



ombudsman
veřejný ochránce práv

Jana Mikulčická
Eva Čermáková

DOBŘÁ PRAXE V ZAJIŠŤOVÁNÍ BYDLENÍ PRO ZRANITELNÉ LIDI



POZNATKY Z VÝZKUMU
KONFERENCE ARMÁDY SPÁSY

2024



Ochránce a bydlení?

- Ochránce především chrání osoby před jednáním úřadů
- Rok 2009: přijetí antidiskriminačního zákona, **ochránce se stává národním orgánem pro rovné zacházení a ochranu před diskriminací** – „*equality body*“
- **Diskriminace je zakázána** mimo jiné **v přístupu k bydlení**
- **Zakázané diskriminační důvody:** rasa, etnický původ, národnost, pohlaví, sexuální orientace, věk, zdravotní postižení, náboženské vyznání, víra a světový názor + státní příslušnost



Ochránce a diskriminace

KOMPETENCE VOP NA POLI OCHRANY PŘED DISKRIMINACÍ

Metodická pomoc obětem diskriminace

Výzkum

Doporučení k otázkám souvisejícím s diskriminací

Výměna informací s mezinárodními subjekty

Metodická pomoc – pomoc se získáváním informací pro další obranu, posouzení, zda se jedná o diskriminaci, rady ohledně možností obrany (kontrolní orgány, soudy...), zprostředkování právního zastoupení (Pro Bono aliance)

Posouzení námítky diskriminace – soukromí pronajímatelé, realitní kanceláře, obce... (evidence stanovisek ochránce: <https://eso.ochrance.cz/>, oblast 223)

Výzkum – Obecní bydlení z pohledu práva na rovné zacházení*

Doporučení - pro konkrétní situace i obecná (například pro obce)



- **Dosavadní postupy ochránce:** vyhodnocování diskriminačních postupů, upozorňování na nedostatky v činnosti institucí (samosprávy, úřady, stát...) – **zaměření na to, co nefunguje...**

- **Jaro 2022 – zjistíme, co funguje**
 - výzkum **Dobrá praxe v zajišťování bydlení pro zranitelné lidi**
 - zranitelní lidé – lidé ohrožení bytovou nouzí obvykle ve spojení s některým diskriminačním důvodem (etnicita, zdravotní postižení, rodičovství, věk...)

- **Cíl výzkumu:**
 - **zmapovat příklady dobré praxe** při zajišťování bydlení napříč různými aktéry i různými cílovými skupinami,
 - **poukázat na úspěšné postupy** při zabydlování,
 - **analyzovat překážky zabydlování.**



Dvě části:

■ Sekundární analýza

- Záměr: shromáždit informace o dostupnosti bydlení pro vybrané skupiny zranitelných lidí a přiblížit míru, v jaké se setkávají s diskriminací v oblasti bydlení
- Konkrétní skupiny: Romové, cizinci včetně příchozích z Ukrajiny, lidé s postižením, senioři, rodiče s dětmi včetně samoživitelek a samoživitelů...

■ Kvalitativní výzkum

- praxe organizací pomáhajících zranitelným lidem k bydlení

- **Romové:**
 - **Bydlení je nejčastější oblastí, kde se Romové nad 16 let cítí být diskriminováni.** Diskriminaci pociťovalo 59,8 % těch respondentů, kteří v posledních 12 měsících hledali bydlení.*
 - Ve srovnání s „většinou“ znějícími jmény byli domnělí příslušníci romské menšiny přibližně **o 50 % méně často zváni na prohlídku nemovitostí.****
- **Ukrajinci:**
 - **S diskriminací na trhu s bydlením se setkalo 29 % ukrajinských uprchlíků.**
 - **Téměř čtvrtina (23 %) sledovaných domácností má zajištěné bydlení jen na pár měsíců.** Dlouhodobé bydlení má zajištěna jen přibližně třetina domácností.***

*Fónadová, Laura a kol. Výsledky výběrového šetření romské populace – vyhodnocení i indikátorů. Dostupné z: <https://esd.rilsa.cz/wp-content/uploads/2023/05/RILSA-Vysledky-vyberoveho-setreni-romske-populace.pdf>.

**Baroš, Vojtěch a kol. Attention Discrimination: Theory and Field Experiments with Monitoring Information Acquisition. Dostupné z: <https://www.aeaweb.org/articles?id=10.1257/aer.2014057>.

