



Spolufinancováno
Evropskou unií

Závěrečná evaluační zpráva

Housing Led – podpora zabydlování a prevence ztráty bydlení v JMK

Registrační číslo projektu: CZ.03.02.01/00/22_101/0001052

Doba trvání projektu: 1. 4. 2023 – 31. 3. 2026

Zpracoval Mgr. Petr Lang (interní evaluátor projektu)

V Brně, březen 2026



Kontakt:

Petr Lang, interní evaluátor projektu (petr.lang@iqrs.cz)

IQ Roma servis, z. s.

www.iqrs.cz

Text neprošel jazykovou korekturou.

Text používá na některých místech v zájmu úspory znaků generické maskulinum.



Toto dílo „Závěrečná evaluační zpráva“ je licencováno pod licencí Creative Commons CC BY 4.0. Licenční podmínky navštivte na adrese: [CC BY 4.0 Právní ujednání](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) | [Uved'te původ 4.0 Mezinárodní](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) | [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Obsah

1 Úvod.....	4
2 Popis projektu a jeho cíle	5
3 Charakter evaluace	7
3.1 Limity evaluace	7
4 Reflexe podmínek realizace projektu	8
5 Monitorovací otázky	9
5.1 Zabydlování	9
5.2 Prevence ztráty bydlení	12
6 Evaluační otázky	15
6.1 Zabydlování	15
6.1.1 EO1 Zlepšování životní situace.....	15
6.1.2 EO2 Zapojování a udržování pronajímatelů/ek	19
6.1.3 EO3 Ukončení účasti pronajímatelů.....	23
6.1.4 EO4 Výběr domácností pracovními skupinami	24
6.1.5 EO5 Spokojenost klientstva s podporou	26
6.2 Prevence ztráty bydlení	27
6.2.1 EO1 Dráhy klientstva napříč fázemi	27
6.2.2 Spokojenost klientstva s podporou.....	28
7 Vyhodnocení projektových cílů	29
8 Shrnutí	31
9 Seznam literatury	33
10 Příloha – evidence financí a služeb	34
11 Příloha – struktura rozhovoru s klientstvem	36

Seznam tabulek

Tabulka 1 – Přehled délky standardního bydlení podpořených domácností	9
Tabulka 2 – Hodnocení duševní pohody – % podíl respondentů, kteří dané pocity nezažívají vůbec nebo jen málokdy	17

Seznam grafů

Graf 1 – Celkový vývoj čerpání finančních prostředků z garančního fondu po dobu trvání projektu	10
Graf 2 – Celkový vývoj čerpání finančních prostředků z garančního fondu po dobu trvání projektu s ohledem na počty nově zabydlených a celkově bydlících domácností	11
Graf 3 – Celková spokojenost s bydlením	16
Graf 4 – Hodnocení vlastního zdravotního stavu	16
Graf 5 – Celková spokojenost s životem	17

Seznam obrázků

Obrázek 1 – Diagram průchodu podporou prevence ztráty bydlení	14
---	----

Seznam zkratk

EO – evaluační otázka/y

IQRS – IQ Roma servis, z.s.

JMK – Jihomoravský kraj

MO – monitorovací otázka/y

PZB – prevence ztráty bydlení

RT – realizační tým

WS – workshop

ZAB – zabydlování

1 Úvod

Závěrečná evaluační zpráva vznikla na konci projektu v přímé návaznosti na evaluační plán (Lang, 2024), který rozvrhnul šíři a hloubku evaluační činnosti v projektu. Celkově měla evaluace projektu podobu interně ukotvené procesní evaluace s formativní charakterem.

V konečné verzi evaluačního plánu byly konkrétně vymezeny pro oblast **zabydlování 2 monitorovací otázky a 4 evaluační otázky**, pro oblast **prevence ztráty bydlení 5 monitorovacích otázek a 1 evaluační otázku**.

Všechna data, o něž se evaluační zpráva opírá, byla aktuální – pokud není uvedeno jinak – k únoru nebo březnu 2026. **Témata dvou evaluačních otázek k oblasti zabydlování** (výběr domácností, podpora pronajímatelů) **byla rozpracována i s praktickými doporučeními**.

Závěrečná evaluační zpráva se rovněž dotýká samotné realizace projektu a rekapituluje některé stěžejní skutečnosti, které měly na realizaci projektu zásadní vliv.

V samostatné kapitole jsou pak vyhodnoceny cíle definované v žádosti projektu.

Evaluační zpráva měla obsahovat i shrnutí hlavních výsledků **ověření věrnosti (fidelity)** realizace zabydlovací části projektu. Realizaci tohoto ověření bylo domluveno s Platformou pro sociální bydlení. Výstupy z tohoto hodnocení však realizačnímu týmu nikdy nebyly předány. Téma fidelity se tak logicky v této zprávě neobjevuje.

Závěrečná evaluační zpráva je součástí realizace projektu („Housing Led – podpora zabydlování a prevence ztráty bydlení v JMK“; r.č.: CZ.03.02.01/00/22_101/0001052) a je veřejným dokumentem, který je publikován na webu organizace.

2 Popis projektu a jeho cíle

Celý projekt se skládal ze tří na sobě při realizaci nezávislých intervencí, jakkoli spolu reálně souvisely – zabydlování, prevence ztráty bydlení a kontaktní místo pro bydlení. V případě **zabydlování** bylo smyslem intervence vytipování vhodných domácností pro zabydlení, nalezení vhodných bytových prostor k jejich zabydlení, komunikace s pronajímateli a jejich podpora a stejně tak systematická podpora domácnostem při zabydlování s cílem udržení standardního bydlení a zlepšení jejich životní situace. Intervence **prevence ztráty bydlení** spočívala v navázání spolupráce na jedné straně s domácnostmi-nájemci a na straně druhé s pronajímateli, a to v zájmu udržení kontraktu standardního bydlení, který může být ohrožen z mnoha důvodů (nejčastěji z důvodu dluhu na nájemném a energiích). Třetí intervence měla zřídit **kontaktní místo pro bydlení** u partnera projektu, konkrétně v městské části Brno-střed. Rolí kontaktního místa mělo být poskytování poradenství a navigace domácnostem v bytové nouzi na území dané městské části.

Základní informace o projektu (IQRS, 2023) lze shrnout následovně:

- **Název projektu:** Housing Led – podpora zabydlování a prevence ztráty bydlení v JMK
- **Registrační číslo projektu:** CZ.03.02.01/00/22_101/000105
- **Datum zahájení realizace:** 1. 4. 2023
- **Datum ukončení realizace:** 31. 3. 2026
- **Doba realizace:** 36 měsíců
- **Místo realizace:** Jihomoravský kraj, zejména Brno, Břeclav, Zastávka, Bučovice
- **Partner projektu:** Statutární město Brno, městská část Brno-střed
- **Cílové skupiny projektu:**
 - Osoby bez přístřeší nebo osoby žijící v nejistém nebo nevyhovujícím bydlení
 - Osoby sociálně vyloučené a osoby sociálním vyloučením ohrožené
 - Poskytovatelé a zadavatelé sociálních služeb, služeb pro rodiny a děti a dalších služeb na podporu sociálního začleňování
 - Veřejnost
- **Klíčové aktivity projektu:**
 - KA1 Mapování cílové skupiny a příprava bytového fondu
 - KA2 Nábor účastníků zabydlovacího programu, zabydlení domácností a dlouhodobá podpora domácností
 - KA3 Realitní podpora programu
 - KA4 Vzdělávání týmu
 - KA5 Prevence ztráty bydlení
 - KA6 Kontaktní místo pro bydlení
 - KA7 Evaluace a monitoring

Nad rámec povinných indikátorů bylo v projektu vymezeno také několik cílů. Při jejich přiřazení ke klíčovým aktivitám lze identifikovat následujících šest cílů:

- 1) KA1, KA2, KA3 – ukončení bezdomovectví 30 domácností v Brně a vybraných obcích Jihomoravského kraje (Brno, Břeclav, Zastávka, Bučovice)
- 2) KA1, KA2, KA3 – poskytnutí robustní a dlouhodobé podpory zabydlovaným/zabydleným domácnostem v široké škále životních oblastí
- 3) KA1, KA2, KA3 – udržení podpory minimálně u 25 zabydlených domácností od zahájení zabydlování po dobu realizace projektu
- 4) KA1, KA2, KA3 – u 15 domácností dosažení zaznamenaných posunů po intervenci realizačního týmu v řešení životní situace

- 5) KA6 – vybudování Kontaktního místa pro bydlení v městské části Brno-střed, které bude poskytovat poradenství a navigaci domácnostem v bytové nouzi na území dané městské části
- 6) KA3, KA5: vybudování systému prevence ztráty bydlení ve vybraných obcích Jihomoravského kraje (rychlá detekce ohrožených domácností a bezprostřední podpora) a poskytování podpory minimálně 20 ohroženým domácnostem, která povede k udržení bydlení

3 Charakter evaluace

Evaluace byla v projektu společně s monitoringem ukotvena jako samostatná klíčová aktivita (KA07). Od počátku byla koncipována jako **interní evaluace**, která měla **formativní a průběžně podpůrný charakter**. Jejím smyslem nebylo pouze zpětně posoudit, jak projekt probíhal, ale také průběžně poskytovat vedení i realizačnímu týmu oporu pro rozhodování, včas v určitých oblastech identifikovat rizika, pojmenovávat bariéry realizace a současně zachycovat funkční postupy, na nichž bylo možné dále stavět. V tomto smyslu se blížila *developmental* evaluaci, tedy přístupu, který evaluaci chápe jako součást průběžného učení se a průběžné adaptace intervence.

Tomu odpovídalo i personální a organizační nastavení evaluace. Evaluátor nastoupil do projektu v listopadu 2023 na dohodu odpovídající rozsahu 0,25 úvazku. Jako interní evaluátor byl součástí projektového týmu a jeho přímou nadřízenou byla organizační garantka evaluací. Ta odpovídala za konečné nastavení evaluace a za dohled nad tím, aby její průběh i výstupy odpovídaly potřebám organizace a řízení projektu.

Rozsah evaluace a monitoringu byl po interní dohodě vymezen pouze na dvě hlavní intervence projektu: **zabydlování** a **prevenci ztráty bydlení**. Naopak zřizování a činnost kontaktního místa pro bydlení zůstaly mimo systematickou evaluační pozornost, a to zejména proto, že tato část projektu probíhala téměř výhradně pod koordinací partnera projektu. Rozsah evaluace byl poprvé systematicky popsán v únoru 2024 v evaluačním plánu, který však s ohledem na formativní povahu evaluace byl průběžně upravován.

Vedle průběžného sledování stanovených oblastí evaluační plán také vymezil tematické okruhy pro individuální polostrukturované rozhovory se členy realizačního a administrativního týmu projektu. Smyslem těchto rozhovorů bylo získání dalších informací potřebných pro úspěšné řízení projektu a reflexi jeho fungování. Frekvence rozhovorů byla stanovena jako půlroční. První vlna proběhla v únoru 2024, druhá v září a říjnu 2024 a třetí – a po dohodě s vedením projektu nakonec poslední – v únoru 2025. Výstupy z těchto rozhovorů měly podobu samostatných interních dokumentů a sloužily především pro potřeby vedení projektu.

Specifickou součástí původně zamýšleného evaluačního rámce bylo také hodnocení věrnosti realizace metody Housing First (fidelity) v zabydlovací části projektu. V průběhu projektu realizoval externí odborný partner dílčí šetření zaměřené právě na tuto oblast. Z kapacitních důvodů na straně zpracovatele však finální standardizované vyhodnocení fidelity nebylo pro potřeby této závěrečné zprávy k dispozici.

3.1 Limity evaluace

Limity evaluace souvisely jak s jejím designem, tak s průběhem realizace projektu. Významným limitem byla personální nestabilita projektu, která oslabovala kontinuitu procesů, předávání agendy i vyjasňování rolí. V důsledku toho nebylo vždy možné průběžně sledovat, zda a jak byla implementována doporučení formulovaná evaluátorem a jaké efekty tato opatření přinesla.

