



# METODIKA PREVENCE ZTRÁTY BYDLENÍ

**Zpracovatel: Mgr. Jan Milota**

Tato Metodika byla zpracována v rámci projektu „Pilotní testování koncepce sociálního bydlení v Plzni“, registrační číslo projektu CZ.03.2.63/0.0/0.0/16\_128/000618.

## Obsah

Signály – jak odhalujeme riziko ztráty bydlení? .....	3
Depistáž – systém rychlé detekce problémů a diagnostiky případu .....	4
Právní procedura jednání s nájemníkem porušujícím nájemní smlouvu .....	7
Spolupráce, vyhledávání relevantních aktérů, vytváření podpůrné sítě.....	11
Diagnostika – posouzení situace .....	12
Stanovení cílů spolupráce sociálního pracovníka a klienta .....	16
Postupy řešení jednotlivých nepříznivých sociálních situací spojených s rizikem ztráty bydlení .....	17
Monitoring, sdílení informací .....	28

Metodika vychází z dokumentů:

*Koncepce sociálního a dostupného bydlení statutárního města Plzně na roky 2016 - 2020, Pracovní postup prevence ztráty bydlení v prostředí Oddělení sociální práce a metodiky sociálního bydlení, Řešení pohledávek na nájemném a službách spojených s užíváním bytů, Metodika prevence ztráty bydlení (VUPSV)*

Metodika rovněž čerpá z rozhovorů vedených s klíčovými aktéry města ve dnech 1. a 2. listopadu 2017

Anotace:

Prevence ztráty bydlení je jedním z klíčových prvků v systému řešení bezdomovectví a bytové nouze. Cílem veškerých preventivních postupů je minimalizovat riziko ztráty bydlení pro neplnění podmínek nájemního vztahu a zastavit tak nárůst počtu domácností, které ztrácejí bydlení.

Metodika staví na dvou základních principech prevence ztráty bydlení: rychlá detekce situací ohrožujících stabilitu bydlení a bezprostřední reakce všech relevantních aktérů schopných odvrátit ztrátu bydlení. Rychlá detekce rizika ztráty bydlení předpokládá efektivní systém sdílení informací a dostatečné kapacity sociálních pracovníků pro zjišťování potřeb ohrožených domácností. Bezprostřední reakce staví na efektivním vytváření podpůrné sítě aktérů, nastavení relevantních opatření a pravidelné reflexi postupů.

Cílem metodiky je popsat nástroje použitelné při prevenci ztráty bydlení nájemníků bytů v majetku města Plzeň a sjednotit postupy jednotlivých aktérů, kteří mohou přispět k předcházení problémům spojeným s rizikem ztráty bydlení. Metodika popisuje dostupné nástroje v kontextu dokumentů ošetřujících správu nájemních bytů ve vlastnictví města a jednání s nájemníky. Navrhuje rovněž základní rozhodovací procedury při jednání v nejčastějších situacích ohrožujících stabilitu bydlení nájemníků a poskytuje vodítko pro reflexi, zda jsou dané postupy efektivní a vedou k cíli zamezit ztrátě bydlení ohrožených domácností.

Metodika se soustředí na postupy užívané sociálními pracovníky Magistrátu města Plzně a městských obvodů při prevenci ztráty bydlení nájemníků městských bytů. Zahrnuty jsou veškeré dostupné metodické postupy a nástroje, jež by měly být univerzálně použitelné pro celý bytový fond města Plzeň.

## Signály – jak odhalujeme riziko ztráty bydlení?

**Hlavním indikátorem rizika ztráty bydlení pro účely metodiky je neuhrazení nájemného v předepsaném termínu za daný měsíc. Samotný fakt pozdní úhrady je dostatečným důvodem pro nabídku preventivních služeb ze strany Odboru sociálních služeb, přestože indikátorů o nastávající krizi může být více.**

Nepříznivé životní situace jsou vyvolány samostatně či kombinací několika vlivů, tzv. spouštěčů. Tyto situace a působící vlivy lze odhalovat pomocí signálů, viditelně se manifestujících v životě ohrožených domácností. Signály, neboli viditelné a sledovatelné projevy nepříznivých životních faktorů, jsou zásadním vodítkem pro odhalení a správné posouzení vznikající situace. Rozlišujeme následující signály počínající krize, která může přerůst až ve ztrátu bydlení:

### **NEDOSTATEK FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ**

- výrazný pokles příjmů v důsledku ztráty zaměstnání, nemoci nebo přechodu do ekonomické neaktivity (služeb o nezaopatřeného člena, přechod do důchodu apod.);
- nepřiměřené zvýšení nákladů na bydlení (zde zejména vysoká faktura za energie či jiné služby);
- dlouhodobé setrvávání ve stavu hmotné nouze – krizová událost v domácnosti, která vyvolává tlak na rodinný rozpočet;
- ztráta příjmu významného člena domácnosti;
- předluženost domácnosti (velké množství nesplacených pohledávek a neschopnost hradit běžné náklady domácnosti).

### **NEPLNĚNÍ FINANČNÍCH ZÁVAZKŮ**

- ztráta pomoci významného člena domácnosti či pečující osoby, který se do té doby staral o chod, hospodaření domácnosti a také o úhradu nákladů spojených s bydlením;
- psychické onemocnění, v jehož důsledku se vytrácí kompetence potřebné k plnění závazků;
- fyzické omezení v důsledku nemoci či úrazu, které brání fyzicky zajistit plnění závazků; osoba není schopna fyzicky zaplatit náklady, protože nemůže dojít na poštu zaplatit složenku, udělat změnu platebního příkazu apod. a není schopna si plnění závazků zajistit jinak, například s pomocí blízké osoby apod.;
- institucionalizace (zejména hospitalizace a nástup výkonu trestu), která může zapříčinit jak výpadek příjmu, tak prostorovou překážku pro plnění závazků; institucionalizovaná osoba není schopna fyzicky zajistit plnění závazků jako v předchozím případě, ale ne proto, že by jí to nedovoloval její fyzický stav, ale protože se dlouhodobě nezdržuje ve svém bytě a v místě svého bydliště. Mezi hlavní příčiny bude převážně patřit chronické či naopak nenadálé zdravotní potíže, psychické či fyzické povahy. Spouštěčem ztráty

bydlení se stává až v situaci, kdy se tato osoba dostává do institucionální služby (ale ve svém přirozeném domácím prostředí byla schopna tyto závazky plnit). Jde zejména o situace, kdy se osoba dostává do institucionální služby náhle a bez přípravy (psychické ataky, zdravotní kolapsy na ulici apod.), případně žije osaměle, bez osobních vazeb s dalšími lidmi.

### **OSTATNÍ PORUŠOVÁNÍ NÁJEMNÍHO VZTAHU**

- nájemce nedodržuje pravidla obvyklá pro chování v domě a pokyny pronajímatele pro zachování náležitého pořádku obvyklého podle místních poměrů;
- nájemce chová v bytě zvíře, čímž působí pronajímateli nebo ostatním obyvatelům domu obtíže nepřiměřené poměrům v domě. Nájemce neuklízí a ani nehradí pronajímateli zvýšené náklady na údržbu společných částí domu způsobené chovem zvířete;
- nájemce hrubě porušuje ustanovení nájemní smlouvy nebo neplní své nejpodstatnější povinnosti, zejména poškozuje byt nebo dům závažným nebo nenapravitelným způsobem, způsobuje jinak závažné škody nebo obtíže pronajímateli nebo osobám, které v domě bydlí, nebo užívá neoprávněně byt jiným způsobem nebo k jinému účelu, než bylo ujednáno;
- nájemce neoznámí zvýšení počtu osob žijících v bytě bez zbytečného odkladu.

### **NEDOSTATEK KOMPETENCÍ K UDRŽENÍ BYDLENÍ**

- nemá informace, například:
  - neví, že neplní finanční povinnosti a závazky (může se například jednat o pozůstalého staršího člena domácnosti, který nikdy neřešil platby nájemného a služeb)
  - neví, jaké jsou její finanční povinnosti a závazky
  - ví, že závazky neplní, ale není si plně vědoma důsledků, které její jednání může mít;
- nezná postup, například neví, jakým způsobem by měla závazky plnit;
- pokusila si plnit své závazky, ale nedodržela očekávaný postup, a tak nebyla úspěšná.

## **Depistáž – systém rychlé detekce problémů a diagnostiky případu**

### **SPRÁVA BYTOVÉHO FONDU**

Statutární město Plzeň rozlišuje v rámci svého bytového fondu dvě kategorie bytů. První kategorie jsou byty s koeficientem 1, v nichž preventivní opatření vykonává správce nemovitostí Obytná zóna Sylván, a. s. ve spolupráci s Odborem bytovým Magistrátu města Plzně (dále jen MMP). Druhou kategorií bytů tvoří byty s koeficientem menším než 1, kde preventivní opatření vykonává sociální pracovník Oddělení sociální práce a metodiky

sociálního bydlení, Odbor sociálních služeb MMP, sociální pracovníci úřadu městských obvodů.

### **Kategorie 1**

Bytový odbor MMP má právo od správce vyžadovat aktuální přehled o stavu pohledávek a realizovaných opatřeních vždy k 31. 3., 30. 6., 30. 9., 31. 12. kalendářního roku. Obsahem přehledu je identifikace dlužníka, informace o vzniku dluhu a postupu správce v zájmu vymožení pohledávky.

Přehledy jsou správcem předávány v tabulkách ve formátu xls, viz příloha č. 1 metodického pokynu, do 25. dne následujícího měsíce. V případě jiného požadavku o stavu pohledávek jednotlivých dlužníků nebo aktuálního stavu všech pohledávek z bytů je tato informace správcem zpracována obratem.