*** PAQ Research. Integrace uprchlíků na trhu práce a v bydlení. Dostupné z: https://ec.europa.eu/migrant-integration/system/files/2023-10/PAQ_UA_Prace_bydleni_8_2023.pdf



■ Lidé s postižením:

- Jsou **častěji než obecná populace neúměrně zatěžováni náklady na bydlení** (tj. vydávají na ně **více než 40 % svého příjmu**).*
- Na rozdíl od osob s fyzickým či smyslovým omezením se k zdravotním problémům **lidí s duševním onemocněním** připojují ještě navíc potíže spojené se **stigmatizací ze strany majority**: 7 % české populace by si nepřálo mít za souseda člověka s fyzickým postižením, zatímco **člověk s duševním onemocněním by vadil celým 68 % Čechů**.**

■ Senioři:

- **Seniorské domácnosti** představují až **pětinu** všech domácností dlouhodobě žijících na **ubytovnách**.
- **Ženy** ve věkové kategorii **65+** čelí **výrazně vyšší míře příjmové chudoby** než muži, a to v důsledku rozdílů v průměrných příjmech v produktivním věku a výpadků z trhu práce kvůli péči.
- Specifikem domácností seniorů je fakt, že pouze jejich **malá část pobírá příspěvek na bydlení**, a to asi **20–25 %** z přibližně 130 až 150 tisíc domácností seniorů, které by na něj dosáhly.***

* Krhutová, Lenka a Sochor, Tomáš. Projevy a formy diskriminace osob se zdravotním postižením. Dostupné z: https://nrzp.cz/wpcontent/uploads/2013/01/images_docs_PROGRESS_Vystupy_Vysledky-dotaznikoveho-setreni_3.pdf.

** Pasz, Jiří a kol. Destigmatizační manuál. Dostupné z: <https://narovinu.net/materialy/>.

*** Klusáček, Jan a kol. Bydlení jako problém. Zpráva o vyloučení z bydlení 2021. Dostupné z: <https://socialnibydeni.org/wp-content/uploads/2021/08/Bydleni-jako-problem2021.pdf>, Úřad vlády ČR. Strategie rovnosti žen a mužů na léta 2021–2030. Dostupné z: <https://www.vlada.cz/assets/ppov/rovnost-prilezitosti-zen-a-muzu/Aktuality/Strategie-rovnosti-zen-a-muzu.pdf>.

■ Rodiny s dětmi a samoživitelé

- V **bytové nouzi** nachází téměř 35 až 62 tisíc domácností, v nichž žije přibližně **20 až 50 tisíc dětí**. Dalšíh 130 až 190 tisíc domácností s přibližně 100 tisíci dětmi je ohroženo ztrátou bydlení.
- Rodiny samoživitelů jsou jednou z nejohroženějších skupin.
- Nedostupnost azylových domů pro celé rodiny.





- **Kvalitativní výzkum**
 - polostrukturované rozhovory s představiteli pomáhajících organizací
 - různé cílové skupiny, různé regiony, různé přístupy
 - sběr dat probíhal od podzimu 2022 do jara 2023

VÝZKUM

Zapojené organizace



ombudsman
veřejný ochránce práv

ORGANIZACE	REGION	CÍLOVÁ SKUPINA
Asistence, o. p. s.	Praha	Lidé se zdravotním postižením
Centrum pro komunitní práci západní Čechy	Plzeňský kraj	Romové a obecně lidé v bytové nouzi
Domov sv. Anežky, o. p. s.	Jihočeský kraj	Lidé s mentálním či kombinovaným postižením
Fond dostupného bydlení, z. ú.	Ústecký kraj	Lidé v bytové nouzi
Diecézní charita ostravsko-opavská	Moravskoslezský kraj	Romové a obecně lidé v bytové nouzi
Jako doma – Homelike, o. p. s.	Praha	Ženy a trans lidé bez domova
Městská nájemní agentura Praha (organizace Centra sociálních služeb Praha)	Praha	Lidé v bytové nouzi
Organizace pro pomoc uprchlíkům, z. s.	Praha	Mladí cizinci bez rodinného zázemí
Práh - jižní Morava, z. ú.	Jihomoravský kraj	Lidé se zkušeností s duševním onemocněním
RENADI, o. p. s.	Jihomoravský kraj	Lidé zotavující se ze závislosti
R-Mosty, z. s.	Praha	Romové a obecně lidé v bytové nouzi
Romodrom, o. p. s.	Moravskoslezský kraj, Písek	Romové a obecně lidé v bytové nouzi
Vavřinec, z. s.	Lounsko	Lidé v bytové nouzi
Zahrada 2000, z. s.	Jesenicko	Lidé se zkušeností s duševním onemocněním



- **Více se osvědčuje oslovovat soukromý sektor.** Domluva s vlastníky bytů bývá zpravidla rychlejší a operativnější.
- Naopak žádat o **přidělování obecních bytů** představuje často těžkopádný a **byrokratický proces s nejistým výsledkem**. V dalších obcích zase **chybí politická vůle** podpořit zabydlovací aktivity.
- **Zásadní je první dobrá zkušenost s organizací** – pak se daří získat další byty.