Limity se týkaly i jednotlivých metod: u posuzování změny životní situace zabydlených domácností chyběla kontrolní skupina a využití dotazníky pokrývaly jen část relevantních životních oblastí. Kvalitativní šetření zase pracovalo s menšími a selektivními vzorky respondentů.

Zjištění evaluace je proto vhodné chápat především jako informovaný obraz průběhu realizace a jejích hlavních mechanismů v konkrétních podmínkách projektu.

4 Reflexe podmínek realizace projektu

Průběh realizace projektu byl výrazně ovlivněn personální nestabilitou. Tato fluktuace pracovníků a pracovníků měla praktické dopady na kontinuitu práce, předávání agendy a vyjasňování rolí.

Z rozhovorů s klientstvem však navzdory tomu vyplývá, že podpora byla ve většině případů vnímána jako otevřená, bezpečná, srozumitelná a prakticky přínosná. Podobně i v evaluaci oslovení pronajímatelé oceňovali, že za domácnosti organizace pevně ručí a že projekt nabízí servis a průběžnou podporu při řešení problémů. Pozitivně lze hodnotit také to, že po překotné zhruba první polovině projektu došlo časem k relativní stabilizaci situace, k větší důvěře v nové koordinační a vedoucí role a k postupnému strukturování některých procesů. Je potřeba zdůraznit, že absence stabilně nastaveného systému projektu byla vyvažována adaptibilitou jednotlivých pracovníků a pracovníků.

Při hodnocení průběhu realizace je nutné odlišit problémy vznikající uvnitř projektu od překážek daných širším prostředím. V části zabydlování tým narážel na bytovou krizi, nedostatek vhodných bytů, zvláště vhodných pro početnější domácnosti, komplikované podmínky realitního trhu. V části prevence ztráty bydlení se opakovaně ukazovala náročnost práce s prodlužováním nájemních smluv, s měnícím se dávkovým systémem a s celkově nevstřícným jednáním některých institucí. Tyto skutečnosti projekt zásadně zatěžovaly, ovšem pro svou vnější povahu byly mimo jakoukoli kontrolu projektového týmu.

Celkově lze konstatovat, že přes určité překážky se podařilo dosahovat pozitivních výsledků – realizace sice byla poznamenána vysokou fluktuací v realizačním týmu, neustálým vedením, nedotaženými procesy porad, metodického ukotvení, na straně druhé se podařilo udržet reálnou podporu pro klientstvo v obou částech projektu a vytvářet konkrétní pozitivní změny v jejich bytové situaci.

5 Monitorovací otázky

Systém monitoringu, jehož povaha je deskriptivní, nastavil evaluátor společně s realizačním týmem. Za průběžnou evidenci záznamů umožňující vyhodnocení monitorovacích otázek byl odpovědný realizační tým, samotné vyhodnocování pak prováděl evaluátor. Výchozími zdroji dat k zodpovězení monitorovacích otázek je především evidence klientské databáze a pomocné evidenční tabulky vytvořené společně evaluátorem a realizačním týmem. Způsob vyhodnocení otázek je převážně kvantitativní.

5.1 Zabydlování

ZAB MO1: Kolik domácností si udrželo standardní bydlení? Jak dlouho si domácnosti standardní bydlení udržely? Kolik domácností si standardní bydlení neudrželo a jaké k tomu vedly důvody?

Celkově se realizačnímu týmu od začátku projektu podařilo zabydlet 31 domácností, přičemž **k 1. 3. 2026 jich v bytech bylo podporováno 19.** 12 domácností tedy v průběhu projektu o bydlení přišlo nebo se účast v projektu samy rozhodly ukončit. Souhrnný přehled všech 31 domácností s ohledem na počet měsíců ve standardním bydlení zobrazuje níže umístěná tabulka.

Tabulka 1 – Přehled délky standardního bydlení podpořených domácností

Rok	2023	2024	2025	2026
Délka projektu	1. až 12. měsíc	13. až 24. měsíc	25. až 36. měsíc	
Domácnost 1	17			
Domácnost 2	15			
Domácnost 3	25			
Domácnost 4	27			
Domácnost 5	8			
Domácnost 6	12			
Domácnost 7	25			
Domácnost 8	25			
Domácnost 9	3	17		
Domácnost 10		16		
Domácnost 11		14		
Domácnost 12		9		
Domácnost 13		9		
Domácnost 14		24		
Domácnost 15		27		
Domácnost 16		14		
Domácnost 17		30		
Domácnost 18		18		
Domácnost 19		27		
Domácnost 20	10			
Domácnost 21		24		
Domácnost 22		13		
Domácnost 23		26		
Domácnost 24		9		
Domácnost 25		10		
Domácnost 26		19		
Domácnost 27		7		
Domácnost 28		14		
Domácnost 29		14		
Domácnost 30		12		
Domácnost 31		11		

Celkově těchto 31 domácností „odbydlelo“ 531 měsíců. Nejdéle zabydlená domácnost odbydlela 30 měsíců, naopak nejkratší dobu bydlení měla jedna domácnost, která v bytě odbydlela 7 měsíců. Nejméně 1 rok bydlelo ve standardních bytech 23 domácností. První zabydlení domácnosti se uskutečnilo v šestém měsíci realizace projektu.

Důvody zmíněných 12 domácností, které o standardní bydlení přišly bez náhrady nebo návaznosti nebo se samy účast v projektu rozhodly ukončit, byly následující:

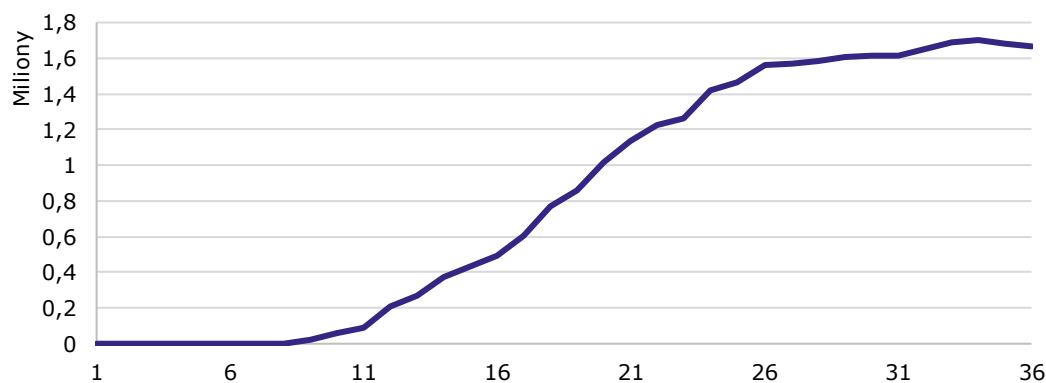
- Třem klientkám nebyla prodloužena nájemní smlouva z důvodu vysokého dluhu na nájmu.
- Dvěma klientkám byl nájem ukončen z důvodu opakovaného porušování nájemní smlouvy a sporu se sousedy.
- Klientka se přestěhovala do obecního bytu, který lépe naplňoval její potřeby.
- Klientce byla ukončena nájemní smlouva předčasně z důvodů sousedských sporů.
- Klientce byl ukončen nájem z důvodu kumulace problémů v oblasti plnění nájemních povinností a narušeného sousedského soužití.
- Klientka ze svých zdravotních a rodinných důvodů ukončila nájem.
- Klientka ukončila účast projektu dobrovolně, protože jí byla nabídnuta možnost nájmu obecního bytu, který si sama našla.
- Klient se vzdal bytu z důvodu změny rodinné situace a složení domácnosti, přičemž dispozice bytu přestala odpovídat jeho potřebám.

Obecně tak lze říci, že důvody ukončení standardního bydlení či účasti v projektu byly různorodé a pohybovaly se na pomezí strukturálních a individuálních faktorů. Část případů souvisela především s neudržením nájemního vztahu v důsledku vysokého zadlužení nebo opakovaného porušování nájemních podmínek. Vedle toho se objevily i případy, kdy ukončení bydlení nebo účasti v projektu souviselo se změnou životní situace domácností nebo s přechodem do jiného typu bydlení, které lépe odpovídalo jejich potřebám.

ZAB MO2: Kolik prostředků bylo vynaloženo na podporu domácností z garančního fondu pro účely krytí nájemného a služeb?

Ke konci projektu (10. 3. 2026) bylo z celkových 31 domácností na nájemném a na službách z garančního fondu podpořeno **27 domácností**. Celkový objem prostředků k podpoře domácností činil **1,7 mil. Kč**. Celkové čerpání prostředků z garančního fondu k úhradě nájemného a služeb shrnuje Graf 1.

Graf 1 – Celkový vývoj čerpání finančních prostředků z garančního fondu po dobu trvání projektu



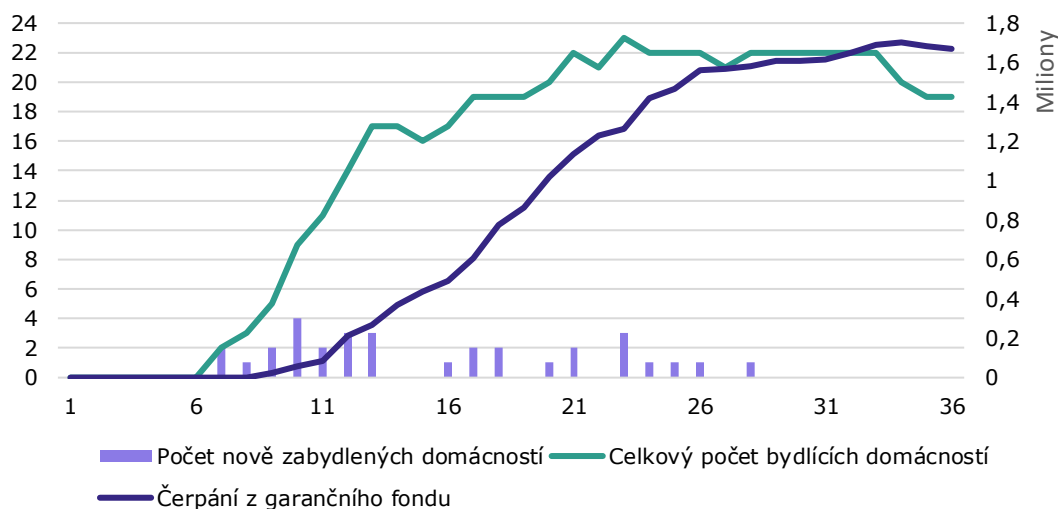
Celkově byly:

- 4 domácnosti nepotřebovaly z garančního fondu žádnou podporu,
- 4 domácnosti byly podpořeny do 10. tis Kč,
- 6 domácností byly podpořeny od 10 do 30 tis. Kč,
- 7 domácností byly podpořeny 30 do 80 tis. Kč,
- 3 domácností byly podpořeny od 80 do 100 tis. Kč,
- 7 domácností bylo podpořeno více jak 100 tis. Kč

Do daných statistik se nepromítaly částky spojené s počátečními investicemi do bytů (úhrada kauce, provize realitní kanceláři, pojištění domácností apod.).

Do 22. měsíce realizace projektu, tedy přibližně do konce jeho druhé třetiny, dosáhla vyčerpaná částka z garančního fondu 1,2 mil. Kč. Od 23. měsíce projektu se však tempo a míra dalšího čerpání začaly zřetelně zpomalovat. Tato změna je významná zejména s ohledem na skutečnost, že v této fázi projektu (23. měsíc projektu) již bylo zabydleno 23 domácností, z nichž řada se opakovaně nacházela ve finanční tísní, a v několika následujících měsících se zabydlovalo ještě několik dalších domácností, konkrétně 7. Lze tedy konstatovat, že navzdory rostoucímu počtu zabydlených domácností a přetrvávajícímu ekonomickému zatížení části z nich nedocházelo v závěrečné fázi projektu k obdobně rychlému čerpání prostředků jako v jeho předchozím průběhu. Viz Graf 2.