V případě, že nájemce bytu s koeficientem 1,0 mimo BZÚ nereaguje na zaslanou upomínku, je dluh předán k vymáhání přímým způsobem, které probíhá v těchto fázích:

- telefonická výzva k úhradě dluhu;
- výzva k úhradě e-mailem;
- osobní výzva k úhradě;
- kontrola splácení jednostranně uzavřených splátkových kalendářů, evidence.

Dlužníkovi je telefonicky sdělena výše dlužné částky a důvod dluhu společně s výzvou k úhradě do pěti dnů od této telefonické výzvy, popř. je dlužníkovi umožněno sepsat s vymáhajícím pracovníkem jednostranné uznání dluhu a splátkový kalendář. Dále je dlužník upozorněn na nutnost uhradit se základním dluhem i příslušenství (poplatky/úroky z prodlení) a v případě neuhrzení na možnost ukončení nájmu a na případné podání žaloby na úhradu pohledávky. Případnou úhradu dluhu je dlužník povinen doložit předložením dokladu o úhradě. Pokud dlužník neuhradí dluh po telefonické výzvě či telefonický kontakt není realizován (dlužník nezvedne telefon nebo neexistuje známé číslo), je dlužníkovi odeslána e-mailová zpráva s oznámením dluhu co do výše i do důvodu společně s výzvou k úhradě do pěti dnů od odeslání tohoto e-mailu. Opět je dlužníkovi nabídnuta možnost sepsat s vymáhajícím pracovníkem jednostranné uznání dluhu a splátkový kalendář. Dále je dlužník upozorněn na nutnost uhradit se základním dluhem i příslušenství (poplatky/úroky z prodlení) a v případě, že se tak nestane, na možnost ukončení nájmu a na případné podání žaloby na úhradu pohledávky. Případnou úhradu dluhu je dlužník povinen doložit předložením dokladu o úhradě. V případě, že dlužník svůj dluh po předchozích výzvách neuhradí či jej uhradí jen zčásti, následuje osobní návštěva pracovníka vymáhajícího pohledávky, kterým je dlužník upozorněn na existující dluh co do druhu a výše a je jím vyzván k okamžité úhradě. Pokud následně dlužník uhradí celý svůj dluh či jen jeho část, obdrží potvrzení o převzetí finančních prostředků; v případě částečné úhrady či pokud dlužník svůj dluh neuhradí ani zčásti, je vybídnut k sepsání jednostranného uznání dluhu s určením data úhrady, popř. je upozorněn na možnost uzavření splátkového kalendáře a na možnost předání pohledávky k soudnímu vymáhání a tím na další navýšení pohledávky o náklady řízení.

### ***Kategorie menší než 1***

V bytech s koeficientem menším než 1 předává správce informaci o vzniklém dluhu sociálnímu odboru Magistrátu města Plzně popřípadě úřadu městského obvodu každý měsíc k 25. dni měsíce v tabulkách ve formátu xls. Pověřený sociální pracovník eviduje každého dlužníka v samostatném sdíleném dokumentu (viz. Monitoring a sdílení informací), kde rovněž eviduje další relevantní informace o faktorech ohrožujících stabilitu bydlení a stručné zápisy o proběhlých intervencích a přijatých opatřeních.

Na základě informací od správce kontaktuje pracovník nahlášenou domácnost do 15 pracovních dnů od nahlášení. V rámci prvního telefonického kontaktu proběhne stručný monitorovací rozhovor o situaci domácnosti a návrzích řešení (viz. Příloha č. 1). V rámci telefonického kontaktu se s nájemníkem domluví rovněž osobní kontakt v domácnosti nebo na Odboru sociálních služeb. Existuje rovněž možnost, že ohroženému nájemníkovi předal informace o možném řešení situace již někdo jiný, např. správce bytového fondu, a nájemník vyhledá pomoc Odboru sociálních služeb samostatně.

V případě, že telefonický rozhovor s nájemníkem poskytne dostatečné vysvětlení důvodu vzniku dluhu a ujistí o schopnostech nájemníka situaci samostatně řešit, monitoruje pracovník splnění telefonické dohody u správce bytového fondu. Až v případě, že k vyřešení problémů nedorazí, kontaktuje pracovník nájemníka znovu a domluví osobní kontakt.

V rámci osobního setkání s nájemníkem je proveden plný polo-strukturovaný rozhovor s nájemníkem (viz. Příloha č. 1) a jsou zjištěny další potřeby ohrožené domácnosti. Na základě vyhodnocení zjištěných informací je případ diskutován na týmové poradě Oddělení sociální práce a metodiky sociálního bydlení Odboru sociálních služeb MMP. Podle zjištěných informací a závěrů týmové diskuse jsou aplikovány postupy uvedené v metodice.

Nájemník je v rámci úvodního rozhovoru rovněž poučen o důsledcích neplnění podmínek nájemní smlouvy, je mu vysvětlen postup města v případě, že se situace nevyřeší. Veškeré informace jsou rovněž poskytnuty v letáku (viz příloha č. 2).

V případě, že kontakt s nájemníkem není možné uskutečnit (telefonní číslo není aktivní, pokusy o návštěvu v bytě jsou opakovaně neúspěšné), zanechá pracovník ve schránce, případně na jiném viditelném místě, dopis informující nájemníka o účelu návštěvy a s kontaktem, na nějž se nájemník může obrátit. Nepodaří-li se kontakt s nájemníkem uskutečnit do jednoho měsíce od oznámení správce bytového fondu, sociální pracovník písemně informuje správce bytového fondu a Odbor bytový MMP, oddělení správy.

## Právní procedura jednání s nájemníkem porušujícím nájemní smlouvu

Právní procedura jednání s nájemníkem se řídí dokumentem *Řešení pohledávek na nájemném a službách spojených s užíváním bytů* schváleným Radou města Plzně 5. 5. 2016. Tato kapitola čerpá z uvedeného dokumentu a je základním přehledem pro klíčové pracovníky programu prevence ztráty bydlení o stavu řešeného případu a možnostech dalších postupů.

Klíčovní pracovníci programu navrhnou ve spolupráci s ohroženými nájemníky postupy, které jsou v souladu s postupy bytového odboru zde uvedenými. Lze očekávat, že řada případů programu nebude odpovídat standardizovanému právnímu postupu a bude nutné přicházet s individuálními opatřeními vhodnými pro dané případy. Klíčový pracovník programu je vždy veden snahou udržet bydlení ohroženého nájemníka. Postup hledání individualizovaného řešení je následující:

- konzultace se správcem nemovitostí,
- konzultace s bytovým odborem o dané situaci,
- vypracování stručného a přehledného materiálu pro vedení města,
- předložení návrhů řešení voleným orgánům města.

### **Výňatek z dokumentu *Řešení pohledávek na nájemném a službách spojených s užíváním bytů*:**

Žaloby o zaplacení dlužného nájemného a služeb jsou podávány v případech, kdy je naplněna jedna nebo více podmínek:

- dluh na nájemném a službách dosáhl násobku 6 měsíců,
- dluh dosáhl částky 30 000 Kč
- byt byl uvolněn a po nájemci/uživateli zůstala pohledávka,
- hrozí promlčení pohledávky,
- dlužník neuhradí dluh na základě zaslané výzvy k úhradě a není uzavřen splátkový kalendář.

Správce v těchto případech předává bytovému odboru kompletní podklady s návrhem na vymáhání dlužné částky, a to ve lhůtě do 30 dnů po vzniku stanovené podmínky.

V případě, že pohledávka přesáhne výši trojnásobku měsíčního nájemného a úhrady za plnění poskytovaná s užíváním bytu, tj. je splněna podmínka výpovědního důvodu pronajímatele bez výpovědní doby (§ 2291 OZ), správce předkládá ve lhůtě do 30 dnů po vzniku stanovené podmínky bytovému odboru návrh a podklady pro podání výpovědi z nájmu bytu. U nájemních smluv

na dobu určitou předává správce v dostatečném předstihu soupis těchto dlužníků bytovému odboru, minimálně 2 měsíce před uplynutím lhůty pro skončení nájemního vztahu. V případě naplnění výpovědních důvodů u nájemních smluv na dobu určitou je možné dát výpověď nebo



nájemní vztah ukončit uplynutím doby určité (odpadá možnost nájemce podat žalobu na neplatnost výpovědi). Správce postupuje obdobně i v případě, že pohledávka je složena pouze z nedoplatku za vyúčtování služeb spojených s užíváním bytu a není uhrazena ani po upomínání.

Žaloby o zaplacení dlužné pohledávky a opatření k vymáhání pohledávek soudní cestou zajišťuje bytový odbor prostřednictvím smluvní advokátní kanceláře.

### **Splátky dluhu – splátkový kalendář**

Pokud dlužník – nájemce městského bytu nebo neaktivní nájemce či neaktivní uživatel – projevuje zájem splatit pohledávku ve splátkách, požádá o uzavření splátkového kalendáře k umoření dluhu. Správce společně s dlužníkem sepiše Dohodu o uznání dluhu a jeho plnění ve splátkách (formuláře dohod o uzavření splátkového kalendáře jsou přílohou č. 2 této instrukce). Správce je povinen poučit dlužníka o tom, že možnost sjednání splátkového kalendáře je podmíněna uznáním celkové dlužné částky, kterou tvoří pohledávka a poplatek a úrok z prodlení, a schopností dlužníka dluh splatit nejpozději do 18 měsíců s minimální měsíční splátkou 500 Kč. Návrhy splátkových kalendářů jsou projednány RMP. V případě přenesení této pravomoci rozhodovat v této otázce na BYT, provádí příslušné úkony BYT. Uzavření dohody o uznání dluhu a jeho splácení formou splátkového kalendáře je na základě plné moci svěřeno zplnomocněnému pracovníkovi BYT.

