma 2**) má dvě svébytné složky: tréninkové podnájemní bydlení, ve kterém uživatel uzavírá podnájemní smlouvu a smlouvu o poskytování sociální služby s nevládní organizací; a (následné) nájemní bydlení, kdy se organizace ze smluvního vztahu vyvazuje a nájemní smlouva přechází přímo na uživatele. V této části programu je pak terénní podpora utlumována a nakonec ukončena. Tento program vznikl díky spolupráci s Městem, které programu poskytuje volné obecní byty. V roce 2014 nevládní organizace disponovala 51 obecními byty, v nichž bydlelo 171 uživatelů (82 dospělých a 89 dětí). Na rozdíl od programů založených na dočasném krizovém bydlení v pobytové službě je cílem tohoto programu normalizace bytové situace v delším časovém horizontu. Uživatel může oficiálně v programu setrvat až 5 let. V ideálním modelu postupu by podle nevládní organizace měl být uživatel po dvou letech připraven na přechod z tréninkového podnájemního bydlení s podporou do samostatného nájemního bydlení. Za dobu existence programu zvládlo „úspěšný přesun do nájemního bydlení“ (Program bydlení NGO) celkem 14 uživatelů. Program se nicméně musel do určité míry vypořádat se skutečností, že někteří uživatelé potřebují pro zvládnutí bydlení stálou podporu a nejsou schopni bydlet samostatně bez podpory. V takových případech se program odvrací od svého lineárního modelu postupu k „samostatnému bydlení bez podpory“. Namísto „sestupu“ do nižších forem kolektivního bydlení (jako je například azylový dům), protože nácvikové bydlení „nezvládli“, zůstávají uživatelé v podnájemním bydlení s podporou i po uplynutí oněch pomyslných dvou, respektive pěti let, které by měly na „nácvik“ postačovat.

Aby mohl být žadatel zařazen do tohoto programu v rámci systému Olivie, musí se prokázat trvalým bydlištěm v obci. Jelikož byty v rámci programu poskytuje obec,

trvalé bydliště si stanovila jako jednu z hlavních podmínek spolupráce s nevládní organizací a fungování programu. Tento program byl zpočátku zamýšlen především pro uživatele azylových domů provozovaných nevládní organizací. V současnosti ale těchto uživatelů vstupuje do programu tréninkových bytů jen malé procento. Například z azylového domu pro ženy a matky s dětmi se v posledních několika měsících roku 2013 do programu téměř nikdo nekvalifikoval. Podle pracovníků azylového domu byl problém s „připraveností“ klientek: „Mnohé uživatelky se potýkají s dluhy, nemají peníze na vlastní domácnost nebo mají problémy s duševním zdravím a přechod do podnájemního bydlení by nezvládly“ (rozhovor, sociální pracovnice). Žadatelé tedy mohou přicházet i z dalších programů a zařízení nevládní organizace, jako je program prevence ztráty bydlení, noclehárny, nízkoprahová centra atd. Program navíc přijímá i žádosti lidí, kteří nespolupracují s organizací a s programem se seznámili díky terénním pracovníkům organizace, kteří docházejí do komerčních či obecních ubytoven, nebo přímo na ulici. O programu se mohou žadatelé dozvědět také od sociálních pracovníků obecního úřadu, především OSPODu, romského koordinátora, stejně jako od jiných nevládních organizací a služeb pro lidi bez přístřeší a ve vyloučených lokalitách.

Aby systém prostupného bydlení Olivie fungoval, musí svou energii soustřeďovat na osoby, u kterých je identifikována „motivace“ k tomu, aby se z nestandardního bydlení posunuli k bydlení standardnímu. Tedy Olivie pracuje především s těmi, kteří „chtějí své bydlení řešit“ (rozhovor, ředitelka sociální služby). Olivie od sebe odlišuje osoby, které jsou bez bydlení, ale z nějakého důvodu to je jejich „volba“, a osoby, které se dostaly do tíživé životní situace, ne nutně svou vlastní volbou, a chtějí svou situaci včetně bydlení řešit. V systému Olivie „motivace“ klientů ale zahrnuje také aspekty života, které souvisejí více s organizací služby než se samostatným bydlením: patří sem například zákaz konzumace alkoholu, oddělení mužů a žen v azylových domech nebo požadavek, aby byly platby za energie a služby (na rozdíl od plateb za podnájem) nahlášeny přímo na uživatele. Ochota podřízovat se těmto organizačním rámcům se tedy hodnotí jako součást „motivace“ samostatně bydlet.

Zároveň fungování a návaznost jednotlivých zařízení, služeb a programů v rámci systému Olivie musí být schopno uživatele „namotivovat“ (rozhovor, sociální pracovnice), tedy vzbudit v něm důvěru v to, že prostřednictvím Olivie je schopen konstruktivně řešit svou životní situaci. Efektivní práce na motivaci uživatele vede v ideálním případě k tomu, že neuváže na nižším stupni bydlení, nespokojí se s ním, ale že se bude chtít posunout až k standardnímu bydlení a k „samostatnosti“, kterou pracovníci služby chápou jako bydlení bez podpory. Důležitým prostředkem pro vykazování

vání motivovanosti uživatelů i motivačních strategií Olivie je tzv. „*individuální plánování*“. Jeho prostřednictvím se definují potřeby uživatele a způsoby jak tyto potřeby naplnit. Součástí individuálního plánu jsou jednotlivé kroky, které je nutné učinit pro naplnění potřeb, harmonogram jejich plnění a vytyčení zodpovědnosti za jejich plnění jak ze strany uživatele, tak i ostatních aktérů. Po určité době je plán evaluován, hodnotí se, zda se cíle podařilo naplnit, případně se cíle reformulují nebo se domlouvají cíle nové. Ideálně by individuální plán měl sehrávat roli nástroje efektivní podpory uživatele a jeho úspěšné naplnění by mělo umožnit posun do návazné služby v rámci nevládní organizace (například posun z azylového domu do tréninkového bydlení). Individuální plán je ale současně záznamem, dokladem toho, jak který uživatel aktivně pracuje (či nepracuje) na své motivaci a jak pozitivně či negativně reaguje na motivační strategie ze strany Olivie.

V systému Olivie „*motivace*“ úzce souvisí s „*kompetencemi*“ (rozhovor, ředitelka sociální služby). Kompetencemi systém Olivie chápe existenci, rozvoj a udržování schopností a dovedností uživatelů k bydlení. Olivie nejen rozlišuje mezi uživateli, kteří jsou motivováni/motivovatelní a kteří nejsou, ale současně s tím rozlišuje uživatele, kteří mají/mohou získat kompetence k bydlení a těmi, kteří je nemají a pravděpodobně si je ani neosvojí. U takových uživatelů mohou pracovníci používat různé pojmy, které podle nich vysvětlují nedostatek kompetencí jako například „*chronické bezdomovectví*“ nebo „*problémy v oblasti duševního zdraví*“. Systém Olivie provede k běžnému bydlení jen ty uživatele, kteří ho přesvědčí o dostatku „*motivací*“ a „*kompetencí*“. To souvisí s tím, jak organizace rozumí pojmu „*samostatnost*“ a jak také následně nastavuje systém podpory. Samostatnost je chápána jako život bez podpory. Systém Olivie proto programově neposkytuje „*samostatné bydlení s podporou*“, jaké je známé například z některých programů transformace ústavních zařízení. Podpora, kterou uživatelé v systému Olivie čerpají, vyžaduje, aby si uživatelé nejprve osvojili dovednosti běžného života a mohli potom být „*odměnění*“ lepším bydlením. Nepředpokládá se, že by samostatnost mohla být dosahována při běžném bydlení a pomocí intenzivní podpory.

Pojetí samostatnosti a nastavení podpory těsně souvisí s třetím normativním rámcem fungování systému Olivie, „*zásluhovostí*“. I když při svém vzniku Olivie mohla, a do určité míry i chtěla, čerpat ze zahraničních modelů sociálního bydlení, její strůjci se nakonec rozhodli ji co nejvíce přizpůsobit „*specifikům české kotliny*“ (rozhovor, metodik kvality NGO). Tedy převládajícímu přístupu k lidem bez přístřeší, sociálně vyloučeným a etnicky stigmatizovaným v české společnosti, který vychází z předpokladu, že tito lidé mají svůj osud ve svých rukou. Bydlení je chápáno jako

„*zásluha*“, jako něco, co si musí vydobýt svým vlastním úsilím jako všichni ostatní, nikoliv jako „*potřeba*“, která by měla být nejprve naplněná, aby se pak lidé mohli začít učit „*normálně*“ žít.

Důraz na osvojování si motivací, kompetencí k bydlení, povinností a podmínek, které musí uživatelé plnit, aby pak mohli být „*odměnění*“ běžným bydlením, představuje důležitý argument také při legitimizaci systému Olivie na veřejnosti. A jelikož nezanedbatelný počet uživatelů Olivie jsou Romové, důraz na fungování systému na základě zásluhovosti je vnímán jako předpoklad zachování sociálního smíru v dané lokalitě a zamezení xenofobním projevům z řad většinové společnosti.

Jak jsme uvedli výše, jedním z hlavních cílů systému Olivie je „*posun*“ k běžnému bydlení. V případě osob bez přístřeší, které žijí na ulici, chce systém služeb a programů nevládní organizace nabídnout cosi jako „*výtah*“ z tíživé životní situace. Organizace si takový výtah, který by zastavoval v každém patře, představuje jako postup od kontaktního denního centra do noclehárny, z noclehárny například do azylového domu pro muže, z azylového domu do tréninkového bydlení v rámci služby azylový dům nebo do tréninkového podnájemního bydlení, které se v případě „*úspěchu*“ může transformovat na samostatné nájemní bydlení. V případě rodin může mít model výtahu trochu odlišnou podobu. Prvním krokem může být snaha dostat rodinu z komerční nebo městské ubytovny do azylového domu pro ženy a matky s dětmi (nevládní organizace neprovozuje služby pro rodiny včetně mužů), pak do tréninkového podnájemního bydlení a konečně do běžného nájemního bydlení v obecním bytě.

Nicméně lineární model výtahu není povinný. Olivie v praxi nevyžaduje, aby uživatelé procházeli všemi stupni od krizového k standardnímu bydlení. Reaguje na životní situaci jednotlivých uživatelů a usiluje o jejich distribuci do odpovídající služby nebo programu. Takové zacílení podpory je usnadněné tím, že každá ze služeb má definované nejen poslání a cíle, ale i cílovou skupinu uživatelů. Systém Olivie vychází z etického předpokladu, že jakákoli forma krizového bydlení „*není bydlení normální*“ (rozhovor, ředitelka sociální služby), a v principu usiluje o „*normalizaci*“ bytové situace každého uživatele.

Možná linearita fungování systému Olivie je důvodem, proč je na Olivii uplatňována třístupňová koncepce prostupného bydlení (a to jak samotnými provozovateli Olivie, tak i „*zvenčí*“). Práci s uživateli azylových domů na tom, aby se posunuli do běžného bydlení, lze tak pojímat jako posun z I. do II. stupně (jedná se o posun ze zařízení pro dočasné ubytování do podnájemního bydlení v tréninkových bytech)

a následně posun z podnájemního bydlení do standardního nájemního bydlení bez sociální práce jako tzv. II. a III. stupeň. O linearitě tohoto modelu platí to samé jako o modelu „výťahu“, o kterém se v organizaci častěji mluví: klienti nemusejí procházet všemi stupni v následnosti, kterou lineární model představuje.

Prvním krokem k přijetí do programu sociálního bydlení (tedy do tréninkového podnájemního bydlení s podporou a následného nájemního bydlení bez podpory) je žádost a umístění do pořadníku žadatelů, který v roce 2012 evidoval 373 žadatelů! Z hlediska sociální služby se u žádostí hodnotí především to, jestli je žadatel „vhodný“. To znamená, že pracovníci služby sledují, zda žadatelé pro bydlení už „něco udělali“. V azylovém domě pro matky s dětmi například pracovníci mluví o ženách, které jsou „připravené“ udělat další krok směrem k normalizaci jejich bytové situace. Formálně se vyhodnocuje, jak ženy naplnily položky svého individuálního plánu, jak pracují s dluhy, například formou splátkového kalendáře, jak zvládají péči o děti atd. „Připravenost“ hodnotí pracovníci služby, ze které lidé odcházejí, stejně jako pracovníci programu sociálního bydlení. Ti zjišťují žadatelovu anamnézu, potřeby, „kompetence a motivace ohledně bydlení“. Pokud žadatel nemá zaměstnání, pracovníci programu spolupracují se žadatelem na získání finančních prostředků (dopltek na bydlení, příspěvek na bydlení, dávky v hmotné nouzi).

Žadatelé o program musejí být vyhodnoceni jako „připravení“, musejí být sami „motivovaní“ vstoupit do nové sociální služby a měli by mít našetřenou kauci. Každý zájemce o program by si měl být schopen našetřit peníze, které při získání podnájemního bytu slouží jako „jistina“. Kauce, obvykle se jedná o regulovanou částku v hodnotě zhruba 3000 korun, na kterou je možné případně uzavřít splátkový kalendář, ale není pouze finanční částkou. Pracovníci služby vnímají kauci především jako doklad toho, že zájemce má „skutečný zájem“ o program. Kauce se zároveň chápe jako indikátor dovedností: nakládání s penězi, schopnost šetřit, vyčleňovat si finance na bydlení a obecně „hospodařit s finančními prostředky“. Program tedy vyhodnotí jako „vhodného“ takového žadatele, který je v mnoha ohledech již „trénovaný“. Program podpory k samostatnému bydlení tedy chce od tréninkového bydlení, aby žadatelé již byli do velké míry samostatně bydlíci.

Žádost takového kandidáta je službou postoupena ke schválení bytovému odboru obce. Podle metodika kvality nevládní organizace obec většinou předložené „vhodné“ kandidáty akceptuje. Pracovníci především kontrolují, zda zájemce nemá u obce dluh z předchozího bydlení nebo dluh na službách spojených s bydlením. Pokud ano, žadatele do programu nedoporučí.

S nástupem do tréninkového podnájemního bydlení uživatel podepisuje smlouvu o sociální službě a druhou o podnájmu. Smlouva o podnájmu se podepisuje pouze na dva měsíce. V době založení programu byly nájemní smlouvy na delší dobu. Nevládní organizace ale brzy nájemní dobu zkrátila, aby mohla efektivně zasahovat při vzniku dluhu za bydlení, který musí jako legální nájemce a garant obci hradit a vybírat od klientů. Ze stejného důvodu musí také podnájemníci sami uzavřít smlouvu na odběr energií a služeb – v počátcích programu také smlouvy o energiích uzavírala s poskytovateli nevládní organizace. Od uživatelů se na oplátku očekává, že v bytě budou „řádně hospodařit s finančními prostředky na bydlení“, nebudou terčem stížností nájemníků pro porušování domovního řádu a principů sousedského soužití. Podnájemní smlouva je pak opakovaně prodlužována.

Model tréninkového bydlení s podporou předpokládá, že uživatelé budou službu využívat po dobu (minimálně) dvou let. Po tu dobu mají uživatelé spolupracovat s tzv. „klíčovým pracovníkem“ na naplňování cílů individuálního plánu. Podpora se v praxi odehrává tak, že terénní pracovník za uživatelem dochází až dvakrát měsíčně, pokud je uživatel vedený jako „rizikový“. „Běžným“ uživateli je nabízena jedna návštěva za měsíc. Podle pracovníků organizace jsou návštěvy v domácnostech uživatelů omezené, aby bylo respektováno jak jejich „právo na soukromí“, tak i „normalizace“ jejich životní situace – kam podle této vize nepatří častá kontrola toho, jak lidé žijí. Očekává se, že v případě potřeby sami uživatelé budou kontaktovat službu a sjednat si schůzku v kanceláři.

Podpora nabízená v systému Olivie se zaměřuje na tzv. „kompetence“ k bydlení – tedy na to, jak lidé zvládají bydlení, kam patří „pravidelné placení nájmu, energií a dalších služeb, a užívání bytu bez dalších problémů (technické věci, drobné opravy)“ (Prezentace programu bydlení NGO). Mimoto se definice podpory v rámci systému Olivie odvolává i na širší koncept řešení „nepříznivé sociální situace“, který je závazný pro všechny sociální služby od doby platnosti zákona 108/2006, o sociálních službách. Podpora rámovaná nepříznivou sociální situací uživatele by měla opustit úzký okruh problémů souvisejících s nájmem a dluhy a zaměřit se na celostní podporu osoby, kam patří také „mezilidské vztahy, hledání práce, rodinné vztahy apod.“ (ibid.).

Z různých důvodů, zejména finančních, musejí někteří uživatelé bydlení v tréninkovém podnájemním bytě ukončit. V takovémto případě je jim pak nabídnutý „řízený sestup“ do krizového bydlení v azylovém domě nevládní organizace. Podle pracovníků organizace „je [takovému klientovi] dána další šance“: azylové bydlení má podle nich umožnit „stabilizaci“. A začne se opět pracovat na motivaci k tomu, aby

po určité době do programu opět vstoupil. Nevládní organizace ukončí spolupráci tehdy, když lidé „poruší smluvní podmínky, například když uživatel odmítne spolupráci se sociálním pracovníkem nebo způsobí škodu na bytu, kterou odmítne uhradit“ (výpisky z rozhovoru, metodik kvality).

Model tréninkového bydlení předpokládá, že dva roky představují optimální dobu „bydlení na zkoušku“. Uživatelé, jejichž dva roky jsou vyhodnoceny jako úspěšné, se mohou – v bytě, kde bydlí – stát z podnájemníků nevládní organizace nájemníky obce. Jejich podpora je pak utlumována a po půl roce ukončena. Mají již dál bydlet samostatně bez podpory. Ostatní uživatelé se po dvou letech také nikam nestěhují. Zůstanou nadále podnájemníky a uživateli tréninkového bydlení. Celý program je modelován na maximální dobu pěti let. Uživatelé, kteří se ani během pěti let nestanou běžnými nájemníky, jsou v rámci programu hodnoceni jako „neúspěšné“ případy. Pro některé z nich program hledá alternativní způsoby bydlení, jako například domov se zvláštním režimem, ale třeba i komerční nájemní bydlení u Soukromé společnosti. Některé osoby zůstávají dál v režimu tréninkového bydlení i po uplynutí doby pěti let.

Stejně jako při posunu z I. do II. stupně systému Olivie je i hodnocení při posunu z II. do III. stupně primárně v kompetenci pracovníků programu sociálního bydlení. Ve společné debatě, na základě podkladů klíčového pracovníka, je zhodnocen uživatelův „vývoj“ v rámci tréninkového bydlení a jeho „připravenost“ stát se nájemníkem bez podpory. Hodnotí se kategorie jako „samostatnost“, „hospodaření s finančními prostředky“ a „uplatnění do budoucna“. Po společné debatě je vypracováno doporučení pro obec, aby s uživatelem uzavřela nájemní smlouvu. S podpisem nové, tentokrát nájemní smlouvy mezi uživatelem a obcí je původní kauce z tréninkového bydlení převedena na uživatele. Zaniká smlouva o poskytování podpory mezi nevládní organizací a uživatelem. Obvykle jsou ale pracovníci programu v kontaktu s nájemníkem ještě šest měsíců po přechodu do nájemního bydlení. Podpora není v tomto stupni povinná a její pokračování záleží na nájemníkově souhlasu.

Plánovaný rozvoj systémů prostupného bydlení Rozvoj systému Lada

Podle pracovníků odboru sociálních věcí zůstávaly ubytovny součástí systému prostupného bydlení Lada i v plánech obce do budoucna. Někteří vlivní aktéři sociální politiky na národní úrovni, jako je MPSV, Kancelář veřejného ochránce práv nebo Platforma pro sociální bydlení, přitom chápou ubytovny jako problém. Zejména od vzniku Platformy pro sociální bydlení (Platforma 2013) a po volbách v roce 2013 se zintenzivnila debata o tom, zda jsou ubytovny vhodné pro dlouhodobé bydlení, zejména rodin s dětmi (Ripka 2014), nebo kolik prostředků vyplácených jako podpora bydlení jde sou-

kromým majitelům ubytoven, kteří si za nekvalitní bydlení účtují vysoké nájemné (ČTK 2014). Ustálil se nový pojem „byznys s chudobou“ (Marksová-Tominová 2014b). Tyto širší debaty mají své lokální dopady také v systému Lada. V návaznosti na ně se obec začala věnovat budoucnosti ubytoven a otázce, jak řešit problém dočasného ubytování, ve kterém i po zavedení prostupného bydlení žije mnoho lidí dlouhodobě.

Pro odbor sociálních věcí byl v době našeho šetření prioritou metodický pokyn pro Úřady práce, podle kterého nemá státní sociální podpora hradit dočasné ubytování. Podle slov vedoucí odboru má být podpora bydlení vyplácená „jen v případě smlouvy na bytovou jednotku nebo vlastnictví. Řeší to pouze hmotná nouze tím, že vyplácí doplatek na bydlení v režimu zvláštního zřetele na dobu tří měsíců a po třech měsících zhodnotí, zda bude vyplácet dál nebo zda ten klient má možnost jiného bydlení“ (rozhovor, vedoucí odboru sociálních věcí). Pro vlastníky ubytoven stejně jako pro ubytované tak vznikl problém. Odbor sociálních věcí se v této souvislosti věnuje zejména situaci ubytovaných, kterým nejsou vytvořeny dostatečné příležitosti k jinému, lepšímu bydlení:

„Netrápí nás, co budou dělat majitelé, ale co bude s těmi lidmi, když nebudou dostávat ty dávky. Trápí nás, kam ten klient půjde. Problém je v tom, že klient samozřejmě většinou nemá jinou možnost, než jít zase někde na ubytovnu.“ (rozhovor, vedoucí odboru sociálních věcí)

V návaznosti na změnu výplaty dávek se obec začala zabývat myšlenkou přestavět ubytovnu na bytový dům. Pracovníci odboru sociálních věcí ale v této souvislosti vyjadřují obavy. Tuší, že změny budou mít dílčí pozitivní efekty a množství nezamýšlených negativních dopadů. Změna se bude týkat jedné budovy, ne celého systému. Napětí podle nich plyne třeba z toho, že oni budou i nadále potřebovat krátkodobě ubytovávat velké množství žadatelů o bydlení. Jiné napětí vidí v tom, že ubytovny mají sloužit pro krátkodobé ubytování a z kvalitního je spíše znormalizuje:

„Rekolaudace ubytovny přijde na 10 miliónů. Bude se muset předělat na bytové jednotky, ale kapacita ubytovny se tak zmenší. Zkvalitní se tak bydlení, pro klienty je to dobré, budou mít lepší podmínky. Na druhé straně to bude mít efekt na to, že se nedokážou odpíchnout a posunout dál. Když tam budou mít bytyčky, nebude nic, co by je motivovalo k tomu, aby bydlení změnili.“ (rozhovor, vedoucí odboru sociálních věcí)

Další z plánů rozvoje obecní bytové politiky je rozšíření nabídky běžného bydlení ve III. stupni „o obecní prvek“. Obec zvažuje, že by koupila dříve privatizované bytové domy

na sídlišti a nabízela by je žadatelům v rámci III. stupně dostupného bydlení. Tato vize počítá se zachováním třech stupňů dostupného bydlení. Neřeší tedy otázku udržitelnosti nižších stupňů (ubytoven), kterou nastolila debata na národní úrovni. Je to rozvojová vize, která by podle zástupců obce měla především zlepšit dostupnost a udržitelnost III. stupně bydlení, spíše než se vyrovnat s problémy, které souvisejí s využíváním ubytoven v obecní politice sociálního bydlení.

Úvahy o zajištění sociálního bydlení prostřednictvím obecních bytů mají více rovin, které mají společně vést ke stabilnějšímu prostředí pro nájemníky. Také ve III. stupni jsou nájemníci dostupného bydlení ohroženi komerčním zřetelem a zavedenými zvyklostmi soukromých majitelů bytů, mezi které patří neochota nabízet byty v běžném prostředí obce, odmítat žadatele s historií dluhu, i když byl dluh dávno splacený, nebo účtování vysokých záloh za energie v nezaplacených domech. Podle pracovníků odboru sociálních věcí by obecní byty znamenaly nižší náklady pro klienty i větší stabilitu nájemného. „*Nastavovali bychom si nájemné a nemohlo by nás ani klienty překvapit, že soukromý majitel nájemné zvyšuje. Město by si také lépe pohlídlalo příspěvky na bydlení, ale i otázku, zda prodloužit smlouvy nebo ne. Klienti by byli naši nájemníci. Dnes do toho nemůžeme bytovým společností moc zasahovat*“ (rozhovor, vedoucí odboru sociálních věcí). Obec v současné době hledá vhodné objekty a rozvažuje náklady. Přestože je v obci dostatek prázdných bytových domů, obec zatím nenašla vhodný objekt.

Rozvoj systému Olivie

Za roky své existence systém Olivie začal být považován za „*příklad dobré praxe*“ na poli sociálního bydlení a začleňování, a to jak nevládní organizací, která jej provozuje, tak i dalšími aktéry, jako jsou některé obce a v minulosti také Agentura pro sociální začleňování. Jako příklad dobré praxe by Olivie chtěla vystupovat i do budoucna. To jí mají zajistit tři strategie: *růst, přenos a inovace*.

Jedním z plánů růstu systému Olivie je vyjednávání spolupráce s dalším vlastníkem bytových jednotek, Soukromou společností. Do roku 2014 nevládní organizace disponovala 51 obecními byty zařazenými do programu tréninkového podnájemního bydlení. Kritériem pro jejich udělení uživatelům bylo trvalé bydliště v obci, neexistence dluhu vůči obci a souhlas se spoluprací s organizací prostřednictvím terénní sociální práce. Spoluprací se Soukromou společností by mělo dojít k rozšíření portfolia bytů pro tréninkové bydlení. Důvodem nicméně není navýšení počtu tréninkových bytů. Podle metodika kvality organizace už dříve bylo možné navýšit počty bytů dalšími obecními byty. Cílem programu ale podle něj „*není kvantita, ale kvalita*“. A kvalita se odvíjí především od toho, že pracovníci programu vykonávají

svou práci podle nastavených odborných standardů, udržují si „*živý kontakt s nájemníkem*“ a nestávají se z nich pouze „*výběrčí nájmů*“. Kvalita se musí týkat také samotných uživatelů. Do tréninkového bydlení by se měli dostat jen ti uživatelé, kteří na to „*budou mít*“, což podle metodika kvality znamená „*posouvat*“ uživatele, na jejichž motivacích a kompetencích „*se dá pracovat*.“ Jelikož za dobu existence Olivie na samostatné nájemní bydlení dosáhlo pouze 14 uživatelů, nebylo nutné počty bytů v programu navyšovat. Jinak řečeno, počty „*vhodných uživatelů*“ z hlediska Olivie nedosahují počtu bytů, kterými disponuje. Kromě „*nedostatku vhodných klientů*“ souvisí omezený počet bytů v programu také s omezeným počtem pracovníků Olivie.

Nevládní organizace si od spolupráce se Soukromou společností slibuje výhody především pro samotné uživatele. Soukromá společnost nebude požadovat po uživatelích, aby měli trvalé bydliště v obci. Do programu tak budou moci vstoupit i lidé, kteří podmínku trvalého bydliště nesplňují. Soukromá společnost je navíc majoritním vlastníkem bytového fondu i mimo obec, kde systém Olivie doposud funguje. Uživatelům se tak naskytne možnost bydlet i jinde. Nemožnost jít do tréninkového podnájemního bydlení mimo obec a uniknout tak například ze sítě rodinných vazeb, byl podle pracovníků organizace důvod, proč se v minulosti někteří uživatelé rozhodli dostupné bydlení opustit. Jinou výhodou budoucí spolupráce se Soukromou společností má být také to, že do tréninkového bydlení se budou moci dostat ti uživatelé, kteří mají dluh na nájemném u obce. Ti dosud nemohli být přijati do tréninkových bytů poskytovaných obcí. I když společnost uplatňuje stejnou politiku výběru jako obec a do tréninkových bytů by akceptovala pouze uživatele, kteří by u ní nebyli zadlužení z dřívějšíka, podle vedoucí služby by Soukromá společnost měla souhlasit s uživateli s „*dluhem jinde*“. Důležitá by byla garance ze strany nevládní organizace, že uživatel s dluhem pracuje a ten tak není překážkou v jeho bydlení.

Nová spolupráce se Soukromou společností je podle vedoucí služby možná, protože (podobně jako v případě systému Lada) se Soukromá společnost dostala do úzkých na trhu s byty. Soukromá společnost vlastní velké množství bytů, které se za posledních deset let vyprázdnily a o které není zájem. V takové situaci je sociální bydlení provozované organizací a finančně stabilizované prostřednictvím sociálních dávek, příspěvků a doplatků na bydlení pro Soukromou společnost „*ekonomicky výhodné*“ (rozhovor, vedoucí programu). Soukromá společnost má navíc s působením organizace již dobré zkušenosti v rámci programu prevence ztráty bydlení, kde organizace pomáhá udržet nájemníky v běžných bytech, jejichž vlastníkem je mimo jiné také Společnost.

Aby systém Olivie byl dobrou praxí i v budoucnu, je podle metodika kvality nevládní organizace potřeba jej přenést také do dalších lokalit. I když Olivie vznikla z konkrétního lokálního nastavení, neznamená to, že by ji nebylo možné „vyvážet“ do dalších míst v rámci sociálních služeb poskytovaných organizací. O transportovatelnosti systému Olivie se organizace přesvědčila v jiném větším městě, kde byl systém Olivie adaptován jako „*nadstavba*“ dvou existujících azylových domů. V současnosti zde již organizace disponuje deseti byty od městské části určenými především pro rodiny s dětmi. V dalším městě, kde organizace působí, je projekt tréninkového podnájemního a následného nájemního bydlení připraven k realizaci – opět půjde o „*nadstavbu*“ k azylovému domu pro matky s dětmi. Projekt čeká na schválení místními zastupiteli. V obou těchto nových lokalitách má adaptovaný systém Olivie umožnit matkám s dětmi odchod z azylových domů jinam než opět do (jiných) azylových domů a zvýšit tím jejich „*motivaci, aby šly dál [směrem k standardnímu bydlení]*“ (rozhovor, metodik kvality).

Možnost dalšího přenosu systému Olivie si organizace slibuje také od spolupráce se Soukromou společností. Pokud by se jejich spolupráce osvědčila, mohla by organizace zavádět podobné systémy také v dalších městech, kde Společnost vlastní nejen bytové domy, ale také několik velkých ubytoven, ze kterých by ráda přesunula obyvatele do nájemních bytů. Kromě toho je o systém Olivie – o jeho koncepci, metodiky i zkušenosti s ním – zájem také v několika dalších obcích, kde organizace v současnosti nepůsobí. Nevládní organizace tak zvažuje, zda by bylo možné systém Olivie adaptovat i mimo infrastrukturu nevládní organizace, zda dát její „*know-how*“ obcím k dispozici anebo zda by nad zaváděním systému Olivie do jiných míst mohly převzít záštitu jiné instituce a subjekty, například Agentura pro sociální začleňování.

Třetí strategií pro budoucnost je inovace samotného systému Olivie. V rámci organizace se vede debata o tom, jak Olivii zefektivnit. Jedním z inovativních doplňků by mohlo být zřízení domovníckých bytů v domech s tréninkovými podnájemními byty. Hlavní zamýšlenou inovací systému Olivie je ale získat vlastní byty, buď jednotlivé, nebo celé bytové domy, kde by bylo levné nájemné. Nízkonákladové bydlení by mělo být určeno uživatelům schopným samostatně bydlet, tedy podle organizace platit nájem a ostatní náklady, které souvisí s bydlením, a starat se o byt a jiné prostory v domě. Jde o uživatele s omezenými finančními možnostmi, které jim znemožňují vyřešit jejich bytovou situaci prostřednictvím trhu s bydlením. V nízkonákladových bytech by byla regulována výše nájmu a podpora by byla poskytována pouze v případě zájmu uživatele.

Diskuze

V textu se snažíme porozumět tomu, jak jsou lokální systémy prostupného bydlení uspořádány jako komplexní inovace, které v sobě zahrnují několik navzájem propojených rovin – technickou, administrativní, normativní a sociální. Přes dílčí odlišnosti systémy prostupného bydlení spojuje především pohled na osoby bez domova či v bytové nouzi, který stojí za jejich uspořádáním. Sem zejména patří pojetí bydlení coby „*zásluhy*“ a sociální práce v podobě poradenství a monitorování toho, zda klienti již dosáhli odhadované „*samostatnosti*“ k bydlení.

Oba systémy prostupného bydlení vycházely ze snahy dělat v oblasti sociálního bydlení víc, než bylo běžné. Staly se „*nadstavbami*“ k (do té doby běžné) nabídce nocleháren, ubytoven a azylových domů. V obou případech museli inovátoři zaujmout další strategické aktéry, zejména vedení obcí a majitele bytových domů, kteří se do inovace zapojili tehdy, pokud jim prostupné bydlení nabídlo možnost řešit vlastní zájmy – v případě místní samosprávy bylo tím zájmem sociální napětí v obci, v případě majitelů domů to byly nízké výnosy kvůli neobsazeným nekvalitním jednotkám na trhu s byty.

Jinými slovy, systémy Lada a Olivie experimentovaly s hranicemi možného v kontextu existující politiky bydlení. Narušují zažitou dominanci představy, podle níž by lidé, kteří „*selžou*“, neměli mít k běžnému bydlení přístup. Oba systémy sice hranice možného posouvají, ale neprolamují je. Spolu s ostatními aktéry, jako jsou obecní zastupitelstva nebo majitelé domů, sdílejí podobné hodnotové rámce, které má prostupné bydlení vepsané do svého nastavení: zachovává dočasné ubytování, které se vplétá do škály bydlení „*od nejhoršího k nejlepšímu*“, a stejně tak zachovává logiku „*zásluhovosti*“. K běžnému, důstojnému bydlení přistupuje, jakoby šlo o odměnu a ne o základní potřebu. Nestandardní bydlení hraje v obou systémech nezastupitelnou roli: má být současně „*trestem*“ i „*motivací*“. Systém Lada předpokládá, že možnost získat lepší bydlení bude mít na ubytované v nižších stupních systému aktivizační efekt. Stejně tak hrozba sestupu do méně kvalitního bydlení má být negativní motivací pro ty, kteří již na běžné bydlení dosáhli. Motivace v případě systému Olivie je spíše založená na konceptu selhání a nevyužití poskytnuté šance. V systému Lada stejně jako v systému Olivie musí zájemci o běžné bydlení dokazovat, že si bydlení v bytech zaslouží – typicky tím, že nemají dluhy (nebo dluhy splácí), že mají vůli šetřit si na kauci nebo tím, že mají práci nebo si ji aktivně hledají. Spolu s dokládáním zásluh zájemci dokazují také to, zda již nabyli předpokládané kompetence udržet si bydlení.

Efektivním „*motorem*“ posunu má být v obou systémech podpora při dosahování a udržení běžného bydlení formou sociální práce. V obou systémech je tato pod-

pora pro příjemce povinná. Sociální práce má ale v kontextu dostupného bydlení specifické rysy, které ji odlišují od sociální práce poskytované jiným cílovým skupinám uživatelů.

Mezi ně patří především nízká intenzita podpory, která má formu sociálního poradenství, nikoliv robustní asistence při naplňování individuálních potřeb. Oba systémy dostupného bydlení sice koncipují podporu jako dlouhodobou a kontinuální případovou práci s uživateli, běžná míra nabízené podpory v systému Lada je ale jen jeden kontakt měsíčně. Systém Olivie nabízí uživatelům s větší mírou podpory dva kontakty měsíčně. V obou systémech je možné najít množství případů, kdy sociální pracovníci nabízejí intenzivnější podporu „nad rámec“ nastavení služby. I tehdy se nicméně podpora do značné míry soustřeďuje na poradenství, spíše než na nácvik dovedností. Patří sem například informace o možnostech vybavení bytu, dávkách sociální podpory, platbách nájemného nebo splátkách dluhů.

