

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Meta Drča

Uporabniška ocena programa *Preprečevanje deložacij
in krepitev moči za ohranjanje obstoječih nastanitev*

Ljubljana 2018



Univerza *v Ljubljani*
Fakulteta *za socialno delo*

Diplomska naloga

UPORABNIŠKA OCENA PROGRAMA
PREPREČEVANJE DELOŽACIJ IN KREPITEV MOČI
ZA OHRANJANJE OBSTOJEČIH NASTANITEV

Mentorica: doc. dr. Petra Videmšek

Avtorica: Meta Drča

Ljubljana, 2018

PODATKI O DIPLOMSKEM DELU

Ime in priimek: Meta Drča

Naslov diplomskega dela: Uporabniška ocena programa *Preprečevanje deložacij in krepitev moči za ohranjanje obstoječih nastanitev*

Mentorica: doc. dr. Petra Videmšek

Kraj: Ljubljana

Leto: 2018

Število strani: 86

Število prilog: 3

Število tabel: 8

Povzetek: Težave, ki so povezane s pridobitvijo ustreznih in varnih stanovanj, so v zadnjih letih vedno bolj v ospredju. Cene javno dostopnih nastanitev bliskovito rastejo, možnosti krizne nastanitve v bivalne enote in neprofitna stanovanja se le malo povečujejo. S stanovanjskega trga izpadejo skupine ljudi, ki so deprivilegirane, zapostavljene, odrinjene na rob družbe. Borijo se preživeti iz dneva v dan, po večini le z denarno socialno pomočjo. Potrebujejo določeno podporo pri ohranjanju nastanitve, krepi jim je treba moč, da postanejo enakopravni člani družbe. Program društva Kralji ulice, Preprečevanje deložacij in krepitev moči za ohranjanje obstoječih nastanitev, je bil razvit prav s tem namenom – da se ljudem ponudi pomoč v obliki sodelovanja ter nepretrganega dela, da bo nastanitev postala varna in dolgotrajna in da se ljudje opolnomočijo do te mere, da bodo takšno nastanitev sami tudi sposobni ohraniti. Delovanje programa se je načrtovalo postopoma iz zaznavanja uporabniških potreb. V diplomski nalogi sem na kvalitativni način raziskala zgodbe treh uporabnic, uporabnikov, ki so bili daljše obdobje vključeni oziroma so še vključeni v program. Raziskovala sem pozitivne in negativne posledice, ki jih je sam program prinesel v življenje posameznic, posameznikov. Raziskovala sem, kakšen odnos so si ustvarili s ključno delavko in če je program odigral pomembno vlogo pri spremembi življenjske situacije.

Ključne besede: stanovanjska problematika, ranljive skupine, deložacija, protideložacijske dejavnosti, krepitev moči.

Title: User evaluation of program *Prevention of evictions and strengthening the power to maintain current accommodation*

Abstract: Problems related to the acquisition of adequate and safe housing have been at the foreground in recent years. Prices of publicly available accommodations are growing rapidly, the possibility of crisis accommodation in accommodation units and non-profit housing has been decreasing only slightly. Groups of people who are deprived, disadvantaged, pushed to the edge of society keep falling out from the housing market. They struggle to survive day by day, most of them only with social benefit money. They need some support in maintaining accommodation and they need to be strengthened to become equal members of society. The program of the organization Kralji ulice, *Prevention of evictions and strengthening the power to maintain current accommodation*, has been developed with this purpose. Its aim is to provide people with assistance in the form of cooperation and continuous work, so that the accommodation will become safe and long-lasting, and that people will be empowered to the extent that they will be able to maintain such accommodation themselves. The operation of the program was planned gradually from the detection of user needs. In my graduation thesis I examined, using a qualitative research method, the stories of three users who had been included in the program for a longer period of time. I investigated the positive and negative consequences that the program itself brought to the lives of individuals. I explored the relationship they had created with their key worker and the extent to which the program had played an important role in changing their life situation.

Keywords: housing problems, vulnerable groups, evictions, anti-eviction activities, strengthening of power.

Zahvaljujem se uporabnicam in uporabnikom, sodelavkam in sodelavcem društva Kralji ulice
za vso podporo, informacije in pomoč pri izdelovanju diplomske naloge.

Zahvaljujem se mentorici doc. dr. Petri Videmšek za spodbudne besede, verjetje, da zmorem,
ter da sem imela odprte roke pri ustvarjanju in zapisovanju.

Hvala univ. dipl. slov. Tei Letonja za lektoriranje diplomske naloge, za prilagodljivost in
natančnost.

Hvala še staršem za vso finančno in psihološko podporo tekom mojega izobraževanja, hvala
vsem prijateljicam in prijateljem, ki mi stojite ob strani ter me bodrite v težkih trenutkih.

In nazadnje hvala še tebi, da lahko ob tebi rastem in se razvijam v dobro osebo za boljši jutri.

UVOD

Najti dom, kjer se bomo počutili varno, sprejeto, domače, je pogoj življenja, ki smo si ga ustvarili na Zemlji. Idealno bi bilo, da si vsak najde svoj košček zemlje, kjer lahko živi v miru in spokojnosti. Dobrino, ki jo predstavlja dom, si veliko težje zagotovijo družbene skupine, ki so odrinjene na rob družbe ter živijo od javnih sredstev, ki jih zagotavlja socialna država, ali pa delajo polne delavnike za minimalno plačo. Življenjski stroški – hrana, obleke, stroški nastanitve – se iz leta v leto počasi višajo. Družbenim skupinam, ki jih zaradi nezadostnih sredstev za tekmo v tržnem gospodarstvu imenujemo tudi ranljive skupine, se pogosto zgodi, da ostanejo brez nastanitve, strehe nad glavo.

Ranljive skupine ljudi imajo po večini najete bivanjske prostore od občinskega ali republiškega stanovanjskega sklada, saj je to edina možnost, da si zagotovijo dokaj ugodno in trajno nastanitev z možnostjo subvencionirane najemnine. Kljub temu pa mnogim ne uspe obdržati takšne nastanitve, doleti jih deložacija, zato so znova pahnjeni v tekmo iskanja stanovanja na javnem stanovanjskem trgu. Prisilna izselitev ali deložacija je huda kršitev temeljnih človekovih pravic in pravic, ki so nam zagotovljene z Ustavo Republike Slovenije. Poleg tega, da oseba izgubi nastanitev, prinaša deložacija negotovost tudi na ostala življenjska področja.

Društvo za pomoč in samopomoč brezdomcev Kralji ulice je med svojo dolgoletno prakso dela z brezdomno populacijo prepoznalo potrebo ljudi, zato jim ne le pomaga pri najemu nastanitve, ampak jim nudi pomoč tudi pri tem, da se nastanitev ohrani. Razvil se je program Preprečevanje deložacij in krepitev moči za ohranitev obstoječih nastanitev, ki se je začel udejanjati leta 2014. V raziskavi se osredotočam na pomen programa za uporabnike in uporabnice te storitve. Osredotočam se na to, kakšne spremembe je prinesel v njihova življenja, kakšen delovni odnos so razvili s ključnimi delavkami, ki delujejo na programu, in ali je nastanitev postala trajna in varna.

V teoretičnem delu se osredotočam na stanovanjsko situacijo v Sloveniji, na udejanjanje pravice do stanovanja ter na posledice, ki jih prinese deložacija v življenja izseljenih ljudi. Fokus usmerjam na delo Društva za pomoč in samopomoč brezdomcev Kralji ulice, ki je v času svojega delovanja razvil dva več let trajajoča programa, to sta Individualizirana in celovita nastanitvena podpora brezdomnim in Preprečevanje deložacij in krepitev moči za ohranjanje obstoječih nastanitev, v okviru katerih sodelujejo z uporabniki in uporabnicami pri pridobitvi

in ohranjanju nastanitve. Posebej se osredotočam na program Preprečevanje deložacij in krepitev moči za ohranjanje obstoječih nastanitev, na dejavnosti, ki se odvijajo znotraj programa, in na pomoč, ki jo nudijo ključne delavke in delavci društva Kralji ulice. V raziskovalnem delu se osredotočam na uporabniško perspektivo programa. Skozi tri primere zgodb uporabnic, uporabnikov raziskujem, kako bi oni sami ocenili uspešnost programa za svojo življenjsko situacijo; ali se jim je življenje izboljšalo, je nastanitev postala varnejša in trajnejša možnost bivanja ali pa se program ni izkazal kot ustrezna oblika pomoči. Diplomsko delo zaključujem s strnitvijo sklepov, z novimi spoznanji in s predlogi, ki bi na eni strani omogočili izboljšave delovanja zaposlenim na društvu Kralji ulice, na drugi strani pa spodbudili še tesnejše sodelovanje z Javnim stanovanjskim skladom Mestne občine Ljubljana.

Kazalo vsebine

1. TEORETIČNI UVOD	1
1.1 RANLJIVE SKUPINE LJUDI IN STANOVANJE	1
1.2 PRAVICA DO STANOVANJA	6
1.2.1 Stanovanjska politika	6
1.2.2. Stanovanjska tveganja v Mestni občini Ljubljana.....	9
1.2.3. Javni stanovanjski sklad Mestne občine Ljubljana	12
1.2.4. Vrste najemnih stanovanj	13
1.3. PRISILNA IZSELITEV (DELOŽACIJA)	17
1.3.1. Razlogi, ki lahko privedejo do prisilne izselitve	18
1.3.2. Posledice deložacij	19
1.3.3. Brezdomstvo.....	19
1.3.4. Socialno delo na področju deložacij.....	22
1.4. NAJPREJ STANOVANJE	25
1.4.1. Individualizirana in celovita nastanitvena podpora brezdomnim.....	27
1.4.2. Pot do trajne in varne nastanitve za stanovanjsko izključene	29
1.4.3. Preprečevanje deložacij in krepitev moči za ohranjanje obstoječih nastanitev..	31
2. FORMULACIJA PROBLEMA	37
2.1. Raziskovalna vprašanja	38
3. METODOLOGIJA.....	39
3.1. Vrsta raziskave	39
3.2. Merski instrumenti in viri podatkov	39
3.3. Populacija in vzorčenje	40
3.4. Zbiranje podatkov	41
3.5. Obdelava in analiza podatkov	42
4. REZULTATI.....	45

6.	RAZPRAVA	54
7.	SKLEPI	59
8.	PREDLOGI	60
8.	UPORABLJENA LITERATURA	62

Kazalo tabel

Tabela 1: Pogostost navedenih težav med ranljivimi skupinami	10
Tabela 2: Gospodinjstva ranljivih skupin.....	11
Tabela 3: Nezadovoljstvo s sedanjim stanovanjem med ranljivimi skupinami	11
Tabela 4: Evropska tipologija brezdomstva in stanovanjske izključenosti (ETHOS)	20
Tabela 5: Specifične in splošne prednosti nastanitvene podpore po »modelih A in B«	30
Tabela 6: Izsek tabele obdelave podatkov.....	42
Tabela 7: Izsek tabele obdelave podatkov.....	43
Tabela 8: Izsek tabele obdelave podatkov.....	43

Imenik uporabljenih kratic:

- ReNSP15–25 – Resolucija o nacionalnem stanovanjskem programu 2015–2025
- JSS MOL – Javni stanovanjski sklad Mestne občine Ljubljana
- FEANTSA – Evropska zveza nacionalnih organizacij, ki delajo z brezdomci
- ETHOS – Evropska tipologija brezdomstva in stanovanjske izključenosti
- BE – bivalna enota
- društvo KU – Društvo za pomoč in samopomoč brezdomcev Kralji ulice
- program AD – program Preprečevanje deložacij in krepitev moči za ohranjanje obstoječih nastanitev; antideložacijski program

1. TEORETIČNI UVOD

1.1 RANLJIVE SKUPINE LJUDI IN STANOVANJE

V strokovni literaturi se bolj ali manj natančno opredeljujejo različne skupine ljudi, ki so poimenovane »ranljive skupine«. Mandič (1999: 17) piše, da lahko zadnja leta opazimo vedno več ljudi in družbenih skupin, ki imajo v primerjavi z drugimi skupinam manj virov, ki omogočajo golo preživetje – manj denarja, informacij, veščin in zvez. Tako so te skupine slabše opremljene za tržno tekmo za omenjene dobrine in so zato prikrajšane že v začetnem položaju. V sodobnem družboslovju in mednarodnih socialno-političnih dokumentih jih imenujemo »ranljive skupine«.

To so torej tiste skupine, ki imajo v primerjavi z drugimi člani prebivalstva slabši izhodiščni položaj za uspeh in ki lahko hitreje zaidejo v težave na osebnem ali poklicnem področju (Filipovič in Mandič, 2007: 66).

Pri njih se da opaziti deprivacijo že pri otrocih ter v nadaljnji odrasli dobi. Dostop do slabšega izobraževanja privede do izpada iz tekme na trgu delovne sile, posledično nimajo možnosti za nakup lastnega stanovanja ali hiše. Nimajo dostopa do informacij, težje najdejo pomoč ter izpadejo tudi iz družbe kot take, ki je dandanes dostopna le še prek družabnih omrežij.

Johnson (2000, kot navedeno v Trbanc, Boškić, Kobal in Rihter (ur.) 2003: 5) govori o skupinah ljudi, ki so zaradi svojih lastnosti, načina življenja, življenjskih okoliščin, socialnega okolja, zaradi oviranosti ali pa stigme manj fleksibilni in se težko odzovejo na dinamične spremembe v sodobni družbi. Slabše konkurirajo v tržnem sistemu, ki deluje po načelu tekmovalnosti, kjer so viri za doseg cilja omejeni. Takšne skupine so pogosto odrinjene na margino družbe, kjer jih ogroža socialna izključenost.

Pojem socialne izključenosti se je v družboslovju začel pojavljati konec 20. stoletja. Nanaša se na kontekst socialne politike oz. pomanjkanje le-te. Pojem socialna izključenost se uporablja v različnih političnih, kulturnih, družbenih kontekstih. Tudi pri socialni izključenosti se tako kot pri pojmi »revščina«, »brezdomstvo«, »ranljiva skupina ljudi« pojavljajo definicijske težave, in sicer ravno zaradi različnih uporab.

Hilary Silver (1994: 539–543) socialne izključenosti ne more opredeliti zgolj v enoznačni definiciji. Sam koncept socialne izključenosti razdeli na tri paradigme.

- Paradigma solidarnosti; kjer je izključenost kot posledica pretrganih socialnih in simbolnih vezi (ekonomskih, individualnih in institucionalnih vezi, ki navadno posameznika navezujejo na družbo).
- Paradigma specializacije; kjer je izključenost poudarjena na individualni ravni ter se gleda nanjo kot na posledico socialnih sprememb, ekonomske delitve dela in ločitve različnih družbenih sfer.
- Paradigma monopola; kjer je izključenost posledica nastajanja skupnostnih monopolov, ki proizvajajo meje, neenakosti in izkoriščanje.

Na kratko lahko rečem, da je socialna izključenost preplet individualnih značilnosti, družbe in časa, v katerem živimo. Johnson (2000, kot navedeno v Trbanc, Boškić, Kobal in Rihter (ur.) 2003: 5) socialno izključenost poimenuje kot proces, v katerem posamezniki ali cela gospodinjstva doživljajo resno deprivacijo različno pomembnih virov (običajno po več hkrati) in/ali deprivacijo na področju socialnih vezi s širšo skupnostjo. Sam proces običajno sproži kombinacija različnih dejavnikov in okoliščin. Izključenost povzročijo na primer obstoječa pomanjkanja, ki se pojavljajo že dlje časa: nizki ali ničelni dohodki, brezposelnost, oviranosti, slabo plačana dela. Prav tako na izključenost vpliva nizek osebni socialni kapital ali nezmožnost uporabe lastnega kapitala.

Gallie (et al. v: Novak in Nagode 2004: 99) pa govori o začaranem krogu socialne izključenosti, ki kaže, kako se razvijajo procesi družbene marginalizacije. Ugotovitve so strnjene v treh točkah.

- 1) Revni ljudje, pripadniki nižjega sloja bodo bolj verjetno izgubili službo. Izguba zaposlitve pa je tesno povezana s socialno izključenostjo. Tisti, ki izgubi delo, ima po vsej verjetnosti manj razvita prijateljska omrežja in si tudi še pred izgubo zaposlitve ni pletel neformalnih povezav na delovnem mestu.
- 2) Če smo vključeni v socialna omrežja, to povečuje učinkovitost pri iskanju nove zaposlitve in zmanjšuje socialno izolacijo. Brezposelne osebe se bolj verjetno povezujejo v družabna omrežja z ljudmi, ki imajo podobno izkušnjo, podoben status, kar le otežuje iskanje

zaposlitve, znižuje pa tudi pričakovanja in pripravljenost za prostorsko mobilnost zaradi zaposlitve.