V případech hodných zřetele, kdy by splácení pohledávky přesáhlo dobu 18 měsíců, je splátkový kalendář předkládán k projednání v ZMP.

Dohody o uznání dluhu a jeho plnění ve splátkách je možné uzavírat v případech, kdy proti dlužníkovi není veden na dlužnou částku neukončený soudní spor nebo proti dlužníkovi není vedeno žádné soudní řízení. Výše minimální měsíční splátky je stanovena na 500 Kč a dohody jsou uzavírány pod ztrátou výhody splátek v případě nedodržení bytí i jediné splátky či neuhrazení měsíčního předpisu nájemného nebo služeb. Možnost uzavření splátkového kalendáře je podmíněna tím, že dlužník plní své povinnosti vyplývající z nájmu bytu a pohledávka již dále nenarůstá ani nevzniká nová.

Dlužník má samozřejmě možnost splácet své dluhy i bez uzavřeného splátkového kalendáře. Vystavuje se však riziku vymáhání dlužné částky soudní cestou.

Dluh na jistině a dluh na nákladech řízení je nutné uhradit vždy v plné výši ve stanovených splátkách.

Pohledávky jsou dále vymáhány prostřednictvím advokátní kanceláře, případně prostřednictvím soudu.

### **Úhrada pohledávek**

S ohledem na skutečnost, že v současné době ještě platí několik druhů nájemních smluv s různě definovaným termínem splatnosti (odkaz na zákon k datu následujícího měsíce),

považuje správce vždy jednotně jako datum splatnosti poslední den daného měsíce, za který je nájemné a služby hrazeno. Toto neplatí v případě pracovního úseku 20 (Sylván), kde je termín splatnosti stanoven odlišně.

Porušováním smluvního vztahu neplacením nájemného a záloh na služby vzniká městu nárok na úhradu poplatku z prodlení či úroku z prodlení.

Správce vždy započítává dlužné částky v tomto pořadí, pokud dlužník již dříve neučinil projev směřující k započtení v jiném pořadí:

- úhrady za plnění poskytovaná s užíváním bytu - v případě, že úhrada pokryje nejstarší dluh na zálohách na služby, pokud ne, je platba použita na úhradu nejstaršího dluhu na nájemném,
- nájemné – úhrady od nejstarších dluhů,
- poplatek či úrok z prodlení (v případě, že dluhy na nájemném a službách jsou již uhrazeny).

Soudní poplatky související s vymáháním dlužných pohledávek prostřednictvím soudu a náklady řízení, které je statutární město Plzeň povinno uhradit na základě pravomocného rozhodnutí soudu, jsou přímo hrazeny z výdajového účtu města, nikoli z účtu správce.

Soudní poplatky vrácené soudem a náklady řízení uhrazené protistranou na základě pravomocného rozhodnutí soudu jsou přímo účtovány na příjmovém účtu města, nikoli účtu správce.

### **Úhrada poplatku z prodlení a úroku z prodlení**

V případě, že dlužník uhradí jistinu dluhu, je mu umožněno požádat o prominutí poplatku/úroku z prodlení. Jistinu dluhu a dluh na nákladech řízení je nutné uhradit vždy v plné výši. Uhrazení jistiny dluhu musí dlužník řádně doložit.

### **Doporučená procentní výše promíjení poplatku/úroku z prodlení:**

50 až 100% u dlužníků,

- kteří v době vzniku dluhu byli závažným způsobem nemocni (nemoc ohrožující život, jako např. nádorové onemocnění) – dlužná výše jistiny nebyla vyšší než šestinásobek měsíčního nájemného a vznikla v době nemoci;
- kteří v době vzniku dluhu byli v nemocnici. Hospitalizace pak trvala nejméně tři týdny – dlužná částka pak není větší než dvojnásobek měsíčního nájemného nad dobu léčby v nemocnici (počátek pak byl v době hospitalizace);
- u osob, které v nejbližším příbuzenstvu (manžel, manželka, děti, rodiče) měli úmrtí nebo závažnou chorobu ohrožující život nemocného – dlužná částka pak není vyšší než šestinásobek měsíčního nájemného a vznikla v době této nemoci či úmrtí.

0 – 50 % u dlužníků,

- kteří přišli o zaměstnání s tím, že měli pracovní smlouvu na dobu neurčitou – dlužná výše jistiny po ztrátě zaměstnání pak nebyla vyšší než šestinásobek měsíčního nájemného;
- u matek a otců samoživitelů nebo po rozvodu – dlužná částka ne vyšší než šestinásobek měsíčního nájemného;
- u nájemců, u kterých je prokazatelné, že se snaží dluh umořit dle možností svých příjmů.

0 % u dlužníků,

- kde se jedná o časté a opakované porušování povinností nájemce;
- kde byla dlužná výše jistiny větší než šestinásobek měsíčního nájemného, zejména pak, kde byl dluh větší než dvanáctinásobek měsíčního nájemného, a to bez ohledu na skutečnost, zda se jedná o poplatek z prodlení nebo úrok z prodlení.

Po splacení min. 50 % dlužné pohledávky na poplatcích z prodlení a úrocích z prodlení má dlužník možnost požádat o prominutí zbývajícího dluhu. Rozhodnout o prominutí musí příslušný orgán obce (do 20 tis. Kč RMP, nad 20 tis. Kč ZMP). Žádostí o prominutí se nepozastavuje placení. V případě prominutí pohledávky je případný přeplatek žadateli vrácen. Prominutí části dlužné částky je pak možné, pokud byl splátkový kalendář řádně dodržován a byly plněny veškeré podmínky.

### **Možnosti uživatele bytu po ukončení nájmu bytu výpovědí nebo uplynutím doby určité**

V případě, že byl nájemci ukončen nájem bytu a ten uhradí základní pohledávku (ke dni uplynutí výpovědní doby či ke dni uplynutí doby určité), což je vlastní pohledávka na nájemném a službách, a v případě, že nejde o opakované jednání, není proti tomuto uživateli (dříve nájemci) podána žaloba o vyklizení bytu. Další podmínkou pro nepodání žaloby na vyklizení bytu je uhrazení poplatku/úroku z prodlení nebo je na jeho úhradu uzavřen splátkový kalendář s minimální měsíční splátkou 500 Kč a délkou splácení max. 18 měsíců. Případy, kdy dojde k úhradě před podáním žaloby, je možné individuálně posoudit.

Dřívějšímu nájemci, nyní uživatel bytu, který je minimálně 6 měsíců řádným uživatelem a nedluží městu žádnou částku (je uhrazen i poplatek/úrok z prodlení), je umožněno požádat o uzavření nové nájemní smlouvy za podmínky, že nepodal žalobu na neplatnost výpovědi. Tato smlouva je vždy uzavřena na dobu určitou. V případě, že během této „zkušební doby“ dojde opět k nehrzení plateb spojených s užíváním bytu, je uživatel vyzván k vyklizení bytu a v případě nerespektování této výzvy je podána žaloba o vyklizení bytu.

## Spolupráce, vyhledávání relevantních aktérů, vytváření podpůrné sítě

Vzhledem k agendě prevence ztráty bydlení a kapacitám Odboru sociálních služeb by měla být celá spolupráce s nájemníkem na řešení vzniklých problémů více oborová a zodpovědnost za jednotlivé úkony rozptýlena mezi relevantní aktéry. Sociální pracovník Odboru sociálních služeb je primárně zodpovědný za získání klíčových informací o ohrožené domácnosti, nastavení preventivních opatření a monitoring, zda zvolená opatření vedou k cíli odvrátit ztrátu bydlení. Sociální pracovník vytváří podle potřeb domácnosti síť aktérů, kteří poskytují další přímou podporu.

### RELEVANTNÍ AKTÉŘI A JEJICH ROLE

Většina aktérů by měla být přímo zapojena do řešení identifikovaných nepříznivých sociálních situací, sociální pracovník by o jejich pomoc mohl aktivně žádat a v případech, kdy mu k určitým činnostem chybí potřebné profesní kompetence, měl by na ně tyto činnosti delegovat v rámci předem dohodnuté formy spolupráce. Jde zejména o případy, kdy je třeba specializovaná forma asistence v případě osob se zdravotním postižením, psychologická či psychiatrická pomoc, mediace a apod. Cílem je rozvinout širokou síť pomoci a mezioborové spolupráce a překonat „resortizmus“ na lokální úrovni, který účinné prevenci nesvědčí.