„Hodně se nám v tom předchozím projektu vyplatilo to, že se vlastníci s tím, jak něco fungovalo, ozývali sami. „Dostal jsem od pana Nováka kontakt, že mu správčujete a že to funguje, já bych možná měl něco v nájmu.“

Romodrom

PŘÍKLADY DOBRÉ PRAXE

Spolupráce s vlastníky



ombudsman
veřejný ochránce práv

- **Motivace soukromých vlastníků – 3 základní záruky**
 - garance pravidelného placení nájmu (garanční fond)
 - garance slušného zacházení s bytem a jeho vybavením
 - řešení případných sousedských sporů





- **„Matching“ - propojování bytů s konkrétními klienty.** Pro úspěšné zabydlení je vhodné zabydlet klienta v bytě s ohledem na jeho individuální potřeby a možnosti (velikost, lokalita, charakter sousedství...). Dobré párování bytu a klienta zvyšuje šance na úspěšné zabydlení.
- Osvědčuje se **oddělovat roli poskytovatele bydlení a pomáhajícího pracovníka**, jinak hrozí střet rolí. Záleží ale na typu služby...

„Nemůže jeden pracovník nebo jedna kancelář řešit klientovu životní situaci a být při tomhle velmi intimním jeho osobním věcem a zároveň po něm vymáhat peníze za nájem. Ze zkušenosti víme, že se tam vytrácí důvěrný vztah mezi klientem a sociálním pracovníkem.“

Centrum pro komunitní práci západní Čechy

PŘÍKLADY DOBRÉ PRAXE

Práce s klientem



ombudsman
veřejný ochránce práv

- **Oboustranná důvěra a respekt – základní podmínka úspěšné spolupráce.** Klient nesmí mít obavu poskytnout pravdivé a úplné informace o svých sociálních i finančních poměrech, které pracovníci potřebují, aby mohli včas reagovat.
- **Pomáhá zapojení peer pracovníků** – most mezi klienty a organizací, vnášejí do vztahu s klientem vlastní osobní zkušenost a napomáhají tak hlubšímu porozumění na obou stranách i k motivaci klientů ke změně své životní situace

„Je tam peer pracovnice, takže máme kolegyni na celý úvazek, která má zkušenost s bytovou nouzí a řešením sociální problematiky osobní. A ta vlastně ty klienty motivuje skrze své vlastní příklady k tomu, aby na sobě makali.“

Vavřinec

„...já už jsem si tak nějak na to zvykla, že už s tím nemám problém, ale naprosto stejně holky chápu, že jít mezi normální lidi najednou... po dvaceti letech, co jste byla na ulici, nějak vypadáte, je to nějak furt na vás, nějaké stigma tý ulice...“

Jako Doma – Homelike



- **Participace klienta** – snahou je, aby se klienti zapojovali v souladu se svými možnostmi. Cílem je postupné osamostatňování a nabývání kompetencí k běžnému nebo co nejméně podporovanému bydlení se zřetelem k možnostem klienta.

„...nabízíme to, že ti, kteří úspěšně skončili tu službu, tak dál můžou jednou měsíčně docházet na to komunitní setkávání velký nás všech. A já mám takovou fantazii, že nás bude čím dál víc a že to bude taková komunita, která se i mezi sebou může pak podporovat mimo hranice té služby.“

Renadi



■ Řešení případných sousedských sporů

- dobré sousedské vztahy jsou podmínkou úspěšného zabydlení
- případné sousedské spory je nutné řešit co nejdříve, s oběma stranami
- ověřování stížností (případy křivých obvinění a šikany ze strany sousedů)

„Komunikovat, snažit se komunikovat maximálně se všema stranama. Žkontaktovat se co nejrychleji s člověkem, kterej si stěžoval. Sejít se s ním. V případě, že o schůzku zájem nemá, tak od něj získat veškerý podklady, na čem on zakládá stížnost. Pátrat po objektivních, doložitelných, jasnejch skutečnostech (...) A na základě jasnejch mechanismů to řešit. Samozřejmě, když už se nám toho člověka podaří dostat do přímý komunikace, tak je důležitý, aby on neměl pocit, že my za žádných okolností ho nebudeme poslouchat a že budeme vždycky stát na straně klienta. Ne, my mu musíme projevit určitou míru empatie...“.