- 3) Izguba zaposlitve, ki vodi v socialno izolacijo, izključenost, je odvisna od dolgoročnih makrostrukturnih razlik v načinu organizacije same družbe, glede na distribucijo in redistribucijo dohodka ter glede na kulturno določene vzorce oblikovanja gospodinjstev in socialnega življenja.

Avramov (1999 v Sendi et. al. 2002: 14,15) konkretno opredeli ranljive skupine, ki so opisane v nadaljevanju.

- *Starejše osebe z nižjimi dohodki v starih stanovanjih*: Upokojenci, ki živijo v starejših objektih, zaradi pogoste nizke pokojnine nimajo sredstev za popravilo objektov. Takšne osebe so še posebej ranljive, če živijo same.
- *Mladi s prvo zaposlitvijo in pri iskanju prvega nadomestnega doma*: Težava se pojavlja s podaljševanjem šolanja ter z nizkim plačilom dela, ki ga mladi opravljajo ob šolanju. Zaslužno pogosto ne omogoča neodvisnega življenja. Mladi so prisiljeni izbrati najem stanovanja na prostem stanovanjskem trgu, kar prinaša nove ovire v njihovo življenje.
- *Enostarševske družine*: Večino jih predstavljajo ženske z otroki. Ker v večini držav narašča število razvez in izvenzakonsko rojenih otrok, se enostarševske družine že uvrščajo med ranljive skupine prebivalstva.
- *Družine z enim hraniteljem z nizkimi dohodkom ali z enim brezposelnim hraniteljem ali drugim članom, ki ne sodeluje na trgu delovne sile*: Takšne družine v večini primerov živijo v zelo stresnem okolju, na majhnem prenapolnjenem prostoru, kar lahko hitreje pripelje do konfliktov.
- *Priseljenci in begunci*: Pogosto izkoriščena skupina ljudi zaradi nepoznavanja jezika in zakonov države gostiteljice. Po večini imajo neurejen status in zato nimajo možnosti zahtevati spoštovanja in upoštevanja zakonov najemodajalcev, tudi če te poznajo. Poleg ekonomskih in pravnih težav se ti ljudje srečujejo še s kulturnimi težavami, netolerantnostjo in diskriminacijo s strani prevladujoče družbene skupine.
- *Skupine s specifičnimi potrebami po stanovanju in ostalih socialnih storitvah (brezdomci, odvisniki od različnih substanc, uporabniki psihiatrije, žrtve nasilja)*: Ko govorimo o omejenem dostopu do ustreznega stanovanja, najprej pomislimo na brezdomne ljudi.

Mandič (1999: 36–38) pravi, da skupine ranljivih ljudi težje kot ostale skupine živijo brez novih, prožnih instrumentov socialne in stanovanjske politike, ki bi zaznali nove porajajoče probleme in ponudili takojšnjo in učinkovito pomoč. Veliko težje kot ostale skupine ljudi dostojno preživijo v razmerah, ko »primerno stanovanje« kot minimalno, sprejemljivo stanovanje ni definirano ali normirano. Pripadniki socialno ranljive skupine tudi težko pravilno poimenujejo, definirajo svoje lastne probleme. Izraz, kot je »brezdomstvo«, prinaša preveliko stigmo, da bi si ga kdorkoli želel zase ali za svoje sorodnike, zato sta primernejša pojma »stanovanjska ranljivost, stanovanjsko tveganje«.

V trenutni slovenski družbi so najbolj opazne ranljive skupine ljudi brezdomne osebe, odvisniki in brezposelne osebe. Prav tako pa v ranljive skupine ljudi uvrščamo tudi vedno več zaposlenih ljudi, ki jim mesečni dohodek ne zadostuje za preživetje skozi mesec. Tukaj imam v mislih enostarševske družine z več otroki, osebe, ki morajo mesečno odplačevati dolgove, družine z več otroki, kjer sta oba starša zaposlena, idr. Dom in stanovanje sta za vsakega posameznika eni izmed najpomembnejših dobrin, vendar v zadnjih letih vedno težje dostopni. »V prejšnjem sistemu je bila odgovornost države za stanovanjsko oskrbo ranljivih skupin jasna; najbolj otipljivo se je izražala v dodeljevanju solidarnostnih stanovanj [...]. Danes so pristojnosti države na tem področju bistveno manjše [...]. Zelo je razprostranjeno prepričanje, da je posameznih sam odgovoren za svojo stanovanjsko oskrbo [...].« (Ibid.)

Za Filipovič in Mandič (2007: 65,66) je stanovanjska ranljivost povezana z različnimi družbenimi skupinami – družine z nizkimi dohodki, brezposelni, ljudje, odvisni od drog in alkohola, enostarševske družine, slabo izobraženi, velike družine, etnične manjšine, mladina, ki ostane brez podpore staršev, in ljudje s težavami v duševnem zdravju. Takšne skupine ljudi težko rešujejo svojo (neprimerno) stanovanjsko situacijo, saj je reševanje teh težav povezano tudi z veščinami, ki ljudem niso prirojene, ampak se jih morajo naučiti.

Boškič in Filipovič (2002: 71) ugotavljata, da je ranljivost na stanovanjskem področju, tako kot vsaka »ranljivost«, povezana še z drugimi družbenimi področji in ne zgolj s pomanjkanjem primerne stanovanja. Ljudje, ki nimajo primerne ali sploh nimajo stanovanja, doživljajo ogroženost tudi na gospodarskem, socialnem, zdravstvenem in psihosocialnem področju.

Vendar se težave ne pojavljajo samo pri najemnikih, temveč tudi pri lastnikih. Cirman (2002: 166–168) našteva težave, s katerimi se soočajo najemniki:

- tveganje prihodnje višine najemnine: verjetnost, da se bodo najemnine v prihodnosti povečale, kar pa je mogoče zmanjšati na ravni države ali lokalne skupnosti s pomočjo regulacije najemnin;
- tveganja obnovitve pogodbe: negotovost, ali bo ob poteku pogodbe najemodajalec pripravljen pogodbo podaljšati. To tveganje je mogoče zmanjšati v okviru zakonodaje, same najemne pogodbe in z izborom najemodajalca;
- tveganja, povezana s kakovostjo vzdrževanja: fizično vzdrževanje zgradbe in tehničnih sistemov v njej. Tveganje se zmanjša z ustrezno najemno pogodbo, ki vključuje točko vzdrževanja, ali s predpisi o minimalnih standardih vzdrževanja;
- tveganja lokalne skupnosti: verjetnost, da bodo spremembe v lokalnem okolju poslabšale kakovost stanovanjskih storitev.

Težave, s katerimi se srečujejo lastniki stanovanj, so:

- tveganje stroškov vzdrževanja: verjetnost, da so nastali stroški višji od pričakovanih;
- tveganje sprememb cen: cene se v prihodnosti lahko zmanjšajo, kar velja tudi za precejšen del premoženja lastniškega gospodinjstva;
- tveganje stroškov dolžniškega financiranja: težava v višini obrestne mere na posojilo, s katerim lastnik financira nakup stanovanja;
- tveganje sposobnosti odplačevanja posojila: zaradi različnih sprememb v gospodinjstvu, predvsem kar se tiče pridobivanja/izgube dohodka, saj tako samo gospodinjstvo ne bi bilo več sposobno odplačevati posojila;
- tveganje lokalnega okolja: podobno kot pri najemnikih, vendar s to razliko, da je lastnik v dokaj slabšem položaju, saj lahko najemnik npr. zahteva znižanje najemnine, lastnik pa je v izbirah bolj omejen. (Op. cit.)

1.2 PRAVICA DO STANOVANJA

Leckie (v Mandič, 1999: 28) pojasnjuje, da se je namesto koncepta »stanovanjske potrebe« uveljavil koncept »pravica do stanovanja (stanovanjske pravice)«, ki nosi enako veljavo kot druge splošno sprejete človekove pravice. Stanovanje – primerno, dostopno in cenovno dosegljivo – je splošno priznано kot osnovna sestavina treh temeljnih človekovih pravic – življenja v miru, dostojanstvu in varnosti. Splošna deklaracija o človekovih pravicah, ki jo je sprejela Generalna skupščina OZN leta 1948, v 25. členu pravi: »Vsakdo ima pravico do takšne življenjske ravni, ki zagotavlja njemu in njegovi družini zdravje in blaginjo, vključno s hrano, obleko, stanovanjem, zdravniško oskrbo in potrebnimi socialnimi storitvami ...«

Leta 1966 je Generalna skupščina OZN sprejela Mednarodni pakt o ekonomskih, socialnih in kulturnih pravicah, v veljavo pa je stopil leta 1976. 11. člen pravi: »Države pogodbenice tega Pakta priznavajo vsakomur pravico do življenjskega standarda, ki zadostuje zanj samega in za njegovo družino, v številu ustrezno hrano, obleko in stanovanje in pravico do stalnega izboljševanja njegovih življenjskih razmer. Z ustreznimi ukrepi bodo zagotovile uresničevanje te pravice in priznavajo v ta namen bistven pomen svobodno izbranega mednarodnega sodelovanja.« Mednarodni pakt je ratificirala tudi Slovenija, kjer je nastopil v veljavo 1. julija 1992.

Pravico do ustreznega stanovanja so kasneje še natančneje določili v Resoluciji OZN z naslovom »Človekova pravica do primerne stanovanja«, ki jo je leta 1933 sprejel Komite za ekonomske, socialne in kulturne pravice. Mandič (1999: 30) povzema »pravico do stanovanja« kot to, da »imajo vsi ljudje, ne glede na premoženje, raso, zdravstveni položaj itn. pravico do stanovanja v smislu prostora, kjer bodo lahko živeli v miru in dostojanstvu.«

1.2.1 Stanovanjska politika

Stanovanjska politika je način delovanja države v sistemu oskrbe družbe s stanovanji. Je oblika poseganja države na področje stanovanjske problematike s svojimi institucijami in samoupravnimi enotami, s katerimi zaobjame in izvaja cilje ter ukrepe. Njen namen je odpravljanje nepravilnosti na trgu stanovanj, da zagotovi pogoje, kjer ima vsak posameznik enak dostop do sebi primerne stanovanja. Osnovni cilj vsake stanovanjske politike je

omogočiti cenovno dostopna stanovanja, ki ustrezajo življenjskim potrebam ljudi. Politike se od države do države močno razlikujejo, v grobem pa so vse odvisne od treh dejavnikov: usmerjenosti vodilne politične stranke, gospodarske razvitosti in demografskih sprememb v družbi ter vključujočih institucij pri njenem oblikovanju in izvajanju (Mandič, 1996: 21–22).

Koželj (2008: 2) prav tako pravi, da je stanovanjska politika produkt delovanja različnih vzvodov socialne, gospodarske, davčne in urbanistične politike ter njihovo prepletanje, stanovanjski problem pa rešuje celostno in izbira kombinacije različnih političnih ukrepov, ki pri doseganju ciljev producirajo najboljše razmerje med vložki in končnimi rezultati. Samo delovanje stanovanjske politike Mandič (1996: 21) označi s strukturo »cilji – instrumenti – učinki«. Da stanovanjsko politiko lahko pojmuje kot uspešno, moramo nujno opredeliti njene cilje, ki izražajo javni interes. Bolj ko so natančno definirani, učinkoviteje oblikujemo instrumente (vire in ukrepe) za njihovo dosego. Učinke samih instrumentov pa je treba vedno znova ocenjevati, evalvirati, dopolnjevati in izboljševati in tako spremljati razvoj politike.

Države poskušajo cilje uresničevati prek lastne mreže izvajalcev, ki je sestavljena iz javnega sektorja, lokalnih oblasti, nevladnih akterjev in civilnodružbenih organizacij. Za dobro funkcioniranje sistema stanovanjske oskrbe je nujno, da so vsi udeleženci med seboj uglaseni, še vedno pa največjo odgovornost za stanovanjsko oskrbo prebivalstva in ranljivih skupin nosi država, ki poseduje vire, da postavi pravila in organizacijske okvire delovanja. Mandič (1999: 148) povzame, da je torej za dobro delovanje oskrbe s stanovanji pomemba:

- 1) država, ki določa stanovanjsko politiko in postavlja zakonske in finančne okvirje drugim akterjem,
- 2) sistem stanovanjske oskrbe – kakovost, velikost in statusna struktura stanovanjskega sklada, splošno razpoložljiva stanovanja, učinkovitost gradbene industrije in organizacij, ki oddajajo stanovanja,
- 3) obstoj in razvitost organizacij, ki izvajajo stanovanjsko oskrbo in
- 4) njihova vključenost v posvetovalno telo, ki tehta odločitve in preverja uresničljivost predlaganih rešitev.

»Ustrezna stanovanjska politika naj bi skrbela za to, da je pravo razmerje med gospodinjstvi in stanovanji, tj. da stanovanja ustrezajo potrebam in številu gospodinjstev.« (Mandič & Filipović, 2007: 55.) Ključno strateško vprašanje, ki se poraja pri stanovanjski politiki, pravi Mandič (1999: 149), je, ali poskuša država cilje uresničevati tako, da bo oskrbo za ranljivo skupino ljudi opravljala prek lastne javne mreže. Če je temu tako, gre za t. i. oskrbovalni (angl. *providing*)

tip stanovanjske politike. Lahko pa oskrbo prepusti drugim nevladnim akterjem, kot so lokalne skupnosti, stanovanjske zadruge, neprofitne organizacije, samograditelji itn. Država postavi le finančne, organizacijske in zakonske okvire, ki učinkovito in uspešno usmerjajo akterje k ciljem stanovanjske politike. V tem primeru gre za t. i. strategije omogočanja/usposabljanja (angl. *enabling*).

Kljub temu, da je pravica do stanovanja v mednarodnih dokumentih priznana kot ena izmed temeljnih človekovih pravic in da je tudi Slovenija podpisnica nekaterih, v Ustavi Republike Slovenije pod točko II. Človekove pravice in temeljne svoboščine nikjer ne najdemo omembe stanovanja kot osnovne človekove pravice. Šele in samo v 78. členu se pojavi pojem primerno stanovanje, kar pomeni, da država ustvarja pogoje v okviru finančne, ekonomske, socialne politike, da si državljani lahko pridobijo primerno stanovanje. Ustava RS tako ne jamči pravice do stanovanja kot ene izmed temeljnih pravic človeka. Mandič (1999: 29) opozarja na napačno razumevanje, da naj bi stanovanjska pravica pomenila neposredno dolžnost za državo, da mora vsakemu posamezniku ponuditi primerno stanovanje na njegovo zahtevo. V mednarodnem pravu stanovanjska pravica pomeni, da morajo države pri oblikovanju svoje lastne stanovanjske politike uporabiti vse razpoložljive vire, da čimbolj uresničujejo pravico do stanovanja.

