



Spolufinancováno  
Evropskou unií



# EVALUACE AKTIVIT V RÁMCI PROJEKTŮ OBF MHMP – PODPORA PRAŽANŮ V BYTOVÉ NOUZI (KA2)

Registrační číslo projektu: CZ.03.02.02/00/22\_006/0001321

Závěrečná evaluační zpráva

## Obsah

|                                                                                                                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Manažerské shrnutí v českém jazyce .....                                                                                                                             | 1  |
| Manažerské shrnutí v anglickém jazyce.....                                                                                                                           | 4  |
| 1. Úvod.....                                                                                                                                                         | 7  |
| 1.1. Kontext projektu Podpora Pražanů v bytové nouzi.....                                                                                                            | 7  |
| 1.2. Změny očekávané v návaznosti na rozvoj nástroje Poradce pro nájemníky na MHMP (KA2) .....                                                                       | 9  |
| 2. Metodologie evaluace .....                                                                                                                                        | 10 |
| 2.1. Hlavní evaluační otázky .....                                                                                                                                   | 10 |
| 2.2. Evaluační design .....                                                                                                                                          | 10 |
| 2.3. Metody sběru a analýzy dat.....                                                                                                                                 | 11 |
| 3. Výsledky evaluace.....                                                                                                                                            | 14 |
| 3.1. Je nástroj Poradce pro nájemníky na MHMP vhodně nastaven? .....                                                                                                 | 14 |
| Jsou kapacity poradců pro nájemníky dostatečné? (např. personální, materiální či znalostní) .....                                                                    | 14 |
| Setkali se realizátoři projektu a další zainteresované osoby v průběhu realizace KA2 s nějakými problémy? Pokud ano, s jakými a jak byly tyto problémy řešeny? ..... | 15 |
| Jak je průběh KA2 hodnocen realizátory projektu a dalšími zainteresovanými osobami? .....                                                                            | 16 |
| Je harmonogram projektu vhodně nastaven zejména s ohledem na dosažení všech uvedených výstupů v rámci KA2? Proč ano/ne? .....                                        | 16 |
| Shrnutí .....                                                                                                                                                        | 17 |
| 3.2. Jak je proces podpory bydlení a dobrého sousedství vnímán jednotlivými aktéry? .....                                                                            | 17 |
| Jak je proces podpory bydlení a dobrého sousedství (zejména poradci pro nájemníky) vnímán klienty? .....                                                             | 17 |
| Jak je proces podpory bydlení a dobrého sousedství (zejména poradci pro nájemníky) vnímán sousedy? .....                                                             | 21 |

|                                                                                                                                                                                                     |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Jak je proces podpory bydlení a dobrého sousedství vnímán metodikem poradců pro nájemníky? .....                                                                                                    | 22 |
| Jak je proces podpory bydlení a dobrého sousedství vnímán poradci pro nájemníky? ...                                                                                                                | 22 |
| Shrnutí .....                                                                                                                                                                                       | 23 |
| 3.3. Do jaké míry došlo k naplnění kvantifikovaných cílů nástroje Poradci pro nájemníky? .....                                                                                                      | 23 |
| Došlo k navýšení úvazků poradců pro nájemníky z původních 1,5 úv. na 4,0 úv? Podařilo se výši 4,0 úv. udržet po celou dobu realizace KA2? Pokud ne, proč? .....                                     | 24 |
| Došlo k navýšení úvazku metodika poradců pro nájemníky z původního 0,5 úv. na 1,0 úv.? Podařilo se výši úvazku 1,0 udržet po celou dobu realizace KA2? Pokud ne, proč?.....                         | 24 |
| Získalo podporu v rámci KA2 celkem 450 unikátních osob (domácností) z cílové skupiny? Pokud ne, proč? .....                                                                                         | 24 |
| Podařilo se 300 osobám (domácnostem) z cílových skupin s přispěním poradců pro nájemníky udržet stávající bydlení? Pokud ne, proč? .....                                                            | 24 |
| Shrnutí .....                                                                                                                                                                                       | 25 |
| 3.4. Změnilo se nějak vymezení a rozsah služby Poradci pro nájemníky v rámci MHMP od původního nastavení v roce 2021? .....                                                                         | 25 |
| Pokud ano, o jaké změny se jedná? Jak se tyto změny projeví/projevují? .....                                                                                                                        | 25 |
| Jsou nějaké změny, které doposud nenastaly, ale realizátoři projektu či další zainteresované osoby je očekávaly? Pokud ano, o jaké změny se jedná a co je důvodem toho, že doposud nenastaly? ..... | 26 |
| Shrnutí .....                                                                                                                                                                                       | 26 |
| 3.5. Zvyšuje se díky Poradcům pro nájemníky stabilita bydlení nájemníků? .....                                                                                                                      | 27 |
| Jak samotní Poradci pro nájemníky vnímají úspěšnost a přínosnost své práce? .....                                                                                                                   | 27 |
| Jak Poradci pro nájemníky hodnotí úspěšnost své práce s dlužníky? .....                                                                                                                             | 28 |
| Jak Poradci pro nájemníky hodnotí úspěšnost své práce v rámci mediace sousedských sporů? .....                                                                                                      | 28 |
| Jak Poradci pro nájemníky hodnotí přínos své práce v oblasti podpory nájemníků v prvních měsících po nastěhování? .....                                                                             | 29 |

|                                                                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Ve kterých oblastech je kontakt s poradci pro nájemníky podle jejich klientů nejprínosnější/nejúčinnější? ..... | 29 |
| Shrnutí .....                                                                                                   | 30 |
| 4. Závěr.....                                                                                                   | 31 |
| 5. Seznam doporučení .....                                                                                      | 33 |
| 6. Přílohy .....                                                                                                | 35 |
| 6.1. Příběhy klientů (cesta službou) .....                                                                      | 35 |
| Paní Božena.....                                                                                                | 35 |
| Paní Cecílie .....                                                                                              | 35 |
| Paní Dana .....                                                                                                 | 36 |
| Pan Emil .....                                                                                                  | 37 |
| Pan František .....                                                                                             | 38 |
| Pan Gustav.....                                                                                                 | 38 |
| Paní Hedvika .....                                                                                              | 39 |
| Paní Jolana.....                                                                                                | 39 |
| Pan Kamil.....                                                                                                  | 40 |
| Shrnutí .....                                                                                                   | 41 |
| 6.2. Příběhy sousedů.....                                                                                       | 44 |
| Paní Mirka .....                                                                                                | 44 |
| Paní Hana .....                                                                                                 | 44 |
| Paní Lada.....                                                                                                  | 45 |
| Paní Silva.....                                                                                                 | 45 |
| Paní Božena.....                                                                                                | 45 |
| Paní Pavla.....                                                                                                 | 46 |
| Paní Jana.....                                                                                                  | 46 |
| Paní Klára .....                                                                                                | 47 |
| Pan Stanislav .....                                                                                             | 47 |

|      |                                                              |    |
|------|--------------------------------------------------------------|----|
| 6.3. | Vzor dotazníkového šetření.....                              | 48 |
| 6.4. | Scénář rozhovoru s realizačním týmem .....                   | 50 |
| 6.5. | Scénář rozhovoru s metodikem poradců pro nájemníky MHMP..... | 52 |
| 6.6. | Scénář fokusní skupiny s poradci pro nájemníky.....          | 54 |
| 6.7. | Scénář rozhovoru – Cesta službou .....                       | 56 |
| 6.8. | Scénář rozhovoru – sousedi klientů .....                     | 57 |
| 7.   | Seznam grafů.....                                            | 58 |

## SEZNAM ZKRATEK

|       |                                         |
|-------|-----------------------------------------|
| CAWI  | Online dotazníkové šetření              |
| CS    | Cílová skupina                          |
| ČR    | Česká republika                         |
| EO    | Evaluační otázka                        |
| FG    | Fokusní skupina                         |
| HMP   | Hlavní město Praha                      |
| KA    | Klíčová aktivita                        |
| KMB   | Kontaktní místo pro bydlení             |
| MČ    | Městská část                            |
| MHMP  | Magistrát hl. m. Prahy                  |
| NNO   | Nestátní neziskové organizace           |
| OBF   | Odbor bytového fondu                    |
| OPZ+  | Operační program Zaměstnanost Plus      |
| OSPOD | Orgán sociálně-právní ochrany dětí      |
| SPSS  | Statistický software pro zpracování dat |
| ÚP    | Úřad práce                              |
| ÚV    | Úvazek                                  |

## Manažerské shrnutí v českém jazyce

Evaluační zpráva shrnuje zjištění z evaluace projektu *Podpora Pražanů v bytové nouzi* (registrační číslo projektu: CZ.03.02.02/00/22\_006/0001321), konkrétně její KA2: *Podpora bydlení a dobrého susedství*. Projekt byl realizován v rámci OPZ+. **Cílem evaluace** bylo zhodnotit fungování služby, její přínos pro klienty i širší systémovou úroveň, dále identifikovat silné a slabé stránky projektu a formulovat konkrétní doporučení pro jeho další rozvoj. Služba vznikla jako reakce na rostoucí potřebu pomoci domácnostem, které se ocitly v ohrožení ztrátou bydlení, nejčastěji v nájemních bytech spravovaných HMP.

Evaluační šetření bylo postaveno na kombinaci **kvalitativních a kvantitativních výzkumných metod**. Hlavními zdroji dat byly individuální rozhovory s realizačním týmem a metodikem poradců, fokusní skupina s poradci, dotazníkové šetření mezi klienty, kvalitativní rozhovory s klienty, kvalitativní rozhovory se sousedy klientů a v neposlední řadě také analýza projektových dokumentů a dat o výstupech. Pro srovnání byla využita také evaluační zpráva k předchozímu projektu MHMP v oblasti sociálního bydlení, realizovaného v letech 2020–2023.

Poradci pro nájemníky, kteří byli v rámci projektu čtyři, v průběhu realizace prokázali **vysokou míru adaptability, odbornost a schopnost reagovat na velmi různorodé situace klientů**. Služba byla nastavena jako nízkoprahová a flexibilní, a umožňovala klientům obracet se na poradce v různých fázích bytové krize – od prvních potíží s placením nájmu až po akutní hrozbu ztráty bydlení. Poradci poskytovali poradenství, doprovod, administrativní podporu, řešení susedských konfliktů i pomoc s komunikací s úřady.

Hodnocení ukazuje, že **služba byla pro klienty klíčovým prvkem podpory** v situacích, kdy ostatní zdroje selhávaly nebo nebyly dostupné. V řadě případů se podařilo předejít vystěhování, domluvit splátkové kalendáře, dojednat zachování nájemních smluv nebo najít jiné vhodné řešení. Poradci hráli také důležitou roli při **zprostředkování kontaktu na další služby** – např. sociální pracovníky, právní pomoc, intervenční centra nebo dávkový systém ÚP. Jejich činnost často přesahovala rámec běžného poradenství a zahrnovala i psychosociální podporu, motivaci klientů a dlouhodobé provázení náročnými situacemi.

**Z pohledu klientů byla služba hodnocena velmi pozitivně.** Celková spokojenost s činností poradců pro nájemníky MHMP byla vysoká – 84 % dotázaných je s poradci pro nájemníky spokojeno (68 % respondentů je určitě spokojeno, 16 % dotázaných je spíše spokojeno). Klienti

oceňovali zejména vstřícnost, empatii, lidský přístup, dostupnost a schopnost poradců poradit si i se složitějšími případy. Někteří klienti uvedli, že bez podpory poradce by pravděpodobně o bydlení přišli. Dále oceňovali možnost opakovaného kontaktu a důvěru, která se během spolupráce vybudovala. Tato důvěra byla klíčem k úspěšné intervenci, zejména u klientů, kteří již měli negativní zkušenosti s úřady nebo ztratili důvěru ve „systém“.

Z institucionálního pohledu byla služba vnímána jako **důležitý článek systému prevence ztráty bydlení**. Zaznívaly hlasy o potřebě jejího širšího ukotvení, rozšíření kapacit i posílení vazeb na městské části a další aktéry. Spolupráce s jinými institucemi byla vyhodnocena jako velmi přínosná a vhodná pro efektivnější řešení situace klientu.

Mezi výzvy do budoucna patří zejména **větší podpora poradců pro nájemníky**, např. formou supervizi<sup>1</sup>, možností vzdělávání nebo většího zázemí pro sdílení dobré praxe. Důležité je také začlenit poradce do chodu OBF, aby měli poradci pocit, že jsou součástí odboru.

Z pohledu výstupů lze říci, že **služba naplnila svůj záměr** – kvantitativní indikátory byly naplněny, kvalitativní dopad služby evaluace jednoznačně potvrdila. Služba poradce pro nájemníky přispěla k udržení bydlení nebo jeho stabilizaci u výrazného podílu klientů. Významná byla také jejich intervence v případech, kde šlo o více ohrožených členů domácnosti (např. senioři, samoživitelé, rodiny s více dětmi).

**Ve srovnání s předchozím projektem** MHMP z let 2020–2023 můžeme konstatovat, že služba prošla od roku 2020 výrazným vývojem. Došlo ke zvýšení personálních kapacit i posunu v obsahu práce poradců – dnes je větší důraz kladen na terénní práci, prevenci ztráty bydlení a řešení dluhových problémů. Služba je lépe ukotvena, což napomáhá její efektivitě a viditelnosti. Celkově lze říci, že služba je dnes stabilnější, odbornější a efektivnější než v předchozím období, a má potenciál se dále rozvíjet směrem k větší systematizaci a profesionalizaci.

Na základě zjištění evaluace byla formulována **doporučení v oblasti stabilizace týmu, rozvoje metodických nástrojů, posílení meziinstitucionální spolupráce a zavedení systematického sběru a vyhodnocování dat**. Důraz je kladen také na podporu profesního rozvoje poradců, přenos know-how a rozšíření spolupráce s městskými částmi.

---

<sup>1</sup> Dle vyjádření realizátorů projektu probíhala supervize (týmová i individuální) v období 1. 7. 2024 - 31. 12. 2024. Týmová supervize probíhala jednou měsíčně, individuální supervize podle potřeby nebo poptávky zaměstnance, minimálně však jednou za 3 měsíce. V první polovině roku 2025 byla připravena VZMR na dalších 6 měsíců supervize. Osloveni byli tři dodavatelé, kteří ovšem nepodali nabídku v souladu se zadávací dokumentací. Následně bylo rozhodnuto, že další VZMR se vypisovat nebude.

Závěrem lze konstatovat, že *KA2: Podpora bydlení a dobrého sousedství* představuje efektivní, flexibilní a lidsky orientovanou službu, která významně přispívá k prevenci ztráty bydlení v HMP. Její přínos je patrný jak na úrovni jednotlivých klientů, tak na úrovni systémového dopadu. Pro další rozvoj je klíčové stabilizovat její institucionální rámec, investovat do týmu a zviditelnit její roli jako součásti komplexního řešení bytové nouze v metropoli.

## Manažerské shrnutí v anglickém jazyce

The evaluation report summarizes the findings of the evaluation of the project Supporting Prague residents in housing need (project registration number: CZ.03.02.02/00/22\_006/0001321), specifically its KA2: Supporting housing and good neighbourhood. The project was implemented within the OPZ+. The aim of the evaluation was to assess the functioning of the service, its benefits for clients and the wider system, to identify the strengths and weaknesses of the project, and to formulate specific recommendations for its further development. The service was created in response to the growing need to help households at risk of losing their homes, most often in rental apartments managed by the City of Prague.

The evaluation survey was based on a combination of qualitative and quantitative research methods. The main sources of data were individual interviews with the implementation team and the advisor methodology, a focus group with advisors, a questionnaire survey among clients, qualitative interviews with clients, qualitative interviews with clients' neighbours, and, last but not least, an analysis of project documents and output data. For comparison, an evaluation report on a previous MHMP project in the area of social housing, implemented in 2020–2023, was also used.

During the implementation, the tenant advisors demonstrated a high degree of adaptability, expertise, and the ability to respond to a wide variety of client situations. The service was designed to be low-threshold and flexible, allowing clients to turn to advisors at various stages of their housing crisis – from initial difficulties paying rent to the acute threat of losing their home. Advisors provided counselling, accompaniment, administrative support, resolution of neighbourhood conflicts, and assistance with communication with authorities.

The evaluation shows that the service was a key element of support for clients in situations where other resources failed or were unavailable. In many cases, it was possible to prevent eviction, arrange payment schedules, negotiate the preservation of lease agreements, or find other suitable solutions. Advisors also played an important role in facilitating contact with other services, such as social workers, legal aid, intervention centres, and the Labor Office's benefit system. Their activities often went beyond the scope of normal counselling and included psychosocial support, client motivation, and long-term guidance through difficult situations.

From the clients' point of view, the service was evaluated very positively. Overall satisfaction with the activities of the MHMP tenant advisors was high - 84% of respondents were satisfied with the tenant advisors (68% were definitely satisfied, 16% were rather satisfied). Clients particularly appreciated the helpfulness, empathy, human approach, accessibility and the ability of the advisors to deal with even complex cases. Some clients said that without the support of an adviser they would probably have lost their housing. They also appreciated the possibility of repeated contact and the trust that was built during the collaboration. This trust was key to a successful intervention, particularly for clients who had already had negative experiences with the authorities or had lost trust in 'the system'.

From an institutional perspective, the service was seen as an important part of the system for preventing loss of housing. There were calls for its broader anchoring, expansion of capacity, and strengthening of links with city districts and other actors. Cooperation with other institutions was evaluated as very beneficial and appropriate for more effective resolution of the client's situation.

One of the main challenges for the future is to provide greater support for tenant advisors. The evaluation recommends strengthening support for advisors, e.g., in the form of supervision, training opportunities, or greater facilities for sharing good practices. It is also important to integrate advisors into the running of the OBF so that they feel part of the department.

In terms of outputs, it can be said that the service fulfilled its purpose – quantitative indicators were met, and the qualitative impact of the service was clearly confirmed by the evaluation. The tenant advisor service contributed to maintaining or stabilizing housing for a significant proportion of clients. Their intervention was also significant in cases involving more vulnerable household members (e.g., seniors, single parents, families with multiple children).