Centrum pro komunitní práci západní Čechy



- důležité je mít **kvalifikovaný, stabilní a motivovaný personál**
- pestrá škála pozic (realitní specialista, sociální pracovník, specialisté – psychologové, adiktologové, právní a finanční poradci, peer pracovníci, projektoví manažeři, údržbáři, dobrovolníci...)
- někdy i propojení více profesí – zdravotní sestra s mediačním výcvikem
- genderová vyváženost
- x překážka – nízké finanční ohodnocení



- Podmínkou úspěšného zabydlení klienta je řešení jeho případných přidružených problémů a potřeb. Proto využívají pomáhající organizace **spolupráce s celou řadou dalších subjektů** (OSPOD, Úřad práce, terapeuti, nábytkové banky...)
- Prostřednictvím úzkých kontaktů s podobnými organizacemi si mohou **vzájemně předávat zkušenosti** a získávají tak inspiraci a podporu pro svoji práci. **Služby** pak mohou **nastavit tak, aby se vzájemně doplňovaly.**

*„Občas chodíme na schůzky takový, jmenuje se to **kazuistickéj seminář**, kde se sejdeme zástupci těch zabydlovacích týmů z různých organizací a můžeme tam sdílet nějaký příběhy a případy, se kterýma si třeba nevíme rady. Tak to je hodně takový vždycky osvěžující, hodně podporující.“*

Jako Doma – Homelike



- Osvědčilo se **pořádání stáží**, během kterých zaměstnanci psychiatrické nemocnice v Brně navštívili služby poskytované organizací Práh Jižní Morava (službu chráněné bydlení). Zdravotní pracovníci tak měli možnost vidět, jak se jejich bývalým pacientům daří v jejich nových domácnostech a že jsou schopni v těchto podmínkách s větší či menší podporou žít a nebýt odkázáni na ústavní péči.

Tazatel: *„Byli překvapení ti stážisté, když tam viděli ty svoje bývalé pacienty?“*

„Někteří ano (smích). Někteří mile překvapeni. Ještě když je ten bývalý pacient provedl tím bydlením, ukázal, kde bydlí, ukázal svůj pokoj, mluvil o tom, že třeba chodí do zaměstnání, tak o to víc pak překvapeni byli.“



- **Práce s celou komunitou** - případ zveřejnění příběhu člověka v místním tisku. Šlo o klientku s výraznými projevy onemocnění.

„A ta klientka (...) je paní, která trpí Touretteovým syndromem, což znamená, že občas vykřikuje a má ho takový docela silný, takže hodně vykřikuje. A Jeseník je malý, tak je ji slyšet z daleka a občas padá na zem, což je... Jo, je to takový člověk na první pohled, kterýho by všichni někam zavřeli jakože do ústavu nejlíp. Takže my jsme i tady pořádali nějaké síťové setkání v rámci otevřeného dialogu včetně sousedů a opatrovnice, dneska už jako z města, z Jeseníku přišla, která zároveň řeší dávky. (...) A my jsme udělali kdysi takovou větší kampaň, kdy jsme ten její příběh s nějakým úvodem, jakože odborníka, psychiatra a psychologa a takovéto, že nemoc a s nějakým rozhovorem s ní a tak. Tak jsme to tak nějak prohnali přes místní média, aby se vědělo, kdo je kdo, a jak je to.