Stanovanjsko področje v Sloveniji je urejeno z dvema glavnima dokumentoma: s Stanovanjskim zakonom (Zakon o spremembah in dopolnitvah stanovanjskega zakona; Ur. l. RS, št. 27/17), v katerem so opisane sestavine samih stanovanjskih poslopij, lastninskopravna razmerja, pravice in dolžnosti najemnikov in lastnikov ter pristojnosti in naloge države, drugi dokument pa je Nacionalni stanovanjski program (Ur. l. RS, št. 43/00). Dopolnjeno pa je še s pomembno Resolucijo o nacionalnem stanovanjskem programu 2015–2025 (Ur. l. RS, št. 92/15); v nadaljevanju ReNSP15–25). V ReNSP15–25 je zapisano: »Stanovanjska politika pomeni obliko javnega posega na stanovanjsko področje [...], ki deluje v funkciji spodbujanja in podpore gospodarskemu razvoju ter razvoju celotne družbe, v smislu ohranjanja prebivalstva in zagotavljanja kakovostnega življenjskega okolja prebivalcem. [...] Za njegovo učinkovito izvajanje [se] zavezuje celotna Vlada Republike Slovenije, zlasti resorji na področju financ, sociale, gospodarskega razvoja in prostora. Vlogo glavnega izvajalca nacionalne stanovanjske politike opravlja Stanovanjski sklad Republike Slovenije. [...] Aktivno vključevanje drugih deležnikov, kot so nevladne organizacije in različna združenja, igra pomembno vlogo predvsem pri iskanju in uvajanju različnih primerov dobrih praks za izboljšanje stanovanjske oskrbe, [...] pri spremljanju selitvenih in bivanjskih navad.«

ReNSP15–25 je namenjena prav oblikovanju aktivne stanovanjske politike in ustvarja pogoje za uresničevanje zastavljenih ciljev. Opredeljuje elemente razvoja na stanovanjskem področju ter programe in ukrepe za realizacijo strateških ciljev. Omenja, da je bilo delo stanovanjske politike v zadnjih letih usmerjeno predvsem na zagotavljanje stanovanjske varnosti za prebivalce. Ker se ni upoštevalo gospodarskega in prostorskega vpliva takšne politike, je danes stanovanjska situacija neprilagojena sodobni družbi. V velikem primanjkljaju je število najemnih stanovanj, ki bi ranljivejšim skupinam omogočila reševanje stanovanjske problematike. Stanovanja ne ustrezajo funkcionalnim in energetskim standardom. Zakonodaja ne omogoča ukrepov, da bi se vzpostavil učinkovit sistem oskrbe s stanovanji. Investitorji ne kažejo interesa za vlaganje v gradnjo v javnem interesu. Ker je kakovost bivanja povezana s kakovostjo samega bivališča, je pomembno, da se sprašujemo tudi o kakovosti stanovanj. »Država, ki [tako] svojim prebivalcem zagotavlja možnosti in pogoje, da si v različnih življenjskih obdobjih priskrbijo svojim potrebam in možnostim primerno stanovanje, zagotavlja enake možnosti za vse, povečuje socialno varnost, odpravlja revščino in prispeva k trajnostnemu obnavljanju prebivalstva v pogojih dolgažive družbe.« V resoluciji je zapisano, da bo, ker je brezdomstvo in slaba dostopnost do stanovanja za ranljive skupine ljudi tako huda oblika socialne izključenosti in ker je to ena temeljnih človekovih pravic, država v obdobju do leta 2025 posebno pozornost namenila reševanju stanovanjskega tveganja prav te družbene skupine. (Resolucija o nacionalnem stanovanjskem programu, 2015.)

1.2.2. Stanovanjska tveganja v Mestni občini Ljubljana

Mestna občina Ljubljana se po letu 1991 kot eno izmed najbolj obremenjenih območij srečuje s stanovanjskimi problemi, ki so posledica sprememb političnega in ekonomskega sistema. Stanovanjska situacija v mestu je odvisna od mnogoterih dimenzij, med katerimi najbolj izstopata dve – značilnosti stanovanjskega sklada in značilnosti gospodinjstev. Pri značilnostih stanovanjskega sklada gre za kakovost samih stanovanj, za cenovno dostopnost, ustreznost željam stanovalcem. Pri značilnostih gospodinjstva pa se to kaže v evropskem in slovenskem trendu povečevanja gospodinjstev, in sicer v smeri večje družinske raznolikosti, nastanka »novih« družinskih oblik (reorganizirane, enostarševske družine in samska gospodinjstva so vse pogostejše oblike). (Mandič & Filipović, 2007: 55,56.)

V stanovanjski anketi, ki so jo leta 2005 izvedli FDV, IDV in CDB, so raziskovali poleg tipa stanovanj in prevladujočih oblik družin v Ljubljani tudi ranljive skupine ljudi. Spraševali so, s kakšnimi stanovanjskimi težavami se spopadajo, ali so zadovoljni ali nezadovoljni s trenutnim stanovanjem in ali živijo v primernem ali neprimernem stanovanju. V spodnjih tabelah so prikazani rezultati, ki so jih z anketo pridobili raziskovalci.

Tabela 1: Pogostost navedenih težav med ranljivimi skupinami

	Enostarševska gospodinjstva (%)	Družine z otroki do 18 let (%)	Stari 65 in več let (%)	Revni (%)	Vsi Ljubljančani (%)
Fizična značilnost stanovanjske enote					
– premalo prostora	55,6	53,1	40,6	48,6	35,2
– vlaga	19,6	9,5	6,5	15,9	11,2
– premalo svetlobe	19,6	12,8	8,9	23,4	15,7
– pomanjkljive napeljave	32,6	24,5	13,0	29,9	26,2
Varnost, svoboda					
– negotovost glede stanovanja	19,6	10,2	4,1	12,1	11,0
– premalo zasebnosti	40,0	21,6	4,0	26,2	14,2
– preveč omejitev	8,7	15,0	2,4	9,3	8,8
Stanovanjsko okolje					
– težave s parkiranjem	42,2	38,8	9,2	34,9	36,3
– slabe prometne povezave	6,5	15,0	4,9	8,4	8,2
– ni rekreacijskih površin	52,2	35,4	25,0	35,6	34,8
– onesnažen zrak	31,4	52,1	44,7	56,2	5,2
– hrup	46,7	42,2	35,5	49,5	42,3
– ni varnega prostora za igro otrok	48,9	43,8	20,8	41,1	38,0

Vir: Stanovanjska anketa 2005, Univerza v Ljubljani; v S. Mandič, M. Filipović, Stanovanjska ranljivost v Mestni občini Ljubljana (2007), str. 68.

Tabela 2: Gospodinjstva ranljivih skupin

	Enostarševska gospodinjstva (%)	Družine z otroki do 18 let (%)	Stari 65 in več let (%)	Revni (%)	Vsi Ljubljanci (%)
Gospodinjstva, ki imajo neprimerne stanovanjske razmere	47,8	37,9	21,7	50,9	34,2
Gospodinjstva z manj kot sobo na člana gospodinjstva	46,7	66,0	8,9	57,0	38,7

Vir: Ibid.

Tabela 3: Nezadovoljstvo s sedanjim stanovanjem med ranljivimi skupinami

Zadovoljstvo s stanovanjem	Enostarševska gospodinjstva (%)	Družine z otroki do 18 let (%)	Stari 65 in več let (%)	Revni (%)	Vsi Ljubljanci (%)
Nezadovoljen	56,5	43,2	21,0	48,6	36,5
Zadovoljen	43,5	56,8	79,0	51,4	63,5
Skupaj	100	100	100	100	100

Vir: Ibid.

Iz tabel lahko razberemo, da so stanovanja v Ljubljani »premalo prostorna«, imajo »premalo svetlobe« in imajo »pomankljive napeljave«. Ljudi bolj kot to, da so negotovi glede stanovanja, moti pomanjkanje zasebnosti. Glede stanovanjskega okolja v Ljubljani pa se pojavljajo skoraj vse zgoraj našteje težave (Tabela 1) v enakem deležu. V Tabeli 2 vidimo, da so ljudje, ki živijo v najbolj neprimernih stanovanjih, revni, takoj za njimi so enostarševska gospodinjstva. To, da je stanovanje neprimerno, pomeni, da ima stanovanje vsaj eno od osnovnih pomanjkljivosti – ni stranišča na izpiranje, huda ali zelo huda pomanjkljivost inštalacij, huda ali zelo huda vlaga, hudo ali zelo hudo pomanjkanje dnevne svetlobe ali/in primanjkovanje prostora. Gospodinjstva, ki v večini živijo z manj kot sobo na člana, so družine, ki imajo mlajše otroke od 18 let. V Ljubljani so bile leta 2005 najbolj nezadovoljne s svojim stanovanjem enostarševske družine, najbolj zadovoljni pa ljudje stari 65 in več let.

Stanovanjska oskrba po Mandičevi (1996: 49) vsebuje celotno dejavnost, ki omogoča nastanitev od začetne ideje, pridobitve sredstev, izgradnje, izročitve stanovanja do vzdrževanja in upravljanja. Mandičeva (2007: 49) govori o oskrbi s stanovanji po »tranzicijskem pretresu«. V času trajanja tranzicije je stanovanjski sektor nazadoval, novogradnje so upadale, razvoj podpornih ukrepov za ranljive skupine je zamujal. Ko se je začela privatizacija, se je velik delež javnih (družbenih/državnih/občinskih) stanovanj zmanjšal, delež najemnih stanovanj je upadel s 33 % na zgolj 9 %. Nove stanovanjske reforme so leta 1991 odpravile večino inštrumentov starega sistema, kot so programi solidarnostnih stanovanj po občinah, družbeni najem stanovanja in ugodna posojila v podjetjih v javnih ustanovah za zaposlene. Novitete v stanovanjski politiki (pomoč pri nakupu in gradnji, neprofitna in socialna stanovanja, subvencije najemnine in subvencije obresti) pa so se uvajale zelo počasi, najpočasneje pa prav za ranljive skupine ljudi.

V času po osamosvojitvi ni bilo več posebnega systemskega vira za zagotovitev stanovanj. Pričakovalo se je, da se bo večino problemov na stanovanjskem področju rešilo s privatizacijo stanovanj na podlagi Stanovanjskega zakona (Ur. l. RS, št. 27/17) in Zakona o denacionalizaciji (Ur. l. RS, št. 27/91). Z ukinitvijo samoupravne stanovanjske skupnosti v Ljubljani je del nalog prešel na takratnih pet občin in na mesto Ljubljana kot posebno politično skupnost. Občine so se odločile ustanoviti enoten stanovanjski sklad ljubljanskih občin, ki pa se ni uveljavil, saj je vsaka občina še vedno zadržala zase lastništvo stanovanj. Kmalu za tem se je uveljavila reforma, ki je lokalne samouprave razdelila na državno in občinsko. Leta 2000 je Državni zbor RS sprejel Nacionalni stanovanjski program in Zakon o javnih skladih, pravne naslednice petih ljubljanskih občin pa so v letu 2001 sprejele dogovor o delitvi premoženja. Ustvarili so se pogoji za ustanovitev Javnega stanovanjskega sklada Mestne občine Ljubljana (Javni stanovanjski sklad Mestne občine Ljubljana, 2018).

1.2.3. Javni stanovanjski sklad Mestne občine Ljubljana

Javni stanovanjski sklad Mestne občine Ljubljana (v nadaljevanju JSS MOL) je osrednja institucija za izvajanje stanovanjske politike v Mestni občini Ljubljana. Ustanovil se je zaradi logičnega nadaljevanja reform na stanovanjskem področju. Njegova naloga je izvajanje poslovne politike in stanovanjskega programa na lokalni ravni in opravljanje upravnih nalog na

stanovanjskem področju iz pristojnosti Mestne občine Ljubljana. Glavni cilji ustanovitve JSS MOL so:

- poenotiti celotno delo na stanovanjskem področju v okvir ene pravne osebe;
- doseči večjo transparentnost porabe javnih sredstev;
- zagotoviti več najemnih stanovanj;
- zagotavljanje boljše urejenih odnosov na stanovanjskem trgu, kjer se morata ponudba in povpraševanje uravnotežiti;
- zagotoviti večjo učinkovitost pri gospodarjenju z obstoječim stanovanjskim skladom, pri pripravah in vodenju novih investicij z enakim številom zaposlenih (JSS MOL, 2018).

JSS MOL ima v skladu z Odlokom o ustanovitvi Javnega stanovanjskega sklada Mestne občine Ljubljana (UR. l. RS, št. 109/01,18/08, 53/09, 24/12) določene dejavnosti, ki jih mora izvajati. Prva, osnovna zadolžitev je, da pripravlja in izvaja stanovanjski program občine, nato investira (in sofinancira) v gradnjo novih nepremičnin ali v obnovo že zgrajenih objektov, ki so/bodo namenjeni nastanitvi ljudi. (JSS MOL, 2018.)

kupi ali pa na kakšen drug način pridobi stanovanjske hiše, stanovanja ali stanovanjske enote. Z oddajo le-teh zagotavlja predvsem neprofitna najemna stanovanja. Prav tako sklad zagotavlja nadomestne stanovanjske enote zaradi raznih prenov, sprememb namembnosti objektov, rušenja ali odprave barakarskih naselij, ki so v lasti občine. (JSS MOL, 2018.)

1.2.4. Vrste najemnih stanovanj

V Sloveniji je najemnih stanovanj več vrst. Stanovanjske enote, kot jih ureja Stanovanjski zakon, so razdeljene glede na to, s kakšnim namenom jih lastnik oddaja. »Najemno stanovanje /.../ je:

- stanovanje, ki se oddaja za neprofitno najemnino, in stanovanje, ki se oddaja upravičencu do najema neprofitnega stanovanja (neprofitno najemno stanovanje);
- stanovanje, ki se prosto oddaja na trgu (tržno najemno stanovanje);
- stanovanje, ki je namenjeno za oddajo zaradi zadovoljevanja službenih potreb (službeno najemno stanovanje);

- stanovanje, namenjeno institucionalnemu varstvu starejših oseb, upokojencem ali posebnim skupinam odraslega prebivalstva (namensko najemno stanovanje).« (SZ-1C, 2017.)

Cvahte (idr. 2001) opisujejo stanovanja, ki so poznana pri nas: neprofitno oz. socialno stanovanje, profitno, službeno in najemno stanovanje.

Neprofitno stanovanje: Upravičenci do neprofitnega stanovanja so le državljani Republike Slovenije, ki imajo stalno prebivališče prijavljeno na območju delovanja neprofitne stanovanjske organizacije. Najvišja najemnina je predpisana z metodologijo. Pokriva amortizacijo, strošek kapitala, tekoče in investicijsko vzdrževanje ter strošek upravljanja in zavarovanja. (Ibid.)

Profitno stanovanje: Lastnik stanovanja ga oddaja v najem zaradi pridobivanja dobička. Najemnine takšnih stanovanj so višje in se oblikujejo prosto na trgu, kar pomeni brez nadzora države. (Ibid.)

Socialno stanovanje: V najem ga dobi državljani Republike Slovenije, ki zadošča merilom upravičenosti, ki so navedeni v Pravilniku o pogojih in merilih za pridobitev socialnih stanovanj v najem (Ur. l. RS, št. 56/93). Takšno stanovanje je oblika državne investicije za pomoč ranljivim skupinam z nizkimi dohodki, ki ne zmorejo sami pokrivati stroškov najema stanovanja. Stanovanjski zakon (Ur. l. RS, št. 27/17) določa posebna merila, ki določajo prednost pri pridobitvi socialnega stanovanja v najem. Merila vključujejo trenutne stanovanjske razmere upravičenca, število ožjih družinskih članov, skupni prihodek na družinskega člana, socialne in zdravstvene razmere ter premoženjsko stanje. Lastniki socialnih stanovanj so po večini občine. Njihova naloga je reševanje stanovanjskih vprašanj, upravičenec pa ima pravico uporabljati takšno nastanitev, dokler se njegov status ne spremeni. (Ibid.)

Službeno stanovanje: Takšno stanovanje je v lasti delodajalca in ga oddaja svojim zaposlenim. Delodajalec ravna glede na svojo korist in sam določa višino najemnine, ki je lahko profitna, lahko pa je tudi nižja od nje. Najemnik uživa manjšo zaščito kot najemnik v neprofitnih ali socialnih stanovanjih. Takšno stanovanje se oddaja v najem za določen čas, ki je po navadi omejen z delovno pogodbo ali s prenehanjem delovnega razmerja. (Ibid.)

Mandičeva (2002: 132) poudarja, da je v slovenskem prostoru razumevanje izrazov »javno« in »socialno« stanovanje specifično in drugačno kot v mednarodnem prostoru. Izraz »javno« pri nas ni uveljavljeno, »socialno« stanovanje pa je takšno, katerega lastnik je javni sektor, uporabnik pa »socialni upravičenec«. »Socialno najemno stanovanje« nosi vrednostno konotacijo, prek katere so upravičenci stigmatizirani in marginalizirani. Stanovanjski zakon (SZ-1C) iz leta 2003 (nazadnje dopolnjen 2017) tako ne loči več med neprofitnim in socialnim najemnim stanovanjem. Kot pravi, so se v preteklosti velikokrat pojavljala vprašanja, kakšna je dejanska razlika in zakaj je sploh potrebno razlikovanje. Razlike med stanovanji se niso pojavljale v kakovosti in lokaciji, ampak samo glede upravičencev do dodelitve. Socialna stanovanja so bila namenjena tistim z najnižjimi dohodki, neprofitna pa tistim, katerih dohodki so segali čez mejo dohodkov upravičencev do socialnega stanovanja, niso pa segali čez zgornjo mejo, ki bi jih izločila iz kroga upravičencev do neprofitnega stanovanja. Termin »socialno stanovanje« je bil tako ukinjen in združen s terminom »neprofitnega stanovanja«.

