

Metodika prevencie straty bývania

Prípadová štúdia Veľký Krtíš



Máj 2018



ÚRAD
SPLNOMOCNENCA VLÁDY
SLOVENSKEJ REPUBLIKY
PRE RÓMSKE KOMUNITY

Úvod

Bývanie marginalizovaných skupín obyvateľstva patrí medzi páľčivé problémy súvisiace s bariérami pri začleňovaní a riešenia tohto stavu si vyžadujú dlhodobé systémové opatrenia podporené komplexnosťou procesov a osobným zaangażovaním cieľovej skupiny. Najst' vhodný systém si vyžaduje premyslené riešenia vychádzajúce z poznania komunity a založené na partnerskom prístupe. Systémovosť by mala byť nosným princípom pri práci s marginalizovanou rómskou komunitou (ďalej len „MRK“) v oblasti bývania. Viaceré intervencie k MRK by sa mali vzájomne dopĺňať a mali by sledovať jeden cieľ a to je pozdvihnutie jednotlivca a komunity, s cieľom čo najväčšej miery integrácie.

Bytová politika pred rokom 1989 bola na Slovensku postavená na plánovanom riadení národného hospodárstva. Na financovaní bytovej výstavby sa v rámci systému komplexnej bytovej výstavby podieľal v takmer celom rozsahu štát, a teda aj starostlivosť o bývanie bola záležitosťou štátu. Zmenou spoločenských podmienok v roku 1989 došlo k zásadným zmenám v oblasti bytovej politiky a zodpovednosť za obstaranie vlastného bývania sa preniesla jednoznačne na občana¹.

Socioekonomická transformácia po roku 1989 priniesla aj zmeny do vlastníckeho práva bytového fondu a väčšina bytov bola v súlade s platnou legislatívou prevedená do vlastníctva obcí a miest a následne nájomníkov. Práve byty, v ktorých bývali nízkopríjmové skupiny, sa postupne stali aj predmetom ďalších prevodov, čo vo veľkej miere ovplyvnilo nájomníkov a podmienky ich bývania. Transformácia bytového fondu mala v mnohých lokalitách negatívny dopad aj na príslušníkov MRK. V niektorých lokalitách sa stali vlastníckymi bytov, avšak ich možnosti starať sa o bytový fond, platiť za služby a investovať do bývania bola obmedzená. V neskorších rokoch pod vplyvom exekúcií vo viacerých obciach a mestách prišli o bývanie, čím sa miera sociálneho vylúčenia ešte prehĺbila. Viaceré obce a mestá byty, v ktorých bývali nízkopríjmové skupiny, odpredali iným majiteľom, ktorí nie vždy mali záujem o prevádzkovanie sociálneho bývania.

Zvláštnu kategóriu tvorili byty v historických centrách miest a obcí, ktoré síce pred rokom 1989 boli nižšej kategórie a teda menej lukratívne, ale v neskorších rokoch bol zo strany majority o tieto byty pomerne veľký záujem, čo tiež spôsobilo mnohé problémy spojené s bývaním MRK.

V rámci procesu decentralizácie verejných politík prešla zodpovednosť za bytovú politiku na mestá a obce, ktoré majú kompetencie rozhodovať o územnom plánovaní, rozsahu bytovej a individuálnej zástavby, o metódach a postupoch rozvoja bývania, rozvoja infraštruktúry, riadenia a údržby mestských obydľí.

Z hľadiska bytovej politiky vlády SR je základným koncepčným materiálom Konceptcia štátnej bytovej politiky do roku 2020, ktorá vyjadruje komplexné ciele štátu pre oblasť bytovej politiky, definuje nástroje na ich dosiahnutie, ako aj formuje zodpovednosť občanov, štátu obcí, vyšších územných celkov a súkromného sektora pri zabezpečovaní bývania².

Prípadová štúdia, ktorá pokračuje v nasledujúcej kapitole, ilustruje problematiku udržania si bývania a údržbu a rozvoj bytového fondu obývaného najmä najchudobnejšími obyvateľmi mesta, v našom prípade príslušníkmi MRK. Prípadová štúdia popisuje ako je možné zastaviť a zvrátiť upa-

1 <http://www.mindop.sk/ministerstvo-1/vystavba-5/bytova-politika/dokumenty/koncepcie>

2 Uznesenie vlády SR č. 13 z 7. januára 2015 viac na:

www.rokovania.sk/Rokovanie.aspx/BodRokovaniaDetail?idMaterial=24186

dajúci technický stav bytoviek. Proces stabilizácie situácie zadlženosti, spoločenskej mobilizácie obyvateľov a udržateľnosť technického stavu, nielen jednotlivých bytov, ale celých bytoviek sa udial v podstate bez účasti mesta, bez finančných možností (možnosť čerpať úver z komerčných alebo štátnych zdrojov, čerpať štátne alebo európske nenávratné finančné zdroje) určených na obnovu a údržbu bytového fondu, ktoré iné mestá a obce majú k dispozícii. Nesporná osobná angažovanosť je rozhodujúcim prvkom dlhoročného úspechu. Zároveň aj najväčšou slabinou.

Je jednoduché replikovať stavbu na základe plánov, ale je nemožné replikovať osobnú zaangažovanosť a osobný prístup. Je potrebné tiež reflektovať na fakt, že trvale udržateľná obnova bytového fondu je možná, avšak len s rozvojom a posilnením osobnej zodpovednosti obyvateľov na jednej strane a vybudovaním vzájomnej dôvery založenej na obojstrannej transparentnosti so správcom bytového fondu.

Právny rámec práva na bývanie

Kľúčové ustanovenia Ústavy Slovenskej republiky vo vzťahu k bývaniu sú obsiahnuté v piatom oddiele druhej hlavy (Hospodárske, sociálne a kultúrne práva), kde článok 39 odsek (2) hovorí: „Každý, kto je v hmotnej núdzi, má právo na takú pomoc, ktorá je nevyhnutná na zabezpečenie základných životných podmienok.“ Druhý oddiel druhej hlavy (Základné ľudské práva a slobody) zaručuje v článku 16 nedotknuteľnosť osoby a jeho/jej súkromia a rovnako zakazuje týranie a iné formy krutého, neludského a ponižujúceho zaobchádzania alebo trestania. Článok 19 hovorí o práve na ľudskú dôstojnosť, ako aj o práve na ochranu proti neoprávnenému zasahovaniu do súkromného a rodinného života. Článok 20 dáva každému právo vlastníť majetok a článok 21 uvádza: „Obydlie je nedotknuteľné. Nie je dovolené doň vstúpiť bez súhlasu toho, kto v ňom býva.“

Právo na bývanie je zaradené medzi základné sociálne práva so zvláštnym charakterom. Nie je totiž chápané ako nárokovateľné právo jednotlivca voči spoločnosti, ale ako právo založené na spoluzodpovednosti spoločnosti smerom k občanovi. Právo na bývanie je zakotvené v rôznych dokumentoch medzinárodného významu, ktorých signatárom je aj Slovenská republika.

Ide predovšetkým o Európsku sociálnu chartu, ktorá bola za Slovenskú republiku podpísaná 18. novembra 1999. Národná rada Slovenskej republiky s chartou vyslovila súhlas uznesením č. 1321 zo 17. februára 2009 a rozhodla, že ide o medzinárodnú zmluvu podľa čl. 7 ods. 5 Ústavy Slovenskej republiky, ktorá má prednosť pred zákonmi. Prezident Slovenskej republiky chartu ratifikoval 20. marca 2009³.

Článok 31. Európskej sociálnej charty definuje Právo na bývanie. Na zabezpečenie účinného výkonu práva na bývanie sa zmluvné strany zaväzujú prijať opatrenia určené na:

1. podporu prístupu k bývaniu na primeranej úrovni,
2. predchádzanie bezdomovstvu a jeho zníženie s cieľom jeho postupného odstránenia,
3. sprístupnenie ceny bývania tým, ktorí sú bez dostatočných zdrojov.

Zabezpečenie dôstojného a dostupného bývania sa po roku 1989 stalo jedným z problémov transformačného obdobia. Dostupnosť bývania pre príslušníkov MRK čiastočne rieši Program rozvoja bývania, ktorý schválila vláda SR a realizuje sa od roku 1998.

³ Znenie celej Európskej sociálnej charty tu:

<https://www.employment.gov.sk/files/legislativa/dokumenty-zoznamy-pod/europska-socialna-charta-revidovana.pdf>

V rámci tohto programu MDV SR poskytuje dotácie na obstaranie nájomných bytov bežného a nižšieho štandardu, obstaranie technickej vybavenosti a taktiež aj na odstránenie systémových porúch bytových domov. Tento program sa v súčasnosti riadi zákonom č. 443/2010 Z.z. o dotáciách na rozvoj bývania a o sociálnom bývaní.

Na základe tohto programu bolo v SR postavených viac ako 3 000 bytov. Napriek unikátnosti programu v strednej a východnej Európe nemožno o programe tvrdiť, že je univerzálnym riešením otázky bývania MRK.

Uvedená právna norma tiež poskytuje základnú charakteristiku sociálneho bývania, ktoré definuje ako bývanie obstarané s použitím verejných prostriedkov určené na primerané a ľudsky dôstojné bývanie fyzických osôb, ktoré si nemôžu obstarat' bývanie vlastným pričinením a spĺňajú podmienky podľa tohto zákona. Sociálne bývanie je aj bývanie alebo ubytovanie financované s použitím verejných prostriedkov a poskytované v rámci starostlivosti podľa osobitných predpisov.

Úhradu nákladov spojených s bývaním pre nízkopříjmových skupín pokrýva vo vymedzenom rozsahu o príspevok na bývanie, čo je jeden z nárokov pri poskytovaní pomoci v hmotnej núdzi na základe zákona 417/2013 Z. z. o pomoci v hmotnej núdzi.

Z hľadiska uplatnenia ľudskoprávneho kontextu je potrebné ešte uviesť, že súčasťou medzinárodných dohovorov, predovšetkým Medzinárodného paktu o hospodárskych, sociálnych a kultúrnych právach⁴, ktorého je Slovenská republika signatárom, je aj právo na ochranu pred núteným vystaňovaním. Nútené vystaňovanie je definované ako „stále alebo dočasné presťahovanie proti vôli jednotlivcov, rodín alebo spoločností z ich domovov alebo pozemkov, ktoré obývajú, bez poskytnutia náhradného ubytovania a s náležitými formami právnej a inej ochrany.“ Touto témou sa zaoberal aj Verejná ochrankyňa práv Jana Dubovcová, ktorá ju reflektovala v Správe z prieskumov a priorít za rok 2013⁵.

Úvod k prípadovej štúdií

Rôzne typy problémov v súvislosti s bývaním príslušníkov MRK si vyžadujú rôzne prístupy. V oblasti udržania si bývania v mestách a mestských getách veľa pozitívnych príkladov na Slovensku nie je.

Vo Veľkom Krtíši v roku 2001 sa dvojica nadšencov pustila do riešenia problémov súvisiacich s bývaním veľkej časti rómskej komunity. Za viac ako 16 rokov sa im prostredníctvom cielenej sociálnej práce, advokácie, sociálneho poradenstva, ale aj spravovania bytového fondu podarilo udržať a zlepšiť bývanie cca 800 klientov bývajúcich v 132 bytoch v 11 bytových domoch. Ich skúsenosti, ktoré môžu byť inšpiráciou nielen pre iné občianske združenia a nadšencov, ale hlavne pre samosprávy, sú zachytené nasledujúcej prípadovej štúdií.

4 <http://www.ohchr.org/EN/ProfessionalInterest/Pages/CESCR.aspx>

5 <http://www.vop.gov.sk/spravy-z-prieskumov-a-priority-za-rok-2013>

Skúsenosti a odporúčania pri udržaní bývania obyvateľov MRK vo Veľkom Krtíši

Komunitné Centrum Menšín ako líder rozvoja komunity
(Prípadová štúdia)

PhDr. Janette Knapeková
Mgr. Adrián Berky

Popis lokality

Veľký Krtíš sa nachádza na hranici Hontu a Novohradu, v údolí riečky Krtíš, na rozhraní Krupinskej planiny a Ipeľskej kotliny. Z administratívneho hľadiska je súčasťou Banskobystrického vyššieho územného celku a od roku 1968 je aj okresným mestom.

Jeho rozvoj je spätý s baníctvom, v druhej polovici 19. storočia sa tu začalo s ťažbou hnedého uhlia. Druhá vlna rozvoja nastala po roku 1945, kedy sa začalo stavať banícke mestečko tzv. sídlisko. K útlmu baníctva došlo v roku 1960. V druhej polovici 20. storočia sa rozvíjali iné priemyselné odvetvia: strojárstvo, textilný priemysel, potravinárstvo a stavebníctvo.

V meste trvale žije 11 643 obyvateľov⁶, z toho je 1537 príslušníkov MRK⁷, čo je 13,2% z celkového počtu obyvateľov. Väčšina obyvateľov býva v bytoch, celkový bytový fond v meste predstavuje 3414 bytov, zatiaľ čo rodinných domov je iba 664.

Asi 753 príslušníkov MRK v meste Veľký Krtíš býva sústredene v niekoľkých bytových domoch, na štyroch uliciach: Madácha, Banícka, Mierová, Školská. Ulice sú sústredené v tesnej blízkosti. V tejto lokalite bolo pôvodne 12 bytových domov, v súčasnosti je obývaných 11, jedna bytovka je neobývaná a určená na demoláciu. Bytovky boli skolaudované v 50. rokoch 20. storočia.

Z pôvodných 12 bytových domov bolo 9 bytoviek dvojchodových s počtom bytov v jednej 12 a 3 boli dvojchodové s počtom bytov 16. Ide o 2-izbové a 3-izbové byty a garsónky II. kategórie. Jedna z bytoviek je III. kategórie, pôvodne sa tu nenachádzali kúpeľne.

V čase kolaudácie (roky 1952 – 1954) bytovky slúžili ako ubytovanie baníkov s rodinami. Postupne ako dochádzalo k novej výstavbe v 70. rokoch minulého storočia, boli títo obyvatelia presúvaní do nových bytov a do predmetných bytoviek boli premiestňovaní Rómovia. Pridelovanie bytov

6 Zdroj webové sídlo <http://www.velky-krtis.sk/zakladne-informacie.phtml?id3=12027>, údaj k 1/2018

7 Zdroj Atlas rómskych komunít 2013

fungovalo v meste Veľký Krtíš formou podania si žiadosti o pridelenie bytu a zaradením žiadosti do poradovníka. Už pred rokom 1989 v uvedených lokalitách dochádzalo k prideleniu bytov segregáčne.