- Odbor bytový MMP: vede evidenci nájemníků, udržuje aktuální spisovou dokumentaci nájemníků, připravuje podklady pro bytovou komisi, radu města Plzně a zastupitelstvo města Plzně, navrhuje odpouštění příslušenství dluhů;
- Správce bytového fondu (Obytná zóna Sylván, a. s. ): vede kompletní spisovou dokumentaci k nájemníkům bytového fondu, vede evidenci plateb nájemného, předává informace o dlužnících odboru sociální služeb, zajišťuje agendu nájemních smluv;
- sociální kurátoři zachytí osoby, které budou čelit riziku neplnění závazků v důsledku nástupu výkonu trestu (zvláště, pokud žijí osaměle);
- OSPOD je primárním partnerem pro případy ohrožení ztráty bydlení u rodin s nezaopatřenými dětmi, podle dohody může doporučovat postupy pro pronajímatele, je primárním svolavatelem případových konferencí;
- Úřad práce ČR: klíčový partner pro agendu dávek na bydlení, ve spolupráci s ÚP se vyjasňuje nárok na jednotlivé dávky, ÚP zřizuje institut přímé platby na dávky na bydlení a zvažuje určení zvláštního příjemce, pokud se jedná o relevantní situaci;
- Policie ČR/Městská policie: angažuje se v případech konfliktů v sousedství, poskytuje informace o řešených situacích a výsledcích intervencí (případně i přestupkových řízení), je zásadním partnerem v situacích domácího násilí a jejich řešení;
- Česká správa sociálního zabezpečení: poskytuje informace o sociálním zabezpečení (důchody, nemocenské pojištění atp.), pomáhá při vyjasňování příjmové situace

domácností ohrožených ztrátou bydlení, zřizuje zvláštního příjemce na příjmy, pokud se jedná o relevantní nástroj řešení situace;

- neziskové organizace, poskytovatelé služeb: zajišťují síť návazných služeb relevantních podle diagnostiky situace ohrožených domácností, podle katalogu sociálních služeb klíčový pracovník oslovuje jednotlivé relevantní poskytovatele a angažuje je do řešení situace podle preferencí ohrožené domácnosti;
- sociální pracovníci Magistrátu města Plzně, úřadů městských obvodů: zachytí osobu.

## **SÍŤOVÁNÍ RELEVANTNÍCH AKTÉRŮ**

K síťování relevantních aktérů dochází dvěma základními způsoby. Sociální pracovník volí postup podle vzniklé situace a aktuálních možností. Primárním cílem síťování aktérů je zajistit adekvátní míru podpory ohrožené domácnosti specificky zaměřenými službami. Neméně podstatné je efektivní sdílení informací o postupech řešení situace mezi jednotlivými aktéry a jejich koordinace.

- Prvním způsobem vytváření sítě aktérů je jejich postupné angažování a zjišťování již stávající podpůrné sítě. Pracovník udržuje kontakt s jednotlivými aktéry a spravuje veškeré informace o postupech.
- Druhým způsobem, který sociální pracovník volí zejména v nepřehledných situacích nebo v situacích ohrožení nezletilých dětí, je svolání případového setkání, na němž se diskutuje situace a plán je nastavován pro celou skupinu angažovaných aktérů společně.

## **Diagnostika – posouzení situace**

Proces samotného posouzení situace je jedním z nejnáročnějších procesů v přímé práci s klientem, obzvláště tehdy, pokud klient nepřichází s konkrétní zakázkou nebo není schopen sám identifikovat a formulovat své potřeby apod., což je zároveň velmi častý jev u klientů s kombinovanými aspekty sociálního vyloučení (např. nízké vzdělání, dlouhodobá nezaměstnanost, zdravotní postižení, seniorský věk).

### **HODNOCENÍ – TEST REZIDUÁLNÍHO PŘÍJMU**

Doporučujeme, aby s každým klientem byl nejprve proveden „test nízkého reziduálního příjmu“, pomocí kterého lze usuzovat na situaci „nedostatku finančních prostředků“. Pro vstupní informace pro provedení testu nízkého reziduálního příjmu jsou zásadní informace poskytnuté ohroženým nájemníkem. V řadě situací si však nájemník nemusí být aktuálně schopen vzpomenout na všechny své příjmy. V tomto případě a rovněž pro kontrolu uvedených informací využívá pověřený pracovník svůj přístup do OK systému Úřadu práce ČR

a zde kontroluje veškeré dostupné informace, případně doplňuje další nezjištěné informace do soupisu příjmů.

Test nízkého reziduálního příjmu: zda domácnosti po zaplacení měsíčních nákladů na bydlení (NB) zůstává reziduální příjem (RP) vyšší než 70 % celkových měsíčních příjmů domácnosti (CPD)

1. nejprve vypočítáme celkové příjmy domácnosti (CPD), poté náklady domácnosti (NB); viz Pomocná tabulka níže;
2. poté vypočítáme reziduální příjem (RP) tak, že od celkových příjmů domácnosti odečteme náklady na bydlení:  $RP = CPD - NB$ ;
3. poté vypočítáme 70 % CPD tak, že CPD vynásobíme koeficientem 0,7; výsledek srovnáme s částkou RP;
  - a. je-li částka RP nižší než 70 % CPD, lze usuzovat na nízký reziduální příjem
  - b. je-li částka RP rovna nebo vyšší (tedy domácnosti po zaplacení nákladů na bydlení zůstává stejně, nebo více než je 70 % CPD)

poté provedeme test b);

4. postupujeme jako v bodě 1. a 2. u předchozího testu;
5. poté vypočítáme (orientační) životní minimum domácnosti podle § 2 a § 3- 4 zákona o životním a existenčním minimu; jako osoby společně posuzované posuzujeme ty, které klient uvede, že tvoří jeho domácnost; výsledek srovnáme s částkou RP
  - a. je-li částka RP nižší ŽMD, lze opět usuzovat na nízký reziduální příjem
  - b. je-li částka RP výrazně vyšší, například 1,5 ŽMD, nízký reziduální příjem spíše nelze usuzovat a domácnost pravděpodobně nesplní nárok na dávky na bydlení; nemusí to být ovšem důvod se o podání žádosti o dávku na bydlení pokusit.

## Pomocná tabulka

příjmy (součet za každého člena domácnosti)	částka v Kč za měsíc	náklady na bydlení	částka v Kč za měsíc
čisté příjmy, včetně dohod ze zaměstnání		nájemné včetně služeb u nájemního bydlení	
výživné		fond oprav a další služby dle výpočtového listu u vlastnického či družstevního bydlení	
nemocenské		zálohy na plyn	
důchody		zálohy na elektřinu	
přídavek na dítě		zálohy na vodné, stočné (pokud již nejsou zahrnuty v položkách výše)	
rodičovský příspěvek		zálohy na teplou užitkovou vodu, teplo (pokud již nejsou zahrnuty v položkách výše)	
OSVČ		výdaje na další druhy paliv (tuhá paliva)	
hmotné zabezpečení v nezaměstnanosti		úhrada za úklid společných prostor v domě (pokud již není zahrnuta v položkách výše)	
příspěvek na bydlení		úhrada za užívání výtahu (pokud již není zahrnuta v položkách výše)	
příspěvek na živobytí		drobné opravy bytu, které hradí nájemce	
doplatek na bydlení		vyúčtování služeb dodávaných pronajímatelem	
(příspěvek na péči) pečující osoby			
<b>CELKEM = částka CPD</b>		<b>CELKEM = částka NB</b>	

## HODNOCENÍ – NEDOSTATEK KOMPETENCÍ

Nedostatek kompetencí může být významným zdrojem neplnění zejména finančních závazků, ale také závazků nefinanční povahy.

Schopnost klienta o svých příjmech a nákladech na bydlení referovat a způsob, jakým to dělá, může SP navést k závěrům o příčinách, které klienta do situace přivádějí. U klientů, kteří jsou příjemci některých dávek státní sociální podpory či dávky pomoci v hmotné nouzi, lze informace zjistit ze Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka. Jde o velmi dobrou pomůcku pro potvrzení informací subjektivně sdělených klientem, vždy je však vhodné a užitečné chtít je slyšet od klienta samého.

SP dále zjišťuje klientovu situaci a její příčiny sám, nejlépe pomocí sady několika základních otázek, vztažených k riziku ztráty bydlení. Lépe než se klienta ptát přímo a chtít po něm, aby sám definoval svůj problém, je vhodnější klást mu otázky nepřímé. Nedostatek kompetencí se může projevovat ve způsobu, jakým klient o svých příjmech a nákladech referuje.



SP může klást otázky typu:

- *Kolik osob žije ve vaší domácnosti? Kolik z nich jsou dospělé osoby a kolik děti? Jaký je věk nezaopatřených dětí? Kdo přispívá k hospodaření domácnosti? Kdo se podílí na úhradě nákladů na bydlení? Jsou v domácnosti osoby, které sice mají nějaký příjem, ale na úhradě nákladů na bydlení se nepodílí? Proč?*
- *Jaké jsou vaše celkové měsíční příjmy? Co je tvoří? K jakému datu je dostáváte? Jak pravidelně?*
- *Jaké jsou vaše celkové náklady na bydlení? Co je tvoří? K jakému datu co platíte?*
- *Máte nějaké dluhy na nájmu nebo energiích? Jak jsou vysoké? Za jak dlouhé období?*
- *Jaký typ smlouvy máte? Je to smlouva nájemní? Je to smlouva na dobu určitou či neurčitou? Pokud je na dobu určitou, víte, kdy vám končí? Víte, jak postupovat, pokud ji budete chtít prodloužit? Víte, kde smlouvu máte? Můžete ji na příští setkání přinést?*
- *Kdo je pronajímatel? Je to obec nebo soukromý pronajímatel? Můžete mi na něj dát kontakt?*
- *Jakým způsobem platíte nájem (v hotovosti, složenkou, trvalým příkazem apod.)?*
- *Používáte elektřinu i plyn? Jaké společnosti jsou vaši dodavatelé? Měl jste v poslední době doplatek nebo přeplatek na faktuře za dodávku energií?*

#### **HODNOCENÍ – ZDRAVOTNÍ OMEZENÍ**

- vyplyne z depistáže, pokud sociálního pracovníka kontaktuje přímo některá ze sociálních služeb, se kterou klient se zdravotním postižením spolupracuje, případně jiný aktér, který se o takovém klientovi dozvěděl;
- pokud klient sám kontaktuje sociálního pracovníka a sám mu skutečnost sdělí, případně je zřejmá (klient používá kompenzační pomůcky apod.);
- může vyplynout z testu nízkého reziduálního příjmu, při dotazu na příjmy, pokud klient uvede, že čerpá invalidní důchod, případně zpřesníme dotazem na stupeň;
- pokud to z předchozího kroku nevyplyne, položíme pro jistotu doplňující dotaz na to, zda mu byl přiznán některý stupeň invalidity (bez nároku na důchod).