Kromě poradenství monitorují sociální pracovníci aktivity každodenního života: kontrolují, že lidé platí nájemné a poplatky za služby, že si hledají práci, že si vyřídili dávky nebo že efektivně hospodaří. Kontrolní funkce sociální práce je umocněna tam, kde dochází k zapojení sociální práce do ochrany zájmů jiných aktérů, než jsou uživatelé služeb – jako například tehdy, když sociální pracovníci systému Olivie současně přijímají roli majitele bytu a kontrolují, zda bylo zapláceno nájemné, dělají odečty vody, nebo když sociální pracovníci systému Lada garantují majitelům bytů řádné nájemní vztahy. Tyto dodatečné role vytvářejí napětí ve vztahu k etice a hodnotám sociální práce.

Tento model sociální práce spolu s hodnotami vtělenými do kritérií obou systémů dostupného bydlení funguje dobře pouze pro žadatele, kteří nepotřebují vysokou podporu při získávání dovedností běžného života a jejichž hlavní potřebou je najít si standardní bydlení – třeba proto, že se setkávají s diskriminací na trhu s bydlením, kde majitelé domů nechtějí uzavírat nájemní smlouvy s Romy. V takových případech se dostupné bydlení stává často jedinou možností, jak se vyhnout pádu do sociálního vyloučení v ubytovných nebo azylových domech.

Systémy Lada i Olivie se dlouhodobě potýkají s efektem „zúženého hrdla“. Dostupné bydlení pomáhá jen malé skupině žadatelů. V rozporu s přesvědčením o své schopnosti „připravovat“ klienty na samostatnost se přitom zdá, že dostupné bydlení není dostatečně vybavené k tomu, aby efektivně podporovalo zajištění běžného bydlení. Efekt úzkého hrdla spoluvytváří kromě nedostatečné nabídky běžného bydlení právě nastavení dostupného bydlení – zejména zachování stupňů

bydlení, požadavek dokazovat samostatnost jako předpoklad bydlení a nízká podpůrná kapacita sociálního poradenství. Souborně představují tyto prvky bariéru pro dosažení ideálu běžného nájemního bydlení zejména pro osoby nejvíce ohrožené sociálním vyloučením.

Co ukazuje organizace systémů dostupného bydlení?

Předpokladem efektivní politiky sociálního začleňování lidí s komplexními potřebami je **dostupnost běžných bytů** různé velikosti, které nejsou koncentrovány v jedné (vyloučené) oblasti a jsou cenově dostupné. Bez dostatečné nabídky vhodných bytů nebude možné podporovat začlenění lidí v běžném prostředí.

K bydlení jako předpokladu sociálního začleňování navrhuje **dva posuny v nastavení podpory** bydlení:

- 1) přijetí konceptu **individuálních potřeb namísto rámce zásluhovosti** jako zastřešujícího konceptu sociálního začleňování lidí ohrožených ztrátou bydlení
- 2) přijetí konceptu **podpory při udržení samostatného bydlení namísto samostatnosti coby předpokladu bydlení**

Opustit rámec zásluhovosti vyžaduje změnit přístup k lidem bez domova a lidem ve vyloučených lokalitách. Změna spočívá v důsledném uplatnění konceptů individuálních potřeb a individuálního plánování. Koncept individuálních potřeb poskytuje *jednotný* rámec pro sociální práci s lidmi ohroženými sociálním vyloučením, platný již od přijetí zákona o sociálních službách v roce 2007. Nepožaduje po klientech dokazování zásluh, které by měly být odměněné běžným bydlením. Běžné bydlení je chápáno jako základní potřeba a lidé, kteří nemají dostatek dovedností k běžnému životu, se stávají příjemci podpory, která odpovídá míře potřeb a umožňuje jim si běžné bydlení *udržet* (ne výhledově získat). Nevylučuje se tím rozdílnost cílových skupin ani potřeba odlišných dovedností a strategií podpory při práci s nimi.

Podobný posun od zvládání patologie k rozvoji dovedností a začlenění prodělává také práce s lidmi se zdravotním postižením. Namísto medicínské diagnózy, jako je například těžké mentální postižení, která donedávna znamenala ve většině případů vyloučení v ústavech sociální péče, se sociální služby začaly opírat o mapování individuálních potřeb podpory samostatného života. Tento posun výrazně přispěl k úspěchům v deinstitucionalizaci lidí s komplexními potřebami. Ukázal totiž, že horizonty možného jsou daleko širší, než dovozovaly dřívější běžné představy o limitech

života s postižením. Pokračující transformace ústavní péče v ČR názorně ukazuje, že i lidé, kteří byli donedávna považováni za „neschopné“ samostatného života, mohou samostatně bydlet a dosahovat vyšší kvality života v běžném prostředí (Kocman a Paleček 2011, 2013).³

Podpora samostatného života ale předpokládá, že se sociální práce nemůže omezovat na poskytování sociálního poradenství, které umí monitorovat a poskytovat rady uživatelům s nízkou mírou podpory. Pokud je poradenství nabízené všem uživatelům, podpora nebere ohled na individuální potřeby lidí, ale na omezené možnosti systému. Monitorování toho, zda již uživatelé dosáhli míry samostatnosti, nechává většinu potřeb nenaplněných. Podpora samostatného bydlení namísto toho využívá robustní případovou práci, založenou na celostním hodnocení individuálních potřeb. Ta mapuje a plánuje podporu ve všech oblastech každodenního života, jako je práce, vzdělávání, sociální vztahy, zdraví nebo volný čas, na které dále navazuje hodnocení rizik a individuální plánování podpory, která odpovídá míře potřeb.

Efektivní individualizovaná podpora také běžně přesahuje možnosti jediné sociální služby. Vyžaduje koordinovanou součinnost různých služeb a může zahrnovat i práci s komunitou a jejími zdroji přirozené podpory. To může vést k nutnosti rozšířit síť sociálních služeb, posílit kompetence sociálních pracovníků na obcích a upravit financování podpory samostatného bydlení.

Sociální práce s lidmi s komplexními potřebami vyžaduje posilování specifických kompetencí, které se používají v práci se skupinami, jako jsou lidé se závislostmi, rodiny s dětmi, lidé s duševním onemocněním, s potížemi v učení, lidé po výkonu trestu a další. Stejně tak vyžaduje dovednosti případového managementu, anti-diskriminační praxe nebo asertivní práce s osobami, které odmítají kontakt.

Nové financování samostatného bydlení s podporou může například požadovat rozšíření existujícího příspěvku na péči tak, aby příjmovou skupinou nebyli jen lidé se zdravotním postižením, ale obecně lidé s komplexními potřebami sociální podpory a péče.

³ Příklad dobré praxe podpory samostatného bydlení na Karlovarsku ukazuje krátký film organizace Rytmus – dostupné na http://www.rytmus.org/bydleni_s_podporou

Část II.

TRAJEKTORIE UŽIVATELŮ PROSTUPNÉHO BYDLENÍ

Úvod

Jednotlivé systémy postupného bydlení jsou různorodé. Mají ale společnou teorii. Podle ní představuje postupné bydlení příležitost pro všechny lidi na ubytovnách, noclehárnách a v azylových domech. Statistické výkazy, které vedou provozovatelé sledovaných systémů postupného bydlení, přitom napovídají, že se v postupném bydlení vytváří efekt „zúženého hrdla“. Nefunguje stejně pro všechny. Jak vyplývá ze statistik, které si sledované systémy postupného bydlení vedou, v praxi se to daří jen u asi 10–15% uživatelů. Teorie „postupu“ proto má své vysvětlení. Podle jejího předpokladu je zbylých osm z deseti klientů neběžného bydlení stále „nepřipravených“ nebo nedostatečně „motivovaných“ – proto zatím nemají k běžnému bydlení přístup.

V této části polemizujeme s teorií postupného bydlení, a to za pomoci detailního mapování deseti příběhů jednotlivců a rodin, jejichž životy se propojily se systémy postupného bydlení. Mapujeme především fungování a dopady systémů postupného bydlení z pohledu naplňování ideálu podpory samostatného a standardního nájemního bydlení. Tato optika nám umožňuje sledovat, co a jak konkrétně *funguje* a *nefunguje* v systémech postupného bydlení. Text se tak snaží předložit odpověď na otázku, proč postupné bydlení funguje *jen* pro dva z deseti jeho uživatelů.

Ukazujeme, jak zjednodušující je teorie „postupu“ a její model, podle kterého lidé v nižších stupních postupného bydlení nemají dostatečné kompetence samostatně bydlet (a tudíž jim nezbyvá nic jiného, než zůstat v nižších stupních postupného bydlení) a bydlení budou moci získat pouze tehdy, až se pomocí sociální práce dovednosti naučí. Příběhy ukazují, co všechno tato teorie opomíjí:

- že možnost získat byt záleží na přístupu postupného bydlení k vhodným bytům,
- že nižší stupně postupného bydlení obývají nejen lidé s vysokou mírou potřeb podpory, ale také mnoho těch, kdo (v metafoře Martina Luxe) „složky platit umí“ a jejich vyloučení z bydlení má ekonomický základ,
- že „neplacení složky“ nemusí být projevem nedostatku dovedností, ale různých vlivů jako je nedostatek financí, soutěžící finanční priority nebo roztroušené příjmy a s nimi spojený nedostatek kontroly nad hospodařením domácnosti

- nebo že sociální poradenství není uzpůsobené k tomu „*naučit platit složenku*“ klienty, kteří složenku opravdu zaplatit neumí. Je daleko lépe uzpůsobené k tomu poradit těm, kdo tuto dovednost již mají. Umí informovat o tom, kolik zaplatit nebo kde zjistit, komu má být složenka zaplacená.

Tato poučení z příběhů shrnujeme do čtyř „*lekcí*“. Obracíme se v nich na aktéry národní sociální politiky, kteří se zamýšlejí nad tím, jak by mohlo být sociální bydlení v budoucnu nastaveno a jakou filozofii by mělo ztělesňovat, aby co nejefektivněji ukončovalo bezdomovectví. Pokud dostupné bydlení funguje pro dva z deseti klientů a odpovědní aktéři by rádi zajistili, aby bezdomovectví ukončovalo také zbývajících osm z deseti klientů, dostupné bydlení v současné podobě není vhodným nástrojem. Měli by tedy hledat nástroj, který nevytváří překážky a nabízí dostatečnou podporu. Naše závěry jsou konzistentní se zahraničním výzkumem obdobných systémů sociálního bydlení (Sahlin 2005, Tsemberis 2010, Busch-Geertsema 2013).

Dodejme, že tento text *nehodnotí* práci jednotlivých sociálních pracovníků ani konkrétní rozhodnutí, která byla přijata sledovanými systémy dostupného bydlení. V průběhu sběru dat jsme měli příležitost ocenit osobní nasazení sociálních pracovníků, často *nad rámec* nastavení služeb sociálního poradenství, a pozorovat, jak jejich každodenní práce s klienty může být provázána frustrací z existujícího rámce národních a regionálních politik. Text chce podpořit jejich snahy o to, aby klienti měli co nejširší přístup k běžnému bydlení.

Metodologie

V této části studie sledujeme dynamiku uživatelských trajektorií (Hannigan and Allen 2013), to také vyžaduje specifickou metodologii analýzy. Předkládáme kvalitativní analýzu deseti trajektorií osob, které se v určité fázi svého života dostaly do nepříznivé sociální situace a s ní související bytové nouze a jejich životní dráha se poté prolнула s jedním ze dvou systémů dostupného bydlení – *Lada* a *Olivia*.

Sledujeme příběhy, které jsou z pohledu dostupného bydlení chápány jako „*úspěšné*“ stejně jako příběhy označované za „*neúspěšné*“. Analytická optika textu přitom nechápe „úspěšnost“ dostupného bydlení jako veličinu, která závisí především na tzv. „*individuální motivaci*“ uživatelů a na sociální práci. K analýze konkrétních životních drah uživatelů přistupujeme tak, že při sledování úspěchu i neúspěchu bereme v úvahu různorodé mechanismy, včetně samotného nastavení systémů

prostupného bydlení, které se promítají do vstupu a udržování lidí v neběžném bydlení, stejně jako se promítají do jejich úsilí o dosahování běžného života. Popisujeme, jakou roli mají prvky a jejich dynamické vztahy, mezi něž patří sami uživatelé, obecní politiky a předpisy, sociální práce, fungování nebo absence sociálních služeb, aktivity majitelů bydlení, systémy vyplácení sociálních dávek i stereotypy rozšířené ve společnosti.

Výběr deseti příběhů byl proveden ve spolupráci s tvůrci dostupného bydlení, kteří znají uživatele a mohli tak lépe navrhnout, které příběhy lze pro analýzu využít. Tvůrce systémů dostupného bydlení jsme oslovili s prosbou o výběr klientů ve *třech typech* trajektorií: prvním typem byly trajektorie, ve kterých se lidem podařilo v rámci dostupného bydlení získat běžné nájemní bydlení. Druhým typem byly trajektorie lidí dlouhodobě žijících v nižších stupních dostupného bydlení (na ubytovnách a v azylových domech). Třetím typem byly trajektorie lidí, kteří se dostali do běžného bydlení, ale „*sestoupili*“ zpět do nižšího stupně. Z pohledu lineární teorie prostupu jsou tedy také chápáni jako „*neúspěšní*“. Celkem mapujeme pět „*úspěšných*“ a pět „*neúspěšných*“ příběhů (viz **Tabulka 1**).

Tab 1 Zastoupení typů klientských trajektorií

	Lada	Olivia
I. typ	2	3
II. typ	2	2
III. typ	1	0

Zastoupení úspěšných a neúspěšných příběhů v této práci neodpovídá poměru obou kategorií v systémech *Lada* a *Olivia*. V našich příbězích je zastoupeno více úspěšných případů, což je dáno způsobem jejich výběru. V systému *Olivia* jsme neidentifikovali žádné klienty III. typu ochotné zapojit se do výzkumu.

Každý ze zde uvedených příběhů je svým způsobem jedinečný a neopakovatelný. Z tohoto důvodu není možné jednotlivé příběhy chápat jako ideální typy, které by shrnovaly a zobecňovaly zkušenosti celé populace uživatelů dostupného bydlení. Na druhé straně, jednotlivé příběhy nám pomáhají rozumět konkrétním *prvkům architektury i teorie* dostupného bydlení. Díky tomu, že institucionalizace mnoha prvků je plošná, jednotlivé příběhy tak zajišťují širší platnost toho, co zde říkáme o fungování anebo nefungování dostupného bydlení coby nástroje mobility v oblasti bydlení.

Data pro tento výzkum představují rozhovory s uživateli, pracovníky obecních úřadů, sociálními pracovníky a pracovníky v sociálních službách. Celkem jsme provedli 30 rozhovorů se zúčastněnými aktéry dvou systémů dostupného bydlení. Kromě rozhovorů jsme studovali relevantní dokumenty, mezi které patřily zejména žádosti o dostupné bydlení, záznamy o poskytování podpory, individuální plány klientů, vyúčtování bydlení a služeb a různé další záznamy vztahující se k trajektorii uživatelů dostupného bydlení.

Zjištění:

Deset příběhů z dostupného bydlení

1. Pan Červeňák

Pan Červeňák se přestěhoval do Města se svou matkou a sourozenci před rokem 1989, když mu bylo 15 let. Až do změny režimu bydleli v centru Města v bytovém domě, na který si pan Červeňák rád vzpomene i dnes, když prochází pod jeho okny. Jestli byl byt restituován či privatizován si nevzpomíná, nicméně si pamatuje, že se „*museli*“ po revoluci odstěhovat, když byl jeho matce „*přidělen*“ (rozhovor) byt v části obce, která je v současnosti vnímaná jako vyloučená lokalita. S matkou žil pan Červeňák deset let, ale nakonec se rozhodl odstěhovat, protože jejich soužití „*nedělalo dobrotu, pořád tam byly hádky*“ (rozhovor). Odstěhoval se na komerční ubytovnu. Byla to jedna z „*lepších ubytoven ve městě, byly tam uklízečky, slušná paní vedoucí a dokonce tekla i teplá voda, tak se tam člověk mohl sprchovat. Jen tam nebyly pračky, takže si člověk nemohl prát*“ (rozhovor). Pan Červeňák byl v té době nezaměstnaný a pobíral dávky v hmotné nouzi. Ubytovnu tak hradil z doplatku na bydlení. Vzpomíná si, že měsíčně platil za místnost na ubytovně kolem 4200 korun. Po nějaké době se rozhodl přestěhovat, a to na jednu ze dvou ubytoven, které v té době provozovalo Město. Hlavním důvodem jeho přestěhování bylo to, že na městské ubytovně v té době také bydleli jeho sestra a bratři. Zde vydržel tři roky, než se „*chytnul kamarádů, to byli bezdomovci*“. „*Odešel jsem z ubytovny, odevzdal jsem tu místnost a šel jsem žít ven. Dva roky jsem žil venku, ve stanu. Bylo to fajn, žili jsme tady ve Městě, měli jsme stan, vařili jsme si na ohni*“ (rozhovor), vzpomíná si pan Červeňák. „*Žít venku*“ vydržel dva roky. Pak si ale řekl, že „*vandru už bylo dost*“ (rozhovor), a začal opět shánět bydlení. Obrátil se na „*sociálku*“, která mu nabídla ubytování na městské ubytovně, která v té době sloužila jako noclehárna a jako místo, kam Město sestěhovalo tzv. „*neplatiče*“ (viz část I.). Na této městské ubytovně pan Červeňák bydlí už pátým rokem.

Složitá bytová situace, nedostatek finančních prostředků jdou u pana Červeňáka ruku v ruce s problémy s udržením si zaměstnání – respektive se zaměstnáním, které by panu Červeňákovi nezrušili. I tak má ale pan Červeňák odpracováno mnoho let. V období socialismu pracoval u technických služeb Města. Poté pracoval v kotelně. Po absolvování základní vojenské služby se do zaměstnání v kotelně vrátil. Ta se ale po určité době rušila, a tak si musel hledat práci jinde. Nechal se zaměstnat u regionální společnosti, kde pracoval v údržbě a na výkopových pracích. Nicméně tato společnost prošla restrukturalizací a pan Červeňák byl propuštěn. Od té doby se mu nepodařilo nalézt dlouhodobé zaměstnání. V současnosti

tak žije z dávek v hmotné nouzi. Jeho příspěvek na živobytí činí 3410 korun. Zároveň pobírá doplatek na bydlení ve výši 3800 korun, který mu umožňuje hradit náklady na ubytování v městské ubytovně. Pan Červeňák dokáže s příspěvkem na živobytí vyjít: *„Žít se z toho dá, protože jsem sám, kdybych měl děti nebo ženu, tak by to nestačilo“* (rozhovor). A pan Červeňák si dokonce z příspěvku na živobytí šetřil. Se svou sociální pracovnící, která s ním pracuje v rámci systému dostupného bydlení Lada, se domluvil na zřízení institutu zvláštního příjemce. Adresátem jeho dávky je tedy Město a peníze mu pomáhá spravovat sociální pracovníce. Pro sociální pracovníci hlavním důvodem, proč se s panem Červeňákem na tomto režimu domluvila, bylo zjištění, že pan Červeňák je *„psychiatrický případ“* (rozhovor, sociální pracovníce).

Psychické obtíže

Sociální pracovníce začala spolupracovat s panem Červeňákem v roce 2012, kdy v rámci systému dostupného bydlení Lada převzala zodpovědnost za městskou ubytovnu na okraji města. Bylo to v době, kdy situace na ubytovně byla *„zanedbaná“*, dotace ze strany Města nepřicházely, na ubytovně nebyl žádný terénní pracovník a v podstatě se *„nedělala žádná sociální práce, jen se řešily dávky“* (rozhovor, sociální pracovníce). Podobně jako v případě pana Ryby (srov. níže) i pan Červeňák zůstává v kompetenci této sociální pracovníce, která mezitím převzala agendu rodin s dětmi. Za roky vzájemné spolupráce se mezi nimi rozvinulo pouto důvěry a sociální pracovníce si letitého klienta *„nechala“*, pan Červeňák je pro ni jednou z *„citovek“*: *„On si mě prostě vyhledal, má ve mně důvěru, na rovinu řekl, že nechce, aby mu byla přidělena paní kolegyně, prostě je se mnou spokojený“* (rozhovor, sociální pracovníce).

Jednou z prvních věcí, kterou sociální pracovníce začala v případě pana Červeňáka řešit, byly jeho výkyvy v chování. Často se u něj střídala období klidu s obdobími, kdy *„zlobil“*, byl *„náladový“* (rozhovor, sociální pracovníce) a kdy měl například konflikty na ubytovně s dodržováním řádu ohledně čistoty a konzumace alkoholu a musel ubytovnu opakovaně opustit. Sociální pracovníce zjistila, že se pan Červeňák dlouhodobě ambulantně léčí s psychickými obtížemi. Byl také opakovaně hospitalizován v nedaleké psychiatrické léčebně, kam jej poslala ošetřující psychiatrička v jeho obdobích krize, kdy mluvil o tom, že by si mohl ublížit. Podle sociální pracovníce se pan Červeňák uchyluje do léčebny tehdy, když už nemůže na ubytovně vydržet, je z života na ubytovně vyčerpaný a potřebuje si *„odpočinout od lidí z ubytovny“* (rozhovor, sociální pracovníce). Podle sociální pracovníce mají pobyty pozitivní vliv na pana Červeňáka, který se vždy vrací stabilizovaný a *„nabitý pozitivní energií“* (rozhovor, sociální pracovníce).

Jedním z prvních kroků, které sociální pracovníce v případě pana Červeňáka učinila, byla kontrola jeho pravidelných návštěv u ošetřující psychiatričky. V počátcích jejich spolupráce sociální pracovníce pravidelně jednou měsíčně doprovázela pana Červeňáka do ordinace, aby dohlédla na to, zdali si vyzvedává předepsané léky, případně mu je podávána injekce. V současnosti sociální pracovníce ale od této asistence již ustoupila. Pan Červeňák pravidelně sám hlásí své návštěvy na psychiatrii, neboť to je jedna z podmínek jejich spolupráce. Sociální pracovníce je zároveň v kontaktu s ošetřující psychiatrickou, která ji v případech, kdy se pan Červeňák z nějakého důvodu nedostaví na kontrolu, kontaktuje. Důležitou roli v dohledu nad zdravotním stavem pana Červeňáka také sehrává terénní pracovník na ubytovně a městská policie, která má své pracoviště přímo v areálu ubytovny (viz část I.). Pan Červeňák své léky nechává na služebně městské policie, tudíž v případě, *„kdyby si je zapomněl vzít“* (rozhovor, sociální pracovníce), se na něj obrátí služba vykonávající strážníky, případně strážník kontaktuje terénního pracovníka, který panu Červeňákovi připomene nutnost vzít si léky. Pro sociální pracovníci je dohled nad užíváním léků důležitý předpoklad pro bezproblémové fungování pana Červeňáka v prostředí ubytovny. Pokud pan Červeňák léky přestane užívat či je vysadí, dochází k dalším komplikacím v jeho životě na ubytovně, které pak musí společně řešit s terénní pracovnící a případně i se strážníky. Pan Červeňák má totiž sklon k *„alkoholismu“* a také k *„hromadění věcí“*. *„Je to takový sběratel, je popelnicový, takže nosí různé věci. Když přijde na ubytovnu s plnou taškou, tak už vědí, o co jde, hned ho zkontrolují. Může tam mít třeba nějaké zkažené jídlo z popelnice“* (rozhovor, sociální pracovníce). Se zdravotním stavem pana Červeňáka také podle sociální pracovníce souvisí jeho *„důvěřivost“* k neznámým osobám. Stává se mu, že si pouští bez rozmyslu kdekoho do své místnosti na ubytovně, především *„bezdromovce“* a ubytované na noclehárně, kteří u něj porušují režim ubytovny (konzumují alkohol, kouří), *„využívají jej“* (a jeho finančních prostředků) a mohou mu zcizit jeho majetek jako například *„satelit nebo set-top box, které mu z místnosti už ukradli v minulosti“* (rozhovor, sociální pracovníce).

V situaci, kdy ve městě neexistuje síť komunitní péče včetně osobní asistence, kdy komunitní plánování nereflektuje nárůst počtu psychiatrických pacientů a kdy není možné získat příspěvek na péči (ten byl panu Červeňákovi již dříve zamítnut), je tak pan Červeňák odkázán na improvizaci sociální pracovníce a její schopnosti mobilizovat některé další aktéry (ošetřující psychiatričku, strážníky městské policie, terénní pracovníky na ubytovně). Výsledkem je pak snaha dohlížet nad zdravotním stavem pana Červeňáka, kterému je připisován zásadní dopad na jeho (ne)schopnost bydlet. Dodejme, že v tomto ohledu není pan Červeňák výjimkou mezi obyvateli noclehárny a tzv. azylu na městské ubytovně. Celý jeden blok ubytovny, neboli

„psychiatrický pavilon“, jak jej nazývá sociální pracovnice, totiž ubytovává osoby, které mají psychické obtíže a z nichž mnozí předtím pobývali v psychiatrické léčebně nedaleko města. Pan Červeňák je tak jedním z mnoha, který se ocitnul v šedé zóně mezi hospitalizací v psychiatrické léčebně a živořením v dočasném ubytování.

Město jako zvláštní příjemce příspěvku na živobytí

Sociální práce formou dohledu se také promítá do nakládání pana Červeňáka s příjmy. Pro sociální pracovníci je důležitá kontrola pana Červeňáka, zdali dochází na sjednané schůzky na Úřadu práce, které jsou podmínkou pro vyplácení dávek hmotné nouze. Jak jsme uvedli výše, v polovině roku 2012 se pan Červeňák dohodl se sociální pracovnicí na zřízení institutu zvláštního příjemce jeho příspěvku na živobytí. Hlavním důvodem tohoto ustanovení bylo pro sociální pracovníci to, že „věděla, že by mu vznikly duhy a nevystačil by s dávkou“ (rozhovor, sociální pracovnice). Ve stejném duchu hovoří i oficiální dokument o zřízení zvláštního příjemce dávky: „Důvodem ustanovení zvláštního příjemce je prokazatelná neschopnost samostatně a účelně hospodařit se svěřenými finančními prostředky“ (osobní složka). Nicméně sociální pracovníci nešlo jen o zamezení vzniku dluhu, ale i o to, aby si pan Červeňák našetřil nějaké peníze, které by v budoucnu mohl použít například na kauci, pokud by se mu podařilo získat bydlení mimo městskou ubytovnu. V případě pana Červeňáka institut zvláštního příjemce funguje tak, že každý týden dochází za sociální pracovníci na městský úřad, kde mu předá dohodnutou týdenní částku. Do poloviny roku 2014 se jednalo o částku 500 korun, v druhé polovině roku dostával pan Červeňák 700 korun na týden. Pan Červeňák si pochvaluje, že díky institutu zvláštního příjemce se nejen nezadlužil, ale podařilo se mu ušetřit zhruba 7500 korun, které by rád využil na startu nového bydlení.

Pryč z ubytovny

Z hlediska logiky systému dostupného bydlení Lada je pan Červeňák v tzv. II. stupni, v dočasném azylovém bydlení, ze kterého by se měl posunout do stupně III., tedy do samostatného bydlení, v jehož počátcích by mu měla pomáhat sociální práce (viz část I.). Problém pana Červeňáka je ale v tom, že slovy sociální pracovnice „uvízl“ na ubytovně a systém dostupného bydlení si s ním příliš neví rady.

Sám pan Červeňák by z ubytovny rád odešel. Koneckonců to byl i důvod, proč souhlasil s ustanovením Města jako zvláštního příjemce své dávky. Pan Červeňák by se rád nastěhoval do bytu, neboť mu chybí „soulad“ (rozhovor). Chtěl by mít zkrátka místo, kde by mohl nechat okolní svět přede dveřmi. Jenže našetřené peníze mu na pronájem bytu nestačí. Zajímal se například o garsonku ve městě, ale pronajímatel

požadoval zaplacení tří kaucí dopředu při podpisu smlouvy. Dostat se bydlet do města pro něj není možné. Větší šance byla v části obce, ve vyloučené lokalitě, kde nájmy ani kauce nejsou tak vysoké. Jenže tam jsou zase byty, které potřebují rekonstrukci a vybavení, a na to by opět neměl peníze. Jako jedinou možnou alternativu proto pro něj představuje další komerční ubytovna, tzv. penzion:

„Já se chci už odsud odstěhovat. Na tom penzionu to není špatné, bydlí tam hodně lidí a nikdo si nestěžuje. Já jsem si na penzion i našetřil. Platí se tam 5600 korun měsíčně. Je tam kuchyňka, předsíň, koupelna, splachovací záchod. A je to zařízené. Je tam nábytek, válenda, skříň, stůl, židle. A budu to mít všechno pro sebe. Tady jsou společné záchody, koupelna, kuchyňka a musím tam po druhých uklízet. Je to prostě lépe vybavené než tady, kde jsou jen holé byty. Tam je i kuchyňská linka. A hlavně tam nejsou štěnice jako tady.“ (rozhovor)

Podle názoru terénní pracovnice na městské ubytovně by pan Červeňák pravděpodobně podle „formálních kritérií“ (rozhovor, terénní pracovnice) dosáhl na III. stupeň, tedy na samostatné bydlení v rámci systému dostupného bydlení. Nicméně jeho sociální pracovnice tuto možnost panu Červeňákovi nikdy nenabídla. Z dokumentace, kterou o něm vede, totiž vystupuje pan Červeňák jako člověk, který „musí být více hlídán“ (osobní složka), neboť to vyžaduje jeho zdravotní stav, chování na městské ubytovně a jeho neschopnost hospodařit s finančními prostředky. Sociální pracovnice má obavy, že věčná stabilita v životě pana Červeňáka by odchodem z ubytovny vzala za své. A současně si uvědomuje, že ubytovna by měla být v systému dostupného bydlení pouze dočasným řešením. Jenže co dělat v situaci, kdy samostatné bydlení pana Červeňáka pro ni představuje spíše riziko než řešení?

I přes všechna odhadovaná rizika, když pan Červeňák přišel za sociální pracovníci s tím, že by si chtěl najít vlastní bydlení, snažila se mu pomáhat. Nicméně se pro samostatné bydlení pana Červeňáka objevila další překážka, tentokrát jeho etnicita: „Přišel za mnou jednou s tím, že by mohl mít byt. Když jsem pánovi volala, tak řekl, že nechce Romy. A když je na dávkách, tak to už vůbec ne.“ (rozhovor, sociální pracovnice)

„Neřešitelnost“ bytové situace nepolapila pouze pana Červeňáka, ale i jeho sociální pracovníci a potažmo i systém dostupného bydlení Lada. Pan Červeňák by rád „normálně“ bydlel, ale jeho jedinou možností se zdá být pouze přesun z jedné ubytovny na druhou. Sociální pracovnice a systém dostupného bydlení marně hledají způsoby, jak tomuto přesunu zamezit, a tak přerušit kruh jeho živoření po různých

ubytovnách. K oddálení odchodu pana Červeňáka z městské ubytovny přispěla sociální pracovnice také tím, že byla panu Červeňákovi nabídnuta možnost nechat se zaměstnat na dohodu o provedení práce na ubytovně, konkrétně na úklid a údržbu areálu ubytovny v rozsahu 40 hodin měsíčně. Přestože se sociální pracovnice snaží odchod pana Červeňáka oddálit, zároveň mu pomáhá ve vyřizování potřebných náležitostí k přestěhování na penzion, a to s obavami, které uvedla do zápisu z jejich společného jednání v dubnu roku 2014:

„Sociální pracovnice naznačila klientovi, že se obává jeho bydlení bez dozoru, jak bude brát léky, že zapomíná jít na schůzky na Úřadu práce, na kontroly na psychiatrické ambulanci, požívání alkoholu, obava z narušování ubytovacího řádu [v penzionu] a případné vystěhování.“ (osobní složka)

2. Rodina Balogových

Podobně jako v případě pana Červeňáka i rodina Balogových uvízla v II. stupni systému dostupného bydlení Lada. Jinými slovy, roky bydlí na ubytovně za městem a prostřednictvím dostupného bydlení se jí nedaří dosáhnout na standardní nájemní bydlení. Pro systém Lada je tak rodina Balogových spojena s existencí městských ubytoven. Jak říká jejich současná sociální pracovnice: *„Co si pamatuji a vím od ostatních, tak Balogovi vždycky bydleli po městských ubytovnách“* (rozhovor, sociální pracovnice). Balogovi sdílí s panem Červeňákem i další zkušenosti. Například jednou z výrazných překážek získání nájemního bydlení je pro ně etnická diskriminace ze strany pronajímatelů – Balogovi jsou totiž Romové. Jsou tu ale i odlišné důvody jejich složité bytové situace. Na rozdíl od pana Červeňáka musí Balogovi zápasit s dluhy. A na rozdíl do psychických potíží pana Červeňáka jako jednotlivce jsou Balogovi konfrontováni s omezením, které pro ostatní představuje velikost jejich rodiny, neboť ta má deset členů.

Manželé Balogovi mají osm dětí. Nejstaršího syna Tomáše, kterému je osmnáct let, má paní Balogová z prvního manželství. Paní Balogová se vdala velice mladá a její první manželství se záhy rozpadlo. Muž ji se svým potomkem z předešlého vztahu opustil a odešel do zahraničí. Poté se provdala za pana Balogu, se kterým již žije více než patnáct let. Mají spolu dceru Markétu, která v roce 2014 ukončila základní vzdělání, a Milana, Vladimíra, Rudolfa, Lucii, Petra a Pavla, kteří jsou všichni školou povinni. Kromě nejmladšího Pavla všechny děti chodily anebo chodí do speciální základní školy ve městě. Ani jedno z dětí nezná, jaké to je vyrůstat ve standardním bydlení.

Dluhy

Na rozdíl od svých dětí paní Balogová ale nežila celý svůj život na ubytovně. Se svými rodiči a sourozenci bydlela v bytě ve Městě. Na ubytovnu ji přivedlo až zadlužení a vystěhování rodiny. Jelikož jsou Balogovi na ubytovně dlouho, o důvodech, které je přivedly na ubytovnu, jejich sociální pracovnice nebo terénní pracovnice na ubytovně příliš neví. Pouze se domnívají, že jejich vystěhování na městskou ubytovnu, která se nacházela nedaleko centra města a která byla zrušena v roce 2013 (srov. část I.), měl na svědomí nedoplatek, který vznikl při vyúčtování záloh za služby spojené s bydlením. Zároveň s tím se Balogovi s největší pravděpodobností také už tehdy zadlužili u města na poplatcích za komunální odpad. A tento dluh jim narostl i v průběhu pobytu na dnes již zrušené městské ubytovně. V dnešní době paní Balogová a její rodina dluží na komunálním odpadu zhruba 8000 korun.

Podle sociální pracovnice rodina Balogových se jen těžko mohla vyhnout dluhu za odpady. Ve Městě má každý obyvatel povinnost uhradit jednou ročně poplatek za odpad. V případě rodiny Balogových to znamenalo uhradit Městu 5000 korun, respektive 2500 korun poté, co Město před několika lety snížilo poplatek na polovinu. S ohledem na rodinné příjmy a výdaje (viz dále) nebyli Balogovi schopni tento poplatek uhradit v plné výši. *„Ten dluh na odpadu vznikl kvůli tomu, že oni na to prostě neměli peníze, věděli o tom, že to musí platit, ale neměli na to prostředky,“* je přesvědčena sociální pracovnice. V současnosti Balogovi tento dluh splácí na základě splátkového kalendáře uzavřeného s Městem. A zároveň pravděpodobnost opětovného zadlužení na poplatcích za odpad se u nich výrazně snížila z toho důvodu, že tento poplatek hradí prostřednictvím mimořádné okamžité pomoci.