Compared to the previous MHMP project from 2020–2023, we can say that the service has undergone significant development since 2020. There has been an increase in staff capacity and a shift in the content of the advisors' work—today, greater emphasis is placed on field work, preventing loss of housing, and solving debt problems. The service is better established, which contributes to its effectiveness and visibility. Overall, the service is now more stable, more professional, and more effective than in the previous period, and has the potential to develop further towards greater systematization and professionalization.

Based on the findings of the evaluation, recommendations were formulated in the areas of team stabilization, development of methodological tools, strengthening of inter-institutional

cooperation, and introduction of systematic data collection and evaluation. Emphasis is also placed on supporting the professional development of counsellors, transferring know-how, and expanding cooperation with city districts.

In conclusion, KA2: Support for Housing and Good Neighbourliness is an effective, flexible, and people-oriented service that contributes significantly to preventing homelessness in Prague. Its benefits are evident both at the level of individual clients and in terms of its systemic impact. For further development, it is essential to stabilize its institutional framework, invest in the team, and raise awareness of its role as part of a comprehensive solution to the housing emergency in the capital.

## 1. Úvod

Problematika sociálního bydlení a podpory osob v bytové nouzi představuje klíčovou výzvu pro metropolitní oblasti, zejména v kontextu rostoucích nákladů na bydlení a socioekonomických nerovností. Hlavní město Praha se dlouhodobě snaží reagovat na tyto výzvy prostřednictvím různých politik a opatření zaměřených na zajištění dostupného bydlení pro osoby ohrožené sociálním vyloučením. Jednou z možností, jak tuto situaci řešit v rámci projektové podpory, je **Operační program Zaměstnanost plus**, ze kterého byl podpořen také evaluovaný projekt **Podpora Pražanů v bytové nouzi** (registrační číslo projektu: CZ.03.02.02/00/22\_006/0001321). Projekt má **dvě hlavní klíčové aktivity**: *KA1: Rozvoj kontaktního místa pro bydlení na Magistrátu hl. m. Prahy* a *KA2: Podpora bydlení a dobrého susedství*.

Předmětem evaluační zprávy je druhá z klíčových aktivit výše uvedeného projektu, tedy **KA2: Podpora bydlení a dobrého susedství**. První z klíčových aktivit projektu je předmětem samostatné evaluační zprávy. Evaluace sleduje především procesní, dopadové a kontextuální aspekty KA2, přičemž jejím **hlavním cílem** je posoudit účinnost a efektivitu těchto nástrojů v rámci širšího systému sociálního bydlení v Praze a identifikovat případné bariéry či oblasti pro zlepšení. Následuje popis evaluovaného projektu s podrobnějším zaměřením na KA2.

### 1.1. Kontext projektu Podpora Pražanů v bytové nouzi

Projekt Podpora Pražanů v bytové nouzi probíhá od 1. 7. 2023 do 31. 12. 2025. Délka realizace projektu je 30 měsíců. **Cílem projektu** Podpora Pražanů v bytové nouzi je rozvoj, stabilizace a udržení dvou zavedených nástrojů – Kontaktní místo pro bydlení (KMB) a Poradce pro nájemníky. Hlavním cílem projektu je podle Žádosti o podporu následující: *„do konce r. 2025 nadále prostřednictvím KMB a nástroje Poradce pro nájemníky na MHMP rozvíjet a stabilizovat integrovaný systém řešení bytové nouze pro obyvatele HMP. Projektem bude díky tomu podpořeno 4050 unikátních osob-domácností, přičemž očekáváme, že projekt přispěje k udržitelnosti bydlení u celkem 1020 domácností.“* Tento cíl projektu je společný pro obě klíčové aktivity (KA1; KA2). Každá z klíčových aktivit má následně formulován svůj vlastní dílčí cíl.

Dílčí cíle KA2, která je předmětem evaluace, jsou v Žádosti o podporu formulovány následovně: *„Prostřednictvím služby Poradce pro nájemníky MHMP poskytovat domácnostem zabydleným do bytového fondu HMP pomoc s řešením dluhů, stížností a udržením nájemního*

vztahu. Dále komunikací poradců pro nájemníky se sousedy podporovat budování zdravého a nekonfliktního sousedství, a to řešením stížností a sousedských sporů (poradci tak budou kromě CS komunikovat také s celkem 500 domácnostmi z řad sousedů). Tímto způsobem bude podpořeno celkem 450 domácností z CS. Odhadujeme, že z tohoto počtu osob se 300 domácnostem z CS podaří udržet si s přispěním poradců pro nájemníky bydlení.“

**Cílovou skupinou projektu (zejména KA2)** jsou *Osoby sociálně vyloučené a osoby sociálním vyloučením ohrožené*. Následující popis cílové skupiny vychází z žádosti o podporu. „V rámci cílové skupiny (CS) osob sociálně vyloučených a sociálním vyloučením ohrožených se projekt zaměřuje na osoby v bytové nouzi a osoby ohrožené bytovou nouzí, a to nejen občany ČR, ale například i osoby prchající před válečným konfliktem, aktuálně hlavně z Ukrajiny. Jedná se především o osoby bez domova, osoby ohrožené ztrátou bydlení, osoby s kombinací socioekonomických (nízký či nepravidelný příjem, chybějící finance na kaucce, etnicita) a zdravotních bariér, které mohou mít vliv na získání bydlení, jeho kvalitu nebo udržení stávajícího bydlení, a osoby ohrožené ztrátou bydlení z důvodu dluhu na nájmu a stížností.“

**Druhou cílovou skupinou**, na níž je zaměřena aktivita poradců pro nájemníky MHMP, jsou nájemníci BOST v nesvěřených bytech HMP. Dle zadávací dokumentace „v červenci 2022 bylo Magistrátem HMP evidováno 427 nájemníků BOST<sup>2</sup> v nesvěřených bytech. Tato CS je ohrožena ztrátou bydlení z důvodu rizika neplacení nájmu a neschopnosti včasné a vhodně tuto situaci vlastními silami řešit. Jedná se o domácnosti, kterým může vzniknout dluh na nájmu z několika možných důvodů: opožděná výplata dávky, nedostatek financí, nedostatek kompetencí souvisejících s finanční gramotností, které vedli ke špatnému hospodaření, nenadálá situace, která vedla k výpadku příjmu. Potřeby nájemníků BOST se týkají kompetencí k udržení bydlení, a to:

- mít dostatek informací a reálných kroků k řešení dluhu/stížnosti,
- mít možnost obrátit se v rámci úřadu na osobu (poradce pro nájemníky), která bude schopna poskytnout vhodnou radu k řešení situace,
- mít informace o výši dluhu, znát procesy, které nastanou v souvislosti s dlužným nájemným nebo stížnostmi (výzva k úhradě, úroky z prodlení, dlužná částka a její rozpad, jak vzít výpověď zpět),

---

<sup>2</sup> Kategorie BOST byl termín užívaný po určité realizaci projektu a je tak veden odděleně v evidencích. Od schválení nových pravidel (dne 11. 9. 2023) se pracuje s termínem osoby v sociální tísní. Původní kategorii BOST je tedy podmožinou kategorie osob v sociální tísní, stejně jako někteří zástupci z kategorie seniorů, osoby se zdravotním postižením nebo mladé rodiny (Kategorie mladé rodiny byla zavedena také pravidly dne 11. 9. 2023). V rámci zadávací dokumentace, která byla připravena před těmito změnami, se s těmito skupinami nepočítalo, ale projekt je jako CS reálně pak řešil.

- *schopnost pravidelně hradit nájem, a tím si bydlení udržet,*
- *schopnost mít v rámci sousedství zdravé vztahy.“*

## **1.2. Změny očekávané v návaznosti na rozvoj nástroje Poradce pro nájemníky na MHMP (KA2)**

Jaké změny jsou v důsledku projektu (KA2) očekávány? Na základě analýzy dokumentace se jedná o následující:

- *Lepší ukotvení práce poradců ve struktuře úřadu*
- *Vyšší míra udržení bydlení*
- *Rychlé řešení situací s problematickým soužitím*
- *Zlepšení sousedství*
- *Zlepšení spolupráce mezi majitelem bytu, správcem, nájemcem a NNO*

## 2. Metodologie evaluace

Cílem kapitoly je představit evaluační otázky, popsat zvolený design evaluace a následně metody a techniky pro sběr a analýzu dat. Podrobněji jsou evaluační otázky (včetně podrobné evaluační matice) uvedeny ve Vstupní zprávě.

### 2.1. Hlavní evaluační otázky

V rámci evaluace KA2 bylo definováno **pět hlavních evaluačních otázek**:

- EO 1.5: Je nástroj Poradce pro nájemníky vhodně nastaven?
- EO 1.6: Jak je proces podpory bydlení a dobrého sousedství vnímán jednotlivými aktéry?
- EO 1.7: Do jaké míry došlo k naplnění kvantifikovaných cílů nástroje Poradci pro nájemníky?
- EO 1.8: Změnilo se nějak vymezení a rozsah služby Poradci pro nájemníky v rámci MHMP od původního nastavení v roce 2021?
- EO 1.9: Zvyšuje se díky Poradcům pro nájemníky stabilita bydlení nájemníků?

Pro každou z evaluačních otázek byla ve Vstupní zprávě (Evaluace aktivit v rámci projektů OBF – Vstupní evaluační zpráva) navržena vhodná kombinace zdrojů dat, technik sběru dat a analytických metod. Níže tedy pouze stručně popíšeme evaluační design a následně metody a techniky pro sběr a analýzu dat.

### 2.2. Evaluační design

Evaluační design je vzhledem k charakteru evaluačních otázek složen několika částí. V rámci evaluačního postupu jsme nejprve začali **procesní evaluací**, která poskytne „...*klíčové kontextuální informace o implementaci, bez nichž je obtížné interpretovat vztah mezi programem a jeho výsledkem.*“ (Hora, 2014: strana 64) .

Evaluace procesu jsme využili k **identifikování silných a slabých stránek projektu**, k ověření toho, zda byla navržená intervence (podpořená služba) poskytnuta definovaným cílovým skupinám (populaci) či k tomu, zda projekt proběhl podle plánu. Díky provedení procesní evaluaci jsme byli schopni identifikovat překážky (bariéry), které by mohly bránit úspěšné implementaci projektu. Evaluace procesu poskytla větší vhled do tématu a vytvořila větší porozumění, které se následně odrazilo při lepších interpretacích pozorovaných dopadů.

Pro **evaluaci výsledků a dopadů** jsme využili kombinaci více evaluačních designů, které byly navázány na jednotlivé evaluační otázky. Designy jsme vzájemně kombinovali tak, aby byla zajištěna **evaluační kritéria účelnosti, účinnosti, úspornosti, užitečnosti, udržitelnosti a relevance**. Konkrétně jsme využili kombinaci evaluačních designů Responsive evaluation (**Responzivní evaluace**) a Theory-driven evaluation (**Teorií vedená evaluace**).

### **Teorií vedená evaluace**

Jedná se o typ designu, který ověřuje dopad projektu systematickým zkoumáním předpokladů, na kterých je postavena intervenční logika projektu – teorie změny. Teorii změny byla vytvořena již v procesní části evaluace, v dopadové části evaluace jsme se ní dále pracovali.

Tento evaluační přístup je založen na třech principech: (1) Zaměření na změnu – detailní popis jednotlivých mechanismů, pomocí nichž intervenční programy mohou působit. V tomto kroku jde o zachycení dynamiky intervence. (2) Konceptualizace samotné intervence a detailní rozbor použité implementační strategie – v tomto kroku se teorií vedený přístup zaměřuje na analýzu konkrétně použitých nástrojů dané intervence a na zkoumání intenzity či způsobu jejich použití. (3) Volba kritérií, na jejichž základě jsou výsledky daného intervenčního programu posuzovány – v tomto kroku je stěžejní, aby kritéria pro posouzení účinnosti dané intervence navrhly samotné zainteresované strany. (Reml, 2013: strany 44-46)

### **Responzivní evaluace**

Jelikož jsme chtěli evaluaci uchopit co nejkomplexněji, aby byl její přínos pro Zadavatele co nejvyšší, rozhodli jsme se výše popsany evaluační design kombinovat s tzv. Responzivní evaluací, která nám umožnila zaměřit se na to, jaký vliv měl projekt na stakeholdery a cílové skupiny, které do něho byly zapojeny.

Hlavním přínosem responzivní evaluace byla její vnímavost vůči všem aktérům, kteří byli do projektu zapojeni. Nedostatky tohoto přístupu jsme v rámci evaluace spatřovali v tom, že přístup nebyl schopen odpovědět na to, zda bylo dosaženo očekávaných přínosů projektu, jeho výstupů či dopadů. Tento nedostatek jsme však eliminovali kombinací tohoto evaluačního přístupu s výše popsáním přístupem Teorií vedenou evaluaci dopadů.

## **2.3. Metody sběru a analýzy dat**

Pro potřeby evaluace byl zvolen tzv. **smíšený výzkumný design**, tedy kombinace kvantitativního a kvalitativního metodologického přístupu. Začneme popisem využití kvalitativní metodologie.

## Kvalitativní metodologický přístup

Kvalitativní výzkum je metodologický přístup zaměřený na hluboké porozumění lidskému chování, zkušenostem a sociálním procesům. Využívá metody, jako jsou rozhovory, pozorování a analýza textů, k získání detailních a kontextualizovaných dat. Na rozdíl od kvantitativního výzkumu neklade důraz na statistickou reprezentativnost, ale na bohatost a interpretaci významů. V rámci této evaluace jsme využili **techniky individuálního polostrukturovaného rozhovoru** (realizační tým, metodik poradců pro nájemníky, sousedí klientů poradců), dále **fokusní skupiny** (poradci pro nájemníky) a **cesta službou** (klienti poradců pro nájemníky). Všechny tyto výzkumné techniky jsou podrobněji popsány ve Vstupní zprávě. Všechny použité scénáře rozhovorů a fokusní skupiny jsou v přílohách [6.4.](#), [6.5.](#), [6.6.](#), [6.7](#) a [6.8.](#)

**Postup při analýze** kvalitativních dat byl následující. Poté, co byly rozhovory a fokusní skupiny přepsány, přešli jsme ke zpracování získaných dat s využitím program Atlas.ti. Zpracování a analýza dat probíhaly průběžně tak, jak je v kvalitativním designu výzkumu běžné. Klíčovým momentem analýzy dat bylo tzv. kódování, tedy odhalování určitých významných částí textu, které poskytují hledanou informaci. Následně jsme zjištění přiřazovali k jednotlivým evaluačním otázkám a doplňovali je o zjištění z Desk Research a z kvantitativní analýzy dat tak, aby byl zajištěn co nejkomplexnější popis odpovědí na jednotlivé evaluační otázky.

## Kvantitativní metodologický přístup

Kvantitativní výzkum je metodologický přístup zaměřený na měření a analýzu sociálních jevů pomocí číselných dat. Využívá standardizované metody, jako jsou dotazníky, experimenty a statistické analýzy, k identifikaci vzorců a vztahů mezi proměnnými. Jeho cílem je objektivita, zobecnitelnost a replikovatelnost výsledků na širší populaci. Na rozdíl od kvalitativního výzkumu se soustředí na kvantifikaci jevů a testování hypotéz prostřednictvím statistických metod. Tento přístup umožňuje přesné srovnávání a identifikaci kauzálních souvislostí v sociálních procesech. V případě této evaluace budeme využívat kvantitativní **techniku dotazníkové šetření** (klienti poradců pro nájemníky). Vzor dotazníkového šetření je uveden v příloze [6.3.](#)

**Postup při analýze** dotazníkového šetření byl následující. Po dokončení dotazníkového šetření jsme se nejprve věnovali kontrole a čištění datové matice. Následně byla matice nahrána do statistického prostředí SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). Data byla následně statisticky zpracována, konkrétně tříděním prvního stupně. Pro přehlednější zobrazení výsledků byly vytvořeny jednoduché a přehledné grafy, které byly následně interpretovány a zjištění

přiřazena k jednotlivým evaluačním otázkám. Takto získané informace jsme následně doplňovali o zjištění z Desk Research a z kvalitativní analýzy dat tak, aby byl zajištěn co nejkomplexnější popis odpovědí na jednotlivé evaluační otázky.

### 3. Výsledky evaluace

#### 3.1. Je nástroj Poradce pro nájemníky na MHMP vhodně nastaven?

Evaluační otázka obsahuje čtyři dílčí podotázky. Zdrojem dat pro její vyhodnocení byl realizační tým (individuální rozhovory), metodik poradců pro nájemníky (individuální rozhovor), poradci pro nájemníky (fokální skupina) a dokumenty k projektu poskytnuté realizátory projektu. Následuje podrobné vyhodnocení jednotlivých podotázek.

##### **Jsou kapacity poradců pro nájemníky dostatečné? (např. personální, materiální či znalostní)**

Začneme vyhodnocením **personálních kapacit projektu**. Projekt počítal se čtyřmi úvazky pro poradce a jedním úvazkem pro metodika poradců. Poradci uvedli, že čtyři plné úvazky jsou adekvátní počet proto, aby zvládali svou práci dělat kvalitně a v požadovaném rozsahu. Zároveň dodali, že pokud by byl tým poradců větší, bylo by možné rozšířit jejich pracovní aktivity či se věnovat některým případům hlouběji. Současná personální kapacita podle nich stačí na udržení běžného provozu, ale pro případné inovování jejich pracovní náplně či pro rozvoj jejich dalších pracovních činností by bylo třeba tým posílit o jeden až dva další úvazky. V porovnání s KA1 evaluovaného projektu zde nedošlo k žádným dlouhodobým personálním výpadkům, tým fungoval během projektu stabilně. Pokud bychom měli situaci shrnout, **čtyři úvazky poradců a jeden úvazek metodika poradců byly pro průběh projektu nastaveny vhodně.**

**Materiální zázemí** bylo poradci i metodikem hodnoceno jako dobré. Poradci oceňovali, že mohou sedět pohromadě v jedné kanceláři, což podle nich podporuje sdílení informací a týmovou spolupráci. S vybavením kanceláře jsou také spokojeni. Kladně hodnotili také to, že mají přístup ke konzultační místnosti s omyvatelnými židlemi a během úředních dnů mohou pracovat u přepážky, což jim umožňuje přímý kontakt s klienty.