#### **INSTITUCIONALIZACE**

- vyplyne z depistáže, pokud sociálního pracovníka kontaktuje přímo některé ze zdravotnických zařízení, případně zařízení výkonu trestu či vazby, které o takovém klientovi ví.



## Stanovení cílů spolupráce sociálního pracovníka a klienta

Postup preventivního působení je vázán na situace, které jsou u domácnosti v souvislosti s rizikem ztráty bydlení nejvýznamnější, a zejména na příčiny, které k nim vedou. Stanovení nejvýznamnější situace a příčin, které ji způsobují, je jedním z klíčových úkolů sociálního pracovníka v prvotní fázi kontaktu s klientem a tvoří obsah „posouzení životní situace klienta“.

Aby mělo působení sociálního pracovníka v této souvislosti preventivní charakter, měla by jeho spolupráce s klientem vést k odstranění příčin, které situace způsobují, případně alespoň zmírnění jejich účinku. Cílem prvotního kontaktu s ohroženou domácností je navázat důvěryplný vztah a motivovat členy domácnosti k řešení nastalých problémů.

Jak bylo také řečeno výše, skutečné příčiny ztráty bydlení jsou mnohadimenzionální, vznikají na různých úrovních společenského systému, od úrovně strukturální po individuální. Z hlediska prevence ztráty bydlení tudíž nemá smysl rozplétat kauzální řetězce ztráty bydlení v daném případě (extrémní podobou takové snahy by bylo například v situaci nedostatečných finančních prostředků doporučit klientovi změnu zaměstnání nebo zvýšení vzdělání, protože jde o řešení, které je dlouhodobé, s velice nejistým výsledkem a nezajistí bezprostřední řešení situace). Sociální pracovník by měl soustředit síly na bezprostřední příčiny ztráty bydlení s cílem snížit jejich působení. Úsilí sociálního pracovníka při řešení sociálně nepříznivých situací, které by mohly vést ke ztrátě bydlení, by se proto mělo soustředit zejména na následující cíle:

- zvýšení reziduálního příjmu domácnosti (anebo),
- vyrovnání dluhů spojených s bydlením (anebo),
- obnovení plnění finančních a
- nefinančních závazků spojených s bydlením, včetně kompenzace omezení plynoucích ze zdravotního postižení či institucionalizace (anebo),
- posílení kompetencí významných členů domácností, které vznik těchto situací posilují.

Samozřejmě je nutné vzít v potaz i situace, kdy se situace nezměnila, přestože byly vyčerpány všechny dostupné možnosti. V takovém případě není jiné východisko než rezignovat na udržení domácnosti ve stávajícím bydlení a hledat bydlení alternativní.

## Postupy řešení jednotlivých nepříznivých sociálních situací spojených s rizikem ztráty bydlení

### ZVÝŠENÍ REZIDUÁLNÍHO PŘÍJMU

Zvýšení reziduálního příjmu by mělo být cílem v situacích, kdy byl reziduální příjem v rámci procesu posouzení nepříznivé sociální situace, která by mohla vést ke ztrátě, identifikován jako nízký.

Způsob zvýšení reziduálního příjmu se větví v zásadě do dvou cest. Kterou z nich zvolit, by se měl SP rozhodnout na základě posouzení, zda jsou náklady na bydlení přiměřené, nebo ne.

#### Zvýšení příjmu domácnosti

##### *Příjmy ze zaměstnání*

Na základě základních informací o ohrožené domácnosti sociální pracovník navrhuje poradenství a možnosti zprostředkování zaměstnání prostřednictvím agentur práce, případně dostupných sociálních služeb. Jedná se o nejběžnější možnost zvýšení příjmů domácnosti, je však nutno počítat i se situacemi, kdy se v případě zaměstnání jednotlivých členů domácnosti mohou celkové příjmy snížit. Jde zejména o situace, kdy jsou jednotliví členové domácnosti zatíženi dalšími dluhy a jejich příjmy podléhají exekuci. Jelikož jsou příjmy pro nárok na dávky na bydlení hodnoceny bez srážek exekučně vymáhaných dluhů, může nastat situace, kdy se reziduální příjem domácnosti nezvýší a naopak domácnost kvůli příjmu ze zaměstnání ztratí nárok na dávky na bydlení.

Pro odhalení rizika vzniku podobné situace je nutné provést šetření o dalších dluzích ohrožené domácnosti. Jsou-li v průběhu šetření zjištěny jakékoli nařízené exekuce, odkazuje pracovník členy domácnosti na dluhové poradenství dostupných sociálních služeb, kde dále vybírá nejvhodnější komplexní řešení dluhové situace.

##### *Neformálních zdroje podpory*

O takovou mobilizaci je vhodné se pokusit tehdy, pokud:

- klient čerpá některou z dávek na bydlení;
- je klient schopen bez dlouhého přemýšlení uvést někoho ze svých blízkých osob, na koho se může obrátit s prosbou o pomoc a může se na něj spolehnout; charakter vazby mezi klientem a touto osobou napovídá tomu, že může jít o pomoc dlouhodobou, a ne pouze jednorázovou (tedy pokud jde o přímou příbuzenskou linii, osoba, která by měla pomoci, není sama nízkopříjmová apod.).

Je na sociálním pracovníkovi, aby tyto informace zjistil a posoudil. Dále bude postupovat následovně:

- pomůže klientovi odhadnout, kolik peněz celkem z dalších zdrojů potřebuje (na základě stanovení optimálního reziduálního příjmu);

- doplňujícími otázkami ověří existenci neformálních zdrojů (zda s klientem ještě někdo bydlí v bytě či domě, zda se podílí na úhradě nákladů na bydlení; zda se pravidelně s někým stýká; jaký mají ke klientovi tyto osoby vztah; v jakých majetkových poměrech žijí apod.);
- nabídne klientovi svou asistenci při dohodě s blízkou osobou.

### ***Uplatnění nároků v rámci sociálního systému***

Takovými nároky mohou být všechny, které umožňují dlouhodobé (tedy ne jednorázové) zvýšení příjmu domácnosti alespoň tím způsobem, že pokryjí náklady, které sice s náklady na bydlení přímo nesouvisí, ale pokryjí alespoň zvýšené náklady spojené například se zdravotním postižením, čímž zvýší tu část reziduálního příjmu, která souvisí s dalšími životními potřebami. U větší části z nich lze předpokládat, že pokud domácnost nárok splňuje, již dávku čerpá (např. dávky důchodového pojištění). Tento předpoklad je však vhodné ověřit. Mezi takové nároky patří nárok na:

- dávky důchodového pojištění (starobní, včetně tzv. předčasného starobního důchodu, invalidní, případně vdovský a vdovecký a sirotčí);
- dávky státní sociální podpory (přídavek na dítě, rodičovský příspěvek, příspěvek na bydlení);
- dávky podmíněné nepříznivým zdravotním stavem (příspěvek na mobilitu, příspěvek na zvláštní pomůcku, průkaz osoby se zdravotním postižením, příspěvek na péči);
- dávky HN (příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení).

Vzhledem k tomu, že u většiny těchto dávek kromě důchodů je místem podání žádosti, posouzení nároku i místem výplaty příslušené kontaktní pracoviště Úřadu práce ČR a u důchodů je to správa sociálního zabezpečení, je nezbytné, aby proces žádosti o dávky proběhl standardním způsobem v rámci agendy a v souladu s postupy těchto pracovišť.

Zároveň vzhledem k rozsahu agendy pracovníků KoPu a dosavadního nedostatku času pro sociální práci, která by proces žádosti o dávku měla provázet, je vhodné, aby tuto činnost vykonával sociální pracovník obce ve spolupráci s kontaktním pracovníkem KoPu či více kontaktními pracovníky podle jejich agendy (dávky SSP, dávky HN, dávky podmíněné zdravotním stavem apod.). Obdobně tomu je u pracovníků SSZ. Kontaktní pracovník KoPu, případně SSZ by v rámci této spolupráce zastával roli konzultanta.

Výběr, jakou žádost/i o které dávky podat, by měl vyplynout z úvodního posouzení životní situace klienta, v rámci kterého by měl sociální pracovník zjistit případné nároky (zejména u důchodů a dávek podmíněných zdravotním stavem). Pokud se v rámci testu nedostatečných finančních prostředků ukáže, že domácnost by mohla splňovat nárok na dávky na bydlení, je vhodné se o podání žádosti na tyto dávky pokusit i v případech, že bude možné zvýšit příjem i jinými způsoby. Jde o nejpřímější a nejrychlejší cestu, jak srovnat reziduální příjem s hranicí stanovenou pro nárok na dávky.

Dále bude SP postupovat následovně:

- sestaví seznam dávek, na které by klient mohl splňovat nárok; na přední místo zařadí dávky na bydlení;
- seznámí klienta s rámcovým průběhem procesu podání žádosti o danou dávku;
- rámcově seznámí klienta s formulářem žádosti, který bude muset vyplnit, a v případě potřeby dále proces koordinuje s pracovníkem Úřadu práce;
- odkáže jej na příslušné KoP ÚP ČR a předá mu adresu, případně kontakt na konkrétního pracovníka;
- v případě potřeby, kterou zjistí doplňujícími otázkami, případně vyplývá z úvodního posouzení nepříznivé sociální situace, vysvětlí klientovi cestu, strukturu budovy úřadu, kde se přesně nachází místo, kde se vyřizuje daná dávka, vytiskne mapu apod.;
- v případě potřeby jej na KoP doprovodí a bude mu asistovat při podání žádosti o dávku;
- v případě potřeby mu bude asistovat při vyplnění formuláře žádosti o dávku a při kompletaci dokumentů, které bude s žádostí dokládat;
- případně zasítuje klienta se zdravotním postižením v rámci sociální služby, která poskytuje asistenci a doprovod.