Jednou z rolí, které městské ubytovny mají v systému dostupného bydlení Lada, je motivovat uživatele k tomu, aby usilovali o získání lepšího bydlení, tedy bydlení standardního (srov. část I.). Několikaletý pobyt na městské ubytovně v centru města Balogovy ke standardnímu bydlení neposunul. Naopak. Kvůli pobytu na městské ubytovně vznikl Balogovým nový dluh, tentokrát na vodném a stočném v hodnotě desítek tisíc korun. Spotřeba vody u desetičlenné rodiny pochopitelně neodpovídala výši záloh, které byly na ubytovně stanoveny. A paní Balogová si vždy zakládala na tom, aby nikdo o jejich dětech nemohl říct, že jsou zanedbané nebo že chodí ve špinavém oblečení. Vznik dluhu na vyúčtování za vodu měl za následek to, že se Balogovi museli vystěhovat na druhou, v hierarchii horší městskou ubytovnu, která byla původně určena pro tzv. *„notorické neplatiče“*. Podle sociální pracovnice odstěhování na ubytovnu za Město tak bylo pro Balogovy *„trestem“* pro *„neplatiče“*, kteří *„neumí hospodařit“* (rozhovor, sociální pracovnice). Vystěhování mělo ale pro Balogovy i ten efekt, že získali tzv. *„domeček“*, tedy prostor, který svým uspořádá-

ním odpovídá bytu 4+1. Na rozdíl od předešlé ubytovny ve městě tak měli o jednu místnost navíc. A nárůst dluhu jim zde také nehrozí, neboť v poplatcích za bydlení na této ubytovně je zahrnut i fixní poplatek za vodu a celkové nedoplatky na ubytovně za služby a energie hradí Město.

V současnosti tak Balogovi splácí dva dluhy, které jim vznikly nikoliv kvůli tomu, že by se vyhýbali úhradám, ale proto, že tyto úhrady jednoduše neměli z čeho zaplatit. Dluh, který jim vznikl na poplatcích za odpad, splácí na základě splátkového kalendáře. A stejně tomu je i s dluhem za vodu, který si odnesli z dnes již zrušené městské ubytovny. Jednou z podmínek ubytovací smlouvy na současné ubytovně, která má roční platnost a která musí být obnovována každé tři měsíce, bylo právě uzavření splátkového kalendáře. Balogovi tak umožňují tento dluh měsíční splátkou ve výši 500 korun.

Stereotypy o Romech

Podle rozšířených stereotypů v české společnosti Romové zneužívají sociální dávky, nechťejí pracovat a mají hodně dětí z toho důvodu, aby z dávek získali co nejvíce peněz, ze kterých si pak královsky žijí v porovnání s běžnými pracovitými Čechy. Rodina Balogových je příkladem, jak jsou tyto fantazie chybné a ostudné.

Paní Balogová dlouhá léta nemá zaměstnání, neboť svůj veškerý čas věnuje svým osmi dětem a péči o domácnost. Domeček, ve kterém žijí, je pro terénní pracovníky na ubytovně i sociální pracovníci „oázou čistoty“ (rozhovor, terénní pracovníce). Za roky života na ubytovně přeměnila paní Balogová domeček na skutečný domov. Většinu svého času uklízí, pere, vaří a v průběhu školního roku připravuje dětem svačiny na následující den. Každé ráno pak doprovází své školou povinné děti na několikakilometrovém pochodu, který musí urazit z ubytovny za městem do centra, kde se nachází jak speciální, tak i základní škola, kterou navštěvuje Pavel. Během vyučování zůstává ve městě, kde zařizuje potřebné věci a případně jde navštívit svou matku a další příbuzné. Po skončení vyučování a po obědě ve školní družině vyzvedává děti a odvádí je zpět na ubytovnu. Doma pak dohlíží na to, aby si všechny děti udělaly úkoly, a učí se s nimi.

Pan Baloga pracuje u technických služeb města. Podle sociální pracovníce si ho „v práci pochvalují, má hodně odpracováno“ (rozhovor, sociální pracovníce). Nicméně pan Baloga dostává pracovní smlouvu obvykle jen na jeden rok, tak se mu střádají období, kdy je bez práce. Před několika lety se pan Baloga stal silně věřícím. Přestal kouřit a pít a k víře se snaží vést i své děti. Návštěva křesťanského sboru je pro pana Balogu vždy velkou událostí, což signalizuje sváteční

oděv, ve kterém on a jeho starší synové dochází na bohoslužby. Podle sociální pracovníce silná zbožnost pana Balogy naneštěstí zkomplikovala vztahy s jeho ženou. Spory se týkají především částek, které si pan Baloga nechává ze svého příjmu, aby mohl financovat fungování sboru. Paní Balogová, i když je sama věřící, mu vyčítá, že namísto svých dětí, které peníze potřebují, upřednostňuje sbor, a pohrozila mu rozvodem.

Celkový měsíční příjem Balogových je v současnosti 32 030 korun. 20 441 korun mají manželé Balogovi z příspěvku na živobytí. V případě, kdy je pan Baloga zaměstnaný, jejich příjem dosahuje zhruba stejné výše, jako když pobírá dávky hmotné nouze. Dále Balogovi dostávají doplatek na bydlení ve výši 5853 korun a příspěvek na bydlení ve výši 1466 korun (který se vždy upravuje podle výše příjmů za dobu uplynulých tří měsíců). Posledním zdrojem příjmů jsou přídatky na děti ve výši 4270 korun.

Celkové náklady na bydlení na ubytovně se u Balogových pohybují ve výši 8600 korun. To znamená, že doplatek na bydlení je pokrývá ze 70 %. I po započtení příspěvku na bydlení musí Balogovi vyčleňovat určité prostředky ze svých ostatních příjmů, aby ubytovnu byli schopni zaplatit. Část svých příjmů musí také vyčleňovat na umořování dluhů v souladu se splátkovými kalendáři. Desetičlenná rodina Balogových tak musí každý měsíc vyjít zhruba s 20 000 korun. Tyto finanční prostředky jim musí vystačit na to, aby zaplatili dětem školní obědy, na malé kapesné, na školní potřeby, ošacení, potřeby do domácnosti, potraviny, zkrátka na přežití.

Nakládání s omezenými finančními prostředky vyžaduje od rodiny Balogových složitě plánování, na co peníze vynaložit, což navíc komplikuje skutečnost, že celkovou sumu nemají najednou pohromadě, neboť jednotlivé dávky anebo výplata nejsou vypláceny současně. V situaci, kdy se jim sejde podstatná část peněz, paní Balogová naplánuje velký, měsíční nákup potravin a věcí denní potřeby. Nakupovat chodí do obchodního řetězce ve Městě, který je hojně využíván kvůli výhodným cenám. Podle paní Balogové je obvyklé, že se takový nákup vyšplhá až na 7000 korun. Jelikož Balogovi nemají auto a ubytovna je prostorově vyloučená, nedostupná ani veřejnými dopravními prostředky, jedinou možností, jak přepravit nákup z nákupních vozíků domů, je taxi služba. Velikost nákupu, výše zaplacené částky i objednaný taxík samozřejmě neuniknou pozornosti ostatních nakupujících.

Potřeba robustní sociální práce

Obdobně jako u ostatních uživatelů systému prostupného bydlení Lada i Balogovi s Městem uzavřeli smlouvu o poskytnutí sociální práce administrované sociálním

odborem. A obdobně jako u ostatních uživatelů se poskytovaná sociální práce zaměřuje na dohled nad jejich pravidelným hrazením nákladů spojených s pobytem na ubytovně, dodržováním ubytovacích podmínek, hospodařením s financemi a splácením dluhů. Sociální práce začala do jejich životů výrazněji zasahovat v roce 2012, kdy jim byla přidělena jejich současná sociální pracovnice, a také poté, co na ubytovně byla zřízena stálá pozice terénního pracovníka. Hlavním cílem jejich spolupráce se stalo nalezení odpovídajícího standardního bydlení. Jenže Balogovi jako rodina s různorodými potřebami zřetelně odkrývají limity systému dostupného bydlení Lada, který jim za své současné „architektury“ neumí pomoci v řešení jejich bytové nouze.

Z hlediska hodnocení, které systém dostupného bydlení Lada uplatňuje pro alokaci bydlení na škále od nejhoršího k nejlepšímu (srov. část I.), by podle názoru sociální pracovnice Balogovi měli šanci získat nájemní byt. Nasbírali by dostatečný počet bodů v hodnocení především za předpokladu, že by si žádost podali v době, kdy má pan Baloga zaměstnání. Nicméně Balogovi si žádost nikdy nepodali, a to z následujícího důvodu. Pokud by jim byl byt přidělen, pak by to znamenalo nastěhovat se do části obce, která je vyloučenou lokalitou. A tam Balogovi se svou početnou rodinou rozhodně žít nechtějí:

Paní Balogová: „Lokalita, to je takový druhý Chánov. Já tam opravdu nechci. Mám dospívající děti, hrozně bych se tam o ně bála, třeba že by začaly fetovat. Tam to je hrůza. Tam to není jako tady, kde můžu pustit děti jen tak ven. Tady mám nad nimi dohled a je tu klid.“

Výzkumník: „A kdyby se jednalo o jinou lokalitu více ve městě?“

Paní Balogová: „To by bylo jiné, to by bylo dobré. Děti by to měly blízko do školy. Také by se nám lépe nakupovalo. Asi bych se také bála o děti, ale ne tak, jako v Lokalitě, kde se fetuje a na každém rohu jsou automaty.“ (rozhovor)

Tyto pochopitelné obavy paní Balogové sdílí i jejich sociální pracovnice a také terénní pracovnice na ubytovně:

„Samozřejmě to, že by měli jít [Balogovi] do Lokality, je štěstím nenaplňuje. Lokalita je plná nejruznějších existencí. Děti by mohly sklouznout k drogám a dalším špatným věcem. Pro ně by byla Lokalita ještě větší trest než tady ta ubytovna. Paní Balogová se bojí hlavně o svoji nejstarší dceru. Začne teď chodit na učňov-

skou školu, a kdyby se přestěhovali do Lokality, tak by se jí také klidně mohlo stát, že tam hned s někým otěhotní. Vždyť si to paní Balogová všechno sama zažila. A kluci by mohli dopadnout podobně. Oni chtějí do učení, chtějí mít jednou zaměstnání, žádní Einsteini to nejsou, ale ví, aby z nich byli aspoň automechanici, tak na to potřebují nějaký papír.“ (rozhovor, terénní pracovnice)

I kdyby však Balogovi získali byt ve vyloučené lokalitě v rámci dostupného bydlení, nemohli by si jej s největší pravděpodobností dovolit z finančních důvodů. Podle propočtů sociální pracovnice by byt 4+1 poskytovaný do dostupného bydlení Bytovou společností vyšel Balogovy na 12 700 korun měsíčně (nájem 3400 korun, zálohy včetně topení 9300 korun), k čemuž by ještě museli počítat s tisícem až tisícem a půl korun na měsíční zálohy za odběr elektřiny. Z hlediska sociální pracovnice by tak přidělení bytu v rámci dostupného bydlení výrazně zvýšilo riziko nového zadlužení Balogových především v souvislosti s vyúčtováním záloh za elektřinu, služby a zejména za topení, které se mohou vyšplhat do astronomických částek, pokud je dům Bytové společnosti poloprázdný a společnost účtuje náklady na vytápění celého domu jen několika partajím.

Konfrontace Balogových a jejich sociální pracovnice s limity systému dostupného bydlení je dovedla k tomu, že se pokoušejí sehnat standardní bydlení mimo rámec dostupného bydlení. Složka, kterou si sociální pracovnice vede a která obsahuje komunikaci s nejruznějšími pronajímateli ve městě i okolí, nicméně dokumentuje, jak i tato snaha z posledních dvou let selhává. Kromě omezených finančních prostředků, které Balogovy diskvalifikují na trhu s bydlením (pronajímatelé obvykle požadují uhrazení kauce a několika nájmů dopředu), zde vystupuje i stigmatizace spojená s životem na ubytovně a sociálních dávkách, což dokumentuje například záznam sociální pracovnice z července 2014:

„Ve výše uvedený den vyhledala sociální pracovnice na internetových stránkách volné byty ve Městě od majitelů. Po obvolání kontaktů na fyzické osoby se majitelé vyptávali, o jaké lidi jde. Když sociální pracovnice podala informaci o desetičlenné rodině z ubytovny, odmítli byt pronajmout, i když SP sdělila, že se jedná o romskou bezproblémovou rodinu, která je slušná, čistotná a je s ní navázána spolupráce, rodinu zavrhlí.“ (osobní složka)

Současně se stigmatem sociálním promlouvá výrazně do nemožnosti Balogových nalézt standardní bydlení i etnická diskriminace. Toho si je vědoma paní Balogová, i když to vyslovuje velice opatrně, aby to nevyznělo jako výmluva: „Ve městě jsou

prázdné velké byty, kde může bydlet i desetičlenná rodina. My jsme to několikrát zkoušeli s paní sociální pracovnící, ale... No, prostě... No, my jsme Romové. To je ten důvod, nechtějí nás a mají z nás strach“ (rozhovor). Sociální pracovníce se ve své komunikaci s pronajímateli snaží předcházet možným rizikům souvisejícím s ubytováním velké rodiny – například tím, že preferuje byty, které se nacházejí v přízemí, a tudíž by odpadly možné stížnosti nájemníků, že rodina blokuje výtah – obvykle ale narazí u pronajímatelů tehdy, když zjistí, že jde o romskou rodinu. Vše vypovídající je záznam sociální pracovníce z března roku 2014: „Bytová otázka: Sociální pracovníce sdělila [Balogovým], že se ptala na volné byty v obci bezprostředně u Města pana Čecha – majitele domů. Volné byty má, ale nechce do nich Romy“ (osobní složka).

Každý týden, kdy sociální pracovníce dochází za nimi na ubytovnu, jsou tak Balogovi konfrontováni se skutečností, že standardní bydlení ve městě, o které usilují, je pro ně nedostupné, a tudíž setrvat na městské ubytovně je pro ně menší zlo, než se pokusit žít ve standardním bydlení v rizikových podmínkách vyloučené lokality. Z hlediska sociální pracovníce je naplnění cíle jejich vzájemné spolupráce za současných podmínek fungování dostupného bydlení nedosažitelné. Na druhé straně jsou Balogovi rodinou s různorodými potřebami a sociální pracovníce jim tak může asistovat v naplňování dalších dílčích potřeb, jako jsou vztahy uvnitř rodiny, volnočasové aktivity dětí i jejich vzdělávání, které nejsou primárně vázané na jejich neřešitelnou bytovou situaci.

Od počátku vzájemné spolupráce v roce 2012 sociální pracovníce intervenovala, aby nejmladší syn Pavel nebyl umístěn do speciální školy jako ostatní děti Balogových, nýbrž aby byl přijat do běžné základní školy. Jelikož všechny děti ve speciální škole bez problémů prospívaly, jsou „jedničkáři“, sociální pracovníce přesvědčila paní Balogovou, že Pavel základní školu zvládne, což potvrdil posudek zpracovaný pedagogicko-psychologickou poradnou. Po nástupu Pavla do základní školy sociální pracovníce i nadále poskytovala podporu Pavlovi i celé rodině. Zprostředkovala domluvu se školou, že paní Balogová z počátku může syna doprovázet na výuku, a později sama chodila „na náslechy“ (osobní složka) Pavlovy výuky, aby bylo možné efektivněji reagovat na obtíže při zvládnutí učební látky. V souladu s cílem udržet Pavla na základní škole byla také domluvena spolupráce s jednou dobrovolnickou organizací, která v průběhu roku poskytovala Pavlovi bezplatné doučování. I když má Pavel horší vysvědčení než jeho sourozenci, dnes jsou všichni pyšní na to, že Pavel navštěvuje základní školu a zvládá ji. Podobně jako v případě Pavla intervenovala sociální pracovníce i v případě nejstarší dcery Markéty, která v roce 2014 ukončila speciální školu. Sociální pracovníce asistovala při vyhledávání

odborného učiliště, komunikaci s ním, při vyplňování a zaslání přihlášky atd. V případě Markéty tak šlo o naplnění dalšího dílčího cíle – získání potřebné kvalifikace k vykonávání budoucího povolání.

Z činnosti sociální pracovníce a její mobilizace nejrůznějších sítí podpory pro rodinu Balogových je patrná nutnost robustní sociální práce, která by reflektovala různorodé potřeby rodiny. Poskytovaná sociální práce ale zřetelně obnažuje limity dostupného bydlení, tedy rámce, ve kterém je poskytována. Rodina Balogových nemá v současném nastavení systému Lada šanci na posun do standardního bydlení ve standardní lokalitě, a tedy ani k naplnění klíčové potřeby pro její fungování. S ohledem na tyto limity zúčastnění aktéři tak racionálně volí „menší zlo“ v podobě setrvání na městské ubytovně, než konfrontaci s riziky spojenými s možným nájemním bydlením ve vyloučené lokalitě. Na konci roku 2014 vyprší rodině Balogových již několikátá nájemní smlouva na městské ubytovně. Jak říká sociální pracovníce: „Nájemní smlouva je pro mě páka, aby se [Balogovi] co nejvíc snažili sami, a já po nich chci, aby se co nejvíc snažili všechno řešit sami. Ale i tak samozřejmě je z ubytovny nevyhodíme, nepošleme desetičlennou rodinu na ulici.“ Je proto pravděpodobné, že i přes všechnu snahu bude pro Balogovy následující rok jen dalším rokem života na městské ubytovně. Dále budou snít o tom, že jednou budou „normálně bydlet“ (rozhovor) a že se jim podaří uniknout před všudypřítomnými štěnicemi, se kterými paní Balogová svádí dennodenní neúspěšný boj.

3. Pan Ryba

Pan Ryba se dostal do složité bytové situace zhruba před deseti lety, kdy odešel od svých rodičů. Jeho odchod byl vynucený, neboť si s rodiči „lezli na nervy, nebylo to takové, jak to má být“ (rozhovor). Pro sociální pracovníci, která s panem Rybou již několik let spolupracuje v rámci systému dostupného bydlení Lada, byl odchod z rodiny pochopitelný, neboť vztah pana Ryby a rodičů nebyl ani funkční, ani zdravý. Od rodičů mohl odejít pan Ryba díky své přítelkyni, u které nějakou dobu bydlel. Ale jejich vztah se rozpadl a on se ocitl bez bydlení. Jedinou možností, jak řešit svou bytovou nouzi, pro něj představovala komerční ubytovna ve Městě. Dnes, když se pan Ryba ohlíží zpátky do té doby, byl pro něj několikaletý život na ubytovně nejsložitější etapou v jeho životě. „Špina, zápach, švábi – prostě skutečná hrůza“ (rozhovor). Šlo o bydlení, do kterého by se už nikdy nechtěl vrátit. Hrůzné podmínky života na ubytovně se dokonce pokusil zveřejnit na internetu, aby varoval ostatní, protože ubytovna byla místem, „kde normální člověk nemůže bydlet“ (rozhovor). Kvůli

režimu, kterému se na ubytovně musel podřídít, si navíc připadal, jako by byl zavřený „někde v blázinci“ (rozhovor). Za jeden pokoj, který na ubytovně obýval, nejdříve platil 3000 korun. Jenže cena pronájmu postupně narůstala. Na konci svého pobytu na ubytovně platil za pokoj už 4500 korun. Kvůli nízkým příjmům a nemožnosti si za ně najít vlastní bydlení (především nemožnost si našetřit na kauci) se jeho situace zdála být bezvýhodná.

Jeden chybějící bod

V roce 2009 se pan Ryba dozvěděl od svého kamaráda, že existuje možnost získat od obce byt v právě vznikajícím systému dostupného bydlení Lada. Kamarádův známý byt od obce získal a panu Rybovi tak svítil naděje, že by i on mohl opustit komerční ubytovnu a přestěhovat se do nájemního bytu. Jelikož v té době byl pan Ryba bez zaměstnání, řešení jeho situace prostřednictvím dostupného bydlení Lada mu bylo nabídnuto i na Úřadu práce, který byl v té době pod správou obce a který Ladu administroval. Na úřadě nicméně zjistil, že dostupné bydlení není pouze o nabídce nájemních bytů, ale o přidělení bydlení „podle kategorií“ (rozhovor). V první kategorii byly nájemní byty, ve druhé komerční ubytovny, třetí kategorii představovala ubytovna spravovaná obcí na území Města a čtvrtou, „nejhorší“ kategorií bydlení byla podle pana Ryby další městská ubytovna sloužící jako noclehárna a místo pro tzv. „neplatiče“ umístěná mimo město. I když pan Ryba vnímal nabídku bydlení odlišně od modelu tří stupňů, jak ji definuje systém Lada, logika systému hierarchizující bydlení „od nejhoršího k nejlepšímu“ mu byla zcela jasná. Zároveň se dozvěděl, že přidělení bydlení je závislé na bodové škále, která zohledňuje kompetence a zásluhy žadatele. Slovy pana Ryby:

„Jen tak někdo se k dostupnému bydlení nedostane. Člověk musí mít různé kurzy, rekvalifikace, veřejně prospěšné práce. Zkrátka musí mít ‚odmakáno‘. Musí také spolupracovat se sociálkou. To je jednoduché. Když neudělám já nic pro ně, tak oni neudělají nic pro mě.“ (rozhovor)

Pan Ryba se také o dostupném bydlení Lada dozvěděl, že důležité pro úspěch na bodové škále, která je hlavním nástrojem hodnocení žadatelů o dostupné bydlení, je neexistence dluhů. Proto ještě před podáním žádosti uhradil dluh ve výši 250 korun, který mu vznikl na poplatcích za komunální odpad, aby „v hodnocení neměl v kolonce Dluhy nula bodů“ (rozhovor). Na konci zimy 2010 si pan Ryba podal žádost do systému dostupného bydlení Lada.

Po měsíci čekání přišlo panu Rybovi vyrozumění o rozhodnutí komise. Rozhodnutí ale pro něj bylo velkým zklamáním. Přes všechnu snahu, kterou investoval do toho,

aby v hodnocení uspěl, mu nakonec chyběl jeden bod k udělení nájemního bytu. Na základě hodnocení mu tak byla v rámci dostupného bydlení Lada nabídnuta městská ubytovna. Rozhodnutí pro pana Rybu postrádalo jakýkoli smysl, byla to „ptákovina“: „To jsem přeci nemohl přijmout. Bydlel jsem na soukromé ubytovně a z ní jsem se měl přestěhovat na jinou ubytovnu, tentokrát na ubytovnu města?“ Nicméně se pan Ryba nevzdal. Spolu s úřednicemi přišli na to, kde by mohl jeden bod navíc získat. Jelikož najít práci při velké nezaměstnanosti v regionu bylo spíše během na dlouhou trať, jako schůdnější možnost se ukázala možnost rekvalifikačního kurzu. V následujícím měsíci si pan Ryba našel rekvalifikační kurz, počítačový kurz pro pokročilé, který absolvoval a obdržel za něj certifikát. Poté si znovu podal žádost do dostupného bydlení Lada, která byla napodruhé přijata s tím, že panu Rybovi bude nabídnut nájemní byt v rámci systému. Zhruba po půl roce, kdy se pan Ryba dostal do kontaktu se systémem Lada, se mu konečně podařilo uniknout ze spárů komerční ubytovny. A bez dluhu!

Bydlet v „ghettu“

Nájemní byt, který byl panu Rybovi nabídnut, se nachází ve vyloučené lokalitě obce, kde před několika lety došlo k nepokojům mezi romskými a neromskými obyvateli. Tyto nepokoje přivedly vedení města k tomu, aby začalo řešit „sociální problematiku“, a jedním z řešení se stal právě systém dostupného bydlení Lada, jehož III. stupeň – nájemní bydlení se sociální službou – vznikl ve spolupráci s Bytovou společností, která do systému nabídla neobývané byty právě ve zmiňované vyloučené lokalitě (viz část I.). To, že se pan Ryba měl přestěhovat do této vyloučené lokality, vzal jako fakt, na rozdíl od rodiny Balogových a od mnoha žadatelů o dostupné bydlení, kteří přidělení bytu ve vyloučené lokalitě odmítli (Ibid.). Jeho hlavním cílem bylo uniknout z komerční ubytovny, a proto vzal za vděk i bytem v „ghettu“, jak lokalitu nazývá. Situace je zde v mnoha ohledech „katastrofální, jsou zde rvačky, narkomani, ozbrojení kšeftaři a neustále jsou sem stěhováni noví a noví Romové“ (rozhovor). Bydlet ve vyloučené lokalitě pro pana Rybu znamená „být neustále na pozoru“ (rozhovor), aby se člověk nedostal do problémů nebo konfliktu.

Nicméně, největší rozdíl byl pro pana Rybu v materiální kvalitě bydlení. Na rozdíl od ubytovny získal byt, který je „rekonstruovaný“, „prostě čistý byt, dokonce s plovcími podlahami“ (rozhovor) v plně obydleném a správcovskou firmou udržovaném panelovém domě. Původně mu byla nabídnuta garsoniéra, ale po vzájemné domluvě s Bytovou společností se nastěhoval do bytu 2+kk, neboť měl zájem o byt větší. Pan Ryba měl štěstí, neboť mu byl byt přidělen v počátcích spolupráce mezi Ladou a Bytovou společností. V té době totiž společnost nabízela k pronájmu i malé byty pro jednotlivce a páry. V dnešní době je situace jiná. Společnost nabízí

pouze byty velké, které na rozdíl od bytů menších dlouhodobě nedokáže pronajmout a které jsou kvůli výši nájmu a režimům příliš nákladné pro jednotlivce či páry žadající o byt v rámci dostupného bydlení.

Pan Ryba bydlí v pronajatém bytě čtvrtý rok. Za tu dobu se mu nájem zvýšil jen nepatrně. V současnosti musí počítat s tím, že se jeho náklady na bydlení pohybují kolem 5100 korun. Jeho nájem činí 3602 korun měsíčně a výdaje na elektřinu 980 korun. Současně s nájmem a elektřinou také platí 135 korun televizní poplatky a 547 korun za užívání internetu. V době, kdy pracoval u technických služeb města, tak výdaje na nájem představovaly sice podstatnou, nicméně snesitelnou položku v jeho měsíčním rozpočtu. Od května je pan Ryba nezaměstnaný, neboť mu skončil kontrakt, a pobírá podporu v nezaměstnanosti. Nicméně, jak říká, „nelení“ a absolvuje rekvalifikační kurz na ovládání vysokozdvizného vozíku, který by mu měl zvýšit šance na uplatnění na trhu práce. V současnosti tak jeho příjmy tvoří podpora v nezaměstnanosti a příspěvek na bydlení ve výši zhruba 7500 korun. I když se pan Ryba pohybuje pod životním minimem a na hranici minima existenčního, je schopen ze svých příjmů vyžít, protože vede „skromný život“ (rozhovor). V první řadě se vždy snaží uhradit náklady spojené s bydlením, aby mu nevznikl dluh, a ze zbylých peněz ve výši 2000 korun si pořizuje jídlo a věci denní potřeby. Pokud se mu nepodaří sehnat zaměstnání a podpora v nezaměstnanosti mu vyprší, bude si muset zažádat o příspěvek na živobytí a současně s tím i o doplatek na bydlení, aby se udržel na příjmech zhruba ve stejné výši, jako má dnes.

Ideální uživatel dostupného bydlení?

V roce 2012 začal pan Ryba spolupracovat se svojí současnou sociální pracovnící v rámci systému dostupného bydlení Lada. Jak jsme popsali jinde (viz část I.), v případě systému Lada, pokud dojde k přidělení nájemního bytu, je po zájemci požadováno, aby uzavřel dohodu o povinné spolupráci se sociálním pracovníkem obce na dobu jednoho roku. Jelikož panu Rybovi byl byt přidělen v roce 2010, jeho povinnost spolupráce skončila v roce 2011. Nicméně spolu s přesunem Lady do výlučné kompetence Odboru sociálních věcí, všichni uživatelé bytů ve III. stupni byli v roce 2012 osloveni odborem, zdali mají zájem o pokračování podpory sociální práce. Podle současné sociální pracovníce pana Ryby byl hlavním důvodem k nabídnutí další spolupráce fakt, že v bytech ve III. stupni „byla velká zadluženost“. „Ze zadlužených nikdo spolupracovat nechtěl, ale paradoxně chtěli spolupracovat tři lidé, kteří zadlužení nebyli“ (rozhovor, sociální pracovníce), a jedním z nich byl i pan Ryba. Na rozdíl od sociální pracovníce a systému Lada považoval pan Ryba (a dodnes považuje) spolupráci za „podmínku, aby mohl bydlet i nadále v bytě, jinak by porušil pravidla dostupného bydlení“ (rozhovor), tedy nikoliv za něco, co by

po uplynutí roční lhůty mělo mít povahu „dobrovolnosti“. Na konci roku 2012 proto pan Ryba podepsal *Protokol o spolupráci*, kde se říká:

„Dnes jsem byl navštíven sociální pracovnící Městského úřadu Města a byly mi sděleny veškeré důsledky z mé spolupráce. Dále mi bylo sděleno, že pokud dojde k exekučnímu vystěhování z bytu z důvodu porušení podmínek při přidělení bytu v rámci dostupného bydlení (řádná platba nájemného a spolupráce s terénními pracovníky Městského úřadu Města), který mi přidělila Bytová společnost, Město již nijak v bytové situaci pomáhat nebude, neboť tak již učinilo při přidělení bytu v rámci dostupného bydlení.“ (osobní složka)

Z hlediska normativní i technické architektury systému Lada může být pan Ryba považován za ideálního uživatele dostupného bydlení. Navzdory jeho anabázi s jedním chybějícím bodem v hodnocení se mu podařilo vyhoupnout se do III. stupně, byl ochoten jít bydlet do vyloučené lokality, nemá dluhy a dobrovolně spolupracuje s přidělenou sociální pracovnící. Jak si poznamenala sociální pracovníce do kolonky „Charakteristiky osoby“ v *Standardizovaném záznamu sociálního pracovníka*:

„Pan Ryba je nekonfliktní člověk, který dokládá vždy potřebné doklady včas, na vše se ptá. Je jeden z mála, který si přidělenou jednotku přes systém PB udržel bez dluhu nebo o ni dokonce z důvodu vysokých dluhů nepřišel formou vystěhování.“ (osobní složka)

Pan Ryba je ideální uživatel III. stupně systému Lada především proto, že naplňuje kontrolní funkci sociální práce nabízené v rámci dostupného bydlení (srov. část I.). To ilustruje především formulář *Sociální práce s klientem – záznam z jednání, šetření, činností spojených s dosahováním cílů* vyplňovaný sociální pracovnící pana Ryby v letech 2013 a 2014. Z formuláře je patrné, že sociální práce v případě pana Ryby měla charakter „doložení úhrady SIPA“, „vyřízení dávky příspěvku na bydlení“, „kontrolování úhrad“ apod. „Bezproblémovost“ (osobní složka) pana Ryby spočívající v jeho řádném vykazování plateb za bydlení je hlavním důvodem, proč se s ním jeho sociální pracovníce již delší dobu snaží ukončit spolupráci. Pan Ryba je pro ni „mrtvý spis“ (rozhovor, sociální pracovníce). Poslední rok je proto spolupráce nastavena velice volně a nemá terénní charakter, což souviselo také s tím, že pan Ryba pracoval a bylo těžké jej zastihnout doma. Pan Ryba proto dochází za sociální pracovnící jednou za čtvrt roku, aby dokládal „úhrady do spisové dokumentace“ a intenzivnější spolupráce má povahu „jednorázové intervence“ (sociální pracovníce, rozhovor), jak v případě komunikace s Bytovou společností, když došlo

k havárii kuchyňské linky, s policií, když pana Rybu vykradli, anebo s deratizátory, když byt pana Ryby začaly okupovat štěnice.

Ačkoli je pan Ryba „*mrtvým spisem*“, kde „*není co řešit*“, je pro sociální pracovníci také i „*citovka*“ (rozhovor, sociální pracovníce). Pana Rybu pojí k sociální pracovníci silné pouto důvěry. Je pro něj důležitý fakt, že se může na sociální pracovníci kdykoli obrátit a že jej zná (z tohoto důvodu také odmítl změnu sociální pracovníce; v kompetenci jeho stávající sociální pracovníce totiž nejsou jednotlivci, nýbrž rodiny s dětmi). A to samé platí i opačně. I když si podle sociální pracovníce pan Ryba tak trochu „*vymýšlí problémy*“ a hledá záminky pro pokračování spolupráce, dokáže dobře fungovat i z toho důvodu, že je zde někdo, kdo mu poradí a umí ho „*pochválit, že je samostatný, schopný, šikovný*“ (rozhovor, sociální pracovníce). Sociální pracovníce ví, že všechny dokumenty, které pan Ryba má doma „*pečlivě uspořádané ve svých destičkách, snad jako jediný*“ (rozhovor, sociální pracovníce), jsou ale primárně důležité nikoli pro systém Lada, ale pro Úřad práce, který rozhoduje o jeho příjmech a přežití v době nezaměstnanosti. Přesto je spolupráce se sociální pracovníci pro pana Rybu jedna z mála věcí, která do jeho života vnáší určitou jistotu. Jako v případě vzniklého nedoplatku na energiích: „*Byl z toho strašně nervózní, v nepohodě. Řešil, jak to udělat. Tak jsme domluvili splátky a vysvětlila jsem mu, že se toho nemusí bát, že splátky budou přiměřené jeho příjmům. On prostě chce mít jistotu, aby věděl dopředu, co bude dál*“ (rozhovor, sociální pracovníce).

Přestože je sociální pracovníce konfrontována s různými potřebami pana Ryby, v logice systému dostupného bydlení Lada, která akcentuje sociální práci jako poradenství a dohled na cestě k samostatnosti, bude muset být jejich spolupráce oficiálně ukončena na podzim roku 2014. Tedy v situaci, kdy se před panem Rybou otevírá pole mnoha nových nejistot. Ve svých 34 letech by se pan Ryba měl stát poprvé otcem. Se svou přítelkyní by tak chtěl založit rodinu a společně bydlet. Jako svobodný byl ochoten akceptovat bydlení v „*ghettu*“, v případě své rodiny a budoucího potomka je ale pro něj nepředstavitelné, že by v této části města zůstal i nadále. Rád by se přestěhoval do Města, problém je však v tom, že zde systém Lada nedisponuje žádnými byty. Obává se také, že Bytová společnost nebude mít zájem s ním jednat o možné výměně bytu mimo lokalitu za podmínek garantovaných dostupným bydlením. I když aktivně hledá zaměstnání, žádné místo mu zatím nebylo nabídnuto, a bez dostatečného příjmu by si těžko mohl našetřit na kauci, kterou požaduje nejen Bytová společnost, ale i ostatní pronajímatelé bytů ve Městě. Na startu do rodinného života by pan Ryba nechtěl spadnout do dluhů.

4. Paní Škvorecká

Z pohledu lineární teorie „prostupu“ je paní Škvorecká neúspěšný případ. Do systému Lada vstoupila takřkajíc zvenčí. Když se spolu se svými dětmi dostala do tíživé bytové situace, podala si na obecním úřadě žádost o bydlení. V rámci systému Lada jí byl po vyhodnocení její situace a sečtení bodů nabídnut běžný byt – vstoupila tedy přímo do nejvyššího stupně v rámci třístupňové škály. O pár měsíců později se z bytu ale musela vystěhovat a celá rodina šla do ubytovny. V kontextu ideálu vzestupné trajektorie klientů dostupného bydlení tedy „*selhala*“. Běžný byt si ani s trvající podporou neudržela. Selhání je podle této teorie připisováno jednotlivci – paní Škvorecké. Její příběh přitom ukazuje, že na tom, čemu se říká „*její selhání*“, se podílelo víc aktérů než jen ona sama. Jejich mapování je předmětem této kapitoly.

Do bytu a do dluhu

Paní Škvorecká se potkala se systémem dostupného bydlení Lada v létě 2013. Podala tehdy na obecním úřadě žádost o přidělení ubytování. S oběma malými dětmi – desetiletým synem a pětiletou dcerou – bydlela u strýce. „*Ale to nebylo k vydržení. Spali jsme na zemi v kuchyni a děti byly jak loutky: stále na jednom místě, nesměly nic dělat*“ (osobní složka). Podle sociální pracovníce paní Škvorecká s dětmi předtím „*docela pendlovala*“ (rozhovor, sociální pracovníce). Asi rok bydlela v azylovém domě. „*Pak bydleli někde, kde jí ale měli zvýšit nájemné, a tak musela zase odejít*“ (rozhovor, sociální pracovníce). Při vyhodnocení žádosti o dostupné bydlení získala paní Škvorecká 14 bodů. Neměla dluhy na nájemném ani vůči Městu. Dostala tedy nabídku nejvyššího „*stupně*“ – bydlení v nájemním bytě, který vlastnila Bytová společnost. S doporučujícím dopisem městského úřadu šla paní Škvorecká do klientského centra Bytové společnosti, kde ještě ten den, 1. července 2013, uzavřela nájemní smlouvu na třípokojový byt na okraji města ve vyloučené lokalitě.