Graf 2 – Celkový vývoj čerpání finančních prostředků z garančního fondu po dobu trvání projektu s ohledem na počty nově zabydlených a celkově bydlících domácností



Pozn.: Nalevo je osa k počtu domácností, napravo k celkovému čerpání z garančního fondu (v mil. Kč).

Jednotlivé položky systému evidence pracovníků a pracovníků k evidenci čerpání prostředků z garančního fondu je obsažen v příloze na konci tohoto dokumentu.

5.2 Prevence ztráty bydlení

Průchod podporou prevence ztráty bydlení vizualizuje níže umístěný diagram (Obrázek 1). Diagram popisuje, k jakým krokům dochází před tím, než se „osoba“ stane zájemcem o „službu“, a od jaké chvíle lze o zájemci mluvit jako o klientovi. Těžištěm diagramu jsou teoreticky definované tři fáze podpory (14denní mapování situace klienta, 3měsíční podpora klienta a 6měsíční monitoring situace klienta a funkčnosti přijatých opatření). Důraz je v diagramu kladen rovněž na to, v jaké chvíli může osoba/zájemce/klient z podpory vypadnout a jaké důvody k tomu mohou vést. Stejně tak diagram odráží zkušenost týmu prevence s navracením se klienta do fází, které klient už v minulosti prošel, a popisuje důvody, které mohou k takovému jevu vést.

PZB MO1: Kolik osob kontaktoval tým PZB a kolik osob bylo kontaktováno týmem PZB se záměrem preventovat ztrátu bydlení? Kolik ze současných klientů se dostalo do jednotlivých fází podpory? U kolika klientů se jejich zakázka podařila úspěšně ukončit?

- Celkový počet osob, které IQRS kontaktovalo nebo které byly IQRS kontaktovány: Zaevidováno bylo 88 zájemců o službu.
- Z celkových 88 zaevidovaných osob se klienty stalo 66 osob (ti se logicky všichni dostali do 1. fáze). Do 2. fáze se z celkových 66 osob dostalo 64 osob.
- Celkový počet klientů s úspěšně ukončenou zakázkou (dosáhnutí 3. fáze): 33
 - Častým jevem po úspěšném ukončení zakázek bylo opětovné kontaktování IQRS klientstvem s žádostí o další podporu v udržení si bydlení (např. kvůli opětovnému navýšení dluhů, sousedským sporům apod.). Těchto klientů a klientek bylo 19.

PZB MO2: Kolik osob muselo být odmítnuto při jednání o podpoře v bydlení po „prvokontaktu“ a jaké pro to byly důvody?

Odmítnutých zájemců o vstup do PZB bylo zaevidováno celkem 12. Vyskytovaly se tyto důvody odmítnutí: současné bydlení bylo dlouhodobě finančně neudržitelné (nepoměr nákladů vůči příjmům klientstva); technicky nevyhovující bydlení; majitel bytu nebyl ochoten vyjednávat (šlo o případy, kde bylo zapojení majitele nezbytné) anebo byl pronajímatel vyhodnocen jako pro klienta ohrožující faktor; potenciální klient nebyl schopen dostatečně popsat svou potřebu; zájemcům a zájemkyním o službu byl již vydán příkaz k vystěhování; právní titul k užívání bytu byl podnájemní (v určité chvíli realizace projektu bylo týmem vyhodnoceno, že podpora klientstva v podnájemních smlouvách neumožňuje dosáhnout opravdové stabilizace situace, takže taková zájemci a zájemkyně o službu byli odmítáni); tým byl kontaktován s potřebou pomoci při hledání nového bydlení na realitním trhu; podpora byla žádána v jiném městě než v Brně (tým si stanovil, že prevenci kvůli časové náročnosti přesunů může skrze kapacity poskytovat pouze v Brně) apod.

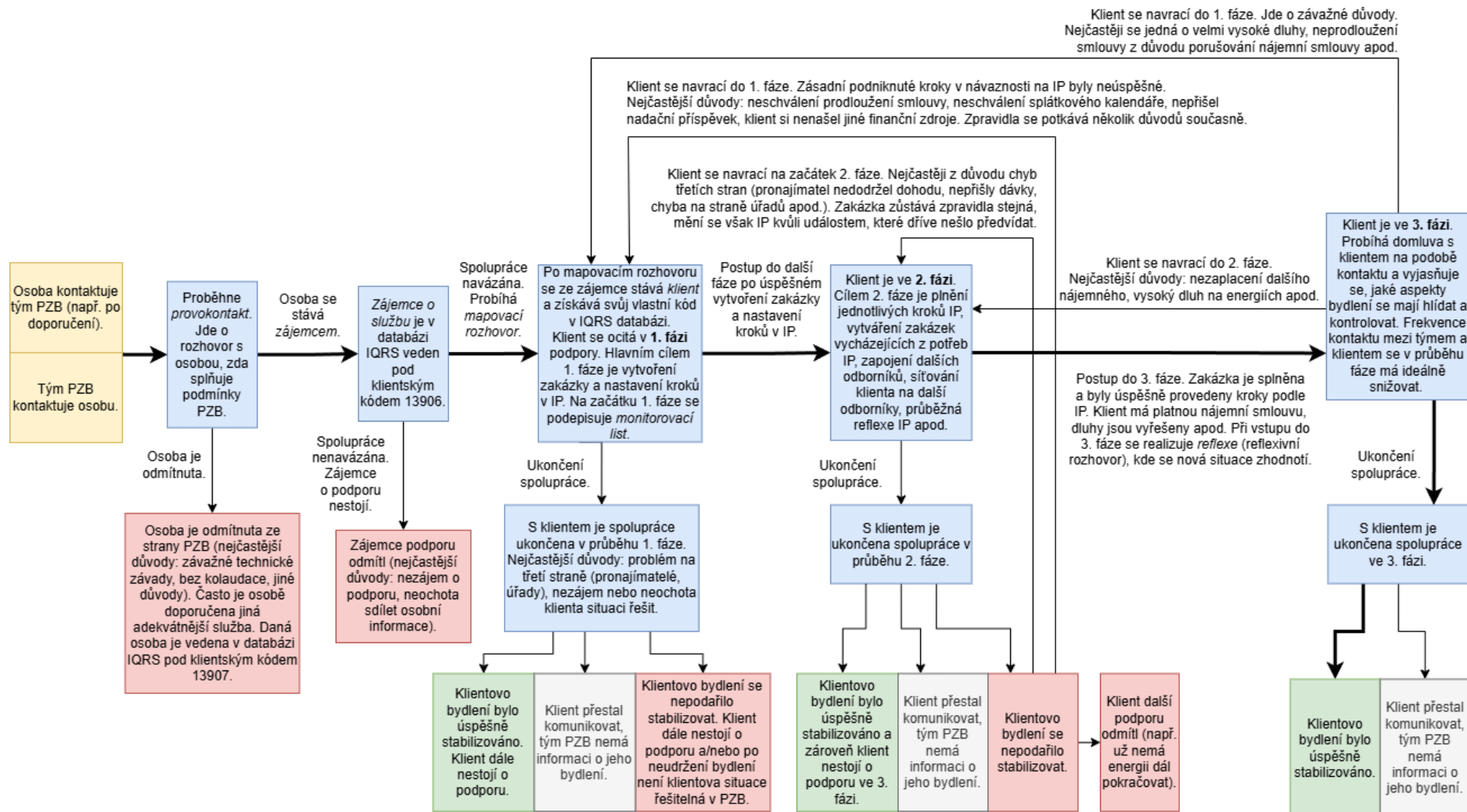
Formulace této monitorovací otázky vycházela z potřeby popsat životní situace zájemců a zájemkyní, kterým nedokáže tým prevence nabídnout dostatečnou pomoc. S ohledem na zvyšování významu podnájemních smluv, se jeví vhodné dostatečně popsat, v jakých případech dává podpora v podnájmu smysl a kdy dává smysl využít při podpoře jiné nástroje.

PZB MO3: Kolik klientů a klientek bylo podpořeno bez spolupráce s pronajímateli? Jaké byly důvody nenavázání spolupráce s pronajímateli?

Celkově bylo podpořeno bez spolupráce s pronajímatelem cca 25 klientů a klientek. Spolupráce s pronajímatelem nebyla navázána zejména proto, že:

- V některých případech nebyla nutná, protože domácnost měla finanční problémy, které ale ještě domácnost neuvedly do dluhu vůči pronajímateli.
- Klientstvu končila nájemní smlouva bez možnosti dalšího prodloužení, takže realizační tým spolupracoval na hledání nového a udržitelného bydlení a zajištění dostatku financí např. na pokrytí kaucí a případné pořízení vybavení bytu.
- Dluh, který ohrožoval stabilitu bydlení, byl na energiích, které klienti měli napsané na sebe, takže nebyla potřeba součinnost pronajímatele.

Obrázek 1 – Diagram průchodu podporou prevence ztráty bydlení



6 Evaluační otázky

6.1 Zabydlování

6.1.1 EO1 Zlepšování životní situace

Znění otázky:

Do jaké míry docházelo u zástupců domácností k teoreticky očekávaným posunům ve zlepšování jejich životní situace po zabydlení?

Relevance otázky:

Evaluační dříve realizovaného projektu Rapid Re-Housingu (SocioFactor 2019, 2020) doložila, že v některých životních oblastech lze očekávat zlepšování životní situace členů domácností. Zástupci domácností povinně před zabydlením a dále po roce a dvou letech od svého zabydlení vyplňují dotazníky MPSV (MPSV, nedatováno), v nichž hodnotí mnohé oblasti svého života. Cílem je porovnání posunů ve zlepšování životní situace zabydlených zástupců domácností s teoretickým očekáváním. S ohledem na absenci kontrolní skupiny ovšem není možné tento typ otázky chápat jako otázku typickou pro dopadovou evaluaci.

Data a způsob vyhodnocení:

K zodpovězení této evaluační otázky byla primárně využita analýza kvantitativních dat z dotazníků MPSV. Tyto dotazníky byly vyplňovány v každé domácnosti jedním vybraným dospělým respondentem, zpravidla osobou, na niž byla vedena nájemní smlouva, a to v předem stanovených fázích realizace projektu: před zabydlením, po jednom roce bydlení, po dvou letech bydlení a po ukončení bydlení. Dotazníky byly vyplňovány za asistence pracovníků a pracovníků přímé práce. K 11. 2. 2026 bylo k dispozici 31 dotazníků vyplněných před nastěhováním, 16 dotazníků po jednom roce bydlení, 4 dotazníky po dvou letech bydlení a 4 dotazníky po ukončení bydlení.

Trajektorii životní situace domácností bylo možné analyzovat pouze na základě odpovědí zjištěných před nastěhováním a po jednom roce bydlení. Počet vyplněných dotazníků po dvou letech bydlení byl totiž natolik nízký, že by jejich vyhodnocení mělo spíše ilustrativní než analytickou hodnotu. Dotazníky vyplňované po ukončení bydlení byly navíc tematicky zaměřeny odlišně, a nebylo je proto možné do tohoto srovnání přímo zahrnout.

Dotazníky MPSV zároveň pokrývaly pouze omezený okruh tematických oblastí využitelných pro výše vymezený analytický účel. Konkrétně šlo o spokojenost s bydlením, zdravotní stav, finanční situaci a celkovou spokojenost se životem. Ostatní oblasti nebylo možné do analýzy zahrnout buď proto, že nebyly obsaženy v obou relevantních vlnách šetření (tj. před nastěhováním a po jednom roce bydlení), nebo proto, že jejich interpretace byla značně obtížná.