**V oblasti znalostí** poradci uvedli, že nedostatky pocíťovali zejména na začátku projektu. Co jim nejvíce chybělo, bylo systematické zaškolení pro práci s klientelou projektu. Většina poradců si školení vybírala individuálně podle toho, jaké znalosti a dovednosti si potřebovali pro práci s klienty zlepšit, následně si mezi sebou znalosti získané na různých školeních vyměňovali. Uvítali by však společné vzdělávání např. v následujících oblastech: mediace, práce s náročným klientem, komunikace s mentálně postiženými, kurzy asertivity či psaní srozumitelných textů. **Co jim ale nejvíce chybělo, byla systematická podpora a školení v oblasti dluhové problematiky.** Podstatná část jejich práce se dotýkala tématu dluhů a poradci

se domnívají, že pokud by v tématu měli ještě hlubší znalosti, dokázali by klientům lépe pomoci. Co se týče metodika navigátorů, ten se domnívá, že metodická podpora je v rámci tohoto projektu mnohem pevnější a lepší, než tomu bylo v předchozím projektu. Metodik poradců měl, na rozdíl od metodika navigátorů, alespoň částečné zkušenosti z předchozího projektu a mohl tak alespoň některé znalosti a dovednosti získané v předchozím projektu přenést do toho aktuálního.

### **Setkali se realizátoři projektu a další zainteresované osoby v průběhu realizace KA2 s nějakými problémy? Pokud ano, s jakými a jak byly tyto problémy řešeny?**

Ano, v průběhu realizace KA2 se realizátoři projektu i další zainteresované osoby setkali s řadou problémů, které se týkaly jak organizačních, tak provozních aspektů. Jedním z těchto problémů bylo **obsazování pozic poradců pro nájemníky**, které probíhalo pozvolna. První pozice byla obsazena 01. 07. 2023 (na poloviční úvazek na půl roku), další pak 16. 10. 2023, 15. 01. 2024, 15. 02. 2024. Tým poradců pro nájemníky tak pracoval v kompletním obsazení pozic až od února 2024. Do té doby poradcům vypomáhal také jejich metodik, který měl zkušenosti s výkonem pozice poradce pro nájemníky z předchozího projektu.

Dalším problémem, který jmenovali samo poradci pro nájemníky, je jejich **nedostatečné zaškolení**. Poradci uváděli, že pro ně nebylo zajištěno systematické počáteční školení a většinu odborných znalostí získávali až praxí nebo vlastní iniciativou (samostatné vyhledávání školení a dobrovolné vzdělávání v oblastech, ve kterých jim chyběli znalosti). Specifické oblasti vzdělávání, jako je dluhové poradenství, nebyly vzděláváním formálně pokryty vůbec, všechny potřebné informace si tak poradci museli dohledávat.

Dalším stěžejním problémem, který tým poradců uvedl, bylo jejich **nedostatečné včlenění do struktury magistrátu**. Poradci se dle svých slov necítili jako plně integrovaná součást ani magistrátu, ani bytového odboru. Hlavním důvodem bylo podle poradců to, že projekt nebyl ve svém začátku dostatečně představen ostatním oddělením, což vedlo k izolaci týmu. Dle poradců se to podepsalo na komunikaci a spolupráci se zbytkem pracovníků napříč odděleními – komunikace a spolupráce s dalšími odděleními je vnímána jako velmi slabá a závislá spíše na individuálním postoji a vůli konkrétních pracovníků než na systémovém propojení.

Navigátoři dále jako problém spatřují **chybějící pravidelné supervize**. Dle jejich slov pracují s velmi náročnou a často specifickou cílovou skupinou, která se velmi často potýká s kumulovanými problémy. Práci hodnotí jako velmi psychicky náročnou a pravidelné

supervizi (jak individuální, tak skupinové) jim chybí. Důležité pro ně zároveň je, aby supervize probíhaly fyzicky.

Žádný z výše uvedených problémů však nebyl takové povahy či rozsahu, aby ohrozil úspěšnou realizaci projektu.

### **Jak je průběh KA2 hodnocen realizátory projektu a dalšími zainteresovanými osobami?**

**Hodnocení** průběhu KA2 realizátory projektu i dalšími zapojenými osobami **je celkově pozitivní**, byť s upozorněním na několik výzev, zejména v počáteční fázi. Níže uvádíme hodnocení podle jednotlivých aktérů.

**Poradci pro nájemníky** se shodují, že projekt má smysl a reálný dopad na zlepšení životní situaci klientů. Podle některých poradců je však reálná náplň jejich práce velmi liší od toho, co očekávali a také od toho, co bylo uvedeno v inzerátu, na jehož základě se do výběrového řízení přihlásili. Podle nich je práce mnohem náročnější, než bylo v inzerátu popisováno. Velmi kladně hodnotí vztahy uvnitř týmu poradců i vztahy s metodikem. Vyhovuje jim vzájemné pravidelné sdílení informací a jistá autonomie, kterou mají v rámci terénní práce. Vyjadřují ale rezervy vůči systému podpory shora, především v oblasti zaškolení a integrace do struktur magistrátu.

**Metodik poradců i projektový tým** hodnotí projekt jako úspěšný. Dle jejich vyjádření se podařilo vytvořit stabilní tým poradců, kteří svou práci vykonávají kvalitně a zodpovědně. Zároveň se průběžně dařilo naplňovat stanovené indikátory – realizátoři projektu, metodik ani poradci tak nemuseli čelit takovým tlakům, jako jejich kolegové v rámci KA1. Metodik navíc hodnotí velmi pozitivně to, jak se poradcům daří přímá práce s klienty a zejména práce v terénu. Zpětná vazba od klientů i sousedů na práci poradců je pozitivní.

### **Je harmonogram projektu vhodně nastaven zejména s ohledem na dosažení všech uvedených výstupů v rámci KA2? Proč ano/ne?**

**Harmonogram** projektu je podle realizátorů projektu, metodika i poradců **nastaven vhodně**, a to zejména s ohledem na dosažení výstupů v rámci klíčové aktivity KA2.

**Z hlediska naplnění indikátorů** v rozhovorech zaznívalo, že indikátory byly s předstihem nejen naplněny, ale dokonce překročeny. To svědčí o tom, že časová dotace i organizace práce byly dostatečné k tomu, aby bylo možné plnit požadované výstupy včas a v předepsaném rozsahu.

Dalším důležitým prvkem, který přispěl k dodržování harmonogramu, bylo **systematické plánování práce a terénních návštěv ze strany poradců**. Pracovníci zmiňovali, že díky přístupu do databázi MHMP mohli efektivně identifikovat ohrožené nájemníky, což zefektivnilo jejich činnost a snížilo časové prodlevy.

Na základě výše uvedeného lze tedy konstatovat, že **harmonogram projektu byl nastaven vhodně a umožnil efektivní realizaci výstupů v rámci KA2**.

### **Shrnutí**

Nástroj Poradce pro nájemníky lze hodnotit jako **vhodně nastavený**, a to zejména z hlediska personálních a provozních podmínek. Čtyři úvazky poradců a jeden metodik se ukázaly jako dostačující pro naplnění projektových výstupů i udržení stabilního chodu týmu. Poradci pozitivně hodnotili materiální zázemí i týmovou spolupráci. Za slabší místo však označili počáteční zaškolení – chyběla systematická úvodní příprava a zejména podpora v oblasti dluhového poradenství, které tvoří značnou část jejich práce. Další výzvou bylo slabé institucionální ukotvení týmu uvnitř magistrátní struktury, což komplikovalo sdílení informací a spolupráci s jinými odděleními. Přes tyto výzvy se nástroj osvědčil jako funkční a přínosný. Klíčové je zejména pozitivní hodnocení přímé práce s klienty a úspěšné naplnění indikátorů. Do budoucna by pomohlo zejména systematické vzdělávání, pravidelné supervize a větší členění projektových pracovníků do struktur magistrátu, respektive bytového odboru.

## **3.2. Jak je proces podpory bydlení a dobrého sousedství vnímán jednotlivými aktéry?**

Evaluační otázka obsahuje **čtyři dílčí podotázky**. Zdrojem pro její vyhodnocení byli klienti poradců (cesta službou, dotazníkové šetření), metodik poradců (individuální rozhovor), poradci pro nájemníky (fokusní skupina), sousedé klientů (individuální rozhovory) a dokumenty k projektu poskytnuté realizátory projektu. Následuje podrobné vyhodnocení jednotlivých podotázek.

### **Jak je proces podpory bydlení a dobrého sousedství (zejména poradci pro nájemníky) vnímán klienty?**

Proces podpory bydlení a dobrého sousedství prostřednictvím poradců pro nájemníky je **klienty vnímán velmi pozitivně a často jako zásadní pomoc v obtížné životní situaci**. Klienti oceňují nejen odbornost, ale především lidský a vstřícný přístup poradců, který výrazně přispívá k pocitu bezpečí a důvěry. Pomoc ze strany poradců je pro ně praktická, konkrétní

a přizpůsobená jejich individuálním potřebám. Jak uvedla jedna z klientek: *„Já jsem tam šla úplně s jiným problémem, s tím, že mám problémy se sousedy, a vlastně jsme zjistili, že nemám skoro žádný příjem, že jsem si blbě zažádala o důchod. Paní byla hrozně milá a pomohla mi to všechno sepsat a vyřešit.“*

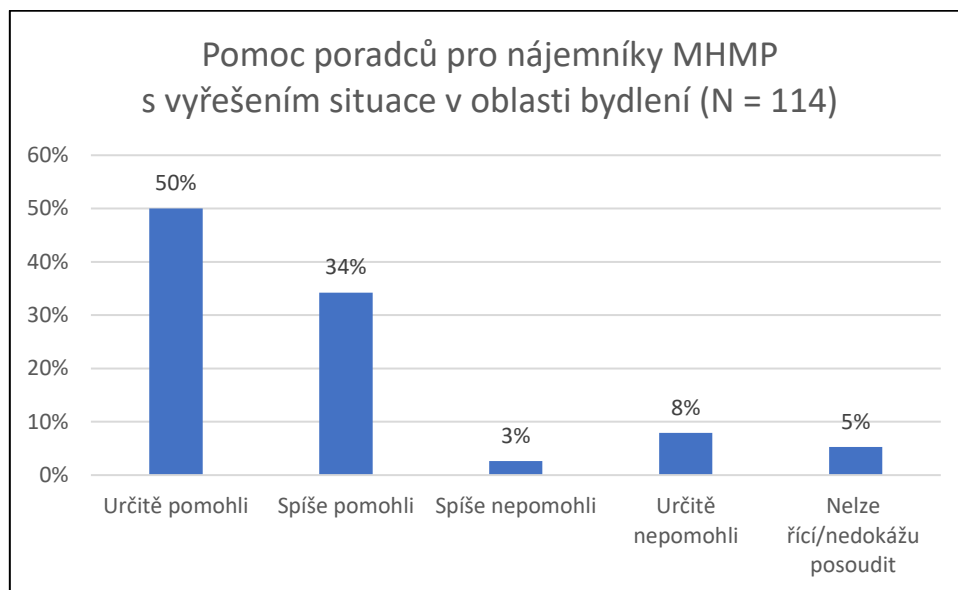
Poradci často **suplují roli průvodců systémem**, který je pro mnoho klientů nepřehledný. Podle klientů poradci nejen pomáhají s vyplněním formulářů nebo komunikací s úřady, ale poskytují i psychickou podporu. *„Já bych se v tom sám úplně ztratil. Mně poradce pomohl se sepsáním dopisu na úřad, pak volal na sociálku a domluvil mi schůzku, šel tam i se mnou,“* uvedl jiný klient, který se potýkal s hrozbou ztráty bydlení.

Významná je i **pomoc v sousedských sporech** – poradci pomáhají klientům nejen situaci zmapovat, ale často také zprostředkovávají komunikaci. Jeden z klientů zmínil: *„Měli jsme problémy s paní nad námi, bylo to na facku, pořád vyhrožovala. Poradkyně k nám přišla, vyslechla nás, a pak byla i na schůzce s paní, a od té doby je klid.“*

Nezanedbatelnou roli hraje i **kontinuita podpory** – klienti pozitivně hodnotí, že je o ně postaráno i po vyřešení akutní situace. *„Měla jsem pocit, že mě někdo vidí. Že nejsem jen další případ.“* popsala jedna z oslovených seniorek.

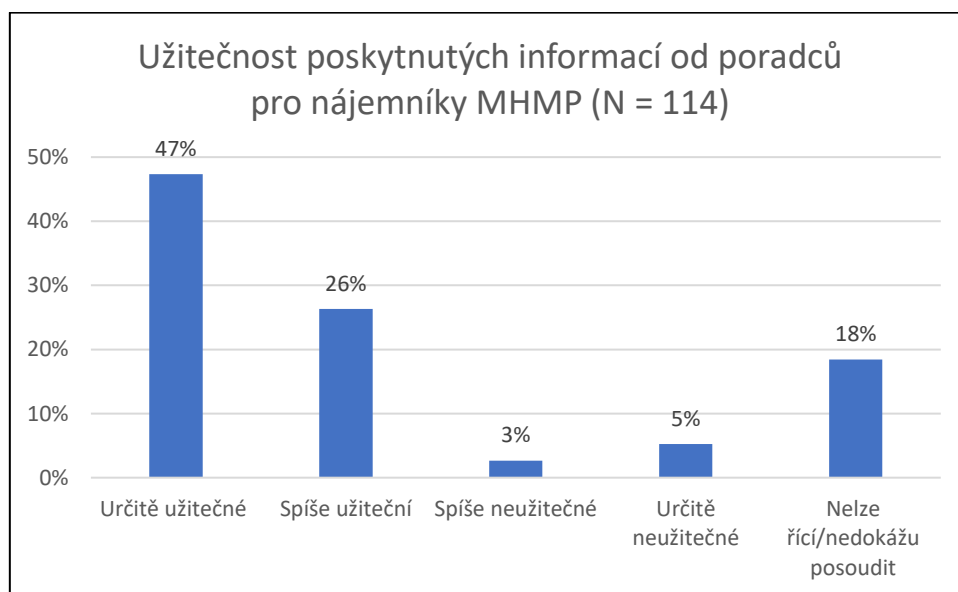
Výše uvedené potvrzují také výsledky telefonického průzkumu, který jsme mezi klienty poradců pro nájemníky MHMP realizovali. Z následujícího grafu je patrné, že **více než čtyři pětiny dotázaných (84 %) uvedly, že poradci pro nájemníky jim pomohli s řešením jejich situace ohledně bydlení** (50 % respondentů uvedlo, že poradci jim určitě pomohli, 34 % respondentů pak spíše pomohli).

Graf 1: Odpovědi respondentů na otázku: Pomohl Vám poradce pro nájemníky s vyřešením Vaší situace v oblasti bydlení? (N = 114)



Kvantitativní průzkum dále potvrzuje výpovědi respondentů z kvalitativních rozhovorů o tom, že **informace získané od poradců pro nájemníky jsou vnímány jako velmi užitečné**. Jako určitě užitečné je hodnotí necelá polovina dotázaných (47 %), jako spíše užitečné 26 % respondentů.

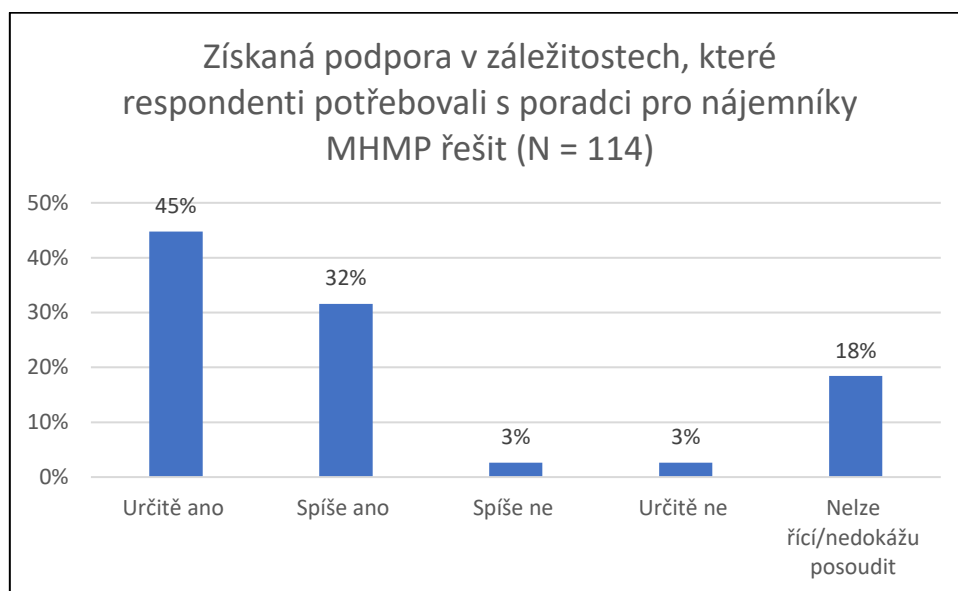
Graf 2: Odpovědi respondentů na otázku: Byly pro Vás informace, které Vám poradce pro nájemníky poskytl, užitečné? (N = 114)



Kromě užitečnosti získaných informací jsme od klientů poradců pro nájemníky MHMP zjišťovali také to, zda jim poradci dokázali poradit ve všem, co klienti potřebovali řešit.