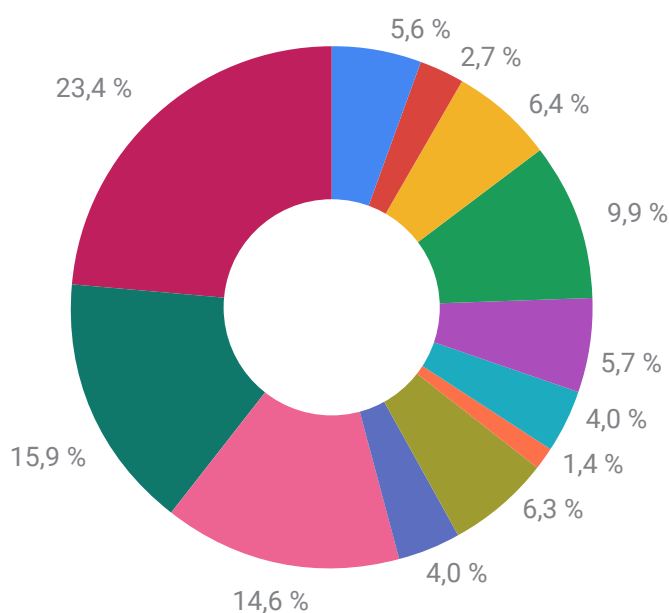
Po roku 1989 sa postupne začali vytvárať dlhy na poplatkoch za bývanie. Vedenie mesta pristúpilo k riešeniu týchto problémov aj tak, že nových nájomníkov zaväzovalo pri pridelení nájomných bytov k vyrovnaní dlhov na danom byte po predchádzajúcich nájomníkoch.

Mesto Veľký Krtíš realizovalo správu bytového fondu prostredníctvom mestského bytového podniku.

Až do roku 2009 boli byty prevádzkované ako nájomné, pričom sa postupne tvorili dlhy na nájomnom a službách. Správca bytového fondu nedokázal vytvoriť efektívny spôsob výkonu sociálnej práce a nastaviť systém výberu nájomného a poplatkov za služby, preto v roku 2009 mesto pristúpilo k odpredaju bytoviek súkromnému vlastníkovi.

V tom čase obyvateľom bytoviek bolo poskytované poradenstvo prostredníctvom Komunitného Centra Menších.

Graf č. 1. Výška nedoplatkov v roku 2009 v %.
 Tabuľka č. 1 Celkové nedoplatky podľa v roku 2009 podľa adresy.
 Zdroj : KCM, VK



Bytovka	Výška nedoplatkov
Baníčka 17,19	-5.332,49
Baníčka 21,23	-2.551,37
Baníčka 29,31	-6.092,31
Madáča 1,3	-9.380,07
Madáča 5,7	-5.405,48
Madáča 9,11	-3.788,66
Madáča 13,15	-1.322,84
Baníčka 26,28	-5.933,53
Baníčka 22,24	-3.789,73
Mierová 2,4	-13.854,93
Školská 1,3	-15.039,27
Školská 5,7	-22.088,05
SPOLU	-94.568,78

Vznik Komunitného Centra Menších

Komunitné Centrum Menších (ďalej len „KCM“), bolo založené ako občianske združenie 27. augusta 2001. Vzniklo s cieľom podporiť integráciu MRK, podieľať sa na zvyšovaní vzdelanostnej úrovne a zlepšení sociálnej situácie MRK. Jeho zakladateľmi boli Mgr. Adrián Berky a PhDr. Janette Knapková. Dôvodom založenia občianskeho združenia bola práve zhoršujúca sa sociálna situácia väčšiny rómskych rodín a snaha nejakým spôsobom suplovať sociálne služby, ktoré v tom čase v meste chýbali. Od svojho vzniku sa venovalo terénnemu pôsobeniu, pripravilo návrh riešenia bývania príslušníkov MRK v meste a spolupracovalo so správcom nájomných bytov. Od roku 2004 realizovalo svoj projekt Terénni domovníci.

Pre napĺňanie týchto cieľov KCM pripravuje, realizuje a podporuje projekty zamerané na integráciu príslušníkov MRK prostredníctvom:

- cielej, dlhodobej a individuálnej terénnej práce zameranej na podporu stabilizácie situácie v oblasti bývania (o. i. spolupracuje s mestom Veľký Krtíš, mestským bytovým podnikom a realizuje individuálnu prácu s obyvateľmi bytoviek),
- aktivít prispievajúcich k zlepšenie sociálnej situácie MRK a to nástrojmi komunitnej a terénnej sociálnej práce (poskytovanie sociálneho, pracovného, proti dlhového poradenstva),
- zvyšovania vzdelanostnej úrovne MRK (školiace aktivity).

KCM

KCM je centrom prvého kontaktu pre ľudí, ktorí potrebujú sociálnu pomoc. Je jediným aktívnym občianskym združením v tejto oblasti v okrese Veľký Krtíš. KCM je registrované v registri neverejných poskytovateľov sociálnych služieb VÚC Banská Bystrica.

V rámci terénnej sociálnej práce a práce s komunitou bolo potrebné nájsť riešenie nepriaznivej situácie klientov s bývaním, ktoré zároveň bude vychádzať z potrieb komunity. Prioritou bolo zníženie počtu neplatičov, informovanie nájomníkov o právach a povinnostiach, zlepšenie vzhľadu okolia obytných domov. Na začiatku realizácie boli bytovky v dezolátnom stave, pripomínali búraniská, bez vchodových dverí, bez osvetlenia spoločných priestorov, bez okien v chodbách a pivniciach, kde skôr pivnice slúžili ako miesto na odkladanie rôzneho komunálneho odpadu.



2006 — 2008

Začiatky terénnej práce v súvislosti s bývaním

Sociálna práca na problémových uliciach (byty vo vlastníctve mesta Veľký Krtíš)

Prehľad aktivít

Vo februári 2004 sme zorganizovali stretnutie pracovníkov bytového oddelenia Mestského úradu Veľký Krtíš s tromi zástupcami vlastníkov a nájomníkov obytných domov a pracovníkmi KCM.

Zo strany pracovníkov KCM boli navrhnuté aktivity, ktoré mali eliminovať nárast dlhov a zabezpečiť záujem o správu bytov zo strany nájomníkov a vlastníkov. Išlo predovšetkým o:

- pravidelnú organizáciu členských schôdzí nájomníkov a vlastníkov bytov v bytových domoch,
- voľbu domovníkov jednotlivých vchodov – dvaja za jednu bytovku, náklady na ich činnosť zabezpečilo KCM. Ich úlohou bolo 3-krát do týždňa vykonávať terénnu prácu (napr. zabezpečiť informovanosť, organizovať domové schôdze, organizovať pravidelné brigády na zabezpečenie poriadku v okolí bytových domov a v spoločných priestoroch, zabezpečovať ochranu majetku mesta a spolupracovať pri vystavovaní splátkových kalendárov),
- požiadavku KCM, v rámci týchto aktivít na úľavu na položke nájomné pre domovníkov bytoviek, s čím zástupcovia mesta súhlasili, s podmienkou, že raz mesačne dôjde k ne-nahlásenej kontrole práce domovníkov spolu s pracovníkom KCM a podľa zisteného stavu bytovky mu bude odsúhlasená úľava na položke nájomné od 0% až do 100%,
- získanie prísľubu, že mestský úrad vo Veľkom Krtíši zváži možnosť akceptovať nové splátkové kalendáre na dlžné sumy.

KCM v spolupráci s domovníkmi zorganizovalo postupne v každom bytovom dome schôdzu, kde všetkých účastníkov oboznámilo s výsledkami rokovania so zástupcami mestského úradu. Zároveň boli zvolení domovníci v jednotlivých vchodoch obytných domov. Motiváciou pre ich participáciu určite bola poskytnutá možnosť splácať svoje pohľadávky formou splátkových kalendárov a tým udržanie si bývania. Uznáním splátkových kalendárov sa otvorila možnosť pre získanie príspevku na bývanie, čím sa zlepšila aj sociálna situácia rodín. Nájomníkom a vlastníkom bytov sme zároveň vysvetlili potrebu ich participácie na zlepšení vzhľadu okolia domov a potrebu dôslednejšie dodržiavať domový poriadok. Obe zmeny v postupe boli dôležité, nielen pre zlepšenie kvality ich bývania, ale aj k zmene pohľadu majority na nich. Pre KCM bolo veľmi dôležité získať si na svoju stranu lídrov komunity. Nebol to problém, pretože práve ľudia z komunity, ktorí majú najväčšiu autoritu nás pre riešenie tohto problému oslovili. Obyvatelia bytov súhlasili s pravidelnými brigádami v okolí domov, a tiež s dodržiavaním týždenného rozpisu upratovania spoločných priestorov. Domovníci pravidelne organizovali domové schôdze. Práca domovníkov sa osvedčila, správali sa svedomito, ich motiváciou bola aj možnosť úľavy na nájomnom od 0 – do 100% z položky nájomného, priemerná výška nájomného sa pohybuje okolo 43eur.

Motivácia

Motiváciou pre spoluprácu zo strany mesta Veľký Krtíš bola hlavne skutočnosť, že práve ľudia z marginalizovanej komunity začali participovať na riešení svojho problému. Tiež v KCM získali mediátora problému, ktorý z vlastnej iniciatívy prinášal riešenia a dohliadal na plnenie dohôd. KCM si postupne vybudovalo autoritu tak na strane obyvateľov, ako aj vedenia mesta. Zavedenie sociálnej práce a vytvorenie pozície domovníkov, zároveň motivovalo aj príslušníkov komunity podieľať sa na riešení svojho bývania. Vznikla možnosť splácania dlhov na nájomnom, zlepšila sa situácia v domoch aj okolo bytových domov a v neposlednom rade, domovníci získali aj možnosť úľavy na nájomnom. Zlepšenie vzhľadu ulíc a zlepšenie hygienického stavu ulíc zároveň prispelo k zamedzeniu vzniku infekčných chorôb. Dodržiavanie domového poriadku a ochrana majetku mesta viedla k zníženiu kriminality na týchto uliciach. Veľmi často sa stávalo, že v spoločných priestoroch a pivniciach sa stretávali alkoholici a ľudia závislí na iných návykových látkach. Ničili spoločný majetok a robili neporiadok. Tým, že sa vchody a pivnice začali zamykať, zamedzil sa prístup „cudzích“ ľudí vo vchodoch. Zároveň sa znížilo aj riziko vykrádania pivníc.

Motiváciou pre nájomníkov a vlastníkov bola možnosť splácať svoje dlhy formou splátkových kalendárov, čím nájomníci získali nárok na poskytnutie príspevku na bývanie.

Postupne sa zlepšila dostupnosť riešenia problémov s bývaním. V prípade porúch, domovníci zabezpečovali rýchlu a bezodkladnú komunikáciu, v prípade akéhokoľvek problému spojeného s poruchami, narušovaním nočného pokoja a neporiadku v spoločných priestoroch. Ďalším motivačným momentom bolo zníženie alebo úplné odstránenie zdravotného ohrozenia detí, v upratovaných spoločných priestoroch sa deti mohli hrať bez obmedzení. Najväčšou motiváciou však určite bolo udržanie si bývania s perspektívou zlepšovania kvality.

Lídri v komunite

Ide o veľmi dôležitý medzník pri práci s komunitou. Lídrom je osoba s autoritou v skupine a v prípade jeho zaangažovania do riešenia problému je nápomocný v komunitnej práci. Líder je, vlastne, tvorca tímu. Počas našej sociálnej práce v komunitnom centre sme sa aj my stali lídrami komunity, ale pre úspech projektu bolo potrebné nájsť aj lídrov, priamo bývajúcich v uvedených bytovkách. Pretože žijú v tých istých podmienkach ako ostatní, tak im budú ľudia najviac dôverovať. Pozitívom však bola skutočnosť, že niektorí sami prišli za nami s požiadavkou zmeniť túto nepriaznivú situáciu. Voľbou domových dôverníkov v jednotlivých vchodoch sme tím doplnili o ďalších ľudí s autoritou.

Aktivity, ktoré sme realizovali by sa nedali realizovať bez finančných prostriedkov, v roku 2004/2005 sme v rámci výzvy Nadácie Pontis, zameranej na zlepšenie sociálnej situácie MRK požiadali o dotáciu. Z hľadiska stabilizácie pozície domovníkov bolo nevyhnutné získať finančné prostriedky na ich odmenu, čo pre nich bola motiváciou vykonávať svoju prácu ešte zodpovednejšie. Cieľom projektu bolo zvýšenie zodpovednosti nájomníkov a vlastníkov v rámci dodržiavania bytového poriadku, platobnej disciplíny, udržiavanie poriadku a hygienických návykov. Nadviazanie spolupráce s pracovníkmi KCM a obyvateľmi problémových ulíc, zlepšenie vzhľadu ulíc, zlepšenie pohľadu majority na minoritu práve ich aktívnou prácou na zlepšení prostredia, v ktorom žijú.

V rámci dohody o vykonaní práce pracovalo päť terénnych domovníkov, ktorí vykonávali prácu 3-krát do týždňa po 5 hodín. Zároveň sa vytvoril systém podávania týždenných správ, ktoré slúžili na vyhodnocovanie stavu v jednotlivých bytovkách a nastavili obsah a intenzitu pravidelných verejných stretnutí bývajúcich. Ak si problém vyžadoval účasť samosprávy, boli súčasťou týchto stretnutí s nájomníkmi a vlastníkmi domov.