Zjištění:

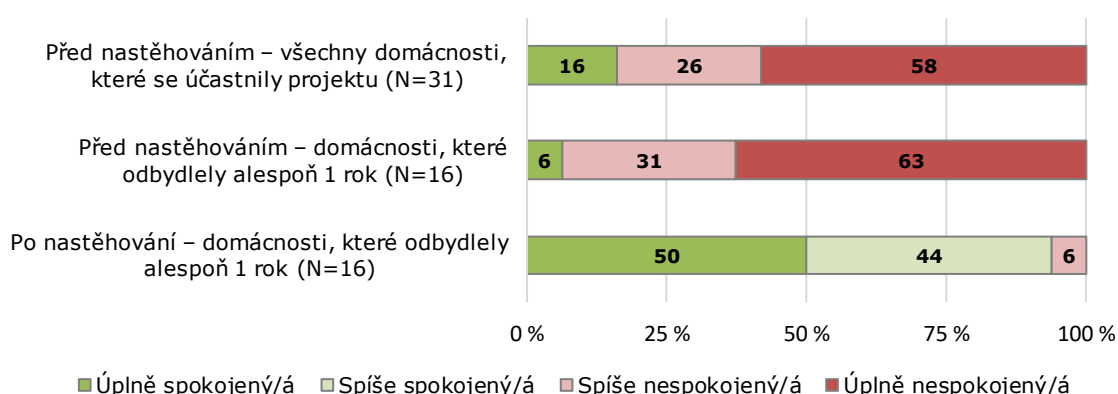
Níže prezentované grafy pro jednotlivé tematické oblasti ukazují výsledky pro tři vzájemně se překrývající skupiny respondentů: 1) všechny respondenty před nastěhováním do projektového bytu (N=31); 2) respondenty před nastěhováním, omezené na ty, u nichž je k dispozici i pozorování po jednom roce bydlení v projektu (N = 16); a 3) tytéž respondenty po jednom roce bydlení v projektovém bytě (N=16). Toto členění umožňuje jednak zachytit vstupní situaci celého souboru respondentů, jednak sledovat změnu v čase u podsouboru domácností, pro něž jsou dostupná longitudinální data.

Srovnání obou skupin respondentů před nastěhováním ukazuje, že u vybraných ukazatelů – spokojenosti s bydlením, subjektivně vnímaného zdravotního stavu a celkové životní spokojenosti – nejsou mezi celým

souborem respondentů (N=31) a podsouborem respondentů s minimálně roční zkušeností s bydlením v projektu (N=16) patrné výrazné rozdíly. Lze tedy předběžně usuzovat, že tento podsoubor se ve sledovaných charakteristikách významně neodlišuje od celku. Následující analytický výklad se proto zaměřuje na porovnání situace těchto 16 domácností před nastěhováním a po jednom roce bydlení v projektovém bytě.

Co se **celkové spokojenosti s bydlením** týče (viz Graf 3), respondenti před nastěhováním do projektového bytu byly se svým tehdejším bydlením značně nespokojeni – 63 % bylo zcela nespokojeno, 31 % spíše nespokojeno a 6 % zcela spokojeno. Po přestěhování a po ročním bydlení se tato nespokojenost v podstatě zcela převrátila. Po 1 roce bydlení v projektovém bytě bylo s bydlením zcela spokojeno 50 % respondentů, 44 % respondentů bylo spíše spokojeno a jen 6 % bylo spíše nespokojeno. Indikátor spokojenosti s bydlením tedy zcela jednoznačně dokládá pozitivní změnu životní situace domácností.

Graf 3 – Celková spokojenost s bydlením

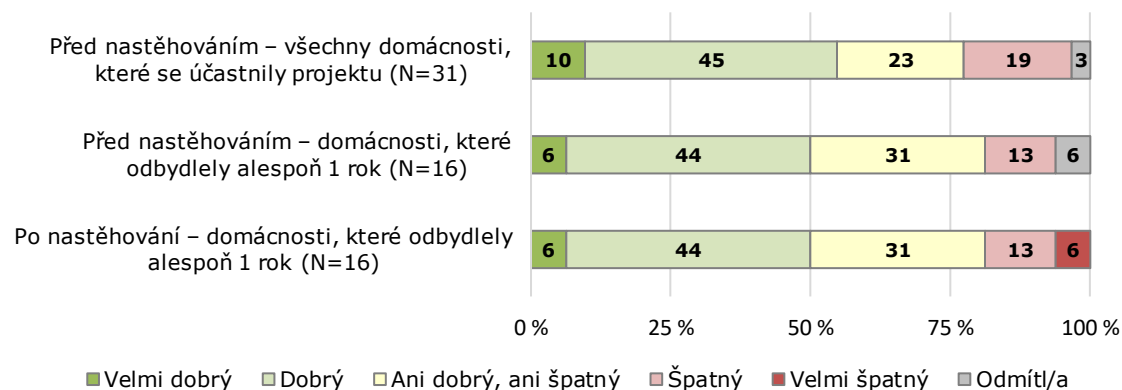


K oblasti bydlení byli respondenti dále dotazováni na jednotlivé dimenze bydlení – hodnotili tak dostatek soukromí, vztahy se sousedy, pocit domova a pocit bezpečí v sousedství. U všech těchto dimenzí byl v průměru zaznamenán – analogicky jako u celkové spokojenosti s bydlením – pozitivní posun, jakkoli 4 respondenti v případě vztahu se sousedy projeví nespokojenost, která souvisela s jejich ne zcela bezpečným pocitem v sousedství.

U hodnocení **vlastního zdravotního stavu** respondenty (

Graf 4) o pozitivní změně mluvit nemůžeme. Celková situace respondentů se po roce bydlení v projektovém bytě příliš nezměnila – 6 % respondentů po roce hodnotilo svůj celkový zdravotní stav jako velmi dobrý, jako dobrý jej označilo 44 %, 31 % respondentů jej nepovažovala ani za dobrý, ani za špatný, 13 % respondentů jej mělo za spíše špatný a 6 % za velmi špatný.

Graf 4 – Hodnocení vlastního zdravotního stavu



Přestože celkový zdravotní stav se tedy v průměru po roce bydlení nezměnil, zcela patrné jsou změny v hodnocení vybraných aspektů psychického zdraví či konkrétně duševní pohody (byla využita adaptace tzv. Kessler Psychological Distress Scale). Část respondentů reportovala, že po roce bydlení v projektovém bytě byli mnohem méně nervózní, zoufalí, neklidní, nesoustředění, nepřidalo jim všechno tak složité a netrpěli tolik depresemi a pocitem, že všechno je k ničemu (viz Tabulka 2).

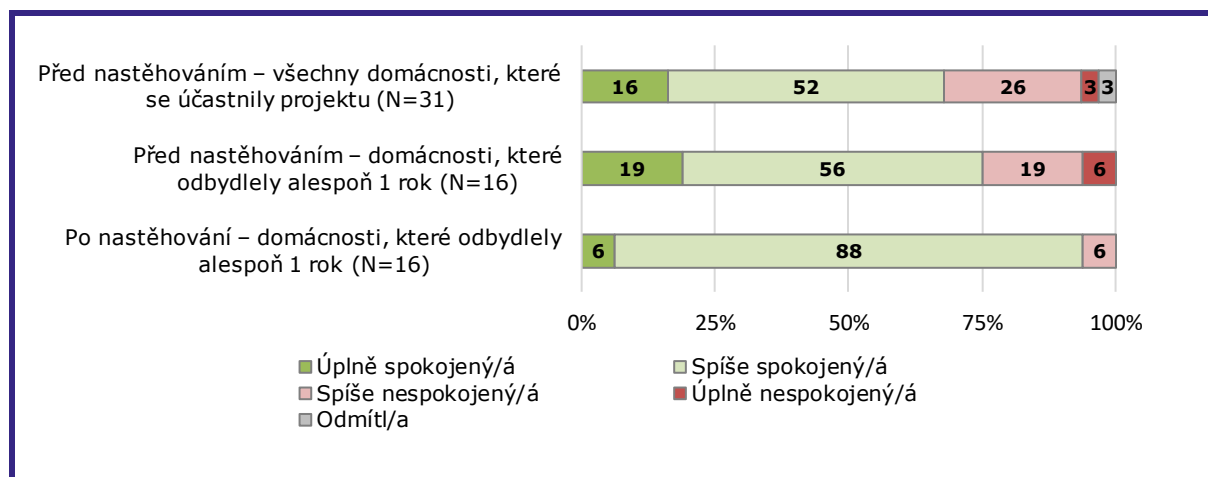
Tabulka 2 – Hodnocení duševní pohody – % podíl respondentů, kteří dané pocity nezažívají vůbec nebo jen málokdy

	Před nastěhováním – domácnosti, které odbydlely alespoň 1 rok domácnosti (N=16)	Po nastěhování – domácnosti, které odbydlely alespoň 1 rok domácnosti (N=16)
Nervozita, nervy	13 %	25 %
Zoufalost	19 %	38 %
Neklid, nesoustředěnost	19 %	44 %
Deprese	44 %	63 %
Vše je složité	25 %	50 %
Bezcennost, vše je k ničemu	25 %	69 %

Respondenti byli rovněž dotazováni na to, jestli byli v předešlém měsíci „úplně bez peněz“, a pokud ano, kolik dní tato situace trvala. Z dat vyplývá, že respondenti byli bez peněz alespoň jeden den v novém bydlení o něco častěji než v předešlém bydlení – podíl vzrostl z 25 % na 44 %. U těchto domácností souhrnně vzrostl i počet dnů bez peněz – několik domácností bylo v projektovém bytě bez peněz i dva týdny.

Zlepšení v některých oblastech života se patrně promítlo i do celkové spokojenosti s životem (viz Graf 5), i když výsledky nejsou zcela jednoznačné. Zatímco před zabydlením bylo s životem spíše nespokojeno a velmi nespokojeno 25 % respondentů, po 1 roce bydlení to bylo 6 % respondentů. Úbytek nespokojených respondentů však doprovázel úbytek respondentů, kteří byli zcela spokojeni – před nastěhováním jich bylo 19 %, po 1 roce bydlení 6 %. Rozšířil se ovšem podíl respondentů spíše spokojených, a to z 56 % na 88 %.

Graf 5 – Celková spokojenost s životem



6.1.2 EO2 Zapojování a udržování pronajímatelů/ek

Znění otázky:

Jakým způsobem se soukromí pronajímatelé/ky zapojovali do programu? Jaké byly jejich motivace ke vstupu do programu? Jakým způsobem byli v programu udržováni? Jakým způsobem tým pronajímatele oslovoval a jak je přesvědčoval o vstupu do programu? Jak by bylo možné zlepšit zapojení soukromých pronajímatelů/ek do programu?

Relevance otázky:

Dostatečný počet soukromých pronajímatelů a pronajímatelek zapojených do programu je jedním z klíčových předpokladů úspěchu projektů tohoto typu. Současně však zapojování soukromých pronajímatelů a pronajímatelek nepředstavuje v oblasti housingových projektů převažující model, a v této oblasti proto dosud chybějí zejména lokálně ukotvené poznatky a zkušenosti. Relevance této evaluační otázky spočívala také v jejím formativním charakteru: jejím smyslem bylo poskytnout realizačnímu týmu průběžnou zpětnou vazbu v průběhu realizace projektu a podpořit případnou úpravu postupů při navazování a rozvíjení spolupráce se soukromými pronajímateli/kami.

Data a způsob vyhodnocení:

K zodpovězení otázky byla sbírána data na poradách a při průběžných rozhovorech s realizačním týmem, primárním zdrojem dat však byly individuální rozhovory s pronajímateli/kami, které byly realizovány v posledních měsících roku 2024 a na začátku roku 2025. K rozhovoru byli osloveni všichni zúčastnění pronajímatelé.

Zjištění:

Předkládaná zjištění vycházejí z **šesti realizovaných polostrukturovaných rozhovorů** – konkrétně se čtyřmi brněnskými a dvěma breclavskými pronajímateli/kami. Všechny rozhovory trvaly mezi 30 a 40 minut; tři rozhovory proběhly osobně, tři telefonicky. Charakteristika respondentů/ek: tři muži, tři ženy; všichni byli v projektu minimálně rok a dva pronajímatelé/ky v projektu pronajímali více než jeden byt.