Javni stanovanjski sklad ima na voljo, da stanovanjska vprašanja občank in občanov Ljubljane rešuje z dodeljevanjem neprofitnih stanovanj, bivalnih enot, dodeljevanjem stanovanj za potrebe stanovanjskih skupin in drugih oblik bivanja ter z zamenjavo stanovanja. Na njihovi spletni strani (www.jssmol.si) je zapisano, da so bivalne enote prostori, ki se pridobijo z ureditvijo dotrajanih stanovanjskih enot. Med seboj se bivalne enote razlikujejo. V nekaterih primerih gre za sobo ter za souporabo kuhinje in kopalnice, pri drugih za sobo s kopalnico ter s souporabo kuhinje, spet pri tretjih za sobo z mini kuhinjo in kopalnico. Namenjene so za začasno reševanje stanovanjskih potreb socialno ogroženih oseb.

V Zakonu o spremembah in dopolnitvah Stanovanjskega zakona (SZ-1C, 2017) je v 88. členu zapisano, da bivalno enoto za začasno reševanje stanovanjske problematike socialno ogroženih oseb dodeli občina, država, javni stanovanjski sklad ali neprofitna stanovanjska organizacija osebi, ki je na seznamu upravičencev do dodelitve take bivalne enote.

Za bivalno enoto (JSS MOL, 2018) lahko zaprosi oseba, ki je polnoletna, ima državljanstvo Republike Slovenije in stalno prebivališče v Mestni občini Ljubljana, njeni dohodki pa morajo biti 50 % nižji od tistih, ki so prosilci za pridobitev neprofitnega stanovanja. Za najemnike neprofitnih stanovanj pa lahko kandidirajo osebe z državljanstvom Republike Slovenije, v primeru, da izpolnjujejo in ustrezajo pogojem, ki jih določa Pravilnik o dodeljevanju neprofitnih stanovanj v najem (Ur. l. RS, št. 14/04 s spremembami).

Upravičenci do neprofitnega stanovanja: Do dodelitve neprofitnega stanovanja v najem so upravičeni državljani Republike Slovenije, ki imajostalno prebivališče v občini oz. na območju delovanja javnega stanovanjskega sklada. Prosilec ali član gospodinjstva ne sme biti lastniki drugega premoženja, ki presega 40 % vrednosti primerne stanovanja. Prav tako prosilec ali član gospodinjstva ne sme že biti najemnik neprofitnega stanovanja ali lastnik oz. solastnik kakšnega drugega stanovanja ali stanovanjske stavbe. Pri razreševanju vlog imajo prednost družine z več otroki, mlade družine, družine z manjšim številom zaposlenih, invalidi in družine z invalidnim članom. (Ibid.)

Kljub temu, da so nastanitve v neprofitnih stanovanjih in bivalnih enotah namenjene socialno ranljivim skupinam prebivalcev, to še ne pomeni, da iz takšne nastanitve najemnik ne more biti izseljen. SZ – 1 v 103. členu določa krivdne odpovedne razloge, zaradi katerih lahko lastnik odpove najemno pogodbo. Našteti so samo nekateri izmed odpovednih razlogov.

- Če se z načinom uporabe stanovanja povzroča večja škoda na samem stanovanju ali na skupnih delih (več)stanovanjske stavbe.
- Če se v stanovanju izvaja dejavnost brez dovoljenja ali v nasprotju z njim.
- Če se ne plača najemnine ali stroškov v roku, ki ga določa najemna pogodba.
- Če se krši temeljna pravila sosedskega sožitja, določenega s hišnim redom.
- Če stanovanje v obdobju treh mesecev več kot 60 dni uporablja tretja oseba, ki ni navedena v najemni pogodbi.

1.3. PRISILNA IZSELITEV (DELOŽACIJA)

Urad visokega komisarja za človekove pravice (Office of the High Commissioner for Human Rights Fact Sheet No. 25, 2014) je leta 2014 izdal publikacijo na temo prisilnih izselitev (angl. *forced eviction*), kjer je deložacija opredeljena kot trajna ali začasna odstranitev proti volji posameznika, družine ali skupnosti iz njihovih domov ali zemljišč, ki jih zasedajo. Prisilna izselitev se lahko zgodi tako v urbanem kot v ruralnem območju, in sicer posamezniku, družini, skupini ter tudi celotnim soseskam.

Prisilne izselitve sestavljajo različni elementi, ki pri nekaterih nastopajo ločeno, pri drugih skupaj. Gre za:

- trajno ali začasno odstranitev iz stanovanj, zemljišč ali obojega;
- odstranitev se stori proti volji deložiranih oseb, in sicer z ali brez uporabe sile;
- lahko se izvaja brez zagotavljanja ustrezne nadomestne namestitve in premestitve;
- izvaja se brez možnosti izpodbijanja odločbe ali procesa izselitve in brez upoštevanja nacionalne in mednarodne obveznosti države. (Office of the High Commissioner for Human Rights Fact Sheet No. 25, 2014.)

Evropska zveza nacionalnih organizacij, ki delajo z brezdomci (v nadaljevanju FEANTSA), od leta 2015 skupaj s Foundation Abbé Pierre vsako leto izda letni pregled stanovanjske izključenosti v Evropi. Takšna letna poročila vključujejo najnovejše podatke iz Eurostata in oceno možnosti posameznih držav, da svojim prebivalcem zagotavljajo potrebno nastanitev. FEANTSA in Foundation Abbé Pierre v svojem poročilu (2017) označita prisilno izselitev kot ponižujočo in travmatično izkušnjo, ki svoje žrtve potiska navzdol po spolzkem pobočju; kot nasilno rušenje domačega življenja. Število prisilnih izselitev je v državah Evrope zelo različno in sorazmerno glede na število celotnega prebivalstva. V Evropski uniji (28 držav) so leta 2012 deložirali 706.415 oseb, kar je predstavljalo 0,14 % celotnega prebivalstva. V Srednji in Južni Evropi je bilo ugotovljeno, da do izselitve privedejo različni razlogi, ki se med seboj prepletajo in povezujejo – izguba službe, prekomerna uporaba alkohola in drog, slabše partnersko/družinsko razmerje, zaostala plačila najemnine in stroškov in težave v sosedskih odnosih. V Sloveniji je bilo leta 2012 izseljenih 822 oseb, kar je znašalo 0,04 % celotnega prebivalstva. Samo v Ljubljani je kar 54 % brezdomnih gospodinjstev deložacijo navedlo kot vzrok za nastalo brezdomno situacijo.

Prisilna izselitev pomeni hudo kršenje temeljnih človekovih pravic – pravice do varnosti in dostojanstva, pravice do prebivališča, pravice do izobraževanja, tudi pravice do življenja ne moremo zagotavljati, če se najprej ne zagotovi pravice vsakega človeka do primerne stanovanja oz. primerne namestitve. Mandič je že leta 1996 (v Zaviršek, 1998: 312–313 in Zaviršek, 1999: 131) opozarjala, da Republika Slovenija ne uresničuje pravice do stanovanja za svoje prebivalce. Kljub temu, da je podpisala vse pomembne mednarodne dokumente na področju pravice do primerne stanovanja za bivanje, se ti v praksi ne uresničuje.

1.3.1. Razlogi, ki lahko privedejo do prisilne izselitve

Najpogostejša skupina ljudi, ki jih ogroža deložacija, so neplačniki najemnin ali stroškov nastanitve. Velikokrat posamezniki, ki niso zmožni v roku poravnati obveznosti, na to niti nimajo vpliva. Nenadna izguba dela enega ali dveh članov gospodinjstva lahko drastično poslabša ekonomsko stanje posameznice ali družine. Prav tako ob razvezi družina velikokrat ostane brez enega dohodka, ki je pred tem pripomogel k vzdrževanju vseh družinskih članov in gospodinjstva. Če pa se z nizkim ekonomskim stanjem prepleta še odvisnost od alkohola ali drog oz. so prisotni drugi psihosocialni problemi ali pa se konstantno zamuja z izplačilom plač, se lahko težave s plačilom nastanitve še poglobijo. Skupine ljudi, ki jih še ogrožajo prisilne izselitve, so najemniki pri zasebnih lastnikih, s katerimi nimajo sklenjene pogodbe, ki bi jim zagotavljala varnost; najemniki, ki bivajo v denacionaliziranih stanovanjih, ko po zakonu postanejo neprofitna; stanovalci, ki stanujejo v kakšnih vojaških ali državnih stanovanjih ter so se tja naselili nezakonito.

V Sloveniji je najpogostejši vzrok za prisilno izselitev neplačevanje najemnine in stroškov. Sendi, Mandič, Černič Mali, Boškić in Filipovič Hrast so leta 2002 opravili anketo z upravniki večstanovanjskih stavb na področju Mestne občine Ljubljana. Kot najpogostejši vzrok prisilnih izselitev so upravniki navajali neplačevanje najemnin in stanovanjskih stroškov. Sledila sta nezakonito bivanje v hišniških stanovanjih in bivanje v vojaških stanovanjih (Sendi et al., 2002).

1.3.2. Posledice deložacij

Deložacija, zakonita (s sklepom sodišča o izvršbi na podlagi upravičenosti deložacije) in nezakonita (brez sklepa sodišča o izvršbi) je dejanje, ki povzroča psihološko škodo ter usodno zaznamuje življenje človeka. V osnovi gre za travmatski dogodek. Zaviršek (1998: 313–314) pravi, da je travma psihološko stanje ali zunanji dogodek, ki spremeni našo realnost in prinese občutek kaosa in negotovosti. V primeru deložacije se to zgodi, ko je deložirana oseba priča nenadni izselitvi osebnih predmetov, uničevanju osebne lastnine. Izguba je povezana z dejstvom, da človek nenadoma postane brezdomen, da je izgnan iz socialnega okolja, v katerem je živel po več let. Ker je naša identiteta povezana z načinom bivanja, bivalnim okoljem in s socialno mrežo, je bistveno oteženo osebno vrednotenje in samovrednotenje osebe.

Skozi dvoletno delo, ki ga opravljam na društvu KU, sem zasledila, da so poleg psiholoških posledic še druge negativne posledice, ki zaznamujejo življenja prisilno izseljenih: negotova prihodnost, pomanjkanje varnosti, ekonomska stiska, premestitev otrok v drugo šolo, menjava delovnega mesta ali izguba zaposlitve, zasedba osebne lastnine in ena najbolj stigmatizirajočih – brezdomstvo. V najslabšem položaju so ljudje, ki že koristijo krizne nastanitve in jim grozi deložacija. Boškić (2002: 34–35) pravi, da se ranljivost in socialna izključenost ljudi nanašata posebej na stanovanjsko problematične situacije, ko ljudje nujno potrebujejo varno nastanitev, ne glede na izvor same situacije. Krizne situacije so lahko od vojn ali naravnih nesreč do doživljanja različnih oblik nasilja, raznih odvisnosti, deložacij in (nenadnih) smrti med svojci. Največje tveganje, ki preti na tako skupino ljudi, je grožnja brezdomstva.

1.3.3. Brezdomstvo

Mandič (1999: 11) kot »najakutnejšo obliko stanovanjskega tveganja« predstavi brezdomstvo. Sodobne predstave brezdomcev v razvitih družbah ne ustrezajo več nekakšni klasični podobi klateža, klošarja, akutnega alkoholika. »Novi brezdomci« nosijo popolnoma drugačne značilnosti. Med njimi je vedno več mladih, žensk, družin, uporabnikov psihiatričnih ustanov, deložiranih oseb, uporabnikov prepovedanih drog. Brezdomstva je veliko vrst in nosi različne obraze.

FEANTSA je edina evropska nevladna organizacija, ki je osredotočena izključno na boj proti brezdomstvu. Danes zveza povezuje 130 različnih nevladnih organizacij iz 30 različnih držav. FEANTSA je skupaj z Evropsko opazovalnico brezdomstva (European Observatory on Homelessness) izdelala tipologija ETHOS (Evropska tipologija brezdomstva in izključenosti pri nastanitvi). Oblikovana je bila kot sredstvo za izboljšanje razumevanja in merjenja brezdomstva v Evropi. Poudarja, da je kategorija »brez strehe« tista kategorija, ki je najmanj sporna in sprejema največjo medijsko in družbeno pozornost, je le »vrh ledene gore«. Obstaja soglasje, da izraz »brezdomstvo« pokriva več življenjskih situacij, kot samo biti brez strehe nad glavo. (Busch-Geertsema, 2010: 21–25)

Tabela 4: Evropska tipologija brezdomstva in stanovanjske izključenosti (ETHOS)

Konceptualna kategorija	Operacionalna kategorija	Življenjski prostor
Brez strehe (<i>Roffless</i>)	Ljudje, ki živijo na prostem, na javnem prostoru (brez zavetja).	Spijo pod milim nebom, nimajo 24-urnega dostopa do nastanitve, nimajo bivališča.
	Ljudje, ki živijo v nočnih zavetiščih (nekaj ur na dan oz. cel dan so prisiljeni preživeti na javnih prostorih).	Nizkopražna zavetišča, ki vključujejo le nočitve.
Brez stanovanja (<i>Houseless</i>)	Ljudje, ki živijo v zavetiščih za brezdomne.	Zavetišče (hostel) za brezdomce z začasno nastanitvijo, začasno bivanje (brez določenega roka), začasno bivanje (s prehodnim rokom), začasno bivanje (z daljšim rokom).
	Ženske, ki živijo v zavetiščih/zatočiščih/varnih hišah za ženske.	Nastanitev v zavetiščih za ženske, varne hiše, materinski domovi.
	Ljudje, ki živijo v zavetiščih/azilih za priseljence.	Sprejemni centri/azili, bivališča za priseljene delavce (samski domovi).
	Ljudje, ki so pred odpustom iz institucij.	Kazenske institucije, medicinske institucije.
	Ljudje s specializirano, dolgotrajno podporo v zvezi z namestitvijo (zaradi brezdomstva).	Stanovanjska oskrba za starejše brezdomne, podpora pri nastanitvi za bivše brezdomne.

Negotove razmere <i>(Insecure)</i>	Ljudje, ki bivajo v negotovih bivališčih (brez pravice najema).	Začasno bivanje pri družini/prijateljih, bivanje brez veljavne (pod)najemne pogodbe, nezakonito zasedanje zemlje.
	Ljudje, ki bivajo v grožnji pred izselitvijo/deložacjo.	Pravne prisilne izselitve najemnikov, pravne prisilne izselitve zaradi spremembe lastnine (zaradi denacionalizacije).
	Ljudje, ki živijo pod grožnjo nasilja.	Grožnja nasilja s strani staršev, partnerja, otrok, kjer je policija zabeležila incidente.
Neprimerno <i>(Inadequate)</i>	Začasne bivanjske strukture.	Mobilno domovanje (v avtu, prikolici, kolibi, vagonu), ilegalna zasedba zemljišča (romska naselja), ilegalna zasedba stavbe (skvotiranje, bivanje v »bazi«, bivaku).
	Ljudje, ki živijo v neprimernih bivališčih.	Neprimerno za bivanje (glede na nacionalno zakonodajo ali standarde.)
	Ljudje, ki živijo v ekstremni prenaseljenosti.	Glede na nacionalno normo prenaseljenosti.

Vir: Dekleva & Razpotnik, 2007: 13–14.

Definicija ETHOS je oblikovala tipologijo po fizični, družbeni in zakonski razsežnosti. Fizična razsežnost je odsotnost fizičnega prostora za bivanje, zakonska je posedovanje zakonite pravice za bivanje na določenem prostoru, družbena razsežnost pa posedovanje zasebnega prostora, kjer se lahko odvija družabno in družbeno življenje. Osnovni cilj definicije po ETHOS-u je omogočiti sestavljalcem nacionalnih politik pregled ter razumevanje razmer brezdomstva in stanovanjske izključenosti. Pomembno je, da že sama definicija vključuje delne odgovore reševanja, saj če se brezdomstvo postavlja le v okvir »problematičnih« in »asocialnih« posameznikov, bo temu primerno tudi reševanje. Strategije in ideje reševanja se bodo osredotočile le na majhno skupino ljudi, ne bodo pa upoštevale dejavnikov, ki so jih pripeljali v položaj brezdomstva. (Filipović, 2007: 188–189.)

Po Mandičevi (1999: 13–14) je definicija brezdomstva odvisna od kulturnih in političnih ozadij, ki se vršijo v družbi. Kjer so na voljo večja ekonomska in politična sredstva in kjer je problem brezdomstva socialno in politično priznan, je mogoče brezdomstvo definirati širše in s tem

večjemu številu ljudi priznati, da »imajo problem«, za reševanje katerega je pristojna in poklicana država. Definicija brezdomstva je vedno povezana s potrebami in pripravljenostjo za razvoj ustrezne socialne politike.

