

Chudých mezi námi přibývá

Daniel Hůle má na starosti stočlenný tým, který radí lidem primárně v oblasti dluhů, ale i v jiných případech nouze. Poradcům poskytuje podporu tým metodiků, právníků.

Při vedení týmu tak zároveň získává informace napomáhající rozlišovat, kdy jde o individuální selhání jednotlivců a kdy o selhání či dysfunkci celého systému.

Jednou z mých hlavních náplní je naučit lidi, jak pomáhat individuálně selhávajícím, a naopak snažit se ovlivnit systém, aby zmizely příčiny hromadného selhávání sociálního prostředí. Právě velký tým poradců rozprostřený po celé republice umožňuje kromě přímé pomoci odhalit i nedostatky systému. Pokud se problém začne vyskytovat napříč celým územím, poznáme, že na to nemá vliv region ani komunální politika, ale že selhávání způsobuje třeba špatně fungující zákon,“ říká Daniel Hůle, vedoucí programu Dluhové poradenství Člověka v tísni.

► Jsou poradenská místa rozmístěna po celé republice?

Člověk v tísni má tradičně sedm krajských poboček s dluhovým poradenstvím. Během „koronakrizy“ jsme vytipovali další území, kde nepůsobila naše ani jiná podobná organizace, jako například charita, diakonie, a kde služba dluhového poradenství nebyla přítomná, tam jsme otevřeli dvacet nových pozic. Začali jsme provozovat i „mobilní dluhové poradce“, což jsou lidé, kteří působí ve dvou, třech či čtyřech městech. Nově rozšiřujeme i síť takzvaných videopointů v menších městech. Například v Nepomuku máme počítač, jehož prostřednictvím se klient v domluvený čas spojí s dluhovým poradcem. Umožňuje to obsluhu i menších měst.

Dluhový poradce musí být odborně zdatný. Obsazovat takovými poradci řadu menších měst by bylo neefektivní, a tak se snažíme rozvíjet koncept vzdálené podpory. Nově zavádíme též „jezdící spolupracovníky“, ti nemusí mít odbornou kvalifikaci, stačí maturita a zaškolení, budou vozit digitální techniku domů ke klientům a spojí se pak s dluhovým poradcem. Když si třeba ne zcela mobilní senior objedná příslušnou službu, přijede k němu domů náš pracovník a otevře mu videopoint, případně naskenuje důležité dokumenty. Imobilní člověk tedy nemusí chodit do nějaké kanceláře ani nemusí být zdatný v digitální komunikaci.

► Jakým způsobem se daří rozmísťovat videopointy?

Zpravidla se domluvíme s nějakou jinou organizací, třeba adiktologickou službou, která nenabízí dluhové poradenství, ale ví, že řada jejích klientů by je potřebovala. Tato služba si pak ke své schůzce připojí našeho poradce a mohou dluhový problém ošetřit. To je jeden model. Druhý spočívá v tom, že úředníci na obecním úřadě v domluvený čas jen otevrou a zpřístupní náš počítač a klient se pak baví s poradcem již sám.

► Zvyšuje se v souvislosti se zdražováním energií a souvisejícími jevy počet lidí, kteří potřebují dluhové poradenství?

Ano, souvisí to s tím, že ceny energií se začaly zvyšovat někdy od listopadu 2021. Bylo to o relativně malé částky, ale několikrát za

sebou. Dodavatelé energií ale lidem často nezvýšili v patřičném poměru zálohy, lidé pak nečekaně museli platit velké doplatky. Často by možná byli schopni částky zaplatit rozložené do záloh, ale zaplatit najednou vysoký doplatek není v jejich silách. Navíc například ČEZ není příliš ochoten přistoupit na splátkové kalendáře, lidé se pak dostanou do pasti a s tím se nyní na nás stále častěji obracejí. Myslím, že tyto případy budou dále přibývat.

► Co jste jim schopni nabídnout?

