



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



Magistrát města Chomutova  
Odbor sociálních věcí  
Oddělení terénní sociální práce

---

## ZPRÁVA O VÝSLEDKU ZAHRANIČNÍ PRACOVNÍ CESTY DO VELKÉ BRITÁNIE – SKOTSKO

---

Cesta byla uskutečněna v termínu od 18. 9. do 22. 9. 2017.

Byla realizována v rámci projektu:  
**Sociální bydlení – metodická a informační podpora v oblasti sociálních agend,  
CZ.03.2.63/0.0/0.0/15\_017/0003539.**

Jehož jsme součástí díky projektu:  
Pilotní ověření implementace systému sociálního bydlení na lokální úrovni v Chomutově,  
CZ.03.2.63/0.0/0.0/16\_128/0006193.

## Obsah

Obsah.....	1
Stručný přehled zahraniční pracovní cesty.....	2
PONDĚLÍ 18. 9. 2017.....	2
ÚTERÝ 19. 9. 2017 .....	2
STŘEDA 20. 9. 2017 .....	2
ČTVRTEK 21. 9. 2017.....	2
PÁTEK 22. 9. 2017.....	2
19. 9. 2017 – Shelter Scotland.....	3
Programy, role.....	3
Legislativa a situace v Glasgow.....	3
Formy pomoci.....	3
Sociální bydlení a bezdomovectví .....	4
Financování.....	5
Celonárodní standardy pro poradenství .....	5
20. 9. 2017 – Citizens Advice Bureau .....	5
Jim Melvin – poradce .....	5
Projekt AFTAR.....	6
Dávky, dluhy .....	6
Energetické problémy .....	6
Digitální gramotnost.....	6
21. 9. 2017 – Forgewood Housing Co-op .....	7
Komunitní duch .....	7
Dávky, daň .....	7
Forgewood Community Centre .....	7
Exkurze do lokalit .....	8

## Stručný přehled zahraniční pracovní cesty

### PONDĚLÍ 18. 9. 2017

V dopoledních hodinách proběhl přesun z Chomutova na letiště do Prahy a následoval let do Edinburghu (s mezipřistáním – přestupem v Amsterdamu). Z Edinburghu přesun mikrobusem do hotelu v Motherwellu.

### ÚTERÝ 19. 9. 2017

Uvítání zástupkyní hostitelské organizace Motherwell and Wishaw Citizens Advice Bureau, společný přesun do Glasgow, kde proběhlo setkání se zástupci organizace Shelter, která poskytuje poradenství a sociální služby ohledně sociálního bydlení. Také se stručně představili všichni účastníci zahraniční pracovní cesty, jak zástupci obcí, tak i MPSV ČR.

### STŘEDA 20. 9. 2017

Setkání se zástupci organizace Citizens Advice Bureau a Lanarkshire Housing Association v Motherwellu. Získány informace o projektu AFTAR a poradenství v oblasti bydlení, financí, energií a digitální gramotnosti.

### ČTVRTEK 21. 9. 2017

Návštěva organizace Forgewood Housing Co-op a Garrison People's Housing Co-op v sousedním městě Forgewood. Následovala exkurze po budově Forgewood Community Centre a poté do lokalit, kde je realizováno sociální bydlení.

### PÁTEK 22. 9. 2017

Přesun z hotelu v Motherwellu na letiště do Edinburghu (zpáteční let také s mezipřistáním – přestupem v Amsterdamu). Přílet do Prahy a následně cesta do Chomutova.

Účastníci zahraniční pracovní cesty za obec Chomutov

Petra Fialová, DiS. – garantka sociálního bydlení

Bc. Štěpánka Molnárová – sociální pracovnice projektu sociálního bydlení

## 19. 9. 2017 – Shelter Scotland

Uvítání zástupkyní ředitele společnosti Shelter Scotland, která se zabývá poradenstvím v oblasti bydlení. Má 4 pobočky po celém Skotsku v rámci kterých poskytují služby pro lidi, dělají kampaně, osvětu, pracují s médii. Hodně využívají sociální sítě. Spolupracují s místní komunitou a dobrovolníky. Poznátky z praxe používají pro tvorbu modelů změny. Nastavují nové politiky a snaží se vše propojit a měnit, např. i vlastní přístupy, ale i zapojují lidi, aby byli aktivnější. Například projekt pro mladistvé bez domova – je jich zde dvojnásobek oproti dospělým, práce s touto skupinou – na základě toho skotská vláda vyvinula novou strategii u pohřešovaných osob – dosáhli změny.