Hned v prvním měsíci života v novém bytě vznikl paní Škvorecké dluh za bydlení. Podle slov sociální pracovníce „*utratila první dávku za vybavení bytu*“ (rozhovor, sociální pracovníce). Ačkoli se zde zdůrazňuje nerozvážnost a neopatrnost paní Škvorecké, na vznik a další prohlubování dluhu měla vliv souhra několika prvků: stavu pronájemného bytu, domácích financí a potřeb souvisejících se stěhováním a bydlením. Bytová společnost předává nájemníkům bytové jednotky bez běžného vybavení. To na nájemníky klade dodatečné nároky. Byty bez postele, úložného prostoru nebo vařiče není možné normálně obývat. Paní Škvorecká tak měla nejen zaplatit nájemné, ale také zajistit alespoň základní zařízení, aby se do bytu mohla

s dětmi nastěhovat. Neměla přitom jiné finanční zdroje než běžné měsíční příjmy. Bez úspor a bez finanční podpory od obce nebo Úřadu práce se ocitla před volbou zaplatit nájemné a spát na holé zemi bez možnosti uvařit večeři, nebo nakoupit část vybavení bytu. Taková volba znamenala selhat buď jako dobrý rodič, nebo jako dobrý nájemník. Nájemné Bytové společnosti měla paní Škvorecká zaplatit zpětně až v srpnu. Doplatek na bydlení dostala jako tzv. „zvláštní příjemce“ již v červenci. Paní Škvorecká se rozhodla alespoň částečně vybavit byt a doufat, že nájemné doplatí, jak jen to bude možné. Při své první návštěvě tři týdny po nastěhování si sociální pracovnice zapsala: „Je vidět, že děti mají na čem spát a základní věci mají“ (osobní složka).

Nesrovnalost v osobních financích se objevila až na konci srpna. Po své druhé návštěvě u paní Škvorecké sociální pracovnice telefonovala na Úřad práce, aby „ověřila, že paní Škvorecká má vše v pořádku kvůli výplatě dávky – doplatku na bydlení“ (osobní složka). Tehdy přišla na to, že „dávková pracovnice vyplatila první dávku již v červenci, ale klientka si peníze na nájem neschovala a utratila je za vybavení bytu“ (osobní složka). Sociální pracovnice si uvědomila, že jak ona, tak i Bytová společnost paní Škvorecké na začátku řekly, že nájemné bude hradit až v srpnu. Paní Škvorecká tak získala dojem, že se první nájemné platí o měsíc později. Paní Škvorecká také zaplatila první nájem 7076 korun na konci srpna. Na konci září zaplatila 1800 korun za srpen – „že prý do konce týdne donese zbytek“, informovala pracovnice Bytové společnosti sociální pracovnici (osobní složka). A dodala: „Zároveň by měla uhradit i měsíc září. Dodatek o prodloužení [nájemní smlouvy] bude platný až po zaplacení“ (osobní složka).

Napětí mezi příjmy a výdaji na bydlení představovalo problém, se kterým se paní Škvorecká musela vypořádávat po celou dobu. Na konci října 2013, tedy po čtyřech měsících v novém bytě, stále nedostávala příspěvek na bydlení. „Nemohla o něj zatím požádat, neboť nemá prodlouženou nájemní smlouvu“ (osobní složka). Peníze na bydlení brala, kde se právě dalo – proto ty roztroušené a neúplné platby. Jednou zaplatila z rozpočtu na jídlo, jindy z doplatku na bydlení. Jenže jak zjistila sociální pracovnice, doplatek na bydlení paní Škvorecká sice dostávala pravidelně, ale „v nižších částkách, neboť je vypočítáván z úhrad za nájemné, které klientka dokládá“ (osobní složka). Jinými slovy, paní Škvorecká dostávala méně peněz na bydlení, protože platila menší částky. A platila menší částky, protože dostávala méně peněz na bydlení. Při říjnovém kontaktu se sociální pracovnicí si paní Škvorecká „postěžovala na nízké dávky, ze kterých není schopná vše hradit. Kdyby uhradila nájemné, nezbyly by jí finance na obživu“ (osobní složka). Říjnové doklady o zaplacení ukazují, že 8. října paní Škvorecká zaplatila 1800 korun, 17. října zapla-

tila 3300 korun a 24. října doplatila zbývajících 1976 korun. Až telefonátem do kanceláře Bytové společnosti sociální pracovnice zjistila, že „se jedná o úhradu za měsíc srpen“ (osobní složka).

Úsilí, které musela paní Škvorecká vynakládat, aby zvládala napětí plynoucí z nastavení výplat a podmínek přidělování dávek, zůstávalo mimo pole viditelnosti Úřadu práce. Pracovnice Úřadu práce připsaly plnou odpovědnost za zpožděné dávky, pozdní dokladování úhrad a v důsledku i růst dluhu na nájemném jednání paní Škvorecké. Na konci října si pracovnice Úřadu práce „stěžovala na dokládání úhrad paní Škvorecké... Úhrady nejsou v částkách, ve kterých je stanoveno nájemné a služby dle evidenčního listu“ (osobní složka). A pokračovala: „Navíc nemá klientka požádáno o příspěvek na bydlení“ (osobní složka). Sociální pracovnice nato v emailové komunikaci odpověděla, že „klientka nemá prodlouženou nájemní smlouvu. Bez ní nemůže o dávku žádat“ (osobní složka). Obě pracovnice se „shodly na tom, že jestliže se situace u paní Škvorecké nezmění, setrvání v bytě nevidí na dlouho“ (osobní složka). Podle nich „vše záleží na prodloužení nájemní smlouvy a úhradách nájemného“ (osobní složka).

Kruh příjmů a plateb za bydlení se začal uzavírat: bez nájemní smlouvy nemohl být příjem na bydlení, bez zaplaceného nájemného nemohla být nájemní smlouva. Úřad práce poslal paní Škvorecké výzvu, aby se dostavila s novou nájemní smlouvou. Byl jí stanoven termín do konce měsíce října. Paní Škvorecká zaplatila nájem za září na začátku listopadu. Bytová společnost jí nato vystavila novou nájemní smlouvu. Nesplnila tím ale o několik dní termín stanovený ve výzvě Úřadu práce. Místo možnosti žádat o příspěvek na bydlení tak přišla také o doplatek na bydlení a zůstala bez příjmů na nájemné. Při pravidelné měsíční návštěvě na konci listopadu si sociální pracovnice poznamenala: „V říjnu si měla paní Škvorecká požádat o příspěvek na bydlení na následující čtvrtletí ... v tento měsíc je tedy paní Škvorecká bez dávek na bydlení. Měla by uhradit nájemné za říjen a zaplatit dlužnou splátku za červenec“ (osobní složka). V prosinci 2013 paní Škvorecká dostala platební termín také od Bytové společnosti: „Jestliže do konce prosince neuhradí nájemné za měsíc listopad a část dluhu, nebude jí prodloužena od 1. 1. 2014 smlouva a nájemní vztah s ní bude ukončen“ (osobní složka). Před vánočními svátky tak zůstala paní Škvorecká bez prostředků na bydlení a s vidinou jistého vystěhování v novém roce.

Bytová společnost stejně jako Úřad práce připisovaly odpovědnost za vznik a růst dluhu paní Škvorecké. Situace paní Škvorecké přitom ukazuje, že její dluh nebyl myslitelný bez nastavení podmínek výplaty dávek na jedné straně a smluvních pod-

mínek Bytové společnosti spolu s kvalitou nabízeného bydlení na straně druhé. Společně tyto prvky znamenaly, že s prvním dluhem na nájemném se paní Škvorecká dostala do spirály obtíží, které se postupně prohlubovaly. Mezi podmínkami vzniku dluhu hrály důležitou roli krátkodobý nájemní vztah – smlouvy byly uzavírány na dobu třech měsíců – stejně jako čtvrtletní cykly žádostí o dávky na bydlení. Tuto podmíněnost dluhu si uvědomovala také sociální pracovnice: „V tom říjnu jsme chtěli, aby třeba udělali smlouvu jenom na měsíc, aby si paní Škvorecká mohla žádat o dávku na bydlení. Ale oni na to neslyší – ani Bytová společnost, ani Úřad práce. Je jim jedno, že toho člověka dostanou na ulici. Navíc ‚hmotná nouze‘ má pocit, že už jednu výjimku dělají tím, že dávají doplatek na bydlení. Tak co bychom chtěli.“ (rozhovor, sociální pracovnice). Podpora při udržení běžného nájemního bydlení, kterou poskytovaly sociální pracovnice, měla jen omezené nástroje: jedním bylo právě jednání s oběma klíčovými aktéry – Úřadem práce na příjmové straně a Bytovou společností na straně výdajové. Předmětem těchto pravidelných kontaktů bylo získání informací, ale také pokusy o vyjednání flexibilnějšího přístupu obou institucí – oněch „výjimek“, které byly opakovaně potřeba kvůli napětím vznikajícím kvůli nastaveným pravidlům obou institucí. Druhým nástrojem podpory bydlení byla nabídka dočasného ubytování na ubytovně. Tuto možnost sociální pracovnice nabídla paní Škvorecké při první návštěvě po vánocích. Paní Škvorecká odmítla. Snažila se za každou cenu udržet si běžné bydlení. Třetím a nejčastěji užívaným nástrojem podpory bydlení byly apely na dodržování plateb nájemného. Například těsně před vánocemi se při své návštěvě u paní Škvorecké „sociální pracovnice ptala, v jaké je situaci a hlavně zda má finanční prostředky na úhradu nájemného“ (osobní složka). V lednu 2014 se sociální pracovnice „zeptala klientky, co zamýšlí dál a zda má náhradní bydlení“ (osobní složka). Apely na dodržování plateb ale v situaci paní Škvorecké nemohly mít předpokládaný účinek – paní Škvorecká neměla prostředky, kterými by mohla tyto apely naplnit.

V lednu 2014 paní Škvorecká zaplatila Bytové společnosti 5000 korun – „měla snahu, jít na tu ubytovnu byla pro ni hrozná představa“ (rozhovor, sociální pracovnice). Ale nájemní smlouvu jí už Bytová společnost neprodloužila. „Musela by doplatit ještě 10 000 korun, které nemá“ (osobní složka). Bytová společnost naopak při té příležitosti předložila paní Škvorecké k podpisu doklad o uznání dluhu. Celkový dluh s penále za zpožděné platby činil 23 304 korun. Sociální pracovnice tehdy došla k jedinému možnému závěru: „Proč ji v tom bytě nechávat, když nemá platnou nájemní smlouvu“ (rozhovor). Znamenalo by to jediné: bez nájemní smlouvy by paní Škvorecká nedostala dávky na bydlení a přitom by se její dluh neustále zvyšoval. „Bytová společnost netlačila, aby z toho bytu šla pryč, protože věděli, že jí ten nájem naučtují“ (rozhovor, sociální pracovnice).

Sociální pracovnice popisuje situaci v novém roce: „V lednu jsem to už hrotila, aby na tu ubytovnu šla, protože jsem se bála, že jí načtou i nájem za únor“ (rozhovor, sociální pracovnice). Paní Škvorecká hledala jiné možnosti. Sama říká v rozhovoru: „Zkoušela jsem, jestli ještě neseženu narychlo nějaký byt, ale nesehnala jsem. Všude chtějí kauci – dva nebo tři nájem dopředu. A to já nemám“ (rozhovor). Uvažovala také o bydlení v jiném městě. Při své návštěvě ke konci února 2014 zastihla sociální pracovnice paní Škvoreckou, jak stěhuje některé své věci k sousedce. „Došlo mi, že klientka žádné jiné bydlení nesehnala a je smířená s ubytovnou“ (osobní složka). Sociální pracovnice ještě „přemluvila Bytovou společnost, aby nenačetla únor, přestože paní Škvorecká byt opustila až v únoru“ (rozhovor, sociální pracovnice). Od 1. března se paní Škvorecká s dětmi přestěhovala na ubytovnu Města.

Ubytovna a kam dál?

Dnes bydlí paní Škvorecká s dětmi na ubytovně Města v jedné místnosti a užívají společnou kuchyň a sociální zařízení. S nájemní smlouvou na nové ubytování si paní Škvorecká opět požádala o doplatek na bydlení – „aby měla zčásti uhrazeno nájemné na ubytovně, takže jen doplatí rozdíl“ (osobní složka). Paní Škvorecká doplácí na nájem několik set korun měsíčně z dávek na živobytí. Nájemné platí podle smlouvy. K tomu platí splátky dluhu Bytové společnosti. Podle sociální pracovnice má paní Škvorecká nastaveny vysoké splátky – 1000 korun měsíčně. Chce dluh co nejdříve splatit. V době našeho rozhovoru byla výše dluhu 28 000 korun.

Paní Škvorecká přijala slovník o individualizované odpovědnosti za svoji situaci: „Tu chybu jsem udělala já, kdybych neudělala ten kotrmelec s nájemným,“ říká, když zpětně reflektuje poslední rok svého života. Paní Škvorecká vidí sebe také jako původce toho, že se z nepříznivé situace nemůže dostat: „Nedokážu si odkládat stranou, abych si na kauci našetřila“ (rozhovor). Detailnější pohled na rodinný rozpočet ale naznačuje, že nízké příjmy v porovnání s náklady jsou důležitým faktorem. V rozhovoru paní Škvorecká vypočítává výdaje: „Když poplatím školu, dluh a všechno ostatní, zbude mi tisíc korun, někdy osm set“ (rozhovor). Vyjít s osmi sty korun na měsíc vyžaduje vysokou míru dovednosti. „Udělám to tak nějak, že to jde, ale už nešetřím nic. Teď přijde začátek školy, to budou další výdaje navíc“ (rozhovor). V praxi jsou tedy reálné disponibilní zdroje na „živobytí“ tisíc korun, ne tři nebo čtyři tisíce, které se uvádějí v dokumentech Úřadu práce.

Po celou dobu na ubytovně se paní Škvorecká snaží najít nové běžné bydlení. Pryč z ubytovny chce paní Škvorecká také kvůli dětem: „Nebudou v kolektivu, ve kterém

by neměli být. Tady docela dost zlobí“ (rozhovor). Možnosti získat běžné bydlení jsou ale mizivé. Systém dostupného bydlení Lada jí nemá co víc nabídnout. Nastavení kritérií přidělování bodů a podmínky Bytové společnosti, která systému Lada poskytuje běžné byty, znamenají, že může počítat pouze s bydlením na ubytovně. Při hledání bydlení na běžném trhu s byty ji zase zrazují rodinné příjmy. „*Pořád sháním bydlení, ale všude chtějí dva nebo tři nájem, nebo nechtějí Cigány – ale to se mě netýká – nebo nechtějí děti*“ (rozhovor). Nejprve našla byt u jiné soukromé společnosti. Počítala s tím, že se o nájem rozdělí se svým tehdejším přítelem. Dokonce měla již podepsanou smlouvu a chtěla se stěhovat na začátku dubna. V den plánovaného stěhování ale zjistila, že se její přítel odstěhoval do Anglie. Smlouvu ten den zrušila. Paní Škvoreckou trápí, že „*se nedá ušetřit na kauci*“ (rozhovor). Proto má v současné době jediný plán – odstěhovat se do bytu, který kupuje její kamarádka od Bytového družstva. „*A že by mi ho pronajala. Kauci nechce. Chce po nás 10 000 se vším všudy. A měli bychom prý smlouvu na neurčito. Ale to už se táhne dva a půl měsíce a koupě bytu není pořád dokončená*“ (rozhovor).

5. Paní Sojková

Paní Sojková žije sama s malým synem ve dvoupokojovém nájemním bytě na okraji Města ve výše zmiňované vyloučené lokalitě. V bytě žijí od listopadu 2013. Přestěhovali se do něj z městské ubytovny, kde museli žít více než rok poté, co paní Sojková nemohla najít jiné běžné bydlení a nemohla ani zůstat ve svém bytě, ve kterém prožila přes patnáct let života.

Vzpomínky na poslední roky jsou pro paní Sojkovou bolestné. „*Nechci se vracet k tomu, co bylo. Jsem ráda za to, jak to teď je: že bydlíme v bytě a že kluk půjde do školy*“ (rozhovor). Po dvou letech se životy obou členů domácnosti trochu stabilizovaly. „*Mám smlouvu, nájem platím, všechno je v pořádku*“ (rozhovor). Stabilita a dobré zázemí pro výchovu syna jsou pro paní Sojkovou důležité. Jenže nedávná zkušenost stále vyvolává úzkost. „*Ted' mám byt, no jo, ale na jak dlouho. To aby měl člověk pořád strach*“ (rozhovor). Vzpomínky totiž připomínají, jak málo kontroly a možností rozhodování paní Sojková doopravdy má. A stejně tak připomínají, že motivace, střídmost ani vytrvalá snaha mnoho nezmůžou proti mnohonásobným znevýhodněním, která její životní směřování – a to i přesto, že podle rétoriky obce, sociálních pracovníků i mainstreamových médií stačí ukázat právě vlastnosti, jako jsou motivace a snaha, a nabídky práce a bydlení na sebe nenechají čekat.

Jak vznikl dluh na nájemném?

Paní Sojková žila se svým partnerem dvacet let. V roce 1996 získali byt – po osmi letech čekání v pořadníku žadatelů. Brzy poté se jim narodil první syn. Paní Sojková měla rodinu, vychovávala syna, pracovala. „*Víte, kde mám nejvíc odpracováno?*“ vzpomínala v rozhovoru, „*na technických službách, tam jo*“ (rozhovor). Poslední zaměstnání měla na městských záchodcích.

V roce 2007 se ale stalo několik událostí, které se výrazně vepsaly do životní trajektorie paní Sojkové. Nejprve zjistila, že je podruhé těhotná. Jak řekla v rozhovoru – „*trochu nečekaně*“. Bylo jí 38 let a jejímu prvnímu synovi 16. Poté se podobně nečekaně rozešla se svým partnerem. Nakonec přišla o zaměstnání. „*Dala jsem tam hodinovou výpověď. Byla jsem vzteklá. Bylo to v době, mi manžel to ..., víte co ..., a já řekla tohle dělat nebudu. A dala jsem výpověď z rodinných důvodů. To jsem dělat neměla. Ale všechno to na mě spadlo. Dvacet let žijete s chlapem a pak vám ze dne na den ..., víte co. To je těžký. Ale dneska jsem s tím vyrovnaná a je to dobrý. Chyba byla, že jsem dala tu výpověď. Kdybych ji nedala, tak mi skončila mateřská, já se vrátila do práce a bylo ten nájem z čeho platit*“ (rozhovor).

Po rozchodu zůstala těhotná paní Sojková ve svém bytě. Po celou tu dobu dluhy neměla – ani celé další tři roky na mateřské. Jak sama říká: „*Celé ty roky, co jsem brala mateřskou, jsem neměla dluh ani korunu*.“ Přehled výměru a plateb, který vedla Bytová společnost, ukazuje, že do té doby paní Sojková žádné dluhy na nájemném neměla. Ještě v lednu zaplatila celou částku za prosinec. Náklady na nájem a služby tehdy byly 4199 korun. Proto stojí za pozornost dynamika vzniku a zvyšování dluhu na nájemném. V případě paní Sojkové se mluví o „*výkyvu*“ v platbách nájemného a služeb. A tento „*výkyv*“ nastal v průběhu roku 2011.

V lednu 2011 se nájemné zvýšilo o 900 korun. Nová smlouva předepisovala nájemné a poplatky za služby včetně vodného ve výši 5085 korun. V únoru paní Sojková zaplatila 3000 korun. Částka uhradila něco přes polovinu lednového nájmu. V březnu paní Sojková zaplatila 2000 korun. Platbou doplatila zbývající částku lednového nájemného. Evidenční systém Bytové společnosti si tehdy poznamenal dluh za únor a penále za opožděnou lednovou platbu. V dubnu paní Sojková nezaplatila nic. Bytová společnost si mohla připsat dluh za březen a penále za oba měsíce únor a březen. V květnu paní Sojková zaplatila 1000 korun. Uhradila tím část únorového nájmu. Bytová společnost si navíc poznamenala dluh za duben a penále za nedoplatený únor a nezaplacené měsíce březen a duben. V červnu paní Sojková zaplatila 3000 korun. Byla to druhá splátka únorového nájmu. Bytová společnost si poznamenala další měsíc dluhu a připsala penále. V červenci paní

Sojková opět zaplatila 3000 korun. Bytová společnost je rozdělila do dvou částí: doplatek za únorový nájem a část nájmu za březen. Dluh i penále se zvýšily o další měsíc. V červenci Bytová společnost opět zvýšila nájemné. Paní Sojková měla nyní platit 5605 korun – o 530 korun víc než před měsícem a o 1400 korun víc než půl roku předtím. V srpnu paní Sojková zaplatila celých 5605 korun nájemného za červenec. Zaplatila k tomu navíc dalších 2000 korun coby část dlužného nájemného za březen. V září, říjnu a listopadu paní Sojková zaplatila pokaždé plný nájem 5605 korun. Navíc zaplatila také 800 korun v říjnu a 1000 korun v listopadu. Tím doplatila dluh za březen a zaplatila část nájemného za duben. V prosinci, pár dní před Štědrým dnem, zaplatila dokonce 7250 korun. Částka ale nehradila nájem za listopad, ale byla použita jako doplatek dubnového nájemného a části nájmu za květen. Bytová společnost zaevidovala dluh a penále za listopad. Na začátku roku 2012 podepsaly Bytová společnost a paní Sojková novou nájemní smlouvu. Bytová společnost opět zvedla nájemné a poplatky za služby, tentokrát o 300 korun. Spolu s tím Bytová společnost evidovala dluh 16 tisíc korun a penále přes 10 tisíc.

Dluh na začátku roku 2012 byl výsledkem „výkyvu“ v placení nájemného. Dluh je připsaný paní Sojkové, která ho také v létě 2013 v soudní síni plně uznala. Jeho výše a dynamika byly přitom efektem součinnosti dalších prvků, které se na výkyvech v platbách paní Sojkové podílely stejně aktivně jako ona sama. Kdyby tyto prvky nehrály roli, paní Sojková by i nadále zůstala ve svém bytě a bez dluhu.

Předně se během krátké doby několikrát zvýšilo nájemné. Byt paní Sojkové spolu s dva a půl tisíci podobných bytů původně patřil velkému výrobnímu podniku, který je postavil pro své zaměstnance. Ten bytové domy prodal v devadesátých letech jedné společnosti, která je pak pronajala jiné společnosti spolu s právem další manipulace. Ta v roce 2010 namísto avizované privatizace prodala celé portfolio bytových domů současnému majiteli, Bytové společnosti. S výhledem končící regulace nájemného byla koupě portfolia slibným rozšířením existujícího desetitísícového bytového fondu nového majitele. Jméno obce se tehdy objevovalo i v médiích jako příklad lokality, kde deregulované „měsíční činže vyskočily ze 17 korun za metr na 55 korun“ (celostátní deník, listopad 2012).

V průběhu roku 2011 začala Bytová společnost realizovat svůj krátkodobý plán – zvýšila třikrát nájemné. V důsledku toho se paní Sojkové zvedly náklady na bydlení celkem o 1700 korun. Výše nájemného tedy narostla téměř o polovinu. Ještě v prosinci 2010 paní Sojková platila 4199 korun. V lednu 2011 se nájemné a platby za služby zvýšily o 900 korun, o půl roku nato v létě 2011 o dalších 500 korun. Od nového roku 2012 pak o dalších 300 korun. Takový nárůst nájemného

a poplatků za služby byl možný nejen kvůli deregulaci nájemného, ale také tím, že Bytová společnost uzavírá smlouvy s nájemníky jako je paní Sojková na dobu třech měsíců. Odůvodňuje to ochranou svých zájmů. S každým obnovením smlouvy může zvýšit nájemné.

Kromě růstu nájemného měla paní Sojková platit také vysoké poplatky za služby. Vysoké byly zejména náklady za vodu. Bytová společnost totiž započítávala kromě osobní spotřeby také plochu bytů a navíc náklady na celý dům rozdělovala mezi existující nájemníky. V domě, kde paní Sojková bydlela, byly v té době obývané jen některé byty. Podle sociální pracovnice „se kolikrát stalo, že v jiných patrech protékala voda“ (rozhovor). Majitel tyto „úniky“ nezohlednil jako svoji ztrátu, ale převedl je do nákladů zbývajících nájemníků. Kvůli kolektivnímu způsobu vyúčtování a překladau ztrát majitele do plateb nájemníků vystavila Bytová společnost paní Sojkové účet, který nikdy nespotebovala a který nemohla zaplatit. „Ona když vidí takovou cifru, je to pro ni nesplacitelné“ (rozhovor, sociální pracovnice). Stejně důležité pro dynamiku dluhu bylo také to, že Bytová společnost účtuje penále za zpožděné platby v takové výši, že celkový evidovaný dluh paní Sojkové kvůli němu narostl téměř o polovinu.

„Výkyvy“ v platbách nájemného byly dále těsně spojené s výkyvy v příjmech paní Sojkové. V průběhu roku 2011 skončila paní Sojkové mateřská dovolená a s ní spojené příjmy. Paní Sojková se neměla kam vrátit do práce a zaregistrovala se jako žadatel o práci na Úřadu práce. S tím také došlo k přeskupení přiznaných dávek a k dočasnému poklesu příjmů. Podle sociální pracovnice,

„ona byla samostatná, ale když přecházela z rodičovské na podporu v nezaměstnanosti, tak ten program to takhle dělal, tři měsíce se jí tam nasčítávaly stále dávky za rodičovskou a ona neměla ty tři měsíce nárok na příspěvek na bydlení. Tak došlo k poklesu příjmů a ona to neměla z čeho zaplatit. Proto došlo k tomu dluhu na nájemném. Dokud měla rodičovský příspěvek a dávky pomoci v hmotné nouzi, tak tam problém nebyl. Až v momentě, když přecházela z jedné dávky na druhou, a než se ty dávky srovnaly, tak byla bez prostředků. A je jasné, že to nemohla vzít z toho jídla. Měla malého syna, kterému byly v té době 4 roky.“ (rozhovor, sociální pracovnice)

Příjem paní Sojkové se dočasně snížil a pak opět vyrovnal. To ale neznamenal, že její příjmy byly stabilizované. Například v únoru 2012 Úřad práce odejmul paní Sojkové příspěvek na bydlení, protože došlo ke změně ve výši příspěvku na bydlení. Paní Sojková také někdy nedostala výživné na dítě od bývalého partnera. Aby ho

mohla vymoci soudně, muselo by uplynout šest měsíců, po které nebylo výživné placeno. „Z jídla doplácela 1300 na bydlení. Když vám pak dvakrát nezaplatí výživné, jste v háji,“ komentovala křehkost situace paní Sojkové sociální pracovnice. Podle ní celá situace připravuje paní Sojkové „extrémní pravidla“, kdy „opravdu stačilo, když si udělala jeden výlet se synem, a už jsme se nedrželi té linie“ (rozhovor, sociální pracovnice).

Způsob vyúčtování, který Bytová společnost poskytuje, spíše informace o platbách nájemného zamlžuje, než zpřehledňuje. Bytová společnost měla dva různé způsoby vykazování, každý s trochu jinou strukturou informací. Celý systém navíc nikdy nevykazuje aktuální stav. Platby jsou zaevidované i s dvouměsíčním zpožděním. „Víte co, já mám vysokou školu a mám problém se v tom rozpisu vyznat, co potom lidé se základním vzděláním?“ komentovala přehled o platbách nájemného sociální pracovnice, která tak nemohla nabídnout dostatečnou podporu v tom, jak co nejefektivněji dluhy splácet.

Důležitou roli v růstu dluhu hrál také způsob výplaty dávek, který ovlivňuje možnost racionálně hospodařit. Ve srovnání s příjmy ze zaměstnání je možnost kontroly nad příjmy z dávek hmotné nouze a dávek státní sociální podpory nižší. Dávky jsou nestálé a mění se, vyžadují opakované žádosti nebo podléhají přezkumům. Jejich výplata se navíc neděje najednou – každá dávka chodí složenkou v jiný den v měsíci. Přesněji řečeno, těch složenek bývá čtyři až pět. Například v lednu 2011 paní Sojková dostala složenku na 4613 korun, příspěvek na bydlení, 11. ledna, v ten samý den ještě jednu složenku – 500 korun, příspěvek na dítě. O dva dny později, 13. ledna, přišlo 299 korun doplatku na bydlení. V tom týdnu paní Sojková zaplatila nájemné za prosinec, poslední nájemné před zdražením, které ještě dělalo 4199 korun. Když paní Sojková zaplatila nájemné, byla pak téměř dva týdny skoro bez prostředků. Další složenka přišla až 25. ledna – 4530 korun, příspěvek na živobytí. A o den později, 26. ledna, 500 korun výživného na dítě. Dílčí výplaty zvyšují náročnost plánování a praktického zvládnutí výdajů. „Když složenko přišly, každá v jiném datu, tak jí to dostalo do stresové situace. Šla nakoupit jídlo, to už viděla, že jí na nájem nezbude, musela vzít z té další složenko nebo zaplatila část toho nájmu, pak to teda doplatila“ (rozhovor, sociální pracovnice).

Podpora v krizi

Kvůli růstu nájemného a dluhů se paní Sojková v únoru 2012 obrátila na odbor sociálních věcí. Chtěla si najít jiný, menší byt. Spočítala si, že menší a levnější byt povede ke snížení výdajů, a tím se zlepšší schopnost splácet existující dluhy. Bytová společnost na takový plán ale nepřistoupila. U nájemníků, kteří mají evidované

dluhy, vnitřní výměny nedovolují. „Přitom museli vidět, že to pro paní Sojkovou není udržitelné,“ dodala v rozhovoru sociální pracovnice. Paní Sojková si také nemohla najít menší byt u jiného pronajímatele. Sociální pracovnice v rozhovoru srovnává situaci paní Sojkové s příběhem jejich sousedů, kteří také zjistili, že náklady na bydlení rostou neúměrně příjmům. Na rozdíl od paní Sojkové si ale našli práci v jiném městě a nájemní smlouvu s Bytovou společností ukončili. Využili navíc podpory rodiny, která je zdarma ubytovala v rodinném domě, a oni tak mohli splatit zbývající dlužné částky. Na rozdíl od nich neměla paní Sojková našetřeno na kauci, aby si mohla hledat jiný byt na trhu s bydlením, neměla zaměstnání a neměla ani příbuzné s velkým domem, kam by se s rodinou mohla odstěhovat. Paní Sojkovou tak netrápil nedostatek motivace nebo racionálního jednání, ale zoufalý nedostatek možností volby. Na rozdíl od svých sousedů byla nucena zůstat v nevýhodné situaci a sledovat, jak se její zadlužení prohlubuje. Spolu s ní spíše sledovali, než měnili zhoršující se situaci také sociální pracovníci.

Sociální pracovníci chápou placení nájemného a splácení dluhů jako nezákladnější dovednost, kterou paní Sojková měla demonstrovat i v době prohlubující se krize na začátku roku 2012. Terénní sociální práce se jednou měsíčně zaměřovala na kontrolu „řádného placení nájemného a oddlužení klientky na nájmu“ (osobní složka). Kontakt s paní Sojkovou mohl být i častější – když přišla ukázat potvrzení o platbách nájemného a splátek dluhu. Záznam z únorové návštěvy říká: „Klientce byl odejmut příspěvek na bydlení, neobdržela výživné, proto nebyla uhrazena splátka dluhu za měsíc únor“ (osobní složka). Další návštěva na konci března: „Klientka uhradila nájem za 2/2012, splátka dluhu neuhrazena“ (osobní složka). O několik dní později: „Klientka se dostavila a doložila splátku dluhu za 2 kalendářní měsíce ve výši 2000 korun, nájem uhrazený zatím nemá.“ O dva dny poté, 1. dubna: „Klientka se dostavila a doložila úhradu ve výši 1000 Kč. Nájem za 3/2012 nemá uhrazený. Půjčila peníze synovi, měl jí je vrátit do konce března, ale neučinil tak. Nájem uhradí do 15. 4. 2012.“

Intervence se jinými slovy zaměřovaly na paní Sojkovou, nikoliv na ostatní aktéry vzniku dluhu – zejména Bytovou společnost. Příkladem je výše splátek, které měla paní Sojková pravidelně platit Bytové společnosti. Splátkový kalendář byl vyjednaný jako podmínka obnovení nájemní smlouvy v lednu 2012. Výše splátek byla stanovená na 1000 korun měsíčně bez zohlednění minima, které by paní Sojková měla mít ponecháno na základní potřeby. Splátky dluhu byly kontrolované sociálními pracovníky. V dubnu sociální pracovníci dokonce nazvali nemožnost splácet pohledávky „nespolupráci“. Dali paní Sojkové podepsat protokol o tom, že byla „seznámena s veškerými důsledky své nespolutpráce.“

„Bylo mi také opakovaně sděleno, že pokud nedodržím podmínky stanovené Bytovou společností (úhrada nájemného a splátka dlužné částky v řádném kalendářním měsíci) bude Bytovou společností přistoupeno k vymáhání částky soudní cestou, může dojít k výpovědi nájemní smlouvy a následnému vystěhování z bytové jednotky“ (osobní složka).

Tyto intervence v rámci sociálního poradenství vypovídají o tom, že sociální práce stavěla potřeby majitele bytů před obhajobu zájmů paní Sojkové. Platby se ve stanoveném rozsahu ukazovaly méně a méně udržitelné. Dluh navíc rostl i nadále zejména proto, že Bytová společnost při podepsání splátkového kalendáře nezmrazila růst penále. Nikdo od ní takový krok ani nepožadoval. Až dnes, po soudním procesu, již penále neroste a částka se ustálila. Paní Sojková navíc nesplácí 1000 korun, ale o poznání udržitelnějších 250 korun měsíčně.

Kromě kontroly splácení dluhu se sociální poradenství v roce 2012 soustředilo také na dovednosti finančního hospodaření. „My jsme je učili, že nemají hned běžet do krámu, ale že když obdrží tu největší částku, tak mají zaplatit nájem. To je prvotní věc. Ty pevné poplatky. A poté si to rozdělit obálkovou metodou“ (rozhovor, sociální pracovnice). Osvojení si obálkové metody mělo zajistit, že paní Sojková bude zvládat domácí výdaje. Při kalkulaci na papíře v kanceláři sociální pracovnice mělo paní Sojkové „když vybere všechny příjmy najednou a zaplatí nájem a další pevné náklady“ (rozhovor), zbýt kolem 4000 korun na měsíc. Podle sociální pracovnice si potom „měla dát tisícovku na týden do každé obálky a ty by jí pak měly vystačit“ (rozhovor, sociální pracovnice). Prakticky přitom tuto metodu paní Sojková nemohla nikdy naplnit, protože nemohla nastat situace, kdy by měla celý příjem pohromadě, a žádná ze složek nestačila sama na to, aby mohla jít a zaplatit celý nájem.

O této nemožnosti ví nejlépe samy sociální pracovnice. Z rozhovoru s nimi víme o tom, že paní Sojkové „přijdou dvě tři složky. Takže přijde jí složka a ona jde a zaplatí alespoň něco. Ale oni dokud nevidí ty peníze pohromadě, protože každá ta instituce posílá peníze v jiný den, tak se v tom neumí orientovat.“

„Bezvýhodná situace“, jak popsala sociální pracovnice možnosti a výhledy paní Sojkové, vyvrcholila v květnu 2012. Paní Sojková dostala rozhodnutí o soudním vystěhování. Podle osobních záznamů měla paní Sojková přijít na „konzultaci“ do kanceláře terénních sociálních pracovníků 21. května, den před soudním vystěhováním. Nepřišla. Poslední záznam říká: „Když se terénní pracovnice pokoušela klientku kontaktovat, zjistila, že na uvedené adrese již nebydlí. Terénní pracovníci

se nepodařilo klientku dohledat. Klientka také již terénní pracovníci nekontaktovala“ (osobní složka). Sociální pracovnice přihlížely celému dramatu ze zpozzdání až do konce.