Zahrada 2000

- **Nedostatky ve fungování úřadu práce:**

- průtahy
- nejednotný postup

„Čekáme, ano, takže děláme ten polštář vlastně tomu úřadu práce. Ale je to opravdu, bych řekla, docela systémový selhání, že jinak fakt ty dávky dokážou téměř těm lidem zaplatit (nájem – pozn. autora) úplně (...) V podstatě to držíme, tu lavinu, než se zase vyrovná. A dneska jsem to počítal, myslím, že bysme měli (kvůli zpožděným výplatám dávek – pozn. autora) kolem osmi vypověděných smluv, kdybysme dodržovali tři nezaplacený nájemný, který jsme zadržovali...“

Městská nájemní agentura

- **Nedostatky ve fungování úřadu práce:**
 - předsudečné jednání

„To bylo šílený. Když slečna tmavé pleti - Asiatka, diskriminace hned na prahu. Já jsem ji přemluvila, ať si to aspoň vyslechne tu její situaci, ať nám nechá aspoň vyplnit žádosti, když už teda nic. Tak jsme tam k nim vešli. Ona mi dala přednášku a tý holce, že se český systém stará jenom o české občany. Dobře, ale ona je uprchlice a stejně na to nárok má. Takže nás nenechala vyplnit ani žádosti. Já jsem si pak stěžovala vedoucí úřadu práce (...)“



- **Dobrá praxe – organizace navázala spolupráci s ÚP, vysvětlila zaměstnancům specifika práce s cílovou skupinou**

„Třeba na úřadu práce, kde se vyřizují dávky hmotné nouze, víme, s kým je snazší komunikovat, kdo je nám oporou, s kým můžeme konzultovat. Některé pracovníky tam máme navázané. Dokonce, mám pocit, i proběhlo možná nějaký společný setkání, kdy jsme dávali formou vzdělávání nebo takovou přednášku o naší cílové skupině, jak komunikovat s našimi klienty, aby se pracovníci něco dozvěděli, aby se nebáli na nás obrátit, když budou potřebovat.“



- **Diskriminace, předsudečné jednání:**
 - na otevřeném trhu s bydlením
 - v sousedských vztazích

„...na náš vkus je to až strašně moc jednoduchý v praxi toho romskýho klienta vykopnout z té prohlídky s tím, že je prostě černej, tak to nedostane. Čímž nebereme žádnému soukromému majiteli právo na to pronajmout si svůj byt, komu chce. (...) ale je to až fakt hrozně jednoduchý někoho odbejt rovnou, že se ho zeptá a vy jste Rom, nebo nejste Rom podle jména? A je to vlastně jakoby, nejenom, že to je beztrestný, ale je to sexy ve společnosti. Protože to je prostě normální.

R-Mosty



- **Absence zákona o sociálním bydlení**

*„Nemáme zákon o dostupném bydlení. Osvícené obce se snaží najít si svoje mechanismy, každá trochu jinak. Neexistují žádný jednotný metodiky. Takže jsme měli zkušenosti, že se pořád něco plánuje a mezi tím furt exkluze a segregace těch lidí a vylučování, neustále ten proces postupuje dál a tydle lidi zejména z romských komunit se nám dostávají stále do menších a menších měst a stále více na periférie. **Ten stav už tady probíhá 30 let.**“*

Centrum pro komunitní práci západní Čechy

- **Organizacím se i přes obtíže daří byty pro své klienty nacházet** a klientům pomoci si bydlení udržet.
- S ohledem na své kapacity však **mohou pomoci jen zlomku lidí v nouzi.**
- **Ústavní soud 2023:** *„Porušení závazku přijmout adekvátní kroky k zajištění bydlení tím, že Česká republika doposud nepřijala zákon o sociálním bydlení a že nemá žádné institucionální způsoby ochrany lidí bez domova, je však ostudné. Nelze ponechat zranitelné osoby jen v péči charity, dobrovolníků či neziskových organizací; takový přístup zjevně porušuje naše mezinárodní závazky.“**
- Pomůže zákon o podpoře v bydlení?

*„Teď tam přijdete a vidíte tu radost v těch očích a víte, že jsou tam lidi, kteří tam normálně si uplatí ten nájem. (...) Najednou máte lidi, kteří dostanou invalidní důchod, přijde jim, já nevím, jedenáct tisíc, u nás si vydělají dalších jedenáct tisíc. (...) Dokážou platit nájem, dokážou chodit do obchodu a obhospodařit se, dokážou si zajít do restaurace a ještě si dokážou skoro navázat ty vztahy. (...) Najednou máte člověka, který ty peníze sype do toho daňového oběhu zpátky a není to člověk, který je tam někde zavřený a všichni na něho platíme...jak říkám, **když se chce, tak to opravdu jde.**“*

Práh jižní Morava

Výzkumná zpráva dostupná v evidenci stanovisek ochránce:
<https://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/12430>

Děkujeme za pozornost.

Eva Čermáková
Jana Mikulčická

eva.cermakova@ochrance.cz
jana.mikulcicka@ochrance.cz