Dekleva in Razpotnik (2011: 292–293) opisujeta politiko v Sloveniji na področju brezdomstva. Še posebej v Ljubljani se je delo z brezdomnimi začelo razvijati po času osamosvojitve Slovenije. Začelo se je z razvojem zavetišča za brezdomne, razdelilnico hrane. Država je v letih od 2005 do 2010 sprejemala nove programe brez jasne strategije ali nekakšne dolgoročneje politike, »celovitejše vizije, kako se odzivati na problem brezdomstva, pri čemer naj bi ta vizija vsebovala cilj trajnejšega reševanja (oz. končevanja) brezdomstva, ne pa samo kratkoročnega odzivanja na najbolj pereče in vidne znake brezdomstva«. Nacionalna politika bi morala že zdavnaj vzpostaviti povezavo med aktivnostmi socialnovarstvenega, stanovanjskega, pravosodnega, zdravstvenega in drugih sektorjev.

Medtem ko je za ljudi, ki so na ulici, treba povečati ponudbo dnevnih prenočišč, zavetišč ter razvijati programe, ki bodo zagotavljali tudi dolgotrajne nastanitve, je za tiste, ki imajo streho nad glavo, najbolj smiselno razviti dejavnosti, ki bi ponujale podporo za ohranitev obstoječih nastanitev, saj je imeti stanovanje, ki ti omogoča pravico do varnosti in zasebnosti, eden izmed temeljev, na katerem se lahko gradijo nove strategije za reševanje preostalih socialnih in psiholoških težav posameznika.

1.3.4. Socialno delo na področju deložacij

Slovenija je podpisnica Istanbulske deklaracije. S podpisom se je obvezala, da bo nudila pravno varstvo in zaščito vsem ljudem pred prisilno izselitvijo, ki bi bila v nasprotju z zakonom. Če pa bi bila deložacija neizogibna, bi morala država zagotoviti ustrezne druge rešitve. Čeprav je država dolžna zagotoviti primerno bivališče tudi takrat, ko gre za neizogibno deložacijo, je slika realnosti mnogokrat drugačna. Pri večini deložacij je izseljen posameznik ali skupina postavljena na cesto brez nadomestne nastanitve. (Zaviršek, 1998: 313.)

Reševanje stanovanjskih težav v Sloveniji, ki so posledica prisilnih izselitev, v okviru socialnega dela temelji na institucionalnem reševanju. Ko na primer družina izgubi nastanitev, center za socialno delo staršu ali staršema ponudi možnost začasne namestitve otrok v rejniško družino. Ponudba le-tega pa ni mišljena kot reševanje stanovanjske problematike družine,

ampak izhaja iz javnega pooblastila, ki centrom za socialno delo nalaga, da v primeru ogroženosti otrok izvede vse potrebno za njihovo zaščito. Staršem preostanejo na voljo krizna zatočišča, kot so zavetišča za brezdomne, največkrat pa se morajo znajti sami, kam bodo šli. Materam samohranilkam z majhnimi otroki so na voljo materinski domovi, ženskam varne hiše. Takšno »reševanje« (razselitev od staršev) stanovanjske problematike predstavlja celo vrsto kršitev človekovih pravic: pravice do državljanstva; do prednosti pri reševanju v primeru krizne situacije; do uživanja pravic glede na spol, raso, vero, narodno in socialno pripadnost; pravice do rasti v družbi, ki spoštuje dostojanstvo življenja, v katerem ni revščine, diskriminacije in drugih oblik ponižanja itd. (Leskošek, 1999: 84-86.)

Ker je prisilna izselitev travmatski dogodek, je iz perspektive uporabnika ali uporabnice pomembno, da je socialna delavka udeležena pri samem dejanju zaradi zagovorniške vloge v odnosu do uporabnika, uporabnice. Zaviršek (1999: 135) opozarja, da je socialna delavka tista, ki je priča dogajanju, nudi oporo in daje podporo, zagotavlja potrebne informacije, pomaga pri praktičnih opravilih in poskuša preprečiti, da bi človek doživel še večjo izgubo. Pomembno je, da socialni delavec prisoten, že zaradi same kontinuitete v procesu pomoči, saj s tem ne izgubi stika s človekom, ampak ve, kam je bila oseba preseljena oz. če je sploh bila kam preseljena, v kakšni socialni stiski se je znašla in kakšno vrsto pomoči bo potrebovala.

Naloge socialne delavke ali delavca na področju prisilnih izselitev so še (po Zaviršek, 1997: 316 in Zaviršek, 1999: 135–137):

- nemudoma začeti z ukrepi zmanjševanja škode, ki so lahko materialne ali čustvene narave in poskrbeti za nujno pomoč otrokom in odraslim;
- zbrati in posredovati vse informacije, ki jih potrebuje oškodovana oseba, od bivalnih možnosti, nakupa najnujnejših materialnih dobrin do pravnih informacij in informacij o institucionalni pomoči;
- poznavanje zakonodaje in pravnih dokumentov in vedenje, da so prisilne izselitve, kjer ni ponujene nadomestne, začasne nastanitve, nelegalne, in na njih opozarjati ter pravilno odreagirati;
- vedeti, kakšen je postopek za kandidiranje pri razpisih za pridobitev neprofitnega stanovanja ali bivalne enote in narediti vse, da pomaga osebi kandidirati oz. pridobiti takšno nastanitev;
- spremljati mora procese točkovanja za pridobitev stanovanja in seznaniti uporabnika s pritožbenimi postopki;

- delovati je treba iz perspektive uporabnice ali uporabnika in upoštevati njene oz. njegove želje in vrednote;
- upoštevati, da so izseljeni ljudje v stanju šoka ter procesu žalovanja in je do njih treba imeti spoštljiv in iskren odnos;
- osebi, ki je deložirana, je treba omogočiti in uresničiti pravico do izbire.

Poleg pomanjkanja primernih nadomestnih stanovanj ali začasnih namestitvenih centrov, primernih za celotne družine, predstavljajo velik problem, kot sem spoznala prek dvoletnega dela, tudi pomanjkanje hitre, celostne intervencije različnih služb. Ko je prisilna izselitev neizogibna, bi morali vsi – vladni in nevladni sektor, javne ustanove, kot so centri za socialno delo, zavetišča, materinski domovi, stanovanjski skladi in nevladne, humanitarne organizacije –, ki delujejo na področju nastanitev, vzpostaviti konstruktivno sodelovanje v smeri zmanjševanja škode za posameznike in posameznice, družine, skupine in skupnosti, deležne izselitve.

1.4. NAJPREJ STANOVANJE

Najprej stanovanje je ena izmed najpomembnejših svetovnih inovacij pri delu z brezdomno populacijo v zadnjih 30 letih. Model Najprej stanovanje je razvil Sam Tsemberis v začetku 90. let 20. stoletja v New Yorku, in sicer v okviru neprofitne organizacije *Pathways to Housing*. Izhaja iz načela, da je dom začetna točka in ne končni cilj. Dom je uporabljen kot instrument ponovnega vključevanja v okolje in ne kot končni produkt dolgotrajne poti same reintegracije. Najprej stanovanje se razlikuje od ostalih programov, saj se brezdomne osebe poskuša narediti »stanovanjsko pripravljene« že prej, ko se jih preseli v stanovanje, in kjer se že prej naredi karkoli v smeri željenih ciljev uporabnika, uporabnice, zagotovi izkušnjo neodvisnega ali skupnostnega stanovanja. Tako se storitev lahko takoj osredotoči na osebo, da uspešno prebiva v svojem domu kot del skupnosti, družbe. Model omogoča izboljšanje zdravja in dobrega počutja osebe ter omogoča razvoj socialne mreže. (Pleace, 2016: 12.)

Najprej stanovanje je oblikovan tako, da zagotavlja brezdomnim osebam visoko stopnjo izbire in kontrole. Uporabnike storitve se aktivno spodbuja, da zmanjšujejo škodo drog in alkohola in da uporabijo programe za zdravljenje, vendar se to od njih ne pričakuje. Drugačni programi, namenjeni brezdomnim, [...] pogosto zahtevajo od njih, da uporabijo možnost zdravljenja in da abstininirajo od drog in alkohola, še preden se jim dovoli dostop do nastanitve [...] (Pleace, 2016: 12) (naš prevod).

Pleace (2012: 3–4) (naš prevod) v poročilu *Housing First, European Observator on homelessness* (Evropsko opazovalno središče za brezdomstvo), piše o treh glavnih oblikah storitve, ki so se razvile v Severni Ameriki in v nekaterih državah Evrope (zaradi pomanjkanja prevoda bodo imena storitev ostala v izvirniku – angleščina).

- 1) *Pathways Housing First*. Takšna stanovanja predstavljajo samostojno stanovanje ali manjšo hišo, ki je namenjena kronično brezdomnim osebam. Storitev (ponudbo) zagotavlja mobilna ekipa, ki je sestavljena iz socialne delavke ali delavca, psihiatrinje, psihiatra, zdravnice ali zdravnika in drugih, ki nudijo pomoč na licu mesta. Delujejo po načelu zmanjševanja škode, opuščanje drog in alkohola, uspešnost tega pa ne igra nobene vloge pri ohranitvi nastanitve.
- 2) *Communal Housing First*. Nastanitev je samska soba ali manjše stanovanje, ki je prav tako namenjeno kronično brezdomnim osebam. Skupnostna stanovanja so pogosto oblikovana tako, da zadostijo potrebam brezdomnih, pri čemer je socialna in zdravstvena podpora

nastanjena v isti stavbi ali v neposredni bližini. Ekipa deluje po načelu zmanjševanja škode, pri čemer neopuščenje dovoljenih in nedovoljenih substanc ni pogoj za izgubo nastanitve.

- 3) *Housing First »Light«*. Razvita je z namenom uporabe stanovanj, najetih na prostem trgu, ali socialnih stanovanj in ekipe mobilnih podpornih delavcev ali delavk, za ljudi, pri katerih brezdomstvo še sploh ni nastopilo, obstaja pa kot nevarnost. Takšna nastanitev je najbolj primerna za mlade brezdomne in za brezdomne oz. socialno ogrožene družine. Storitve ne ponuja direktnega dostopa do zdravstvenih storitev ali do psihiatra, psihiatrinje, lahko pa, če uporabnik izrazi željo ali če je to potrebno, ključna delavka, delavec zagotovi takšno storitev od zunaj. Prav tako kot zgornji dve, ta storitev deluje po načelu zmanjševanja škode. Opuščanje alkohola in drog ni nujno za ohranitev nastanitve.

Delovanje po načelu Najprej stanovanje je v Evropi postalo izrazito pomembno pri delu z brezdomno populacijo. O pozitivnih doprinosih samega načela in iz njega razvitih oblik nastanitve poročajo iz Francije, Nizozemske, Finske, Danske, Portugalske, Španije in Velike Britanije. Pristop Najprej stanovanje je bolj učinkovit kot delo »po korakih/stopnicah« za brezdomne (angl. *staircase approach*), ki ima tri glavne cilje:

- 1) treniranje ljudi, da živijo v lastnih stanovanjih po tem, ko so dlje časa živeli na ulici ali v bolnišnični oskrbi,
 - 2) poskrbeti, da vsakdo dobiva vsa predpisana zdravljenja in zdravila, za vse prisotne težave v duševnem zdravju in
 - 3) poskrbeti, da nikogaršnje obnašanje ne povzroča grožnje proti življenju drugega ali za njihovo stanovanjsko stabilnost, posebno, da nihče ne uživa drog in alkohola (treznost).
- (Pleace, 2016: 14.)

Delo po pristopu Najprej stanovanje omogoča hiter dostop do nastanitve v skupnosti, in sicer z možnostjo uporabe pomoči, ki jo ponujajo delavci ali delavke mobilne ekipe. Od osebe se ne pričakuje, da bo nehala uživati prepovedane ali dovoljene substance. Takšne osebe se tudi ne bo deložiralo na podlagi uporabe drog in alkohola. Če takšna oseba izgubi nastanitev, se ji najprej pomaga poiskati novo in šele nato se nadaljuje podpora kot pred preselitvijo. (Pleace, 2016: 15–18.)

V Sloveniji je leta 2008 (Kozar & Juračič Šribar, 2008) Društvo za pomoč in samopomoč brezdomcev Kralji ulice (v nadaljevanju društvo KU) organiziralo mednarodno konferenco z naslovom *Najprej stanovanje! Program nastanitvene podpore za brezdomne*. Društvo KU, katerih ciljna populacija so brezdomne osebe na območju Mestne občine Ljubljana, so

prepoznali pomembnost doma kot začetne točke pri urejanju lastnega življenjskega statusa. Konferenca je nastala na podlagi programa nastanitvene podpore, ki ga je društvo KU istega leta začelo razvijati v okviru pilotskega projekta, ki sta ga izvedla Finančni mehanizem EGP in Norveški finančni sklad.

Dekleva (2018: 8) se zaveda, da čeprav je bilo načelo »Najprej stanovanje!« vodilno v razvoju društvene (individualizirane in celovite) nastanitvene podpore brezdomnim ter celo geslo same podpore, pa se program razlikuje od ideala izvirnega koncepta zaradi načelne prehodnosti programa. Le ta je zastavljena zaradi premajhnega števila nastanitvenih kapacitet glede na potrebo po njih. -

1.4.1. Individualizirana in celovita nastanitvena podpora brezdomnim

Projekt društva se je na začetku izvajal pod imenom »Razvijanje praktičnega modela in politike nastanitvene podpore (angl. resettlement) brezdomnim ljudem v Sloveniji«. V prvem letu delovanja je društvo KU preneslo norveški model ter ga prilagodili za tukajšnje razmere. V letu 2010 je poskusni program postal redni program z imenom »*Individualizirana in celovita nastanitvena podpora brezdomnim*«, ki ga sofinancirajo Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, Mestna občina Ljubljana ter Fundacija za financiranje invalidskih in humanitarnih organizacij. (Dekleva, 2018: 7,8)

Na spletni strani društva Kralji ulice (Kralji ulice, 2018) najdemo opis programa, znotraj katerega potekata dve dejavnosti. Prva dejavnost je *specifična nastanitvena podpora*. Društvo KU na prostem stanovanjskem trgu najame stanovanje, v katerem bivajo osebe, ki so dolgotrajno brez doma ter se že dlje časa vključujejo v dejavnosti društva. Bivanje traja 18 mesecev, oseba ves čas plačuje najemnino, ki prvih osem mesecev znaša 80 EUR, nato pa se vsak nadaljnji mesec zviša po 10 EUR, tako da celotna najemnina (skupaj s stroški) na koncu programa znaša 160 EUR. Najemnina je enaka za vse uporabnike, uporabnice programa. Kljub temu, da društvo KU deluje po načelu nizkopražnosti, pa je zaradi specifičnosti programa le-ta namenjen osebam, ki prejemajo nek vir mesečnega dohodka. V večini primerov predstavlja to koriščenje pravic iz javnih sredstev (redna denarna socialna pomoč ali varstveni dodatek). V primeru, da se želi oseba, ki ne koristi pravic iz javnih sredstev, prav tako vključiti v program, se ji najprej pomaga urediti (najpogosteje) denarno socialno pomoč. Najemnino in stroške

bivanja je uporabniku, uporabniki treba plačevati zato, ker je stanovanja in hiše treba urejati, kaj popraviti in ker društvo KU ni lastnik teh nastanitev, ampak je to JSS MOL. Namen plačevanja najemnine in postopnega zviševanja pa je tudi v tem, da se v dobi 18 mesecev oseba do neke mere stanovanjsko in finančno osamosvoji ter da si po zaključku programa najame stanovanje na prostem trgu. Stanovalcem, stanovalkam je ves čas bivanja na voljo mobilna ekipa strokovnih delavk, ki opravljajo obiske po stanovanjih. Vsaka uporabnica, uporabnik programa ima svojo ključno strokovno delavko,¹ s katero na začetnih srečanjih skupaj izdelata individualni načrt, ki ga oba podpišeta in na katerega opirata svoje sodelovanje med trajanjem nastanitve. V načrtu si uporabnik ali uporabnica zastavi cilje, ki jih bo med bivanjem skušal oz. skušala izpolniti, načrt zajema tudi opis, na kakšen način si želi urediti svoje življenje, vsak od njiju tudi ubesedi, kaj bo sam storil, da se bo cilj uresničil, kaj torej lahko stori sama oseba in kakšno podporo ter pomoč lahko nudi ključna delavka. Druga dejavnost je *nespecifična terenska nastanitvena podpora*. Namenjena je uporabnicam ali uporabnikom društva, ki so si sami poiskali varno in trajnejšo nastanitev, vendar jim še vedno grozi, da jo lahko izgubijo. Po večini so to najemniška profitna stanovanja, neprofitna stanovanja ali nujne bivalne enote. Metode dela so usmerjene v preventivno delo na področju preprečevanja brezdomstva, v krepitev moči samih uporabnic, uporabnikov za ohranitev nastanitve, v krepitev kompetentnosti, v podporo pri vključevanju v skupnost in v podporo pri čisto vsakdanjih opravilih.