Názov projektu: Terénni domovníci

Doba realizácie: od 07/2004 - 03/2005

Donor: Nadácia Pontis

Rozpočet: 2 200 USD m

MESTSKÝ ÚRAD VEĽKÝ KRŤIŠ

**PREUKAZ
DOMOVNÍKA**

OD: 1.11.2004
DO: 31.10.2009

 
pečiatka a podpis

Dom číslo: 0011
Ulica: I. Maděcha 1
Mesto: Veľký Krťiš

Meno: Anton
Priezvisko: V
Dátum narodenia: 1951

POUČENIE

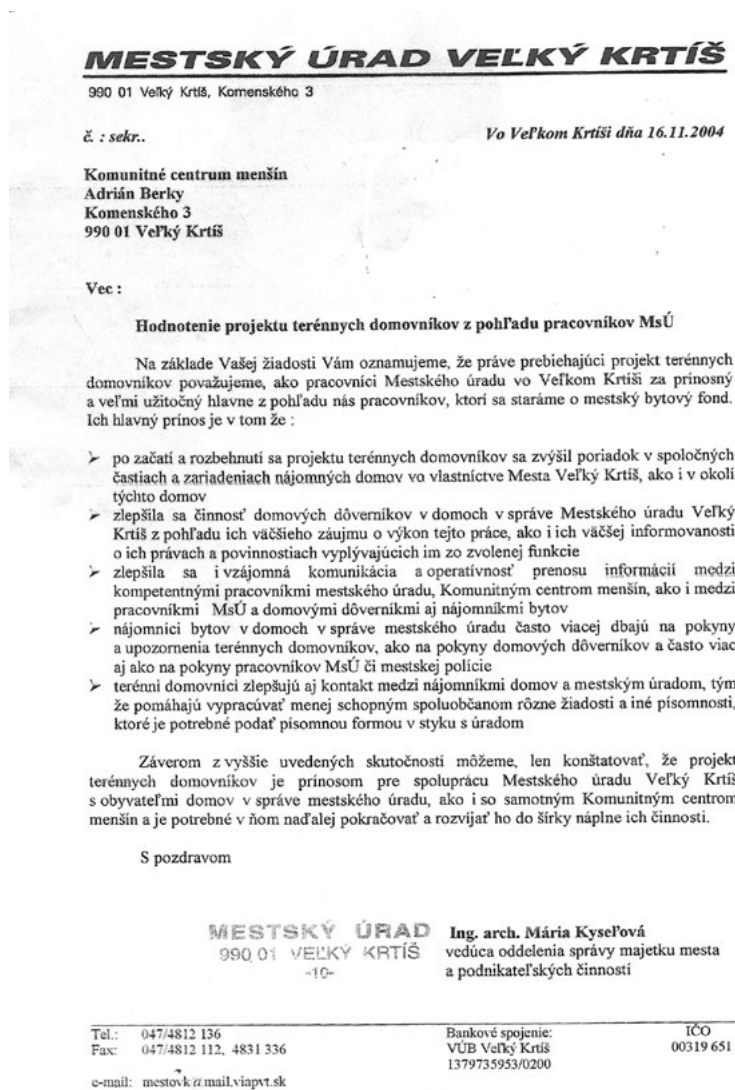
Držiteľ tohoto preukazu je domovníkom v danom dome a vchode, riadne evidovaným na mestskom úrade vo Veľkom Krťiši, ktorý je správcom príslušného domu. Majiteľom domu je Mesto Veľký Krťiš. Domovník je zodpovedný za čistotu a poriadok v dome, ako i za dodržiavanie domového poriadku. Domovník je oprávnený upozorňovať ostatných obyvateľov a návštevníkov domu na dodržiavanie domového poriadku. Požadovať od obyvateľov domu vyčistenie a riadenie spoločných priestorov domu podľa nim stanoveného rozpisu služieb. Domovník zodpovedá za nepoškodzovanie spoločných častí a zariadení domu, preto je oprávnený požadovať od ostatných obyvateľov domu opravu alebo náhradu škody, ktorú sami alebo ich rodinní príslušníci spôsobili na spoločných častiach a zariadeniach domu. Domovník je v prípade nevyhnutnosti oprávnený na zabezpečenie poriadku a ochrany obyvateľov a majetku domu, prizývať k súčinnosti mestskú políciu, prípadne policajtov Obvodného oddelenia PZ vo Veľkom Krťiši.



Profesionalizácia v správe bytového fondu

Prvá etapa - KCM sa stáva partnerom pri správe bytov /byty vo vlastníctve súkromnej spoločnosti a byty v osobnom vlastníctve užívateľov

V roku 2009 mesto Veľký Krtíš zorganizovalo veľké stretnutie, na ktoré pozvalo pracovníkov KCM a súkromných správcov bytov vo Veľkom Krtíši a informovalo o zámere mestské byty na okraji mesta, tzv. „banícke bytovky“ v počte 12, odpredať aj s pohľadávkami súkromnému investorovi. Dlhy na nájomnom a službách v uvedených bytovkách predstavovali asi 94 000 eur. Zámer sa zrealizoval a od augusta 2009 a vlastníkom predmetných bytových domov vrátane pohľadávok sa stala súkromná spoločnosť⁸. Nový vlastník sa okrem odkúpenia pohľadávok nájomníkov a vlastníkov bytov stal vlastníkom 59 bytov. Rozhodol sa najstť správcu, ktorý by dokázal efektívne v lokalite pracovať. Vzhľadom k dobrej spolupráci s mestom Veľký Krtíš a dobrým referenciám, investor ponúkol KCM venovať sa správe bytového fondu pre nového vlastníka.



8 Súkromná spoločnosť, ktorá sa stala majiteľom bytovsi neželá zverejnenie identifikačných údajov. V texte ju preto budeme označovať ako súkromnú spoločnosť.

Stretnutie s novým vlastníkom

Po prvom stretnutí s reprezentantom súkromnej spoločnosti sme sa dohodli na ďalšom termíne spoločného stretnutia. Na nadchádzajúce stretnutie sme si pripravili informáciu o situácii v meste a zároveň prezentáciu našej dovtedajšej práce, predstavili sme mu komunitu, ktorá obýva kúpené byty. Pri určení základných pravidiel bolo zároveň dôležité, aby vlastníkom poznal celkovú sociálnu situáciu v meste Veľký Krtíš, mieru nezamestnanosti, priemerné ceny bytov, lokalizáciu bytov. Výsledkom rokovaní boli stanovené nasledovné podmienky:

- výška položky nájomné sa nebude zvyšovať,
- nedôjde k penalizácii prevzatých pohľadávok,
- ako odberateľ vody bude registrovaná za všetky bytové domy súkromná spoločnosť,
- potvrdenie príspevku na bývanie bude možné aj v prípade pohľadávok, za predpokladu, že budú nastavené splátkové kalendáre na pohľadávky, ktoré dlžníci budú postupne splácať,
- termín platenia nájomného a ostatných položiek spojených s užívaním bytu bude do 27. dňa v mesiaci, prípadne dlhšie kvôli sociálnym dávkam,
- nájomné zmluvy sa budú uzatvárať na 1 mesiac, následne po overenej platobnej schopnosti na dobu 3 mesiacov.

Po dohodnutí týchto podmienok vlastníkom bytov uzatvoril pracovné zmluvy na výkon správy s dvomi pracovníkmi KCM. V roku 2009 sa správa bytového fondu vykonávala v 11 bytových domoch. Zostávajúci bytový dom na ulici Banícka č. 17 vo Veľkom Krtíši neprešiel do našej bytovej správy, a teda sa tam ani nerealizovali podporné činnosti. Výsledkom je, že po cca 7 rokoch je bytový dom úplne „vybývaný“, v súčasnosti nie je obývaná ani jedna bytová jednotka a dom ako celok je schátraný.

Druhá etapa v sanácii bývania august – december 2009

Terapeutické plány udržania bývania nájomníkov v roku 2009:

- organizovanie domových schôdzí - každý bytový dom individuálne,
- voľba domových dôverníkov,
- informovanie nájomníkov o novom vlastníkovi ich bytov, ako aj o výkone správy,
- nastavenie nových pravidiel platenia nájomného v rámci zabezpečenia bývania,
- terénna práca pracovníkov KCM – spolupráca s domovými dôverníkmi jednotlivých blokov, nahlasovanie porúch, havárií, dohodnutý postup pri ich odstraňovaní,
- vysvetlenie domového poriadku formou, optimálnou pre zúčastnených,
- organizovanie pravidelných domových schôdzí – jedenkrát mesačne,
- organizovanie pravidelných brigád na zlepšenie vzhľadu bytových domov a ich okolia,
- splácanie pohľadávok, ktoré prešli do vlastníctva súkromnej spoločnosti,
- začiatok dodržiavania platobnej disciplíny, vydávanie nájomných zmlúv, tvorba splátkových kalendárov,
- roznos upomienok pri omeškaných platbách tesne pred termínom priamo do rúk nájomníkov, vlastníkov.

Po zmene vlastníka bolo dôležitým momentom udržiavať vysokú úroveň informovanosti. Domové schôdze sme organizovali často. Bolo veľmi dôležité oboznámiť obyvateľov jednotlivých domov o nových pravidlách bývania, ako aj nastavení platobnej disciplíny. Hlavnou motiváciou pre komunitu bolo udržanie bývania pri dodržovaní nových podmienok. Snažili sme sa nastaviť „tvrdé“ podmienky, práve preto, aby zúčastnení pochopili dôležitú zmenu pri udržaní si svojho bývania.

Zároveň podmienky, ktoré boli nastavené nezhoršovali sociálnu situáciu: nezvyšujúca sa položka nájomného, poberanie príspevku na bývanie aj pre tých, ktorí boli zaťažení pohľadávkami a do tejto doby uvedený príspevok nepoberali.

Podmienky nároku na poberanie príspevku na bývanie sme nastavili inou formou – zaplatenie mesačného nájmu a pravidelné splácanie pohľadávky vo výške 10 eur mesačne sa stalo východiskom pre požiadanie o príspevok na bývanie. Umožňoval to zákon č. 417/2013 Z. z. o pomoci v hmotnej núdzi a na tomto riešení sme spolupracovali s Úradom práce, sociálnych vecí a rodiny vo Veľkom Krtíši.

Podmienkou dobrej informovanosti bolo, aby sa na schôdzach zúčastnili všetci obyvatelia bytoviek, deň a čas konania sme volili podľa ich preferencií. Bolo dôležité, aby nové pravidlá poznali všetci obyvatelia a informácie im boli podané priamo, inak by dochádzalo k dezinformáciám. Forma podávania informácií bola prispôbená úrovni komunity, čo znamená, že sme volili jednoduchý jazyk, hovorili sme pomaly a zrozumiteľne, informácie sme opakovali niekoľkokrát a v prípade potreby sme dodatočne vysvetľovali informácie aj individuálne. Pozitívom bolo, že sme v komunikácii využili aj rómsky jazyk, čo bolo pre obyvateľov zrozumiteľnejšie. Zároveň sme vyzdvihovali pozitíva, posilňovali sme tým ich sebavedomie, dodávali sme im dôveru, že ak budú dodržiavať pravidlá je reálna šanca udržať si bývanie. Práve hrozba vystahovania pôsobila motivačne.

Na schôdzach v auguste 2009 za účasti všetkých obyvateľov domu boli zvolení domoví dôverníci, za každý vchod jeden. Zväčša išlo o ľudí, ktorí túto funkciu vykonávali počas realizácie projektu „terénni domovníci“ a boli zvolení nadpolovičnou väčšinou hlasov. Z každej domovej schôdze bol vyhotovený zápis a jednotliví zúčastnení vyjadrili svoju účasť podpisom. V rámci diskusie prebiehali „búrlivé“ výmeny názorov a medzi najčastejšie otázky patrili „prečo ich mesto predalo?“. V snahe nevyhrocovať emócie sme sa snažili racionálne argumentovať, že to bolo rozhodnutie mestského zastupiteľstva a momentálny skutkový stav je taký a treba sa zaoberať momentálnym riešením a prijatím pravidiel, ktoré umožňujú udržať si bývanie.

Skutočnosť, že bytovú správu ich bytovky budú vykonávať dvaja pracovníci KCM prijali z jednej strany pozitívne, ale objavili sa aj obavy, či dokážeme obhajovať ich práva dostatočne. Vzhľadom k tomu, že poznali naše aktivity z predchádzajúcich rokov, postupne prevážili pozitívne ohlasy. To znamená, že dôvera v náš nestranný a objektívny prístup prevažovala, čo nám uľahčilo komunikáciu.

V rámci dodržiavania platobnej disciplíny sa nájomné zmluvy začali vystavovať na 1 mesiac a pri nedodržaní platobného termínu nájomného existovala hrozba, že zmluva nebude predĺžená. V prospech nájomníkov bol záväzok nezvyšovať položku nájomného a možnosť poberať príspevok na bývanie pre všetkých, ktorým nárok na túto dávku v hmotnej núdzi vzniká. Ďalej sme zabezpečili zastavenie penalizácie pohľadávok, ktoré prešli z mesta Veľký Krtíš na nového vlastníka, podmienkou však bolo ich postupné splácanie minimálnou čiastkou 10 eur mesačne.

Zúčastneným sme opätovne vysvetlili význam slov nájomník a vlastník, ako aj povinnosti a práva jednotlivých užívateľov bytov. Bolo nutné dohodnúť si so zvyškom vlastníkov a nájomníkov výšku poplatkov do fondov údržby a opráv. V čase keď sa bytovky odovzdávali bol poplatok 0,20 eur na 1m² obytnej polohy bytu. Vzhľadom k tomu, že väčšina bytov má podobnú rozlohu spravidla výška poplatkov do fondu údržby a opráv bola 9,30 eur mesačne za byt. Po prevzatí bytov bol opätovne poplatok do fondu údržby a opráv odsúhlasený a to v pôvodnej výške⁹.

9 Jeho suma sa nemenila až do 31. decembra 2016

Zároveň sme však jasne zadefinovali na aké položky je možné čerpať zdroje tvorené vo fonde údržby a opráv. Ide predovšetkým o:

- nákup materiálov,
- úhradu za odborné práce pri haváriách a plánovanej údržbe: (*voda, elektrina, revízia komínov*),
- prípadné dorovnanie úhrad za vodné a stočné.

Aj v ďalšom období sme organizovali pravidelné domové schôdze, ale postupne sme k tomu pridali aj pravidelné stretnutia s domovými dôverníkmi. Opakovane sme vysvetľovali domový poriadok, ktorý upravuje podrobnosti o výkone práv a povinností vlastníkov bytov a nebytových priestorov. Zrozumiteľným spôsobom sme sa snažili nájomníkov a vlastníkov bytov zoznámiť so základnými právnymi predpismi, ako napr. zákon č.182/1993 Z.z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov, zákon č.40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších právnych predpisov, zákon č.116/1990 Zb. o nájme a podnájme nebytových priestorov v znení neskorších predpisov.

Zároveň sme spoločne s domovými dôverníkmi určili postup pri odstraňovaní porúch, pri haváriách. Dohodli sme sa, že v prípade poruchy alebo havarijnej situácie je potrebné:

- telefonicky, prípadne osobne nahlásiť poruchu, haváriu správcovi,
- správca vykoná obhliadku,
- v prípade havárie, správca okamžite situáciu rieši, privolaním oprávnených osôb,
- v prípade opráv, ktoré si vyžadujú odborný zásah, prípadne ide o finančne nákladnú opravu, správca vyhlási verejnú súťaž pre firmy a spolu s domovými dôverníkmi a vlastníkami bytov vyberú tú najlepšiu cenovú ponuku práce. Zohľadňovali sme cenovú ponuku, ale veľmi dôležité boli aj referencie na kvalitu a rozsah poskytovaných služieb.

Spočiatku častou poruchou bolo upchávanie kanalizačnej odpadovej rúry a šachty. Do odpadového potrubia bývajúcí vyhadzovali aj veci, ktoré tam nepatria, detské plienky, kosti z jedla, piliny... Na odstránenie porúch je potrebné objednať špecializované čistenie odpadov hydročističom, ktorý vykonáva preplach kanalizácie. Následne bolo dôležité obyvateľom bytov zdôrazniť, že do kanalizácie nie je možné vyhadzovať tuhý odpad, lebo riešenie problému je vždy finančne nákladné.