Nechtěl dát jen službu, chtějí aktivní spolupráci, aby věděli, jak to může být lepší → vše jen když aktivně spolupracují. Např. jejich příběhy na stánkách – klienti mají pocit, že to chtějí vrátit a chtějí pomáhat. Zjistili, že to dobře funguje, když sdílí dobrou zkušenost a naději lidé, kteří tím sami prošli a zvládli to, dodává to sílu a naději jiným lidem, že i oni to mohou zvládnout.

### Programy, role

Glasgow – help podpůrná asistenční služba pro potřebné, největší středisko. Poskytují poradenství v oblasti bydlení, financí a poskytují podporu na nejnižší úrovni. Case work – pracují na jednotlivých případech, ale zapojují i komunitu (např. lékaře, další služby, komunitní centra aj.).

RADA + je jejich nová role. Ta spočívá v tom, že když je někdo kontaktuje, oni mu řeknou možnosti, jak lze v jeho situaci postupovat a pak jednájí jeho jménem. Zjistili totiž, že někteří lidé potřebují větší podporu. Nyní hlavně lidé s duševním onemocněním.

Helpdesk je linka pomoci zaměřen na klienta – vícekanálové zaměření, řeší různé spektrum problémů.

### Legislativa a situace v Glasgow

Progresivní legislativa v oblasti sociálního bydlení (dále jen SB). Odlišná od Anglie. Je zde právní nárok na bydlení. V zákoně je bezdomovectví definováno široce. Zjednodušeně řečeno všichni lidé, kteří nemají kde spát, nebo je jich bydlení nevyhovující. Ale jedna věc je zákon a druhá praxe – někdy obtíže, a proto organizace Shelter existuje. Působí zde 50 let. Stále se setkávají s problémy, protože samotná legislativa neznamena změnu. Legislativa je tedy velmi pokroková, je stanoveno mnoho zdrojů těchto práv, aby nebyl nikdo bez domova. Jsou realizovány preventivní programy.

Glasgow je největší město Skotska. Zde je nejvíce využívána pomoc prostřednictvím telefonické linky. V rámci sociálního bydlení je situace v tomto městě unikátní, protože nemá vlastní SB, přestože ho z právního pohledu musí zajistit. Nevlastní tedy takovéto nemovitosti, ale spoléhají na 62 registrovaných vlastníků. Ti poté poskytují bydlení potřebným.

### Formy pomoci

Chtěl, aby se na ně mohl kdokoli obrátit. Podpora je poskytována elektronicky (web), telefonicky či osobně. Možnost kontaktování přes web využije ročně přes 800.000 lidí. Na stránkách využívají i tzv. sebespomoc – např. popsání, jak v nejčastěji dotazovaných situacích postupovat, vzorové formuláře a jiné. Když chce klient pomoci více než touto formou, může přes web rovnou zahájit online komunikaci. Je to hojně využíváno, protože je to snadno dostupné a anonymní. Tato online služba je zatím poskytována pouze od pondělí do pátku v čase od 9 do 17 hodin, ale rádi by ji rozšířili. Každý rok poskytnou pomoc asi 20.000 lidí z čehož cca 5.000 lidí osobně v rámci center.

40 % telefonátů je od lidí, kteří bydlí v soukromém sektoru (hl. potíže s majiteli) přičemž pouze 14 % populace bydlí v soukromém sektoru.