Všichni dotazovaní pronajímatelé měli na serverech typu sreality.cz, bazos.cz apod. vyvěšen inzerát (ať už svépomoci nebo přes realitní společnost), na který se ozval někdo z realizačního týmu s nabídkou zapojení do programu (jedna pronajímatelka navázala kontakt s IQRS při řešení sporů, které IQRS mediovalo). U všech dotazovaných se jednalo o první zkušenost s tímto typem programu a vesměs všichni zpočátku nevěděli, jak takový program funguje. Co se znalosti organizace týče, jen jeden z pronajímatelů IQRS znal z dřívějška. Měl tak určitou základní důvěru k organizaci a zhruba si dokázal představit, jaké záležitosti organizace s klienty řeší.

Zpětně popsat vlastní **motivace ke vstupu do projektu** byli schopni všichni pronajímatelé, jakkoli si někteří z nich dle svých slov danou dobu už živě nevybavovali. Nejdůležitější pro pronajímatele byla skutečnost, že za potenciálními nájemníky stojí IQRS, že za ně ručí v případě problémů a že projekt nabízí velmi dobrý poměr „cena/výkon“ díky garanci nájmu a díky tomu, že IQRS celou řadu věcí obstará a není tak třeba trávit vlastní čas nad běžnými provozními záležitostmi. Obecnou prospěšnost projektu zmínili všichni pronajímatelé, nepovažovali ji však za hlavní motivaci. Při motivacích se též dvakrát objevila zmínka, že když jde o tohle „sociální bydlení“, nebylo nutné jádro bytu rekonstruovat a ani malovat (jako by tomu bylo v případě, kdy by byt byl určen pro „běžného“ nájemníka), což na straně pronajímatelů bylo velmi vítáno z finančních a časových důvodů. Jeden z pronajímatelů však zmínil, že když někde může „pomoci matkám samoživitelkám, které si třeba prošli i domácím násilím“, tak to vždycky rád udělá.

Pronajímatele pochopitelně zvažovali před vstupem do projektu i rizika plynoucí z účasti v projektu.

Mezi ně například patřila: obava z reakce sousedů („Co si řeknou?“, „Jak se budou chovat?“, „Nebudou si stěžovat?“), zejména v důsledku toho, že nájemníci jsou Romové; strach o vybavení bytu apod.

Někteří pronajímatelé byli dle svých slov na první seznamovací schůzce s potenciálním nájemníkem „zaskočení“, neboť dopředu nevěděli, že půjde o Roma (ne všichni klienti a klientky projektu jsou Romové a Romky). Tyto situace tak odrážely postup realizačního týmu, který **etnicitu** s pronajímatelem dopředu netematizoval, pokud se na ni pronajímatel explicitně neptal. Tento postup se může jevit jako výhodný, protože na jednom z rozhovorů explicitně zaznělo, že pokud by pronajímatel dopředu věděl, že jde o Roma, dost dobře by možná na spolupráci s IQRS nepřistoupil; na druhou stranu však taková situace může pronajímatele natolik zaskočit, a tím tak narušit důvěru v organizaci, že svou další účast v projektu odmítne. Objevil se ale i takový pronajímatel, pro něhož bylo setkání s uchazečem o byt pouhou formalitou („vlastně jsem o té domácnosti nic vědět nepotřeboval“), což jen potvrzuje skutečnost, že mnozí pronajímatelé jsou motivováni zapojením se do projektu z čistě finančních důvodů.

Na co pronajímatelé spoléhali ze strany IQRS byly pravidelné návštěvy bytu, komplexní servis v případě problémů a většina pronajímatelů zmiňovala případné zprostředkování komunikace mezi jím a nájemcem (ačkoli třeba jedna pronajímatelka byla velmi ráda, že může s nájemkyní v některých záležitostech komunikovat napřímo, dokonce zmínila, že někdy by se pravděpodobně některé záležitosti podařilo vyřešit dřív, kdyby v nich nefigurovalo IQRS). Způsob komunikace s pronajímatelem by tak měl být vždy uzpůsoben potřebám a preferencím každého pronajímatele zvlášť a tento způsob komunikace by měl být v průběhu spolupráce realizačním týmem vyhodnocován.

Někteří pronajímatelé zmínili, že kdyby projekt dokázal nabídnout o něco vyšší nájemné, než je tržní, určitě by byl schopen oslovit více pronajímatelů. O těchto požadavcích pronajímatelů se opakovaně zmiňovala i sociální realitní makléřka.

Dotazování pronajímatelů nemají v plánu do budoucna odejít (jeden pronajímatel však projekt opustil).

Někteří se ale sami sebe při rozhovoru ptali, jak to bude dál – co až skončí garanční smlouva, co až skončí projekt? Někteří pronajímatelé však deklarovali ochotu v pronájmu současným nájemcům pokračovat i po skončení projektu; nájemníci by však podle pronajímatelů však museli být solventní.

Současní pronajímatelé až na vybrané drobnosti nezmiňovali žádné velké záležitosti, které by jim kazily vesměs **dobry až velmi dobry dojem z fungování projektu**, jakkoli někteří zmiňovali, že projekt budou schopni celistvěji ohodnotit teprve v delším časovém horizontu. Mezi menšími „problémy“ bylo registrováno např. mírné zpoždění zaplacení nájmu při zahájení spolupráce, náročnost při komunikaci určitých administrativních záležitostí apod.

Dle sociální realitní zprostředkovatelky a samotných pronajímatelů probíhala komunikace se členy realizačního týmu primárně tehdy, bylo-li potřeba něco řešit. Některí pronajímatelé by nad rámec této komunikace uvítali v pravidelných intervalech zprávu o tom, jak nájem probíhá a jestli je všechno v pořádku. Jsou však typy pronajímatelů, která jakákoli zpráva o bytě jenom zatěžuje, ideálně totiž nechtějí kolem bytu vůbec nic řešit.

Doporučení:

Evaluátor předal (duben 2025) realizačnímu týmu doporučení pro další realizaci projektu, která jsou uvedena níže. Implementace těchto doporučení však již nebyla předmětem následného evaluačního vyhodnocování.

- Některí pronajímatelé považovali fungování projektu v některých parametrech podobné, jako je fungování společnosti Ideální nájemce (<https://idealninajemce.cz/>), Garantovaný nájem (<https://garantovanynejem.cz/>) apod., zejména s ohledem na krytí garančním fondem. Na jednom z rozhovorů zazněla od pronajímatele otázka, kolik si IQRS za garance bere od klienta peněz, když si

peníze IQRS nebere od pronajímatele. V tomto ohledu se tedy při veřejné propagaci projektu nabízí zvážit možnost explicitně tematizovat přinejmenším to, že účast v projektu je pro pronajímatele zcela bezplatná (a stejně tak pro klienta), protože by to nemuselo některé pronajímatele napadnout. Provize, které si berou výše vyjmenované soukromé společnosti za správu bytu, mohou dosahovat až 20 % z měsíčního nájemného. (Bureš 2023)

- Někteří pronajímatelé měli zkušenost s nabídkami společností Ideální nájemce, Garantovaný nájem apod. Jeden z pronajímatelů explicitně porovnal tuto svou zkušenost se zkušeností s prezentací projektu ze strany realizačního týmu IQRS – zatímco za Ideálního nájemníka vystupuje „převoněný borec“, který hovoří jen „jazykem čísel a zisku“, za IQRS přijdou běžní lidé, kteří chtějí pomáhat. V tomto ohledu je tedy k diskusi, jaký dojem se snažit při prezentaci projektu u pronajímatelů vyvolávat, a možná zvážit, jestli do prezentačního repertoáru nezařadit rozdíly oproti výše uvedeným společnostem (zejm. s ohledem na provizi).
- Akcent některých pronajímatelů při motivaci pomáhat matkám samoživitelkám se nabízí zohlednit v případných propagačních materiálech směrem k novým pronajímatelům.
- Jeden z pronajímatelů nad rámec představení projektu ze strany IQRS explicitně zmínil, že se snažil dohledat ve veřejných zdrojích (zejména webu) nějaké recenze a reference na daný projekt (v období leden 2024). Hledal zejména zkušenosti od zapojených pronajímatelů, dokonce se ptal jednoho člena realizačního týmu na kontakt na takové pronajímatele, a ačkoli mu byl přislíben, nikdy mu nebyl doručen. Přesto pro něj byla i určitou vizitkou skutečnost, že se mu nepodařilo dohledat žádné negativní recenze. V tomto ohledu se tedy nabízí shromáždit všechny propagační materiály, které za dobu trvání projektu vznikly a umístit je přinejmenším na web projektu (<https://iqrs.cz/housing-led/>), kde je jen několik málo roztržštěných informací (stejně jako informací neaktuálních, například kontakt na bývalého koordinátora projektu apod.).
- Mezi problémy komplikující úvodní seznámení majitelů a realitních makléřů s projektem ze strany realizačního týmu je mnohdy nedostatek času. Členové týmu jsou nuceni vysvětlovat projekt během velmi krátké doby. Nabízí se metodicky popsat, jak co nejsmysluplněji projekt prezentovat, jaké nejdůležitější věci během představování říci, a v případě aktuálního nedostatku času na straně pronajímatele/makléře předat například v podobě vizitky (např. s QR kódem) odkaz na webovou prezentaci projektu.
- Jeden z pronajímatelů se nabídl, že pokud by IQRS chtělo s ním udělat rozhovor, který by mohl pomoci veřejnému obrazu a důvěryhodnosti projektu, je připraven takové zkušenosti sdílet. Nabízí se s takovými pronajímateli na PR projektu průběžně domlouvat.
- Jeden z pronajímatelů zmiňoval, že vzhledem ke změnám v realizačním týmu se přesně neorientoval, s kým měl ve věci správy bytu v IQRS komunikovat. Absence člověka, který by „dal projektu tvář a ta tvář by za projektu ručila“ u něj očividně mírně snižovala spokojenost s projektem. Pokud má v tomto ohledu pronajímatel nějaké požadavky, nabízí se je dostatečně zmapovat a mít i jasně určeného pracovníka, s nímž účast v projektu může řešit (jakkoli je jasné, aby byl takový pracovník zastupitelný).
- Do budoucna by se nabízelo zkusit kontaktovat i pronajímatele, kteří o danou spolupráci neprojeví zájem. V EO1 a EO2 jsou totiž dotazováni pouze ti pronajímatelé, kteří do programu vstoupili. Rozhovory s takovými pronajímateli by totiž mohly ještě více napomoci při nastavování procesů vedoucích k zajištění dostatečného množství bytů. Mezi důvody, proč někteří pronajímatelé nemají o službu zájem, může být mj. samotná cílová skupina vyplývající z názvu organizace a omezená délka garance.
- Na přelomu roku 2023 a 2024 realizační tým diskutoval realizaci určitého „mentoringového programu“ pro klienty, který je měl připravit na setkání s pronajímateli a realitními makléři. Tento typ strukturovaného mentoringu dlouhodobě neprobíhá. Nabízí se jeho osnovu metodicky zpětně popsat a jeho minulou realizaci důkladně vyhodnotit.

- Napříč týmem existuje obava, že pokud ve vztahu pronajímatel-nájemce bude veškerou komunikaci obstarávat realizační tým, pronajímatel nebude mít žádnou zkušenost s nájemcem, a bude tak ochotnější po ukončení projektu nájemci ukončit nájemní smlouvu, protože ho začne považovat za příliš rizikového, a to třeba jen proto, že s ním právě nemá žádnou osobní zkušenost, případně má takovou zkušenost jen minimální. Nabízí se proto metodicky ošetřit, aby mezi pronajímatelem a nájemcem nebyla komunikační vakuum, tedy aby pronajímatel nájemce alespoň částečně znal, měl k němu vybudovaný vztah a v případě ukončení projektu nebyl takový nájemce v nájmu ihned ohrožen neprodloužením nájemní smlouvy.
- Obecně zpracovat komunikační strategii zaměřenou na další možnosti spoluprací se současnými pronajímateli, stejně jako na situace, kdy pronajímatelé v projektu (z jakéhokoli důvodu) chtějí skončit či končí.