### ***Snížení nákladů na bydlení***

Vycházíme z předpokladu, že principiálně lze snížit náklady na bydlení, pokud jsou změny odůvodněné a jsou doprovázeny změnami ve spotřebě energií a služeb. Základními komponentami celkových nákladů na bydlení rozumíme nájemné a služby přímo související s bydlením. Nájemné, zpravidla uvedené v nájemní smlouvě, případně evidenčním listu, se dále skládá z jednotlivých položek, jejichž význam a možnosti ovlivnění ceny rozebíráme dále v textu. U cen služeb a energií nabízíme možnosti vyhodnocení jejich adekvátnosti a základní možnosti jejich snížení, pokud je tento postup relevantní. V zásadě tedy uplatňujeme dvě základní strategie:

- snížení nájemného;
- snížení nákladů na energie a další služby.

### ***Snížení nájemného***

Vzhledem k cenám nájemného v bytech v majetku města Plzeň není snížení nájemného po dobu sníženého příjmu domácnosti nejrelevantnějším postupem. V ojedinělých situacích může však být i snížení základního nájemného relevantním postupem.

- Na základě výpočtu příjmů a výdajů domácnosti na bydlení navrhne sociální pracovník bytovému odboru dočasné snížení nájemného, jehož cena se bude odvíjet od příjmů ohrožené domácnosti.
- Následně konzultuje s bytovým odborem možnosti snížení nájemného a postup při uplatnění žádosti.

- Na základě konzultace je následně žádost podána ke schválení voleným orgánům města.

### ***Snížení nákladů na energie a služby***

Pro tento cíl se rozhodujeme v případě, kdy má domácnost vysokou spotřebu energií, např. náklady na energie či služby významně překračují průměrnou spotřebu domácnosti obdobné velikosti v ČR, kterou lze zjistit například na adrese:

<http://www.cenyenergie.cz/spotreba-elektřiny-vody-plynu-a-tepla-v-ceske-republice/#/promo-ele>.

Významnou složkou nákladů na nájemné jsou položky za dodávku energií, vody a dalších služeb. V následující sekci poskytujeme pouze základní přehled sledovaných položek, základní objasnění jejich vlastností a přehled možných řešení. Nemáme ambici poskytnout komplexní přehled problematiky energetického poradenství ani neklademe v tomto ohledu na realizátora intervence (sociálního pracovníka ORP) nadstandardní odborné požadavky. V případě, že se v dané lokalitě objeví více případů vhodných k realizaci komplexního energetického poradenství, doporučujeme kontaktovat energetické poradny působící v lokalitě často zřizované např. neziskovými organizacemi (viz kapitola Mobilizace aktérů, síťování a následná spolupráce).

Na základě vyhodnocení výše individuální spotřeby energií a služeb, je nutné identifikovat „podezřele drahé“ položky a snažit se o určení důvodu jejich neadekvátní výše, jimiž mohou být:

- špatný technický stav bytu nebo celého domu;
- nevhodný individuální přístup k čerpání energií a služeb.

### ***Změna individuálního přístupu k čerpání energií a služeb***

- zjištění míry využívání elektrických a plynových spotřebičů;
- zjištění, jak dlouho a jak často je využívána televize, rádio, trouba, osvětlení, elektrické přímotopy, plynové spotřebiče včetně sporáku, plynového kotle a ohřívače vody;
- zjištění počtu osob využívajících infrastrukturu bytu (jsou obvyklé případy, kdy se do bytu chodí koupat i jiní členové domácnosti, čímž zvyšují náklady na vodu a její ohřev);
- na základě rozboru těchto položek lze upozornit domácnost na výrazně vyšší spotřebu komodity a poskytnout poradenství, jak kontrolovat spotřebu energií a vody. To je možné hlavně prostřednictvím pravidelných odečtů měřičů spotřeby. V rámci poradenství je možné poskytnout i podporu při dlouhodobém sledování spotřeby komodit a pravidelné vyhodnocování snížení spotřeby;
- v případě, že není identifikována nadměrná spotřeba členů domácnosti, ale náklady se nesnižují, je třeba sledovat další aspekty využívání energií, jako jsou vhodný tarif elektrické energie a plynu, případně nutná infrastruktura pro topení (regulátory otopného systému). Zde je třeba nahlédnout do smluv s dodavateli energií a

konzultovat technické možnosti snížení spotřeby se správcem bytu (zřízení nízkého tarifu pro elektrický ohřev vody, instalace energeticky efektivnějších spotřebičů).

## **SPLÁCENÍ DLUHŮ**

Sociální pracovník může pro naplnění těchto cílů využít v zásadě jednu ze tří možností řešení klientovy situace. Po zmapování struktury a výše dluhů a rozboru finanční situace klienta pak může přistoupit k jednorázovému splacení dluhu, nebo nastavení splátkového kalendáře.

### ***Jednorázová splátka dluhu***

Vzhledem k obvyklé příčině vzniku dluhu na nájemném – významný pokles příjmů nebo dlouhodobé setrvávání v hmotné nouzi – se nejedná o nejpravděpodobnější a dlouhodobě udržitelné řešení. V individuálních případech je však možné, že k jednorázovému vyplacení dluhu na nájemném může dojít přispěním blízké osoby nájemníka, případně jiným zdrojem.

Pro nalezení možnosti jednorázové splátky dluhu na nájemném je nutné s ohroženou domácností prozkoumat veškeré dostupné přirozené zdroje a zvážit, do jaké míry je jejich využití dlouhodobě udržitelné a nezatěžují-li domácnost nepřiměřeně do budoucna (situace vznikají zejména nebankovními půjčkami nebo půjčkami od příbuzných, které musí být brzo splaceny).

V odůvodněných případech je rovněž možné uvažovat o žádosti o podporu z relevantních nadací zaměřujících se na podporu domácností v krizi. Seznam nadací a pravidel čerpání podpory vytváří a pravidelně aktualizuje pověřený pracovník odboru sociálních služeb.

### ***Nastavení splátkového kalendáře***

Pokud nelze dluh splatit jednorázově, je na místě zvážit možnost splátkového kalendáře, který se vypracovává jako doplněk ke smlouvě, která určuje závazky klienta vůči věřiteli. Splátkový kalendář musí být předmětem dohody, tj. musí s ním souhlasit obě strany.

### ***Odpuštění příslušenství dluhu***

Odpuštění příslušenství dluhu (poplatků a úroků z prodlení) se řídí pravidly rozpracovanými v kapitole *Právní procedura jednání s nájemníkem porušujícím nájemní smlouvu*. Agendu odpuštění příslušenství dluhu má v kompetenci bytový odbor, v individuálních případech je nutné nejdříve konzultovat celý postup žádosti o odpuštění příslušenství dluhu s pověřeným pracovníkem bytového odboru.

### ***Přímá platba / Institut zvláštního příjemce***

Pokud v rámci analýzy životní situace klienta sociální pracovník odhalí, že vzhledem k jeho omezeným kompetencím nebude možno zajistit ať už jednorázové, či pravidelné splácení dlužné částky za účelem udržení bydlení, může sociální pracovník přistoupit k využití institutu zvláštního příjemce, případně přímé úhrady na účet pronajímatele. Klient však musí splňovat podmínku nároku na příspěvek na bydlení či doplatek na bydlení. S využitím tohoto institutu se však v praxi poměrně častěji počítá při plnění dalšího cíle, který následuje po vyrovnání dluhu, a tím je Obnovení schopnosti plnění finančních závazků.

Institutem zvláštního příjemce se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která je ustanovena k přijímání dávky v případech, kdy by se výplatou dávky (dosavadnímu) příjemci zřejmě nedosáhlo účelu, kterému má dávka sloužit, nebo kdyby tím byly poškozeny zájmy osob, v jejichž prospěch je příjemce dávky povinen dávku používat, anebo nemůže-li příjemce výplatu přijímat. Zvláštní příjemce je povinen dávku použít ve prospěch osoby nebo společně posuzovaných osob, kterým byla dávka přiznána. Institut zvláštního příjemce se však může ustavit také v situacích, kdy je klient znevýhodněn fyzickým/psychickým omezením, nebo v případě, kdy byl klientovi soudním rozhodnutím ustanoven opatrovník. V tomto případě se institutem zvláštního příjemce stává přímo opatrovník klienta.

Podle zákona č. 117/1995 Sb., je možno využít dávky státní sociální podpory na úhradu dluhu na nájmem, a to i prostřednictvím splátkového kalendáře.

Při volbě institutu zvláštního příjemce k řešení klientovy situace je však nutno brát ohled na fakt, že výše použité dávky převedená na účet zvláštního příjemce nemusí vždy pokrývat celou částku požadovaného nájmemného. Část nájmu pak musí být doplacena z vlastních zdrojů klienta. O této skutečnosti musí být klient bezpodmínečně spraven sociálním pracovníkem, ideálně by mu měl vyčíslen rozdíl mezi požadovanou výší nájmemného a částkou odvedenou na účet zvláštního příjemce.

Z praxe Úřadu práce se jeví jako efektivnější využívat institut přímé úhrady dávek na bydlení. Tento institut je ve srovnání s institutem zvláštního příjemce rychlejším řešením dané situace a nezatěžuje nad míru agendu Úřadu práce. Volbu vhodného ošetření dávek na bydlení v souvislosti s jejich výplatou ponechává metodika na zvážení klíčového pracovníka a vývoji agendy obou zmíněných institutů.