Program je društvo KU sproti evalviralo (Dekleva in Razpotnik, 2009, 2010; Dekleva, Razpotnik in Kozar, 2012, Dekleva, 2014) ter po nekaj letih izvajanja pridobilo izkušnje o načinih dela. Strokovni delavci so spoznali, kje so omejitve in kaj še manjka programu. Pokazalo se je, da primanjkuje namestitvenih možnosti za osebe, ki so že končale kratkotrajne programe in so pripravljene preiti v bolj trajno namestitev, in za osebe, katerih potreba po podpori in pomoči zaradi prepleta mnogih ovir (zdravstvene ovire, odvisnost, itn.) je kar najvišja in jim zato nihče ne ponudi priložnosti za namestitev. Tudi za ženske, ostarele osebe, brezdomne družine in osebe s specifičnimi zdravstvenimi težavami, primanjkuje ustreznih namestitvenih možnosti. Sorazmerno velik delež ljudi je predčasno zaključilo program (37 %

¹ Ključna strokovna delavka je oseba (ženska ali moški), ki individualno sodeluje s posameznim uporabnikom, uporabnico. Ključna delavka je določena za delo z osebo v krizni situaciji, skupaj podpišeta individualni načrt ter sodelujeta pri doseganju zastavljenih ciljev. Ključne strokovne delavke so po večini iz stroke socialnega dela, socialne pedagogike, zastopane pa so tudi druge stroke, na primer filozofija, antropologija. Ključne delavke imenujemo osebe, ki sodelujejo individualno tako na programu *Individualizirana in celovita nastanitvena podpora brezdomnim* kot tudi na programu *Preprečevanje deložacij in krepitev moči za ohranjanje obstoječih nastanitev*.

v letu 2012; Dekleva, Razpotnik in Kozar, 2012: 124). Večinoma zaradi neplačevanja stanovanjskih stroškov, kar pa je posledica najema tržnih, razmeroma dragih stanovanj. Še ena posledica visokih cen najema tržnih stanovanj je ta, da uporabniki, uporabnice ne morejo stanovati v individualnih nastanitvah, ampak so zaradi znižanja najemnine primorani deliti stanovanje še z dvema ali tremi osebami. Že Dekleva in Razpotnik (2009: 287) znotraj evalvacije nespecifične terenske nastanitvene podpore ugotavljata, da bi se lahko evalviranemu delu reklo »protideložacijsko delo«, dejavnost s ciljem preprečevanja nastanitvenih deložacij. Takšno delo se lahko razume mnogo širše kot le delo s specifično brezdomno populacijo, saj upošteva vse štiri skupine brezdomstva po ETHOS-u. Dekleva in Razpotnik opozorita, da bo v nadaljevanju potreben razmislek o organiziranju dejavnosti kot samostojnem projektu.

1.4.2. Pot do trajne in varne nastanitve za stanovanjsko izključene

Javni stanovanjski sklad ima možnost reševanja stanovanjske problematike socialno najšibkejših z dodelitvijo (nujnih) bivalnih enot (v nadaljevanju BE). V prvih štirih letih trajanja programa nastanitvene podpore je društvo KU vzpostavilo lokalno sodelovanje z JSS MOL, ki ima možnost dodeliti namenska najemna stanovanja nevladnim organizacijam za nedoločen čas in za neprofitno najemnino. Tako je društvo KU od JSS MOL pridobilo neprofitna stanovanja in večstanovanjske hiše (bivalne enote), s čimer so pridobili dodatne nastanitve za program nastanitvene podpore, JSS MOL pa je pridobil kompetentnega partnerja pri delu, sodelovanju z najemnikom bivalne enote ali neprofitnega stanovanja.

Dekleva (2013: 9) pravi, da je težava BE v tem, da se nanje čaka predolgo. V nekaterih primerih so ljudje čakali na nujno BE tudi po štiri leta ali več. Dodatna težava nastopi, ko je najbolj ogroženim skupinam ljudi, ki so pred dodelitvijo BE po več let preživeli na ulici ali imajo resne psihosocialne in zdravstvene težave, takšno BE zelo težko obdržati zaradi pogojev, ki jih postavlja JSS: redno plačevanje stroškov najema, nekonfliktni odnosi s sostanovalci (pri BE gre praviloma za sostanovalstvo oz. souporabo prostorov), vzdrževanje stanovanja. Zaradi strogega upoštevanja pogojev se po besedah Dekleve (ibid.) zdi, da JSS najbolj ogroženim skupinam ljudi zelo nerado oddaja BE, saj obstaja predvidevanje, da bodo brez neke možnosti dodatne podpore in pomoči BE hitro izgubili. JSS MOL je društvu KU samo izrazilo željo in prepričanje, da če bi se vzpostavila mreža podpore najbolj ranljivim skupinam prebivalcev, bi jim pogosteje in z večjo gotovostjo dodelili BE.

Iz navedenih ugotovitev je nastal projekt *Pot do trajne in varne nastanitve za stanovanjsko izključene* (2012–2013). Namen projekta je bilo razviti, zagnati in preizkusiti nov model sodelovanja med JSS MOL in med nevladno organizacijo društvom KU. Projekt se je izvajal še s tretjim partnerjem, švicarsko nevladno organizacijo Domicil, ki je zagotovila ogromen vir dobrih praks pri načinih reševanja stanovanjskih težav najšibkejših. JSS MOL in društvo KU sta se skupaj dogovarjali o dodeljevanju BE stanovanjsko izključenim osebam, pri čemer je KU nudil potrebno psihološko in socialno podporo najemnikom BE. Poudarek je bil na tem, da bi takšne nastanitve postale trajnejše, s čimer bi se naredilo korak naprej znotraj trajnega reševanja brezdomstva. Načrtovali sta se dve obliki dela, »Model A« in »Model B«.

Tabela 5: Specifične in splošne prednosti nastanitvene podpore po »modelih A in B«

Model:	Specifične prednosti:	Skupna prednost oz. sinergija sodelovanja JSS in KU oz. lastnika stanovanja in ponudnika nastanitvene podpore:
»Model A«: stanovanja JSS najema društvo KU in vanje nastanjuje uporabnike v skladu z zahtevami programa nastanitvene podpore.	Ker uporabniki niso najemniki, nimajo pogodbe o najemu, ampak se samo vključijo v program. Ker jih je lažje izključiti kot pa prekiniti najemno pogodbo, se lahko na ta način v bivalne enote vključi več uporabnikov z izjemno povečanimi potrebami po podpori, ki jim sicer JSS ne bi mogel/hotel dodeliti BE, hkrati pa nižja cena najema dodatno zmanjšuje tveganja.	V BE se lahko namesti več uporabnikov s povečanimi potrebami po podpori. Možnosti za ohranitev BE so za uporabnice, uporabnike s povečanimi potrebami po podpori večje.
»Model B«: stanovanja JSS najemajo uporabniki sami, društvo KU jim dodatno nudi podporo.	Ker JSS ve, da bo uporabnik, uporabnica imel oz. imela nastanitveno podporo, se lažje odloča za dodelitev BE tudi ljudem, ki so bolj ogroženi in ranljivi in katerih potrebe po podpori so večje. Ranljivi ljudje s podporo lažje obdržijo BE.	Odpre se možnost za »premik naprej« za osebe, ki so uspešno zaključili program leto in pol trajajoče nastanitvene podpore pri KU.

Vir: Dekleva, 2013: 13.

JSS MOL je začel sodelovati z društvom KU zaradi same želje, da ljudje ohranijo nastanitve ter da jih njihov življenjski slog in bivanjske navade pri tem čim manj ovirajo. So mnenja, da

je glede na ekonomsko situacijo najemnikov bivalnih enot sodelovanje z društvom KU nujno potrebno, da se sproti preverja plačilno disciplino in da se s tem zmanjšuje tveganje za prekinitev najemnega razmerja ter posledične izselitve zaradi neplačevanja najemnine in življenjskih stroškov. S sodelovanjem se v uporabnikih na novo vzbuja občutek zaupanja socialnim nevladnim in vladnim službam. Motivira se jih za reševanje medosebnih težav, medsosedskih konfliktov ter za pravilno skrb za objekt, stanovanje, sobo. (Šmajdek Halilović, 2013: 45–46.)

Projekt je potrdil, da (Strelec, Kozar & Dekleva, 2013: 70):

- pri uporabnicah, uporabnikih BE obstajajo potrebe po nastanitveni podpori;
- je mogoče v BE nastaniti tudi osebe, ki so prepoznane kot bolj ranljive in imajo večjo potrebo po podpori, če se jim poleg nudi intenzivna nastanitvena podpora;
- je možno razviti in ponujati fleksibilno, celostno podporno delo z značilnostmi kriznega delovanja;
- je mogoče razviti in uresničiti nov model intenzivnejšega in partnerskega sodelovalnega dela med mestnim stanovanjskim skladom in nevladno organizacijo.

Dekleva (2018: 10), zunanji sodelavec in eden izmed ustanoviteljev društva Kralji ulice, pravi, da so znotraj društva »prepoznali JSS MOL kot subjekt, katerega cilji delovanja, razumevanja problematike brezdomstva in strokovnosti so v zelo veliki meri podobni ali skladni s cilji in razumevanji društva KU [...]. [Sklepamo], da je JSS MOL prepoznal Kralje ulice kot strokovno organizacijo, ki se v kar največji meri [...] ukvarja s terenskim psihosocialnim delom [...].«

Iz dobre izkušnje obeh sektorjev, vladnega in nevladnega, se je razvilo formalno sodelovanje JSS MOL in društva KU. Od leta 2014 dalje teče izvajanje programa *Preprečevanje deložacij in krepitev moči za ohranjanje obstoječih nastanitev*, katerega naročnik je JSS MOL in ki ga je leta 2015 prvič sofinanciralo tudi Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. Leta 2017 je antideložacijski program zaživel tudi v občini Maribor.

1.4.3. Preprečevanje deložacij in krepitev moči za ohranjanje obstoječih nastanitev

Program *Preprečevanje deložacij in krepitev moči za ohranjanje obstoječih nastanitev* (v nadaljevanju program AD) uresničuje preventivna načela na področju brezdomstva, izključenih

in ranljivih skupin prebivalstva. Tako kot program nastanitvene podpore tudi program AD izhaja iz načela Najprej stanovanje. Stanovanje je osnovna in neodtujljiva temeljna človekova pravica, namen programa pa je, da uporabniki, uporabnice obdržijo varno nastanitev, ki je cenovno dostopna in jo imajo v večini primerov v najemu s strani JSS MOL.

Program se po večini izvaja na terenu, v bivalnih enotah ali neprofitnih stanovanjih, ki so najemnikom in najemnicam dodeljene neposredno od JSS MOL.

Dejavnost se izvaja in financira s strani naročnika (JSS) zaradi ugotovitve (in domneve), da se s preventivnim delom da zmanjšati stroške temeljne dejavnosti naročnika, tj. upravljanje s stanovanjskim skladom za namene namestitveno ogroženih in ranljivih skupin prebivalstva; prepoznali pa so tudi, da je samo preprečevanje prisilnih izselitev (deložacij) uspešnejše od saniranja njihovih posledic. Cilji programa AD, ki jih je ubesedilo društvo KU, so zastavljeni v smeri celostne strokovne stanovanjske in psihosocialne podpore socialno izključenim. Ljudem želijo omogočiti varno in dostojno nastanitev, ustvariti razmere za varno bivalno skupnost, preprečevati brezdomstvo, povečati socialno solidarnost ter odpirati širši družbi diskurz o stanovanjskih tveganjih (ibid.: 11,12).

Ciljna skupina uporabnikov in uporabnic programa AD so osebe, ki so v postopku deložacije ali pa jim le-ta grozi in tako za ohranitev pridobljene nastanitve potrebujejo podporo na več področjih. Mnogokrat gre za uporabnike, ki so ponavljajoče socialno izključeni, so pripadniki ranljivih skupin ljudi, ki se jih drži stigma in diskriminacija zaradi različnih razlogov. Osebe potrebujejo celostno podporo pri življenju in psihosocialnem zdravju. Najemniki in najemnice bivanjskih enot in neprofitnih stanovanj JSS MOL so večinoma brez zaposlitve, brez zelo vredne osebne lastnine, z raznolikimi zdravstvenimi težavami, brez (ali z zelo malo) funkcionalnimi socialnimi mrežami. (Strokovna delavka društva Kralji ulice, osebna komunikacija, 19. 4. 2018)

Delavke in delavci društva, ki sodelujejo z uporabnicami, uporabniki, spoznavajo raznovrstne težave, ki so povezane z (ne)plačevanjem stroškov stanovanja posameznika/družine in s samim bivanjem na eni strani ter s konfliktnimi odnosi v razmerju, družini, med sosedi, v lokalni skupnosti na drugi strani. Delavke, delavci izvajajo redne dnevne ali tedenske obiske. Pri nekaterih stikih gre za enkratno intervencijo (npr. pomoč pri selitvi), pri večini pa so stiki ciklični, podpora je v nekem obdobju bolj, v drugem manj intenzivna (npr. pomoč pri reševanju dolga, spremljanje na ustanove, zagovorništvo, pomoč otrokom/mladostnikom, širjenje socialne mreže idr.). Program AD se deli na dve glavni dejavnosti, skupnostno in individualno.

- Preventivno skupnostno delo

Društvo KU je že konec leta 2012 dobilo priložnost, da v Ljubljani izvaja skupne aktivnosti za stanovalce bivalnih enot v novonastali večstanovanjski stavbi. JSS MOL je namenil manjši prostor za ustvarjanje skupnostnega prostora, kjer bi se organizirale aktivnosti za celotno skupnost. Aktivnosti, ki se izvajajo, so namenjene druženju in spodbujanju skupnostnega duha med sostanovalci večstanovanjskih stavb. Prek pogovora, peke piškotov, igranja družabnih iger se razvija sama skupnost. Delovanje je usmerjeno v preventivo, da do konfliktnih situacij med sosedi ne bi prihajalo, saj se med seboj poznajo, skupaj obiskujejo delavnice in imajo prostor, kjer se konflikte lahko reši, saj je prisotna tudi strokovna delavka, delavec, ki lahko pomaga pri dialogu kot mediator. (Razpotnik, Košan & Bilčić, 2018: 50–56). V letu 2018 aktivnosti potekajo na dveh različnih lokacijah v Ljubljani – soseska Polje in Knobleharjeva.

Uporabnike in uporabnice dejavnosti se deli na kontinuirano vključene, ki redno obiskujejo enega od skupnostnih prostorov (družine, posamezniki, posameznice), in občasno vključene, ki ne obiskujejo skupnostnega prostora, z njimi pa spregovoriš občasno, ko se srečaš, pomagaš, če je kaj nujnega za urediti. Kot primer – v soseski Polje je skupnostni prostor Točka. Veliko otrok iz okoliških stanovanj obiskuje Točko, njihovi starši pa nikoli. Tako gredo delavke občasno k njim na dom, da se lahko s starši pogovorijo kaj glede otroka ali družinskega življenja.