Pomáháme jim s nastavením záloh, s jednáním o splátkovém kalendáři, hledáme nějaké cesty. Na druhé straně jednáme s velkými českými bankami o možnosti nabídnout účelově vázaný levný úvěr na zálohy, pokud lidé jsou schopni jej během měsíce splácet. Zároveň usilujeme o vyhlášení moratoria na vymáhání nedoplatek na energie, tedy aby po dobu několika měsíců dodavatelské firmy nemohly začít nedoplatky vymáhat, ale musely dát člověku šanci splatit částku v rozložených platbách. S nedoplatkem jinak víc neuděláme, to je oprávněná pohledávka a je třeba hledat cestu, jak ji splatit.

► Zvyšuje se riziko, že lidé nemají odvahu požádat o podporu?

Stud požádat o pomoc je dlouhodobý problém; myslím, že to má dvě příčiny. Jednou z nich je tradiční chápání především starých lidí, že pomoc od státu je jakési stigma, druhou příčinu vidím ve velmi silném politickém narativu posledních osmi či deseti let o zneužívání sociálního systému. Lidé žádající o různé dávky se pak cítí jako podezřelí ze zneužívání. Politikům se tak podařilo vytvořit určité stigma, že člověk, který využívá státní podporu, patří mezi nepřizpůsobivé. A nepřizpůsobiví jsou často ztotožňováni s romským etnikem. Potřebný člověk se pak může stydět požádat o sociální pomoc, protože sám nechce být zařazován do kategorie nepřizpůsobivých. V současné době už vidím úsilí o obrat, o povzbuzení oprávněných lidí k žádosti o sociální pomoc, ale po létech jednostranné medializace negativního obrazu chudých je to trochu pozdě a jde to pomalu.

► Pomoc státu pro vaše klienty považujete za dostatečnou a dostupnou?

Na začátku mandátu měla současná vláda poměrně silný tah na branku, lze to ukázat na dvou dávkách, příspěvku na bydlení a přídatku na děti. Příspěvek na bydlení byl zvýšen někdy v lednu, v zákoně dokonce s možností zvýšit jej častěji než jednou ročně, což do té doby nebylo možné. Mám dojem, že s ukrajinskou krizí ztratila vláda dech; v době, kdy už bylo jasné, kam se ceny za bydlení ubírají, jsme nezaznamenali snahu o řešení. Příspěvky na bydlení jsou určeny velikostí domácnosti a velikostí obce. Dlouhodobě jsou tak znevýhodněné jedno- a dvoučlenné domácnosti, což bývají osamělí senioři,



Daniel Hůle: „Čekali jsme od vlády uvedené cílené kroky a místo toho se vláda začala pro mě nepochopitelně ubírat různými plošnými úlitbami této společnosti, které všem trochu pomůžou, ale nikomu pořádně.“

zvláště v menších městech. Od října se snad podaří znevýhodnění dle velikosti domácnosti výrazně srovnat, to bylo ale možné učinit jednoduchou změnou už v červnu, kdy řada z nás po tom volala, včetně poradců vlády. Pokud jde o přídatky na děti, ty se odvíjejí od životního minima, které vláda v tomto roce už dvakrát valorizovala, takže životní minimum je nastaveno relativně dobře, zvýšil se okruh lidí, kteří na něj dosáhnou, ale velmi dlouho se nezvýšila samotná výše toho přídatku. Domnívám se, že už v červnu měla být tato dávka také valorizována. Naštěstí Marian Jurečka již oznámil, že i výše přídatku na dítě bude od ledna navýšena řádově o 30 %, což je velmi dobrá zpráva. To jsou dávky, které pomáhají stovkám tisíc domácností, jsou dobře zacílené a vlastně levné. Roční objem peněz na přídatky na děti byl v roce 2021 dvě miliardy korun, na příspěvek na bydlení cca šest miliard, což je mnohonásobně méně, než kolik stojí

jednorázové kroky, které vláda nedávno realizovala plošně. Čekali jsme od vlády uvedené cílené kroky a místo toho se vláda začala pro mě nepochopitelně ubírat různými plošnými úlitbami této společnosti, které všem trochu pomůžou, ale nikomu pořádně.