Zaznamenali sme prípad, keď si vlastník prerábal byt a vylieval do záchodu zvyšky z malty a rôzne lepidlá. Pracovníci firmy Veolia (dodávateľ vody) nás pri čistení privolali k práci a upozornili nás na druh odpadu. Spolu s domovníkmi sme zistili, v ktorom byte došlo k stavebným úpravám. Zvolali sme domovú schôdzu a všetkých bývajúcich sme oboznámili s dôvodmi upchania kanalizácie. Všetci trvali na tom, aby prečistenie odpadu uhradil ten, kto upchatie zaviniť. Dotknutá rodina nakoniec vzniknutú havarijnú situáciu zaplatila z vlastných finančných prostriedkov.

Upratovanie spoločných priestorov

Jedným z opatrení, ktoré sme nastavili, bolo upratovanie spoločných priestorov v týždenných intervaloch. Postup bol a je nasledovný:

- domovník určí harmonogram týždenného upratovania,
- užívateľ, ktorý má službu v danom čase uprace spoločné priestory, kontrolu upratovania urobí domovník,
- ten, kto nevykoná týždenné upratovanie, je povinný zaplatiť 5 eur do spoločného fondu. Zdroje z fondu sú následne použité na nákup čistiacich prostriedkov pre upratovanie vchodu.

Udržiavanie poriadku a starostlivosť o zeleň v okolí bytových domov

Ďalšou aktivitou je upratovanie a udržiavanie poriadku a v okolí bytoviek. Na vstupných dverách alebo v spoločnom priestore je vyvesený oznam o konaní brigád. Pracovník KCM koordinuje brigády, zadeluje práce a zabezpečuje vývoz odpadov.

Postupne sme sa dostali nielen k tomu, aby sa v okolí bytoviek udržiaval poriadok a čistota, ale v roku 2016 vďaka dotácii Nadácie Ekopolis sme nakúpili okrasné dreviny – stromčeky a ružové kríky. O výsadbu a údržbu drevín sa starajú obyvatelia sami.

Postup pri organizovaní spoločných brigád a upratovanie okolia bytovky sme nastavili nasledovne. Domovník užívateľmi bytového domu dohodne termín domovej schôdze, za prítomnosti správcu. Na stretnutí sa dohodne postup a termín organizovania spoločnej brigády, stanoví sa rozsah prác, ktoré sa budú vykonávať, prípadne sa dohodne aj harmonogram prác a zaangažovanie jednotlivých rodín bývajúcich v bytovom dome. Po uskutočnení brigády a po vykonaní určených prác, zúčastnení svojím podpisom potvrdia svoj výkon, pričom domový dôverník skontroluje rozsah a kvalitu vykonanej práce. Písomný záznam vrátane prezenčnej listiny domovník odovzdaná správcovi. Ak sa stane, že užívateľ bytu, resp. zástupca rodiny sa spoločnej brigády nezúčastní z opodstatnených dôvodov, môže určený výkon práce nahradiť v inom termíne. Ak sa však nedostaví z neopodstatnených dôvodov, správca mu na základe odsúhlasenia ostatných užívateľov bytov udelí pokutu 5 eur. Takto získané finančné prostriedky budú následne použité na nákup pracovného náradia. Ak nedôjde k úhrade pokuty, tak je v sume 5 eur odpočítaná z nájomného, čím sa zvýši dlh na nájomnom a môže dôjsť k strate nároku príspevku na bývanie.



Svojpomoc na odstraňovaní porúch a opravách

Vzhľadom k tomu, že ide o byty nižšej kategórie, vykurovanie je zabezpečované na tuhé palivo a je nevyhnutné zabezpečiť aj pravidelné čistenie komínov. Okrem odbornej revíznej práce a čistenia, časť práce je možné vykonať aj zo strany bývajúcich. Na túto aktivitu odborný pracovník – kominár – vyškolil aj niektorých mužov z rodín bývajúcich v bytovkách, aby dokázali časť prác urobiť svojpomocne. Aj to je určitá forma šetrenia finančných prostriedkov. Odborné kominárske práce sú potom podstatne lacnejšie.

Raz do roka, spravidla na jar, je potrebné čistiť spoločných priestorov – vchody – vymaľovať. Aj túto činnosť robia bývatelia svojpomocne, zo spoločného fondu sa zakúpi iba nevyhnutný materiál.

Zodpovednosť za drobné poškodenia spoločného majetku

Pri poškodení spoločných priestorov a spoločného majetku v domoch sme stanovili tieto pravidlá:

- ak dôjde k poškodeniu spoločného priestoru a majetku v spoločných priestoroch, domovník zistí vinníka a ohlásí to správcovi. Správca následne vykoná s touto osobou pohovor a dohodne postup pri odstránení poškodenia. Osoba, ktorá poškodenie zavinila, môže zaplatiť stanovenú čiastku, prípadne na vlastné náklady a vlastnou prácou poškodenie odstráni,
- ak dôjde k poškodeniu majetku a vinník nie je známy, na odstránení škody sa podieľajú užívatelia bytov celého vchodu.

Porušovanie domového poriadku

V prípade hrubého porušovania nočného pokoja, prípadne iného porušenia spoluzitia, domovník, prípadne iný užívateľ bytu, nahlási porušovanie nočného pokoja správcovi. Následne správca prešetří situáciu, urobí s dotknutou rodinou alebo jednotlivcom pohovor, opätovne pripomenie bývajúcim povinnosti vyplývajúce z domového poriadku. Ak sa situácia zopakuje, užívateľ bytu dostane písomné upozornenie. V prípade opakovaného porušovania nočného pokoja môže dôjsť k vypovedaniu nájomnej zmluvy. Obyvatelia domu sa môžu tiež obrátiť na pracovníkov Mestskej polície Veľký Krtíš.

Platobná disciplína

Vzhľadom k vysokej zadlženosti bytových domov bolo a je nevyhnutné dodržiavať platobnú disciplínu. Ide predovšetkým o **splácanie pohľadávok** – pohľadávky nie sú penalizované, ale jednotliví dlžníci musia pravidelne svoje dlhy splácať. Minimálna splátka je 10 eur mesačne. Splátka je splatná v termíne splatnosti nájomného.

Po prevzatí správy bytových domov bolo potrebné dôsledne dodržiavať platobnú disciplínu, dodržiavať splátkové kalendáre a ako druhá možnosť sa javilo uzatvárať iba krátkodobé nájomné zmluvy. Avšak postup bol doplnený intenzívnou sociálnou prácou:

- kancelária KCM, teda správcu bola otvorená 8 hodín denne 5-krát do týždňa,
- pravidelne boli vydávané nájomné zmluvy na 1 mesiac a vystavovali splátkové kalendáre,
- klientom sme pravidelne vysvetľovali nové postupy, pokyny pre dodržiavanie dohodnutých pravidiel,
- klientom sme zároveň poskytovali sociálne poradenstvo v oblasti poradenstva, v oblasti získania zamestnania, proti dlhové poradenstvo, poskytovania sociálnych dávok,

- ku každému klientovi sme pristupovali individuálne, náš prístup zároveň vychádzal zo znalosti komunity,
- k najväčšiemu plateniu nájomného dochádzalo podľa očakávaní v dobe poberania sociálnych dávok, v tieto dni bola naša pracovná doba predĺžená podľa potreby,
- v mesiaci september 2009 bola úspešnosť výberu nájomného do 27. dňa v mesiaci na úrovni 86%,
- po tomto dátume nasledovala naša práca v teréne, po ktorej platobná schopnosť stúpila na 96%.

Jedným z efektívnych nástrojov sa ukázal roznos upomienok, ktorý bol doplnený individuálnou terénnou prácou:

- Po platobnom termíne sme zahájili terénnu prácu, ktorej cieľom bolo udržanie bývania pre tých, ktorí nevyplatili svoje záväzky.
- Práca spočívala vo vystavení upomienok, osobnej návšteve a podrobnom zhodnotení finančnej situácie rodiny, prípadne dohoda o uhradení si záväzku.
- V odôvodnených prípadoch (úmrtie v rodine, problémy pri vyplácaní sociálnych dávok) bolo možné termín platby posunúť o cca týždeň. Tento individuálny prístup bol prevenciou pred stratou bývania cieľovej skupiny.

V rokoch 2009 - 2010 sa nám podarilo dosiahnuť vytvorenie systému práce pri udržaní bývania, ktorý fungoval v praxi.

Nastavenie optimálnych povinností ako aj práv užívateľov bytov:

- Participácia cieľovej skupiny na riešení svojho problému.
- Posilnenie zodpovednosti bývajúcich za svoje konanie, znášanie následkov.
- Posilnenie sebavedomia bývajúcich - vyzdvihovaním pozitívnych aktivít.
- Zmena vzhľadu problémových ulíc - organizovanie pravidelných brigád.
- Zvýšenie platobnej disciplíny položiek spojených s užívaním bytu z 36% na 97%.
- Individuálny prístup ku každému klientovi.

Počas obdobia september - december 2009 stratila bývanie iba jedna rodina.

Išlo o nedoriešený prípad predchádzajúceho správcu, súdnym rozhodnutím bolo ustanovené zrušenie nájomného vzťahu. Avšak k vystahovaniu rodiny nedošlo. V snahe pomôcť rodine preklenúť problémy sme sa veľmi detailne venovali ich problémom. Po opakovaných návštevách rodiny sme zistili hrubé porušenie starostlivosti o deti, nevyhovujúce hygienické podmienky a zanedbanú úroveň starostlivosti o byt a nepriaznivú sociálnu situáciu. O súčinnosť sme požiadali detskú lekárku, ktorá vyhodnotila zdravotný stav všetkých siedmych detí vo veku od 1 - 15 rokov ako rizikový. Deti trpeli častými infekciami rôzneho druhu, mali svrab a boli zavšívavené. Oslovili sme zároveň aj susedov, ktorí sa vyjadrovali o alkoholizme rodičov, o tom, že maloleté deti hladujú a tak sa snažia získať potravu z odpadu v kontajneroch. Na základe týchto zistení sme požiadali UPSVaR vo Veľkom Krtíši - odbor sociálnych vecí o prešetrenie situácie. Po ich šetrení došlo k odobratiu detí zo starostlivosti rodičov a následnom umiestnení do detských domovov. Odobratia sme sa osobne zúčastnili a maloleté deti sa doslova tešili na svoj odchod. Rodičia následne byt opustili.

2010

V roku 2010 sme realizovali správu bytového fondu podľa pravidiel nastavených v predchádzajúcom roku. Išlo predovšetkým o pokračovanie v nastavenom systéme platieb, montovanie vodomeroch, dôsledné a reálne zúčtovanie platieb za rok 2009. Naďalej sme na financovanie nevyhnutných opráv z fondu opráv a údržby a využívali svojpomoc bývajúcich. Pokračovali sme v organizovaní domových schôdzí, čím sa zároveň posilňovalo stretávanie komunity. Podporovali sme bývajúcich na zlepšení podmienok bývania. Nevyhnutná však bola realizáciu terénnej sociálnej práce, vrátane vystavovania a doručovania upomienok a poskytovanie sociálneho poradenstva a individuálne vedenie klientov.

Financovanie nevyhnutných opráv

Fond opráv jednotlivých bytoviek bol nízky, a preto sa realizovali len nevyhnutné opravy. Išlo najmä o poškodené spoločné rozvody vody a kanalizácie.

Technický stav bytoviek bol zlý, v niektorých prípadoch až havarijný. V roku 2009 takmer vo všetkých bytovkách bolo nefunkčné osvetlenie spoločných priestorov. Preto v roku 2010 medzi prvé opravy patrilo osvetlenie vrátane zabezpečenia úsporného systému s reakciou na pohyb. Pravidelne sme kontrolovali spotrebu elektrickej energie v spoločných priestoroch, prípadne kontrolu čiernych odberov. Každému nákupu materiálu, okrem havarijných situácií, predchádzala domová schôdza. Snažili sme sa detailne vysvetliť dôvod nákupu, cenu jednotlivých položiek. Nájomníci a vlastníci sa potom dohodli na jednotlivých položkách a rozsahu nákupu materiálu. Bolo veľmi dôležité, aby sa informácia dostala ku každému bývajúcemu v dome, aby sme tak predišli dezinformáciám. S opravami a rekonštrukciami sa zároveň zhodnocoval stav bytových domov, čím sa nielen zlepšovala úroveň bývania, ale sa aj zhodnocoval spoločný majetok. Cieľom bolo naučiť klientov vážiť si ich spoločný majetok, odstrániť vandalizmus vo vchodoch, ničenie spoločného majetku. So zavedením osvetlenia vo vchodoch súvisela následná požiadavka opraviť, prípadne vymeniť vchodové dvere a umožniť ich uzamykanie. Zamedzil sa tak vstup cudzích osôb do vchodov, prípadný vandalizmus a obmedzili sa krádeže dreva, uskladneného v pivniciach. Po oprave alebo výmene vchodových dverí sa niekoľkokrát stalo, že došlo k ich opätovnému poškodeniu, ale spravidla bývatelia nahlásili vinníka. Po nahlásení poškodenia nasledoval rozhovor s označeným vinníkom, ktorý zväčša uznal svoju vinu a poškodenie, resp. opravu zaplatil alebo súhlasil so splátkovým kalendárom. Ak sa vinník nedostavil, navštívili sme ho a realizovali pohovor priamo v dome. V krajných prípadoch sme zvolali domové schôdze, kde mal byť priestor poškodenia prešetrený a malo sa dohodnúť sa na úhrade škody.

Medzi pravidelné náklady z fondu opráv patrí každoročné čistenie komínov a kontrola výhrevných zariadení. Proces prebieha nasledovne:

- nahlásenie požiadavky domovníka na čistenie komínov,
- zabezpečenie kominára a naplánovanie termínu,
- oznámenie všetkým obyvateľom domu termín čistenia komínov a informácia o zákaze kúrenia v dohodnutom čase,
- vykonanie čistenia komínov v jednotlivých bytoch,
- každý užívateľ bytu po vykonaní čistenia svojím podpisom odsúhlasí, že úkon sa realizoval,
- zo strany kominárov sme dohodli dva dni na odskúšania kvality výkonu a až následne kominár vystaví faktúru, ktorá mu bude do doby splatnosti uhradená.

Takýto spôsob vyhovoval obidvom stranám. Postup bol precizovaný aj preto, že v minulosti predchádzajúci správca, nekontroloval, či boli vyčistené všetky komíny a kvalitu čistenia. Preto sme zvolili adresnejší postup, aby sme zamedzili dodávaniu nekvalitnej služby, prípadne iba fiktívnemu dodaniu služby.