- Podporno delovanje od in pred kriznimi situacijami, ki bi lahko ogrozile najemno razmerje

Podporno delovanje strokovnih delavk in delavcev je usmerjeno na najemnika bivalne enote ali neprofitnega stanovanja. Delo poteka tako, da si strokovne delavke obeh organizacij izmenjujejo informacije o samem poteku dela s posameznimi primeri in se tudi skupaj odločajo o tem, s katerimi najemniki naj se delo prične in s katerimi zaključi (ne gre za popolno skupno odločitev; v nekaterih primerih ja, v drugih referenti JSS MOL predlagajo osebe v obravnavo). Začetki za samo antideložacijsko obravnavo so po navadi povezani s kršitvami najemne pogodbe: neplačevanje stroškov najema in nastajanje/večanje dolga ali škodljiva raba stanovanja ali konflikti in pritožbe s strani drugih stanovalcev hiše. Dekleva (2018: 13) pravi, da je »ponudba podpornega odnosa [...] vedno dana v kontekstu grožnje oziroma v diskurzu krivde in kazni [...]. Končni namen tega je [...], da ne bo prišlo do deložacije, ker bodo v nekem doglednem času krivdni razlogi odpravljeni.«

Ko se vzpostavlja stik z najemniki, se to v večini primerov zgodi kar na terenu, na domu najemnika ali najemnice, ki ga obiščeta strokovni delavki, delavca društva KU in JSS MOL. Uporabnice in uporabnike se deli, tako kot pri skupnostnem delu, na kontinuirano vključene in občasno vključene. Kontinuirano vključeni so tisti posamezniki, posameznice ali družine, ki jih delavke društva intenzivno spremljajo dlje časa (več mesecev, let). Pri tem intenzivnem sodelovanju posameznice, posameznike in družine v obravnavo vedno predlagajo referenti na JSS MOL. Prvi sestanek se izvede skupaj, in sicer v pisarni na JSS ali pri uporabniku doma. Obiščeta ga delavka društva KU in referentka JSS MOL. Skupaj se dogovorijo, kaj je podlaga za nastalo sodelovanje ter na kakšen način bi se lahko trenutna situacija izboljšala – za uporabnika, uporabnico kot najemnika, najemnico in za JSS MOL kot lastnika stanovanja. V večini primerov so razlogi sodelovanja nastali stroški zaradi neplačevanja najemnine ali stroškov obratovanja, v drugih primerih so to konflikti s sosedi ali nepravilna raba stanovanja. Pri nekaterih se prepleta več takšnih razlogov, ki predstavljajo grožnjo prisilne izselitve. Ključna delavka KU in JSS skupaj z uporabnikom skleneta dogovor o sodelovanju, ki je po navadi ustne narave. Tripartitni pisni dogovor se sklene le v nekaterih redkih primerih, ko komunikacija, dogovarjanje in sodelovanje ne stečejo, zato se ga uporabi kot nežno prisilno sredstvo, da je zadnji čas, da se nastala škoda začne izboljševati, saj bo drugače nastopila deložacija v nadomestno stanovanje, sobo, ki je po navadi manjše kvadrature od prvotne nastanitve, ali deložacija brez zagotovljene nadomestne nastanitve. Fokus sodelovanja je usmerjen na izboljšanje nastale življenjske situacije ter na krepitvi moči, da se bo najemnik, najemnica zmožna in sposobna obdržati nastanitev tudi v prihodnje, ko delavka društva ne bo več prisotna v življenju osebe, družine. Referenti JSS ter delavke društva KU skupaj prediskutirajo in presodijo, kdaj posameznik, posameznica ali družina kontinuirane podpore ne potrebujejo več ter se sodelovanje zaključi. Razlogi za to so, da se je stanje posameznika, družine tako izboljšalo, da bodo zmogli brez podpore, ali pa, da je sodelovanje zaradi različnih razlogov neuspešno. Drugi del uporabnikov so občasno vključeni. To so osebe, ki se po tem, ko zaključijo intenzivno sodelovanje z JSS in KU, še vedno obračajo na delavke društva po pomoč, saj se jih navadijo ter jim je prijetno v njihovi bližini govoriti o nastajajočih težavah ali pa jih prositi za pomoč. Ti stiki so občasni, izvedejo se takrat, ko uporabnik, uporabnica izrazi željo ali potrebo po njih. Samo sodelovanje je na tej stopnji dvostransko – med delavko društva in uporabnikom, JSS MOL ni več vključen. V letu 2016 je društvo KU na ta način sodelovalo s 110 različnimi stanovalci iz 48 stanovanj, od katerih je bilo 23 samskih stanovanj in 25

stanovanj družin z 2–9 člani. Oblike podpore in pomoči, ki jih nudi društvo KU uporabnicam, uporabnikom programa, so:

- pomoč pri vselitvi/preselitvi;
- pomoč pri opremljanju in vzdrževanju stanovanja;
- opozarjanje na redno plačevanje položnic, opozarjanje na možnost pridobitve subvencije najemnine;
- razvijanje kompetenc za ravnanje z osebnimi financami;
- pomoč pri uveljavljanju pravic iz javnih sredstev;
- razvijanje kompetenc za primerno vzdrževanje stanovanja/bivalne enote;
- posredovanje v konfliktih med sosedi;
- fizična pomoč;
- materialna pomoč;
- spremljanje na različne institucije (Dekleva, 2018: 11–12).

Velik del pomoči in podpore, ki jo nudijo delavke, delavci, je usmerjen na krepitev moči in motivacije najemnic, najemnikov in njihovih družin, da se takšna nastanitev ohrani. Uporabniki in uporabnice se pogosto ujamejo v vedenjske vzorce, iz katerih ne morejo izstopiti. Lastne probleme projicirajo na druge, zatiskajo si oči pred realno situacijo, v kateri živijo. Ključna metoda pri delu z najemniki, najemnicami je motivacija k samoaktivaciji, opolnomočanje, sprejemanje, spremljanje in participacija vseh udeleženi. Z individualnim delom delavke krepijo moč v vsakem posamezniku, s skupnostnim delom pa krepijo skupnostni duh, razvijajo skupnost. Pri obeh je pomemben participativni pristop, saj tako ljudem prepustimo kontrolo nad življenjem, damo jim možnost izbire. Payne (1997: 273) govori o štirih poglavitnih elementih sodelujoče prakse socialnega dela:

- 1) *krepitev moči* vključuje upiranje zatiranju in ustvarjanje možnosti, da ljudje prevzamejo stvari v svoje roke;
- 2) *kontrola uporabnikov*, uporabnic, da sami definirajo svoje potrebe, in *omogočanje prostora* za sodelovanje v odločanju in načrtovanju;
- 3) *usposabljanje ljudi*, da sami odkrivajo svoje osebne vire, ki jih bodo pomagali pri prevzemanju moči in kontrole (samozaupanje, samozavest, znanje, spretnosti, asertivnost) in

- 4) *organiziranje služb*, da postanejo odprte za participacijo različnih strok in uporabnikov, uporabnic.

Naloga strokovnega delavca, strokovne delavke v procesu krepitev moči in zagovorništva je, da odkrijejo in pokažejo različne pristope, ki bodo uporabniku, uporabnici omogočali prevzemati moč. Treba jim je pokazati, da je struktura moči sicer zelo kompleksna, vendar da je odprta za vplivanje nanjo. Da pa ima uporabnik, uporabnica popolno kontrolo, lahko to dosežemo le, če jih vključimo v vse procese dela: opisovanje dogodkov, analizo, v pogovor o problemih, težavah, v iskanje izvornih vzrokov in v akcijsko načrtovanje. (Dragoš, 2016/2017.)

Ključne delavke in delavci društva KU pri delu z uporabnicami, uporabniki izhajajo iz njih. Verjamejo, da so oni tisti, ki posedujejo potencialne moči in ustvarjalnosti. Izhajajo iz njihovih želja in potreb po spremembah. Samo delo poteka po načelu majhnih korakov in postopnega doseganja uresničljivo zastavljenih ciljev, načelu vzpostavljanja pozitivnih vizij, načelu participacije in skupnega dogovarjanja in sodelovanja ključnega delavca, delavke društva in uporabnika, uporabnice. Delavke in delavci društva si v prihodnje želijo, da bi se odprla možnost povezave z različnimi akterji na področju stanovanjske politike in problematike, predvsem s Stanovanjskim skladom RS, ki je eden izmed ključnih podpornikov programov na področju preprečevanja deložacij. Po selitvi programa v Maribor in vidnemu napredku tudi tam, si delavke, delavci želijo, da bi se program lahko selil še v druge slovenske regije. Še naprej delajo na tem, da so vsebine programa dostopne vsem uporabnikom (otrok in odraslim). Krepijo občutek moči, dajejo občutek vrednosti in jih motivirajo za prevzemanje aktivne vloge v svojem življenju. (Strokovna delavka društva Kralji ulice, osebni pogovor, 19. 4. 2018.)

2. FORMULACIJA PROBLEMA

Trenutna stanovanjska situacija, rast cen najemnin na prostem trgu, dolge čakalne dobe za pridobitev neprofitnih stanovanj ali bivalnih enot spravljajo skupine ljudi, ki so socialno izključene iz družbe, v težak in diskriminirajoč položaj. Težje kot ostali konkurirajo na stanovanjskem trgu in pridobijo ter ohranijo primerno nastanitev. Ranljive skupine ljudi so po večini odvisne od pravic, ki jim pripadajo iz javnih sredstev, da lahko s pomočjo denarne socialne pomoči ali varstvenega dodatka plačujejo najemnino in stroške. Ker pa so življenjski stroški visoki, velikokrat osebe ne zmorejo v rokih, ki so jim določeni, poravnati vseh obveznosti, ki jih imajo do najemodajalca. Nabiranju visokih dolgov sledi prisilna izselitev in ljudje postanejo ali pa se vrnejo v brezdomstvo. Društvo Kralji ulice je nevladna organizacija, ki deluje na področju Ljubljane in Maribora ter nudi pomoč in samopomoč brezdomnim osebam. Od leta 2008 razvijajo programe, ki so namenjeni brezdomni populaciji, in so namenjeni nudenju, iskanju ali ohranitvi različnih nastanitev, ki si jih brezdomne osebe uspejo pridobiti. Leta 2016 sem na društvu KU opravljala prakso ter nato nadaljevala z delom kot njihova sodelavka (študentsko delo). Lansko leto (2017) sem pričela sodelovati pri programu *Preprečevanje deložacij in krepitev moči za ohranjanje obstoječih nastanitev* v skupnostnem prostoru na Knobleharjevi ulici.

Poleg dejavnosti v skupnostnih prostorih društvo izvaja tudi individualizirano delo z najemniki, najemnicami za ohranjanje nastanitev, saj so znotraj društva prepoznali potrebe ljudi po dodatni podpori in pomoči, da se nastanitev obdrži ter da ne pride do prisilne izselitve. Vzpostavili so tesno sodelovanje z Javnim stanovanjskim skladom Mestne občine Ljubljana. Najemniki in najemnice neprofitnih stanovanj in bivalnih enot sodelujejo s svojo ključno delavko, ki je zaposlena na društvu KU ter skupaj z njeno pomočjo urejajo življenjsko situacijo. Podpora, ki je nudena, obsega različna področja, od finančnega (odplačevanje dolga, redno plačilo stroškov bivanja), psihološkega (biti prisoten, čuječ, poslušati uporabnika, uporabnico, ji pomagati prebroditi življenjsko stisko) in do socialnega (krepitev socialne mreže, krepitev lastne moči uporabnika, uporabnice, učenje novih veščin).

Mene zanima, ali je bila ta ugotovitev smiselna tudi za uporabnike same. Zanima me, ali se je zaradi vključitve v antideložacijski program v njihovem življenju karkoli spremenilo in če je podpora pri vsakdanjem življenju potrebna ter v kolikšni meri to podporo zagotavlja KU. Glavna tema, ki me bo vodila skozi diplomu, je pridobiti informacije o življenju pred

vključitvijo in po vključitvi v obstoječi program, kakšne so še možnosti za izboljšavo samega programa in na katerih področjih (ter če) uporabniki in uporabnice še potrebujejo pomoč.

2.1. Raziskovalna vprašanja

1. Ali se je kakovost življenja osebe dvignila po vključitvi v program *Preprečevanje deložacij in krepitev moči za ohranjanje obstoječih nastanitev*?
2. Ali osebe prejemajo podporo in pomoč ključnih delavk na področjih, ki jih sami izpostavijo, da želijo delati na njih?
3. Je program AD vplival na izboljšanje ali povečanje socialne mreže posameznika, posameznice?
4. Kako je delovala ključna delavka, da je vplivala na življenjsko situacijo posameznika, posameznice?
5. Je nastanitev, ki jo imajo osebe, postala bolj trajna in varna tekom sodelovanja s ključno delavko?

3. METODOLOGIJA

3.1. Vrsta raziskave

Ker ocene programa, kjer bi uporabniki ocenjevali vpliv, ki ga je imel program na njihovo življenje, nisem zasledila, sem se odločila za izvedbo kvalitativne in empirične raziskave. Raziskava je kvalitativna, saj sem s pomočjo delno standardiziranega intervjuja zbrala podatke, ki jih sestavljajo gosti besedni opisi preteklih in trenutnih življenjskih situacij. Raziskava je empirična, ker sem pridobila novo gradivo na podlagi izkušnje, ki so jo osebe pridobile tekom vključitve v program. Namen raziskave je spoznati, kako je program *Preprečevanje deložacij in krepitev moči za ohranjanje obstoječih nastanitev* vplival na življenje posameznika.

3.2. Merski instrumenti in viri podatkov

Podatke sem zbirala s pomočjo delno standardiziranega intervjuja. Vprašanja za pogovor sem razdelila v tri sklope. Vprašanj oz. smernic, ki sem si jih zastavila, se nisem strogo držala (v nekaterih primerih se jih nisem držala niti ohlapno), saj se je intervju bolj prelevil v pogovor med mano kot raziskovalko in njimi kot uporabniki, uporabnicami storitev društva KU.

Sklopi vprašanj, ki so mi bili v oporo pri opravljanju intervjujev, so naslednji:

- Življenje pred vključitvijo v program *Preprečevanje deložacij in krepitev moči za ohranjanje obstoječih nastanitev*

Kje ste živeli, preden ste pridobili bivalno/enoto/neprofitno stanovanje?

So se v zvezi s stanovanjem, hišo, sobo (odvisno, kje ste živeli) pojavljali kakšni dogodki, ki bi jih lahko poimenovali težavni, problematični?

Ali ste imeli probleme z ohranitvijo stanovanja v preteklosti? Kakšne so bile težave?

Koliko časa že živite v bivalni enoti/neprofitnem stanovanju?

- Vključitev v program *Preprečevanje deložacij in krepitev moči za ohranjanje obstoječih nastanitev*

Kdaj ste se vključili v program AD?

Mi lahko poveste kaj več o sami vključitvi v program AD?

Ali ste se vključili na lastno iniciativo ali ste podpisali dogovor o sodelovanju?

Kakšno imate mnenje o sodelovanju med vami, JSS MOL in KU?

- Življenje pol leta po vključitvi v program *Preprečevanje deložacij in krepitev moči za ohranjanje obstoječih nastanitev*

Ste se naučili kaj novega, pridobili kakšne nove življenjske veščine?

Ali se vključujete v aktivnosti skupnostnih prostorov programa AD?

Kako ste se spopadali s težavami?

Ali pri dejavnostih, ki jih ponuja program AD, kaj pogrešate?

Kakšno je vaše mnenje o (strokovnih) ključnih delavkah društva?

Kaj konkretno delajo strokovne delavke društva, da ste zadovoljni/nezadovoljni?

Na katerih področjih konkretno se je vaše življenje izboljšalo/poslabšalo?

3.3. Populacija in vzorčenje

Populacija raziskovanja obsega uporabnike in uporabnice programa Preprečevanje deložacij in krepitev moči za ohranjanje obstoječih nastanitev, ki so vključeni v dejavnost podporno delovanje od in pred kriznimi situacijami, ki bi lahko ogrozile najemno razmerje po stanju dne 31. 12. 2017. V letu 2017 je bilo v osebni podpori najemnikov in najemnic skupno obravnavanih 119 oseb oz. družinskih članov, od tega 79 odraslih in 40 mladoletnikov (strokovna delavka društva Kralji ulice, osebni pogovor, 19. 4. 2018).

Stvarni pogoj: oseba je uporabnik, uporabnica programa AD in se je v program vključila neprostovoljno ali prostovoljno z namenom individualne podpore pri reševanju krizne življenjske situacije.

Krajevni pogoj: uporabnica, uporabnik živi na območju Upravne enote Ljubljana v neprofitnem stanovanju ali bivalni enoti, katere lastnik je Javni stanovanjski sklad Mestne občine Ljubljana.

Časovni pogoj: uporabnik, uporabnica je vključena v program AD že vsaj pol leta na dan 31. 12. 2017.

Vzorec, ki je uporabljen, je neslučajnostni. Odločila sem se za priročni (priložnostni) vzorec. Vse enote populacije niso imele enake možnosti, da bi bile zajete v vzorcu, saj vzorec sestavljajo enote, ki so mi bile najbolj dostopne.

Ko sem povabila osebe k sodelovanju, prek delavk na društvu KU, sem ciljala na pet oseb, s katerimi bi opravila intervju. Odziva za sodelovanje ni bilo prav veliko, tako da sem uspela opraviti pogovor s tremi osebami, dvema ženskama, ki sta sodelovanje v programu že zaključili, in z moškim, ki s sodelovanjem še nadaljuje. Bila sem dogovorjena še z eno gospo, ki je bila pripravljena sodelovati, vendar se na žalost nisva uspeli časovno uskladiti do točke, ko sem se ji morala opravičiti, saj sem bila primorana preiti na naslednjo fazo raziskovanja, saj bi se mi drugače podrł časovni plan.