Majitelé uzavírají 2 druhy smluv:

- a) Smlouva na půl roku a pak automatické prodloužení o 1 měsíc – pokud to chce majitel ukončit, stačí mu jen jednoměsíční výpovědní lhůta.
- b) Smlouva na dobu neurčitou – lze ji vypovědět pouze při závažných důvodech stanovených zákonem.

## Sociální bydlení a bezdomovectví

Skotsko má přibližně 5,2 mil. obyvatel. V celém Skotsku je asi 5.000 bezdomovců. Problematické je to, že zde nemají dostatek finančně dostupných bytů. Ročně má o sociální bydlení zájem asi 30.000 lidí, přičemž cca 150.000 lidí čeká na SB, někteří třeba i přes 10 let. Vláda buduje další SB, ale jde to pomalu. Je nyní zavázána, že do 5 let vybuduje 50.000 bytových domů. V SB bydlí nyní ve Skotsku asi 30 % lidí.

### Proces posouzení bezdomovectví a nároku na SB

Dle skotské legislativy je sice ustanoven právní nárok na bydlení, ale nárok na SB je přesně stanoven následujícím postupem:

- 1) Člověk, který chce žádat o SB se musí osobně dostavit na místní úřad a sám sebe označit za bezdomovce (širší pojetí – nemusí se jednat pouze o osobu žijící na ulici, ale i ti, kterým hrozí ztráta bydlení apod.). Již tento krok některé lidi pro uplatnění tohoto nároku odrazuje, protože z toho mají strach. I když to udělají, neznamená to, že jim SB bude poskytnuto.
- 2) Poté probíhá testování, na které má úřad 20 dní. Zkoumá situaci klienta – zda se do ní dostal záměrně či nezáměrně a zda je tedy potřebnou osobou.
- 3) Zkoumají místní napojení – většinou přijmou žádost jen pokud má k tomu místu žadatel nějakou vazbu např. rodinu, práci, služby aj. – když ne, odkáží ho na příslušný úřad, kde ano.

### Nezáměrný bezdomovec

To znamená, že se do bytové nouze nedostal vlastním zaviněním. Pokud výše uvedené body 1-3 důležité pro posouzení nároku splňují, je kladně rozhodnuto o nároku na SB.

### Záměrný bezdomovec

Záměrný v tomto případě znamená, že věděl, jaký bude důsledek jeho činu, a přesto se tak choval (např. že neplacení povede k vystěhování, a přesto nájemné nezaplatil).

V takovém případě nemá nárok na SB, ale je mu poskytnuto dočasné bydlení. Takový člověk může právě kontaktovat tuto organizaci, kde mu pomohou s tím, aby mohl prokázat, že došlo ke změně okolností (např. zajistí si příjem – nástup do práce). Po změně je možné žádat o přehodnocení původního rozhodnutí. Pokud se to však nepodaří, jedinou možností je poté soukromý pronájem, ale tam je vysoké nájemné, případně rodina, přátelé.

Poskytovatelé sociálního bydlení jsou místní úřady nebo registrovaní sociální poskytovatelé (různé formy – nezisková org., charita, družstvo aj.).

Když už je někdo v SB a jeho situace se zlepší nezaniká mu na něj nárok. Nemusí se odstěhovat ani se nezmění výše sociálního nájemného, ale mění se pouze poskytovaná podpora. Např. když si najde práci a má tudíž větší příjem, sníží se výše dávek. I proto je SB nedostatek, protože nové prostory vznikají pouze novou výstavbou, smrtí či odstěhováním.

Při užívání SB není stanovena povinnost využívat sociální práci. Mají pouze povinnost dodržovat smlouvu a platit úhrady za bydlení. Zvažují rozvoj Housing First a návazné podpory.

## Financování

Ve Skotsku je velká sociální tradice a povědomí. Lidé rádi podporují v rámci komunity (koho znají). Proto je zde běžné financování těchto pomáhajících organizací prostřednictvím dobrovolných dárců, fundraising, některé projekty jsou financovány od úřadů či vlády. Nečerpají z fondů EU. Dárci za to nemají žádné zvýhodnění, a naopak čím více takto organizace získá, tím více jim přispěje i vláda.