V rámci čistenia komínov bolo našou prioritou nájsť vhodného kominára s oprávnením na túto prácu, precízneho a ochotného strpieť aj nadmerné administratívne zaťaženie pri preberaní danej služby. V tomto smere sme mu však mohli ponúknuť spoluprácu s domovníkom. V roku 2010 sme na túto službu vyhlásili verejnú ponuku propagovanú aj v mestskom rozhlase. Z troch ponúk sme vybrali najvhodnejšiu. Zabezpečili sme týmto spôsobom to, že práca bola vykonaná kvalitne a spokojný boli aj obyvatelia bytov, ktorý získali presvedčenie, že za svoje peniaze dostávajú adekvátnu službu.

Domové schôdze

V roku 2010 sme domové schôdze organizovali podľa potreby klientov alebo každý druhý mesiac. Oba spôsoby bolo potrebné dopredu naplánovať, aby termín vyhovoval čo najviac bývajúcim, bolo nevyhnutné najskôr navštíviť všetky domácnosti a termín skoordinať. Spravidla domové schôdze prebiehali v priateľskej atmosfére, niekedy však došlo k výmene názorov medzi obyvateľmi. Vnímali sme to ako posun vpred, lebo čoraz väčšia skupina ľudí mala záujem na zveľadovaní bývania a dodržiavaní nastavených pravidiel. Dokázali sme tiež identifikovať tých, ktorí sa snažili pravidlá nedodržiavať. Po skončení domových schôdzí sme ešte zostávali na mieste, aby sme boli k dispozícii k poskytovaniu individuálneho poradenstva zameraného nielen na bývanie, ale aj na dostupnosť sociálnych dávok, zamestnanosti, zadlženosti, ďalšieho štúdia ich detí prípadne aj iných problémov. Budovali sme tak dôveru obyvateľov v služby KCM. Nie všetky problémy sme dokázali vyriešiť, ale snažili sme sa klientov vždy nasmerovať na odbornú pomoc a identifikovať vhodné inštitúcie na ktoré sa môžu obrátiť. V prípade, že to bolo vhodné, realizovali sme aj sociálne sprevádzanie. Zdôverovali sa nám aj s osobnými a intímnymi problémami, takže sme mali vedomosť o všetkom čo sa deje vo vnútri komunity. V tomto prípade bolo veľmi dôležité zachovanie mlčanlivosti pre zabezpečenie ďalšej dôvery.

Počas domových schôdzí sa často diskusia viedla o upratovaní spoločných priestorov. Postupne sa vžilo, že ten, kto sa vyhol povinnosti upratať spoločné priestory, bol verejne vyhlásený domovníkom počas domovej schôdze. Práve toto verejné vyhlásenie obyvateľa pokladali za istú formu sankcie a ukázalo sa to ako motivačný činiteľ. Nikto nechcel byť pranierovaný, preto sa v budúcnosti už povinnosti upratovania nevyhýbal.

Domové schôdze sa tiež venovali zadefinovania priorít pre ďalšie opravy, preberal sa stav fondu opráv a údržby a hľadali sa dohody pre organizovanie spoločných brigád. Stalo sa, že na domových schôdzach sa riešili aj priestupky v spoluzití a susedské spory. Ukázalo sa, že pravidelné stretávanie sa obyvateľov a riešenie spoločných problémov postupne budovalo aj súdržnosť komunity a prispievalo k zlepšovaniu vzťahov.

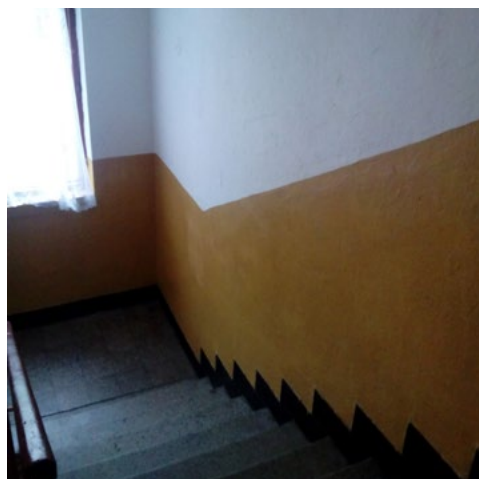
Revitalizácia nebytových priestorov - pivníc

Ďalším akútnym problémom sa v roku 2010 stali pivnice. Podľa domového poriadku má každý užívateľ nárok na dve pivnice, jednu väčšiu na drevo a druhú menšiu na ostatné veci. V skutočnosti to však bolo úplne inak. Zo strany užívateľov bytov dochádzalo k samovoľnému búraniu priečok v pivničných priestoroch, svojvoľnému rozširovaniu sa, čoho výsledkom bol nespravodlivé prerozdelenie. Niektorí bývatelia nemali pivničné priestory vôbec, dokonca, dochádzalo k odpredávaniu pivníc medzi obyvateľmi.

Bolo nevyhnutné uviesť tento stav do právneho stavu, ktorý súvisel s rešpektovaním nájomných a vlastníckych zmlúv, ktoré jasne definovali výmery nielen bytov, ale ja pivníc. Na začiatku bolo potrebné uskutočniť premeranie Pivničného priestoru a rozdeliť pivnice podľa výmerov bytov a nebytových priestorov. Niektoré priečky, ktoré vznikli na nesprávnom mieste sa museli zbúrať a vymurovať znova. Snažili sme sa vždy identifikovať toho, kto neoprávnený zásah vykonal a teda ho primäť k tomu, aby zabezpečil vrátenie pivnice do pôvodného stavu. V prípade, že bolo potrebné urobiť nejakú stavebnú úpravu, z fondu opráv sa nakupoval iba materiál a stavebné úpravy sa realizovali svojpomocne. Pri premeriavaní týchto pivníc a nového pridelovania sa zároveň organizovali spoločné brigády na upratovanie pivničných priestorov, ktoré boli v niektorých vchodoch značne znečistené a zapratané rôznymi vecami. Stalo sa tiež, že k premeraniu pivníc sme podmienili vypratáním pivníc, čím sa predĺžil čas sanácie pivničných priestorov.

Za veľmi pozitívnu hodnotíme participáciu bývajúcich v tejto fáze spravovania bytových domov, ktorá sa prejavila hlavne pri:

- účasti pri výbere kominára a zaangažovanosti na preberaní dodanej služby,
- účasť na domových schôdzach a aktívnom prístupe pri odsúhlasení opráv spoločných priestorov,
- účasť na pravidelných domových schôdzach,
- spoločné premeriavanie pivničnej rozlohy, pridelovanie pivníc,
- účasť na spoločných brigádach - upratovanie pivníc a okolia bytovky,
- účasť na pravidelnom týždennom upratovaní, vzájomná kontrola upratovania,
- zamykanie vchodov, ochrana spoločného majetku,
- namontovanie vodomerov na studenú vodu, každý získal možnosť regulovať si svoje náklady na bývanie, budovanie zodpovednosti.



Využívanie terénnej práce

Vzhľadom k tomu, že našim cieľom pri realizácii správy bytového fondu bola sanácia bývania v lokalite s vysokým zastúpením sociálne odkázaných obyvateľov, snažili sme sa rôznymi spôsobmi byť obyvateľom nápomocní. Veľa času sme venovali osobným rozhovorom s klientmi, tak aby sme zhodnotili ich situáciu, poznali objektívny stav a pomáhali im dodržiavať nastavené pravidlá.

Vždy na prvom mieste bola snaha sa s klientom dohodnúť. Pravidelne sme roznášali upomienky o nezaplatení stanovených poplatkov, čo bol priestor hovoriť s bývajúcimi o problémoch, ktoré ich viedli k nezaplateniu pohľadávky. Po zhodnotení objektívnych dôvodov sme sa snažili zhoršenú finančnú situáciu riešiť, napríklad sme akceptovali aj čiastočné platby, s rozpísaním dlžnej sumy na splátkový kalendár.

Roznášanie upomienok osobne malo aj rozmer verejnej kontroly, dlžník sa cítil pred ostatnými bývajúcimi nepríjemne a do budúcnosti ho to motivovalo snažiť sa poplatky platiť v dobe splatnosti. Teda verejná kontrola a transparentnosť finančných tokov mali vplyv aj na zlepšenie finančnej disciplíny. Neskôr sa stávalo, že ak rodina mala problém s úhradou platieb, radšej nás navštívila v administratívnych priestoroch a snažila sa to riešiť vopred, aby sa nevystavovala verejnému odsúdeniu pri doručovaní upomienok.

Poskytovanie sociálneho poradenstva

KCM naďalej poskytovalo sociálne poradenstvo v oblastiach zamestnanosti, zníženia zadlženosti, poskytovania sociálnych dávok, právnych podaní. Oboznamovali sme klientov aj o možnostiach získania štipendií pre deti, ktoré začnú študovať na stredných a vysokých školách. Išlo o motiváciu pre rodičov a deti, aby pokračovali v ďalšom štúdiu a nekončili ako nezamestnaní. Centrum bolo otvorené osemhodín denne a v tomto čase nebol presne vymedzený čas alebo deň na poskytovanie sociálneho poradenstva. Aktivity sa väčšinou prelínali s výkonom správy bytoviek.

V roku 2010 prišla o bývanie rodina manželov – alkoholikov, ktorí neustále porušovali domový poriadok, nočný, znečisťovali spoločné priestory. Ich byt pravidelne navštevovali bezdomovci a ľudia pochybnej povesti. Spoločný komín pravidelne poškodzovali tým, že ako palivo používali plastové fľaše a handry. Znečisťovali tým aj životné prostredie a ohrozovali zdravie obyvateľov domu. Donášaním odpadkov do bytu zamorili bytovku hmyzom – švábmi. Rodina však nepatrila k neplatičom. KCM opakovane s nájomníkmi komunikovalo, napriek tomu nedošlo k náprave. Proti predĺženiu nájomnej zmluvy sa postavili ostatní obyvatelia bytovky a svoju vôľu vyjadrili petíciou. Vlastník bytu napokon akceptoval názor ostatných obyvateľov a tomuto užívateľovi nebola predĺžená nájomná zmluva.

V tomto prípade išlo o modelový príklad, kedy nájomná zmluva môže byť ukončená nielen za podmienky nezaplatenia nájomného, ale aj pri opakovanom porušovaní domového poriadku. Na riešení situácie plne participovala komunita. Formou petície vyjadrili vôľu nezdieľať bývanie s človekom, ktorý porušuje domový poriadok, znepríjemňuje život ostatným, pretože ich nerešpektuje.

Zhrnutie výsledkov za roky 2009 – 2010

V rámci dodržiavania platobnej disciplíny boli aj naďalej vystavované nájomné zmluvy na 1 mesiac. **Napriek administratívnej náročnosti a vyšším kancelárskym nákladom**, význam tohto opatrenia bol nesporný. Vytvoril u klientov návyk plnenia si povinností a budovania zodpovednosti. Zároveň následky za nedodržanie povinnosti sa prejavili oveľa skôr. Po zhruba pol roku takéhoto prístupu sme u klientov, ktorí sa správali zodpovedne, začali vystavovať nájomné zmluvy na 3 mesiace. Zaujímavosťou bolo okamžitý nárast sebavedomia u týchto klientov, ale aj snaha ostatných klientov sa im vyrovnáť.

Ani v roku 2010 nedošlo k zvyšovaniu položiek súvisiacich s užívaním bytu, avšak platby za vodné a stočné boli upravené podľa spotreby. V rámci pohľadávok nedošlo k ich penalizácii. Zabezpečenie poberanie príspevkov na bývanie pre nájomníkov a vlastníkov a dôsledný monitoring použitia týchto zdrojov zabezpečil vysokú schopnosť platiť poplatky súvisiace s bývaním. Pokračovali sme v dohľade nad splácaním pohľadávok, ktoré vznikli pred rokom 2009. Rodiny, u ktorých sa opakovane problém s platením nájomného sme na základe ich súhlasu odporučili na výkon osobitného príjemcu. Intenzívnym kontaktom s klientmi sme im vysvetlili, že ak nebudú plniť podmienky nároku na priznanie príspevku na bývanie, stratia možnosť ho poberať a problém s úhradami sa ešte prehĺbi. Na začiatku roka sme vykonali zúčtovanie platieb spojených s užívaním bytu za rok 2009. Rozpis jednotlivých platieb ako aj nákladov sme vyhotovili čo najprehľadnejšie, aby bolo prístupnejšie našim klientom. Preberanie tohto zúčtovania sme spojili s osobným pohovorom, kde sme individuálne vysvetľovali nájomníkom jednotlivé položky, sadzby, aby pochopili ako je možné regulovať jednotlivé položky.

V roku 2010 sme zároveň začali s revíziou vodomeroch na studenú vodu, kde vodomery absentovali, sme iniciovali ich namontovanie. Po namontovaní vodomera boli užívatelia poučení o tom, ako kontrolovať mesačnú spotrebu, boli oboznámení o jednotlivých cenách položky vodné a stočné. Tieto kroky boli veľmi dôležité na to, aby začali šetriť s vodou a začali nahlasovať poruchy, súvisiacu s únikom vody hneď na začiatku. Ukázalo sa, že bývajúci nevedeli z akých položiek sa skladá platba za byt a že je možné niektoré položky znížiť ich hospodárnym využívaním, prípadne obmedzením. Viedli sme ich tým k zodpovednosti a regulácii poplatkov. Proces monitorovania spotreby v závislosti na znížení nákladov trvá dodnes, výsledky sa dostávajú iba postupne a vyžaduje si opakované vysvetľovania.

2011 — 2012

V roku 2011 správa pokračovala podľa zabehnutých pravidiel, napriek tomu niektoré momenty vo výkone správy boli inovatívne. Postupne sme pristúpili u zodpovedných nájomníkov k predĺžovaní nájomných zmlúv na šesť mesiacov. Tento prvok podporil princíp zásluhovosti a zároveň budoval v komunite vzory. V rámci opráv sme podporovali zvýšenie participácie komunity.

Veľmi dôležitým sa stal moment možnosti postupného odkupovania bytov nájomníkmi od vlastníka bytov. Participovali sme na príprave zmlúv o odkupovaní nájomných bytov do osobného vlastníctva s dohodou na postupných mesačných splátkach, ktoré boli stanovované tak, aby budúci vlastníci dokázali splátky zaplatiť.