Pokud tedy jde o dostatečnost pomoci pro chudé, myslím si, že jsme zbytečně ztratili několik měsíců, ale naštěstí to již jde dobrým směrem. O dostupnost se vláda také snažila, kroky jsou zase pomalé a mírné. Vláda zavádí jakousi digitalizaci, to znamená, že digitálně kompetentní rodiny mají snazší cestu k dávkám, mohou si o ně požádat online. To je skvělé, ale týká se to zpravidla mladých rodin. Určitě to nepomůže značné části seniorů, kteří nemají e-identitu, neumějí si své záležitosti vyřizovat online. Vždy zde bude skupina lidí závislá na papírové podobě, kterou je třeba také zjednodušovat. Vláda od července zavedla některá zlepšení i v této oblasti, což je třeba ocenit. →

→ ► **Kdo je dnes podle vaší zkušenosti v ČR ohrožen chudobou?**

Jde o velký počet lidí. V České republice máme přes čtyři miliony domácností, na příspěvek na bydlení by mohlo dosáhnout až milion domácností, protože na bydlení vydává více než 30 % příjmů. Nejde tedy o okrajový problém. Typicky jsou to malé domácnosti, seniorské domácnosti, samoživitelky bez reálného spoluzivitele, případně rodiny s větším počtem dětí. Jde o rodiny, které nejsou úplně v hmotné nouzi, nepobírají dávky v hmotné nouzi. K tomu přicházejí lidé, pro které je neúnosné zvládnout nečekaný cenový skok energií.

Specifickou skupinou jsou rodiny, které si vzaly hypotéku v době, kdy se zdálo, že je to velmi výhodné a levné řešení, v posledních měsících se jim změnila fixace, úroková sazba jim stoupla, což v praxi může znamenat, že jim splátka stoupne z deseti tisíc na osmnáct nebo dvacet tisíc. Spolu s cenami energií tak najednou rodina, která má byt nebo domeček s hypotékou a špatně nakontraktovanou energií, upadne do neřešitelného problému.

Jsou ohroženější osamělí lidé?

Ano, kromě seniorů především mladí singles. Pokud platí bydlení, energie a není nikdo další, s kým by se o platbu dělili, je to obtížné. Život pro běžné třicátníky, pokud žijí sami, je také těžký.

A osamělí senioři?

Pro ně je to také těžké, ale senioři jsou zpravidla mnohem skromnější. Jsou zvyklí jíst chudě, zatímco mladí si chtějí dopřávat to, co si dopřávají jejich movitější vrstevníci; pokud si to nedopřávají, jsou ještě osamělejší ve své sociální skupině.

► **Lidé se dostávají do obtížných situací, k tomu jsou tu poradenské služby vaše i jiných organizací. Je kapacita těchto služeb dostatečná?**

Dostatečná určitě není, v Praze máme čekací lhůtu pět měsíců. Samozřejmě, pokud je v problémech klienta nějaká lhůta, pomůžeme řešit, aby problémy nezvětšovalo prodlení, ale komplexní pomoc odkládáme všude, někde tři týdny, jinde pět měsíců. Myslím, že podobně jsou na tom i jiné organizace. Poddimenzovanost pomoci je dána především nedostatkem peněz. Poradny patří do služeb sociální prevence, obecně jde na prevenci méně prostředků, vlastní péče je mnohem objektivizovatelnější. Pokud poradny pomohou méně lidem, více lidí si pak problém vyřeší nějakou svépomocí či jinou pomocí, což není špatně, ale řada z nich pak stejně upadne do velkých problémů později. Na prevenci lze obecně šetřit přimhouřením očí, mohu se tvářit, že ten problém nevidím, zatímco u vlastní péče to jde mnohem hůře.

Kromě nedostatku peněz hrají roli i zákonné kvalifikační nároky na pracovníky, které neumožní najmout šikovné lidi, pokud nesplňují ony zákonné požadavky. Dále platí, že jsou města, kde je dost kvalifikovaných lidí, ale je tam menší výskyt chudoby. Proto zavádíme výše zmíněné distanční poradenství, to ale komplikují například dotační pravidla v některých krajích, například v jihočeském, která neumožňují hradit vzdálené poradenství. Poradce musí sedět v kanceláři a klient za ním musí přijít. Pokud poradce někomu poradí na dálku, tak se to nezapočítává do indikátorů, není možné si jej vykázat. Systém si tak klade absurdní překážky v poskytování pomoci.