### ***Insolvence***

Zvláštní postavení při řešení zadluženosti na nájmemném mají nájemníci, kteří vstoupí během vzniku (případně řešení) dluhu na nájmemném do insolvence. V případě uznání insolvence soudem se na dlužníka pohlíží jako na bezdlužného.



## **Posílení kompetencí**

Činnosti vedoucí k posilování kompetencí jsou na hranici odborného poradenství, není však vyloučeno, že by se jich v lehčích případech (například když nejde o těžké zdravotní postižení), nemohl ujmout sociální pracovník sám. V takovém případě lze postupovat například takto:

### ***Posílení kompetencí v oblasti hospodaření s finančními zdroji***

- nabídne svoji asistenci při nácviu kompetencí;
- společně s klientem rozebere příjmové a výdajové položky jeho domácnosti;
- společně vyberou položky nezbytné k chodu domácnosti, případně určí priority;
- společně analyzují možnosti úspor na výdajové straně rozpočtu;
- výdajové položky méně důležité pro udržení domácnosti se společně s klientem pokusí stlačit na nezbytné minimum, například tím, že nabídne klientovi denní rozpočet, zdůvodní míru důležitosti jeho výdajů, navrhne přestrukturování výdajových položek apod.;
- nastaví ve spolupráci s klientem úspornější měsíční rozpočet domácnosti;
- po dohodě s klientem průběžně kontroluje dodržování nastaveného rozpočtu.

V případě těžších situací nezvládnání těchto kompetencí na straně klienta je vhodné využít místně dostupné služby finančního či dluhového poradenství, případně asistenční sociální služby. Zároveň je vhodné klientovi na tyto služby zprostředkovat kontakt, případně nabídnout doprovod.

### ***Posílení kompetencí orientace v závazcích spojených s bydlením***

- sociální pracovník požádá klienta o zprostředkování všech smluv týkajících se existence a chodu domácnosti (nájemní smlouva, smlouvy o dodávce energií a služeb) za účelem celkového přehledu o závazcích domácnosti;
- v případě, že klient není schopen smlouvy dodat, domluví si s ním návštěvu jeho domácnosti a poskytne mu pomoc při shromažďování těchto dokumentů;
- není-li ani tento mechanismus pomoci účinný, obrátí se ve věci zprostředkování smluv na pronajímatele a dodavatele energií a služeb, případně další instituce (finančního i nefinančního charakteru – banky, hmotná nouze, evidence trvalého pobytu, katastrální úřad, další věřitelé apod.);
- obsah smluv postupně rozebere za účasti klienta, přičemž se soustředí na stěžejní položky:
  1. výše závazku vůči věřitelům (pronajímatel, dodavatelé energií a služeb);
  2. zda je smlouva na dobu určitou či neurčitou;
  3. způsob plateb (komu, jak, v jakých periodách), přičemž se sociální pracovník soustředí na rozbor nejefektivnější varianty plateb (porovnává náklady na platby prostřednictvím složenek, trvalým příkazem u bankovní instituce – určitou roli zde hraje i výše bankovních poplatků za vedení účtu, platbu přes internet, periodickou platbu v hotovosti v osobním kontaktu s věřitelem – zde nutno zohlednit jistou formu



- potvrzení o předané finanční částce včetně všech formálních náležitostí) a volí nejvhodnější způsob s ohledem na klientovy potřeby a jeho možnosti a schopnosti;
4. ostatní náležitosti smlouvy, jako jsou sankce za případné neplnění závazku, sankce za hrubé porušení smluvních podmínek, možnosti výpovědi (z nájmu) a přerušení dodávek energií a služeb;
- po rozboru smluv vysvětlí klientovi nutnost splácení závazků, vysvětlí postup splácení v souvislosti s požadavky věřitele;
  - v této souvislosti dle preference nacvičí s klientem postup při vyplnění složenky, nacvičí převod z účtu trvalým příkazem prostřednictvím internetového bankovníctví, případně poskytne asistenci při zřizování účtu v bankovní instituci apod.; při tomto postupu by měl mít sociální pracovník na paměti nejvhodnější variantu výběru nástroje s ohledem na možnosti a potřeby klienta (např. neučit letitého seniora internetovému bankovníctví, nezřizovat účet u klienta, který je zatížen exekucemi apod.);
  - jako vhodné se jeví i sjednocení způsobu plateb různým věřitelům, případně také data splatnosti, aby tak klient měl jasný přehled o tom, co, komu, kdy, kde platit;
  - doporučuje se také vytvořit základní algoritmus celého postupu plateb, který je klientovi poskytnut k dispozici;
  - provede kontrolu nácvičku kompetencí v této oblasti a dá klientovi prostor k samostatnému řešení;
  - poskytne asistenci u všech těchto úkonů v případě, že si po nácvičku není jist posílením klientových kompetencí nebo pokud ho o to klient požádá;
  - osobně nebo telefonicky si u klienta v určitém časovém horizontu s ohledem na data splatnosti a lhůty pro vyřízení různých náležitostí ověří, zda učinil patřičné kroky ve vztahu k obnovení plnění finančních závazků; kontrolu může provést také na straně věřitelů;
  - není-li klientem sjednána v této věci náprava, případně nevyvinul-li klient v této věci snahu učinit patřičné kroky, navštíví sociální pracovník klienta znovu a zjistí motivy jeho jednání;
  - není-li klient ani po této intervenci schopen plnit své finanční závazky, je vhodné zvážit využití institutu zvláštního příjemce (viz výše).

Obdobně jako v případě obnovení kompetencí k finančnímu hospodaření domácnosti je vhodné využít místně dostupné služby finančního či dluhového poradenství, případně asistenční sociální služby. Zároveň je vhodné klientovi na tyto služby zprostředkovat kontakt, případně nabídnout doprovod.

## **Kompenzace zdravotního znevýhodnění**

Jedná se o situace, kdy k neplnění závazků dochází z důvodu závažnějšího zdravotního hendikepu (psychického, fyzického, mentálního), které však nemá povahu nedostatku kompetencí. V případě fyzického omezení se jedná zejména o natolik omezenou mobilitu, že klient není schopen fyzicky naplnit své závazky (zaplatit nájem apod.); v dalších dvou případech je o situace, kdy nájemce z důvodu mentálního hendikepu nebo špatného psychického stavu není schopen dostát povinnostem a závazkům nerozumí nebo je nevnímá.

Úlohou sociálního pracovníka v těchto případech je tedy zabezpečit plnění závazků těchto klientů prostřednictvím dalších osob:

- nejprve by se měl pokusit kontaktovat neformální zdroje pomoci (rodinné příslušníky, příbuzenské sítě) a zjistit potenciál poskytnout asistenci klientovi při plnění jeho finančních závazků;
- pokud neformální zdroje nejsou k dispozici, případně jsou nespolehlivé, je vhodné zprostředkovat klientovi asistenční sociální službu podle povahy jeho znevýhodnění a samozřejmě zprostředkovat kontakt klienta s touto službou;
- v opodstatněných případech je možné uvažovat o podání návrhu na ustanovení opatrovníka.

## **Překonání bariér institucionalizace**

Jde o situace, kdy klient není schopen plnit své finanční závazky z důvodu umístění v pobytovém, nejčastěji zdravotnickém zařízení. Předpokladem je, že se o takovém klientovi sociální pracovník dozví na základě depistáže tím, že jej toto zařízení kontaktuje. Výhodou pro takovou spolupráci je, pokud je v zařízení zřízena pozice sociálního pracovníka. V takovém případě je logické, pokud bude spolupráce probíhat mezi ním a SP obce.

V ostatních případech zastává kontaktní osobu sociální pracovník obce, na jejímž území se zařízení nachází. Je vhodné, aby takovou spolupráci SP ORP vyvolal.

Cílem spolupráce je, aby klientovi po dobu jeho pobytu v instituci byl hrazen nájem a zálohy na energie a služby. Jde tedy o to získat přístup k jeho finančním prostředkům, případně mu je zvýšit a zprostředkovat platby. Pokud je klient schopen komunikace s personálem a SP, hraje SP pouze roli prostředníka, pokud klient komunikace schopen není, je podle výše uvedeného vyjádřené ÚOOÚ ustanoven opatrovník, se kterým SP iniciuje spolupráci.

## Řešení problémů nefinanční povahy

### Posílení kompetencí

Jedná se o situace, kdy:

- chování nájemce věcně odpovídá situacím popsaným zákonem, ale nejde o záměr, nájemci chybí kompetence potřebné k tomu, aby uměl své chování vyhodnotit v souladu s hodnocením okolí;
- chování nájemce věcně odpovídá situacím popsaným zákonem a je vědomé; nájemci chybí kompetence potřebné k tomu, aby pochopil, že takové chování může vést ke ztrátě bydlení.
- V těchto případech je řešením posílení kompetencí k údržbě a užívání bytu a společných prostor, ale také posílení kompetencí k udržování dobrých sousedských vztahů.

### Posílení kompetencí k údržbě a užívání bytu a společných prostor

- Sociální pracovník rozebere důvody klienta k neplnění smluvních podmínek;
- rozebere s ním podmínky nájemní smlouvy, upozorní na možná rizika neplnění stanovených podmínek, probere mezní situace ohrožující domácnost ztrátou bydlení apod.;
- vysvětlí, případně s klientem nacvičí, jak postupovat při úklidu společných prostor, od kdy a jakým způsobem dodržovat noční klid, stanoví mantinely zabraňující přeplněnosti bytu, poskytne informace o hygienických standardech apod.;
- k posílení kompetencí klienta může využít specializovaných služeb, pokud jsou takové v regionu dostupné;
- zprostředkuje kontakt služby s klientem a vysvětlí jeho situaci, poté přenechá posílení kompetencí klienta na aktivitách specializované služby;
- v období po intervenci průběžně kontroluje, zda v klientově případě došlo ke zlepšení situace, případně si informaci následně ověří také na straně pronajímatele.