Život na ubytovně

Když se paní Sojková musela vystěhovat ze svého bytu, podala si žádost v rámci dostupného bydlení. Než byla žádost projednána, „sociálka mi pomohla sehnat ubytování pro svobodné matky v [blízkém městě]. Bylo to tam pěkné a čisté. Dala jsem si to na měsíc, nevěděla jsem, že to jde i na dýl. Říkala jsem si, že mi stejně běží to dostupné bydlení. Pak se ale blížil konec toho měsíce a musela jsem si najít něco jiného. Pak jsem si sehnala ubytovnu v [další obci v regionu]. Tam to ale nešlo, utekla jsem odtamtud po pěti dnech k sestře, která nás na chvíli vzala k sobě. Mezi tím vyřídili žádost o dostupné bydlení. Já měla 11 bodů. To bylo o bod. Dvanáct bodů už je na byt. Tak mi nabídli městskou ubytovnu“ (rozhovor).

To bylo na konci léta 2012. „Já jsem byla celá šťastná, že mám aspoň jednu cimru, kde můžu hlavu složit. Víte, když jste venku na ulici, člověk je rád i za to. Hned jsem ten pokoj vzala.“ Vymalovala si tam a nakonec tam žila se synem „něco přes rok, rok a dva měsíce“ (rozhovor). Jak vypadal život na ubytovně, shrnuje v jedné větě: „Měli jsme tam jednu místnost a byla tam společná kuchyň.“ Sociální pracovnice v rozhovoru doplňuje: „Někteří klienti na ubytovnu nejdřív nadávají, ale po půl roce se přizpůsobí. Tahle paní ne, ta se s tím nikdy nesmířila“ (rozhovor, sociální pracovnice).

Dva aspekty života na ubytovně přitom paní Sojkové vyhovovaly: nízký nájem a lokalita. Sama ubytovna jako forma kolektivního dočasného ubytování jí ani jejímu synovi nic pozitivního nenabízela. Podle slov sociální pracovnice „jí na ubytovně nebylo dobře. Měla problém se společným prostorem,“ který museli sdílet s cizími lidmi. Městská ubytovna byla ale levnější než velký byt, ve kterém paní Sojková předtím žila. „Chtěla tam vydržet, než splatí dluhy,“ řekla v rozhovoru sociální pracovnice. „Z dávek nikdy nedostala plnou výši nákladů na bydlení a doplácela to ze živobytí, třeba 500 a 1000. Ta ubytovna byla v tomhle ohledu finanční vysvobození“ (rozhovor, sociální pracovnice). Vedle toho byla městská ubytovna přímo v centru města a tím pádem nedaleko od školy, kam chtěla, aby její syn nastoupil. „Nechtěla jsem jít už do [vyloučené lokality na okraji obce], chtěla jsem zůstat ve městě. Kluk tady chodí do školy“ (rozhovor).

Když sociální pracovnice říká, že se paní Sojkové na ubytovně „ulevilo“, připomíná nám jinými slovy, že kdyby se paní Sojková mohla nastěhovat do menší jednotky,

která by byla levnější, mohla by také dál žít v bytě a nemusela s malým synem žít rok na ubytovně. Paní Sojková nepotřebovala ubytovnu, ale malý a levný byt bez kauce.

Zpět do bytu mimo dostupné bydlení

Dnešní spolupráce mezi paní Sojkovou a odborem sociálních věcí začala v září 2013, kdy paní Sojková se synem stále bydleli na obecní ubytovně. Odbor sociálních věcí uzavřel s paní Sojkovou smlouvu o poskytování sociálního poradenství, které se mělo především zaměřit na otázku bydlení. Osobní složka, kterou vede odbor sociálních věcí, k tomu říká, že „*paní Sojková se dostavila do kanceláře, neboť chce navázat spolupráci jako klientka ubytovny obce, chce pomoci s bytovou otázkou, s dluhy vůči městu a dluhy vůči předchozímu pronajímateli, Bytové společnosti*“ (osobní složka).

V té době provozovalo Město dvě ubytovny. Paní Sojková bydlela na té, která se měla na konci roku 2013 uzavřít. Paní Sojková si proto musela hledat jiné, nejlépe důstojnější bydlení v běžném bytě. Do druhé ubytovny spravované obcí se stěhovat nechtěla. Ubytovna je mimo město a synova škola, která je v centru, by se stala pro velkou vzdálenost těžko dostupná.

Prostupné bydlení nenabízelo paní Sojkové reálnou příležitost jak získat nájemní byt. Sociální pracovnice hned při první schůzce zjišťovala finanční situaci paní Sojkové a zejména výši dluhů. O několik měsíců dříve, v červenci 2013, paní Sojková uznala výši dluhu, kterou jí předložila Bytová společnost. Dluh nakonec kvůli penále dosáhl výše 46 000 korun. Získat běžné bydlení v systému Lada bylo nemožné, protože byty dostupnému bydlení nabízí jen Bytová společnost. Paní Sojková své dluhy uznala a nastavila si fungující splátkový kalendář. Ať by byl dluh vůči Bytové společnosti jakkoliv malý, samotná jeho existence znamenala, že Bytová společnost s paní Sojkovou nájemní smlouvu neuzavře. Jednou z podmínek je, že nepřijímá žadatele, u nichž měla nějaké pohledávky. Sociální pracovnice by ani takovou variantu nenabízely – byty Bytové společnosti jsou pro potřeby paní Sojkové velké a drahé.

Podpora paní Sojkové a jejího cíle „*vyřešit svou bytovou situaci*“ (osobní složka) se ale nemusela omezit na dostupné bydlení. Sociální poradenství pro rodiny je služba, kterou odbor sociálních věcí nabízí komukoliv. A tak si na začátku září mohla paní Sojková a sociální pracovnice stanovit první dílčí cíl: „*obvolat soukromé osoby a realitní kanceláře*“ (osobní složka).

Pro sociální pracovnice bylo důležité, že u paní Sojkové viděly to, čemu říkají „*motivace*“ splácet dluhy. „*Když nevidíte, že by splácela dluhy, jak já můžu mít motivaci jít*

hledat byt, když vím, že by tam hned zase měla dluhy, které by zase musela splácet?“ (rozhovor). Paní Sojková měla nastavený splátkový kalendář a splácela konečnou částku bez neustále se zvyšujícího penále.

Hlavně ale měla podle slov sociální pracovnice štěstí. V té době se objevil pan Fenek, majitel realitní kanceláře, která měla volné byty ve stejné části města, kde dříve paní Sojková bydlela. Noví nájemníci se tehdy hledali obtížně a pan Fenek se zajímal o nájemníky, kteří budou za nabízené bydlení rádi. Takové nájemníky představovali lidé, jejichž příjmy plynou ze systému dávek sociální podpory. Pan Fenek na Úřadu práce zjistil, jak dávkový systém funguje: zjistil, jak nastavit nájemní smlouvu a evidenční list, aby dávky co nejeftivněji pokryly náklady. „*Tam je totiž důležité, aby byl nájem menší než služby. Když bude nájem třeba 4500 a služby rozpočítané do 2500 korun, tak nájemník tu částku 4500 těmi dávkami nikdy nepokryje. Existuje strop za metr čtvereční. Když je nájem vyšší než 2500, tak ti lidé si musejí do těch 4500 dopláctet nájem z dávek, co mají na jídlo. Zatímco služby dávky zaplatí celé*“ (rozhovor, sociální pracovnice). Zjišťoval, jak to udělat, aby majitelé bytů dostali tolik, kolik si řeknou, a nájemníci dopláceli z dávek na živobytí co nejméně – tedy aby celé finanční uspořádání bylo pro všechny zúčastněné co nejpříjemnější. Poté pan Fenek kontaktoval odbor sociálních věcí a „*ptal se na klienty, co je to zač, je to čistotné, je to zadlužené?*“ (rozhovor, sociální pracovnice). Vybíral do nekvalitních bytů ty nejkvalitnější nájemníky.

Úřad práce i odbor sociálních věcí se staly ochotnými spoluarchitektky nové spolupráce. Otevřela se tím nová příležitost, jak by klienti mohli získat bydlení v bytech mimo ubytovny. „*Když jsme ho pak oslovili, tak se nám to hodilo*“ (rozhovor, sociální pracovnice). Zavírala se městská ubytovna a paní Sojková a další hledali jiné bydlení. Pan Fenek avizoval, že bytů může zprostředkovat dostatek. Sociální pracovnice v této souvislosti dokonce mluvily o „*boomu roku 2013*“. „*My jsme se dívali na internet, jestli nějaké byty nenajdeme. Museli jsme ale hledat byty bez kauce, protože paní Sojková neměla na kauci. Oslovili jsme pana Fenka, o kterém jsme slyšeli, že zprostředkovává byty bez kauce. Respektive, nájemníci ji pak postupně splácejí formou splátek k nájmu. Nemusejí zaplatit kauci hned*“ (rozhovor, sociální pracovnice).

Když sociální pracovnice volala v polovině září panu Fenkovi, „*vzpomněl si, že klientku zná a ví, že se jedná o slušnou a čistotnou paní, se kterou byl už v kontaktu. Nabídl jí byt v ulici Květinová – jedná se o lepší ulici na konci [vyložené lokality]*“ (osobní složka). Dva dny nato sociální pracovnice navštívila paní Sojkovou na ubytovně a mluvily spolu o nabídce pana Fenka. Podle záznamů v osobní

dokumentaci paní Sojková „*váhala a chtěla si nechat čas na rozmyšlenou. Nechce byt ve [vyloučené lokalitě], bojí se o svého syna a také chce, aby chodil do ZŠ ve městě. Sociální pracovnice klientku upozornila, že nemůže slíbit, zda bude byt volný i po delší době. Jakmile se panu Fenkovi ozve jiný zájemce, byt předá jemu*“ (osobní složka). Nakonec sociální pracovnice „*slíbila další hledání nájemního bytu*“ (osobní složka) a opět poznamenala „*obvolat soukromé osoby a realitní kanceláře*“ (osobní složka). Měsíc nato, v polovině října 2013, šla sociální pracovnice na další návštěvu paní Sojkové na ubytovně. Paní Sojková vyprávěla, že „*jí sám volal pan Fenek a nabídl byt v Hříbečkové ulici. V Květinové už byt není volný. Hříbečková je také ve [vyloučené lokalitě]*“ (osobní složka).

Paní Sojková se nakonec šla na byt podívat a podle slov sociální pracovnice „*moc se jí líbil*“. Protože se blížilo uzavření ubytovny a vidina nuceného stěhování do druhé ubytovny Města, paní Sojková nabízený byt vzala i přesto, že by se zpátky do vyloučené lokality raději nestěhovala. Za malý dvoupokojový byt platí 7300 korun. Aby se mohla paní Sojková přestěhovat, město povolilo nezaplatit část posledního nájmu v ubytovně a použít ty peníze k zaplacení části prvního nájmu. Vytvořil se tak dluh 1800 korun, který paní Sojková splácí.

Budoucnost?

Hlavním smyslem života paní Sojkové je v současnosti její malý syn. Každé ráno s ním jezdí do centra města do předškolky. Odpoledne ho opět vyzvedává a jezdí spolu zpátky domů. Dlouhodobě paní Sojkovou trápí především nízké příjmy, které tím, že jde o příjmy ze systému státní sociální podpory, mají proměnlivou povahu a nastavení jejich výplat představuje samo o sobě praktický problém. Její příjmy jsou nejnížší, co kdy měla, a po zaplacení bydlení a dluhů musí každý měsíc vyjít s částkou 2200 korun pro sebe a syna. To je asi 550 korun na týden pro dva lidi. Paní Sojková je i přesto ráda, že opět bydlí v běžném bytě. „*Mám pěkný byt, nula dvojká. Sousedé jsou slušní, pozdraví*“ (rozhovor). Byt je nejdražší položka rodinného rozpočtu. Jeho náklady pojmu celý příspěvek na bydlení, doplatek na bydlení a paní Sojková ještě doplácí 348 korun „*ze živobytí*“. Jak sama říká, musí ze životního minima, které má na nájem a jídlo, kupovat také další věci, jako jsou jízděnky. Synova škola je v centru města a „*on je tam zvyklý, má tam kamarády a učitelka už ho zná*“ (rozhovor). Kupuje si tedy měsíční jízděnku za 560 korun a také platí synovy obědy ve škole. „*Na to hmotná nouze vůbec nehledí*“ (rozhovor, sociální pracovnice).

„*Není práce, o tom to je, kdyby byla práce, tak člověk má všechno jisté,*“ říká v rozhovoru paní Sojková. Její věk, nedostatek kvalifikace, to, že je matka s dítětem a že dlouho nepracovala, vedou k tomu, že paní Sojková přestává doufat. „*Mně je 45*

roků, kde mě teď budou chtít? Nejsem vyučená. Já když tak uklízet nebo ve fabrice něco dělat – pomáhat“ (rozhovor). Celý region se navíc potýká s nedostatkem pracovních příležitostí. Podle sociální pracovnice je nedostatek pracovních příležitostí reálný problém i pro Úřad práce, který ztrácí schopnost mnoho nabídnout: „*Tady je ta nezaměstnanost tak vysoká, že když přijдете na Úřad práce, paní se vás zeptá, jestli jste si sháněl práci, vy řeknete, že ano, že jste se podíval na inzeráty, a jdete domů. Neslyšela jsem, že by Úřad práce někomu sehnal práci. Ani se už dlouho neobjevily rekvalifikace – jestli na to nejsou peníze?*“ (rozhovor, sociální pracovnice). Pokud jde o paní Sojkovou, sociální pracovnice dodává: „*Neslyšela jsem, že by jí nabídli na Úřadě práce zaměstnání. Myslím si, že kdyby byla nabídka, určitě by to neodmítla, že by do práce šla. Naopak by se tím i odreagovala a překonala ten každodenní stereotyp. Zvlášť když syn teď půjde do školy*“ (rozhovor, sociální pracovnice). Když ještě obecní úřad provozoval „*veřejnou službu*“ pro lidi bez zaměstnání, kdy si mohli přivydělat 30 hodin, paní Sojková dělala přesčas – aby měla o trochu víc peněz. Vydělala si tisícovku, to bylo hodně peněz...

Paní Sojková chce mít jistotu, že se na někoho může obrátit. Proto využívá i nadále službu sociálního poradenství. Podpora je nastavená tak, že sociální pracovnice jde navštívit paní Sojkovou každý měsíc. „*Když je potřeba, tak častěji,*“ dodává v rozhovoru sociální pracovnice. „*Když ji navštívím, zeptám se, jestli má v pořádku dávky: jestli jsou v pořádku vypláceny, jestli si o ně byla požádat. Každý tři měsíce si musíte znova žádat o příspěvek bydlení. Tak to aby nezapomněla. A nabízíme jí výlety pro syna v rámci programů pro rodiny. V létě pořádáme tábor pro děti. U ní se málokdy něco vyvine, protože potom, co zůstala na ulici s dítětem, tak je pro ni nájem priorit*“ (rozhovor, sociální pracovnice). Podle ní už ale dnes paní Sojková pravidelné návštěvy nepotřebuje: „*Kdyby cokoliv bylo, tak jsem přesvědčená, že ona nás vyhledá a vyřídíli bychom to formou jednorázového poradenství*“ (rozhovor). Pokud vše půjde dobře, plánuje sociální pracovnice, že by s uzavřením nové nájemní smlouvy na začátku roku 2015 sami navrhli ukončení spolupráce. Z jejich pohledu je celý případ stabilizovaný, paní Sojková samostatná a dlouhodobý cíl plněný bez jejich pravidelné podpory.

Paní Sojková má také podanou žádost o byt u Bytového družstva. Jejich byty jsou levnější než byt, ve kterém bydlí. Byla zařazená do pořadníku, ale horizont čekání není přesně známý. Bytové družstvo má byty ve městě i na sídlišti v sociálně vyloučené části obce, kde paní Sojková žije. K tomu, aby získala byt ve městě, by jí podle všeho pomohlo, kdyby měla peníze a kdyby nebyla Romka. Bytové družstvo, stejně jako většina místních majitelů bydlení, má pravidla, která jsou pochopitelně nepsaná a která obsahují socio-etnický rámec praxe pronajímání bytů: „*Je to čisté a bílé?*

Do bytů ve městě. Není? Do vyloučené lokality.“ Jako „nepsaná pravidla“ tato jednoduchá alokační logika neexistuje v jednoduše dokumentovatelné formě a není přístupná jednotlivcům. Může být sdělována v náznacích a nepřímých odkazech – jako když nabídky bytů korespondují s tím, jestli je někdo Rom nebo ne. Může být ale také praktikována bez okolků a pociťována fyzicky: jako v případě jiné paní, která „měla v ruce 13 000 korun, co si našetřila na kauci, ale nikde ji nevzali“ (rozhovor, sociální pracovnice). Nebo když paní Sojková shrnuje svoje vyhlídky do budoucna: „Nejhorší je, že tady (ve městě) neseženete byt. Jak slyší Cigáni, tak nedají byt, nechtějí je tady mít. Já třeba volám a oni se ptají: ‚A jste Romka?‘ A já řeknu: ‚Jsem.‘ ‚Tak to ne,‘ oni na to, ‚to máme špatné zkušenosti“ (rozhovor).

Sít aktérů, kteří se podílejí na praktikování této logiky, zahrnuje nejen majitele bytových domů, ale také nájemníky bytových domů. Jejich aktivní podíl běžně zůstává mimo veřejný prostor. O to razantněji vystupuje v případech těch, kteří jeho váhu pocítili – třeba když se museli vystěhovat „po jednom dni, protože ostatní nájemníci [jim] udělali ze života peklo“ (rozhovor). Místní komunity se umí mobilizovat, zejména když jde o to, jestli by měly mít za sousedy Romy, a majitelé domů tento jinak málo využívaný potenciál veřejnosti se organizovat dobře znají. Na socio-etnickém vyčleňování a ghettoizaci se tak mohou podílet spíše z pragmatických než principiálních důvodů. Jejich prvotním zájmem je udržet si nájemníky. A segregace té slabší z obou skupin, která nemá žádný hlas ani zastání a nezbude jí než se na nabízené možnosti adaptovat, patří mezi nástroje jak „smíru“ dosahovat. Odbor sociálních služeb se zase především snaží zajistit bydlení pro své klienty. Město nemá k dispozici fond obecního bydlení, u kterého by mohlo realizovat vlastní politiku bydlení. Pokud chce pomoci klientům najít bydlení co nejdříve, nezbývá než přijmout pravidla rozehrané hry: dvě „bílé“ nabídky do bytů ve městě, dvě „romské“ nabídky bydlení ve vyloučené lokalitě.

6. Rodina Syslových

Trajektorie pana Sysla a jeho rodiny v rámci prostupného bydlení je přímočará a ve srovnání s jinými jednoduchá: pan Sysel s partnerkou a dvěma dětmi byli ohroženi bezdomovectvím a v rámci prostupného bydlení Olivie získali běžný nájemní byt, kam se na podzim 2013 přestěhovali. Byt vlastní městská část velkého města a zřizovatel systému Olivie, nevládní organizace (NGO), je v roli nájemníka. Syslovi jsou v bytě podnájemci. Pokud vše půjde dobře, příští rok uzavřou coby samostatní nájemníci smlouvu přímo s obcí.

Díky tomu, že rodina Syslových postupuje v rámci systému Olivie směrem k plnému nájemnímu vztahu, je jejich případ chápán jako jeden z úspěchů prostupného bydlení. Sám pan Sysel říká, že „bez této příležitosti bychom asi dnes byli někde v ubytovně“ (rozhovor). Jejich příběh ale současně naznačuje, že Syslovi nezískali běžný byt díky přípravě na samostatné bydlení, jak o tom hovoří teorie prostupného bydlení. Jejich hlavní potřebou bylo překonat diskriminaci v přístupu k bydlení – a prostupné bydlení Olivie bylo jediným aktérem na trhu s bydlením, který jim to umožnil.

Byty nejsou pro Romy

Pan Sysel je, jak sám říká, starousedlík. Ve Městě se narodil a žije zde dodnes. V rané dospělosti se s rodiči a sestrou přestěhovali v rámci stejné městské části do většího, třípokojového bytu, kde poté žil víc jak dvacet let. Vypráví, jak „v bytě po mamce“ zůstali se sestrou a založili si vlastní rodiny. Jenže byt, který vyhovoval dvěma svobodným mladým lidem, přestal vyhovovat potřebám dvou zvětšujících se rodin. „Tam se to už nedalo, sestra měla dvě děti. My jsme tehdy sami čekali dalšího potomka, takže jsme si museli hledat něco jiného“ (rozhovor).

Kromě problému s bydlením se situace Syslových komplikovala také ekonomickou nestabilitou. Pan Sysel byl podle svých slov dlouhodobě registrovaný na Úřadu práce. Na dlouhodobosti se v jeho případě podílela synergie nízké kvalifikace, nedostatku pracovních příležitostí a omezení spojených s úrazem páteře. „Hledal jsem práci na internetu, volal, ale běžně říkali, že práce není a ať zkusím nějaké jiné firmy“ (rozhovor). Delší období bez zaměstnání byla přerušována obdobími krátkodobé, nestálé práce: „Jeden čas jsem pracoval pro úklidovou firmu. Asi pět měsíců. Ale neměli zakázky, tak mě propustili“ (rozhovor). Navzdory tomu se rodina pana Sysla nedostala do vážných finančních problémů. Když pan Sysel začal v roce 2012 soustavněji hledat nové bydlení, měli našetřeno na kauci a byli bez dluhů na nájemném i na službách.

Pan Sysel nakonec hledal bydlení „pomalu rok“ (rozhovor). Opakovaně se setkával s tím, že realitní kanceláře nechtěly zprostředkovat bydlení romské rodině. „Třeba jsem přijel na schůzku. Po telefonu agent říkal, že není problém, že mi byt ukáže. Ale jak nás uviděl, neřekl nic a hned zase odjel. Odešli jsme s prázdnou a museli jsme hledat jinde“ (rozhovor). Neúspěchy při hledání bydlení vedly k obavám: „Celou dobu, co jsme nemohli najít bydlení, jsem se bál, že skončíme jako bezdomovci. Nevěděl jsem, jestli něco seženeme, nebo jestli skončíme v nějaké ubytovně“ (rozhovor).

Na jaře 2013 se pan Sysel náhodou doslechl o prostupném bydlení. Systém Olivie nabízel možnost žádat o běžné byty lidem, kteří žili na ubytovnách a v azylových

domech – ale také lidem „z ulice“ – to znamená lidem, kteří do té doby nebyli příjemci některé ze služeb NGO. Z jeho pohledu představoval systém Olivie především příležitost realitního zprostředkování: „*Pokud nemáme dluhy a máme peníze na kauci, tak nám nabízeli možnost, že bychom byli v pořadníku o byt*“ (rozhovor). Trajektorie „prostupu“ rodiny Syslových v systému Olivie byla přímočará. Podobně jako v případě paní Škvorecké, ani pan Sysel nemusel procházet nižšími stupni dostupného bydlení. Pro systém Olivie byli Syslovi žadatelé „z ulice“, kteří byli v bytové nouzi a splňovali předpoklady pro běžné bydlení: „*Ptají se, jestli máte dluhy vůči městu, jestli máte dluhy na elektřině nebo na plynu a taky jestli máte na kauci*“ (rozhovor). Jejich potřebou nebylo učit se bydlet, ale mít možnost bydlet: „*My jsme potřebovali akorát najít slušné bydlení, abychom mohli žít jako lidé*“ (rozhovor). Během dvou týdnů žádost Syslových schválila komise, která v rámci NGO rozhoduje o přidělování bydlení: „*Řekli nám, že jsme vhodní uchazeči o byt*“ (rozhovor). A 25. dubna 2013 pan Sysel a zástupci NGO podepsali smlouvu o podnájmu.

Sociální práce v roli správce nemovitosti

Předávání bytu trvalo o poznání déle. Bylo spojené s domlouváním toho, co bylo v bytě potřeba zařídit, co opraví NGO a co si opraví pan Sysel. Podle pana Sysla byl byt „*veliký akorát, ale byl v nedobrému stavu*“ (rozhovor). Trápilo je „*zastaralé vybavení; ten byt nebyl dlouho renovovaný*“ (rozhovor). Osobní složka z té doby vyjmenovává detaily jednotlivých úkolů: „*Klíky si měli zakoupit Syslovi sami, NGO zakoupí barvu. A pokud do konce dubna uhradí nájem, přispěje NGO také na další opravy, například nákup sádry*“ (osobní složka). 29. dubna nahlásila paní Syslová sociálnímu pracovníkovi, že nefunguje boiler na ohřev vody. Domácnost měla jen studenou vodu. Přitom také prosila o novou podnájemní smlouvu, aby mohla znovu požádat o příspěvek na bydlení. Pracovníkům Úřadu práce „*se totiž nezdál výpočtový list, který byl ještě po předchozích nájemních. Nový výpočtový list ale musí přijít od majitele, tedy od městské části*“ (osobní složka). Den nato, 30. dubna, si Syslovi přijeli pro matrace, které měla ve skladu NGO navíc. A pro barvu na vymalování. Sociální pracovníci se také dohodli, že „*až [Syslovi] zaplatí nájem, můžeme nakoupit ještě další barvu*“ (osobní složka). Jenže nájem nebyl zaplacený. Syslovi nemohli požádat o příspěvek na bydlení. Čekali na novou podnájemní smlouvu, protože NGO neměla v systému aktualizovaný výpočtový list, který obec neposlala. Sociální pracovník NGO kontaktoval Úřad práce, aby tam celý propletenec kolem výpočtového listu jménem Syslových vysvětlil – „*oni vědí, že máme hodně bytů, máme s nimi dobré vztahy*“ (rozhovor, sociální pracovnice).

Ve čtvrtek 2. května si paní Syslová mohla přijít pro novou smlouvu „*a zbytek barvy. Na poradě NGO také rozhodli, že až přijde první nájem, zakoupí uživatelům kukátko*

a případně chybějící lišty kolem stěn“ (osobní složka). Po neděli, v pondělí 6. května, pan Sysel přinesl sociálnímu pracovníkovi ukázat doklad o zaplacení záloh za plyn a elektřinu. Sociální pracovníci NGO je chtějí vidět každý měsíc, aby monitorovali případné dluhy. Pan Sysel se „*také ptal na termín, kdy přijde technik na opravu boileru a topení*“ (osobní složka). Syslovi zjistili, že kromě teplé vody nefungovalo ani topení. 7. května navštívil sociální pracovník Syslovy doma a do záznamu si poté poznamenal další zjištěnou závadu: „*Nehoří jim dva hořáky u sporáku. Objednal jsem tedy pana M. na pročištění, přijde zítra v poledne. Již mají vymalováno. Zakoupili si také starší linku*“ (osobní složka). 7. května volal pan Sysel sociálnímu pracovníkovi, aby ohlásil, že objednaný „*technik kvůli kotli nedošel*“. Sociální pracovník „*vyzval uživatele k trpělivosti*“ (osobní složka). Pan Sysel se také ptal „*na barvu a na lišty. Opět mu bylo sděleno, že až bude zaplacený nájem*“ (osobní složka). Pan Sysel se ještě zeptal, jestli by si mohli vzít staré dveře, které NGO zůstaly po výměně v jednom z bytů. 9. května k Syslovým přišel technik na topení. „*Sdělil, že plynová kamna bude s největší pravděpodobností nutné vyřadit. Technik na boiler se nedostavil*“ (osobní složka). 13. května byl pan Sysel opět v kanceláři sociálních pracovníků – tentokrát oznámit, že nefungují zásuvky v ložnici a v obývacím pokoji. Sociální pracovník objednal opravu zásuvek. Do výkazu si také poznamenal, že „*technik na boiler se neozval*“ (osobní složka). 15. května přišel pan Sysel i s partnerkou. Ptali se na platby nájemného, které jsou nastavené přímo mezi Úřadem práce a NGO jako platby pro „*zvláštního příjemce*“. V takovém nastavení Syslovi platby sami neprováděli, pouze kontrolovali, zda proběhly. A tehdy zjistili, že „*platby za květen ještě nebyly poslány*“ (osobní složka). „*Dále se připomněli s opravou boileru a výpočtovým listem*“ (osobní složka). 20. května se pan Sysel znovu přišel zeptat na platbu nájemného. Zjistil, že nájemné za předchozí dva měsíce již na účet NGO přišlo. Sociální pracovník panu Syslovi vystavil „*potvrzení o přijmutí dávků*“ a vypočítal, že musí ještě doplatit 140 korun, které dávka nepokryla. Slíbil panu Syslovi, že se „*domluví s technikem na koupi kukátka a barvy. Pan Sysel si ještě převzal vyřazené dveře a ptal se, jestli mohou natřít dveře v bytě. V týmu se shodli, že ano*“ (osobní složka). 23. května přišla do kanceláře sociálních pracovníků paní Syslová doplatit nájemné. Sociální pracovník „*sdělil paní Syslové, že si mohou zakoupit kukátko a barvy do hodnoty 500 Kč a NGO proplatí účet*“ (osobní složka). Dávkový systém by měl paní Syslové zpětně přispět na náklady za energie. Paní Syslová ale byla na Úřadu práce, kde jí „*SÍPO nechťeli proplatit*“ (osobní složka). Sociální pracovník telefonoval na Úřad práce a pracovnice mu „*řekla, že k doplatku na energie potřebuje vidět smlouvu s poskytovateli. Paní Syslová ji donese, ale divila se, že smlouvy už jednou na Úřad práce nesla*“ (osobní složka). 29. května přišel pan Sysel. Ukázal nový výpočtový list, který ten den obdržel. Byl předtím na Úřadě práce požádat o příspěvek na energie. Sociální pracovník opět

telefonoval techničce kvůli opravě boileru. Syslovi stále nebydlí, protože nefunguje boiler. 3. června pan Sysel telefonoval sociálnímu pracovníkovi – „stěžoval si na nečinnost ve věci boileru“ (osobní složka). Ten samý den měl sociální pracovník schůzku s techniky ohledně odběru energií. „Pan Sysel měl buď zažádat o změnu sazby na noční proud, nebo předělat kotel na denní proud, ale pak by platil více. Paní V z obce zjistila, že boiler není ve výpočtovém listu. Dopsala jej tam. Tím se zvedne nájem o 10 Kč“ (osobní složka). Po schůzce volal sociální pracovník panu Syslovi a řekl mu, aby v kanceláři dodavatele energií požádal o změnu sazby na noční proud. Pan Sysel šel o změnu požádat. Řekli mu ale, že revizní zpráva, kterou dostal od pronajímatele, nestačí, a že „potřebují novou revizi s údaji o zařízení“ (osobní složka). 4. června telefonoval sociální pracovník techničce kvůli boileru u Syslových. Ta mu zopakovala, „že podle jejich údajů je boiler vydrátovaný a jen se má zažádat o změnu na noční proud“ (osobní složka). Sociální pracovník tlumočil slova pana Sysla: poskytovatel energie požaduje novou revizi. „Podle techničky žádné takové potvrzení od Města nedostaneme“ (osobní složka). Další konzultace s jiným technikem potvrdila, že je potřeba nová revize. Technik ale „řekl, že nemůže provést revizi boileru, protože vydrátování je provedeno podle starých podmínek. Zabezpečení je pouze izolační páskou. A je špatné uzemnění vany i boileru“ (osobní složka). Toho dne také telefonovala sociálnímu pracovníkovi technička z Města a ptala se na topná tělesa. „Sděлил jsem, že nefungují od předání, ona půjde za vedoucí a zařídí jejich opravu. Ptala se také na kotel. Sděлил jsem, že také delší dobu nefunguje. Technička bude tuto věc řešit s vedoucí“ (osobní složka). „Volala zpět, že obec zaplatí opravu uzemnění, ale zapojení na noční proud si musíme jako NGO hradit sami“ (osobní složka). 6. června se manželé Syslovi přišli zeptat na opravy. „Byli velmi nespokojení a řekli, že kdyby věděli, že je toto bude čekat, rozmysleli by si, zda jít do tohoto bytu“ (osobní složka).

V následujících dnech pokračovaly návštěvy pana Sysla v kanceláři sociálních pracovníků a telefonáty slibující rychlou opravu závadného vybavení bytu. 14. června pan Sysel telefonoval, aby radostně oznámil, že „již má teplou vodu“ (osobní složka). O dva dny později měli Syslovi také opravené topení. 18. června navštívil sociální pracovník Syslovy. Zaznamenal stav vodoměru a prohlédl si byt. Podle záznamu měli Syslovi vymalováno, teplou vodu a fungující topení. 24. června ale pan Sysel volal znovu. Nové topení „vydává zápach“, který rodinu znepokojoval hlavně kvůli malým dětem v domácnosti. Druhý den šel sociální pracovník spolu s technikem topení zkontrolovat. „Zápach je z těsnění a z materiálů. Uživatelé musí být trpěliví, než se nové topení vyvětrá“ (osobní složka). 26. června pan Sysel zjistil, že Úřad práce omylem poslal doplatek na energie na účet NGO místo na jeho. Telefonoval sociálnímu pracovníkovi: „Je to asi 1500 Kč. Rozdíl jsme vypočítali. Pan Sysel se

zítra zastaví a peníze mu budou vyplacené“ (osobní složka). 4. července volal pan Sysel opět do kanceláře sociálních pracovníků. Podle osobní složky začala „kapat voda z hadice, která přivádí vodu do splachovadla. Pan Sysel zkoušel vyměnit těsnění. Toto nepomohlo. Na druhém konci hadice nešla kvůli rzi odšroubovat. Technik zde bude až za dva týdny“ (osobní složka).

Podle pracovníků NGO osobní složka ukazuje, jak byla podpora rodiny Syslových náročná: „Práce se Syslovými byla skoro každý den – zejména na začátku“ (rozhovor, sociální pracovníce). Sami Syslovi přitom byli často jen diváky, kteří sledovali, jak systémy vzájemně nepřiléhají a jak se dějí chyby, které dopadají na jejich každodenní život a znamenají potřebu dalších intervencí sociálních pracovníků. Později se rozhodli, že změní nastavení plateb nájemného a zvýší tak svoji autonomii. Nájemné platí pravidelně sami. Seznam jednotlivých činností ale také ukazuje, nakolik se sociální pracovníci museli věnovat problémům spojeným se správou nemovitostí a administrativou sociálních dávek. Sociální pracovníci kontrolovali platby nájemného a služeb, snažili se zajistit opravy v bytě a uhlazovali napětí a nesrovnalosti, které vznikaly mezi nastavením parametrů prostupného bydlení, systému sociálních dávek a systému pronajímání obecních bytů. Podle sociální pracovníce byla v té době práce se Syslovými především „technická“:

„...až se zabydlí, můžeme se bavit jinak, můžeme se, kdyby chtěli, věnovat dluhům a dalším. Ale na začátku nejde nic jiného do individuálního plánu uvést. Máte tam zprovoznit energie, zprovoznit boiler a tak dále... Nebudou se věnovat něčemu jinému. On chce bydlet, chce mít zprovozněný byt, chce mít boiler. Pak, až bydlí, bavíme se dál.“ (rozhovor, sociální pracovníce)

Podle osobní složky vypadala sociální práce se Syslovými podobně i po roce od nastěhování do nového bytu. Činnosti spojené se správou nemovitosti se prolétaly se sociálním poradenstvím. Na konci května 2014 přišla paní Syslová do kanceláře sociálních pracovníků, aby ukázala úhrady SIPO od ledna do května 2014. Novou oblastí podpory se stalo zaměstnávání. Pan Sysel se v průběhu roku začal zajímat o nabídku práce domovníka v domě, který s rodinou obývali. Obsazení této nové pozice, zprostředkované přes pobídku Úřadu práce, se ale od jara protahovalo. Když se paní Syslová při návštěvě v kanceláři ptala, zda ta pracovní příležitost stále platí, „sdělili jsme, že domovník bude až od září. Paní Syslová se ještě zeptala na nové lino do kuchyně. Ohledně lina jsme sdělili, že to můžeme koupit, ale musí si ho položit sami. V pátek pošleme technika, aby kuchyni vyměřil“ (osobní složka). 4. června se paní Syslová přišla zeptat, jak se má věc s linoleem. „Sdělila jsem jí, že je to v řešení. Peníze máme, jen řešíme, kdy

se to koupí“ (osobní složka). 9. června se paní Syslová opět přišla zeptat na lino-leum. „K tomu jsem sdělila, že jsem tady v pátek nebyla a od kolegů nic nevím“ (osobní složka). 11. června poznamenala sociální pracovnice: „Šla jsem do bytu paní Syslové opsat vodoměr. Sdělila jsem jí přitom, že lino by mělo být v pátek příští týden“ (osobní složka). 18. června volal do kanceláře pan Sysel. Ptal se sociálních pracovníků na výměnu vařiče. Přesáhl prý hranici životnosti. Osobní složka pokračuje: „Ověřila jsem, že životnost sporáku je 10 let. A sporák u Syslových je z roku 2001. Můžu tedy objednat nový“ (osobní složka). Den nato přišla paní Syslová doplatit nájemné. 23. června opět volala, aby se zeptala „kdy budeme kupovat lino. Sdělila jsem, že se jí ještě tento týden ozvu. Také se ptala kvůli sporáku“ (osobní složka). 30. června telefonovala sociální pracovnice s technikem. Ptala se, „jestli máme koupené lino, také na sporák. Podle technika se musí sporák nejdříve nechat vyčistit. Jestli ho při revizi vyřadí, můžeme koupit nový“ (osobní složka). 8. července šla sociální pracovnice k Syslovým zapsat stav vodoměru. Paní Syslová jí také ukázala linoleum, které mezitím přišlo. Bylo různých odstínů a vzorů. Sociální pracovnice si zaznamenala: „Je pravda, že vzorky k sobě nepasují. Ale sdělila jsem, že jsme lino kupovali ze zbytků, které stály metr 200 Kč. Na dražší jsme neměli finance“ (osobní složka). 17. července přinesl pan Sysel do kanceláře „vyřazovací protokol k sporáku. Telefonát technikovi, který chtěl vědět, jestli by Syslovi mohli měsíc s výměnou sporáku počkat, protože teď mají stop stav na investice. Pan Sysel řekl, že měsíc počkají“ (osobní složka). 24. července „se dostavila paní Syslová uhradit část nájmu. Řekla, že jim dávková pracovnice poslala o 1500 Kč méně. Ukázala mi SIPO, které upřednostnila a uhradila ho před naší platbou“ (osobní složka). 29. července volala paní Syslová opět ohledně opožděné platby nájemného. „Byla se na chybu ve výplatě dávek ptát na Úřadu práce, ale pracovnice má dovolenou“ (osobní složka).