Pro formu pomoci přes chat nemají placené zaměstnance, ale pouze dobrovolníky. Je pro ně problematické pokrýt čas poskytování této služby, protože většina dobrovolníků má vlastní zaměstnání a dochází sem jako dobrovolníci např. na 3 hodiny týdně. Nyní mají 8 zaměstnanců v přímém kontaktu s lidmi + 3 starší zkušenější poradci a 25 až 30 dobrovolníků (ti jsou proškoleni). Dobrovolníci jsou ve Skotsku běžnou součástí pomáhajících organizací.

## Celonárodní standardy pro poradenství

Mají zde přesně stanoveny 3 typy poradenství:

- 1) typ – pracovník jen odkáže na příslušné informace či organizaci,
- 2) typ – přímá práce s klientem – případ,
- 3) typ – zastupování klienta.

Shelter má mnohem větší poptávku, než je v jeho kapacitách a možnostech vyřídit, ale stále se rozvíjí. Na počátku firmy zodpověděli 40 % dotazů a nyní jich zodpoví 90 %. Nejvíce dotazů se týká spory s majiteli, nedostatečné údržby nemovitostí, bezdomovectví, pronájmu, smluv a financí.

## 20. 9. 2017 – Citizens Advice Bureau

Tato organizace má od roku 2011 projekt díky kterému poskytují poradenství nájemníkům, kdy cílem je, aby si udrželi bydlení. Poradenství poskytují zde nebo i u nich doma. Poradce je nezávislý a pracuje ve jménu nájemníka nikoli organizace. Tato organizace má 38 zaměstnanců a 45 dobrovolníků. Za rok 2016 pomohli celkem 13.454 lidem.

**Jim Melvin** – poradce v oblasti bydlení, pracuje pro 5 organizací a je placen úřadem, protože je součástí jejich plánu proti bezdomovectví. V jiné organizaci, kde pracuje, podporuje 200 dobrovolných poradců, kteří za to nejsou placeni. Ti podporují a pracují jako všichni ostatní v organizaci. Pracuje hlavně s lidmi, kteří jsou nějakým způsobem stále tzv. sráženi systémem.

Zjištěno, že když na úřadě žádá bezdomovec o pomoc a oni mu ji dle zákona musí poskytnout, je to velmi nákladné a je lepší podporovat lidi, aby si udrželi stávající bydlení. Ve Skotsku je odebráno bydlení jen když je to dle rozhodnutí soudu správná věc – soud musí naslouchat obžalovanému a nemůže ho vyhodit jen kvůli dluhu, pokud měl důvod či překážku proč nezplatit. Pan Melvin uvedl, že neměl žádné klienty, kteří by neměli argument na obranu, ale lidé mají spíše strach se k soudu dostavit. Většina tam nepřijde a pak je nikdo nezastupuje a o vše přijdou. To jsou často jeho klienti – pak snaha dát případ znovu k soudu ale je to velmi komplikované, člověk sám by to nezvládl.

Dále upozorňuje i na problém soukromého vlastnictví, že i lidé, kteří bydlí ve vlastním, jsou často ohroženi (hlavně když nastane situace, že nejsou schopni splácet hypotéku). Také někdy obtíže s výplatou dávek – úřady (př. při hlášení změn mzdy, když jsou placeni týdně).

## Projekt AFTAR

Projekt je realizován ve spolupráci 3 asociací bydlení. Řeší v rámci něj zadlužení, dávky, zaměstnanost, rodinné vztahy a další oblasti. Také spolupracují a odkazují na další specialisty, např. soudní poradci, lidé, kteří si tím prošli a další.

### Dávky, dluhy

Od dubna 2016 do srpna 2017 zajistili klientům 710.700 liber. Za rok 2016 měli 1.253 klientů a pomohli jim s celkem 2.751 problémy.

V zájmu klientů vyjednávali s věřiteli celkem o 137.045 dlužných librách. Dle nařízení finančního úřadu – pokud prokáží, že je určitá částka maximum toho, co mohou dát, tak to věřitel musí přijmout. V tomto vyjednávání jsou úspěšnější.