Nájomné zmluvy

Nájomné zmluvy sa v tomto roku predlžovali na obdobie 6 mesiacov pre tých nájomníkov, ktorí dodržiavali platobné termíny a domový poriadok. V našej práci sa osvedčil systém zásluhovosti, ktorý zároveň pôsobil motivačne pre ostatných členov komunity. Počet tých, ktorí spĺňali podmienky stále narastal. Platenie nájomného sa pre nich stalo „zvykom“, takže v prípade poberateľov sociálnych dávok, prvá cesta po ich prevzatí viedla rovno do KCM, vyplatiť poplatky spojené s užívaním bytov. Vytvorila sa aj skupinka „vyčkávajúcich“, ktorí pravidelne čakali na náš príchod s upomienkou. Medzi mesiace so „slabšou“ platobnou schopnosťou patrili január, marec, apríl, december, teda obdobia sviatkov roka, prípadne vyúčtovacie obdobia pre platbu elektrickej energie a obdobia nákupov dreva na vykurovaciu sezónu. V tomto období sa uplatňovali dva spôsoby platieb: čiastočné úhrady a dohoda o možnom termíne platieb. Medzi obdobia s vysokou platobnou schopnosťou patrilo obdobie leta, teda sezónnych prác, kedy sa zvýšil príjem rodiny z práce.

Havarijné stavy, plánované opravy a participácia bývajúcich

Pri haváriách, alebo opravách bolo nutné zabezpečiť odborníkov na prácu, ale pri pomocných prácach sme sa snažili zapojiť bývajúcich. Hlavnou motiváciou bolo odpočítanie ceny vykonanej práce z podlžností alebo z nájomného a odvedenie kvalitnej práce, pretože tých, čo sa osvedčili sme zapájali do týchto prác pravidelne. V každom bloku sme zaevidovali šikovných murárov a maliarov a pravidelne spolupracujeme s elektrikárom a dvomi zvaračmi. Odborné vodárenské práce nám zabezpečuje živnostník, bývajúcí na týchto uliciach, ktorý sa osvedčil. Stretli sme sa aj s odmietavým prístupom iných firiem, ktoré sme oslovili pri poruche a tieto sa odvolávali na to, že sú to „cigánske bloky“ a tam robiť nebudú. Mali sme problémy aj s pravidelnou deratizáciou blokov proti švábom a plošticiam. Výkon tejto práce tunajšou firmou bol neúčinný, preto sme zaviedli pravidelné vykonávanie postrekov v bytoch domovníkmi, ktorí boli poučení o bezpečnosti pri práci. Zakúpili sme prostriedky na tieto postreky. Tento spôsob bol zároveň finančne menej náročný. Bol realizovaný pravidelne jedenkrát za tri mesiace alebo podľa potreby. Ďalšie úkony ako vymalovanie vchodov bolo realizované za účasti bývajúcich. Na domovej schôdzi, ktoré sa konali už aj bez našej účasti, sa dohodli na vymalovaní spoločných priestorov. Z fondu opráv a údržby sa vyčlenili financie na materiál a prácu vykonali bezplatne. Podľa ich vzoru, ich nasledovali aj ďalšie vchody. Po vykonaní prác sme boli oslovovaní na kontrolu kvality vymalovania. Odvedené práce sa ukázali ako kvalitné, čo ešte povzbudilo záujem o svojpomocné úpravy v spoločných priestoroch bytových domov.

Odkupovanie bytov nájomníkmi od vlastníka bytov po mesačných splátkach – uzavretie zmlúv o odkupovaní nájomných bytov do osobného vlastníctva

Požiadavka na odkúpenie vychádzala hlavne z potrieb nájomníkov. Celkovo išlo o 53 nájomných bytov, ktoré boli vo vlastníctve súkromnej firmy. Pri rokovaníach s vlastníkom bytov sme zastupovali nájomníkov a po viacerých rokovaníach sa nám podarilo dohodnúť nasledovné podmienky, ktoré zohľadňovali možnosti nájomníkov. V snahe nájsť východisko pre nájomníkov sme sa snažili, aby suma nemusela byť zaplatená naraz, ale aby bola rozložená do splátok, ktoré sú vzhľadom k príjmom únosné. Súčasťou zmluvy o budúcej zmluve bol aj bod, že predmetný byt nemôže byť v čase splácania odpredaný tretej osobe. K zrušeniu nájomného vzťahu môže dôjsť len pri porušení platobnej disciplíny nájomníka. Výška nájmu sa naďalej nezvyšovala.

Podmienky odpredaja bytov:

- uzavretie dohody o budúcej kúpnej zmluve s každým nájomníkom, ktorý prejaví záujem,
- kúpna cena bytu bude jednotná a to 4 000 eur za byt,
- mesačná splátka pri odkupovaní bytu vo výške 50 eur,
- doba splácania je maximálne 80 mesiacov,
- po splatení kúpnej ceny bytu bude s nájomníkom uzavretá kúpno-predajná zmluva na predmetný byt.

O výsledkoch rokovaníach sme nájomníkov informovali na domových schôdzach, ktoré sme uskutočnili v každom bloku. Pomaly a zrozumiteľne sme predstavili možnosti odkúpenia nájomného bytu do osobného vlastníctva. Výsledkom bolo, že všetkých 53 nájomníkov požiadalo o odkúpenie bytov do osobného vlastníctva a akceptovalo podmienky.

V roku 2012 k všetkým pravidlám nastaveným v predchádzajúcich rokoch pribudla snaha zamedziť vysokej spotrebe pitnej vody vo vybraných bytovkách a inštalácia práškových hasiacich prístrojov do každého vchodu. Zabezpečili sme školenie o protipožiarnej ochrane pre domovníkov.

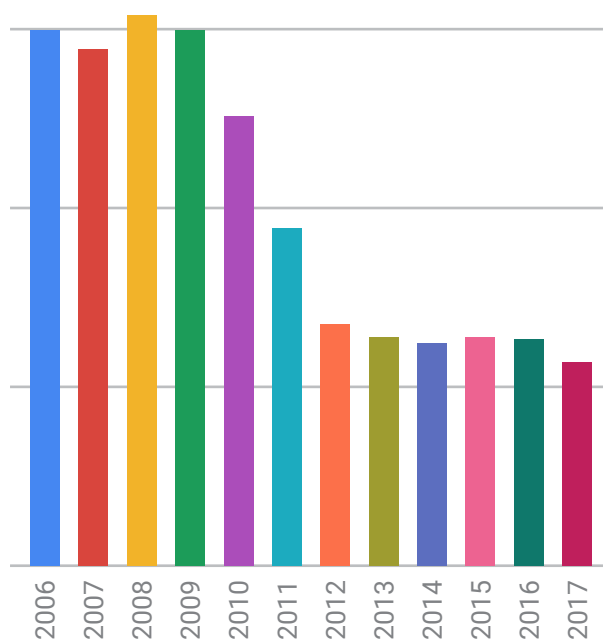
Regulácia spotreby pitnej vody

Aj napriek namontovaným vodomermom v jednotlivých bytoch v dvoch blokoch dochádzalo k neúmernej spotrebe pitnej vody. Priemerná mesačná spotreba na byt bola 280 m³ studenej vody. Zatiaľ čo v iných bytových domoch bola na úrovni 97 m³ za mesiac na byt. Vzhľadom k tomu, že to predstavovalo vysoké náklady na bývanie, pokúsili sme sa o reguláciu. Každý mesiac sme navštívili domácnosť a odčítali vodomerm a položku vodné a stočné na daný mesiac sme zrealizovali podľa reálnej spotreby. Vždy na mieste sme prepočítali reálnu spotrebu v eurách. Tento prístup bol náročný na čas, ale ukázal sa ako účinný, nakoľko v krátkom čase spotreba klesla na cca 170 m³, dokonca sme namerali spotrebu 137 m³. Jeden deň v mesiaci teda vodomery odčítame a hneď po výpočte oznámime klientovi, koľko m³ vody spotreboval, aká je táto spotreba v eurách a aká bude výška jeho mesačnej platby vrátane informácie o cene 1m³ vody.

Regulácia výdavkov za vodu sa ukázala ako efektívna, bolo by prínosné zaviesť podobný prístup aj do ostatných bytových domov, ale vyžaduje si to viac personálu, alebo inú organizáciu práce, napríklad prostredníctvom domovníkov. Pred rokom 2009 predchádzajúci správca riešil nadmernú spotrebu vody následnou odstávkou vody, čím sa celková spotreba vyrovnala alebo obmedzil dostupnosť vody na 3 hodiny denne. My sme pristúpili k riešeniu problému individuálne a v spo-

lupráci s komunitou. Zorganizovali sme domovú schôdzu, predstavili sme náš plán na mesačných odpočtoch a pravidelnej konzultácii s jednotlivcami aj bývajúcimi spoločne. Obyvatelia s návrhom súhlasili a tak sme zahájili realizáciu. Okrem odpočtu vodomerov v bytoch, sme mesačne vykonávali aj odpočet centrálného vodomeru. Na základe tejto práce sa nám podarilo regulovať mesačnú spotrebu vody, ale zároveň sme našli pochybenia aj na strane dodávateľa vody. Niekedy neboli správne odčítané hodnoty centrálného vodomeru z dôvodu zanedbania tejto povinnosti dodávateľa. Tieto nezrovnalosti sme riešili reklamáciou a následným dohovorom o našej účasti pri odpise hodnôt vo všetkých obytných blokoch.

Graf a tabuľka č. 2. Priemerná spotreba úžitkovej vody.
Zdroj : KCM, VK



Rok	Spotreba/priemer/blok/m ³	Správa bytov
2006	300	Mesto VK
2007	290	Mesto VK
2008	310	Mesto VK
2009	300	KCM
2010	253	KCM
2011	190	KCM
2012	137	KCM
2013	130	KCM
2014	125	KCM
2015	130	KCM
2016	128	KCM prostredníctvom centra komunitných služieb, n.o.
2017	115	KCM prostredníctvom centra komunitných služieb, n.o.

Protipožiarna ochrana

Bývalý správca nezabezpečil protipožiarnu ochranu v bytových domoch. Ide o byty II. a III. kategórie, riziko vzniku požiaru je preto vysoké. Našou prioritou bolo zabezpečiť hasičské prístroje a hydranty do každého vchodu. Zabezpečili sme školiace aktivity protipožiarnej ochrany jednotlivcovo pre každý obytný blok. Zároveň sme bývajúcich upovedomili o finančnej hodnote prístroja a nastavili sme vysoké sankcie pri porušení tohto zariadenia. Za celé obdobie došlo k poškodeniu prístroja len v jednej bytovke, čo považujeme za úspech.

Zhrnutie výsledkov za roky 2011 – 2012

Pri dodržiavaní platobnej disciplíny boli nájomníkom vystavané nájomné zmluvy na obdobie 6 mesiacov. Ďalšou podmienkou bolo dodržiavanie domového poriadku. V našej práci sa osvedčil systém zásluhovosti, ktorý zároveň pôsobil motivačne pre ostatných členov komunity. Počet tých, ktorí spĺňali podmienky stále narastal.

Pri haváriách, alebo opravách bolo nutné zabezpečiť odborníkov na prácu, ale pri pomocných prácach sme sa snažili zapojiť bývajúcich. Hlavnou motiváciou bolo odpočítanie ceny vykonanej

práce z podlžností alebo z nájomného a odvedenie kvalitnej práce. Tých, čo sa osvedčili sme zapájali do týchto prác pravidelne. Mali sme problémy aj s pravidelnou deratizáciou blokov proti švábom a ploščiciam. Výkon tejto práce tunajšou firmou bol neúčinný, preto sme zaviedli pravidelné vykonávanie postrekov v bytoch domovníkmi, ktorí boli poučení o bezpečnosti pri práci. Zakúpili sme prostriedky na tieto postreky. Tento spôsob bol zároveň finančne menej náročný. Bol realizovaný pravidelne jedenkrát za tri mesiace alebo podľa potreby. Ďalšie úkony ako vymaľovanie vchodov bolo realizované za účasti bývajúcich.

V roku 2010 sme zabezpečili odkupovanie bytov nájomníkmi od vlastníka bytov po mesačných splátkach - uzavretie zmlúv o odkupovaní nájomných bytov do osobného vlastníctva. V snahe nájsť východisko pre nájomníkov sme sa snažili, aby suma nemusela byť zaplatená naraz, ale aby bola rozložená do splátok, ktoré by vzhľadom k príjmom boli únosné. Súčasťou zmluvy o budúcej zmluve bol aj bod, že predmetný byt nemôže byť v čase splácania odpredaný tretej osobe. K zrušeniu nájomného vzťahu môže dôjsť len pri porušení platobnej disciplíny nájomníka.

V rámci regulácie čerpania vody v jednotlivých blokoch sme okrem odpočtu vodomero v bytoch mesačne vykonávali aj odpočet centrálného vodomera. Na základe tejto práce sa nám podarilo regulovať mesačnú spotrebu vody, ale zároveň sme našli pochybenia aj na strane dodávateľa vody. Niekedy neboli správne odčítané hodnoty centrálného vodomera z dôvodu zanedbania tejto povinnosti dodávateľa. Tieto nezrovnalosti sme riešili reklamáciou a následným dohovorom o našej účasti pri odpise hodnôt vo všetkých obytných blokoch.

2013 — 2017

Tretia etapa v správe bytového fondu

Pre úspešnosť procesu bolo dôležité udržať všetky nastavené pravidlá v predchádzajúcich rokoch a dôsledne ich dodržiavať. Postupne sa tieto pravidlá stali súčasťou prístupu k udržaniu si bývaní a v poslednej etape realizácie aj výraznému zlepšeniu kvality bývania. Zatiaľ čo na začiatku išlo o byty v havarijnom stave, za bývanie v ktorých sa nájomníci a vlastníci hanbili, postupne sa podarilo nielen udržať byty v obytnom stave, ale zveľaďovať ich, upravovať okolie, ale postupne umožniť nájomníkom získať byty do osobného vlastníctva, čím sa zmenil aj ich sociálny status a byty naďalej revitalizovať a skrášľovať a to všetko na princípe zapojenia komunity. V roku 2013 sme si stanovili dva nové ciele. Prvý sa týkal hlavne skvalitnenia výkonu deratizácie a dezinfekcie. Druhý cieľ bol oveľa náročnejší, bolo potrebné zabezpečiť výmenu vstupných prívodov vody a vodovodných stúpačiek.

Deratizácia a dezinfekcia

Výrazným problémom, ktorý sme zachytili, bolo to, že aj samotní bývatelia si prinášali a zväžali do bytov to, čo niekto iný vyhodil pred kontajner, napr.: staré sedačky, elektroniku alebo ošatenie. Takým spôsobom si prinášali do bytov rôzny obťažujúci hmyz. Plošnú deratizáciu proti hlodavcom vykonávame dvakrát do roka celoplošne vo všetkých bytových domoch. Postrek proti dotieravému hmyzu vykonávame na základe požiadaviek bývajúcich. Deratizátor príde na základe objednania a vystrieka byt ohrozený výskytom obťažujúceho hmyzu. Postupne sa nám podarilo preniesť zodpovednosť plne na vlastníkov a nájomníkov bytov.