Záznamy o poskytované podpoře napovídají, kolik měli Syslovi stejně jako sociální pracovníci starostí s bytem. V tom ohledu se práce s rodinou Syslových za rok příliš nezměnila. I nadále se kontakt mezi Syslovými a sociálními pracovníky věnoval v první řadě vyúčtování služeb, doplatekům a nedoplatekům, potvrzením o platbách, opisům stavu vodoměru a podobně. Společně se sociálními pracovníky také Syslovi řešili větší problémy, jako byla výměna sporáku nebo nová podnájemní smlouva. Mimo správu nemovitosti patřila nabídka domovnické práce pro pana Sysla. Jiný záznam, který sociální pracovnice komentovala jako „jakžtakž něco jiného než o technických věcech“ (rozhovor, sociální pracovnice), se objevil v srpnu 2014, kdy paní Syslová uvažovala o tom, do které školy by měl chodit její starší syn. Zář 2014 se pak pokračovalo v běžných tématech: platby, odečty, sporák, podnájemní smlouva, domovnictví...

Individuální plány rodiny Syslových vypracované sociální službou potvrzují, nakolik se sociální pracovníci věnovali intervencím spojeným se správou bytu a kvalitou bydlení. Jak sami komentovali dvojroli, kterou v dostupném bydlení jako sociální pracovníci zaujímají: „Kdo jiný by se těmto věcem věnoval a tuto technickou podporu zajišťoval?“ (rozhovor, sociální pracovnice). První individuální plán z května 2013 obsahoval dva tzv. „osobní cíle“: jeden krátkodobý – zvýšit kvalitu bydlení, a druhý dlouhodobý – získat nájemní bydlení. Aktivita potřebná pro dosažení obou cílů se pro Syslovy staly prioritou. Ti měli „vymalovat“ a „zařídit byt nábytkem“ (individuální plán, květen 2013). A pro budoucí získání plné nájemní smlouvy (namísto smlouvy podnájemní) měli „spolupracovat s klíčovým pracovníkem, pravidelně hradit nájem a předkládat potvrzení o platbách za energie“ (individuální plán, květen 2013). Při prvním hodnocení individuálního plánu zaznamenala sociální pracovnice, že první z cílů byl splněn. Druhý byl plněn průběžně (individuální plán, srpen 2013). Mimoto se objevil nový cíl: „Šetření si na plovoucí podlahu“ a „znovu vymalovat“ (individuální plán, srpen 2013). Osobní složka stejně jako individuální plány rodiny Syslových ukazují, jak specifickou roli hraje sociální práce v dostupném bydlení. Provádění odečtů vody, kontrola plateb nájemného a služeb a koordinace oprav vybavení bytu patří mezi administrativní činnosti, které nejsou běžně spojovány s dovednostmi sociálních pracovníků. Stejně tak komunikace pracovníků NGO s dávkovými systémy je intervencí ve jménu klienta, současně je ale také intervencí ve jménu správce nemovitosti, který má zájem na tom, aby platby za nájemné probíhaly bez problémů. Někdy ale mohou sociální pracovníci i z odečtu vody vytvářet příležitosti pro to, aby klienti rozvíjeli nové dovednosti: mohou odečty provádět společně s klienty, a ti se je časem naučí dělat sami.

7. Paní Volná

Když se paní Volná ohlíží za tím, co ve svých padesáti třech letech prožila, vidí životy dva. Ten první je naplněný osobními ztrátami, živořením po ubytovnách a na ulici, ústrky a opovržením společností. Tento život ale pro ni skončil v roce 2014, když se v rámci systému dostupného bydlení Olivie nastěhovala se svým druhem Františkem do bytu. Teď žije život nový – lepší. Středobodem jejího nového života jsou pocity důstojnosti, bezpečí a soukromí, které jí dává současné bydlení.

Paní Volná vyrůstala ve městě na severu republiky. Podstatnou část svého dětství prožila v dětském domově, neboť její matka bojovala s alkoholem. S rodiči trávil obvykle jen nejruznější svátky, ale i tak jsou její vzpomínky vyplněné jejich vzájemnými konflikty. Po základní škole se paní Volná vyučila šičkou na odborném učilišti. A začala

pracovat a bydlet s rodiči. Společný život měl ale krátké trvání, neboť jak matka, tak otec záhy zemřeli. Z bytu, ve kterém společně bydleli, se paní Volná musela odstěhovat. Následně žila s o mnoho let starším přítelem, kterému pomáhala vychovávat jeho potomky. Přítel však po několika letech také zemřel a paní Volná se tak „ocitnula úplně sama“ (rozhovor) a bez bydlení. Z rodného města, kde ji nic už nedrželo, proto odešla za prací. To se psal rok 1986 a pro paní Volnou začal život po ubytovnách pro zaměstnance, neboť za prací cestovala do různých míst České republiky, kde vykonávala kvalifikovanou i nekvalifikovanou manuální práci. Zaměstnání ji nakonec zavedlo i do Města, kde žije do současnosti.

V bludném kruhu ubytoven, azylových domů a ulice

Paní Volná prožila dlouhé roky svého života po nejrůznějších ubytovnách a také „venku“, jak říká životu bez přístřeší a na ulici. Když se paní Volná dívá zpátky, je pro ni těžké tuto dlouhou část svého života rekonstruovat. Období bez domova jí splývá do několika negativních emocí. Bylo to období, kdy si s lítostí uvědomovala, že nežije tak, jak by měla, jako žijí „ostatní“. A bylo to také období rezignace a nedůvěry ke svému okolí: „Já jsem tehdy už úplně zanevřela na lidi. Začala jsem mít zdravotní problémy. Každý se mi jen vysmíval“ (rozhovor). Nemožnost sehnat trvalé bydlení, nestálost a dočasnost zaměstnání, nízké příjmy, zhoršující se zdravotní stav způsobený tělesným postižením nakonec dovedly paní Volnou k tomu, že se ocitla na ulici. A ulice ji proměnila tak, že se stala „divoká“ a už ji „nic nezajímalo“ (rozhovor).

Nevládní organizace, která provozuje systém prostupného bydlení Olivie, začala v České republice provozovat své sociální služby krátce po změně režimu. Postupně začala budovat síť služeb pro osoby bez domova a v životní tísni zahrnující nejrůznější terénní programy, denní kontaktní centra, noclehárny, azylové domy a domy na půl cesty (viz část I.). V průběhu několika let života na ulici se paní Volná dozvídala od přátel o této organizaci a jejím působení ve Městě a začala vyhledávat její pomoc. Zpočátku docházela do denního centra, kde bylo možné získat čisté ošacení nebo se najíst. Když se jí podařilo vydělat si nějaké peníze na brigádách, jako například u technických služeb Města, mohla si zaplatit přenocování na noclehárně. Díky sociální pracovníci v organizaci, která pomohla vyřídit paní Volné dávky hmotné nouze, a v souvislosti se zhoršujícím se tělesným postižením, byla paní Volné nabídnuta možnost ubytování v azylovém domě. Jelikož azylový dům je ubytování dočasné, po uplynutí lhůty musela paní Volná řešit co dál. I když byla v azylovém domě připravována, jak zvládat běžné bydlení, možnost nalézt si standardní bydlení se před ní neotevřela. Na vině byly nejen její omezené finanční zdroje, kterými disponovala, ale i neexistence nějaké návazné služby. Jedinou možnost kromě ulice pro ni představovalo odstěhování se na komerční ubytovnu ve Městě. V průběhu života na ubytovně

dojžděla paní Volná jako věřící člověk pravidelně do jedné čtvrti Města na boho-sloužby. I v této čtvrti působila organizace, která zde shodou okolností rozvíjela program tréninkových, „startovacích“ bytů pod správou místního azylového domu. Paní Volné byla nabídnuta možnost zúčastnit se tohoto programu tréninkového bydlení, což také zahrnovalo placenou „brigádu“ v organizaci, konkrétně v jejím komunitním centru. Před deseti lety se tak paní Volná konečně dostala po dlouhé době do bytu:

„Dostaly jsme příležitost, já a ještě jedna klientka, jít společně bydlet do bytu. Byl to normální byt, platily jsme tam nájem. A střídaly jsme se po týdnu v práci v komunitním centru. A dostaly jsme smlouvu na dva roky. Tam to bylo tak, že si za tu dobu budeme muset najít nějaké svoje bydlení. Ale bylo to dobré, že jsme k tomu zároveň dostaly tu práci v centru, že jsme mohly pracovat. A to bylo moc fajn. Já jsem se tam naučila hodně věcí, pracovat s různými lidmi, dětmi a tak podobně. (...) No, a pak to skončilo. Já jsem z toho byla špatná, zvykla jsem si tam na lidi, práce mě bavila a měly jsme bydlení. (...) Byt se musel odevzdat. Bylo mi to líto, že jsem musela odejít, ale oni tam museli umístit další klienty, museli jsme se vystřídat.“ (rozhovor)

Po dvou letech ve tréninkovém bytě při azylovém domu byla paní Volná opět konfrontována s otázkou, kam jít bydlet dál. Bydlení v bytě organizace ji mělo připravit a „vytřídat, aby zvládla normální bydlení“ (rozhovor), jenže žádné standardní bydlení se jí nepodařilo získat a na další dva roky šla bydlet opět do azylového domu organizace, což bylo řešení provizorní. Jenže již poněkolkáté namísto vytouženého běžného bytu vedly kroky paní Volné z azylového domu na další komerční ubytovnu ve městě. Na ubytovně bydlela několik měsíců, ale pak ji podmínky na ubytovně a nedostatek finančních prostředků dovedl zpět na ulici a k příležitostnému přespávání na noclehárně. Paní Volná byla opět „venku“:

„Já jsem chodila po městě a hledala jsem nějaký podnájem. Ale všude to bylo o penězích. A navíc si vás nikdo nevezme do bytu, když jste z ulice. Když jste z ulice, lidé vám prostě nevěří. A tak člověk přespává, kde se dá.“ (rozhovor)

Láska ve věku bezdomovectví

Před čtyřmi lety, když byla paní Volná na ulici, se seznámila s Františkem. Podobná životní zkušenost je sblížila. Vytvořilo se mezi nimi silné pouto a začali spolu žít. I František často hledal pomoc u sociálních služeb organizace, nicméně organizace poskytuje své služby odděleně na základě genderu, což jejich soužití neulehčovalo. V roce 2010 tak paní Volná a František přespávali v podzemních garážích velkého hospodářského objektu ve Městě. Tam si jich všiml majitel objektu, který jim nabídl,

že v objektu mohou přebývat s tím, že za drobnou úplatu budou objekt hlídat a pracovat na jeho údržbě. Zde prožili rok:

„My jsme pak od ředitele dostali takovou malou dřevěnou chajdu. A měli jsme brigády, jako například sekat trávu v celém areálu. Přes léto to šlo, to se dalo venku u řeky vařit, ale v zimě jsme si ani neměli kde uvařit. To bylo náročné. Přes zimu také nebylo moc práce. František proto chodil po městě, a když byla příležitost, tak uklízel sněh za nějakou tu korunu.“ (rozhovor)

Jejich pracovitost je následně dovedla k jednomu místnímu podnikateli, který je začal zaměstnávat na údržbě svého majetku. Podnikatel je následně ubytoval v zahradním domku, protože „*mu bylo takové nepříjemné, že spíme venku*“ (rozhovor). Přivýdělek nejrůznějšími brigádami se stal pro paní Volnou a Františka důležitou položkou v jejich rozpočtu, který byl stejně jako roky předtím závislý na dávkách hmotné nouze. Existenční důležitost příspěvku na živobytí se u nich naplno obnažila na začátku roku 2012, kdy kvůli reformě na MPSV zkolaboval systém vyplácení sociálních dávek, a paní Volná a František tak zůstali bez příjmů. V zimním měsíci si nemohli dovolit ani zaplatit noclehárnu a museli využívat potravinovou banku organizace, aby nehladověli.

V uplynulých letech se zdravotní stav paní Volné nadále zhoršoval a její hlavní potřeba – bydlení – se zdála být stále naléhavější: „*František nechtěl, abych byla dál venku, viděl, jak to je pro mě únavné, tak jsem v roce 2013 šla zase do azylového domu organizace*“ (rozhovor). Jak si můžeme přečíst ve *Smlouvě o poskytnutí sociálních služeb*, kterou paní Volná podepsala při přijetí do azylového domu, cíl pobytu byl stanoven stejně jako již tolikrát v minulosti: „*Nemuset žít na ulici a přespávat na noclehárně*“ (osobní složka). A to samé lze říct o následujícím osobním cíli, kterého paní Volná chtěla prostřednictvím poskytnuté sociální práce a krizového ubytování dosáhnout: „*Najít si [běžné] bydlení, nějakou brigádu, práci vsedě*“ (osobní složka).

Přesun paní Volné do azylového domu pro ženy a matky s dětmi do určité míry zkomplikoval její soužití s Františkem, a to kvůli režimu, který v azylovém domě platí. I tak ale byla s Františkem v kontaktu, neboť za ní docházel na návštěvy. František se zatím živil příležitostnými pracemi a přespával na mužské noclehárně organizace. A společně plánovali, že si seženou ubytování na jedné z komerčních ubytoven ve městě, což pro ně představovalo jedinou možnost společného soužití, až paní Volná opustí azylový dům. Na konci roku 2013 svítila paní Volné naděje. V azylovém domě se dozvěděla o možnosti bydlení v rámci systému prostupného byd-

lení Olivie. I když byl systém původně nastaven na spolupráci s městskou částí, která do programu uvolnila obecní byty ve vyloučené lokalitě a jako jednu z podmínek přidělení bytu si stanovila trvalé bydliště v obci, v té době administrátoři programu vyjednávali možnou spolupráci se Soukromou společností, která disponuje byty po celém Městě, a podmínku trvalého bydliště nevyžadovala (viz část I.). Hlavním kritériem Soukromé společnosti byla neexistence dluhu na nájemném a ten ani paní Volná, ani František z dřívějšíka neměli. Během pobytu v azylovém domě se paní Volné navíc podařilo vypořádat s dluhem za svoz komunálního odpadu. V roce 2014 vstoupila do systému Olivie Soukromá společnost a paní Volná s Františkem si podali žádost o přidělení „*tréninkového bytu*“ se sociální službou poskytovanou organizací, který by mohli po uplynutí minimálně dvou let získat do vlastního pronájmu:

„Nám se to líbilo. Řekli jsme si, že to zkusíme, dluhy jsme na bydlení z dřívějšíka neměli, takže s tím jsme neměli problém. (...) Seznámili jsme se s podmínkami. Věděli jsme, že musíme zaplatit kauci, tedy že ji budeme moci splácet. (...) Pro nás to byla jediná šance.“ (rozhovor)

Žádost paní Volné a Františka byla organizací a Soukromou společností během měsíce schválena a na konci jara 2014 se společně mohli stěhovat do volného bytu 1+1 ve čtvrti Města, kde systém Olivie začal nově působit a kde Soukromá společnost disponuje velkým počtem prázdných bytů. Paní Volná se tak po deseti letech mohla opět nastěhovat do „*normálního bytu*“ (rozhovor). A na rozdíl od její předešlé zkušenosti s tréninkovým bytem jí zde nehrozí, že by se po dvouleté lhůtě musela vystěhovat. Pokud se jí bude spolu s Františkem dařit v systému Olivie, budou se moci z podnájemníků organizace stát nájemníky Soukromé společnosti.

Péče o byt jako sociální práce

Náklady na pobyt v azylovém domě organizace se v případě paní Volné pohybovaly kolem 4000 korun měsíčně a hrazeny byly především z doplatku na bydlení. S nastěhováním do bytu v systému prostupného bydlení Olivie došlo k určitým změnám v jejím hospodaření s finančními prostředky. V přiděleném bytě musí platit nájem ve výši 6610 korun, ale ten teď hradí společně s druhem Františkem. Nájem hradí z doplatku na bydlení, na nějž byl zřízen institut zvláštního příjemce, tedy dávku zasílá úřad přímo nevládní organizaci. K nájmu platí 780 korun za energie a služby spojené s bydlením. Každý měsíc si společně s Františkem odkládají zhruba tisíc korun stranou, aby měli „*určitou rezervu*“ (rozhovor) na roční vyúčtování záloh za energie, případně na další neočekávané výdaje. Tak bojují proti vzniku případného dluhu. Dalším důležitým výdajem na bydlení je splácení kauce. Jak jsme uvedli v části I., městská

část i Soukromá společnost, které poskytly byty do programu Olivie, vyžadují, aby uživatelé složili určitou částku jako „jistotu“. Schopnost zaplatit (či si formou splátkového kalendáře našetřit na) kauci je zároveň pro sociální pracovníky v systému Olivie dokladem toho, že uživatelé jsou schopni nakládat s finančními prostředky, a tudíž i potvrzením jejich „motivaci“ a „kompetenci“ k bydlení (Ibid.). Paní Volná s Františkem tak mají nastavený splátkový kalendář, 500 korun měsíčně, aby do dvou let byli schopni složit kauci na byt, která činí 12 000 korun. Jejich cílem je složit kauci co nejdříve, nejlépe už v průběhu prvního roku, proto v případě, kdy mají nějaké peníze navíc, ukládají u organizace měsíční splátku vyšší.

Paní Volná má spočítáno, že čistý příjem jejich domácnosti činí 5970 korun. Jedná se o příspěvky na živobytí. Od roku 2014 má paní Volná také přiznaný příspěvek na péči. Ta v jejím případě činí 800 korun měsíčně. Kvůli svému postižení je paní Volná v částečném invalidním důchodu. Jelikož má ale dluh na zdravotním pojištění z doby, kdy žila na ulici, nemá nárok na jeho výplatu. Důležitým příspěvkem do rozpočtu jejich domácnosti jsou Františkovy příležitostné práce a brigády. Ne vždy však František práci má a v takovém případě musí přežít zhruba s 3000 korun na měsíc. Po nastěhování do bytu v systému Olivie podstatnou část jejich výdajů navíc představovaly náklady na vybavení bytu. Jelikož částečně zrekonstruovaný byt byl prázdný a Soukromá společnost do něj zakoupila pouze novou kuchyňskou linku a sporák, paní Volná s Františkem si museli veškeré vybavení své domácnosti pořídit sami. Výraznou pomocí pro ně byli členové křesťanského sboru, kam paní Volná pravidelně dochází, kteří jim poskytli nábytek, postele, některé spotřebiče jako ledničku a pomohli jim s pracemi v bytě. Přežít s tak nízkým rozpočtem předpokládá od paní Volné a Františka schopnost nejen mobilizovat jejich síť sociálních kontaktů (především křesťanský sbor), u kterých mohou očekávat určitou podporu. Znamená to zároveň také „umět hospodařit“ a „nutnost počítat každou korunu“ (rozhovor), tedy i to, kde a jak nakupovat, z čeho a co vařit, anebo Františkovu ochotu se v práci stravit z domova připravenými svačinami.

Podmínkou přidělení tréninkového bytu v rámci systému dostupného bydlení Olivie není jen uzavření podnájemní smlouvy s organizací, ale i uzavření smlouvy o poskytování sociální služby a spolupráce se sociálními pracovníky organizace (viz část I.). Jelikož je paní Volná v tréninkovém bytě jen krátce (několik měsíců), poskytovaná sociální práce byla doposud intenzivní z hlediska četnosti terénních intervencí, které probíhají minimálně jednou týdně, telefonického kontaktu i cirkulace formulářů. O charakteru poskytované sociální práce vypovídá i tento „denní záznam“ o intervenci zpracovaný klíčovou sociální pracovnící paní Volné krátce po nastěhování do bytu:

„Navštívila jsem paní Volnou a jejího druha. Po podepsání smlouvy o poskytování sociální služby a vytvoření fotografické dokumentace kuchyňské linky mě uživatelé informovali o dnešním převozu nábytku, který uskuteční s lidmi z křesťanského sboru. Dále mi sdělili, že udělali nový popis na poštovní schránku a že s doručovatelem jsou již domluveni, že pokud opět dojde k jejímu strhnutí, tak bude vědět, kam má za nimi zajít. (...) Uživatel má stále zájem pracovat. Poté jsme mluvili o práci, kterou mají získat od někoho ze sboru, ale jde o starý typ a mají obavu z toho, že by jim mohla zničit pojistky. Sdělila jsem jim, že my zrovna vyrazujeme jednu práci a že se proto v práci zeptám, zdali bychom ji jim mohli darovat. Dále jsme hovořili také o garnýžích, které také obdrží darem. Dotazovala jsem se na způsob zavrtání. Uživatelé sdělili, že se obrátí na známého, který to dokáže udělat, ale bude potřebovat pomoc a také vrtačku. Oznámila jsem jim, že bych vrtačku mohla příště vzít a počkala bych, než to pán udělá. Také jsem jim navrhla, že jim přivezu nějaké hmoždinky a vruty, pokud nějaké najdu. ... Sdělila jsem také, že jim přivezu nějaké rukavice a Savo, aby je měli na úklid. Na závěr jsme mluvili o jistně, kterou budou muset začít splácet již tento měsíc, alespoň 300 korun. Uživatelé sdělili, že začnou a že si také k nám uloží nějaké finanční prostředky, až jim dojde vyšší částka za pečovatelské za půl roku. Domluvili jsme se také, že společně zajdeme do banky, kde si otevřou účet.“ (osobní složka)

Z této ukázky vystupují dvě podoby sociální práce, která je uživatelům tréninkových bytů v systému Olivie poskytována – sociální práce jako podpora potřeb uživatelů, která jde nad rámec bydlení, a sociální práce jako kontrola zájmů organizace spojených s provozováním bytu a potažmo i Soukromé společnosti jako vlastníka. Sociální pracovníce je tak v dvojí pozici: vystupuje jako podpora pro uživatele a současně i jako provozovatel bytu. Jak se dovídáme z podrobných zápisů klíčové sociální pracovníce paní Volné, na jedné straně přináší vruty a hmoždinky, čistící prostředky, radí paní Volné, jak se přihlásit na odběr energií nebo jak postupovat ohledně poruchy na kuchyňské lince. Na straně druhé chodí vybírat kauci, zapisovat stav vodoměru kvůli kontrole spotřeby vody nebo přináší z organizace potvrzení o zaplacení nájmu.

V prvních měsících po nastěhování paní Volné do bytu, byla poskytovaná sociální práce směřována především na péči o byt. Schopnost paní Volné a Františka o byt pečovat a překonávat problémy s touto péčí spojené jsou pak pro sociální pracovníci důkazem toho, že budují své kompetence ke standardnímu bydlení, mají motivaci bydlet a přibližují se k metě „samostatnosti“ (osobní složka). A tak tomu rozumí i paní Volná: „Sociální pracovníce tu není od toho, aby nějakou práci dělala za nás.

Ona se nás snaží navigovat, abychom vždy nějaký problém vyřešili sami“ (rozhovor). Synergii zájmů sociální práce v systému Olivie potvrzuje i individuální plán paní Volné, který byl sepsán zhruba dva měsíce po jejím nastěhování do bytu. V individuálním plánu, jehož prostřednictvím se definují potřeby uživatele a způsoby jak tyto potřeby naplnit, si paní Volná stanovila jako svůj hlavní osobní cíl „pravidelně splácet jistinu“ (osobní složka).

Být znovu člověkem

Když se paní Volná dívá do budoucna, doufá a modlí se, že konečně zažije „první Vánoce doma“ (rozhovor). A že je prožije s Františkem, stejně jako ostatní lidé. Napeče cukroví, ozdobí si stromeček a posadí se k štedrovečerní večeři. Už těch několik prvních měsíců, co bydlí v bytě, zažívá něco, o co byla roky ochuzena. Zakouší pocit „být znovu tak trochu člověk; my zase začínáme být lidmi“ (rozhovor).

Paní Volná už se nechce vrátit ani do ubytovny, ani do azylového domu, a už vůbec ne na ulici. A může litovat toho, že s Františkem nedostali podobnou šanci již před mnoha lety, neboť jejich příjmy byly v podstatě stále stejné – jediný rozdíl byl v tom, že nikde žádné důstojné bydlení nemohli sehnat. Paní Volná tak mohla dávno žít svůj „druhý život“, kdyby v České republice existoval funkční systém sociálního bydlení.

8. Paní Konopásková

Paní Konopásková dnes bydlí se dvěma malými dětmi v bytě, který získala v březnu 2014 v rámci prostupného bydlení Olivie. Předtím byla v azylovém domě pro matky s dětmi. Kvůli týrání musela odejít od manžela a v azylovém domě pak strávila déle než rok. Prostupné bydlení považuje paní Konopáskovou za „úspěšný“ případ. Její trajektorie svou přímocarostí odpovídá ideálu „prostupu“, který má efektivní systém prostupného bydlení zajišťovat: systému Olivie se podařilo pro paní Konopáskovou, která přišla z „ulice“, najít dočasné místo v azylovém domě a poté, co nabyla potřebné kompetence, mohla získat i běžné bydlení v nájemním bytě.

Jediné, co obraz „úspěchu“ narušuje, jsou detaily příběhu paní Konopáskové. Její postup z azylového domu do běžného bytu nezáležel na zvětšujících se dovednostech, ale na tom, že systému Olivie se podařilo získat nové byty a jejich majitel nastavil podmínky, které pro paní Konopáskovou neznamenal překážku – netrval například na tom, aby žadatelé měli trvalé bydliště ve Městě. Do té doby podle slov

paní Konopáskové „nebyla šance získat běžné bydlení“. V průběhu pobytu v azylovém domě se neproměnila paní Konopásková. K jejímu velkému štěstí se proměnil kontext fungování systému Olivie – přesněji řečeno, kontext se rozšířil: systém Olivie navázal spolupráci s novým majitelem bytů s jinými podmínkami pro jejich přidělování. Bez této změny by „připravená“ paní Konopásková i s dětmi dál putovala z jednoho azylového domu do druhého.

Azylový dům: budoucnost bez východiska

Paní Konopásková a systém prostupného bydlení Olivie se poprvé potkali v polovině února 2013. Přes sociální odbor městské části, kde požádala o rozvod, kontaktovala paní Konopásková telefonicky azylový dům pro matky s dětmi. Potřebovala „akutně ubytovat kvůli domácímu násilí“ (osobní složka). „U bývalého manžela to už nešlo a chtěla jsem se vrátit sem do města“ (rozhovor). V azylovém domě měli volno a paní Konopásková byla i s dětmi přijata ten samý den – poté co předložila vyplněnou žádost a potvrzení od praktického lékaře o tom, že nikdo z žadatelů netrpí infekčním onemocněním a nevykazuje „chování, které by narušovalo soužití“ (osobní složka).

V žádosti paní Konopásková jako nejnaléhavější cíl uvedla „mít střechu nad hlavou“ (osobní složka). Měla ale také dva dlouhodobé cíle: chtěla si najít běžné bydlení v bytě a zbavit se dluhů. Některé dluhy již paní Konopásková splatila, další stále a pravidelně splácí. Druhý z dlouhodobých cílů, získat běžné bydlení, bylo ale po celý rok v azylovém domě mimo možnosti paní Konopáskové. „Věděla jsem, že na bydlení nemám šanci, protože jsem tu neměla trvalý pobyt a neměla jsem na kauci“ (rozhovor). To byly dvě bariéry vzniklé na rozhraní nastavených pravidel prostupného bydlení a situace paní Konopáskové. Systém Olivie v té době spolupracoval s majitelem bytů, městskou částí, který jako jednu z podmínek pro přidělování běžného bydlení v bytech stanovil trvalý pobyt ve Městě. Další podmínkou bylo složení kauce. Systém Olivie přejal instituci kauce od majitelů bytů. Dříve požadoval od klientů skládání celé nebo poloviny stanovené kauce. Protože ví, kolik klientů kauce vyřazuje z příležitosti hledat si běžné bydlení, v posledním roce přešel k tomu, že klienti skládají zálohu a zbytek kauce splácejí s nájemným. Šetřit si na kauci přitom i systém Olivie chápe hned v několika ohledech pozitivně a klienti by se „šetření“ neměli vzdávat (rozhovor, sociální pracovnice). Kauce je pro sociální pracovníky součástí etiky občanství: šetřit si je dobré a mít našetřeno na kauci je start do běžného bydlení. Podle sociálních pracovníků žadatelé o běžné bydlení tím, jak šetří na kauci, „ukazují snahu“. Spolu s tím také prakticky realizují jednu z dovedností ideálu hospodaření. Sociální pracovníci to pak proměňují v hodnotu v rámci

systému Olivie. Klienty, kteří mají našetřenou kauci, snáz doporučí pro běžný byt než klienty, kteří ji nemají. Pro klienty jako paní Konopásková je ale kauce nepřekonatelnou překážkou. Míra jejího zadlužení a výše základních výdajů znamenaly, že v kontextu nízkých rodinných příjmů uzavírala kauce – typicky ve výši dvou měsíčních nájmu, složená před uzavřením smlouvy – cestu k běžnému nájemnímu bydlení místo toho, aby ji otevírala.

V azylovém domě se rodinné příjmy paní Konopáskové a jejich dětí skládaly z přídatku na děti, výživného, rodičovského příspěvku a tzv. peněžité nouze, přiznané pokaždé na dva měsíce, kterou tvořily doplatek na bydlení a příspěvek na živobytí. Téměř polovinu příjmů vydávala paní Konopásková za bydlení. Nájemné typicky platila ve dvou či třech splátkách podle toho, jak jí přicházely příjmy na účet. V azylovém domě také platila paušální poplatek 160 korun za používání pračky. Více než čtvrtina jejích příjmů šla na splátky dluhu. V březnu 2013 činil dluh přes 60 tisíc korun.

„Dluhy vznikly za mého exmanžela, ale jsou psané na mě: OK karta, Provident, u mojí matky mám dluh ještě za svatbu, a pak kontokorent. Dnes už bych tu chybu neudělala – nevzala bych si dluh, i kdyby to ten chlap chtěl. Já vím, díky exmanželovi nám hrozila exekuce a na vánoce jsme neměli elektřinu. Bylo potřeba si vzít půjčku. Ale už bych to neudělala. Už žádné půjčky, je to zkáza.“ (rozhovor)

Do června 2013 paní Konopásková splatila menší dluh u firmy Provident a začala splácet další dva dluhy. Také se „*zorientovala ve finančních částkách, které jí chodí na S-kartu*“ (osobní složka). Na jaře totiž došlo k nečekanému dočasnému snížení některých dávek a paní Konopásková využila přítomnosti sociálních pracovníků k tomu, aby lépe porozuměla fungování nově čerpaných dávek na bydlení. Sociální pracovníci jí také pomohly s tvorbou životopisu. Paní Konopásková je vyučená zahradnice. Její první zaměstnání bylo v dřevovýrobě. Následovalo několik krátkých zaměstnání ve výrobních firmách. Pak přišly děti. Dnes paní Konopáskové zbývá rok „*mateřské*“ a téma zaměstnání se stává velmi aktuálním.

Paní Konopásková nikdy předtím v azylovém domě nežila. Nastěhování se změnil způsob jejího života. Musela si zvykat zejména na „*dodržování pravidel a režimu azylového domu*“ (osobní složka). Spleť domovních pravidel existuje proto, aby azylový dům jako forma skupinového bydlení fungoval co nejefektivněji. Liší se tak od toho, jak lidé běžně organizují své osobní bydlení. Záznam o incidentu v říjnu 2013 ukazuje na důležitou kvalitu skupinového bydlení – nutnost vyjednávat s ostatními ubytovnými matkami a jejich dětmi aktivity každodenního života, které jsou z větší části

situovány ve společných prostorech, jakými jsou: kuchyň, sociální zařízení, prádelna, společenské místnosti nebo chodby. Incident se odehrál ve „*Žluté kulturní místnosti v patře*“, kde se paní Konopásková pohádala s jinou paní kvůli tomu, že její syn vzburdil děti paní Konopáskové „*a nedodrží polední klid*“ (osobní složka). „*Křik byl slyšet až na recepci*“, stojí v záznamu o incidentu. Sociální pracovníce

„musela poslat paní Konopáskovou na pokoj a mluvit s druhou paní, která si stěžuje, že ji paní Konopásková přirovnává k jiné uživateli, která už tady nebydlí, a že ji šikanoje. Během hovoru s druhou paní vycházela paní Konopásková z pokoje s velkým křikem na chodbu a nebylo možné ji uklidnit. Upozornila jsem obě paní, že je polední klid, tak at' se uklidní. Obě jsem pak poslala na pokoj a upozornila, že incident bude řešit pan Mára.“ (osobní složka)

Z hlediska sociální pracovníce vedl popisovaný incident především k „*rušení klidné atmosféry a spoluzítí na ubytovně a porušení poledního klidu*“ (osobní složka).

Na konci roku 2013 to vypadalo, že se paní Konopásková s dětmi budou muset stěhovat do dalšího azylového domu. V únoru se měl dovést rok jejich pobytu. Pravidla azylového domu říkají, že jde o krátkodobé ubytování – nejdéle na rok. Za tu dobu si paní Konopásková ověřila, že městské byty stejně jako trh s byty nenabízejí řešení její tíživé sociální situace. Obce buď byty nenabízejí, nebo žadatelé musí mít v obci trvalé bydliště. Stejně vylučující pro ni byly podmínky získání bydlení na trhu s byty – zejména výše kauce a nájemného ve vztahu k rodinným příjmům. Paní Konopásková měla ale štěstí. Ve stejné době systém Olivie navázal spolupráci s novým majitelem nájemních bytů a podmínky pro jejich získání byly pro paní Konopáskovou nastaveny příznivěji. Nový partner systému Olivie nevyžadoval trvalé bydliště v obci a namísto kauce složené předem mohla paní Konopásková složit pouze zálohu a kauci pak postupně splácet v rámci plateb nájemného.

„Paní ředitelka mi řekla, at' si podám žádost, že mají byty od nového majitele bytových domů. Podala jsem si žádost: nechtěli celou kauci, jen malou zálohu na kauci a potvrzení, že nemám dluhy na plynu a elektřině. A taky starší dluhy u majitele bytu. Ty jsem neměla.“ (rozhovor)

Paní Konopásková o byt požádala v prosinci 2013. V lednu 2014 podala také žádost o „*mimořádné prodloužení pobytu v azylovém domě – aby nemusela hledat dočasně ubytování, než se bude moci nastěhovat do nového bytu*“ (osobní složka). V žádosti paní Konopásková plánovala: „*Do 20. února 2014 složím 4000 korun, zálohu na kauci, a začátkem března bych se mohla nastěhovat*“ (osobní složka).