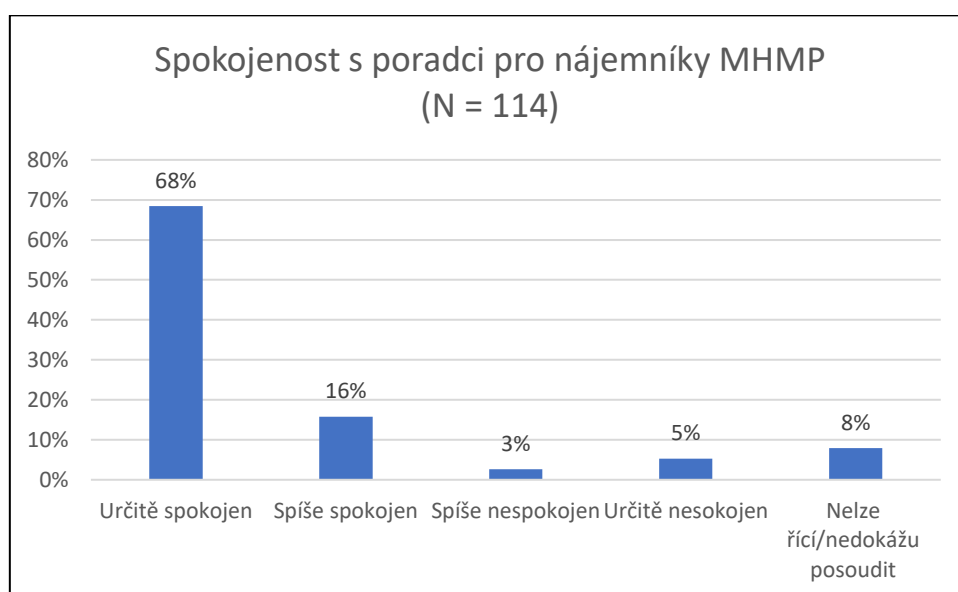
Z průzkumu vyplynulo, že **necelá polovina oslovených (45 %) od poradců určitě získala podporu ve všem, co potřebovala řešit, přibližně třetina dotázaných (32 %) pak podporu spíše získala.**

Graf 3: Odpovědi respondentů na otázku: Dokázal Vám poradce pro nájemníky poradit ve všem, co jste potřeboval/a? (N = 114)



**Celková spokojenost s činností poradců pro nájemníky MHMP byla tak vysoká – 84 % dotázaných je poradci pro nájemníky spokojeno (68 % respondentů je určitě spokojeno, 16 % dotázaných je spíše spokojeno).**

Graf 4: Odpovědi respondentů na otázku: Jste spokojen/a s přístupem poradce pro nájemníky? (N = 114)



Celkově je z výpovědí klientů zřejmé, že **role poradců je vnímána jako velmi přínosná**. Klienti oceňují kombinaci odborné pomoci a lidského přístupu, který jim umožňuje zvládat složité životní situace důstojněji a s větší šancí na jejich dlouhodobé řešení. **Nástroj Poradce pro nájemníky je z jejich pohledu jednoznačně funkční, efektivní a žádoucí.**

Podrobnější příběhy klientů zmapované pomocí metody cesta službou jsou uvedeny v [příloze 6.1](#). Jedná se o deset příběhů.

### **Jak je proces podpory bydlení a dobrého sousedství (zejména poradci pro nájemníky) vnímán sousedy?**

Z provedených rozhovorů vyplynulo, že služba poradců pro nájemníky je **vnímána převážně pozitivně**. Sousedé oceňují především její **praktický dopad, lidský přístup a přítomnost v terénu**, což kontrastuje s obvyklou zkušeností s „neviditelnými“ úřady.

Sousedé opakovaně zmiňovali, že **poradci na stížnosti reagují rychle**, osobně navštěvují problémové lokality, mluví se všemi stranami konfliktu, a tím přispívají k objektivnímu vyhodnocení situace. Někteří ze sousedů výslovně ocenili, že řešení problému neprobíhá od stolu, ale poradce přijde na místo, mluví s lidmi, navrhne opatření a sleduje další vývoj. Další sousedka zmínila, že díky zásahu poradce se agresivní sousedka „uklidnila, protože dostala strach, že by ji z toho bytu vystěhovali.“

Podpora bydlení a dobrého sousedství je tedy skrze tuto službu vnímána nejen jako formální mechanismus, ale jako **nástroj aktivního a účinného zprostředkování a řešení problémů, který má konkrétní výsledky** – ať už v podobě zlepšení chování sousedů, uklidnění situace, nebo i vystěhování nejproblematictějších nájemníků. Významný je i fakt, že poradci často fungují jako zprostředkovatelé mezi nájemníky a MHMP, případně sociálními službami.

Výpovědi také ukazují, že sousedé **vítají opakovanou a dlouhodobou podporu**. Někteří sousedé zmiňovali, že jim poradci zavolali i po několika měsících, aby se zeptali, zda se situace nezhoršila.

Někteří respondenti nebyli přímými stěžovateli, ale byli osloveni poradci jako svědci nebo sousedé, což dokládá **snahu o komplexní a nestranné posouzení každého případu**. Tento postup podporuje důvěru ve službu a její objektivitu.

Objevují se ale i **kritické hlasy, zejména směrem k systémovým aspektům**. Někteří ze sousedů vyjádřili obavy z nekoncepčního přidělování sociálních bytů, kdy jsou do běžné

zástavby umístění nájemníci s komplikovaným chováním, což pak zatěžuje celé sousedské soužití.

Celkově lze říci, že **služba poradců pro nájemníky je vnímána jako účinná, lidská a důvěryhodná forma podpory, která zvyšuje šanci na udržení dobrého sousedského soužití**, zejména v prostředí sociálního bydlení. Její největší síla spočívá v terénní práci, schopnosti jednat s různými aktéry a přizpůsobit přístup konkrétní situaci.

Podrobněji jsou příběhy sousedů uvedeny [v příloze 6.2](#). Jedná se o deset příběhů.

### **Jak je proces podpory bydlení a dobrého sousedství vnímán metodikem poradců pro nájemníky?**

Metodik poradců pro nájemníky vnímá proces podpory bydlení a dobrého sousedství jako **prakticky orientovaný a založený na reálné práci v terénu**. Na rozdíl od předchozího projektu, kde byla metodická role spíše teoretická, současná metodická práce je podle něj úzce propojena s přímým výkonem práce poradců – metodik se aktivně zapojuje do terénní práce i komunikace s klienty. Sám potom uvádí, že jej práce s lidmi baví a že často chodí do terénu s kolegyněmi, jednak kvůli jejich bezpečnosti, a proto, že to považuje za klíčovou součást práce.

Uvědomuje si, že klienti jsou často **lidé s kumulovanými problémy** v nejrůznějších oblastech, proto je pro práci s touto cílovou skupinou nutný komplexní přístup. Podle něj většinu práce poradců tvoří klienti s dluhy (cca 70 až 80 % případů), případně sousedské stížnosti (např. na hluk, nepořádek, nepřihlášené spolubydlící apod.). Nezřídka se ale stává, že dochází ke kombinaci intervencí (komunikace s klientem, pomoc s dluhy, mediace sousedských vztahů) a o to těžší je zabránit například tomu, aby výpověď z bytu vedla např. až k bezdomovectví.

Podporu bydlení chápe nejen jako poskytování informací nebo právního poradenství, ale i jako **proces budování důvěry a spolupráce s klientem**. Zároveň zdůrazňuje potřebu interní koordinace v týmu, transparentní evidence práce a sdílení informací pro zachování kontinuity péče.

### **Jak je proces podpory bydlení a dobrého sousedství vnímán poradci pro nájemníky?**

Poradci pro nájemníky vnímají proces podpory bydlení a dobrého sousedství jako důležitou, i když náročnou a komplexní součást své práce. Poradci opakovaně zdůrazňují, že klíčem k úspěchu je **navázání důvěry s klienty**. Klienti je často kontaktují opakovaně a vztah se buduje dlouhodobě. V některých případech se „vygenerují vlastní klienti“, protože si je klienti vyhledávají znovu, pokud už s nimi v minulosti navázali kontakt.

Při řešení sousedských sporů vnímají jako stěžejní terénní práci, kde se vždy snaží získat co nejširší kontext problému, aby situaci mohli adekvátně řešit. Ve většině případů se jako první snaží komunikovat s těmi, kdo stížnost podali, poté s ostatními obyvateli domu a až následně s osobou/osobami, na které stížnost směřovala. Za **častý důvod stížností** označují poradci „jinakost“ – klienti, kteří mají odlišné životní návyky, jsou hluční, neudržují pořádek, nebo mají nehlášené spolubydlící. Tato odlišnost je vnímána jako rušivý prvek v kolektivu domu a je často impulsem pro zahájení práce poradce.

Na základě evaluačních zjištění tak můžeme konstatovat, že **poradci pro nájemníky vnímají proces podpory bydlení a dobrého sousedství** jako smysluplný a důležitý; postavený na přímé práci s lidmi, důvěře a individuálním přístupu; zaměřený na prevenci ztráty bydlení i zmírnění konfliktů v domovních společenstvích.

### **Shrnutí**

Proces podpory bydlení a dobrého sousedství prostřednictvím poradců pro nájemníky je napříč cílovými skupinami **hodnocen převážně pozitivně**. Klienti oceňují zejména kombinaci odborné a lidsky citlivé pomoci, která jim umožňuje lépe se orientovat v nepřehledném systému a řešit složité životní situace – od dluhů až po sousedské konflikty. Službu vnímají jako efektivní, praktickou a přizpůsobenou individuálním potřebám. Poradci vnímají svou roli jako komplexní a stavějí ji na navazování důvěry a dlouhodobé spolupráci s klienty. V oblasti sousedských sporů kladou důraz na terénní šetření a důkladné zmapování kontextu. Metodik zdůrazňuje důležitost propojení metodické a terénní práce, význam budování důvěry a potřebu týmové koordinace. Celkově je nástroj hodnocen jako smysluplný, prakticky orientovaný a účinný při prevenci ztráty bydlení i zlepšování sousedských vztahů.

### **3.3. Do jaké míry došlo k naplnění kvantifikovaných cílů nástroje Poradci pro nájemníky?**

Evaluační otázka obsahuje čtyři dílčí podotázky. Zdrojem dat pro její vyhodnocení byl realizační tým (individuální rozhovory), statistiky poskytnuté realizačním týmem projektu a dokumenty k projektu poskytnuté realizátory projektu. Následuje podrobné vyhodnocení jednotlivých podotázek.

**Došlo k navýšení úvazků poradců pro nájemníky z původních 1,5 úv. na 4,0 úv? Podařilo se výši 4,0 úv. udržet po celou dobu realizace KA2? Pokud ne, proč?**

Ano, v rámci projektu došlo k plánovanému navýšení úvazků poradců pro nájemníky z původních 1,75 na 4,0 úvazky. Zároveň se tyto úvazky (s výjimkou prvních měsíců po začátku projektu) podařilo udržet po celou dobu realizace projektu.

**Došlo k navýšení úvazku metodika poradců pro nájemníky z původního 0,5 úv. na 1,0 úv.? Podařilo se výši úvazku 1,0 udržet po celou dobu realizace KA2? Pokud ne, proč?**

Ano, v rámci projektu došlo k plánovanému navýšení úvazku metodika poradců pro nájemníky z 0,5 na 1,0 úvazek. Tuto výši se podařilo udržet po celou dobu realizace projektu.

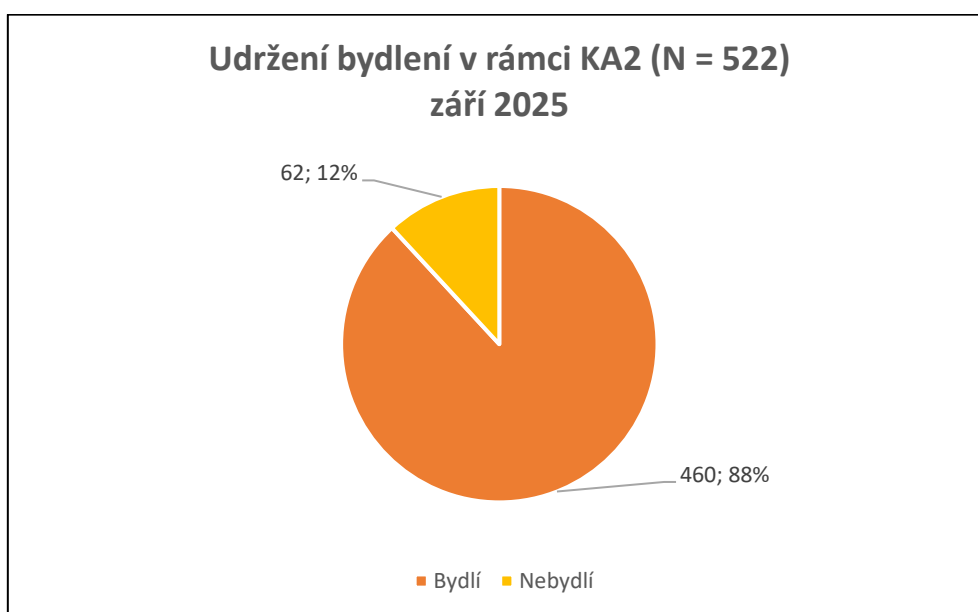
**Získalo podporu v rámci KA2 celkem 450 unikátních osob (domácností) z cílové skupiny? Pokud ne, proč?**

Ano, ke dni 22. 10. 2025 bylo v rámci KA2 podpořeno celkem 522 unikátních osob (domácností) z cílové skupiny. Indikátor byl tak naplněn ze 116 %.

**Podařilo se 300 osobám (domácnostem) z cílových skupin s přispěním poradců pro nájemníky udržet stávající bydlení? Pokud ne, proč?**

Ano, na základě dat poskytnutých realizátory projektu můžeme konstatovat, že minimálně 300 osobám (domácnostem) z cílových skupin se s přispěním poradců pro nájemníky podařilo udržet stávající bydlení. Podrobněji zobrazeno níže v grafu níže.

Graf 5: Statistika (ne)udržení bydlení klientů poradců pro nájemníky (N = 522)



Z grafu je patrné, že bydlení si dokonce udrželo 460 osob (domácností), což je 87 %. Úspěšnost práce poradců je tedy na první pohled patrná.

### Shrnutí

Na základě dostupných dat lze konstatovat, že **kvantifikované cíle nástroje Poradci pro nájemníky byly v rámci KA2 naplněny**, v některých případech dokonce výrazně překročeny. Podařilo se navýšit úvazky poradců z původních 1,75 na plánované 4,0, přičemž tato kapacita byla – s výjimkou počátečních měsíců – udržena po celou dobu realizace projektu. Rovněž došlo k navýšení úvazku metodika z 0,5 na 1,0, přičemž ani zde nedošlo k poklesu této kapacity v průběhu projektu. V oblasti přímé podpory cílové skupiny bylo plánováno zapojení 450 unikátních osob či domácností – tento cíl byl výrazně překročen, neboť ke dni 22. října 2025 bylo podpořeno celkem 522 unikátních klientů, tedy 116 % stanoveného cíle. Podobně pozitivní výsledky se týkají udržení bydlení – z plánovaných 300 osob se podařilo s podporou poradců udržet bydlení 460 klientům, což odpovídá úspěšnosti 87 %. Tato čísla potvrzují, že nástroj byl efektivně nastaven i realizován a měl reálný dopad na stabilizaci bydlení cílové skupiny.

### 3.4. Změnilo se nějak vymezení a rozsah služby Poradci pro nájemníky v rámci MHMP od původního nastavení v roce 2021?

Evaluační otázka obsahuje tři dílčí podotázky. Zdrojem dat pro její vyhodnocení byl realizační tým projektu (individuální rozhovory), metodik poradců pro nájemníky (individuální rozhovor), poradci pro nájemníky (fokussní skupina) a dokumenty k projektu poskytnuté realizátory projektu. Následuje podrobné vyhodnocení jednotlivých podotázek.

#### Pokud ano, o jaké změny se jedná? Jak se tyto změny projeví/projevují?

Na základě srovnání obou projektů můžeme říci, že u služby Poradci pro nájemníky došlo v rámci MHMP k několika zásadním **posunům v jejím vymezení, rozsahu i reálném fungování**. Zatímco v předchozím projektu byla služba ještě spíše v experimentální fázi a poradci čelili řadě provozních a institucionálních obtíží, aktuální podoba služby se vyznačuje stabilnějším zázemím, širším rozsahem činností a pevnějším ukotvením v systému podpory bydlení.

Jednou z hlavních změn oproti původnímu nastavení je **významné posílení personálních kapacit**. Původní nastavení projektu počítalo s 1,75 úvazku poradců a 0,5 úvazku metodika. V aktuálním projektu byly úvazky navýšeny na 4,0 u poradců a 1,0 u metodika, a toto navýšení

se daří dlouhodobě udržovat. Tímto se nejen rozšířil dosah služby, ale zároveň se posílila její kapacita věnovat se jednotlivým případům hlouběji a systematictěji.

Rozšíření se týká i samotného **obsahu práce poradců**. V aktuálním projektu hraje mnohem větší roli terénní práce, prevence ztráty bydlení a zprostředkovávání komunikace v sousedských konfliktech. Výrazněji se rozšířila i práce s klienty v dluhové problematice – jak uvádí metodik v současném projektu, „70–80 % případů se týká dluhových problémů“, což klade větší nároky na odbornost i koordinaci práce týmu.

**Co se oproti předchozímu projektu naopak nezměnilo, je (ne)ukotvenost pozic poradců pro nájemníky uvnitř struktur magistrátu.** V předchozím projektu bylo jedním z hlavních problémů to, že poradci nebyli vnímáni jako součást systému – chyběla jim identita v rámci úřadu a spolupráce s dalšími odbory byla nesystematická. Tento pocit se dle výpovědí poradců nezměnil ani v tomto projektu. Poradci se stále cítí vyčlenění z magistrátních struktur a stěžují si na malou spolupráci s dalšími odděleními. Stále mají pocit, že nejsou přijati a nejsou součástí odboru.

**Jsou nějaké změny, které doposud nenastaly, ale realizátoři projektu či další zainteresované osoby je očekávaly? Pokud ano, o jaké změny se jedná a co je důvodem toho, že doposud nenastaly?**

Kromě těchto pozitivních posunů však existují i změny, které realizátoři projektu očekávali, ale nenastaly. Jednou z nich je **systematické vstupní zaškolení poradců**. Již v předchozím projektu bylo zmiňováno jako slabina, že poradci často vstupují do práce bez dostatečného metodického vedení. Tato situace přetrvává i v současném projektu – školení probíhá spíše ad hoc, poradci si vybírají kurzy podle vlastní potřeby a informace si sdílejí mezi sebou. Chybí však ucelený vzdělávací program, který by nové pracovníky připravil komplexně na specifika práce s cílovou skupinou.