### Energetické problémy

Mají zde přes 170 společností, které poskytují energie. To se výrazně liší od ČR. Zranitelné domácnosti mají nejčastěji vytápění na elektriku, což je nejdražší. Málo zákazníků má povědomí o jednotkové ceně za energie. Ty se tu hradí 3 měsíce zpětně, ale pokud je u někoho problém, platí se na měsíc dopředu. Nedochází tu jako u nás k odpojení konkrétní společností, ale zde se odpojí v podstatě lidé sami tím, když neplatí – nepřijde jim dodávka energie. Pokud vznikne dluh, společnost donutí dlužníka platit předem, ale z 10 liber jde 6 na dluh a 4 na úhradu energií, které mohou čerpat. To lidé často vzdají a tím se odpojí sami.

Oni zde pomáhají lidem zjistit, za co nejvíce v rámci energií platí, kde nalézt prostor pro úsporu, vyjednávají s dodavatelskou společností, pokud např. zjistí, že jejich měřák uvádí mylná data. Na to existuje přístroj, který se v domácnosti zapojí a pak lze přes online systém OWL ověřit, zda měřák ukazuje správně a také tam lze sledovat různé hodnoty spotřeby.

### Digitální gramotnost

Přednášel nám přímo kouč digitální gramotnosti. Ten se touto oblastí zabývá na popud skotské vlády, která digitální gramotnost vidí jako větev sociálního začleňování. Snaží se o rovné šance ve společnosti.

Řeší se tedy samotný přístup k internetu a celkově v rámci digitální gramotnosti hlavně komunikace, ale např. i hledání práce, žádosti o dávky, vyjednávání lepších podmínek s dodavatelem energií aj.

Konkrétně v této oblasti spolupracují s pěti místními asociacemi a bytovými družstvy a nabízí jak nájemníkům, tak občanům přístup na internet.

Služba je určena pro všechny vrstvy občanů i všechny věkové kategorie. Neprobíhá to jako klasické školení, je to spíše nekonvenční, hlavně pro jejich konkrétní potřebu. Kromě základních dovedností i pokročilejší. Možnost výuky na dálku. Výstupem je osvěta či různé certifikáty.

Jde především o tzv. digitální inkluzi – dát lidem stejné šance jako má kdokoli jiný (např. ušetřit peníze) + jim to zvedne sebevědomí a mají pocit, že jsou znovu zapojeni do společnosti.

Navíc zde plánují do budoucna elektronickou komunikaci i centra pro zaměstnávání př. job centrum – elektronické vyhledávání míst.

## 21. 9. 2017 – Forgewood Housing Co-op

Malá bytová organizace založená v roce 1994. Chtěli si vzít do vlastnictví nemovitosti a spravovat je, poté získali grant a s ním dalších 224 nemovitostí v této oblasti. Jsou registrovaným sociálním poskytovatelem (SB). Nedělají zde dočasné bydlení. Celá organizace je poměrně velká, ale zde funguje na lokální úrovni. Je tu 32 místních a celkově 260 bytových sdružení.

Jednotný místní systém, aby žadatel nemusel obcházet různá bytová sdružení, tak podá 1 žádost a vidí ji všichni poskytovatelé.

V současné chvíli mají 216 nemovitostí. Jsou financováni převážně skotskou vládou a to např. i pro situace, aby mohli udržet nájemníka ve stávajícím bydlení i se zdravotními problémy – uhradí úpravu nemovitosti, aby tam nájemník mohl zůstat (např. madla, jiná vana apod.). Běžně se ročně upravují asi 3 až 4 byty. Nájemní smlouvu dávají chráněnou – v podstatě na celý život, pokud sami nájemníci nechtějí odejít nebo je nedonutí podniknout určité kroky. Dělají zde analýzu vždy, když je někdo opustí.