6.1.3 EO3 Ukončení účasti pronajímatelů

Znění otázky:

Kolik soukromých pronajímatelů ukončilo svou účast v programu? Jaké bylo jejich zdůvodnění tohoto rozhodnutí?

Relevance otázky:

Předpokládá se, že soukromí pronajímatelé z budou z různých důvodů ukončovat své zapojení do programu (ztráta důvěry v projekt, nevole sousedů, rostoucí dluh na nájemném, změna záměru s bytem apod.). Tato EO úzce souvisí s EO2 – analýza důvodů může být podstatná pro přijetí takových opatření, které budou ukončování účasti pronajímatelů do preventovat.

Data a způsob vyhodnocení

Počty ukončených pronajímatelů evidoval realizační tým, k zodpovězení důvodů ukončení byla nadesignována osnova polostrukturovaného rozhovoru k individuálnímu dotazování pronajímatelů. Důvody pronajímatelů, kteří odmítli účast na rozhovoru nebo nebyli kontaktováni, se pokusil na samém konci shrnout realizační tým.

Zjištění:

Účast v projektu ukončilo za dobu trvání projektu 6 pronajímatelů. Pět z nich vlastnilo byt v Brně, jeden v Břeclavi.

S jedním z nich se podařilo realizovat polostrukturovaný rozhovor (v září 2024), kdy dotazování bylo krom důvodů ukončení spolupráce zaměřeno – a to především – na témata související s EO2. Pronajímatel vstoupil do projektu jako spoluvlastník bytu po zemřelé rodinné příslušnici, po níž zdědil byt společně se svou sestrou. O projektu se dozvěděl od realitního makléře, který se mu o zprostředkování nájemníka měl postarat. Po osobní schůzce s jednou členkou realizačního týmu se vstupem do projektu souhlasil. Celkově byl v projektu cca 8 měsíců. Důvod odchodu z projektu byl vysvětlen s poukazem na postupně se množící incidenty, které narušovaly zejména sousedské vztahy – v bytu byl často hluk, v domě se pohybovaly známí nájemkyně, kteří byli některými sousedy vyhodnocováni jako riziková, opakovaně došlo ke zničení společného vybavení na chodbě a vybavení v samotném bytě. Po těchto incidentech pronajímatel situaci vyhodnotil jako nadále neudržitelnou – s nájemkyní nebyla možná domluva ani náprava, a tak pro něj bylo nevyhnutelné nájemní vztah ukončit, k čemuž nakonec došlo. Navzdory těmto špatným zkušenostem měl pronajímatel k projektu i nadále důvěru a plánoval v něm setrvat, nicméně dle svých slov musel ustoupit silicímú tlaku rodinných příslušníků, kteří další setrvání v projektu kritizovali. S poukazem na nedobré zkušenosti s nájemnicí by pronajímatel o vstupu do obdobně koncipovaného projektu už v budoucnu neuvažoval, jakkoli připouští možnou změnu názoru. V případě daného pronajímatele šlo o odchod z projektu z důvodu kumulujících se problémů „na straně klienta“. Pronajímatel byl jinak s projektem jako takovým spokojen a jeho cíle považuje stále za smysluplné.

Důvody ukončení ostatních pronajímatelů shrnul realizační tým:

- Jeden pronajímatel (v projektu dva roky) považoval garanci projektu za natolik podstatný důvod své účasti, že svou další účast v projektu bez garance odmítl; podepsat se na jeho rozhodnutí rovněž mohla skutečnost, že nechoval k nájemníků důvěru.
- Dva pronajímatele (oba v projektu rok) využili byt po odstěhování klientů k vlastním účelům.
- Dva pronajímatelé (oba v projektu cca rok) měli zájem v projektu pokračovat i po odstěhování klientů. Nepříznivým faktorem však byly náklady na bydlení, které se pohybovaly nad normativy.

6.1.4 EO4 Výběr domácností pracovními skupinami

Znění otázky:

Jakým způsobem probíhal výběr domácností pracovními skupinami?

Relevance otázky:

Relevance této evaluační otázky spočívala v jejím formativním charakteru: jejím smyslem bylo poskytnout realizačnímu týmu průběžnou zpětnou vazbu v průběhu realizace projektu a podpořit případnou úpravu postupů při organizování dalších setkání pracovních skupin.

Data a způsob vyhodnocení:

Shběr dat k této evaluační otázce tedy proběhl formou pozorování na zasedání jedné brněnské pracovní skupiny, analýzou textu a několika skupinovými rozhovory s realizačním týmem (jednak bezprostředně po ukončení pracovní skupiny, jednak se toto téma se diskutovalo na několika poradách). Za celou dobu trvání projektu se v Brně uskutečnilo zhruba sedm setkání pracovní skupin, v případě Břeclavi probíhala většina pracovních skupin formou per rollam.

Zjištění:

Po celou dobu projektu neexistoval pevně stanovený standard fungování pracovních skupin, jakkoli se o určité náčrty pokusila ke konci roku 2024 koordinátorka projektu. Informace o jejím fungování byly jejím členům vysvětleny na schůzkách k tomu účelu svolaných, a to na začátku projektu. Z rozhovorů se členy brněnského realizačního týmu bylo zřejmé, že navzdory relativně pocíťované jistotě o principech fungování pracovních skupin existovalo mnoho nevyjasněných záležitostí, jejichž řešení bylo ponecháno na okolnostech konkrétní situace a na aktuálních preferencích členů realizačního týmu.

U břevlaské pracovní skupiny byla situace komplikovanější v tom ohledu, že členové skupiny dle členů břevlaského realizačního týmu proklamovaly zbytečnost fungování této skupiny a považovaly ji za pouhou formalitu, což byl podle břevlaského realizačního týmu důsledek vysoké důvěry těchto aktérů v IQRS. Toto pojetí pracovní skupiny kontrastovalo s tím, jak byl smysl a její principy představeny evaluátorovi a jak je část z nich popsána v metodice HF MPSV (MPSV, nedatováno 2, s. 33–34) – pracovní skupina by například měla dbát na principy nezásluhovosti, nezohledňovat potenciální „úspěšnost“ domácnosti a hlídat, aby byly vždy vybírány ty nejohroženější domácnosti, a to jak z hlediska bytové nouze, tak z hlediska potřeb komplexní podpory; pracovní skupina by měla hlídat případný střet zájmů, tedy aby nebyly přijímány domácnosti nějakým způsobem privilegované či lépe zasíťované; sekundárním účelem pracovní skupiny je rovněž sdílení informací o ohrožených domácnostech na území města, což by mělo vést k vyšší informovanosti a potažmo akceschopnosti místních aktérů.

Praxe v Břeclavi byla ale v části případů odlišná. Organizace přistoupila k předvýběru domácností z kapacitních nebo časových důvodů (zejména v situacích akutní bytové nouze) a pracovní skupina rozhodnutí následně potvrzovala. Tato praxe nebyla v souladu s nastavenými principy a realizační tým ji sám vyhodnotil jako problematickou.

Ačkoliv by dle teoretických předpokladů měly pracovní skupiny vybírat zejména podle závažnosti bytové nouze, aplikaci těchto zásad praxe neumožňovala – v mnoha případech bylo nutné vybrat do bytu o určité dispozici jen takovou domácnost, která by dispozičně a majiteli vyhovovala počtem členů.

Doporučení:

Evaluátor na začátku roku 2025 předal realizačnímu týmu doporučení pro další realizaci projektu, která jsou uvedena níže. Implementace těchto doporučení však již nebyla předmětem následného evaluačního vyhodnocování.

- Uspořádat WS, na němž by byly sjednoceny představy o smyslu a principech fungování pracovních skupin a výsledek ukotvit do interní metodiky. Metodika by měla mj. vyjasnit:
 - způsob výběru domácností – aktuální návrhy vs. domácnosti evidované během sčítacího týdne
 - kdy doporučit domácnosti vyhledání jiné služby (např. poradny) a kdy ji zaevidovat v projektu do seznamu zájemců
 - jak pracovat s klienty, kteří si sami hledají bydlení na soukromém bytovém trhu, a předávají kontakty na pronajímatele členům realizačního týmu
 - způsob hodnocení ohroženosti domácností (např. aktuální situace bydlení, počet členů domácnosti, historie bydlení, nemoci a handicapy, závislosti, vztahy v rodině, domácí násilí, spolupráce s dalšími službami apod.) a způsob evidence tohoto hodnocení
 - způsob zohlednění bytu (dispozice, sousedé, preference pronajímatele), do kterého se domácnost vybírá
 - nastavení procesů, které umožní domácnosti zhodnotit vhodnost nabízeného bytu v dané lokalitě
 - jak prezentovat vlastní navrhovanou domácnost
 - vyjasnění, zda se při hlasování hledá konsensus, nebo většina
 - za jakých okolností se používá hlasování a kdo všechno se jej účastní
 - za jakých okolností se dá použít forma per rollam
 - jak postupovat, když domácnost nabízený byt odmítne a když pronajímatel odmítne domácnost
 - jak postupovat, když se o podporu v projektu hlásí osoba s vazbou na IQRS, případně její zaměstnanec; jak postupovat, když je možnost získat do projektu byt od osoby s vazbami na IQRS
 - vyjasnit, jak budou vybírání náhradníci v případě vypadnutí vybrané domácnosti
- Sjednotit dokumenty k minulým pracovním skupinám. Z každé pracovní skupiny pořizovat zápis. Zápisy jednotně strukturovat.
- V každém zvacím dopise adresovaný členům pracovní skupiny zopakovat (třeba v dokumentu v příloze) program setkání a kritéria výběru rodin. Je to vhodné jednak pro oživení paměti členů pracovní skupiny, jednak se pracovní skupiny mohou zúčastňovat náhradníci/zástupci, kteří nemusejí být patřičně informováni.
- Metodika by měla také popsat, jak se tvoří pracovní skupina, proč jsou do ní přizváni tito konkrétní členové, a ne jiní apod.

6.1.5 EO5 Spokojenost klientstva s podporou

Znění otázky:

Jak bylo klientstvo spokojeno s podporou realizačního týmu?

Data a způsob a vyhodnocení:

Spokojenost byla zjišťována pomocí individuálních polostrukturovaných rozhovorů s klientstvem. Struktura rozhovoru je obsažena v přílohové kapitole tohoto dokumentu. Získaná data byla vyhodnocena metodou tematické analýzy.

Zjištění:

Ze sedmi individuálních polostrukturovaných rozhovorů s klientstvem, které proběhly mezi červnem a zářím 2025, vyplývá, že **klientstvo bylo s podporou realizačního týmu spokojeno**. Témata podpory byla nastavována společně nebo podle aktuálních potřeb klientů a klientek. Klientstvo popisovalo spolupráci jako otevřenou a bezpečnou. Klienti a klientky oceňovali zejména možnost sdělit, co právě potřebují, a podporu realizačního týmu vnímali jako srozumitelnou, přínosnou a zpravidla také dobře dostupnou (výjimkou byl jeden případ, kdy klientka zmiňovala absenci zástupu v době letních prázdnin).

Z rozhovorů vyplynulo, že intenzita kontaktu mezi realizačním týmem a jednotlivými domácnostmi se lišila. Zatímco některé domácnosti byly s týmem v kontaktu i několikrát týdně, v jiných případech se setkávání odehrávalo přibližně jednou měsíčně. Tato různorodost odrážela odlišné potřeby klientstva: jedna klientka uvedla, že by uvítala nižší frekvenci osobních setkání a spíše telefonickou komunikaci, protože její situace byla již stabilizovaná; jiná klientka by naopak ocenila častější kontakt zejména v obdobích krize. Klienti a klientky většinou neuváděli, že by postrádali nějakou specifickou formu podpory.

6.2 Prevence ztráty bydlení

6.2.1 EO1 Dráhy klientstva napříč fázemi

Znění otázky:

Kolik domácností, které vstoupily do programu, se nepřesouvalo mezi jednotlivými fázemi (14 dnů, 3 měsíce, 6 měsíců) dle teoretických předpokladů („lineárně“)? Jaké byly nejčastější důvody „nelineárního“ pohybu mezi jednotlivými fázemi?