V běžném bytě: „Je to přežívání.“

Podle sociálních pracovníků byl nový byt „v pořádku, pouze zde chyběly vodovodní baterie“ (osobní složka). Podle paní Konopáskové v bytě „kromě sporáku nebylo nic. Všechno bylo potřeba zařídit: zdi oškrábat a vymalovat. Sehnat nábytek – většinou se mi to podařilo zadarmo nebo skoro zadarmo. Třeba tahle sedačka stála deset korun. Sháněla jsem něco přes kamarádku, něco ve sběrných dvorech. Tak se to postupně dalo do kupy“ (rozhovor). Paní Konopásková je za byt ráda. Děti si našly kamarády, v domě funguje sousedská výpomoc. Plánuje tu zůstat natrvalo: „Už chceme mít klid, nechceme se stěhovat do jiného, je to psychicky náročné pro děti, starší syn měnil školy po roce a půl. Teď půjde do třetí školy – a je ve čtvrté třídě“ (rozhovor).

Přes pozitivní posuny v posledním roce hovoří ale paní Konopásková o svém životě jako o „přežívání“. Odkazuje přitom na nízké příjmy ve vztahu k výdajům. „Dá se říct, že přežíváme. Ale až splatím dluhy, tak začneme žít. Počítám, že za dva roky už budu bez dluhu“ (rozhovor). Tříčlenné rodině zbývá po zaplacení nájemného, dluhů a dalších základních položek dva tisíce korun na jídlo a další výdaje, jako je oblečení, výdaje spojené se školou a školkou a cestovné.

„Nájem je tu 9200 korun. Mám vysoké zálohy na elektřinu – 1100 korun. Pak splátky kauce za byt 100 korun. Chtěla bych splácet kauci rychleji, ale teď to nejde. Splátky dluhů dělají 3500 korun. Poplatek za popelnice za tři lidi je také vysoký – 1200 korun za rok – tak jsem domluvená na splátkách. Taky mám dluhy za poplatky v nemocnici z roku 2012. Tyhle dvě věci teď dělaly dalších 300 korun každý měsíc. Po splacení dluhů to bude lepší, to by nám zbylo tak pět tisíc na jídlo a na oblečení“ (rozhovor).

Podobně jako ostatní příjemci sociálních dávek nedostává paní Konopásková peníze najednou. „Bylo by super, kdyby chodily najednou, měla bych všechno pohromadě a mohla bych to rozposílat. Ale to tak není“ (rozhovor). A tak paní Konopásková musí průběžně přepočítávat, které platby zčásti zaplatila a kolik ještě zbývá doplatit.

„První chodí alimenty na dceru. Potom chodí mateřská. Potom alimenty na syna. A bydlení. Ale alimenty na syna a doplatek na bydlení chodí tak různě. Všechno to přijde mezi třináctým a pětadvacátým. Vždycky, když něco přijde, tak to pošlu, až zase přijdou další peníze, tak pošlu další platbu.“ (rozhovor)

Jako podnájemník neplatí nájemné přímo majiteli, ale systému Olivie. „Musím vždycky počkat, až přijdou alimenty na syna, protože jimi doplácím nájem – doplácím asi tři

tisíce. Pak teprve můžu poslat nájem. Platby musí být do konce měsíce“ (rozhovor). Ještě rok bude paní Konopásková pobírat rodičovské dávky. Podle svých slov se ale už začala dívat po práci. „Vypadá to ale hrozně bídně. To je docela problém,“ reflektuje své pracovní vyhlídky s povzdechem. Pokud chce, jak říká, splatit dluhy a „začít žít“, budoucnost bez příjmu ze zaměstnání vytváří novou obavu. Rodinná finanční situace se může příští rok s přechodem na dávky v nezaměstnanosti ještě zhoršit.

Paní Konopásková si uvědomuje křehkost své životní situace. Strach z růstu výdajů stejně jako z nahodilých a neplánovaných výdajů vytváří úzkost. Nastavené uspořádání nedovoluje pružnost. Změna ve výdajích stejně jako v příjmech může vést k tomu, že některá z příjmových položek v rámci dávkového systému bude pozastavená nebo se změní. V rozhovoru paní Konopásková líčí, jak před nedávnem nevěděla co dělat, když jí chtěl bývalý partner dát peníze na letní tábor pro syna. Byly by to peníze navíc, mimo běžný příjmový kalendář. „Jenže oni mi na Úřadě práce kontrolují účet, jestli nemám další příjmy. Kdyby mi ty peníze poslal, zohlednili by to a tu částku mi sebrali. Mně by to pak ale chybělo na domácnost a syn by neměl na letní tábor“ (rozhovor). Paní Konopásková s dětmi sice bydlí v běžném bytě, ale podnájemní smlouva je kvůli ochraně majitelů bytů krátkodobá (a v návaznosti na nastavení dávkového systému se obnovuje každé dva měsíce). Ona se musí především vypořádat s neustálým napětím v rodinných financích. Často nemůže v noci spát. Říká v rozhovoru: „Pořád přemítám, jak bych udělala tohle nebo tamto. Než usnu, je jedna, dvě ráno“ (rozhovor). Křehkost situace paní Konopáskové si uvědomuje také systém Olivie. Proto jí nabízí spolupráci se sociálními pracovníky v programu prevence bezdomovectví. Kontakt se sociálním pracovníkem byl nejčastěji hned po nastěhování do bytu. Vídali se téměř každý den. Podobně jako u rodiny Syslových a paní Volné se většinou jednalo o záležitosti související s obyvatelostí bytu. Bylo potřeba zařídit hodně věcí: zapojení elektřiny, plyn, zápočtový list, malování, vybavení bytu nábytkem, sklep, který nebyl k dispozici a přitom byl započítán do výše nájemného, a další. Později se míra podpory ustálila na jednom až dvou kontaktech měsíčně. „Vidíme se se sociálním pracovníkem jednou, když přijde zkontrolovat vodu, podruhé, když si jdu vyzvednout potvrzení o zaplacení nebo smlouvu, která se musí obnovovat každý druhý měsíc. Jinak, když potřebuju, můžu mu zavolat“ (rozhovor).

Kromě správy nemovitostí se sociální pracovníci zaměřují na dluhy. Kontrolují, zda jsou dluhy spláceny, a podporují paní Konopáskovou v psaní žádostí o splátkové kalendáře nebo o prominutí dluhu. Paní Konopásková pravidelně žádá o odpuštění stočného v bývalém místě bydliště, kde ji stále vedou jako spotřebitele vody: „Za nás tři je to asi 700 korun, což je dost, takže vždycky píšeme, aby mi to promínil. Pak čekám na jejich odpověď“ (rozhovor).

Osobní záznamy paní Konopáskové dokreslují, jak vypadá dvojí identita sociálních pracovníků v systémech dostupného bydlení. Kontrolní role správce bytu se podobně jako u ostatních klientů spojuje s podpůrnou rolí vlastní sociální práce. Jak to shrnula sociální pracovnice v rozhovoru:

„[Například] děláme pravidelně odečty vody. Při té příležitosti zjišťujeme stav bytu a cokoliv – chybí plynoměr, v bytě je binec. Máme tak kontrolu bytu i kontrolu té vody. Jsme kontrola i podpora: přijdeme, zkontrolujeme, že je všechno v pořádku. Tam jsme ve funkci kontroly. A pokud potřebuje uživatelka něco sepsat, v ten moment se změníme na podporu. Jsme těm lidem nápomocni: potřebují pomoc s dluhem, s hledáním práce, ve všem tom jim pomáháme, pokud je to v našich kompetencích. Ale pak zase jdeme a kontrolujeme, že je vše v pořádku s bytem, že nedluží. Protože u nás se zase nemůžou množit dluhy. Musíme hlídat zájmy naší organizace.“ (rozhovor, sociální pracovnice)

Z hlediska sociální práce přitom přepínání mezi kontrolou a podporou může vést k napětí. Aby sociální pracovníci mohli pracovat v zájmu klienta, mohou se někdy dostat do situace, kdy postupují proti zájmům poskytovatele bydlení, a obráceně – v rámci každodenní správy nemovitosti by se sociální pracovníci mohli dostat do situace, kdy by nepostupovali v nejlepším zájmu klienta. Sociální pracovníci systému Olivie, se kterými jsme mluvili, ale tento možný rozpor nezažívají:

„Podívejte, my dáváme šance, které by soukromník už nedal. Po měsíci ti lidé u soukromníka už odcházejí. My dáváme výzvu. Druhou výzvu. Jednáme s tím klientem, domlouváme splátkový kalendář. Ten klient odchází po třech měsících. A to je velice sociální, když jsme v pozici majitele. Takže já tam necítím žádný rozpor – my jednáme jak za toho majitele, tak také za toho klienta. Porovnávám se s dobrým správcem peněz. Naše organizace si nemůže dovolit mít velké dluhy. Takže to se snažíme hlídat.“ (rozhovor, sociální pracovnice)

Každé dva měsíce paní Konopásková uzavírá novou podnájemní smlouvu. Chtěla by v bytě zůstat natrvalo. Pokud se paní Konopásková „osvědčí“ jako běžný podnájemník – jinými slovy, pokud bude platit nájemné a poplatky – stane se během dvou let z podnájemce systému Olivie nájemníkem přímo majitele bytu. Jaké to přinese změny? „Smlouvu na dobu neurčitou jistě mít nebudu, ale mohla bych si tady zařídít trvalý pobyt, to teď nemůžu“ (rozhovor). „A měla byste také příplatek na bydlení, teď máte doplatek na bydlení,“ dodává sociální pracovnice. Podle vedoucí služby bude mít paní Konopásková také smlouvu na rok a „nikdo ji nebude kontrolovat – nebude muset nikam nosit SIPO, nikdo jí nebude odepisovat vodu ani

nutit individuálně plánovat“ (rozhovor, vedoucí sociální pracovnice). Paní Konopásková se upíná na představu budoucnosti bez dluhů: „Až za ty dva roky splatím dluhy, chtěla bych si někdy našetřit na dovolenou u moře. Jak jsme teď zvyklí žít z mála, tak by to pak mohlo jít rychleji“ (rozhovor). Jestli je splacení dluhu v příštích dvou letech horizontem, který soustřeďuje pozitivní vizi budoucnosti, praktické požadavky a nároky nadcházejících týdnů a měsíců formulují budoucnost jako nejistou a plnou rizik.

„Děsí mě, že syn chodí do školy a tam potřebuje plno věcí, že výdaje budou větší. Přeci jen je to čtvrtá třída a pojedou na školu v přírodě – a to mě děsí. Snažím se najít brigádu alespoň na ty tři hodiny, co můžu, abych vydělala něco navíc pro ty děcka. Ale nedaří se to. Dívám se pravidelně na internetu. Mám udělaný životopis. Dělal jsem přes agenturu v mlékárně, v pekárně, abych si přivydělala. Ale v mlékárně už mají stroje, lidi nepotřebují. A ta agentura už není.“ (rozhovor)

9. Paní Sýkorová

Paní Sýkorové bylo padesát let. Bez domova je od roku 2006. Celé roky se pohybuje v začarovaném kruhu dočasného ubytování. V současné době žije v azylovém domě. Je zde rok a půl a hledá si další bydlení – opět dočasné, tentokrát na ubytovně. Ve stejném azylovém domě je paní Sýkorová již potřetí. Mezitím žila „na ulici“, v noclehárně a na ubytovně, pak v noclehárně, pak v azylovém domě a na ubytovně... Podle sociálních pracovníků nemá šanci sehnat běžné bydlení – musel by se stát zázrak, aby se dostala zpět do bytu. Přitom nemá dluhy na nájemném a jako nájemníka ji sociální pracovníci hodnotí pozitivně.

Její příběh patří mezi ty, které obnažují nízkou efektivitu dostupného bydlení coby nástroje podpory při dosahování běžného nájemního bydlení. Relativně nízká míra podpory nabízená v rámci dostupného bydlení neumožňuje samostatný život klientů s vysokými potřebami podpory. V příběhu paní Sýkorové ale nejde o míru podpory. Její setrvávání v dočasném bydlení ukazuje na jiný aspekt fungování dostupného bydlení – na problém nedostatku finančně dostupných bytů.

Různé odstíny bezdomovectví

Bezdomovcem se člověk nerodí, bezdomovcem se stává – je šokující, jak rychle okolí ztotožní ty, kdo se dostanou do tíživé sociální situace a ztratí domov, s jejich situací, jak rychle se bezdomovectví stane v očích ostatních jejich volbou a životním

stylem. Vypjatá individualizace odpovědnosti za životní volby je v tomto ohledu součástí problému. Paní Sýkorová ale nechtěla a nechce být bez domova. Do roku 2006 měla manžela, dvě dospělé dcery, žila doma – v bytě. „*Pracovala jsem hodně, mám odpracovaných 24 let. Moje první zaměstnání byla sodovkářna. Pak Orionka v Praze, to jsem bydlela u tety. Pak na nádraží v bufetu. V nemocnici. V pekárně. V pivovaru*“ (rozhovor). Pak ale nastal úplný rozklad toho, čemu se říká běžný život: „*Můj bývalý manžel mě opustil, nechal mě tady, pak mě vystěhovali. Byla jsem na ulici, neměla jsem nic, žádné dávky, začala jsem pít. Byla jsem dvakrát přepadená a znásilněná. Měla jsem stres, bála jsem se, pila jsem. Bylo to hrozné*“ (rozhovor). Tato krize trvala dva roky. Paní Sýkorová se léčila v psychiatrické léčebně. A dozvěděla se o dočasném ubytování.

„*Jedna známá mi řekla, že existuje azylový dům. Nevěděla jsem, že něco takového je. Dovedla mě sem. Nejdřív jsem docházela do noclehárny, později do toho azylového domu. Ta noclehárna byla ale také hrozná, zejména pro ženu a v zimě. Museli jsme ráno ven. O půl sedmé. Vysprchovat, najíst se. A pak jste někde celý den chodila. To jste úplně vyčerpaná. A čekáte, až přijde večer a pustí vás zase dovnitř. To jsme pak zalehli a ani jsme třeba nevečeřeli.*“ (rozhovor)

Od té doby, co paní Sýkorová není „*na ulici*“, trvá v jejím životě dlouhé období dočasného ubytování na ubytovnách a v azylových domech – tedy někde napůl cesty mezi běžným životem a chaosem spojeným s životem na ulici. Je to období zákeřné. Dostat se z dočasného bydlení do běžného bytu je pro paní Sýkorovou mnohem těžší, než bylo dostat se z ulice do ubytovny. Paní Sýkorová je dlouhodobým bezdomovcem – a přítom ji tak málokdo vnímá.

Bludný kruh dočasného ubytování

Poprvé se paní Sýkorová dostala do sociální služby azylový dům pro ženy v březnu 2006. Předtím byla „*v nemocnici, odkud přišla bez peněz a bez dokladů*“ (osobní složka). Pobyt v azylovém domě „*byl ukončený v srpnu 2006, protože neplatila nájem. Dluh činil 4100 korun. Není ale jasné, co se stalo a proč neplatila*“ (rozhovor, sociální pracovník). Podruhé paní Sýkorová požádala o ubytování v azylovém domě v květnu 2008. V příjmovém formuláři uvedla, že se chce „*postavit na vlastní nohy. Chci to dokázat, musím začít chodit do práce*“ (osobní složka). Její příjmy se tehdy, stejně jako dnes, skládaly z dávky hmotné nouze, která činila 3126 korun, a z doplatku na bydlení. Doplatek nepokrývá nájem v plné výši a paní Sýkorová běžně doplácí přibližně 500 korun z příjmů na jídlo. Při druhém přijetí s ní azylový dům sestavil splátkový kalendář na dluh z předchozího

pobytu v roce 2006. Během několika měsíců „*splatila všechny nastavené splátky a dluh uhradila*“ (rozhovor, sociální pracovník). Dlouhodobým plánem paní Sýkorové bylo opět „*začít chodit do práce*“ (osobní složka). Druhý dlouhodobý cíl byl opět stejný: najít si „*finančně dostupné bydlení. Uvedla také, že je trochu klidnější, že se už tolik nebojí*“ (osobní složka). V prosinci 2008, po půl roce od přijetí, „*klientka opustila azylový dům, formální ukončení proběhlo bez její přítomnosti. Zůstal dluh na nájemném 1100 korun*“ (rozhovor, sociální pracovník). Z pohledu sociální služby „*odešla sama ze své vlastní vůle. Stává se, že lidé odejdou bez udání důvodu. Pokud klientka bez nahlášení není přítomná tři dny a tři noci, ubytování se ukončí*“ (rozhovor, sociální pracovník). Ještě předtím ale paní Sýkorová stihla se sociálními pracovníky vyhodnotit, co se podařilo a co nepodařilo: práci se najít nepodařilo. „*Všude, kde byla, ji odkázali na pozdější dobu s tím, že mají plný stav*“ (osobní složka). Ani rekvalifikační kurz a vhodné bydlení se jí najít nepodařilo. Podle slov sociálního pracovníka: „*Ono to je těžké naplňovat tyhle cíle – najít si práci. Nemá po odborné stránce moc co nabídnout. Nehledě na to, že ona v té době nemusela nic najít. Rok 2008 už byl horší rok, nebylo tak jednoduché najít zaměstnání*“ (rozhovor, sociální pracovník). Alespoň splacení starého dluhu se podle osobního záznamu povedlo.

Následující čtyři roky paní Sýkorová často docházela na noclehárnu. Někdy bydlela na ubytovně. „*Nechtěla využívat ubytování poskytované sociální službou azylový dům, protože chtěla držet partu s ženami na ulici*“ (osobní složka). Poslední, třetí pobyt v azylovém domě začal v dubnu 2013. Ten trvá dodnes. Příjmový formulář naznačuje, že její potřeby a cíle se ani v roce 2013 nezměnily: „*Jsem bez přístřeší,*“ potřebují „*najít bydlení a práci*“ (osobní složka). Zaměstnání si měla „*vyhledávat na internetu*“ (osobní složka). K tomu se měla nejprve „*naučit základy práce na PC a s internetem*“ (osobní složka). Předchozí dluh 1100 korun začala splácet po sto koruně měsíčně. Opět si chtěla najít vhodné bydlení. Podle hodnocení sociálního pracovníka v současné době nemá paní Sýkorová „*žádné dluhy a jako nájemník je v pořádku*“ (rozhovor, sociální pracovník).

Jenže paní Sýkorová už téměř přestala vnímat dočasnost své situace – podle individuálního plánu si namísto běžného bydlení stanovila cíl „*hledat bydlení na ubytovně*“ (osobní složka). Podpora v azylovém domě také předpokládá, že „*klientky jsou většinou samostatné a nepotřebují intenzivnější podporu – stačí rada a nasměrování*“ (rozhovor, sociální pracovník). Klientky si pak hledají bydlení nebo zaměstnání samy: „*Oni mi poradí, kam si mám zajít*“ (rozhovor). Klientky mají k dispozici přístup na internet. Klíčová pracovnice případně „*vyhledá kontakty a ta klientka je pak za týden sama obejde*“ (rozhovor, sociální pracovník). Podle slov sociálního

pracovníka si paní Sýkorová opět hledá ubytovnu, protože „*ten byt, jak to tak vypadá, nemá šanci získat*“ (rozhovor, sociální pracovník). V rozhovoru paní Sýkorová mluví o hledání jiného, opět dočasného bydlení:

„*Ted' končí ten pobyt v azylovém domě. To je nejistota. Kam jít? Zase hledat ty ubytovny. Už jsme se s kamarádkou ptaly na třech, ale to je katastrofa. Bud' tam jsou švábi, nebo tam jsou ožralové. To je tak nepříjemné. S byty to máte těžké. Já jsem o bytě dříve uvažovala. Jenže já mám exekuci – měli jsme s bývalým manželem nějaké půjčky, on to naplatil, tak to teď mám platit já. Pak také chtějí kauci, ale na tu já nenašetím. Některé ženské tady si na kauci našetřily, třeba jim pomohla rodina. Ale takové zázemí já nemám.*“ (rozhovor)

Paní Sýkorová se snažila v azylovém domě zůstat. Po azylovém domě ale netouží proto, že by chtěla bydlet právě tady, ale proto, že reálnou nabídku běžného bydlení celé roky nedostala. Její přání bydlet v azylovém domě se odvíjí od toho, s čím může paní Sýkorová tento typ bydlení porovnávat. A ona ho může porovnávat jen s ubytovnami a noclehárnami. Až v takovém srovnání vystupují výhody, které nejsou zřejmé, pokud se azylový dům porovnává třeba s běžným bydlením v bytě: „*Na ubytovně je to horší. Tady v azylovém domě máte na pokoji vařič. Je to tu čisté, nejsou tu švábi jako na ubytovně. Taky tu nesmíte mít na pokoji alkohol. Já nesnáším, když se lidé opíjejí. A na ubytovně lidé většinou pijí nebo fetují nebo se tam mlátí. Já to nesnáším*“ (rozhovor). Sociální služba jí tentokrát vyšla vstříc a smlouvu o několik měsíců prodloužila. Ale politika poskytovatele je jasná: „*Ona tady nemůže zůstat jenom proto, že je to tady pro ni levnější, lepší a cítí se tu bezpečněji. Ona by taky měla sama se sebou něco dělat*“ (rozhovor, sociální pracovník).

„*Musíme odejít, pan sociální řekne: ‚Odejděte, zkuste si něco najít, nenajdete, vezmeme vás zpátky.‘ Ale to je furt dokola. Sociální pracovnice mi říká: ‚Vy se sem pořádkem vracíte.‘ No, ale co mám, kam mám jít?‘*“ (rozhovor)

Běžné bydlení jen zázrakem

Jakou má paní Sýkorová šanci vyvázat z bludného kruhu dočasného ubytování na ubytovnách a v azylových domech? Podle sociálních pracovníků systému Olivie „*teoreticky šanci má, ale jsou tam ,ale‘*“ (rozhovor, sociální pracovník). Najít si bydlení na trhu s byty by znamenalo, že „*by musela našetřit na kauci, ale jak z té její sociální dávky? Musela by začít pracovat, ale jak, když její kvalifikace je nízká a moc toho nenabízí? Takže kdyby vůbec něco sehnala, brala by jen nějakou základní mzdu. V jejím případě se o práci bavíme spíše jen teoreticky. Ta šance je, ale je dost*

malá“ (rozhovor, sociální pracovník). A sociální pracovník s porozuměním doplňuje: „*Ono také v padesáti letech to není jednoduché. To vím z vlastní zkušenosti. Známy mi vyprávěly, že chtěly jít pracovat k bezpečnostní agentuře jako ostraha v supermarketu. Jeho kamarád takhle pracuje a ptal se na to šéfa, který aniž by toho známého viděl, rovnou řekl, že jestli mu je padesát, tak to je moc starý a ať s tím ani nepočítá. Takže kdyby paní Sýkorová sehnala práci, byl by to spíš malý zázrak*“ (rozhovor, sociální pracovník).

Druhý způsob, jak by paní Sýkorová mohla získat běžné bydlení je v rámci systému Olivie. Jenže jak její příběh ukazuje, i to je „*malý zázrak*“, který na sebe nechává již roky čekat. Systému Olivie chybí nabídka vhodných bytů, které by odpovídaly současným příjmům paní Sýkorové. Sociální pracovníci by ji do vyššího stupně doporučili – nemá dluhy a jako nájemníka ji hodnotí pozitivně. Doporučili by ji také proto, že s bydlením v bytech je nabízená také „*podpora, aby nedošlo ke skluzu v placení nájmu. Tam se ty platby mohou dokonce rozprostřít do delšího období. Takže ona by to teoreticky mohla zvládnout*“ (rozhovor, sociální pracovník). Z jiných příběhů dostupného bydlení sice víme, že podpora v běžných bytech má formu spíše kontroly plateb a nemá sílu zajistit, aby nájemné a poplatky za služby byli klienti schopni platit. Vzpomeňme na paní Sojkovou. Tam mohli sociální pracovníci jen přihlížet, jak se jí hromadí dluhy. V případě paní Sýkorové ale sociální pracovník možná nemluví ani tak o síle a efektivitě podpory jako o tom, že klientka tolik podpory nepotřebuje. Systém Olivie doplňuje „*přípravny*“ stupeň bydlení stejně intenzivní podporou jako stupeň vyšší, kde již mají být klientky „*připravené*“. Od klientek oba stupně vyžadují poměrně vysokou míru samostatnosti. Paní Sýkorové se daří hospodařit v azylovém domě, a pokud by se nezhoršily její finanční podmínky, dařilo by se jí i v samostatném bydlení.

Jenže systém dostupného bydlení Olivie nemá pro paní Sýkorovou vhodný byt. V jejím případě znamená „*vhodný byt*“ malometrážní byt s nízkým nájmem. Sociální pracovník v rozhovoru mapuje limity systému Olivie v přístupu k bytům: „*Je problém s nabídkou bytů, není dostatek malých a levnějších bytů. Ale kdyby takový malý byt 1+0 nebo 1+1 byl, řekněme do 45 metrů tak, aby ta dávka na bydlení pokryla co nejméně nájemného a paní Sýkorová by nemusela doplácet z ostatních dávek, tak by se to dalo*“ (rozhovor, sociální pracovník). Jinými slovy, v dostupném bydlení znemožňuje paní Sýkorové bydlet v bytě nedostatek malých a levných bytů. Nová spolupráce se soukromou bytovou společností během několika měsíců zajistila bydlení rodinám a párům. Znamenala příležitost pro paní Konopáskovou a její děti stejně jako pro paní Volnou s partnerem. Paní Sýkorové ale ani nové možnosti systému Olivie nemají co nabídnout.

„Bytová společnost dala k dispozici jen velké byty 3+1, které stojí přes devět tisíc. Nedává k dispozici byty, které sami obsadí. U matek s dětmi tenhle problém není tak výrazný jako právě u klientek, které jsou samy – ty matky dostávají vyšší doplatek, mají přídavky na děti, mají třeba i mateřskou a výživné. Tam jim to ta sociálka do deseti tisíc zaplatí. A my nechceme klientky jako je paní Sýkorová dávat do těch velkých bytů – to je od počátku špatně. Nedostane tam celý doplatek na bydlení a na tom pak pohoří.“ (rozhovor, sociální pracovník)

Výsledek známe: „Byt teď aktuálně není a paní Sýkorová by měla jít do ubytovny“ (rozhovor, sociální pracovník). Podle sociálních pracovníků je jedinou vizí pozitivní změny to, že se paní Sýkorová „bude víc snažit“, najde si zaměstnání a otevře si tak cestu k bydlení v bytě. Taková vize je ale především vyjádřením nedůvěry ve schopnost dostupného bydlení nabídnout paní Sýkorové běžné bydlení. Aktéři národní a oblastní politiky sociálního bydlení by společně museli zařídit přístup k malým a levným bytům – tedy zázrak ještě větší, než by byl ten, kdyby si paní Sýkorová našla zaměstnání. „Takže ta ubytovna může být nějaké přechodné řešení“ (rozhovor, sociální pracovník). Řešení, které poslední roky formuluje příběh paní Sýkorové – a které jej bude formulovat i dál, protože ani paní Sýkorová jako zázrakem nepřekoná všech pět faktorů, které ji drží v dlouhodobé nezaměstnanosti: nedostatek pracovních příležitostí, nedostatek kvalifikace, ageismus na pracovním trhu, zdravotní potíže a ztráta pracovních návyků.

10. Paní Dunajská

Podobně jako v případě paní Volné a paní Sojkové i pro paní Dunajskou je ohlížení se za minulost bolestné. Natolik bolestné, že se neodvážila navštívit psychologa, kterého mají k dispozici klientky azylového domu nevládní organizace, v němž se paní Dunajská v současnosti nachází. „Já kdybych k němu šla a on by začal, jak se říká, ordinovat, tak bych u něj už musela zůstat; já mám toho tolik, že o tom nejde vůbec mluvit“ (rozhovor), je přesvědčená paní Dunajská. Do tíživé bytové situace se dostala ve stejné době jako pan Ryba, tedy před deseti lety. Nicméně její tísnivá situace, která vyústila do několikaletého života mezi ulicemi, ubytovnami, noclehárnou a azylovým domem má na rozdíl od pana Ryby jiné příčiny, průběh i vyústění – setrvávání v dočasném bydlení je pro paní Dunajskou permanentním stavem bez ohledu na deklarovanou logiku systému dostupného bydlení Olivie coby nástroje podpory při dosahování běžného nájemního bydlení.

Paní Dunajská se provdala jako velice mladá a náplní jejího života se stala rodina. Ve dvaceti letech byla trojnásobnou matkou. Jenže s tím, jak děti dospívaly, se jí manželství začalo rozpadat. Dospělé děti odešly z nájemního bytu v rodném Městě, který nejdříve patřil státnímu podniku a po privatizaci Soukromé společnosti působící na trhu s bydlením. Založily si vlastní rodiny. Paní Dunajské, která dosáhla pouze základního vzdělání, tak nastala nová životní etapa, kdy namísto péče o své potomky, si začala hledat zaměstnání. A jelikož jí manžel opustil (úředně ale bylo jejich manželství ukončeno až v roce 2011), zaměstnání pro ni byla prioritou. Dekádu paní Dunajská cestovala za prací po celé republice. Kvůli své minimální kvalifikaci a pracovním zkušenostem těžko sháněla dlouhodobé zaměstnání. Většinou šlo o kratší kontrakty v délce několika měsíců až jednoho roku na nekvalifikovaných pozicích, jako například v továrně na elektronické součástky na druhé straně republiky, kde paní Dunajská pracovala v letech 2000 a 2001. I přes tato úskalí má paní Dunajská celkem odpracováno 15 let.

Tíha exekucí

Byt, ve kterém rodina paní Dunajské bydlela, tak osiřel. Začaly jej obývat dluhy. Za plyn, elektřinu, za nájem. Jediný, kdo v bytě zůstal nahlášený, byla paní Dunajská, na kterou měl být přehlásit její manžel. V roce 2002, po skončení krátkodobého zaměstnání, se paní Dunajská vrátila do Města a do bytu. Zanedlouho však z něj byla z rozhodnutí soudu vystěhována a byly na ní uvaleny exekuce. Po dobu několika měsíců bydlela u své matky. Následně se přestěhovala na soukromou ubytovnu ve Městě, na které s přestávkami, kdy odjížděla za krátkodobou prací nebo brigádami mimo Město, bydlela do roku 2005. Od roku 2005 se jí už nové zaměstnání, ani krátkodobé, nepodařilo získat. „Já mám jen základní vzdělání, tak můžu pracovat leda tak někde v úklidu. Máte inzerát třeba na jedno dvě místa na úklid, jenže na to výběrové řízení se přihlásí 50 lidí. To je bez šance. Já jsem byla různě. I přes Úřad práce jsem šla na nějaké nabídky, ale tam mi řekli, že místo už je dávno obsazené. A já jsem navíc ročník 1962 a učila jsem se jen rusky“ (rozhovor).

Pro sociálního pracovníka, který s paní Dunajskou opakovaně pracoval v azylovém domě NGO, je existence dluhů a exekucí tím, co paní Dunajskou chytilo do „pasti“ a znemožňuje jí vyřešit její tíživou bytovou situaci. Výše dluhů je u paní Dunajské taková, že prakticky neexistuje možnost je splatit. V pasti dluhů a exekucí tak je živoření na dávkách hmotné nouze v azylovém domě v podstatě nejracionálnější (a neekonomičtější) způsob, jak paní Dunajská může přežít.

Paní Dunajská ví, že „má dluhy a že je nemůže splatit, protože nemá práci. To, že nemá práci, znamená, že si nemůže ani najít bydlení. Na druhé straně to zna-

mená, že jí na krk nemůže skočit exekutor. Kdyby měla peníze, tak jí exekutor zablokuje účet; kdyby bydlela, tak jí přijde exekutor do bytu. To jsou prostě tlaky, které drží lidi mimo domov a mimo práci. Takovéto nastavení exekucí je silný faktor. Když lidé nemají možnost oddlužení, pak to není nijak možné řešit. ... Kdo z těch lidí dneska sežene zaměstnání a je schopen si ho udržet pět let, aby byl schopen zaplatit ta procenta, která jsou legislativou požadovaná pro oddlužení? Je to past, která demotivuje lidi tak, že si přestanou hledat zaměstnání a nejdou pracovat. ... Kdyby paní Dunajská šla do nějakého bytu, je to jen otázka času, kdy to zjistí exekutor, a kdyby začala pracovat, tak si hned najdou její účet a zablokují ho“ (rozhovor, sociální pracovník).

Azyliismus

Od roku 2004 do současnosti paní Dunajská pobývala v azylovém domě nevládní organizace celkem třikrát. Mezitím vždy v závislosti na jejích příjmech přebývala na ubytovnách, noclehárnách a žila na ulici. A opakovaně zažila období, kdy byla bez jakýchkoli finančních prostředků, jako v roce 2012:

„Já jsem jednou přišla pozdě na schůzku na Úřad práce. Promeškala jsem termín. To víte, dneska se s vámi nikdo nebaví. Tak mě vyřadili. Bylo to zrovna přes zimu. Nemohla jsem se ani dostat na noclehárnu nevládní organizace, protože tam se platí 40 korun. My, co jsme neměly peníze, jsme tam tenkrát tu zimu spaly u vstupu ve vestibulu. Spaly jsme na chodbě na lavičkách. Pouštěli nás až asi v osm večer a v šest hodin ráno jsme musely odejít. A byla krutá zima! Takhle jsem musela vydržet tři měsíce. Spalo se tam všude možně, byla to hrůza. Letos byla například dobrá zima, tak tu nikdo nebyl. Vestibul funguje tak, že vás tam vezmou jen tehdy, když jsou naplněná všechna lůžka v noclehárně. Takže tři měsíce jsem tam spala na té lavičce, protože jsem neměla peníze, neměla jsem ten nárok.“ (rozhovor)

Poprvé se do azylového domu nevládní organizace dostala paní Dunajská v roce 2007. Zde zůstala necelý rok. Ačkoli je běžná maximální lhůta pobytu v azylovém domě dvanáct měsíců, paní Dunajská musela odejít před uplynutím této doby. Důvodem jejího odchodu byl vznik dluhu a jeho nesplácení. Za deset měsíců pobytu v azylovém domě vznikl paní Dunajské dluh na nájmu ve výši 10 000 korun. Podle sociálního pracovníka a údajů, které v azylovém domě o paní Dunajské evidují, dluh vznikl z toho důvodu, že paní Dunajská byla několik měsíců bez jakýchkoli finančních prostředků. Nicméně poté, co jí byly přiznány a začaly být vypláceny sociální dávky, paní Dunajská nedodržovala splátkový kalendář, na kterém se s vedením domluvila, a proto musela azylový dům opustit.

Po dvou letech života na ulici, krátkodobého přebývání na ubytovně a přespávání na noclehárně nevládní organizace, byla paní Dunajská opět přijata do stejného azylového domu v červnu 2009. V azylovém domě pobývala do srpna 2010, tedy do doby, než jí uplynula roční lhůta a azylový dům musela opět opustit. Podobně jako v případě jejího prvního pobytu v azylovém domě byla paní Dunajská nějakou dobu bez jakýchkoli finančních prostředků – nicméně výrazně kratší dobu, neboť se sociálním pracovníkům azylového domu podařilo intervenovat na Úřadu práce a zvrátit jejich rozhodnutí o tom, že paní Dunajské nemůže být přiznána dávka v hmotné nouzi, neboť má nárok na výživné ze strany manžela (se kterým ale nebyla několik let v kontaktu a ani nevěděla, kde žije). Jak si připomněl sociální pracovník nad materiály, paní Dunajská v té době „neměla ani na rohlík“ (rozhovor, sociální pracovník) a její tíživá finanční situace ohrožovala její holou existenci.