Další očekávanou změnou, která nebyla plně realizována, je **zavedení pravidelných supervizí**. Zejména poradci uvádějí, že práce s cílovou skupinou je psychicky náročná a že by jim pravidelná individuální i skupinová supervize velmi pomohla. Přestože byla potřeba supervize zmiňována již dříve, v systému zatím není stabilně zajištěna.

## **Shrnutí**

Služba Poradci pro nájemníky v rámci MHMP prošla od roku 2020 výrazným vývojem. Došlo ke zvýšení personálních kapacit i posunu v obsahu práce poradců – dnes je větší důraz kladen

na terénní práci, prevenci ztráty bydlení a řešení dluhových problémů. Služba je lépe ukotvena, což napomáhá její efektivitě a viditelnosti. Přesto některé očekávané změny zatím nenastaly – například chybí systematické úvodní školení a zavedené supervize, což limituje další profesní rozvoj poradců a jejich psychickou podporu. Celkově však lze říci, že služba je dnes stabilnější, odbornější a efektivnější než v předchozím období, a má potenciál se dále rozvíjet směrem k větší systematizaci a profesionalizaci.

### 3.5. Zvyšuje se díky Poradcům pro nájemníky stabilita bydlení nájemníků?

Evaluační otázka obsahuje pět dílčích podotázek. Zdrojem dat pro její vyhodnocení byl metodik poradců pro nájemníky (individuální rozhovor), poradci pro nájemníky (fokusní skupina), klienti poradců pro nájemníky (cesta službou), dokumenty k projektu poskytnuté realizátory projektu. Následuje podrobné vyhodnocení jednotlivých podotázek.

#### Jak samotní Poradci pro nájemníky vnímají úspěšnost a přínosnost své práce?

Poradci pro nájemníky **hodnotí úspěšnost a přínosnost své práce převážně pozitivně**, a to jak z hlediska dopadu na klienty, tak z hlediska osobního naplnění. Shodují se v tom, že jejich činnost má reálný vliv na udržení bydlení klientů i na zlepšování sousedských vztahů. Pomáhají lidem pochopit pravidla nájemního bydlení, propojují je s dalšími institucemi a organizacemi tak, aby došlo k co nejkomplexnějšímu řešení jejich nepříznivé životní situace.

Poradci uváděli, že *„úspěch se často měří malými kroky“*. Úspěšnost své práce nevnímají pouze jako udržení si bydlení pro klienta, ale často usilují o přidanou hodnotu – např. o zlepšení komunikace v domě, překlenutí problémového období života dlužníka nebo prostě jen získání důvěry klienta, který se v krizové situaci na pracovníka znovu obrátí a nebude na řešení své situace sám. Právě toto je na práci poradců naplňuje – pocit, že jejich práce má reálný dopad, reálné výsledky a pomáhá zlepšit nepříznivé životní situace klientů. Oporu pro svou práci vidí ve skvěle fungujícím týmu, ve kterém panuje přátelské atmosféra, kde jsou si jednotliví poradci oporou a kde je prostor pro sdílení zkušeností a užitečných informací, které přispívají ke kvalitě práce.

Můžeme tedy konstatovat, že **poradci pro nájemníky vnímají svou práci jako smysluplnou, přínosnou a často velmi osobně naplňující**. Úspěšnost měří nejen formálními výstupy, ale i malými posuny v životech klientů. Přesto upozorňují na náročnost práce a potřebu silného zázemí a podpory.

### Jak Poradci pro nájemníky hodnotí úspěšnost své práce s dlužníky?

Poradci pro nájemníky hodnotí práci s dlužníky jako zásadní součást své agendy a zároveň jako oblast, která je náročná, ale kde se jim daří dosahovat dílčích úspěchů. Podle jejich výpovědí tvoří práce s dlužníky až 80 % jejich práce. Shodují se na tom, že **úspěšnost řešení závisí na ochotě klienta spolupracovat a na jeho ochotě svou situaci aktivně řešit**. Poradci mohou klientovi doporučit, jaké kroky má při řešení své dluhové situace podniknout (např. zajít na Úřad práce požádat si o dávky, zajít do dluhové poradny, podepsat splátkový kalendář apod.), pokud ale klient sám nemá vůli situaci řešit, poradce nic dalšího udělat nemůže.

Jako úspěch své práce vždy nevnímají úplné oddlužení klienta, ale např. už jen „*zabránění zhoršení situace*“, což může být např. zabránění výpovědi z bytu, získání času na vyřízení dávek apod.

Zároveň si poradci uvědomují, že **nejsou odborníky na dluhové poradenství**, jinými slovy že nemají formální kompetence k řešení situace a často spíše klienty odkazují dál, např. na dluhové poradny apod. Uvítali by hlubší proškolení v dluhové problematice, protože by to dle jejich slov výrazně zvýšilo účinnost jejich zásahů.

### Jak Poradci pro nájemníky hodnotí úspěšnost své práce v rámci mediace sousedských sporů?

Poradci pro nájemníky hodnotí svou práci v oblasti mediace sousedských sporů jako **důležitou, ale zároveň komplikovanou, a ne vždy jednoznačně úspěšnou**. Jak již bylo uvedeno v předchozí části evaluace, sousedské stížnosti často pramení z hlučného chování, nepořádku, jiného životního rytmu nájemníků či z jejich odlišných návyků. Poradci se vždy snaží celé situaci nejprve porozumět a vyslechnout si všechny strany sporu, aby mohli úspěšně zabránit eskalaci celého konfliktu. Následně hledají řešení.

I v tomto případě je podle nich **úspěch často relativní** a nelze očekávat, že po jedné intervenci se situace zcela vyřeší. Úspěchem tak podle nich nemusí být pouze vyřešení sporu, ale třeba také zklidnění celé situace, zprostředkování komunikace mezi stranami, v ideálním případě pak změna chování klienta tak, aby se stížnosti neopakovaly. Podobně jako v předchozím případě ale platí, že pokud jedna ze stran sporu není ochotna spolupracovat a naslouchat, situaci se pravděpodobně úspěšně vyřešit nepodaří.

Právě při řešení sousedských sporů by se poradcům nejvíce **hodilo školení v oblasti mediace**. Dle jejich slov by jim pomohlo zvýšit jejich kompetence v oblasti řešení sousedských sporů a mohlo by pomoci k efektivnějšímu vyřešení celé situace.

### **Jak Poradci pro nájemníky hodnotí přínos své práce v oblasti podpory nájemníků v prvních měsících po nastěhování?**

Poradci pro nájemníky vnímají podporu nájemníků v prvních měsících po nastěhování jako velmi **užitečnou a přínosnou**, ale zároveň upozorňují na některá omezení a výzvy. První měsíce po nastěhování považují poradci za klíčové období, kdy lze předejít budoucím problémům, např. špatnému finančnímu hospodaření, nedorozuměním s úřady nebo nedodržování pravidel soužití. **Běžnou praxí** je, že poradci kontaktují nově nastěhované nájemníky s nabídkou konzultace a předáním základních informací – např. jak funguje správa domu, placení nájmu, pravidla soužití apod. Tento kontakt bývá klienty dobře přijímán, zejména u seniorů, kteří si rádi nechají poradit, a navíc poradce později lépe znají a důvěřují jim. Zároveň poradci plně respektují, když někdo o jejich podporu nestojí, což se jim v některých případech také stalo.

Velký přínos své práce v této oblasti vidí v tom, že klienti je znají již z doby krátce po nastěhování, díky čemuž se na ně obrací včas, když se objeví problém (např. s placením nájmu nebo sousedskými vztahy). Tato **dlouhodobější kontinuita vztahu usnadňuje další spolupráci a zvyšuje efektivitu intervence**.

### **Ve kterých oblastech je kontakt s poradci pro nájemníky podle jejich klientů nejprínosnější/nejúčinnější?**

Podle výpovědí poradců pro nájemníky je kontakt s nimi nejprínosnější a nejúčinnější v následujících oblastech:

- **Pomoc s řešením dluhů a finančních problémů:** nejčastější oblastí, kde klienti oceňují podporu poradců, je pomoc s orientací v dluhové situaci – např. jak reagovat na výzvy, jak požádat o dávky, jak sestavit splátkový kalendář apod. Klienti si cení toho, že jim poradci vysvětlí „co to znamená“, pomohou jim pochopit obsah dokumentů a pomáhají jednat s institucemi, kterých se jinak bojí. „*To, že to vysvětlím, co se vlastně děje, co to znamená, že jim někdo píše, nebo že po nich něco chce – to je pro ně úplně klíčové.*“
- **Podpora v komunikaci s úřady a institucemi:** klienti oceňují, že se poradci chovají jako prostředník mezi nimi a úřady – někdy i jen telefonicky pomohou s objasněním, co po nich úřad chce, nebo klienty nasměrují ke konkrétnímu pracovníkovi.

- **Praktická podpora a orientace v systému:** klienti si často neví rady se základními administrativními úkony (vyplnění formulářů, kam zajít, co přinést). Poradci jim pomáhají zorientovat se v systému a vést je krok za krokem. Také poskytují informace o právech a povinnostech nájemníků, což přispívá k prevenci problémů.
- **Pomoc s řešením sousedských sporů:** klienti i sousedi v rozhovorech oceňovali pomoc poradců při řešení sousedských sporů, které by v některých případech mohly vyústit až v ukončení nájemní smlouvy klienta. Oceňována byla profesionalita poradců, zároveň ale jejich lidskost a ochota naslouchat. V některých případech stačilo, aby sousedé měli pocit, že se o jejich stížnost někdo zajímá a někdo ji řeší.
- **Psychická opora a důvěra:** Někteří klienti vnímají poradce i jako psychickou oporu – někoho, kdo je neodsuzuje, vyslechne a pomůže bez moralizování. To vede k tomu, že se na poradce obrací opakovaně a včas, což zvyšuje účinnost pomoci.

**Díky těmto faktorům je práce poradců klienty vnímána jako velmi přínosná a účinná.**

### **Shrnutí**

Na základě výpovědí poradců i samotných klientů lze jednoznačně konstatovat, že díky práci Poradců pro nájemníky se významně zvyšuje stabilita bydlení jejich klientů. Poradci nejen pomáhají řešit bezprostřední hrozby ztráty bydlení, například skrze podporu při řešení dluhů nebo komunikaci s úřady, ale také preventivně působí v prvních měsících po nastěhování a podporují klienty v orientaci v pravidlech nájemního bydlení. Stabilitu bydlení posiluje i jejich práce na zklidňování sousedských sporů, které by jinak mohly vést až k výpovědi z nájmu. Úspěšnost své práce poradci měří i podle menších pokroků, jako je navázání důvěry s klientem nebo zprostředkování komunikace v domě. Důležitou roli hraje i psychická opora, kterou klientům poskytují. Kontinuita vztahu, který s klienty navazují od prvních kontaktů, je klíčovým faktorem dlouhodobého udržení bydlení. Přesto poradci upozorňují na potřebu dalšího vzdělávání, zejména v oblasti dluhové problematiky a mediací, které by mohlo účinnost jejich práce ještě zvýšit.

## 4. Závěr

Projekt *Podpora Pražanů v bytové nouzi*, konkrétně klíčová aktivita KA2: *Poradci pro nájemníky*, představuje důležitý prvek městské politiky prevence ztráty bydlení. Evaluace této aktivity ukazuje, že **projekt významně přispěl ke zlepšení dostupnosti a kvality podpory pro obyvatele HMP**, kteří se ocitli v bytové nouzi, jsou ohroženi ztrátou bydlení nebo se potýkají s komplikovanými podmínkami nájemního soužití. Služba poradce pro nájemníky funguje jako důležitá terénní intervence, která pomáhá stabilizovat situaci klientů, předcházet eskalaci problémů a propojit je s dalšími formami podpory.

Projekt se postupně vyprofiloval jako **flexibilní, na míru šitá služba, která dokáže reagovat na specifické potřeby různorodých klientských skupin** – od seniorů a samoživitelů až po osoby po výkonu trestu, lidi s duševním onemocněním či rodiny s dětmi v tíživé situaci. Zároveň se podařilo vytvořit fungující tým poradců s vysokou mírou odbornosti, motivace a schopnosti pracovat ve složitých terénních podmínkách. Evaluace ukazuje, že právě osobní přístup, trpělivost a schopnost naslouchat jsou zásadními faktory úspěchu služby.

Z hlediska implementace **projekt čelil několika výzvám**. Patří sem především náročnost práce v terénu, nutnost orientace v širokém spektru legislativy (např. občanský zákoník, dávkové systémy, dluhová tematika), ale i potřeba nastavování realistických očekávání ze strany klientů a spolupracujících institucí. Služba není určena k přímému řešení všech problémů, ale jako podpůrný nástroj, který může pomoci zprostředkovat řešení, posílit kompetence klienta a předcházet ztrátě bydlení.

Na základě výstupů z evaluace lze konstatovat, že **poradci pro nájemníky poskytují široké spektrum podpory**, které zahrnuje: praktickou pomoc s dokumenty a formuláři, komunikaci se správci bytových domů a s úřady, doprovody, facilitaci sousedských konfliktů, práci s klienty v krizové situaci i dlouhodobý dohled u klientů, u nichž je riziko opakovaného selhání v udržení bydlení. Služba se vyznačuje vysokou mírou adaptability – reaguje jak na náhlé výzvy (např. výpověď z bytu), tak na strukturální problémy (např. dluhové pasti, dlouhodobé nepochopení systému dávek).

**Z pohledu klientů je služba vnímána velmi pozitivně**. Kvantitativní průzkum jednoznačně potvrzuje, že informace získané od poradců pro nájemníky jsou vnímány jako užitečné. Jako určitě užitečné je hodnotí necelá polovina dotázaných (47 %), jako spíše užitečné 26 % respondentů. Z průzkumu dále vyplynulo, že necelá polovina oslovených (45 %) od poradců

určitě získala podporu ve všem, co potřebovala řešit, přibližně třetina dotázaných (32 %) pak podporu spíše získala. Celková spokojenost s činností poradců pro nájemníky MHMP byla tak vysoká – 84 % dotázaných je poradci pro nájemníky spokojeno (68 % respondentů je určitě spokojeno, 16 % dotázaných je spíše spokojeno). Kvalitativní šetření doplňuje výsledky kvantitativního průzkumu a ukazuje, že klienti hodnotí službu jako podpůrnou, respektující a praktickou. Oceňují, že jim poradci „pomohli zorientovat se“, že „měli někoho, kdo se jich „zastal“, nebo že „konečně někdo opravdu poslouchal“. Významná část klientů uvádí, že by bez této služby nebyli schopni udržet si bydlení, případně by nevěděli, jak postupovat v případě problémů s pronajímatelem či sousedy. V některých případech přispěla služba ke zklidnění situace v domě, k vyřešení sporů nebo ke zlepšení komunikace mezi nájemníky a institucemi.

**Mezi silné stránky** projektu patří především jeho dostupnost, praktická orientace, schopnost individuální práce a hluboká znalost prostředí. Poradci znají specifika magistrátních bytů, rozumí pravidlům nájemního bydlení v městském fondu a umí klienty navigovat i v komplikovaných případech. Důležitým přínosem je také schopnost pracovat s klienty dlouhodobě – nejen v akutní fázi krize, ale i následně, např. v období stabilizace, kdy je potřeba dohlížet na dodržování podmínek smlouvy nebo pomoci s vyřizováním dávek.

Naopak mezi **slabší stránky** patří psychická náročnost práce poradců (zejména v případech s vysokou mírou frustrace, agresivity či bezmoci klientů), absence jasného systémového ukotvení služby a pocit izolovanosti ve strukturách bytového odboru MHMP. Poradci často suplují roli, kterou by měly plnit jiné instituce, a jsou nuceni řešit případy přesahující jejich kompetence. Přestože se snaží o síťování a spolupráci, setkávají se někdy s neochotou, nejasnou komunikací či nízkou dostupností jiných služeb.

Z hlediska systémového je **vhodné usilovat o silnější ukotvení služby v rámci městské politiky bydlení**, jasné vymezení její role a kompetencí, posílení metodického vedení a vytvoření podpůrných nástrojů (např. sdílené databáze, checklisty, nástroje pro monitoring výsledků).

Projekt Poradci pro nájemníky tak představuje **nejen krizový nástroj, ale i preventivní službu**, která může dlouhodobě snižovat počet případů ztráty bydlení, omezovat zadlužování domácností a přispívat ke zklidnění situace v komunitách. Evaluace **potvrzuje jeho smysluplnost, efektivitu a přímý dopad na životy klientů**. V kontextu současné bytové krize a narůstající sociální zranitelnosti určitých skupin obyvatel je posilování této služby klíčové pro udržitelnou sociální politiku města.

## 5. Seznam doporučení

### Udržet a rozvíjet roli metodika s plným úvazkem

**Komu je doporučení určeno:** MHMP – projektový management

**Proč:** Navýšení úvazku metodika se ukázalo jako přínosné – podílel se nejen na metodickém vedení, ale i na zastupování v provozu a přímé práci s klienty. Jeho kontinuální role je klíčová pro kvalitu a koordinaci služby.

### Posílit podporu poradcům skrze supervize

**Komu je doporučení určeno:** MHMP – projektový management, vedení OBF

**Proč:** Práce poradců je psychicky velmi náročná a emočně vyčerpávající. Pravidelná supervize a možnost krizové intervence pro zaměstnance přispívají k prevenci vyhoření a udržení kvality služby.

### Posílit podporu poradců skrze vzdělávání

**Komu je doporučení určeno:** MHMP – projektový management, vedení OBF

**Proč:** Poradci sami uváděli, že by uvítali pravidelné školení a vzdělávací kurzy zaměřené na témata, se kterými se ve své práci každodenně setkávají. Jedná se např. o prohloubení znalostí v oblasti dluhového poradenství, kurzy mediace apod.