Relevance otázky:

Předpokladem bylo, že domácnosti nebudou schopny z různých důvodů prostupovat jednotlivými fázemi ve stanovených časových intervalech. Zejména třetí fáze může být v důsledku nestabilní situace období intenzivní podpory domácností navzdory tomu, že by se mělo jednat o období monitoringu.

Data a způsob vyhodnocení:

Primárním zdrojem dat k vyhodnocení dané otázky byla interní klientská databáze a rozhovory s realizačním týmem.

Zjištění:

Obecně lze říci, že se **předpoklad o nelineárních drahách klientů napříč projektem se naplnil – šlo o zcela běžný jev, který se týkal naprosté většiny podpořených domácností**. Největší problém představoval přechod do třetí fáze (monitoring). Jelikož většina domácností pobírala nějakou dávku na bydlení, byla vyžadována kontinuální podpora ze strany realizačního týmu, a to zejména při změně dávkového systému (přechod na DSSP). Strukturálním problémem byly rovněž časté půlroční nájemní smlouvy, které často vyžadovaly intervenci realizačního týmu ve vyjednávání smlouvy navazující. Ve velké části případů tak nebylo vůbec možné dosáhnout třetí fáze, během níž by se situace domácnosti jen pasivně monitorovala a vyhodnocovala. Vzhledem k těmto skutečnostem si realizační tým ani neustanovil jasné kroky během monitorovací fáze.

6.2.2 Spokojenost klientstva s podporou

Znění otázky:

Jak bylo klientstvo spokojeno s podporou realizačního týmu Prevence ztráty bydlení?

Data a způsob a vyhodnocení:

Spokojenost byla zjišťována pomocí individuálních polostrukturovaných rozhovorů s klientstvem. Struktura rozhovoru je obsažena v přílohou kapitole tohoto dokumentu. Získaná data byla vyhodnocena metodou tematické analýzy.

Zjištění:

Ze čtyř individuálních polostrukturovaných rozhovorů s klientstvem, které proběhly mezi červnem a zářím 2025, vyplývá, že **klienti a klientky byli s podporou realizačního týmu PZB převážně spokojeni**. Téma podpory byla zpravidla nastavována společně nebo podle aktuálních potřeb klientstva, klientstvo si spolupráci pochvalovalo jako otevřenou a bezpečnou a setkávání s realizačním týmem považovali zpravidla srozumitelné a přínosné.

Vedle převažující spokojenosti se však objevily i jednotlivé kritické zkušenosti. Jedna klientka popsala značnou nespokojenost s jednou bývalou pracovnící, kterou spojovala s neplněním slíbených kroků a se zhoršením své dluhové situace. Další klientka pak popsala zkušenost se „vzduchoprázdňem“ po odchodu jedné z pracovnic, kdy klientka byla na svou situaci po značnou dobu sama.

Přestože klienti a klientky neformulovali žádné explicitní návrhy na zlepšení služby, z jejich výpovědí bylo patrné, že o další podporu měli zájem. Jako potřebné oblasti další pomoci zmiňovali zejména podporu v oblasti dávek a nadačních zdrojů.

7 Vyhodnocení projektových cílů

Ze šesti projektových cílů (viz kapitola 2) bylo možné vyhodnotit pět z nich (jeden z cílů se týkal kontaktního místa pro bydlení, které bylo zcela mimo záběr evaluace).

Celkově lze říci, že projekt byl nejsilnější v samotném zabydlení domácností, v poskytování průběžné podpory a v rozvoji preventivní práce, zatímco slabší byl v udržení podpory u původně zamýšleného počtu domácností po celou dobu projektu.

1. cíl: Ukončení bezdomovectví 30 domácností v Brně a vybraných obcích Jihomoravského kraje (Brno, Břeclav, Zastávka, Bučovice).

Ukončení bezdomovectví 30 domácností lze považovat za splněné – realizačnímu týmu se podařilo od začátku projektu zabydlet 31 domácností, tedy o jednu více, než činil stanovený cíl. Současné ale platí, že na konci projektu bylo v bytech stále podporováno 19 domácností a 12 domácností o bydlení přišlo nebo účast ukončilo. Cíl tedy byl naplněn ve smyslu dosažení zamýšleného počtu zabydlených domácností. Zároveň je třeba říci, že až na výjimky, všechny domácnosti byly podporovány v brněnských nebo břeclavských bytech – v Zastávce a Bučovicích nebyla podporována ani jedna domácnost.

2. cíl: Poskytnutí robustní a dlouhodobé podpory zabydlovaným/zabydleným domácnostem v široké škále životních oblastí.

Poskytnutí robustní a dlouhodobé podpory zabydlovaným domácnostem bylo podle dostupných zjištění převážně naplněno. Klientské rozhovory ukazují, že podpora byla většinou vnímána jako otevřená, bezpečná, srozumitelná, přínosná a zpravidla dobře dostupná. Intenzita kontaktu se navíc lišila podle potřeb domácností, což odpovídá individualizovanému charakteru podpory. Také část pronajímatelů oceňovala, že organizace za domácnosti ručila, zajišťovala servis a průběžně pomáhala při řešení problémů. Je však třeba dodat, že rozhovory byly realizovány jen s vybraným klientstvem a vybranými pronajímateli a pronajímatelkami, takže není možné cíl vyhodnotit celistvě.

3. cíl: Udržení podpory minimálně u 25 zabydlených domácností od zahájení zabydlování po dobu realizace projektu.

Udržení podpory minimálně u 25 zabydlených domácností po dobu realizace projektu bylo naplněno částečně. Nejméně jeden rok ve standardním bydlení setrvalo 23 domácností, ke konci projektu zůstávalo v bytech podporováno jen 19 domácností.

4. cíl: U 15 domácností dosažení zaznamenaným posunům po intervenci realizačního týmu v řešení životní situace.

Dosažení zaznamenaných posunů v životní situaci alespoň u 15 domácností lze hodnotit jako spíše splněné. Pro longitudinální vyhodnocení bylo k dispozici pouze 16 domácností s daty před zabydlením a po roce bydlení. U této skupiny se velmi výrazně zlepšila spokojenost s bydlením, pozitivní posun byl patrný také v některých ukazatelích duševní pohody a v celkové spokojenosti se životem. Naopak celkový zdravotní stav se v průměru výrazněji nezlepšil a finanční situace zůstávala nejistá, v některých případech se dokonce zhoršila. Přesto lze uzavřít, že u požadovaného počtu domácností byly určité zaznamenané pozitivní posuny doloženy, i když nejde o dopadové hodnocení v přísném smyslu, protože chyběla kontrolní skupina.

5. cíl: Vybudování systému prevence ztráty bydlení ve vybraných obcích Jihomoravského kraje (rychlá detekce ohrožených domácností a bezprostřední podpora) a poskytování podpory minimálně 20 ohroženým domácnostem, která povede k udržení bydlení.

V části prevence bylo zaevidováno 88 zájemců o službu, z nichž se 66 osob stalo klienty a 33 případů dosáhlo úspěšně ukončené zakázky. Je však třeba konstatovat, že se naplnil původní předpoklad, že někteří klienti se

po čase vrátí s potřebou řešení další zakázky, mnohdy stejně definované (např. nedostatek financí a z toho vyplývající dluhy). Během evaluace dále nebyla shromažďována data, která by umožňovala zhodnotit, do jaké míry se povedlo „vybudování systému prevence ztráty bydlení“. Zcela jistě lze ale konstatovat, že pokud tento systém budován byl, dělo se tak výhradně v Brně, protože v žádných jiných obcích realizační tým prevence nepůsobil.

8 Shrnutí

Předmětem evaluace byl projekt **Housing Led – podpora zabydlování a prevence ztráty bydlení v JMK**, realizovaný organizací IQ Roma servis, z.s. v letech 2023–2026 na území Jihomoravského kraje, zejména v Brně a Břeclavi. Projekt měl tři intervenční části, avšak systematická evaluace se soustředila na dvě z nich:

zabydlování a prevenci ztráty bydlení. Zatímco logika zabydlování spočívala ve vyhledání nejohroženějších domácností, jejich co nejrychlejším přesunu do standardního bydlení a dlouhodobém udržení v bytě za pomoci intenzivní podpory a realitního zázemí, logika prevence ztráty bydlení vycházela z včasného zachycení ohrožené domácnosti ještě před ztrátou bydlení, rychlého zmapování příčin krize a intervence vůči domácnosti i pronajímateli tak, aby byl nájemní vztah udržen. Třetí intervencí bylo zřízení a provoz kontaktního místa pro bydlení v Brně-střed; tato intervence však nebyla evaluována.

Celkově měla evaluace převážně podobu **interně ukotvené procesní evaluace s formativní charakterem**. Jejím smyslem nebylo pouze zpětně posoudit dosažené výsledky, ale také průběžně poskytovat vedení a realizačnímu týmu oporu pro rozhodování, pojmenovávat rizika, bariéry i funkční postupy a podporovat průběžné učení v projektu. V oblasti zabydlování byly sledovány dvě monitorovací a čtyři evaluační otázky, v oblasti prevence pět monitorovacích a jedna evaluační otázka. Limity evaluace souvisely především s personální nestabilitou projektu, s absencí kontrolní skupiny při posuzování změn životní situace domácností a také s tím, že plánované externí hodnocení fidelity Housing First se uskutečnilo jen částečně.

V zabydlovací části projektu se podařilo od začátku projektu zabydlet **31 domácností**; ke konci projektu jich bylo v bytech podporováno **19**. Standardní bydlení se udrželo alespoň jeden rok **23 domácností**. Důvody ukončení bydlení byly různorodé: část souvisela s vysokým zadlužením, porušováním nájemních podmínek a sousedskými konflikty, část naopak s přesunem do jiného, vhodnějšího typu bydlení. Longitudinální srovnání u 16 domácností ukázalo výrazné zlepšení spokojenosti s bydlením, dílčí zlepšení v některých ukazatelích duševní pohody a celkové životní spokojenosti, nikoli však výraznější zlepšení zdravotního stavu; finanční situace části domácností zůstávala velmi nejistá. Rozhovory s klientstvem zároveň ukázaly převážně vysokou spokojenost s podporou, která byla vnímána jako otevřená, bezpečná, srozumitelná a přínosná.

V části prevence ztráty bydlení bylo zaevidováno **88 zájemců a klientů**, z nichž se **66 osob** stalo klienty a **33 případů** dosáhlo úspěšně ukončené zakázky; zároveň se část klientstva po čase znovu vracela s novými či opakovanými problémy. Evaluace ukázala, že předpokládaný lineární průchod jednotlivými fázemi podpory se většinou nenaplnil – nejproblematictější byla monitorovací fáze, protože situace domácností zpravidla vyžadovala pokračující intenzivní podporu, zejména kvůli dávkovému systému a častým krátkodobým nájemním smlouvám. Také v této části projektu klientstvo hodnotilo podporu pozitivně, jakkoli se objevily i jednotlivé negativní zkušenosti spojené s personálními změnami.

Vyhodnocení projektových cílů ukazuje, že projekt byl nejsilnější v samotném **zabydlení domácností**, v poskytování **průběžné podpory** a v rozvoji **preventivní práce**. Cíl ukončit bezdomovectví u 30 domácností byl splněn, protože zabydleno bylo 31 domácností. Cíl poskytnout robustní a dlouhodobou podporu byl podle dostupných zjištění převážně naplněn. Naopak cíl udržet podporu minimálně u 25 zabydlených domácností byl naplněn jen částečně, protože alespoň rok si bydlení udrželo 23 domácností. Cíl doložit zaznamatelné posuny v životní situaci alespoň u 15 domácností lze považovat za spíše splněný. V části prevence byl kvantitativní práh podpory ohroženým domácnostem zjevně překročen, avšak vlastní „vybudování systému“ nebylo možné plně vyhodnotit; pokud byl tento systém budován, pak výhradně v Brně.