► **Jak vnímáte obecnější problém řešení chudoby, například vzhledem k názoru, že po posledních parlamentních volbách nemají chudí v politické reprezentaci zastání?**

V současné politické reprezentaci nevidím menší zastání než v předchozím složení. Určitě platí, že současná parlamentní politická scéna je hodně konzervativní, což naštěstí neznamená, že by postoj vůči chudým byl horší než v předchozí sestavě. Odešli komunisté, které podle mého názoru chudí nezajímali, u nich jsme se setkávali spíše se zdrojem nenávisti v komunální politice. Sociální demokracie tuto tematiku také před lety spíše opustila, byla propojena více s odbory, což je už jiná skupina lidí, lidí pracujících, zajištěných kolektivními smlouvami. Chudí, zaměstnaní v šedé zóně ekonomiky, nikde organizováni nejsou. Vůči chudým je hodně vstřícná KDU-ČSL, paradoxně podle mé zkušenosti trochu ANO a částečně Piráti.

► **Mluví se o tom, že se mezi lidmi šíří pocit nejistoty, ohrožení, nedůvěry k vládě a podobné jevy. Pozorujete tento jev také mezi svými klienty?**

Ano a je to pochopitelné, především vývoj cen energií vyvolal strašnou nejistotu. Obavy jsou často subjektivní, někteří lidé se obávají, že zchudnou, i když jsou stále dost bohatí. V člověku vyvolá frustraci ztráta něčeho, co si mohl dříve dovolit. Rozlišit, za co může vláda, není jednoduché. Za globální trend vláda nemůže, možná může za to, že pomalu reaguje v některých podpůrných krocích. Projevy nespokojenosti se asi budou opakovat, vláda svým postojem k nim může ovlivnit množství lidí, které ji bude podporovat. Myslím, že lidé jednoznačně mají dnes větší obavy, politikové se jim nemají posmívat, mají brát jejich obavy vážně i s vědomím, že nezabrání všem projevům nespokojenosti.

► **Do jaké míry je současná nespokojenost lidí věcí třeba nedostatečně fungující občanské společnosti?**

S některými kolegy jsme se shodli, že v současné době si nemalá část lidí myslí, že po změně vládního establishmentu se tato vláda nemá kritizovat, protože by toho mohla bývalá garnitura zneužít, jinak řečeno, strach z bývalého vedení vede k jisté autocenzuře při upozorňování na některé problémy. Vládě se tak ztrácí normální klasická opONENTURA, a to nikoli z opozičních lavic, ale z odborného prostředí. Sám vím, že když v něčem kritizuji vládu, schytám samozřejmě tvrdé až vulgární odsudky, ale také mírné právě z prostředí lidí, kteří si uvědomují věcnou správnost, ale více než snaha o nápravu jim leží na srdci obava ze zneužití kritiky opozicí. Politický souboj tedy paralyzuje občanskou společnost v tom, aby fungovala přirozeně, svobodně. Občanská společnost by měla méně řídit své kroky obavou, že jejich bývalá garnitura zneužije. To je v současné době dost zásadní.

► **Může být i současná krize příležitostí?**

Jistě, například covid byl ohromnou příležitostí, proměnil naše fungování k větší flexibilitě, k používání nových nástrojů. Stejně tak aktuální krize může být příležitostí ke změně nakládání s energiemi, k osvobození, byť bolestivému, ze závislosti na Rusku. Krize může pročistit a změnit celou řadu nástrojů pomoci, které stát měl a se kterými jen přežíval, aby se staly účinnějšími. Může být příležitostí, ale také rizikem. Pokud vláda bude jednat pomalu, napětí ve společnosti může vést k vychýlení v neprospěch prozápadního směřování naší země.

Alan Křišťan