### Umožnit větší zapojení poradců do městských systémových opatření v oblasti bydlení

**Komu je doporučení určeno:** MHMP – OBF, vedení HMP

**Proč:** Poradci disponují unikátními znalostmi z terénu. Jejich zkušenosti mohou obohatit strategická rozhodnutí v oblasti prevence ztráty bydlení a systémového rozvoje služeb.

### Rozvíjet a formalizovat spolupráci s městskými částmi a dalšími institucemi

**Komu je doporučení určeno:** MHMP – projektový management

**Proč:** Úspěšné případy ukazují, že koordinovaná spolupráce (např. s OSPOD, ÚP, městskou policií) výrazně zvyšuje efektivitu podpory. Formální dohody a kontaktní osoby by usnadnily každodenní komunikaci.

### Vytvořit metodiku/adaptační program pro nové poradce

**Komu je doporučení určeno:** MHMP – metodik poradců pro nájemníky

**Proč:** S ohledem na náročnost agendy je důležité, aby noví poradci měli přístup k přehlednému a aktuálnímu dokumentu s postupy, kontakty a řešeními typických situací.

### Vytvořit v rámci preventivních opatření osvětové materiály

**Komu je doporučení určeno:** metodik poradců pro nájemníky, poradci pro nájemníky

**Proč:** Prevence konfliktů by měla být důležitou součástí práce poradců pro nájemníky. Proto doporučujeme vytvoření preventivních materiálů, jako např. letáčků či brožur s informacemi o pravidlech nájemního bydlení a sousedského soužití. Na letáčcích by mohly být také kontakty přímo na poradce pro nájemníky. Takovýto „balíček“ preventivních informačních materiálů by mohl být předáván nově nastěhovaným např. při předání klíčů apod.

### Zavést jednotný systém evidence a sledování výstupů

**Komu je doporučení určeno:** MHMP – projektový tým

**Proč:** Stávající evidence je roztržitá a neumožňuje dobře sledovat efektivitu a dopady služby. Jednotný systém by zlepšil monitoring, plánování i obhajobu služby vůči zřizovateli.

### Stabilizovat tým poradců prostřednictvím dlouhodobých smluv a profesního rozvoje

**Komu je doporučení určeno:** MHMP – vedení OBF

**Proč:** Vysoká fluktuace snižuje kontinuitu služby. Nabídka profesního růstu, vzdělávání a jistoty zaměstnání přispívá k udržení zkušených pracovníků a kvalitnímu výkonu služby.

## 6. Přílohy

### 6.1. Příběhy klientů (cesta službou)

#### Paní Božena

Paní Božena bydlí v městském bytě v Praze dva roky. Je rozvedená a vychovává dvě nezletilé děti. Během rozhovoru opakovaně zdůraznila že si **plní své závazky týkající se bytu, nemá dluhy na nájemném**, má stálé zaměstnání a angažuje se v komunitní práci. Stabilní bydlení považuje za základ pro život a výchovu svých dětí. Na magistrát (KMB) se nedávno obrátila z důvodu prodloužení nájemní smlouvy. S touto administrativní záležitostí jí na magistrátě pomohli, s přístupem pracovnice KMB byla v rámci řešení této jednorázové služby spokojená.

Na Poradce pro nájemníky se paní Božena obrátila den před rozhovorem s evaluátorem, a to ve věci **sousedského soužití**. Delší dobu řeší výpady souseda vůči své rodině. Jsou opakovaně slovně napadáni a obviňováni z různých až bizarních situací, například, že užívají často výtah, že jim skřípou dveře nebo pouští pračku. *„Takže si na mě soused stěžoval kvůli výtahu, že prý tady menšiny tady nemají co dělat a vlastně řekl to před policií, urazil mě.“* Chování souseda paní Božena hodnotí až jako šikanu, která obsahuje rasistické nářázky nebo bouchání a zvonění na její byt v nočních hodinách. Ona ani její děti se necítí v domě bezpečně.

V době rozhovoru měla paní Božena teprve jednu telefonickou konzultaci s poradcem pro nájemníky. Jak a zda došlo k vyřešení popsané situace, tedy není evaluátorovi známo. Je však možné konstatovat, že díky dřívějšímu kontaktu s KMB využívá respondentka podporu poradce ve snaze racionálně řešit vyhrčenou situaci týkající se sousedského soužití.

#### Paní Cecílie

Paní Cecílii je 78 let a bydlí sama s městským bytě. Poslední dobou začala mít problémy s pamětí, které už bylo potřeba řešit s psychiatrem. Rozhovoru se zúčastnily dcery paní Cecílie, které s poradcem pro nájemníky spolupracují. Před třičtvrtě rokem paní Cecílie nezaplatila vyúčtování související s nájmem, nevyzvedávala si doporučené dopisy, které jí na vzniklý dluh upozorňovaly. Došlo to až do stavu, kdy jí byla **zrušena nájemní smlouva**. Když dcery zjistily, jak je situace vážná, že hrozí mamince vystěhování, došlo na kontakt se s poradcem pro nájemníky.

Přístup poradce byl naprosto profesionální, od prvního jednání bylo poznat, že je zde snaha udržet paní Cecílii stávající byt. **Díky spolupráci rodiny a poradce byl splacen dluh**

**a nájemní smlouva byla paní Cecílii obnovena.** Za nějakou dobu došlo k dalšímu problému, protože seniorka měla špatně nastavený účet a opět začal vznikat nedoplatek. To bylo naštěstí brzo podchyceno. Dcery paní Cecílie jsou s poradcem v pravidelném kontaktu, i z **preventivních důvodů**, aby nedocházelo ke vzniku dalších nedoplateků nebo zanedbáním povinností souvisejících s bydlením maminky v městském bytě. Shodně konstatují, že poradce pro nájemníky je zachránil. „*Ta, kdyby tam nebyla, tak naše máma už je někde na ulici.*“ Díky intervenci poradce se podařilo stabilizovat situaci seniorky a zabránit ztrátě domova.

Dcera paní Cecílie upozornila, že komunikace se starými lidmi je velký problém. Seniorům, zejména ve věku 70+, činí potíže elektronická komunikace (e-maily, online účty), ke kterým se často nedostanou nebo s nimi neumí pracovat. To je často dostává do velkých problémů. Jejich případ se vzniklým dluhem jejich téměř 80leté maminky je toho ukázkou. Domnívá se, že by se mělo systematicky přistupovat ke komunikaci s touto věkovou skupinou, například prostřednictvím sociálních pracovníků v terénu, namísto spoléhání se výhradně na elektronické nástroje.

### **Paní Dana**

Paní Dana si až po delším přemýšlení vzpomněla, že využila služby poradce pro nájemníky, a to ve věci sousedského soužití. Bydlí už 17 let ve stávajícím bytě v Praze. Vždy se jednalo o dům, ve kterém jednotlivé městské byly obývali bezproblémoví nájemníci, převažovali senioři. V září 2024 se vedle paní Dany nastěhoval nový soused, který v minulosti žil dlouhodobě na ubytovně. Od okamžiku, kdy se nastěhoval, začal ve své garsonce provádět nekončící hlučné práce (vrtání, řezání, bouchání), a to včetně nedělí. Když byl na své **bezohledné jednání** sousedy upozorňován, choval se arogantně a vulgárně, na stížnosti sousedů reagoval slovy, že si může ve svém bytě dělat co chce. Paní Dana se rozhodla **stížnost na problémového nájemníka sepsat** a obyvatelé dalších bytů se k tomu svým podpisem přidali.

Reakce magistrátu byla rychlá a přímočará. Do domu přijel na šetření poradce pro nájemníky, aby zjistil, jak se věci mají. Problémový soused slovně napadal i tohoto zástupce magistrátu, intervence pomohla a situace s hlukem se uklidnila. Po měsíci se ale opět vrátila do starých kolejí a „*kravál jako z dílny*“ byl pro nájemníky v sousedních bytech neúnosný. Na požádání paní Dany opět dorazili na šetření poradci pro nájemníky a došlo k oficiálnímu vystavení druhého varování. Od té doby je už soužití téměř bezproblémové. Paní Dana připisuje zklidnění situace jak intervenci poradců, tak skutečnosti, že soused už „dobudoval, co potřeboval.“

Paní Dana se vyjádřila k práci poradců pro nájemníky pochvalně. **Službu shledává jako potřebnou** a v kauze s problémovým sousedem sehráli pozitivní roli. Došlo k omezení hluku a konfliktních momentů mezi sousedy a zklidnění několik měsíců trvající stresové situace. Zároveň však paní Dana kritizuje politiku města, která přesouvá lidi z ubytoven do městských bytů. Zachránil se tak podle ní jednotlivci, ale na druhé straně dochází k citelnému zhoršení kvality života dlouhodobých obyvatel městských bytů. Posledních 5 let **pocítuje zvýšené obavy o osobní bezpečnost ve společných prostorech domu** a častěji také dochází k nerespektování pravidel sousedského soužití.

### **Pan Emil**

Sedmdesátiletý pan Emil je téměř celý život invalidní. Žije sám v městském bytě, který je speciálně upraven pro pohyb na invalidním vozíku, který pan Emil používá. Z důvodu psychické poruchy **má stanoveného opatrovníka**, kterým je jeho syn. Tomu byla adresována stížnost z městského úřadu. Situace byla nepříjemná a hrozilo, že otec skončí na ulici kvůli stížnostem, které byly dle respondenta částečně pravdivé, ale zčásti si je sousedé vymýšleli.

Syn pana Emila se dostavil na pracoviště poradců pro nájemníky. Zpočátku byl ze setkání na úřadě nervózní, protože řešit stížnost není příjemná záležitost. Poradci od prvního jednání velmi chápaví, pomohli mu překonat nervozitu, jejich přístup byl odborný. Probrali předmět stížnosti na pana Emila a vyslechli si názor opatrovníka na danou záležitost, poradci se snažili být objektivní. Jednání bylo věcné a zaměřené na hledání řešení.

Spolupráce synů pana Emila s poradci pro nájemníky **vedla ke smíru** mezi stěžovateli a panem Emilem. Předmět stížnosti se vyřešil v květnu 2025 a od té doby je situace týkající se sousedských vztahů zklidněná a nekonfliktní. Syn pana Emila už není v pravidelném kontaktu s poradcem pro nájemníky, ale v případě nových problémů nebo obtíží spojených s bydlením se na ně s důvěrou obrátí. *„Poradci byli velmi vstřícní, naslouchali, v jejich projevu nebo v našich komunikacích, ať už v písemných nebo osobních, byli objektivní a měli podporující přístup.“*

Respondent hodnotí službu poradce pro nájemníky velmi pozitivně a považuje ji za obrovskou pomoc. Jejich **aktivní přístup výrazně napomohl ke zdárnému řešení stížnosti sousedů** na pana Emila. Situace v domě se stabilizovala, byly narovnány sousedské vztahy a invalidní senior si udržel bydlení, které je přizpůsobeno jeho sociální situaci i zdravotnímu handicapu.

## Pan František

Pan František zažíval dlouhodoběji problémy, které se týkaly sousedů, kteří obývali byt nad ním. Jednalo se o **hlučnou domácnost, jejich chování si občas vyžadovalo i zásah policie**. Ten však měl většinou jen velmi krátký účinek. Pan František hledal další možnosti, jak situaci s nepřizpůsobivými sousedy řešit a od známého dostal doporučení na službu poradců pro nájemníky. Dostavil se na magistrát a poradci popsal problém, který v bydlšti řeší. Na základě toho poradkyně došla na místo a provedla šetření mezi sousedy. Promluvila si také přímo s nájemníky, kteří byli zdrojem hlučného chování a konfliktů se sousedy. Intervence poradce měla pozitivní dopad, situace v problémové domácnosti se znatelně zlepšila.

Po nějaké době **kontaktovala poradkyně pana Františka s dotazem, jak se mu bydlí** a zda nastavená pravidla pro sousedské soužití domácnost nad ním dodržuje. Potěšil ho zájem magistrátu a utvrdilo ho to v profesionálním přístupu poradců pro nájemníky.

Pan František se domnívá, že *„je určitě dobré, když nájemníci mají nějaké zastoupení na tom magistrátě, když je tam někdo vstřícný a jde a řeší problematické lidi v baráku.“* Podle něj se nepříjemná situace, kdy byla jeho rodina obtěžována hlukem od sousedů, podařila vyřešit jak díky zásahům policie, tak profesionálním přístupem a šetřením poradců přímo na místě konfliktu. Případ pana Františka dokládá, že **šetření poradců přímo na místě** má pozitivní vliv jak na výsledek řešení konfliktů, tak na vnímání poškozených, kteří cítí podporu při řešení problémů se sousedy.

## Pan Gustav

Pan Gustav je v důchodu a má průkaz zdravotně tělesně postiženého (ZTP). Je onkologickým pacientem, který podstupuje chemoterapii. Je klientem jedné neziskové organizace a využívá služby poradce pro nájemníky. V magistrátním bytě žije s dcerou a vnoučaty a s paní, která mu dělá pečovatelku.

Udržovat kontakt s poradci pro nájemníky považuje za důležité, aby si udržel bydlení. Právě nyní ho čeká, po dvou letech, další prodloužení smlouvy na byt. Dluhy na nájemném nemá. Tomu tak ale nebylo vždycky. Dříve **měl problém s pravidelným placením** a musel řešit na magistrátu nedoplatky. Spoluprací s poradcem pro nájemníky **byl vytvořen splátkový kalendář**, který pan Gustav dodržel a udržel si bydlení. V současné době je s poradcem v kontaktu a pokud potřebuje řešit něco ohledně bydlení, tak se na něho s důvěrou obrátí. Pan Gustav konstatuje: *„Raději řeším problémy dříve, než aby pak už bylo pozdě.“* Uvědomuje si,

že kdyby přišel o stávající bydlení, je při jeho zdravotnímu stavu a finanční situaci téměř nemožné sehnat vhodný domov.

### **Paní Hedvika**

Paní Hedvika bydlí v městském bytě sama s dětmi. **Sousedé podali na její domácnost stížnost na magistrát**, protože je obtěžovalo štěkání dvou štěňat, které si paní Hedvika pořídila k svým dalším dvěma psům. Oprávněnost stížnosti s paní Hedvikou projednávala osobně poradkyně pro nájemníky, která přišla prošetřit situaci i přímo do domu, kde si promluvila i s dalšími sousedy.

Paní Hedvika po konzultaci s poradkyní nakonec **dala štěňata pryč, což jí hodně mrzelo**. Prý jsou ale v dobrých rukou, a především se uklidnily vztahy se sousedy a rodina si udržela stávající bydlení, které je pro její rodinu vyhovující. I tak ještě v domácnosti dva dospělí psi zůstali.

Jednání a přístup konkrétních poradců, se kterými přišla do kontaktu, hodnotí paní Hedvika pozitivně. Zároveň si myslí, že v jejím okolí bydlí zlí a závistiví lidé, což bývá zdrojem neoprávněných stížností. Příklad paní Hedviky ukazuje, že **intervence poradců pro nájemníky** i v citlivých záležitostech, jako je vzdání se domácích mazlíčků, **může být úspěšná a vede k eliminaci zdroje sousedských sporů**.

### **Paní Jolana**

Paní Jolana žije sama s dětmi a delší dobu řešila problém s bydlením. Musela prodat vlastní byt, protože nebyla schopna utáhnout hypotéku. Umořila tak dluh, který měla a rodina se přestěhovala do komerčního pronájmu. I ten byl jen provizorním řešením, protože toto bydlení bylo předražené a pro ni dlouhodobě neudržitelné. Rodina paní Jolany se ocitla v kritické situaci, **nedokázala si vlastními silami najít vhodné bydlení a hrozilo, že i s dětmi zůstane bez střechy nad hlavou**.

Další bydlení sehnala přes neziskovou organizaci, nemohla si vybírat, dostala velký byt, který si také delší dobu nebyla schopna finančně udržet a dostala výpověď. „*Protože mi se nedařilo sehnat vlastní bydlení, tak jsem písemnou formou oslovila magistrát.*“ Už si přesně nevzpomíná na podrobnosti, ale jako reakce na žádost o pomoc se jí ozvala poradkyně pro nájemníky a začali situaci okolo bydlení řešit. Čekala asi rok a v létě 2024 jí byl **přidělen byt**, ve kterém i s dětmi v současnosti bydlí. Nedávno jí byl magistrátem zaslán návrh k prodloužení smlouvy a zároveň ji telefonicky **kontaktovala poradkyně pro nájemníky**, upozornila jí, aby si nezapomněla

zásilku s výzvou na poště vyzvednout. Zároveň jí nabídla pomoc v této záležitosti a případné konzultace, které povedou k udržení si stávajícího bydlení. Zůstávají s poradkyní v kontaktu.

Paní Jolana po několika letech bydlí konečně v bytě, který jí vyhovuje jako matce samoživitelce. Nájem a služby spojené s bydlením je schopna finančně zvládat a může se soustředit na práci a výchovu dětí. Paní Jolana hodnotí poradkyni pro nájemníky jako vstřícnou, která se průběžně zajímá o její případ a v případě potřeby jí doporučuje návazné služby.

### **Pan Kamil**

Pan Kamil byl ve **výkonu trestu** a před pěti lety byl podmíněčně propuštěn. V té době mu hodně pomáhali s bydlením kamarádi, až po třech letech získal od magistrátu byt. Nejprve klient spolupracoval s jednou z neziskových organizací, tam ale nebyl spokojen. Vzájemně si s pracovníky této neziskové organizace nesedli. Poradkyně pro nájemníky mu poradila, že obdobné služby nabízí jiná nezisková organizace. V této neziskové organizaci získal podporu, která mu pomáhá udržet si stávající bydlení. Pravidelně využívá materiální pomoc, navštěvuje potravinovou nebo nábytkovou banku. Díky ní má například ve svém bytě ledničku.