### Komunitní duch

Je zde kladen důraz na komunitu. Chtěli si sami říkat co si zde v rámci komunity přejí. Lidé, kteří zde bydlí mají místní pravomoc – mohou se podílet na rozhodování představenstva a výboru. Stávají se v podstatě jejich zaměstnavateli a organizace se snaží splnit jejich očekávání. Pracuje zde i dobrovolný koordinátor, který řeší komunitní záležitosti.

Je zde politika účasti nájemníků – když něco zásadního mění, ptají se všech nájemníků na názor a poté to zapracují. Mají možnost se vyjádřit k obecní politice organizace, ale ne k jednotlivým žádostem. Je pro ně důležitá spokojenost nájemníků – když klesá, oslovují je a řeší proč. Každé 3 roky dělají průzkum spokojenosti do kterého se zapojuje 95-99 % nájemníků.

### Dávky, daň

Vláda hradí lidem dávkou na bydlení 100 %, ale bez energií. Nyní však probíhá různé krácení dávek, a tak mají lidé potíže s úhradami.

Tzv. daň z postele/ložnicová daň – v celé Velké Británii, kdy vláda chtěla omezit to, když někdo bydlí např. sám v bytě či domě s více ložnicemi, tudíž by tam mohla bydlet třeba celá rodina, tak aby se tito lidé přestěhovali do menšího a pokud opravdu mají více ložnic než k jejich potřebě, musí platit tuto daň. Kvůli tomu se dostalo mnoho lidí do problémů s placením, protože na to neměli dostatek finančních prostředků a zhoršilo to zde celou situaci. Skotská vláda to začala řešit a došla k rozhodnutí, že tuto daň bude za lidi platit.

### Forgewood Community Centre

Nová (1 rok fungující) budova komunitního centra. Než se prosadilo její postavení, trvalo to 15 let. Celá stavba stála asi 3 miliony liber. Nachází se zde společenská místnost, malá „kavárna“, zasedací místnost, výuková místnost, sportovní hala, místnost pro pohovory s nájemníky a další prostory.

Komunitní budovu může navštívit každý místní občan, a to i z přilehlého okolí. Konají se zde nejrůznější akce, setkání kurzy týkající se např. zmiňované digitální gramotnosti, nebo je tu počítač s internetem volně dostupný, mohou přijít i jen tak, aby měli sociální kontakt, uvařit si kávu v kuchyňce apod.



## Exkurze do lokalit

Byli jsme provedeni městečkem Forgewood, kde nám byly ukázány budovy sloužící k sociálnímu bydlení. Především šlo o nemovitosti výše uvedené organizace, ale zavedli nás i do části, kde jsme mohli vidět domy v soukromém vlastnictví.

Nájemníci si zde sami udržují zahrádky (pokud to není možné ze zdravotních důvodů, je na to někdo najat). V rámci komunity každoročně vyhlašují soutěž o nejhezčí zahrádku, výhra činí 50 liber. Také zde mají komunitní zahradu.

Nevyžadují kauci, ale nájemné chtějí uhradit, než se nastěhují (platí zde za aktuální měsíc). K vystěhování zde dochází minimálně, naposledy v roce 2005. Nejčastější důvody jsou neplacení nájemného, případně nespolečenské chování nebo zanedbávání péče o okolí.

**SB budovy** – nejčastěji se jedná o patrové domy, které mají společný vchod a nachází se tam celkem 4 byty. Jsou zde však i větší budovy nebo naopak přízemní bungalovy zejména pro špatně se pohybující osoby. Když se tyto nemovitosti stavěly developeři nevěděli, že zde bude sociální bydlení – což byl záměr. Ve městě se nachází drogerie s lékárnou, obchod potravin, školy a další služby, ale v městečku není lékář (nejbližší je ve vedlejší Motherwellu).

Je zde paradoxem, že budovy v soukromém vlastnictví jsou v horším stavu. Situaci se snaží řešit, vyvolávají různá jednání. V nejhorších částech města, kde byly opuštěné a zdemolované budovy došlo k uplatnění povinného odkupu a následné demolici. Konkrétně v tomto městě byly dva bloky srovnány se zemí. Povinný odkup je dán ze zákona, pokud dojde k veřejnému ohrožení.