Průběh projektu současně významně ovlivnila **vysoká personální nestabilita**, velká zátěž spojená s finanční evidencí i ne vždy dostatečně systematická klientská evidence. Vedle vnitřních obtíží projekt narážel také na vnější bariéry, zejména bytovou krizi, nedostatek vhodných bytů, proměnlivou ochotu pronajímatelů, náročnost dávkového systému a nevstřícnost některých institucí. Přesto se podařilo udržet reálnou podporu pro klientstvo v obou hlavních částech projektu a dosahovat konkrétních pozitivních změn v bytové situaci domácností.

9 Seznam literatury

Bureš, David. 2023. *Investice do nemovitostí s Davidem Burešem: Je lepší se o nájemní byt starat sám nebo svěřit agentuře?*. Dostupné na: <https://www.buzzsprout.com/1427857/episodes/13742768-je-lepsi-se-o-najemni-byt-starat-sam-nebo-sverit-agenture>

IQRS. 2023. *Žádost o podporu*.

Lang, Petr. 2024. *Evaluační plán: Housing Led – podpora zabydlování a prevence ztráty bydlení v JMK*. Interně dostupné na: [Evaluační plán HL - ver05.pdf](#)

MPSV. nedatováno 1. Podklady k evaluacím OPZ+. Dostupné na: <https://www.esfcr.cz/podklady-k-evaluaci-m-opz-plus>

MPSV. nedatováno 2. *Metodika Housing First*. Dostupné na: https://socialnibydleni.mpsv.cz/download/dokumenty/72-metodika_hf_20.pdf

SocioFactor. 2019. *Evaluace návazného projektu rychlého zabydlení rodin s dětmi (Rapid Re-housing)*.

SocioFactor. 2020. *Evaluace projektu Návazná podpora zabydlených rodin programu Rapid Re-Housing: Závěrečná evaluační zpráva*.

10 Příloha – evidence financí a služeb

Po začátku realizace projektu se realizační tým shodl, že je potřeba pečlivě monitorovat finanční situaci domácností s ohledem na jejich solventnost při placení nájmu a služeb. Monitoring finanční situace byl považován zejména za nástroj prevence proti propadání domácností do dluhů, případně za pomocný nástroj pro jejich zvládání. K tomuto účelu tak vznikl prototyp evidenčního systému, který byl v průběhu projektu evaluátorem upracován dle dlouhodobých potřeb realizačního týmu. Na konci projektu se jevila funkční tato struktura (metodický popis jednotlivých kategorií byl obsažen přímo v systému):

- **Počáteční, průběžné a ukončovací investice do bytů**
 - Počáteční investice do bytu od IQRS – kauce
 - Počáteční investice do bytu od IQRS – nábytek
 - Počáteční investice do bytu od IQRS - 1. nájem
 - Počáteční investice do bytu od IQRS – služby
 - Počáteční investice do bytu od IQRS – provize RK
 - Počáteční investice do bytu od IQRS – pojistné
 - Průběžná investice do bytu od IQRS – závady
 - Návratnost počáteční investice z MOP – kauce
 - Návratnost počáteční investice z MOP – nábytek
 - Návratnost počáteční investice z MOP – nájem
 - Návratnost počáteční investice z nadace
 - Návratnost počáteční investice z pojišťovny – pojistné
 - Návratnost průběžné investice – závady
 - Návratnost počáteční investice z kauce – vratka od majitele
 - Počáteční a průběžné investice – BILANCE PRO IQRS
- **Závady**
 - Závady – položky
 - Závady – částka
 - Poznámky (volný komentář)
- **Příjmy k IQRS**
 - DnB
 - PnB
 - Platba ze strany klienta směrem k IQRS
 - Nadační příspěvek MOP a jiné příspěvky
- **Předpis plateb a platby**
 - Celková částka za předpis nájmu+služby od pronajímatele
 - Zaplacen (nájem + služby od pronajímatele)
 - Elektřina předpis
 - Zaplacen (elektřina)
 - Plyn předpis
 - Zaplacen (plyn)
 - Předpis vyúčtování služeb a energií
 - Zúčtování předpisu za služby a energie
 - Měsíční balance plateb za služby a energie
- **Souhrny**
 - Měsíční balance plateb a předpisů (platí IQRS)
 - Dluh klienta vůči GF za daný měsíc
 - Dluh klienta vůči GF od počátku bydlení (vstupní náklady nejsou započteny)

Nad rámec tohoto pravidelně vyplňovaného přehledu považoval realizační tým za vhodné minimálně jednou za čtvrt roku s domácností důkladně projít jejich příjmovou stránku.

Jako vysoce účinný se osvědčil také pravidelný systém evidence spotřeby energií. Pracovnice při návštěvách klientstva zaznamenávaly stavy měřidel s cílem předcházet vzniku dluhů na energiích v důsledku nadměrné spotřeby. Ta přitom často nemusela být ze strany domácnosti vědomá. Ilustrativním příkladem je případ domácnosti, v níž byl díky tomuto systému odhalen průtok vody na toaletě, který vedl ke zvýšené spotřebě.

11 Příloha – struktura rozhovoru s klientstvem

Níže jsou uvedeny struktury rozhovorů s klientstvem v zabydlovací části (ZAB) projektu a dále v části prevence ztráty bydlení (PZB).

ZAB – Bydlení

- 1) Jak jste celkově spokojen/a se současným **bytem**?
 - a. Co jsou věci, se kterými jste spokojen/a, a co věci, se kterými spokojen/a nejste?
 - b. Když se zamyslíte nad dobou, kdy jste se tady zabydloval/a, a porovnáte to se současnou situací, splňuje byt vaše očekávání? Pokud jsou očekávání nenaplněná, co se nenaplnilo? Stalo se naopak to, že by něco bylo lepší, než jste čekal/a?
 - c. Funguje momentálně v bytě vše, co potřebujete? Pokud něco nefunguje, o co se jedná?
 - d. Vyhovuje vám umístění bytu v domě? Pokud ne, v čem je problém?
- 2) Jak jste celkově spokojena s **domem**, ve kterém bydlíte?
 - a. Co jsou věci, se kterými jste spokojen/a, a co věci, se kterými spokojen/a nejste?
 - b. Jste v kontaktu se sousedy? S jakými sousedy jste v kontaktu? Jak se sousedy vycházíte?
 - c. Pokud byste potřebovala pomoc s něčím akutním, můžete se obrátit na nějaké sousedy v domě?
 - d. Víte, na koho se obrátit, když potřebujete něco řešit ohledně technických záležitostí v bytě?
 - e. Když si vzpomenete na dobu vašeho přistěhování a porovnáte ji se současností, změnilo se chování sousedů vůči vám, nebo se k vám chovají stále stejně?
- 3) Jak jste celkově spokojena se **sousedstvím/čtvrtí**, ve které bydlíte?
 - a. Co jsou věci, se kterými jste spokojen/a, a co věci, se kterými spokojen/a nejste?
 - b. Řekl/a byste, že se ve zdejší čtvrti orientujete, víte, kde co najdete (např. obchody, služby apod.)?
 - c. Mělo stěhování vliv na vaše vztahy s příbuznými a známými? Pokud ano, jaké?
 - d. Navázal/a jste v sousedství/čtvrti nějaké nové kontakty? Pokud ano, jaké?
- 4) Pokud se vyskytly nějaké nepříjemnosti/těžkosti v bytě/domě/sousedství, jak se dané záležitosti řešili/řeší?
- 5) Dokážete říci, jak vám přestěhování změnilo život? Jaké jsou například věci, které se posunuly k lepšímu, co zůstalo stejné a co se naopak zhoršilo?

ZAB – Podpora

- 6) Když se zamyslíte nad celou dobou spolupráce s IQRS, co byste řekl/a, že jsou hlavní oblasti, ve kterých od organizace dostáváte podporu?
- 7) Dokážete si zpětně vzpomenout, jak se dospělo k tomu, že v daných oblastech budete s IQRS spolupracovat? Byl to váš nápad, vaše přání, nebo vám někdo přímo řekl, že teď by bylo dobré se soustředit na tu či onu oblast a vy jste se nechal/a pracovníci IQRS vést?
- 8) Měl/a jste vždy možnost si říci, co ve spolupráci s IQRS potřebujete?
- 9) Co vám podpora v jednotlivých oblastech života přinesla?
 - a. Jak byste se Vám dařilo, kdyby IQRS nebylo?
- 10) Jak jste obecně spokojen/a s doposud poskytovanou podporou?
 - a. Ne každému musí nezbytně vše vyhovovat, takže je zcela v pořádku vyjádřit případnou nespokojenost.
- 11) S kolika pracovníky/pracovnicemi IQRS jste za celou dobu něco řešil/a?
- 12) Jak vám vyhovuje/vyhovála spolupráce s jednotlivými pracovníky/pracovnicemi IQRS?
- 13) Když se zamyslíte nad dosavadní spoluprací s IQRS:
 - b. Jsou pro vás setkání s pracovníky/pracovnicemi přínosná?
 - c. Jsou vám pracovníci/pracovnice vždy k dispozici, když potřebujete?

- d. Vyhovuje vám četnost/frekvence setkávání s pracovníky/pracovnicemi? Uvítal/a byste častější kontakt, nebo se potkávat spíše méně? Proč?
 - e. Když se vám snaží pracovníci/pracovnice nějaké věci vysvětlit nebo vás o něčem informovat, je vše dostatečně srozumitelné?
- 14) Potřeboval/a byste v nějakém tématu větší podporu než nyní?
- 15) Potřeboval/a byste ještě nějakou jinou formu podpory? Potřeboval/a byste spolupracovat s někým jiným (např. dluhovou poradna, kariérkem apod.)?

PZB – Zakázka a bydlení

- 1) Kde momentálně bydlíte? Kdo vám poskytuje bydlení?
- 2) Spolupracujete momentálně na něčem s IQRS? Na čem a jak spolupráce vypadá? (Alternativně: Na čem jste s IQRS spolupracoval/a?)
- 3) Co byste řekl/a, že je cílem vaší spolupráce s IQRS? Čeho byste nyní ve spolupráci chtěl/a dosáhnout?
- 4) Měnil se cíl spolupráce v průběhu spolupráce?
 - a. Pokud ano, jaké byly dřívější cíle?
 - b. Proč se případně cíle v průběhu spolupráce měnily?
- 5) Daří se ve spolupráci plnit, co potřebujete?
 - a. Když se něco nedaří, čím to je?
 - b. Když se něco nedaří, co by se mělo udělat, aby se to zlepšilo?

PZB – Podpora

- 6) Když se zamyslíte nad celou dobou spolupráce s IQRS, co byste řekl/a, že jsou hlavní oblasti, ve kterých od nás dostáváte podporu?
- 7) Co vám podpora v jednotlivých oblastech přinesla?
- 8) Jak jste obecně spokojen/a s doposud poskytovanou podporou?
 - f. Ne každému musí nezbytně vše vyhovovat, takže je zcela v pořádku vyjádřit případnou nespokojenost.
- 9) S kolika pracovníky/pracovnicemi IQRS jste za celou dobu něco řešil/a?
- 10) Jak vám vyhovuje/vyhovovala spolupráce s jednotlivými pracovníky/pracovnicemi IQRS?
- 11) Když se zamyslíte nad dosavadní spoluprací s IQRS:
 - g. Jsou pro vás setkání s pracovníky/pracovnicemi přínosná?
 - h. Jsou vám pracovníci/pracovnice vždy k dispozici, když potřebujete?
 - i. Vyhovuje vám četnost/frekvence setkávání s pracovníky/pracovnicemi? Uvítal/a byste častější kontakt, nebo se potkávat spíše méně? Proč?
 - j. Když se vám snaží pracovníci/pracovnice nějaké věci vysvětlit nebo vás o něčem informovat, je vše dostatečně srozumitelné?
- 12) Potřeboval/a byste v nějakém tématu větší podporu než nyní?
- 13) Potřeboval/a byste ještě nějakou jinou formu podpory? Potřeboval/a byste spolupracovat s někým jiným (např. dluhovou poradna, kariérovým centrem apod.)?