Pan Kamil se potýká už dvacet let se zdravotními problémy, má invalidní důchod a kvůli svému handicapu vidí jako nemožné najít si práci. Má velmi nízký příjem a po zaplacení nájmu mu zůstává na veškeré další životní potřeby jen tisíc korun měsíčně. **Poradkyně pro nájemníky mu pomáhá s vyřízení žádosti o doplatky a příspěvky na bydlení**, aby mu nevznikaly dluhy na nájemném. K vyřizování příspěvků a další administrativě kolem bydlení a dávek klient konstatuje: „*Já sám bych to nedokázal, to prostě není možné. Já nevěřím, že to může někdo sám z těch sociálně slabších jako jsem já, vyběhat. Ten proces je vyčerpávající.*“

Zároveň má pan Kamil problémy psychické. Jak sám říká, občas se zablokuje a není schopen vstát z postele, což mu brání v řešení běžných záležitostí. Například nevybírá týdny poštovní schránku. Což má své následky v podobě nevybraných dávek na poště nebo naopak nezaplacení složenek. Klient vnímá svou poradkyni jako „anděla strážného“. Důvěřuje jí, necítí hanbu a oceňuje její laskavý, ale zároveň motivační přístup, kdy ho „s úsměvem kope do zadku“, aby si dal věci do pořádku a udržel si bydlení. Pan Kamil službu poradců pro nájemníky doporučuje všem, kteří se ocitli v podobně beznadějně situaci. Vyjadřuje vděčnost za pomoc, která mu umožňuje "držet se na dobré cestě" a žít v důstojných podmínkách.

Pro pana Kamila je život v bytě zásadní. Po době strávené ve vězení nechce žít na ubytovně, protože se obává, že v tomhle prostředí by se nechal strhnout zpět ke způsobu života a

problémům, které vedly k odnětí svobody. Je pyšný, že zvládl pětileté podmíněčné propuštění a že si buduje normální život.

## Shrnutí

Na základě výše uvedených příběhů můžeme v zobecněné podobě shrnout, jak **vypadal typický průchod službou** klientů poradců pro nájemníky.

- **Vstup do služby / První kontakt**

Klienti se o službě Poradce pro nájemníky MHMP dozvídali různými cestami – často prostřednictvím jiných organizací (např. NNO), úřadů (např. OSPOD, ÚP) nebo při řešení akutní bytové krize přímo na MHMP. Někdy byl impuls pro kontakt podaný podnět či stížnost (např. od sousedů), jindy šlo o vlastní iniciativu klienta při hledání pomoci v komplikované situaci.

- **Zorientování a plán**

Na začátku spolupráce došlo zpravidla k představení role poradce a možností pomoci. Poradci se snažili pochopit konkrétní situaci klienta a hledali možnosti, jak stabilizovat bydlení (např. pomoc s prodloužením smlouvy, řešení sousedských sporů, splacení dluhů, příprava podkladů pro dávky). V některých případech šlo o krizové řešení hrozící ztráty bytu, jindy o preventivní kontakt za účelem udržení stability.

- **Realizace kroků**

- **Administrativa:** poradci pomáhali klientům i jejich rodinám s vyplňováním formulářů, žádostí (např. o dávky, splátkové kalendáře), sledováním výzev z úřadů a komunikací se správcí bytového fondu.
- **Propojování služeb:** důležitou roli hrála schopnost poradce nasměrovat klienty na vhodné organizace (např. NNO, nábytkové banky, pečovatelské služby).
- **Opakované návštěvy a konzultace:** klienti byli v kontaktu s poradci i dlouhodobě. Například u seniorů, kde hrozil opakovaný vznik dluhů, byla spolupráce nastavena i preventivně.
- **Zajištění financí:** poradci pomáhali s nastavením splátek, žádostmi o příspěvky na bydlení a vyjednáváním ohledně dlužných částek, aby bylo možné udržet stávající bydlení.
- **Řešení sousedských vztahů:** častým důvodem kontaktu byly sousedské konflikty. Poradci prováděli šetření na místě, sepisovali záznamy, udělovali varování nebo zprostředkovávali mediaci.

- **Stabilizace:** po úspěšném vyřešení situace (např. přidělení bytu, urovnání vztahů) často následoval udržitelný režim spolupráce – klienti věděli, že se mohou na poradce opět obrátit.
- **Udržení:** zejména u zranitelných skupin (senioři, osoby po výkonu trestu, zdravotně znevýhodnění) docházelo k pravidelnému kontaktu s poradci, kteří poskytovali podporu v praktických otázkách soužití a administrativy.

### **Co rozhoduje o úspěchu**

- Odbornost a lidskost poradců: klienti opakovaně vyzdvihovali, že poradci byli empatictí, vstřícní a motivující.
- Praktická pomoc s byrokracií: pomoc s dokumenty, dohled nad termíny, příprava žádostí.
- Aktivní přístup a přítomnost v terénu: osobní šetření přímo v domech posilovalo důvěru klientů a vedlo ke konkrétním výsledkům.
- Pocit podpory: klienti často hovořili o tom, že se necítili sami, měli „někoho na své straně“.

### **Co se službě daří (silné stránky)**

- Flexibilita: služba reaguje na různé potřeby – od krizových intervencí po dlouhodobý doprovod.
- Dostupnost: klienti oceňovali, že se mohli na poradce obrátit opakovaně, bez zdlouhavého objednávání.
- Propojení: poradci efektivně využívají síť spolupracujících organizací a veřejných institucí.
- Udržitelnost výsledků: služba přispěla k tomu, že klienti si udrželi nebo znovu získali stabilní bydlení.

### **Kritické body a slabá místa systému**

- Omezené pravomoci poradců: i přes velkou snahu není v moci poradce vyřešit vše – např. zrychlit rozhodnutí o přidělení bytu nebo změnit sousedské prostředí.
- Složitost systému: klienti často nerozumí, co vše je potřeba doložit, jak komunikovat s úřady – což může vést ke zbytečným chybám (např. nevyzvednutá pošta).
- Zátěž seniorů a lidí s hendikepem: elektronická komunikace a formality jsou pro tyto skupiny často překážkou.

### **Dopady pro klienty (co se změnilo)**

- Stabilizace: většina klientů si udržela byt nebo získala nový, často po předchozím období nejistoty.
- Zvýšení kompetence: klienti se lépe orientují v systému, vědí, kam se obrátit a co je potřeba řešit.
- Zlepšení sousedských vztahů: u několika případů došlo díky intervenci k výraznému snížení konfliktů.
- Pocit jistoty a bezpečí: vnímání, že někdo „hlídá“, zda vše probíhá v pořádku, přineslo klid do života klientů.

### **Příležitosti ke zlepšení (doporučení)**

- Posílení komunikace pro seniory: např. terénní sociální pracovníci místo spoléhání na e-mail.
- Zajištění kontinuity: služba by měla být dostupná i preventivně, ne až v krizi.
- Větší informovanost: jasně komunikovat, že pomoc poradce nezaručuje „automatické řešení“.
- Systémové řešení sousedských konfliktů: podpora mediačních mechanismů a edukace obyvatel městských domů.

## 6.2. Příběhy sousedů

### Paní Mirka

Paní Mirka se potýkala s novými sousedy, kteří zabrali společné prostory v lodžii, umístili tam křesla, blokovali průchod z bytu, byli hluční a kouřili. **Spor se vyhrotil** až do osočování, napadání a šíření pomluv na adresu paní Mirky. Obrátila se na správcovskou firmu, tam si ji vyslechli, ale s konkrétním řešením ji nepomohli.

Sama si na internetu **vyhledala informace** o řešení sousedských sporů a narazila na službu poradců pro nájemníky na MHMP. Telefonicky pracoviště kontaktovala a požádala o pomoc. Poradkyně si její situaci pečlivě vyslechla, vysvětlila, jaké podklady má paní Mirka k řešení sporu na magistrát zaslat. Poradkyně **navštívila dům a inkriminované místo osobně**. Bavila se se sousedy i problémovými nájemníky, kteří byli vyzváni k odstranění nábytku a uvolnění neoprávněně zabraných společných prostor, čehož uposlechli.

Díky zásahu poradce pro nájemníky se situace mezi sousedy **uklidnila**, zmizely konflikty mezi paní Mirkou a sousední domácností. Paní Mirka byla se službou poradce velmi spokojená. Ocenila jeho objektivitu, aktivní přístup (osobní návštěva domu) a také zájem, když se poradce po několika měsících telefonicky zajímal, jaká je aktuální situace v rámci sousedského soužití.

### Paní Hana

Paní Hana čelila dlouhodobým problémům s nájemníky, kteří bydleli vedle ní. Jejich chování zahrnovalo **častý křik, hádky a bouchání dveřmi, fyzické napadání mezi členy rodiny** a jejich známými, **časté zásahy policie, hrubé nadávání matky své malé dceři**. Problémová domácnost rušila rodinu paní Hany i další sousedy přes den i v nočních hodinách. Bylo zmíněno, že se jedná o sociální byt, přidělovaný obvykle na přechodnou dobu (např. rok, dva). Předchozí nájemníci byli vždy slušní, ale tento poslední případ byl podle paní Hany extrém.

Paní Hana se rozhodla **napsat stížnost a poslala jí mailem MHMP**. Poté jí kontaktovala poradkyně pro nájemníky, následovalo několik telefonických rozhovorů. Poté poradci obešli další obyvatele domu a zjišťovali podrobnosti o situaci v domě a domácnosti, na kterou stížnost cílila. Po zhruba jednom a půl měsíci se problémoví nájemníci odstěhovali, což byl pro respondentku a ostatní obyvatele pozitivní výsledek.

Paní Hana vyjádřila znepokojení ohledně budoucího přidělování sociálních bytů. Kritizovala systém přidělování bytů, kdy jsou lidé s výraznými problémy (např. hygienickými) umisťováni mezi slušné a čistotné pracující občany, což vede k dalším komplikacím v domech.

### Paní Lada

Paní Lada bydlí v domě přes 20 let a sama stížnost na sousedy nepodala. Potvrdila ale, že v jejich domě probíhaly sousedské spory. Zmínila, že úředníci z MHMP se na sousedy doptávali a její manžel dokonce dvakrát svědčil v souvislosti s nějakým případem.

Konkrétně byla **oslovena jako sousedka jedné rodiny**, na kterou si stěžoval souseď bydlící pod nimi. Ona sama vnímá tuto domácnost jako bezproblémovou. V této kauze byla její role spíše svědecká, kdy poradci zjišťovali situaci v terénu.

### Paní Silva

Do bytu vedle paní Sylvy se nastěhovala žena, která byla **hrubá, sprostá, agresivní**. Rozhodla se na ni poslat na správu domu stížnost. Zároveň byla vyhrocená situace **řešena i s policií**, protože sousedka paní Sylvě vyhrožovala fyzickým násilím. Paní Sylva bydlí v bytě sama, ale při řešení z jejího pohledu až nebezpečné situace ji podporoval vnuk.

Paní Sylva byla přizvána k řešení stížnosti na MHMP, v domě proběhlo šetření poradců pro nájemníky a současně byla pozvána k vysvětlení i problémová sousedka. Jedná se o asi dva měsíce starou záležitost. **Intervence poradce byla podle paní Sylvy účinná**, agresivní sousedka „*se zklidnila, protože dostala strach, že by ji z toho bytu vystěhovali.*“ Paní Sylvě bylo poradcem nabídnuto, že v případech opakujících se problémů v domě může jejich službu kdykoliv využít.

### Paní Božena

Paní Božena bydlí v městském bytě a má špatnou zkušenost s **hlučnými a rušivými sousedy a osobami, které se za nimi do domu stahují**. Jedná se o nepřizpůsobivé osoby (konkretizuje, že to jsou osoby bez domova a Romové). Obtěžují obyvatele bytů, opakovaně na ni zvoní, a to i v nočních hodinách, žebrají o peníze nebo cigarety.

Problémy jsou také s jednou ze sousedek, která má **psychické obtíže** a „*spíše už by měla být umístěna v nějaké pečovatelské službě.*“ Například zapomene, že dala něco vařit a pak to spálí. Je to nebezpečné.

Paní Božena se dověděla o službě poradců pro nájemníky při prodlužování nájemní smlouvy. Vzpomíná si, že poradkyně pomohla vyřešit problém s obyvateli přeplněné garsonky (6 osob a 2 psi). Romská rodina dělala strašný hluk a vyhazovala odpadky z okna. Tato situace se **řešila soudně**, a nakonec ji vystěhovali a rodina odešla bydlet mimo Prahu.

Paní Božena si myslí, že samotné psaní stížností na magistrát většinou situaci nevyřeší, i když je podepsaná třeba šedesáti nájemníky. Pozitivně vnímá pomoc poradkyně pro nájemníky, protože její šetření a zásah v dané situaci byl efektivní a zlepšil situaci v domě. Paní Božena ví, že se neobrací na anonymní úřad, ale konkrétní osobu.

### Paní Pavla

Na stejném patře, jako má byt paní Pavla, bydlí mladý muž, který nepracuje a je často pod vlivem drog či alkoholu. Jedná se o byt, který MHMP poskytuje sociální službě pro své klienty. Současný nájemník svým chováním způsobuje **problémy v soužití se sousedy, je hlučný, nepořádný a opětovně zasahovala v jeho bytě i policie.**

Situace donutila paní Pavlu poslat na magistrát stížnost, protože už si nevěděla rady. Bydlí s dětmi, které zůstávají občas doma samy a nepřizpůsobivého souseda vnímá jako možné nebezpečí.

Na základě stížnosti poradkyně pro nájemníky kontaktovala sociální službu zodpovědnou za byt. Kauza byla prošetřena a paní Pavlu pak vyrozuměl MHMP, že soused byl poučen a pokud by se problémy opakovaly, ať kontaktuje poradce pro nájemníky. Paní Pavla současný stav popisuje takto: „*Ten kluk tam stále je, stále je pod vlivem, ale vesměs je to lepší.*“

### Paní Jana

Paní Jana zpočátku rozhovoru uvádí, že tuto službu nekontaktovala, ale řešila s MHMP tři roky problémy s **nepřizpůsobivou nájemnicí, která bydlí nad ní.** Nakonec došlo ke shodě, že pracovník magistrátu, se kterým kauzu komunikovala, je poradce pro nájemníky.

Sousedka bydlící nad paní Janou byla **hlučná, pořádala večírky, nedodržovala základy hygieny, byla nepořádná, v její domácnosti se rozmnožily štěnice a švábi.** Ani opakované písemné stížnosti na nepřizpůsobivou sousedku, které paní Jana podávala od roku 2022, situaci nevyřešily. Proto osobně jednala s ředitelem (neupřesnila jakým), který přislíbil pomoc. Po tomto jednání se ujal případu poradce pro nájemníky, který osobně zmapoval situaci v domě. Navštívil paní Janu a jednal i s problémovou nájemnicí.

Ta byla písemně vyzvána k nápravě, ale tato upozornění nezabrala a nájemnice nakonec souhlasila s **přestěhováním na ubytovnu.** Sousede již zaznamenali, že si daná sousedka postupně odnáší věci z bytu. Paní Jana doufá, že se nájemnice brzy odstěhuje a byt bude řádně dezinfikován, aby se předešlo dalším problémům se špínou a výskytem hmyzu.

## Paní Klára

Paní Klára nebyla primární stěžovatelkou ve většině případů týkajících se sousedského soužití, o kterých během rozhovoru mluvila. Byla většinou **kontakována poradci pro nájemníky**, kteří obcházelí sousedy, aby získali širší pohled na stížnosti podané jinými obyvateli. Jedinou stížnost, kterou sama podala, se týkala incidentu, kdy soused ohrožoval své okolí nožem. To bylo pak **postoupeno Policii ČR**.

Poslední záležitost, kdy ji kontaktoval poradce, byla v rámci šetření stížnosti na rodinu s dětmi (hluk, hlasitý smích, hádky, bití dětí). Paní Klára poskytla informace o dané rodině, zná je poměrně dobře a předmět stížnosti ji připadal jako neadekvátní a nepravdivý. Byla ráda, že se poradci zajímají **přímo v terénu**, a to i u nájemníků, kteří nejsou přímo stěžovateli. Vidí to jako způsob, jak může úřad na stížnost reagovat objektivně.

## Pan Stanislav

Pan Stanislav se obrátil na MHMP s písemnou stížností, která se týkala sousedského soužití (nechtěl být více konkrétní). Na základě podnětu proběhlo **šetření poradců přímo v domě**. Pan Stanislav chválil, že jejich reakce na stížnost byla rychlá, případu se věnovali naplno, nejednalo se jen o formální řešení od stolu.

Přestože se stížnost opakovala a **kauza s problémovými sousedy není zdaleka vyřešena**, vyjadřuje se pan Stanislav k práci poradců pozitivně. Kdykoliv se na ně osobně nebo telefonicky obrátil, byli vstřícní a ochotní, poskytovaná služba je profesionální. V této fázi řešení konfliktu už MHMP nemůže dále zasahovat ani ovlivnit řešení stížnosti, jelikož se jedná o soudní spor.

### 6.3. Vzor dotazníkového šetření

Dobrý den,

v uplynulých měsících jste v souvislosti s bydlením využila služby poradce pro nájemníky na MHMP. Obracíme se na Vás s žádostí o krátké ohodnocení této služby (nezabere Vám více než 5 minut). Hodnocení je zcela anonymní.

Děkujeme.

#### 1. Pomohl Vám poradce pro nájemníky s vyřešením Vaší situace v oblasti bydlení?

- ☐ Určitě ano
- ☐ Spíše ano
- ☐ Spíše ne
- ☐ Určitě ne
- ☐ Nelze říci/nedokážu posoudit

#### 2. Byly pro Vás informace, které Vám poradce pro nájemníky poskytl, užitečné?

- ☐ Určitě ano
- ☐ Spíše ano
- ☐ Spíše ne
- ☐ Určitě ne
- ☐ Nelze říci/nedokážu posoudit

#### 3. Dokázal Vám poradce pro nájemníky poradit ve všem, co jste potřeboval/a?

- ☐ Určitě ano
- ☐ Spíše ano
- ☐ Spíše ne
- ☐ Určitě ne
- ☐ Nelze říci/nedokážu posoudit

**4. Jste spokojen/a s přístupem poradce pro nájemníky?**

- ☐ Určitě ano
- ☐ Spíše ano
- ☐ Spíše ne
- ☐ Určitě ne
- ☐ Nelze říci/nedokážu posoudit

**5. Obýváte stále stejný byt (jako v době poradenství pro nájemníky)?**

- ☐ Ano
- ☐ Ne

Chcete-li cokoli dodat k činnosti poradce pro nájemníky, (důvod spokojenosti/ nespokojenosti), nyní máte prostor.