### Posílení kompetencí k udržování dobrých sousedských vztahů

Z praxe jsou známy situace, kdy v sousedství není přehledné, kdo a jakým způsobem problémy v soužití způsobuje. Pro prokázání problémů je možné využít svědectví řady aktérů, nezbytná je však formální role Městské policie, případně Policie ČR. Klíčový pracovník se v nepřehledných situacích obrací na Městskou policii, kterou žádá o informace o četnosti a povaze problémů, které v sousedství řešila. Tyto informace dále využívá k nastavení formy podpory a komunikace s ohroženým nájemníkem.

- Sociální pracovník v tomto případě funguje jako facilitátor či mediátor mezi různými stranami konfliktu (sousedé, pronajímatel, klient s rizikem ztráty bydlení);

- zrealizuje schůzku různých stran konfliktu a diskutuje jeho jednotlivé aspekty, přičemž vybízí zúčastněné k návržení možných způsobů řešení, případně nabízí možná řešení sám a tyto návrhy se snaží se zúčastněnými analyzovat;
- v případě, že v průběhu intervence zjistí, že konflikt v sousedských vztazích nezpůsobil klient svou nekompetencí ve vztahu k plnění nájemních podmínek, nýbrž je považován za problematického svým okolím z čistě předsudečných důvodů, zaměří se zejména na facilitaci nebo mediaci sousedských neshod, během níž se soustředí zejména na identifikaci stereotypů a předsudků, které ke konfliktu vedou, a ty pak diskutuje se zúčastněnými stranami konfliktu;
- v případě, že se sociální pracovník necítí dostatečně kvalifikovaný k poskytnutí takové intervence, vyhledá specializovanou službu (například profesionálního mediátora) v okolí a kontaktuje ji s oběma stranami sporu;
- průběžně sleduje proces sjednání nápravy ve sporu, případně vyhodnotí způsob jeho vyřešení.

### **Kompenzace zdravotního znevýhodnění**

Jedná se o situace, kdy k neplnění závazků dochází z důvodu závažnějšího zdravotního hendikepu (psychického, fyzického, mentálního). Tedy o situace, kdy například není nájemce fyzicky schopen dostát podmínek ustanovených ve smlouvě o nájmu, případně v domovním řádu (není schopen úklidu společných prostor, úklidu ve vlastním bytě ad). Dalším případem je situace, kdy nájemce z důvodu mentálního hendikepu nebo špatného psychického stavu povinnostem a závazkům nerozumí nebo je nevnímá. V těchto situacích může sociální pracovník využít svých mediačních a facilitačních schopností v rámci narovnání sousedských vztahů, ve složitějších případech, zejména u osob s mentálním či fyzickým znevýhodněním, pak navázat spolupráci s dalšími specializovanými službami, které se zaměřují na řešení takových situací (například organizace poskytující služby lidem s různým typem postižení, lidem s duševním onemocněním apod.).

Úlohou sociálního pracovníka v těchto případech je tedy zabezpečit plnění závazků těchto klientů prostřednictvím dalších osob:

- nejprve by se měl pokusit kontaktovat neformální zdroje pomoci (rodinné příslušníky, příbuzenskou síť) a zjistit potenciál poskytnout asistenci klientovi při plnění jeho nefinančních závazků;
- pokud neformální zdroje nejsou k dispozici, případně jsou nespolehlivé, je vhodné zprostředkovat klientovi asistenční, pečovatelskou sociální službu podle povahy jeho znevýhodnění;
- zprostředkování tohoto kontaktu by nemělo proběhnout formou pouhého předání kontaktu, ale například společného setkání nájemce, sociálního pracovníka a pracovníka z návazné služby;
- je také vhodné, aby sociální pracovník hledal cesty, jak by mohli ostatními nájemci a majitel tento hendikep zohlednit (například, že se nájemce, jenž je na invalidním vozíku, nebude podílet na úklidu společných prostor);

- sociální pracovník také může v určitých časových intervalech revidovat, zda se situace změnila a zda není zapotřebí další intervence.

## Monitoring, sdílení informací

Informace o riziku ztráty bydlení pro neplnění podmínek nájemní smlouvy sdílí správce bytového fondu s Odborem sociální služeb na základě souhlasu se sdílením informací, který je součástí nájemních smluv uzavíraných od července 2016. Správce bytového fondu sdílí informace (jméno, adresa, telefon, výše dluhu, jiné relevantní informace) o ohrožených nájemnících v agregované formě (tabulka xls) s Odborem sociální služeb MMP vždy 25. dne v měsíci. Informace jsou sdíleny elektronickou formou podle pravidel registrace u Úřadu na ochranu osobních údajů.

V případě, že se do prodlení s platbou nájemného dostane nájemník se smlouvou uzavřenou před červencem 2016, tzn., smlouva neobsahuje souhlas se sdílením osobních údajů, vyzve správce nemovitostí nájemníka k návštěvě kanceláře správce nemovitostí. Zde je nájemník poučen podle letáku (příloha č. 2) o možných důsledcích situace, je mu nabídnuta podpora pracovníky Odboru sociální služeb MMP a v případě souhlasu doplněn standardní souhlas se sdílením osobních údajů. Nedostaví-li se nájemník do kanceláře správy nemovitostí, je kontaktován pracovníkem správy nemovitostí (pracovníkem pro vymáhání pohledávek) a celá procedura proběhne v domácnosti nájemníka.

Sdílené osobní informace obsahují jednoznačné identifikátory nájemníka, výši aktuálního dluhu a případné další relevantní problémy ohrožující trvání nájemního vztahu. Informace jsou sdíleny pouze s Odborem sociální služeb MMP a Odborem bytovým MMP. Na základě individuálního plánu navazuje sociální pracovník Magistrátu města Plzně či úřadu městského obvodu spolupráci s dalšími aktéry podpůrné sítě. Pro spolupráci s každým dalším aktérem sepisuje pracovník s klientem další konkrétnější souhlasy se sdílením osobních informací, případně kontaktuje tyto aktéry za přítomnosti nájemníka.

Pověřený sociální pracovník Odboru sociální služeb MMP každý měsíc na základě zaslaných údajů od správce nemovitostí zapisuje do sdíleného dokumentu (příloha č. 3) nové případy vzniku dluhu, aktualizuje dluh a doplňuje případně další relevantní informace. Ve sdíleném dokumentu je udržován aktuální přehled řešených případů a jejich aktuální stav (výše dluhu a navržené intervence). Do sdíleného souboru mohou informace zapisovat pouze klíčoví pracovníci Odboru sociální služeb MMP, pověřeni pracovníci Odboru bytového MMP a podle potřeby je možné zřídit přístup dalšímu relevantnímu pracovníkovi města. Dokument je umístěn na *městském serveru V – OSS – sociální bydlení* a je chráněn heslem. Do dokumentu mají přístup (znají heslo) pouze pracovníci Odboru sociální služeb MMP, *Oddělení sociální práce a metodiky sociálního bydlení*.

Na pravidelné jednotýdenní týmové poradě pracovníků Odboru sociální služeb, *Oddělení sociální práce a metodiky sociálního bydlení* jsou reflektovány aktivní případy prevence ztráty bydlení. Jednou za měsíc (po obdržení informací od správce nemovitostí) je na týmové poradě

reflektován i příbytek nových případů nájemníků vhodných pro oslovení a jsou rovněž reflektovány kapacity týmu.

Pověřený pracovník Magistrátu města Plzně jednou za čtvrt roku iniciuje poradou všech klíčových aktérů prevence ztráty bydlení, jmenovitě: sociální pracovníci Magistrátu města Plzně, úřadu městských obvodů, Odbor bytový MMP, správce nemovitostí a dalších relevantních v daném období, např. Úřad práce ČR, významné poskytovatele sociálních služeb atp. Pravidelné čtvrtletní porady reflektují obecné trendy ve vývoji zadluženosti na nájemném, informují o dalších podstatných ohrožujících faktorech za poslední období, zjišťují potřeby jednotlivých aktérů a informují o významných systémových změnách za poslední období.

### **Evaluace**

Pověřený pracovník každý měsíc aktualizuje informace od správce nemovitostí a od klíčových pracovníků do sdíleného dokumentu. Sdílený dokument umožňuje sledovat vývoj výše dluhu, další aktéry angažované do spolupráce na daném případě a podniknuté intervence.

Obecná evaluace preventivních opatření sleduje sumu aktuálních dluhů v daném měsíci u všech nájemníků zapojených do programu prevence ztráty bydlení, průměrný dluh a medián dluhu, celkový počet případů a jejich jednorázové přírůstky za dané měsíce. Veškeré tyto informace generuje sdílený dokument automaticky na základě dat poskytnutých pověřeným pracovníkem. Tyto souhrnné informace jsou každý měsíc sdíleny s vedením Odboru sociální služeb a vedením města společně se stručným vysvětlením jednotlivých klíčových údajů.

Každý případ spolupráce v programu prevence ztráty bydlení je průběžně reflektován na týmových poradách, v závěru každé spolupráce je sepsána stručná reflexe postupu a indikace, zda byla spolupráce úspěšná ve smyslu udržení bydlení daného ohroženého nájemníka. Při příležitosti čtvrtletních porad všech klíčových aktérů je prezentována bilance uzavřených případů a jsou reflektovány klíčové faktory vedoucí k udržení či ztrátě bydlení daného nájemníka.