Riešenie havarijných stavov

V decembri roku 2016 na ul. Madácha č. 15 v zime zamrzlo vodovodné potrubie. Bolo nevyhnutné vymeniť potrubie, ktoré bolo zakopané v zemi cca v hĺbke 1,2 m v rozsahu cca 15 metrov. Vzhľadom k tomu, že porucha sa stala krátko pred vianočnými sviatkami, bola snaha odstrániť ju čo najskôr. Oznámili sme bývajúcich s danou situáciou a chceli sme, pretože bolo pred Vianocami, aby sa táto porucha vyriešila čo najskôr.

Aby sa znížili náklady na opravu, požiadali sme o súčinnosť obyvateľov, traja dobrovoľníci sa podujali zrealizovať výkopové práce. Výmenu potrubia sme objednali u odborníka a opätovné zakopanie potrubia zrealizovali opäť dobrovoľníci z bytového domu. Celá oprava trvala tri dni a značne sme ušetrili, tým, že sa výkopové práce vykonali svojpomocne.

Výmena vodovodných stúpačiek

Časté poruchy na vodovodnom potrubí nás presvedčili o tom, že je potrebná výmena rozvodov vody. Zároveň pri poruchách na potrubí dochádzalo k úniku vody, čo sa prejavovalo na nadmernej spotrebe. Tento typ opravy sa javil ako rozsiahlejší, preto bola potrebná konsenzuálna dohoda s bývajúcimi na termíne, čase a prípadnej ich participácii na manuálnych prácach.

Opäť počas domových schôdzí sme predstavili zámer a obmedzenia, ktoré opravy prinesú. Bolo potrebné dohodnúť termín opravy, aby všetky rodiny boli pripravené na dlhšiu odstávku vody

a s predstihom si dokázali zabezpečiť náhradné riešenia. Nešlo iba o zabezpečenie pitnej vody, ale napríklad v prípade malých detí aj o možnosť niekde ich okúpať, tak aby nedošlo k zanedbaniu hygieny.

Následne bolo potrebné dohodnúť sa, kto z bývajúcich je schopný sa podieľať dobrovoľnícky na manuálnej práci, hlavne pomerne náročných kopáčskych prácach. Bolo nevyhnutné, aby sa táto časť opravy uskutočnila svojpomocne, lebo to značne znižovalo celkovú cenu opravy. Podarilo sa vybrať troch dobrovoľníkov, ktorí prisľúbili, že práce vykonajú. Zároveň sa ostatní bývatelia zhodli, že im za to patrí nejaká úľava, buď na nájom alebo finančná odmena. Nakoniec sa bývatelia dohodli na úľave na nájomnom a to vo výške 20eur pre každú rodinu, z ktorej bol dobrovoľník.

V danom čase opravy odborný personál, ktorý sa podieľal na oprave vytýčil úsek na manuálne práce. Bolo potrebné odkryť cca 12 metrov potrubia, a to do hĺbky 1,2 metrov. Odhadovaná cena práce, ak by sa vykonávala dodávateľsky by mala hodnotu 400 - 550 eur cca, vzhľadom k tomu, že bola urobená svojpomocne, reálne zaplatená cena bola 167eur. Úspora z fondu údržby a opráv tak bola značná.

Výmenu potrubia vykonal odborný zamestnanec na to spôsobilý. Opätovné zakopanie potrubia sa realizovalo svojpomocne. Okrem toho sa následne vykonala aj terénna úprava, čím sa dosiahol rovnaký vzhľad ako pred opravou.

Rekonštrukcia rozvodu vody zabezpečila nižšie náklady na vodu a zároveň podporila súdržnosť komunity. Vykonanie kopáčskych prác svojpomocne ušetrilo spoločné finančné prostriedky a zároveň zomklo komunitu. Čas rekonštrukcie sa skrátil a bývatelia dokázali regulovať dĺžku odstávky, keď sa na manuálnych prácach podieľali sami.

V rokoch 2015 až 2017 sa pracovníci KCM snažili zapojiť do projektov, zameraných na zvýšenie kvality bývania vo Veľkom Krtíši. Podarilo sa to aj prostredníctvom dvoch na seba nadväzujúcich projektov. Realizácie projektov umožnili prostredníctvom podpory rozvinúť ciele služby v súvislosti s udrzaním si bývania, ale v tejto fáze hlavne so skvalitňovaním bývania obyvateľov MRK vo Veľkom Krtíši.

Názov projektu: Trvalá udržateľnosť bývania MRK vo Veľkom Krtíši

Doba realizácie: od 03/2015 - 02/2016

Donor: Nadácia Ekopolis, Karpatská nadácia

Rozpočet: 10.000 eur

Cieľom projektu bolo prostredníctvom zamestnania dvoch terénnych domovníkov posilniť výkon správy domov. Po vyškolení terénnych domovníkov títo okrem domovníckych aktivít vykonávali aj drobné vodoinštalátorske, murárske a elektroinštalátorske práce. Našou snahou bolo, aby si rozvíjali aj zručnosti, ktoré by neskôr, keď jednotlivé domy vytvoria samostatné bytové spoločenstvá, mohli uplatniť pri správe bytového fondu.

Zároveň do projektu bol zapojený aj sociálny poradca pre oblasť bývania. Okrem koordinácie činnosti celého projektu zabezpečoval aj poskytovanie sociálneho poradenstva pre klientov, vrátane poradenstva pri udržiavaní a zabezpečení bývania.

Výstupy projektu:

- udržanie kvality bývania,
- vyškolenie ľudí z radov MRK pripravených vykonávať správu bytov,
- zvýšenie zamestnanosti MRK z lokality v pozíciách terénny domovník,
- zlepšenie sociálnej situácie MRK poskytovaním sociálneho poradenstva,
- zabezpečenie fungujúceho modelu manažovania bývania MRK a postupné prijatie zodpovednosti za bývanie nájomníkmi,
- zmena pohľadu majority na MRK prostredníctvom modelu udržania a zlepšenia bývania.

V rokoch 2016- 2017 na aktivity predchádzajúceho projektu nadväzoval projekt, ktorý sa snažil stabilizovať aktivity a podporiť udržanie bývania.

Názov projektu: Trvalá udržateľnosť bývania MRK vo Veľkom Krtíši II.

Doba realizácie: od 09/2016 - 05/2017

Donor: Nadácia Ekopolis, Karpatská nadácia

Rozpočet: 8.000 eur

Cieľom projektu bolo pokračovať v aktivitách so zámerom stabilizovať a rozšíriť pozíciu terénnych domovníkov. Zároveň sme sledovali zlepšenie prostredia v okolí bytových domov a to prostredníctvom udržiavania verejného poriadku a zveľačovania realizovaných vo forme verejných brigád. Spoločne a svojpomocne sa podarilo vybudovať počas trvania projektu v okolí bytoviek zeleň a vysadiť stromčeky, vytvoriť kvetinové predzáhradky pred bytovkami, vybudovať lavičky, a tak vytvoriť kultúrne prostredie v okolí bytových domov.

Z pôvodných dvoch terénnych domovníkov sa podarilo rozšíriť počet na štyroch. Naďalej vykonávali povinnosti spojené so správou bytového fondu. Naďalej bola snaha rozvíjať aj ich manuálne zručnosti, tak aby drobné opravy boli schopní vykonávať svojpomocne. Napríklad sa podieľali na výmene poškodených dažďových zvodov, oprave a výmene pivničných okien a iných drobných opravách.

Výstupy projektu:

- menšie opravy a údržbu na obytných domoch (vymalovanie spoločných priestorov, opravy komínov a zaučenie sa do čistenia komínov, osadenie okien na spoločných pivničných priestoroch, osadenie vchodových dverí...),
- podporila sa participácia obyvateľov na väčších opravách, ako napríklad riešenie havarijného stavu pri poškodení vodovodného potrubia alebo rekonštrukcia kanalizačných šacht po prelomení poklopu. Tiež svojpomocná oprava časti strechy na jednom z obytných domov,

- počas trvania projektu prebehlo niekoľko brigád zameraných na udržiavanie poriadku v priestranstve pred obytnými domami. Osadili sme 8 nových lavičiek a vysadili sme 84 stromčekov.
- Naďalej prebiehalo pravidelné monitorovanie spotreby pitnej vody na mesačnej báze, čo sa stretáva s veľmi pozitívnym ohlasom, pretože obyvatelia dokážu regulovať svoju spotrebu.

Zhrnutie výsledkov za roky 2013 – 2017

V tejto etape realizácie aktivít sa podarilo veľkú časť bytového fondu previesť do osobného vlastníctva bývalých nájomníkov. Tiež sa podarilo vzbudiť záujem o riešenie problémov spojených s bývaním a preniesť zodpovednosť na nájomníkov a vlastníkov, ktorí majú úprimnú snahu svoje bývanie si udržať a zveľaďovať. Nastavenie systému terénnych domovníkov a posilňovanie ich personálnych kompetencií umožnilo identifikovať spomedzi bývajúcich tých, ktorí majú predpoklady sa venovať spravovaniu bytového fondu. Postupne sa naučili sledovať spotrebu, pracovať s fondom údržby a opráv a čo je tiež dôležité vykonávať drobné opravy a údržbu svojpomocne. V budúcnosti práve terénni domovníci môžu byť povereními správou bytových domov. Ambíciou KCM je postupne vytvoriť priestor na vytvorenie spoločenstiev vlastníkov bytov, ktoré by sa správou zaoberali, tak ako je tomu aj pri iných bytových domoch v meste.

Rozvoj pracovných zručností u ľudí zamestnaných na pozícii terénni domovníci priniesol aj zlepšenie ich možnosti uplatniť sa aj v iných pracovných pozíciách.

Čo najväčšia miera svojpomoci pri opravách zároveň znamená aj šetrenie spoločných zdrojov a zlepšovanie bývania.

Dohľad nad čerpaním spoločných zdrojov vložených do fondu údržby a opráv zároveň zlepšuje hospodárenie. Hľadanie najvýhodnejších ponúk pri riešení väčších opráv a veľká miera svojpomoci vytvorila z bývajúcich komunitu, ktorá má jasne definované spoločné záujmy: udržať si úroveň bývania a zvyšovať jeho kvalitu aj s obmedzenými zdrojmi.

Veľkým pozitívom je i to, že v priebehu tejto etapy sa bývatelia naučili zveľaďovať verejné priestory v okolí domov, pravidelne organizovali brigády, vysádzali stromy a kvety a budovali lavičky. To má veľký význam aj vo vzťahu k budovaniu pozitívneho obrazu Rómov v meste, lebo túto zmenu v okolí bytoviek si všimnú všetci okoloidúci¹⁰.

¹⁰ Pozri tiež:

<https://romovia.sme.sk/c/7997553/domovnici-z-romskych-bytoviek-vedu-ludi-k-slusnemu-byvaniu.html>

Záver

Od roku 2009 až do súčasnosti sa KCM podarilo nielen udržať bývanie pre pomerne rozsiahlu časť príslušníkov MRK, ale postupne prehĺbiť v bývajúcich aj pocit zodpovednosti za svoje bývanie. Z ľudí, ktorí bývali v jednom priestore sa podarilo vytvoriť komunitu, ktorá spoločne rešpektuje pravidlá, dokáže sa zodpovedne rozhodovať o spoločných veciach a čo je dôležité dokáže participovať na spoločnej práci.

Od roku 2011 sa dodržaním spravodlivo a reálne nastavených pravidiel podarilo 40 nájomníkom získať svoje nájomné byty do osobného vlastníctva. V súčasnosti so 132 bytov v bytových domoch je 119 v osobnom vlastníctve obyvateľov a iba 13 vo vlastníctve súkromného majiteľa. V rokoch 2018 - 2019 je plánovaný prevod do osobného vlastníctva aj zostávajúcich 13 bytov.

Čo je dôležité, miera zadlženosti sa znížila, v súčasnosti pôvodné pohľadávky pred roka 2009 predstavujú sumu 63 000 eur a nové pohľadávky nevznikajú.

Vzhľad bytových domov sa výrazne zmenil, došlo k úprave spoločných priestorov, pivničné priestory boli tiež revitalizované a opätovne prerozdelené v súlade s nájomnými alebo kúpno-predajnými zmluvami, tak, že sa dosiahol právny stav. Okolie bytoviek je revitalizované a na jeho úprave sa sústavne pracuje.

Dlhodobou víziou KCM, je postupný vznik samostatných spoločenstiev vlastníkov bytov, tak aby si bývajúcí dokázali svoje bytové otázky spravovať sami. Ide teda o celkové prevzatie zodpovednosti za svoje bývanie, čo doposiaľ bývajúcí nepoznali. Je ale jasné, že aj toto je proces, ktorému ešte bude potrebné asistovať a nebude ho možné zrealizovať plošne pre všetky bytové domy v rovnakom časovom horizonte. Na domových schôdzach o tejto možnosti hovoríme, aby si túto víziu bývajúcí osvojili, ale vnímame to ako „beh na dlhé trate“.

Prevenia straty bývania a sociálna práca

Rozhodujúcim faktorom podpory stability v oblasti bývania je využitie sociálnej práce postavenej na dobrovoľnej spolupráci rešpektujúcej osobnosť človeka, ktorý požiada o pomoc. Dôležitým faktorom je zaangažovanie klienta do riešenia problémov a jeho sprevádzanie procesmi, tak, aby bola podporená jeho zodpovednosť za udržanie bývania a zároveň, aby boli nastavené podmienky udržania si bývania reálne v závislosti na možnostiach klienta.

V pôsobení sociálneho pracovníka je potrebné stanoviť hranice toho, čo je v spolupráci s klientom akceptovateľné, teda vzájomne akceptované pravidlá.

Jedným z kľúčových postupov, ktorý je pravidelne potrebné realizovať je mapovanie potrieb komunity v oblasti bývania.

Poznanie stavu komunity, s ktorou pracujeme je nevyhnutným východiskom, aby sme vôbec mohli efektívne začať s klientom pracovať. Je potrebné zmapovať všetky oblasti života, tak aby sme dokázali pochopiť determinanty správania klientov. Musíme poznať jeho sociálnu, ekonomickú, vzdelanostnú, zdravotnú úroveň, rodinné vzťahy a zázemie.

Vo vzťahu k špecifikám bývania sme potrebovali vedieť:

- koľko osôb obýva v skutočnosti každý byt, koľko z nich je oficiálne prihlásených na pobyt a v prípade zistenia osôb s iným trvalým pobytom zistiť dôvod, prečo sa na adrese trvalého pobytu nezdržiavajú,
- aký má rodina resp. bývatelia príjem mesačne a z akej činnosti, resp. či poberajú nejaké sociálne dávky, prípadne invalidné a starobné dôchodky,
- v prípade dávok, aké príspevky poberajú, respektíve prečo ich nepoberajú,
- miera zadlženia rodiny, exekučné konania,
- skúsenosti so zamestnaním, prípadne zapojenie do brigádnickej činnosti,
- vzdelanie členov domácnosti,
- využívanie sociálnych služieb, prípadne ich vedomosti o nejakej sociálnej pomoci, výpomoci,
- zdravotný stav, ktorý môže limitovať príjmy rodiny alebo možnosť na svojpomocné zapájanie sa do aktivít,
- predstavy o riešení vlastnej situácie.