.....

.....

.....

.....

.....

Děkujeme!

## 6.4. Scénář rozhovoru s realizačním týmem

*\*Poznámka: individuální polostrukturované rozhovory budou provedeny s pěti členy realizačního týmu a budou využity pro zodpovězení následujících evaluačních otázek: EO 1.5; EO 1.7; EO 1.8. Předpokládaná délka rozhovoru: 60 minut.*

**Úvodní představení:** (představení evaluátora, účelu evaluace, vysvětlení průběhu rozhovoru, zajištění souhlasu s nahráváním)

**Představení komunikačních partnerů:** (jméno, pozice, pozice v rámci projektu, jak dlouho na pozici v rámci projektu pracuje, co je náplní jeho práce v rámci projektu apod.)

### **Otázky pro vyhodnocení EO 1.5: Je nástroj Poradce pro nájemníky vhodně nastaven?**

- Poradci pro nájemníky působili na MHMP ještě před začátkem projektu. Co vše tedy bylo třeba změnit v souvislosti s realizací projektu (např. prostory, vybavení apod.)? Existují nějaké rozdíly v tom, jak Poradci pro nájemníky fungovali v době před realizací projektu a jak fungují dnes? V čem se současný projekt liší od toho předchozího fungování Poradců pro nájemníky? Popište prosím co nejpodrobněji.
- Změnilo se personální obsazení pozic Poradců pro nájemníky? Víme, že v rámci projektu došlo k navýšení úvazků poradců pro nájemníky i metodika poradců pro nájemníky. Pokračovali v projektu stejní pracovníci, kteří na pozicích pracovali před začátkem projektu? Jak probíhalo hledání nových pracovníků? Byl o pozici zájem?
- Na jaké problémy jste při vytváření pozic Poradců pro nájemníky naráželi? Jak byly tyto problémy řešeny?
- Probíhalo vše podle harmonogramu, nebo docházelo k neplánovaným zdržením? Pokud ano, k jakým a jaké byly důsledky těchto zdržení?
- Jak celkově hodnotíte dosavadní realizaci nástroje Poradci pro nájemníky?

### **Otázky pro vyhodnocení EO 1.7: Do jaké míry došlo k naplnění kvantifikovaných cílů nástroje Poradci pro nájemníky?**

- V rámci projektu mělo dojít k navýšení úvazků Poradců pro nájemníky z původních 1,5 úv. na 4,0 úv. Podařilo se na začátku projektu obsadit všechny tyto pozice/úvazky? Podařilo se tuto výši úvazků udržet po celou dobu realizace KA2? Pokud ne, co bylo důvodem? Jaké případné problémy to mohlo způsobit? Jak jste na tyto problémy reagovali?

- Dále mělo v rámci projektu dojít k navýšení úvazku metodika poradců pro nájemníky z původního 0,5 úv. na 1,0 úv. Podařilo se tuto výši úvazku udržet po celou dobu realizace KA2? Pokud ne, co bylo důvodem? Jaké případné problémy to mohlo způsobit? Jak jste na tyto problémy reagovali?
- Jaká je fluktuace pracovníků na těchto pozicích? Co je jejím důvodem?
- Kolik unikátních osob dostalo v rámci KA2 do dnešního dne podporu? Do konce projektu to má být 450 osob (domácností). Byla výše tohoto indikátoru vhodně nastavena? Proč? Pokud indikátor ještě není naplněn, podaří se podle Vás do konce realizace KA2 naplnit?
- Kolika osobám (domácnostem) z cílových skupin se s přispěním Poradců pro nájemníky do dnešního dne podařilo udržet stávající bydlení či získat nové nájemní smlouvy? Do konce projektu to má být 300 osob. Byla výše tohoto indikátoru vhodně nastavena? Proč? Pokud indikátor ještě není naplněn, podaří se podle Vás do konce realizace KA2 naplnit?

**Otázky pro vyhodnocení EO 1.8: Změnilo se nějak vymezení a rozsah služby Poradci pro nájemníky v rámci MHPM od původního nastavení v roce 2021?**

- Otázka byla položena již v rámci EO 1.5.

## 6.5. Scénář rozhovoru s metodikem poradců pro nájemníky MHMP

*\*Poznámka: rozhovor přispěje k vyhodnocení následujících evaluačních otázek: EO 1.5; EO 1.6; EO 1.8 a EO 1.9. Předpokládaná délka rozhovoru bude asi 60 minut.*

**Úvodní představení:** (představení evaluátora, účelu evaluace, vysvětlení průběhu rozhovoru, zajištění souhlasu s nahráváním)

**Představení komunikačního partnera:** (jméno, pozice, pozice v rámci projektu, jak dlouho na pozici v rámci projektu pracuje, co je náplní jeho práce v rámci projektu apod.)

**Otázky pro vyhodnocení EO 1.5: Je nástroj Poradce pro nájemníky vhodně nastaven?**

- Pracoval/a jste jako metodik poradců pro nájemníky již před začátkem projektu, nebo jste nastoupil/a na pozici až se začátkem projektu/v průběhu projektu? Pokud participant pracoval na pozici již před začátkem projektu, doptáváme se na následující: Co se v rámci projektu změnilo? Změnila se nějak náplň Vaší práce? Jak? Jaké další změny v souvislosti s touto pozicí vnímáte? Navýšil se Vám úvazek, jak toto hodnotíte z hlediska obsahu/náplně práce, kapacit apod.?
- Jsou podle Vás současné 4 úvazky pro Poradce pro nájemníky dostatečné? Pokud uveďte, že ne, doptáváme se dál: Kolik by podle vás bylo ideálně třeba úvazků a proč?
- Jak hodnotíte zázemí, které v rámci projektu máte vy, případně poradci pro nájemníky? (např. materiální, znalostní apod.) Podařilo se Vám dobře integrovat do stávajících struktur MHMP?
- Na jaké problémy jste během projektu v souvislosti s výkonem své práce narazil/a? Jak byly tyto problémy řešeny?
- Je podle Vás náplň vaší práce dobře nastavena? Pokud ne, proč a co by se dalo udělat jinak?
- Jak hodnotíte dosavadní průběh realizace nástroje Poradci pro nájemníky?

**Otázky k vyhodnocení EO 1.6: Jak je proces podpory dobrého bydlení a sousedství vnímán jednotlivými aktéry?**

- Vnímáte pro výkon práce na své pozici dostatečnou podporu ze strany realizačního týmu, případně dalších pracovníků MHMP?
- Máte pro výkon své práce optimální podmínky? Pokud ne, proč?
- Účastníte se vzdělávání? Pokud ano, jak si vybíráte kurzy, které budete absolvovat? Máte ve výběru volnou ruku?

- Jak hodnotíte spolupráci s realizačním týmem a jak spolupráci s Poradci pro nájemníky?
- Jak jsou podle Vás Poradci pro nájemníky vnímáni pracovníky MHMP, jak klienty, případně jak veřejností?
- Spolupracujete s poradci pro nájemníky na jednotlivých MČ? Jak tito spolupráci hodnotíte?

**Otázky k vyhodnocení EO 1.8: Změnilo se nějak vymezení a rozsah služby Poradci pro nájemníky v rámci MHMP od původního nastavení v roce 2021?**

- Bude řešené v rámci EO 1.5.

**Otázky k vyhodnocení EO 1.9: Zvyšuje se díky Poradcům pro nájemníky stabilita bydlení nájemníků?**

- V rámci evaluace budeme s klienty Poradců pro nájemníky realizovat rozhovory pomocí metody Cesta službou. K tomu potřebujeme vytvořit tzv. Mapu kontaktních míst, tedy místa, kde uživatel přichází s vaší službou do styku. Pojdme si nyní zahrát na to, že já jsem klient a potřebuji poradit se svou životní a bytovou situací. Sjednám si s poradcem pro nájemníky schůzku, přijdu na schůzku a co bude následovat dál? (Cílem je sestavit Mapu kontaktních míst, kterou budeme následně s klienty v rámci Cesta službou procházet).
- Ve kterých oblastech je podle Vás pro klienty kontakt s Poradci pro nájemníky nejvíce přínosný? Proč?
- Jak hodnotíte úspěšnost práce s dlužníky?
- Jak hodnotíte úspěšnost práce v oblasti mediace sousedských sporů?
- Jak hodnotíte úspěšnost práce v oblasti podpory nájemníků v prvních měsících po nastěhování?
- Jsou nějaké oblasti, které se u klientů nedaří řešit? Jaké a proč?
- Jaké jsou podle Vás silné a slabé stránky Poradců pro nájemníky?

## 6.6. Scénář fokusní skupiny s poradci pro nájemníky

### Úvodní blok

- Představení moderátora, společnosti SocioFactor a jejich role
- Představení účelu skupinového rozhovoru (výchozí informace, porozumění účelu a zdrojových dat pro zpracování evaluace) a následujícího průběhu rozhovoru
- Motivování k diskusi (důležitost výpovědi)
- Představení pravidel diskuze (možnost odchodu – toaleta, telefonní hovor, respektování názoru, neskákání do řeči)
- Zajištění souhlasu k nahrávání, zaručení anonymizace členů a jejich výpovědí

### Otázky pro vyhodnocení EO 1.5: Je nástroj Poradce pro nájemníky vhodně nastaven?

- Pracovali jste jako poradci pro nájemníky již dříve (před začátkem projektu), nebo jste na pozici nastoupili až se začátkem projektu? Pokud participant pracovali na pozici již před začátkem projektu, doptáváme se na následující: Co se v rámci projektu změnilo? Změnila se nějak náplň Vaší práce? Jak? Jaké další změny v souvislosti s touto pozicí vnímáte?
- Popište mi prosím, jak probíhá Vás „běžný den“ při výkonu práce.
- Jsou podle Vás současné 4 úvazky pro poradce pro nájemníky dostatečné? Pokud uveďte, že ne, doptáváme se dál: Kolik by podle vás bylo ideálně třeba úvazků a proč?
- Jak hodnotíte zázemí, které v rámci projektu máte? (např. materiální, znalostní apod.) Podařilo se Vám dobře integrovat do stávajících struktur MHMP?
- Na jaké problémy jste během projektu v souvislosti s výkonem své práce narazil/a? Jak byly tyto problémy řešeny?
- Je podle Vás náplň vaší práce dobře nastavena? Pokud ne, proč a co by se dalo udělat jinak?
- Jak hodnotíte dosavadní průběh realizace nástroje Poradci pro nájemníky?

### Otázky pro vyhodnocení EO 1.6: Jak je proces podpory bydlení a dobrého sousedství vnímán jednotlivými aktéry?

- Vnímáte pro výkon práce na své pozici dostatečnou podporu ze strany realizačního týmu, metodika poradců pro nájemníky, případně dalších pracovníků MHMP?
- Máte pro výkon své práce optimální podmínky? Pokud ne, proč?
- Účastníte se vzdělávání? Pokud ano, jak si vybíráte kurzy, které budete absolvovat? Máte ve výběru volnou ruku?

- Jak jsou podle Vás poradci pro nájemníky vnímáni pracovníky MHMP, jak klienty, případně jak veřejností?
- Spolupracujete s poradci pro nájemníky na dalších městských částech? Pokud ano, v čem tato spolupráce spočívá a jak ji hodnotíte?

**Otázky k vyhodnocení EO 1.8: Změnilo se nějak vymezení a rozsah služby Poradci pro nájemníky v rámci MHMP od původního nastavení v roce 2021?**

- EO bude vyhodnocena v rámci EO 1.5.

**Otázky k vyhodnocení EO 1.9: Zvyšuje se díky poradcům pro nájemníky stabilita bydlení nájemníků?**

- V rámci evaluace budeme s klienty Poradců pro nájemníky realizovat rozhovory pomocí metody Cesta službou. K tomu potřebujeme vytvořit tzv. Mapu kontaktních míst, tedy místa, kde uživatel přichází s vaší službou do styku. Pojděme si nyní zahrát na to, že já jsem klient a potřebuji poradit se svou životní a bytovou situací. Zkuste navrhnout tři modelové situace, se kterými se na Vás klienti nejčastěji obrací (modelová situace by měla být co nejpodrobnější a obsahovat co nejvíce detailů). Tyto situace si jednu po druhé projdeme (já v roli klienta, vy ve Vaší roli) a budeme při tom sestavovat Mapu kontaktních míst, kterou budeme následně s klienty v rámci metody Cesta službou procházet. Pokud spolupracujete na řešení klientovi situace s dalšími aktéry, uvádějte i tyto aktéry a specifikujte jejich roli v celém procesu.
- Ve kterých oblastech je podle Vás pro klienty kontakt s Poradci pro nájemníky nejvíce přínosný? Proč?
- Jak hodnotíte úspěšnost práce s dlužníky?
- Jak hodnotíte úspěšnost práce v oblasti mediace sousedských sporů?
- Jak hodnotíte úspěšnost práce v oblasti podpory nájemníků v prvních měsících po nastěhování?
- Jsou nějaké oblasti, které se u klientů nedaří řešit? Jaké a proč?
- Co se Vám při práci s klienty nejvíce osvědčilo (např. jaké postupy) a co se naopak vůbec neosvědčilo?
- Jaké jsou podle Vás silné a slabé stránky nástroje Poradce pro nájemníky?
- Kdy je s klientem ukončena spolupráce? Dostáváte od klientů zpětnou vazbu na vaši práci?
- Stává se Vám, že s klientem řešíte jeho situaci opakovaně? Ať už jeden problém, či více problémů?

## 6.7. Scénář rozhovoru – Cesta službou

*\*Poznámka: individuální rozhovory v rámci metody Cesta službou budou realizovány s klienty Poradců pro nájemníky (10 rozhovorů) a pomohou vyhodnotit následující evaluační otázky: EO 1.6; EO 1.9. Předpokládaná délka rozhovoru bude asi 30 minut.*

*\*Poznámka: pro realizaci rozhovorů v rámci Cesty službou je nutné nejprve získat potřebné informace o jednotlivých bodech („kontaktních místech“ = místech, kde se klienti setkávají se službou) od Realizačního týmu či Metodika navigátorů KMB/Metodika poradců pro nájemníky a vytvořit tzv. Mapu kontaktních míst. Takto vytvořená mapa kontaktních míst poté bude procházena s klienty.*

**Úvodní představení:** (představení evaluátora, účelu evaluace, vysvětlení průběhu rozhovoru, zajištění souhlasu s nahráváním) – cca 5 minut

**Představení komunikačních partnerů:** stručné představení životní situace, ve které se komunikační partner nachází apod. – cca 5 minut

**Konkrétní otázky pro rozhovor:** (cca 45 minut)

- Popište mi prosím, kdy jste se rozhodl/a využít službu Kontaktního místa pro bydlení/Poradců pro nájemníky?
- Jak jste se o možnosti využití této služby dozvěděl/a?
- Co bylo Vaší motivací se do služby zapojit?
- Nyní mi prosím popište, jak probíhal první kontakt s pracovníkem služby? Jaké byly další kroky, které byly realizovány?

*\*Poznámka: v tuto chvíli už máme vytvořenou Mapu kontaktních míst a víme, jak klient službou prochází podle pracovníků. Cílem této části je zjistit, jak se na průchod službou dívá sám klient)*

- U každého bodu (kontaktního místa) se klienta **doptáváme na následující:** jaká byla jeho očekávání od tohoto kroku, zda byla očekávání naplněna, jaké konkrétní činnosti byly v tomto bodě/kroku realizovány, zda byly potřeby naplněny, jaké byly jeho pocity/emoce při kontaktu se službou a jak celkově by tuto část zhodnotil. Takto se projdou s klientem všechny body/kontaktní místa služby.

**Poděkování a rozloučení** – cca 5 minut.

## 6.8. Scénář rozhovoru – sousedi klientů

*\*Poznámka: individuální polostrukturované rozhovory budou provedeny s cca 10 sousedy klientů Poradců pro nájemníky. Cílem rozhovoru je získat odpovědi na EO 1.6.*

**Úvodní představení:** (představení evaluátora, účelu evaluace, vysvětlení průběhu rozhovoru, zajištění souhlasu s nahráváním)

### **Představení komunikačních partnerů**

**Otázky k vyhodnocení EO 1.6: Jak je proces podpory bydlení a dobrého sousedství vnímán jednotlivými aktéry?**

- Popište mi prosím situaci, kterou jste řešil/a s Poradci pro nájemníky.
- Řešil/a jste již podobnou situaci v minulosti? Ať už s poradci pro nájemníky či bez nich?
- Jaká byla role Poradců pro nájemníky v řešení Vaší situace?
- Jak hodnotíte přístup Poradců pro nájemníky k řešení této situace?
- Myslíte si, že by se situace vyřešila bez zapojení Poradců pro nájemníky?
- Jaká jsou podle Vás největší pozitiva/negativa Poradců pro nájemníky?
- Máte nějaká doporučení týkající se pozice Poradců pro nájemníky do budoucna? Např. zda by měla pozice zůstat zachována, zda by se měla nějak upravit její náplň práce apod.?

**Poděkování a rozloučení.**

## 7. Seznam grafů

|                                                                                                                                     |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Graf 1: Odpovědi respondentů na otázku: Pomohl Vám poradce pro nájemníky s vyřešením Vaší situace v oblasti bydlení? (N = 114)..... | 19 |
| Graf 2: Odpovědi respondentů na otázku: Byly pro Vás informace, které Vám poradce pro nájemníky poskytl, užitečné? (N = 114) .....  | 19 |
| Graf 3: Odpovědi respondentů na otázku: Dokázal Vám poradce pro nájemníky poradit ve všem, co jste potřeboval/a? (N = 114).....     | 20 |
| Graf 4: Odpovědi respondentů na otázku: Jste spokojen/a s přístupem poradce pro nájemníky? (N = 114) .....                          | 20 |
| Graf 5: Statistika (ne)udržení bydlení klientů poradců pro nájemníky (N = 522) .....                                                | 24 |