„Já rozumím sankcím, které uplatňuje Úřad práce, pokud se někdo například nedostaví na sjednanou schůzku. Ale co může člověk jako paní Dunajská dělat, když zůstane bez dávek? Jít krást? Sociální služby jsou u nás zpoplatněné. Stát si s tím nedělá hlavu, prostě když někdo nespolečuje, tak ho vyřadí a ať se zařídí podle svého. Ať jde člověk pracovat. Ale kam, když práce není? Tento systém klidně nechá člověka umřít.“ (rozhovor, sociální pracovník)

Po měsíci jednání Úřad práce změnil své rozhodnutí a paní Dunajské začaly být vypláceny dávky – příspěvek na živobytí ve výši existenčního minima (2020 korun) a doplatek na bydlení ve výši zhruba dvou tisíc, ze kterého paní Dunajská mohla hradit větší část měsíčního nájmu v azylovém domě. Z těchto minimálních příjmů pak paní Dunajská začala postupně splácet dluh, který jí vznikl v průběhu prvního pobytu.

Během svého druhého pobytu v azylovém domě si paní Dunajská spolu se sociálními pracovníky definovala v individuálním plánu své cíle. Jako krátkodobý cíl si stanovila „najít si zaměstnání“; mezi cíle dlouhodobé zařadila „začít nový život, zlepšit finanční situaci – začít splácet dluhy, najít si bydlení“ (osobní složka). Namísto zaměstnání, finanční stabilizace a běžného bydlení se ale paní Dunajská po uplynutí roku v azylovém domě ocitnula opět na ulici a její jediní útočiště představovaly denní centra pro osoby bez přístřeší a noclehárna nevládní organizace.

V roce 2013 se paní Dunajská dostala do azylového domu potřetí. V průběhu našeho výzkumu zde pobývala již 16 měsíců s tím, že její pobyt bude prodloužen ještě o jeden měsíc navíc, a pak bude muset azylový dům opustit. I během současného pobytu si paní Dunajská definovala jak krátkodobé, tak dlouhodobé cíle

ve svém individuálním plánu, které chtěla během pobytu v azylovém domě naplnit. Cíle, které jsou identické s těmi z let 2009 a 2010. Pro sociálního pracovníka azylového domu jsou cíle paní Dunajské symptomem limitů podpory, kterou nabízí sociální práce v azylovém domě, i limitů nastavení systému dostupného bydlení Olivie. Kombinace nezaměstnanosti, dluhů, exekucí i rozvráceného rodinného života paní Dunajské je z hlediska sociální práce v azylovém domě neřešitelná. Individuální plán tak spíše ilustruje potřebu paní Dunajské vykazovat „*motivaci k řešení svých problémů*“ (rozhovor, sociální pracovník), a tedy i legitimizovat její pobyt v azylovém domě, než že by byl schopen přispět k naplnění jejích potřeb. A co více, podle sociálního pracovníka je paní Dunajská jedním z případů, kdy se lidé na základě opakovaných a dlouhodobých pobytů v azylovém bydlení na toto prostředí adaptují, což má negativní vliv na řešení jejich složité situace. Pro sociálního pracovníka tak paní Dunajská možná „*opravdu nemá ty potřeby, které uvádí v individuálním plánu, a možná to všechno říká jen kvůli nám, abychom byli spokojeni*“ (rozhovor, sociální pracovník). Paní Dunajská se tak měla „*smířit se svým způsobem života; tak nějak si na to zvykla a zjistila, že se dá takto přežít*“ a krátkodobé kolektivní bydlení se sociální službou se pro ni stalo „*místem, o kterém si myslí, že do něj patří*“ (rozhovor, sociální pracovník).

Ať už paní Dunajská vykazuje svou motivaci najít si běžné bydlení kvůli nešťastné adaptaci na azylový dům jako instituci, jak se domnívá sociální pracovník, anebo je běžné bydlení nespelnitelným snem, o kterém se nám paní Dunajská opakovaně v rozhovoru zmiňovala, jisté je, že v současném nastavení systému dostupného bydlení Olivie nemá paní Dunajská šanci uspět. I když byla Olivie modifikována tak, aby poskytla standardní bydlení více zájemcům (i z řad klientů azylových domů) ve Městě, paní Dunajské – na rozdíl od paní Volné – se její šance nezvýšily, neboť má dluhy na bydlení právě u Soukromé společnosti, která své byty nabídla do systému dostupného bydlení, a tudíž na programu nemůže participovat.

Kam a jak dál?

„*Kam jít po uplynutí (opakovaně prodlužované) lhůty pobytu v azylovém domě? A jak žít dál?*“ To jsou otázky, které si paní Dunajská klade a na které nenachází uspokojivé odpovědi. A nenachází na ně odpovědi ani sociální pracovníci azylového domu, ani systém Olivie. Před nějakou dobou obdržela paní Dunajská od své klíčové pracovníce v azylovém domě seznam komerčních ubytoven ve městě a příslib, že s ní půjde ubytovny obhlédnout. Namísto posunutí do běžného bydlení tak paní Dunajské hrozí, že se opět ocitne v prostředí ubytoven, ze kterého se chtěla vymanit a které ji kvůli drogám, alkoholu a násilí tak děsí. Když se navíc zamýšlí nad svým současným hospodařením s financemi (po zaplacení nájmu, dluhu a nákladů spojených s pobytem

v azylovém domě jí zbývají zhruba tři tisíce korun měsíčně), obává se, že s nárůstem cen na komerčních ubytovnách v posledních letech, si ani zde nebude moci dovolit bydlet. Skončí paní Dunajská zase na ulici? V noclehárně? A co se stane s těmi několika málo osobními věcmi, které si během pobytu na azylovém domě pořídila z něco málo našetřených peněz a které jsou pro ni posledním záchrávkovým pocitem domova, když zase skončí na ulici a v noclehárně?



CO UKAZUJE MAPOVÁNÍ TRAJEKTORIÍ UŽIVATELŮ PROSTUPNÉHO BYDLENÍ

V předchozím textu jsme se věnovali mapování trajektorií uživatelů dostupného bydlení. Všimli jsme si zejména prvků, které měly vliv na dynamiku změn v jejich životech. Příběhy ukázaly, nakolik organizační prvky systémů dostupného bydlení, nastavení podpory, stejně jako fungování systému státní sociální podpory aktivně spoluutvářejí život v dostupném bydlení. Zde se věnujeme otázce, co individuální příběhy vypovídají o teorii dostupného bydlení a jak umožňují hodnotit různé zamýšlené i nezamýšlené dopady dostupného bydlení na snahu ukončovat bezdomovectví. Nabízíme syntézu konkrétních poznatků, které se objevují v jednotlivých příbězích. Diskuze se pohybuje napříč všemi deseti příběhy a předkládá obecná ponaučení, která z nich plynou.

Je možné namítnout, že deset příběhů představuje malý vzorek uživatelů dostupného bydlení. Zobecnování postavené na malém vzorku trpí nedostatečnou spolehlivostí. Předmětem naší diskuze jsou ale jednotlivé prvky fungování dostupného bydlení, nesnažíme se zobecnovat zkušenost populace uživatelů dostupného bydlení. Výskyt institutu kauce, nízké míry příjmů, nedostatek malých a levných bytů nebo nastavení sociálního poradenství jako jednoho z druhů sociálních služeb tedy nemusíme dokazovat pomocí statistických metod – míra jejich plošné institucionalizace pro nás zajišťuje širší platnost toho, co se o dostupném bydlení dovídáme. Naše pozornost se může soustředit na to podstatné – jak prvky dostupného bydlení fungují anebo nefungují coby nástroj mobility v oblasti bydlení.

Lekce 1: U koho dostupné bydlení funguje?

Ze shrnutí výzkumu (Lux a kol. 2010) i ze statistik provozovatelů sledovaných systémů (viz část I.) víme, že dostupné bydlení umí při získání běžného bydlení pomoci jen malou část osob ohrožených sociálním vyloučením a ztrátou bydlení. Dostupné bydlení funguje, ale jen pro dva z deseti jeho klientů. Sebrané příběhy ukazují, že dostupné bydlení umožňuje získat běžné bydlení těm, kdo již mají dovednosti běžného bydlení – použijeme-li opět metaforu Martina Luxe, kdo již „*umí zaplatit složenko*“ – a současně ukazují, že i klienti s dovednostmi běžného života dál zůstávají v nižších stupních dočasného bydlení. Jinými slovy, v dostupném bydlení zůstává většina klientů v nižších stupních bydlení a kompetence k samostatnému životu jim bydlení nezajistí.

Takový závěr je v rozporu s teorií dostupného bydlení (Lux 2014, Lux a kol. 2010). Podle této teorie jsou v dočasném bydlení lidé bez dovedností potřebných k běž-

nému bydlení, které jim v rámci dostupného bydlení umožní získat sociální práce. Nabídka bytů spolu se sociální prací jsou chápány jako „*motor*“ úspěšného návratu do bydlení. Příběhy naproti tomu ukazují, že dostupné bydlení fungovalo nejlépe pro žadatele, kteří vlastně nepotřebovali větší podporu samostatného života a měli dostatek prostředků na udržení bydlení. Jedním z nich byl pan Sysel. Problém pana Sysla nebyl nedostatek toho, čemu se v dostupném bydlení říká „*kompetence*“ bydlet (Lux a kol. 2010), ale vyloučení z běžného trhu s byty kvůli xenofobním postojům majitelů bytů a zprostředkovatelů bydlení. Dostupné bydlení v jeho případě fungovalo. Pana Sysla neuculo dovednostem každodenního života, ale nabídl mu běžné bydlení, jakoby bylo zprostředkovatelskou agenturou. Podobně tomu bylo i v případě pana Ryby nebo paní Konopáskové. Paní Konopásková je z hlediska teorie dostupného bydlení chápána jako úspěšný případ, který se podařilo posunout z azylového domu do běžného bytu. Nebylo tomu ale proto, že by paní Konopásková neuměla bydlet a běžný byt získala, až když se s pomocí sociálních pracovníků naučila novým kompetencím. Paní Konopásková kompetence nikdy neztratila. Ztratila možnost běžného bydlení, a proto se ocitla v azylovém domě. Doba, kterou strávila v dočasném ubytování, nebyla ani tak přípravou na samostatné bydlení, jako spíše čekáním na vhodný byt.

Jinými slovy, dostupné bydlení funguje pro ty, kteří základní kompetence bydlet mají. Ti mohou využívat nízkou podporu formou sociálního poradenství jednou za měsíc. Pan Sysel, pan Ryba ani paní Konopásková se nepotřebovali naučit bydlet. Potřebovali mít kde bydlet. A dostupné bydlení jim to v určitý moment mohlo nabídnout, protože se mu podařilo získat vhodné byty. Pan Červeňák naopak kvůli svým komplexním potřebám pravidelnou podporu samostatného života potřebuje. Zůstává ale dál na ubytovně, protože sociální práce formou sociálního poradenství mu dostatečnou podporu nabídnout neumí.

Tato úvodní lekce naznačuje, pro jaký typ klientů dostupné bydlení funguje. Dále rozvedeme tři odvozené lekce, které ukazují, že nabídka odpovídajícího bydlení je až na prvním místě; nakolik je podpora klientů limitována existujícím pojetím sociální práce v dostupném bydlení; a že „*neúspěch*“ v dostupném bydlení není možné jednoduše přepisovat lidem, kteří mají jen omezené možnosti jednání.

Lekce 2: Na nabídce běžného bydlení záleží až na prvním místě

Příběhy v této zprávě ukazují, že dostupné bydlení je jen tak dobré, jak je dobrý III. stupeň, tedy běžné bydlení. V kontextu života v dostupném bydlení nereprezentují byty zařazené do nabídky obou systémů jednoznačné dobro a žadatelé ani sociální pracovníci je tak nepřijímají jen proto, že jde o běžné byty a ne o ubytovny. Uživatelé

i pomáhající profesionálové se vztahují ke konkrétním vlastnostem nabízeného bydlení, které zvažují, kalkulují a dávají do souvislostí: jsou nabízené byty v bezpečné oblasti, jsou daleko od školy nebo od obchodu, jsou levné nebo drahé, jaké jsou podmínky jejich získání a udržení? Uživatelé se tak chovají jako racionální aktéři, kteří neustále posuzují výhody a nevýhody aktuálně nabízených možností. V závislosti na kvalitě, ceně, lokalitě a mnoha dalších, pokaždé trochu jinak uspořádaných okolnostech, se v konkrétních konstelacích rozhodují, jestli byty dostupného bydlení představují vhodnou volbu nebo ne. Na kvalitě bytů záleží. Dostupné bydlení, které nezajišťuje „vhodné“ byty, nenabízí svým uživatelům realistické možnosti „prostupu“.

Co je „vhodný“ byt, záleží na individuální situaci a potřebách žadatelů o bydlení. Nejčastěji se v příbězích objevuje téma ceny – velikosti bytů. Paní Škvorecká se nastěhovala do velkého a drahého bytu a kvůli výši nájmu se v bytě neudržela. Paní Sýkorová stejně jako paní Dunajská mají jen slabou šanci se do bytu dostat, protože malé byty v cenové kategorii, kterou by si mohly dovolit, nejsou. Jejich příběhy jsou příběhy „neúspěšné“ a v tomto neúspěchu hraje klíčovou roli velikost a cena bytů. Všechny tři mají kompetence k bydlení. Dokazují to nejlépe svým nynějším životem. Bydlení a hospodaření na ubytovně nebo v azylovém domě zvládají – ne proto, že by tam měly více podpory a nabyly nové kompetence, ale proto, že ubytovna nebo azylový dům jsou levnější. Kdyby mohly bydlet v běžném bytě za stejnou cenu, za jakou teď bydlí na ubytovně nebo v azylovém domě, staly by se také z nich „úspěšné“ případy.

Na rozdíl od výše uvedených „neúspěchů“ je příběh paní Konopáskové zatím stále chápán jako úspěšný. Paní Konopásková získala větší a drahý byt. Nájemní bydlení si stále drží a zbývá jí a jejím dětem 2000 korun měsíčně na jídlo a další základní výdaje. Její příjmy jsou větší než příjmy paní Sýkorové; nedostala se také hned do dluhů kvůli nákupu základního vybavení bytu, jako paní Škvorecká. Příští rok ale může nastat změna. Podobně jako v případech paní Sojkové a paní Škvorecké může také u paní Konopáskové při přechodu z dávek tzv. mateřské na dávky v nezaměstnanosti dojít k „výkyvu“ v příjmech, růstu dluhu na nájemném a ztrátě běžného bydlení. Sociální pracovníci v takovém případě budou znovu moci jen přihlížet, jak dluh na nájemném roste, jak se paní Konopásková nemůže přestěhovat do cenově výhodnějšího bytu a jak se díky nastavení kritérií dostupného bydlení hroutí jakýkoliv realistický výhled na běžné bydlení v budoucnosti.

Sociální pracovníci někdy hovoří o tom, že v nižších stupních dostupného bydlení nemají dostatek „vhodných klientů“, které by mohli do získaných bytů dopo-

ručit. Sebrané příběhy ale spíše ukazují, že pro klientky a klienty, kteří dlouhodobě setrvávají v dočasném bydlení nebo se do něj museli z běžného bytu vrátit, nemají dostatek „vhodných bytů“. Oba systémy dostupného bydlení totiž musejí spoléhat na zájem majitelů bytů. Ten je dobrovolný. Obecní byty v systému Olivie je možné nabízet jen žadatelům s trvalým pobytem v obci. Soukromí majitelé tuto podmínku nenastavují. Mnohdy ale oběma systémům nabízejí jednotky méně žádané na běžném trhu s bydlením. Byty, které jsou z důvodu lokality nebo ceny – velikosti žádanější, si ponechávají jako zdroje vlastního zisku. Zájem soukromých majitelů o spolupráci s dostupným bydlením bývá motivován tím, že systémy dostupného bydlení jim umožní zajistit příjmy z bytů, které by jinak zůstávaly prázdné. Potřeba „vhodných bytů“, které by odpovídaly situaci žadatelů, potom vyžaduje vyšší kontrolu nad akvizicemi bytů. Kdyby zřizovatelé dostupného bydlení měli v nabídce „vhodné byty“ namísto nižších stupňů ubytování, paní Škvorecká, Sojková, Dunajská a Sýkorová by v nich bydlely stejně úspěšně, jako teď bydlí na ubytovnách.

Lekce 3: Sociální práce pomáhá již připraveným klientům

Příprava na samostatné bydlení prostřednictvím sociální práce je v teorii dostupného bydlení chápána jako „motor“ posunu klientů z dočasného do běžného bydlení. Má se za to, že sociální práce zvyšuje „kompetence“ k samostatnému životu. Martin Lux shrnul tuto logiku do užitečné zkratky: než se umožní lidem samostatně bydlet, musejí se „alespoň naučit, jak zaplatit složenku s nájemným“ (Lux 2014). Použijeme-li tuto metaforu, tak sebrané příběhy ukazují, že sociální práce v systémech dostupného bydlení umí lépe poradit, kde nebo kolik zaplatit při platbě složenkou, než naučit, jak se složenkou platí. To je možné vysvětlit dvěma faktory, které působí synergicky: sociální práce v systémech dostupného bydlení je organizovaná jako sociální poradenství a sociální práce je propojená s domovní správou, která si nárokuje velkou část kontaktního času s klienty a nutí sociální pracovníky zohledňovat zájmy majitelů bytů.

Podpora formou sociálního poradenství vykonává především monitorovací a informační činnosti. Monitoruje, zda probíhají platby nájemného a služeb, a informuje klienty o tom, kam se mají obrátit, pokud potřebují něco zjistit nebo zařídit. Takové nastavení sociálního poradenství již předpokládá, že jeho příjemci mají relativně vysokou míru samostatnosti – že „umí zaplatit složenku“, ale neví kde, komu nebo kolik.

Příběhy ukazují, že tzv. „úspěšní“ klienti, jako byl pan Ryba, rodina pana Sysla nebo paní Konopásková, dovednosti samostatného života nenabývali díky podpoře. Již je

měli, a proto mohli být rychle doporučeni do běžného bydlení. Stejně tak příběhy ukazují, že tzv. „neúspěšní“ klienti, jako například paní Sojková, běžné dovednosti nutně nepozbyli a nepotřebují se je znovu učit. Rozdíl mezi úspěšnými a neúspěšnými klienty nebyl nutně v tom, že jedni měli kompetence (jako například zaplatit složenku) a druhí se je teprve museli s podporou sociálních pracovníků naučit. „Neúspěšná“ paní Sojková uměla „zaplatit složenku“ s nájemným stejně jako „úspěšná“ paní Konopásková. Důvody, proč složenky neplatila, nebyly v chybějící dovednosti platit složenky, ale v tom, že musela hospodařit s neúnosně nízkými příjmy v poměru k výdajům.

K problému chudoby přitom zůstává podpora netečná: chudoba je mimo soubor intervencí sociálních pracovníků, které se soustřeďují na osobu klienta. Jediné, co mohly sociální pracovnice paní Sojkové nabídnout, byl nácvik efektivnějšího hospodaření pomocí metody obálek. Jakoby tím říkaly: nezáleží, kolik prostředků máte, ale jak s nimi naložíte. Jenže paní Sojková ani nedostávala své příjmy pohromadě. Nestalo se, že by mohla vzít celý obnos, rozdělit jej do pomyslných obálek na jednotlivé výdaje a získat tak větší kontrolu nad platbami. Dávky dostala pokaždé jako menší záplaty, které tak také používala. Jak potvrdila sociální pracovnice, v takovém prostředí ani nemohl mít trénink v dovednostech finančního plánování téměř žádný praktický dopad – a ona sama, sociální pracovnice s vysokoškolským diplomem, by v takovém příjmovém režimu také nezvládala složenky platit.

Úspěch nebo neúspěch v sebraných příbězích nezáležel na míře samostatnosti, jak si představuje teorie prostupného bydlení, a sociální práce nepředstavovala pomyslný motor k novým kompetencím, a tím také k běžnému bydlení. Příběhy ukázaly, že mezi „neúspěšnými“ klienty byli lidé s dovednostmi běžného života, a současně že podpora formou sociálního poradenství nebyla dostatečně robustní, aby klientům s komplexními potřebami, kteří opravdu „neuměli zaplatit složenku“, umožnila samostatný život.

Skupinu klientů s vysokou mírou potřeby podpory ilustrují, i když pokaždé trochu jinak, příběhy pana Červeňáka a rodiny Balogových. Pan Červeňák má komplexní potřeby podpory, a proto je připoután k dlouhodobému životu v různých formách dočasného bydlení, přestože by splňoval kritéria přidělení běžného bydlení, která zdůrazňují bezdlužnost. Jeho potřeby a rizika spojená s životem v bytě zůstávají nenaplněny. Chybí síť komunitní podpory pro lidi s duševní nemocí a chybí zájem aktérů komunitního plánování tyto služby zřízovat. Chybí příspěvek na péči, který by panu Červeňákovi umožnil zajistit potřebnou asistenci, a chybí souhra mezi Úřadem práce a posudkovou službou, která míru potřeb u lidí s duševním onemocněním

ním tradičně podhodnocuje. Sociálnímu poradenství zase chybí odbornost v práci s lidmi s duševní nemocí, ve srovnání s osobní asistencí mu také chybí dostatek kontaktního času na nácvik dovedností a na podporu samostatného života a chybí mu rovněž nabídka služeb a prostředků k tomu, aby potřebnou podporu získalo propojováním s dalšími službami. A tak pan Červeňák dál zůstává na ubytovně bez dostatečné podpory a jeho léky z nouze neformálně monitoruje městská policie, která s ním na ubytovně přichází každý den do kontaktu.

Sociální práce v rámci prostupného bydlení legitimizuje nízkou míru podpory tím, že se žadatelé (sami) mají snažit na sobě pracovat a prokázat, že mohou samostatně bydlet. To umožňuje vnímat „přípravu“ na bydlení – formou (pouhého) sociálního poradenství a monitorování – jako pozitivní prvek sociální práce, ne jako její nedostatek. Klienti, kteří uspějí, jsou chápáni jako úspěšní díky podpoře, které se jim dostalo. Ti, kdo neuspějí, neuspějí kvůli nedostatku vlastní motivace a snahy – ne proto, že neměli dostatečnou podporu.

Sociální práce v prostupném bydlení je současně propojená s povinnostmi a zájmy domovní správy. Příběhy pana Sysla nebo paní Volné ukázaly, že po přestěhování do nového bytu docházelo ke kontaktu se sociálním pracovníkem téměř každý den. Většinou se podpora věnovala tématům jako je vybavení bytu, úpravy v bytě, nájemné, odečty služeb, případně proces žádání o sociální dávky.

V systému Olivie byli sociální pracovníci více zatíženi správcovskými úkoly než v systému Lada. Zřizovatel prostupného bydlení Olivie je současně pronajímatelem bytů a správa a kontrola nemovitostí je běžnou náplní práce sociálních pracovníků. To může vytvářet napětí mezi zájmy majitele bytů a klientů a je na jednotlivých sociálních pracovnících, jak by případný rozpor zájmů řešili.

Lekce 4: Nástrahy systému a zdánlivé nekompetence

Systémy prostupného bydlení poměrují jednání klientů vůči ideálu samostatného a odpovědného jednání, jakoby uživatelé žili v běžných podmínkách. Každodenní život v systémech sociálního zabezpečení a prostupného bydlení současně odpírá uživatelům stejné spektrum možností volby, jako je běžné mimo tyto systémy. Nechceme tím říct, že by lidé neměli mít odpovědnost za svá rozhodnutí. Příběhy ale ukazují, nakolik je míra každodenní kontroly u prostupného bydlení odlišná ve srovnání s mírou kontroly a spektrem možností v běžných podmínkách. To je důležitá lekce, protože „selhání“ a „neúspěchy“ jsou běžně připisovány výhradně uživatelům. Příběhy přitom ukazují, že mnohá selhání jsou jen zdánlivě způsobena „nekompetentností“ uživatelů, ale že mnohem zřetelněji souvisejí s fungováním sys-

témů podpory, jako jsou nízké příjmy s reálnou disponibilní částkou na život kolem 1500 korun na měsíc; s roztroušenými výplatami dávek; s periodickými přezkumy a nestabilitou příjmů; s napětím mezi požadavky majitelů bydlení a dávkovými systémy; s omezenou nebo neexistující nabídkou pracovních příležitostí; s nevýhodnými podmínkami, které nastavují majitelé bytových domů; s dopady kritérií pro přidělení dostupného bydlení, které víc vylučují, než nabízejí; nebo s etnickou diskriminací a sociální marginalizací. Zdáni individuální nekompetence se vytváří tím, že sociální pracovníci nevidí „neúspěch“ jako efekt složený ze všech těchto faktorů a jednoduše připisují odpovědnost klientům.

Nedostatek možností strategicky jednat ukazuje dobře příběh paní Sojkové. Ocitla se v situaci, kdy neměla možnost odejít do levnějšího bydlení, a nezbývalo jí nic jiného než přihlížet prudkému růstu nájemného, splátek dluhů a svému „selhání“, když se se synem stěhovali zpět do ubytovny. Od paní Sojkové se přitom očekávalo, že bude finančně plánovat jako aktér, který se může opřít o stabilní seznam priorit a který má hlavní proměnné ve svém životě, jako je příjem a bydlení, pod kontrolou. Kvůli takovému očekávání byly nástrahy každodenního života chápány spíše jako „testy“ než jako podněty k efektivní podpoře. Paní Sojková měla přesvědčit ostatní – a sociální pracovníky v první řadě – že bydlení v bytě zvládne. „Jde o to, aby věděli, že když přijdou dávky a přijde složenka SIPO, tak že to mám na poště zaplatit,“ říkala v rozhovoru sociální pracovníce. Takový požadavek je samo sebou oprávněný – pokud se uživatelé mají naučit nové dovednosti každodenního života, pokud své kompetence mají posilovat v bezpečném prostředí a pokud mají sociální pracovníci procesy učení monitorovat. Jenže to nebyl případ paní Sojkové. Její dovednosti byly testovány nad rámec únosnosti. Paní Sojková se neučila běžným dovednostem – vždyť ona do té doby tyto dovednosti každodenně uplatňovala. Paní Sojková musela přijít na to, jak zvládat nepřátelsky nastavený systém, který nedostatečný příjem domácnosti ještě rozděluje do čtyř nebo pěti plateb a vyžaduje tak *specifické*, nikoliv běžné, strategie hospodaření. Jak dodala sociální pracovníce: „Z těch složenek je *patrné*, že paní Sojková zaplatit nájemné v jeden moment ani nemohla“ (rozhovor). Už samotná platba prostřednictvím složenek je drobný detail, který je normativně vyžadovaný v rámci dostupného bydlení, a přitom v běžném prostředí jde o stále méně využívanou možnost volby. Platit složenky SIPO je kvůli poplatkům uživatelsky méně výhodné, než například delegovat platby na automatizované systémy bezhotovostního bankovníctví. Podle některých sociálních pracovníků by ale platit nájem převodem bylo nežádoucím „přebíráním odpovědnosti“: bezhotovostní automatizované platby by odstranily ten důležitý moment pamatování si, že je čas zaplatit nájem, smazávaly by to, co se chápe jako příležitost naučit se platit

složenky, a neumožňovaly by paní Sojkové ukázat svou motivaci a snahu. Jak víme, všechny ty zkoušky nevedly k osvojování si dovedností, ale přinesly prohlubující se zoufalství a dluhy.

V takovém prostředí se zdánlivé nekompetence proměňují na nekompetence reálně prožívané. Paní Konopásková, stejně jako paní Škvorecká, vidí sebe jako ženy, které selhaly, které udělaly chybu, a samy si mohou za svůj osud: „*Ono se říká, že co si člověk uvaří, to si musí i sníst.*“ Sociální pracovníce za ta slova paní Škvoreckou pochválila: „*To je rozumný názor, ne každý ho má.*“ Ani sociální pracovníci totiž stále nenašli rámec, jak rozumět situaci svých klientů jinak, než skrze dominantní optiku „*osobního selhání*“.



DISKUZE: CO PŘÍBĚHY NABÍZEJÍ PRO DALŠÍ ROZVOJ SOCIÁLNÍHO BYDLENÍ?

Nízkoprahová nabídka vhodných bytů

Lidé zůstávají v nižších stupních dostupného bydlení, protože zřizovatelé sociálního bydlení nemají dostatek vhodných bytů. Devět z deseti uživatelů sledovaných v této studii by mohlo bydlet jen s nízkou nebo žádnou podporou, kdyby obce a další zřizovatelé sociálního bydlení měli dostatek malých, levných bytů běžné kvality umístěných v obci a nenastavovali by kritéria, která uživatele vylučují z přístupu k běžnému bydlení.

Chudoba a systémové prvky motorem neúspěchu

Lidé v dostupném bydlení nemohou uplatňovat běžné dovednosti každodenního života kvůli vysoké míře chudoby a omezeným možnostem jednání, které jsou spojené se systémovými prvky, jako jsou dávkové systémy, nastavení kritérií dostupného bydlení, nastavení podpory formou sociálního poradenství, nedostatek disponibilních prostředků, nedostatek pracovních příležitostí, praktiky na trhu s byty nebo etnická diskriminace a sociální stigmatizace. Efektivnější sociální práce by měla rozpoznat tyto faktory neúspěchu a vymanit se tak z optického klamu, který neúspěchy při dosahování a udržení si bydlení spojuje převážně s nedostatkem kompetencí klientů.

Potřeby podpory a sociální práce

Lidem s nízkou nebo žádnou mírou potřeb stačí přístup ke službám sociálního poradenství. Lidé s vyššími a komplexními potřebami by měli mít přístup k dlouhodobé podpoře samostatného bydlení – tedy bydlení a podpoře bydlení. V českém prostředí tento efektivní model zbavování lidí bezdomovectví (Busch-Geertsema 2013, 2014) uplatňuje sdružení Rytmus při práci s lidmi, kteří opouštějí ústavní zařízení sociální péče v Karlovarském kraji.

Koordinace a síť služeb podpory

Sociální odbory obcí III. stupně jsou vhodně situované k tomu, aby koordinovaly podporu lidí v nepříznivé sociální situaci metodou case managementu. Efektivní podpora lidí s komplexními potřebami vyžaduje budování robustní sítě regionálních služeb, které zahrnují komunitní služby pro lidi s duševním onemocněním, závislostmi, s různými formami zdravotního postižení podle aktuální skladby potřeb cílo-

vých skupin v oblasti. Efektivní podpora je také mezíresortní a kromě bydlení zahrnuje koordinaci se službami podpory zaměstnanosti, školství, zdravotnictví, sociálně právní ochrany dětí nebo probace.

Dvojitá sociální práce

Existující propojení bydlení a podpory funguje dobře pro majitele a pronajímatele bydlení. Pro klienty a pro samotnou sociální práci by lépe fungovalo oddělení bydlení a podpory. Sociální práce v nejlepším zájmu klientů může být kompromitována rolí zástupce pronajímatele. Správa nemovitosti a sociální práce jsou dvě různé role, které hájí různé zájmy: sociální pracovník nemusí nabízet vhodnou podporu při zvládnutí dluhu za bydlení, když současně klientovi přináší upomínku o neplacení nájemného.


LITERATURA

- ASZ 2014. *Manuál dobrých praxí: Prostupné bydlení*. Praha. Agentura pro sociální začleňování.
- Bijker, W. a Law, J. (red.) 1992. *Shaping Technology, Building Society. Studies in SociotechnicalChange*. Cambridge, Mass: MIT Press.
- Bijker, W., Hughes, T. a Pinch, T. (red.) 1987. *The Social Construction of Technological Systems*. Cambridge, Mass: MIT Press.
- Busch-Geertsema, V. 2013. *Housing First Europe: Final Report*. Brussels: European Commission.
- Busch-Geertsema, V. 2014. Sociální bydlení a model Housing First. Rozhovor s Volkerem Busch-Geertsemou. Dostupné na <http://blog.aktualne.cz/blogy/stepan-ripka.php?itemid=24311> (10. 12. 2014).
- ČTK 2014. Ubytovny jsou zlatý důl, jejich majitelé bohatnou na dávkách pro chudé. *Novinky.cz*, 3. dubna 2014.
- Etický kodex České asociace pro sociální antropologii. Dostupné na http://www.casaonline.cz/?page_id=7 (31. 10. 2014)
- Glaser, B. 1965. The Constant Comparative Method of Qualitative Analysis. *Social Problems*, 12, 4, 445–436.
- Guest, G. 2012. *Applied Thematic Analysis*. Thousand Oaks, California: Sage
- Hannigan, B. and Allen, D. 2013. Complex caring trajectories in community mental health: contingencies, divisions of labor, and care coordination. *Community Mental Health Journal*, 49, 380–388.
- Kocman, D. a Paleček, J. 2013. *Jak se sežije „v životě“ a jak se ne/odchází z ústavního zařízení. Závěrečná zpráva z kvalitativního výzkumu*. Praha: Instand. Dostupné na http://www.instand.cz/dokumenty/analyticka_zprava_pokracujicich_transformacnich_kroku_v_oblasti_socialnich_sluzeb_v_kk_cviss_201308211108108.pdf (31. 10. 14).
- Kocman, D. a Paleček, J. 2011. *Transformace ústavní péče v Karlovarském kraji: Závěrečná zpráva z kvalitativního výzkumu*. Praha: Instand. Dostupné na http://www.instand.cz/dokumenty/kvalitativni-analyza_201109291420130.pdf (31. 10. 14)
- Law, J. 1994. *Organizing Modernity*. Oxford: Blackwell
- Lux, M. 2014. Kam a jak rychle? Příspěvek na konferenci Přístup Romů k bydlení: dilema konceptů Housing First a Housing Ready. Praha, 22. října 2014.

- Lux, M. 2010. Podpora dostupnosti bydlení pro lidi akutně ohrožené sociálním vyloučením – mezinárodní perspektiva a návrhy opatření v ČR. Prezentace přednesená na debatě k návrhu koncepce sociálního (podporovaného) bydlení, Praha, 14. 4. 2010
- Lux, M. a kol. 2010. *Podpora dostupnosti bydlení pro lidi akutně ohrožené sociálním vyloučením – mezinárodní perspektiva a návrhy opatření v ČR*. Praha: Sociologický Ústav Akademie ČR.
- Marksová-Tominová, M. 2014a. Ubytování není bydlení. *Aktuálně.cz*, 12. května 2014
- Marksová-Tominová, M. 2014b. Zastavme byznys s chudobou! *Právo*, 16. května 2014.
- Platforma 2013. Prohlášení Platformy pro sociální bydlení. Dostupné na <http://www.socialnibydeni.org/about>
- Ripka, Š. 2014. Pokud ubytovny koupí stát, prospěje to zase pouze byznysmenům s chudobou. *Lidové noviny*, 12. 3. 2014.
- Ryšavý, I. 2011. Prostupné bydlení: zpod mostu až do slušného nájemního bytu. *Moderní obec*, 2. 11. 2011.
- Sahlin, I. 2005. The staircase of transition: Survival through failure. *Innovation*, 18, 2, 115–135.
- Seale, C. 1998. *Quality of Qualitative Research*. London: Sage.
- Sociofaktor 2011. *Evaluace lokálních partnerství, období 2008–2010*. Praha: Sociofaktor.
- Tsemberis, S. 2010. Housing First: Ending homelessness and transforming lives. *Schizophrenia Research*, 117, 23–24, 163–164.



Dr. David Kocman

Studoval sociologii, metody sociálního výzkumu a komunitní péči. Dříve pracoval na různých pozicích v sociálních službách. Dnes se věnuje výzkumu sociální a zdravotní péče. Působil jako výzkumný pracovník na univerzitách v Kentu, v Leicesteru a v pražském Centru pro výzkum a inovace v sociálních službách. Spolupracoval s organizacemi QUIP, Instand a Agentura pro sociální začleňování. Věnuje se deinstitucionalizaci ústavní péče, organizaci podpory v komunitních službách a reformám v oblasti sociálního bydlení. Dlouhodobě se zajímá o proměny veřejných služeb na pomezí profesionální a manažerské praxe, které souvisejí se zaváděním řízení kvality.

PhDr. Jaroslav Klepal

Vystudoval etnologii na FF UK. V současnosti působí jako výzkumný pracovník v Sociologickém ústavu AV ČR v.v.i v rámci projektu „Mnohočetná medicína: Etnografie rozhraní mezi biomedicínskými a alternativními léčebnými praktikami“ a jako doktorand na Katedře obecné antropologie, FHS UK, kde píše disertaci o zjednávání posttraumatické stresové poruchy u válečných veteránů v Bosně a Hercegovině, založenou na terénních výzkumech v letech 2006–2012. Věnuje se medicínské antropologii.