Súčasťou mapovania bola aj obhliadka bytových domov a jednotlivých bytov, aby bolo možné určiť potenciálne riziká. Predovšetkým išlo o zmapovanie vodoinštalácie a elektroinštalácie tak, aby bolo možné zabrániť pri vodoinštalácii úniku vody a pri elektroinštalácii, aby sa eliminoval nelegálny odber elektrického prúdu.

Bývajúcich sme tiež motivovali k šetreniu vodou, čomu napomáhalo aj namontovanie vodomero-rov a regulácia spotreby vody. Na začiatku sa spotreba merala za celú bytovku a nikto nevedel, koľko daná rodina v danej bytovke mýňala, náklady sa rozpočítavali rovnomerne. To bolo treba nastaviť tak, aby každá rodina bola zodpovedná za svoju spotrebu. Vodomery sa osadzovali postupne a tento prístup sa osvedčil, lebo bývatelia s vodomermi postupne začali platiť menej, lebo dokázali svoju spotrebu regulovať. To malo motivačný charakter aj na iné domácnosti, ktoré si tiež postupne osadili vodomery. Domácnosti tak potom platili iba za reálnu spotrebu a znížením spotreby dokázali šetriť. Spočiatku sme realizovali pravidelné mesačné odčítanie spotrebovanej vody a prepočítanie spotreby na cenu. Bývatelia tak presne vedeli, koľko peňazí v danom mesiaci zaplatili za vodu. Asistencia pracovníkov KCM bola dôležitá, lebo na začiatku si bývatelia vôbec neuvedomovali súvisť medzi spotrebou a nákladmi na bývanie.

Veľmi dôležitým momentom bolo nezvyšovať zadlženosť a hľadať priestor na šetrenie výdavkov, tak, aby sa postupne vytvorila finančná rezerva na splácanie pohľadávok.

Iba dôsledná anamnéza komunity a rodiny dokáže nájsť riešenia problémov klientov a dokáže im pomôcť vymaniť sa zo začarovaného kruhu sociálneho vylúčenia.

Z hľadiska mapovania potrieb komunity sa nám ako najefektívnejší javí využitie počúvanie s porozumením. Zároveň je to spôsob ako zlepšiť vzťahy jednotlivca s ostatnými ľuďmi. Ak je pracovník vnútorne konzistentný, hodnoverný, empatický a akceptujúci, za takých podmienok pomôže klientovi vnímať samého seba a svoje problémy, bude si viac veriť, pozitívnejšie sa hodnotiť, participovať na riešení svojich problémov, bude menej vystavený stresu a pocitu, že zlyhal. Je potrebné vedieť pracovať s otázkami pri riadení rozhovoru. Otázky je potrebné formulovať jasne a pre klienta zrozumiteľne. Je dôležité vyhnúť sa manipulovateľným otázkam a otázkam, ktoré nedávajú priestor na odpoveď.

Nastavenie komunikácie

Komunikácia, ale predovšetkým informovanosť musí byť nastavená na všetky strany, k všetkým aktérom procesov. To znamená k vlastníkom bytov, v prípade vlastníka viacerých bytova tým pádom k prenajímateľovi, k nájomníkom, k samospráve, k dodávateľom služieb a energií.

Pre úspešný výkon správy, ale hlavne k udržaniu bývania pre nízkoprijemové, chudobné alebo marginalizované komunity je potrebné poznať sociálnu situáciu jednotlivých rodín. Okrem príjmov je potrebné zmapovať aj výdavky a hlavne mieru zadĺženia u rôznych veriteľov. Zároveň je nevyhnutné poznať aj potenciál jednotlivých rodín vo vzťahu k príjmom, čo znamená potenciál možnosti sa zamestnať. Keďže ide o citlivé informácie, klienti musia mať istotu, že tieto informácie nebudú zneužitá a všetky informácie smerujú k snahe pomôcť klientovi udržať si bývanie.

Okrem toho je nevyhnutné správne komunikovať potreby samospráv alebo iných vlastníkov väčšieho počtu bytov a zároveň umožniť nájomníkom udržať si bývanie.

Možné príklady vhodnej komunikácie:

- výška nájomného musí byť nastavená reálne vzhľadom k príjmom nájomníkov, v prípade, že je vysoká, je riziko, že nájomníci nebudú môcť platiť nájom a bude narastať zadĺženie. Dobrou komunikáciou podloženou argumentáciou je možné nastaviť výšku nájmu tak, aby uspokojila obe strany. To znamená, že pokryje očakávania prenajímateľa, ale aj nájomca ju dokáže z príjmu zaplatiť,
- komunikovať a argumentačne podložiť, aby začali klesať pohľadávky, je potrebné zastaviť nezmyselné penalizovanie a pokuty a nastaviť únosný, ale pravidelný spôsob splácania pohľadávok,
- jednoduchým jazykom komunikovať všeobecne záväzné nariadenia obcí a domové poriadky týkajúce sa bývania,
- pravidelne komunikovať, jednoduchým jazykom vysvetľovať pravidlá, prípadné „úradné“ listiny vysvetľovať jednoduchou rečou a uistiť sa o porozumení obsahu.

Jedným z dlhodobých komunikačných cieľov je zmeniť postoj nájomníkov k bytom. Ten, čo byt nevlastní má nižšiu motiváciu udržiavať byt, spoločné priestory a okolie bytových domov v dobrom stave. Jasne definované podmienky pre umožnenia odkúpenia bytu do osobného vlastníctva motivuje nájomníka k lepšej starostlivosti o bývanie. Vhodná komunikácia a opätovné vysvetľovanie podmienok je základom tohto procesu. Je dôležité komunikovať a správne objasňovať, že nikto sa už v dnešnej dobe nebude starať o byty tak ako to bolo pred rokom 1989.

Jedným z častých argumentov v snahe presvedčiť nájomníkov uchádzať sa o získanie bytu do osobného vlastníctva bol i fakt, že ako vlastníci budú mať hlasovacie právo v rozhodovaní o podmienkach bývania. Najväčším argumentom v komunikácii však bola udržateľnosť bývania.

Všetky tieto argumenty sme používali na to, aby sa postoj našej komunity k bývaniu zmenil a začali sme ich postupne vťahovať do procesov rozhodovania, plánovania, kontroly dodržiavania dohôd. Argument o strate bývania rezonuje častejšie ako predtým. Komunitu sme motivovali, tým že si môže postupne byty odkúpiť do osobného vlastníctva, ale len tak aby to finančne zvládali.

Prenajímateľov sme motivovali tým, že sa:

- nastaví dlhodobý plán splátok tak, aby už vzniknuté pohľadávky mohli splácať. Zároveň priamo úmerne tomu sa nastaví plán splátok na odkúpenie bytov. Cena za byty musí byť nízka respektíve zostatková, alebo ešte lepší variant by bola symbolická,
- to znamená, že argumentom pre samosprávy bude, že pohľadávky sa im vrátia a zároveň sa zbavia nájomníkov a to týmto lepším spôsobom, ako núteným vystahovaním, za čo by ich kritizovala celá spoločnosť. Hromadné nútené vystahovania nefungujú.

Špecifická komunikácie s komunitou ako celkom

Na základe mapovania komunity, je potrebné definovať, čo na jednotlivca vplyva a čo ovplyvňuje správanie v danej komunite. Môže ísť o princíp „väčšina ovplyvňuje“ alebo o princíp „mienkotvorná osoba v komunite ovplyvňuje“. Tento princíp je potrebný pochopiť a využívať ho v argumentácii. Počas praxe sme sa stretli s oboma spôsobmi komunikácie, za zmienku stojí, že nezvládnuteľného člena komunity vylúčila samotná komunita. Vylúčenie komunitou znamená, že všetci poukazujú na problém s jednotlivcom, prestanú sa ho zastávať.

Spočiatku sa stávalo, že komunita kryla jednotlivca, ktorý spôsobil nejakú škodu. Vtedy treba hľadať riešenie ako postih zasiahne celú komunitu a potom to zdôrazniť, že keby poukázali na jednotlivca bolo by to spravodlivé a on by musel v prospech všetkých svoju chybu odstrániť. Pri vhodnej argumentácii sa podarilo nájsť konsenzuálne riešenie.

Ak v komunite existuje mienkotvorná osoba, odsvedčilo sa získať ju na svoju stranu a zaangažovať ju do riešenia. Ignoranciou jej vplyvu by sa mohlo stať, že komunikácia bude neefektívna.

Tiež sa osvedčilo k riešeniu niektorých problémov prizvať odborníkov. Napríklad sme nadviazali spoluprácu s policajnými špecialistami pre prácu s komunitou. V tomto prípade sa riešil nelegálny odber elektrickej energie, ktorý poškodzoval viacerých bývajúcich. Bolo potrebné, aby bol páchatel' tohto činu identifikovaný, aby bolo správne komunikované riziko a aby komunita pochopila protiprávne konanie. Páchatel' bol identifikovaný a potrestaný a čo je dôležité komunita mala objektivizované informácie.

Vzhľadom k našim, viac 15 ročným skúsenostiam, si dovoľíme sformulovať niekoľko dôležitých princípov, ktoré sa v našej práci ukázali ako kľúčové.

1. Princíp solidarity

Pri riešení nedoplatkov jednotlivcov sa s neplatičom dohodne splátkový kalendár. Prípadné úhrady za faktúry vodné stočné alebo iné služby sa za neplatiča uhradia z položky fondu údržby a opráv. Takým spôsobom sa poskladajú na rozdiel vo faktúre za služby všetci bývajúci vo vchode. Dosiahne sa to, že dodávateľom bývajúci nie sú dlžní, ale sú dlžní ostatným obyvateľom, čo potom formou splátkového kalendára vracajú. Tu sa vyhýbame pohľadávkam, ktoré môžu byť penalizované respektíve exekúované, a tak zabránime tvorbe nového dlhu. Princíp solidarity sa využíva aj v prípade riešenia porúch a opráv, kde sa celková cena znižuje o sumu svojpomocných prác, ktoré bývajúci vykonajú vo vlastnej réžii. Bývajúci sa v plnej miere podieľajú na oprave, alebo iných prácach spoločne, a tak sa na cene práce šetrí.

2. Princíp kompromisu

V prípade, že na oprave alebo odstránení poruchy sa podieľa člen z obytného domu, ktorý je už ich dlžníkom, navrhne sa odmena za cenu práce, ktorú vykonal a tá sa mu odrátava z dlhu. Väčšina bývajúcich boli dlžníkmi, nemohli poberať príspevok na bývanie. Dohodli sme s mestom Veľký Krtíš, s vlastníkom, ako aj Úradom práce, sociálnych vecí a rodiny vo Veľkom Krtíši, že v súlade so zákonom 417/2013 Z. z. o pomoci v hmotnej núdzi bude bývajúcim, ktorí uznajú svoj dlh a budú ho splácať podľa stanoveného splátkového kalendára, priznaný príspevok na bývanie. Bývajúcim sa tak zvýšil príjem, z ktorého dokázali platiť poplatky súvisiace s bývaním.

Ďalším významným kompromisom bolo nepenalizovanie pohľadávok alebo omeškaných platieb. V neposlednom rade nezahajovanie zbytočných exekučných konaní zatažujú všetkých. Podarilo sa dosiahnuť dohodu, že nedoplatky sa nebudú penalizovať a podstatné bude začať splácať pohľadávky na základe splátkových kalendárov.

3. Princíp subsidiarity

KCM ho využilo hlavne pri riešení problémov s jednotlivcom, V prípade, že jednotlivec nedokázal sám riešiť nejaký problém spojený s bývaním, zaangažujú sa do riešenia všetci ostatní bývatelia v dome, alebo vchode, ktorí mu za určitých podmienok pomôžu s riešením problému.

Nevyhnutné je však vopred definovať formy postihov, ktoré môžete byť použité, ak klient nespôsobí škodu v prípade, že míňa vodné a stočné a nechce sa podieľať na splátkach, tak ho od dodávky odpojíme. Urobíme to za účasti komunity, kde komunita dohliada na to, ako dodržiava tento klient hygienické predpisy a podobne, a to môže viesť až k vylúčeniu z komunity.

V predchádzajúcich častiach sme zhrnuli naše skúsenosti za viac ako 15 rokov terénnej práce. Pokúsili sme sa definovať kľúčové postupy a princípy, na ktorých boli aktivity postavené. Sme si vedomí toho, že naše skúsenosti odrážajú skúsenosti v čase a priestore, ktoré nemusia byť replikovateľné v iných mestách a s inými komunitami. Sme však radi, že sme mohli zrekapitulovať naše postupy a veríme, že pre iných môžu byť inšpiráciou.

Namiesto záveru

Spôsob bývania je najvýznamnejším ukazovateľom ekonomickej a kultúrnej úrovne jednotlivca, ale v širšom slova zmysle aj skupiny. Vo vzťahu k marginalizovaným rómskym komunitám sa práve v oblasti bývania prejavuje veľa rozdielov oproti majoritnej populácii. Sociálne vylúčenie a viacgeneračná chudoba sa prejavujú v bývaní, tak v mestách ako aj na vidieku. Prípadová štúdia predstavuje jedno z riešení udržania si bývania a jeho postupného skvalitňovania, vrátane zmeny vlastníckeho vzťahu. Veľká časť bývajúcich bola v nájomnom vzťahu k bytom, ktoré postupne zveľadovali a v závere procesu pri dodržiavaní podmienok dohodnutých na začiatku procesu sa stali vlastníckymi predmetných bytov. Prístup Komunitného Centra Menšín zmenil teda základné charakteristiky bývania v tejto lokalite za čo im patrí obdiv.

Čo sa však nemení je istá miera sociálneho vylúčenia, aj keď aj na tomto poli sa im podarilo naštartovať veľa dobrých krokov.

Úrad Splnomocnenca vlády SR pre rómske komunity ďakuje Komunitnému Centru Menšín, predovšetkým Janette Knapekovej a Adriánovi Berkymu za spracovanie materiálu a verí, že bude prínosný pre mnohé samosprávy, ktoré čelia podobným problémom, akým čelili obyvatelia na uvedených uliciach vo Veľkom Krtíši.

Poďakovanie patrí aj Zuzane Kumanovej za redakčnú úpravu a Anne Valkovičovej za jazykovú korektúru a Lukášovi Bartošovi za grafickú úpravu.