3.4. Zbiranje podatkov

Podatke sem zbirala po domovih oseb, ki so bili pripravljeni sodelovati, informacije glede samega programa pa sem pridobila prek študentskega dela, ki ga opravljam na društvu KU, na samem antideložacijskem programu (prek pogovorov z zaposlenimi).

Pri osebah, ki so mi pomagale pridobiti podatke za mojo raziskovalno nalogo, sem preživela kar nekaj časa. K vsem sem se še pred samim pogovorom odpravila samo na obisk skupaj z eno izmed delavk društva KU, da so me ljudje najprej spoznali, saj sem želela, da bi pogovor tekel čim bolj sproščeno ter da bi mi ljudje sami zaupali oz. mi pripovedovali o tistih stvareh, ki se njim zdijo najpomembnejše v zvezi s samim programom. Ko sem prišla k njim na obisk z namenom opravljanja intervjuja, sem bila zelo zadovoljna, saj sem s predhodnim obiskom dosegla željeni učinek. Z osebami sem opravila pogovor, v katerem smo se dotaknili mnogih drugih tem, ne samo grožnje prisilne izselitve ter s tem povezanih težav. Prav zaradi tega nisem zapisala pogovora (intervjuja) v klasični obliki – vprašanje in odgovor.

Vsakega udeleženca sem na začetku prosila, če lahko najin pogovor snemam za lastno uporabo. Razložila sem jim, da moram naš pogovor kasneje zapisati in da bi mi bil zvočni zapis precej v oporo pri tem. Vsi udeleženci, udeleženke so privolili. Pri zapisu pogovora sem izpustila svoja vprašanja ter napravila zapis kot osebno pripoved vsakega posameznika, posameznice: pri tem sem izpustila tudi teme, ki se ne tičejo mojih raziskovalnih vprašanj oz. niso povezane s samim programom. Intervjuji so trajali od ure in pol do treh ur. Ker sem že predčasno prišla na obisk ter jim povedala, kakšen intervju bi opravila, so se imele osebe čas pripraviti ter zbrati svoje misli. Zavedam se, da sem s svojo prisotnostjo lahko vplivala na njihove odgovore, saj osebe vedo, da opravljam delo na društvu KU, zato so me nekateri zato videli kot eno izmed ključnih delavk. Intervjuje sem opravila med 24. 4. 2018 in 12. 5. 2018.

3.5. Obdelava in analiza podatkov

Zbrane podatke sem obdelala s pomočjo kvalitativne analize. Zvočni posnetek ter zapiski, ki sem jih opravila ob intervjuju, so mi pomagali, da sem napravila transkripcijo pogovorov. Pri tem sem izpustila moja vprašanja ter določene teme, ki se niso dotikale raziskovalne teme. V transkripcijo nisem vključila nobenih imen oseb ali krajev bivanja. Opravila sem tri intervjuje, ki sem jih poimenovala A, B in C.

A – Ločena mati, ki živi s polnoletnim sinom

B – Družina z enim mladoletnim otrokom (odgovarjala mati)

C – Samski moški

Transkripcijo sem nato razdelila na posamezne izjave. Vsako izjavo sem postavila v svojo vrstico ter jo na koncu označila s črko intervjuja in zaporedno številko. Dele, ki jih nisem kodirala, sem prečrtala. V nadaljevanju bom predstavila način kodiranja na delu, vzetem iz prvega intervjuja. Kodiranje je v celoti dostopno pri avtorici diplomske naloge.

Tabela 6: Izsek tabele obdelave podatkov

OZNAKA IZJAVE	IZJAVA
A5	Ni bilo druge rešitve, kot da sem jih vzela tu, k nama s sinom. Ona je tudi težko dobila službo. Delala je kot natakarica, malo v eni gostilni, malo v drugi. Gostinstvo je itak neredno plačano, včasih ni dobila plače, včasih malo. No in v glavnem, jaz sem ... jaz pa ne morem gledati, da moji otroci nimajo, da vnuki nimajo. In če kupim za enega, moram kupiti za vse.
A6	Imam še sina, ki živi z mano, star je 19 let, skoraj 20 let.
A7	In to je šlo tako daleč. Jaz se nisem niti zavedala, da je šlo tako daleč. Se je nabiral ta dolg. S tem pa sem jaz hotela samo ...
A8	Ni važno, do kje jaz pridem, do kakšne mere, samo da pomagam svojemu otroku. To pa ni trajalo malo. To je dve leti trajalo.

Nato sem dodala stolpec, ki sem ga poimenovala pojmi. V tem koraku sem vsaki izjavi pripisovala relevantne pojme. Pojme sem izpisovala direktno iz besedila, iskala sem različne

asociacije in sinonime. Prav tako sem zapisala pojme, ki so mi prišli na misel ob prebranem, v besedilu pa ni direktne povezave do njih.

Tabela 7: Izsek tabele obdelave podatkov

OZNAKA IZJAVE	IZJAVA	POJMI
A4	Hči je takrat ostala brez stanovanja, so pa štirje v družini. In kot starš sem prva jaz, ki moram pomagati svojim otrokom, ni važno, ali ima svojo družino ali nima.	Skrb za otroka Otrokova družina
A5	Ni bilo druge rešitve, kot da sem jih vzela tu, k nama s sinom.	Sobivanje Medgeneracijsko bivanje
A6	Imam še sina, ki živi z mano, star je 19 let, skoraj 20 let.	Sin Skupno življenje
A7	In to je šlo tako daleč. Jaz se nisem niti zavedala, da je šlo tako daleč. Se je nabiral ta dolg.	Dolg Krizna situacija Nezavedanje Nezaznavanje Nerazumevanje

Pojmom sem v zadnjem koraku dobljenim pojmom pripisovala podkategorije in nadkategorijo. Relevantne pojme sem združevala v podkategorije, nekje sem našla samo eno, drugje več. Podkategorije pa sem nato uredila oziroma združila v smiselne nadkategorije.

Tabela 8: Izsek tabele obdelave podatkov

OZNAKA IZJAVE	POJMI	KATEGORIJE	NADKATEGORIJA
A4	Skrb za otroka Otrokova družina	Vloga starša	Starševstvo
A5	Sobivanje Medgeneracijsko bivanje	Medgeneracijsko sobivanje	Sobivanje
A6	Sin Skupno življenje	Medgeneracijsko sobivanje	Sobivanje
A7	Dolg Krizna situacija Nezavedanje Nezaznavanje Nerazumevanje	Krizna situacija Dolg	Krizna nastanitev

Končne nadkategorije, ki sem jih pridobila na koncu kodiranja, sem si izpisala iz vseh intervjujev in nato pod vsako nadkategorijo izpisovala zaporedne številke izjave.

NADKATEGORIJA: Mesečni dohodek/Finančno stanje

A20, A24, A25

B10, B15

C5, C6, C7, C8

Dobljene skupine nadkategorij in ujemajočih se izjav sem razvrstila v tematske sklope, ki se ujemajo z raziskovalnimi vprašanji.

- **KAKOVOST ŽIVLJENJA**

V to temo sem vključila izjave, ki se nanašajo na finančni dolg in na mnenja oseb glede njihove lastne življenjske situacije pred in po vključitvi v program AD.

- **PODPORA IN POMOČ KLJUČNIH DELAVK PO ŽELJAH UPORABNIC**

V to temo sem vključila izjave, ki se osredotočajo na pomoč, ki jo je nudila ključna delavka, in na zahteve uporabnic, uporabnikov.

- **SOCIALNA MREŽA**

V to temo sem vključila izjave o prijateljih, sosedskih odnosih, počitnicah.

- **METODE IN TEHNIKE KLJUČNE DELAVKE**

V temo metod in tehnik sem vključila izjave, ki se nanašajo na konkretno delo ključnih delavk. Kaj so naredile, da so uporabnice, uporabniki prepoznali sodelovanje kot smiselno.

- **VARNA IN TRAJNA NASTANITEV**

V to temo sem vključila izjave o nastanku nevarne nastanitve in o tem, kakšna je nastanitev po preteku programa AD.

4. REZULTATI

Rezultate, ki sem jih pridobila skozi raziskovanje, predstavljam kot odgovore na raziskovalna vprašanja. Vključujem tudi izjave intervjuvanih oseb.

1. Ali se je kakovost življenja osebe dvignila po vključitvi v program AD?

Program Preprečevanje deložacij in krepitev moči za hranitev obstoječih nastanitev je usmerjen v podporo najemnikom, najemnicam pri odplačevanju dolga, ki je nastal zaradi neplačevanja stroškov nastanitev ter hkrati v krepitev moči vsakega posameznika do te mere, da je sposoben obdržati nastanitev ter jo narediti varno in trajno. Vse tri osebe, ki sem jih intervjuvala, so bile v program AD vključene zaradi neplačevanja stroškov najemnine in stanovanja ter zaradi nabiranja dolga. Vse osebe so imele na začetku sodelovanja nekaj 1000 EUR dolga, kar je izredno visok dolg, sploh za osebo, ki živi od socialnih transferjev in ji le-ti komaj zadostujejo za osnovne življenjske stroške.

Pri oseba A se je dolg začel nabirati v trenutnem stanovanju zaradi finančne in materialne pomoči svojim otrokom: *»In to je šlo tako daleč. Jaz se nisem niti zavedala, da je šlo tako daleč. Se je nabiral ta dolg.« (A7) »Ni važno, do kje jaz pridem, do kakšne mere, samo da pomagam svojemu otroku. To pa ni trajalo malo. To je dve leti trajalo.« (A8) »In normalno, če ti par mesecev ne plačaš, se začnejo nabirati obresti, pa potem stroški s sodiščem, pa ne vem kaj ...« (A9) »Tukaj živim zdaj sedmo leto. Prva tri leta se mi je nabralo za 3000 EUR dolga, v naslednjih treh letih sem ta dolg odplačevala, tako da sem lansko leto prišla na nulo.« (A10)* Pri osebi B se je dolg nabiral že v prejšnjem stanovanju, iz katerega je bila s svojo družino prisilno izseljena v nadomestno nastanitev: *»Kar se pa dolga tiče, se je nekaj nabralo že iz prejšnjega stanovanja. Moj mož mi je pomagal finančno, čeprav ni bil prijavljen v gospodinjstvu. Da sem prišla čez mesec, dolg se ni odplačeval. Komaj je bilo, da se je pokrilo del položnic in najemnine, da smo imeli za jesti, šolske potrebščine, pa kakšna obleka.« (B15) »Takrat, ko je bil pa mož v zaporu, pa me je stanovanjski sklad obvestil, da nas bodo zaradi neplačevanja dolga preselili v to stanovanje. To stanovanje je bistveno manjše, kot je bilo tisto prej.« (B16)* Pri osebi C pa se je dolg začel prav tako nabirati v trenutnem stanovanju, in sicer zaradi izpada dela mesečnega dohodka: *»Z mamom sva nekaj let živela skupaj v tem stanovanju, potem pa se je zgodil tisti karambol. Mamom je zbil avto na X cesti, tako da je potem šla v dom zaradi nege in vsega.« (C4) »Pred tem sva pa plačevala najemnino in stroške z mojo socialno pomočjo in mamino pokojnino. Zdaj pa, ker je mama v domu, gre vsa njena pokojnina, 570 EUR, za dom in pa še iz enega sklada vsak mesec plačajo 150 EUR.« (C5) »No, in potem ko je*

mama šla v dom, so se dolgovi začel počasi pa počasi nabirati. Kolikor je šlo sproti, sem plačal, moraš pa tudi kak evro zase pustiti. Vsak mesec sem dvignil tisti denar, socialno pomoč, in ko sem najemnino pokrila, za elektriko ni ostalo. Za vodo tudi ne.» (C6)

Osebi A in C sta obe potrdili, da se je življenjska situacija izboljšala. Najpomembnejše je to, da se je dolg delno ali v celoti odplačal. Oseba A je uspela v treh letih trajanja individualizirane podpore in pomoči odplačati ves dolg ter spet zaživeti kot polnomočen član družbe: *»V ta program sem bila vse skupaj vključena tri leta in mi je res zelo koristilo, saj se je moja situacija spremenila iz noči v dan.« (A40) »Da dobim spet kontrolo nad mojim življenjem. In to je poanta te pomoči.« (A54)* Oseba C je še vedno vključena v program, sedaj že dobro leto in pol. V tem času se je odplačal že del dolga, življenje pa se počasi obrača na bolje: *»Nekaj dolga imam še za odplačati, nekaj sem ga že. Ne skrbi me ravno, da ne bi mogel odplačati. To, kar se tiče stanovanja, mora iti skozi, samo potem je še elektrika. Hvala bogu, da sedaj ni ogrevanja čez poletje. Kot vidiš, imam preveliko stanovanje zase.« (C26) »Vesel sem, da obstajajo takšne organizacije, kot ste vi, in da so ljudje, ki se jim da delati z nami ter nam pomagati.« (C34)* Pri osebi B se situacija ni pretirano spremenila, saj ni prejela podpore ključne delavke, ki jo je želela: *»Se mi zdi, da je naše življenje ostalo kar isto, da se ni nič kaj spremenilo zaradi tega programa. Edino, kar se je premaknilo glede stanovanja.« (B26) »Vem, da sem ostala brez neke podpore, brez nekoga, ki bi mi lahko povedala ... tako ... o mojih težavah. Takšnih življenjskih težavah, ne zdaj samo o teh dolgovih. Ampak tako, da bi ji lahko povedala, kaj me matra, kakšno je moje psihično stanje.« (B33)*

2. Ali osebe prejemaajo podporo in pomoč ključnih delavk na področjih, ki jih sami izpostavijo, da želijo delati na njih?

Pomoč in podpora, ki jo zagotavljajo ključne delavke društva KU, je zastavljena individualizirano, prilagaja se potrebam in željam vsakega posameznika oziroma vsaj naj bi se prilagajala. Oseba A je pridobila izkušnjo, ko je od ključne delavke prejela podporo v vseh težavah, s katerimi se je srečevala. Nima občutka, da bi ostala brez pomoči in ni bila to le pomoč glede odplačila dolga, ampak tudi psihosocialna pomoč: *»Konkretno mi je pomoč, ki sem jo dobila od ključne delavke, pomagala najprej tu, da sem odplačala dolgove, da sem sploh izvedela, kam se obrniti po pomoč za odplačilo dolgov.« (A43) »Pa tudi na socialni ravni mi je pomagalo, ker sem bila preobremenjena, kako in kaj, in nekje sem blokirala. In sem se bolj in bolj zapirala vase in, in sem ... je bilo hudo. Tako da ... jaz nisem, v momentu nisem ... nisem ... blokirala sem. Dobesedno sem blokirala.« (A44) »Če se moje stanje ne bi uredilo, se niti*

dolg ne bi odplačal. A veš tisto, ko si na robu, vidiš samo temo.» (A51) »Res mi je delavka pomagala na vseh področjih življenja, od psihološkega, materialnega, socialnega, vse tisto, kar je za mene bila neznanka.« (A61)

Oseba C je povedala, da nima drugih težav kot to, da se odplača dolg in da ne bo več živel v strahu, da ga zopet preselijo. Je mnenja, da dobiva zahtevano pomoč na področju, kjer jo potrebuje: *»Je pa to, ta pomoč, ki jo dobim, tisto, kar potrebujem. Ker so samo problem te položnice, drugega ni.« (C27)* Prav tako pa je Oseba C izpostavila, da so zanj težava paketi pomoči s hrano, katerih prejemnik je na Rdečem Križu. Pravi: *»Pa vsak mesec tam jemati neko moko, sladkor, olje. Tamle imam toliko tistega olja in moke, da bi lahko celo sosesko s tem nahranil. Tako pa je v tisti škatli vedno sladkor, olje, 4 kg moke, ena konzerva fižola in ena zeljnata juha. Pa ne morem ves čas jesti samo tega. Naj mi dajo raje kakšne paštete, mesne doručke, konzerve, da v enem tednu nisi na istem.« (C30) »Ampak to je pa stvar, ki je vi ne morete spremeniti. Tako da ni nobene pripombe čez moje ključne delavke.« (C31)* Oseba C ima zavedanje, do kje seže pomoč ključne delavke in za katere stvari so pristojne že druge organizacije, ne več društvo KU ali pa JSS MOL.

Pri osebi B je situacija nekoliko drugačna. Oseba B je bila vključena v program zaradi previsokega dolga, vendar je izrazila željo tudi po psihosocialni podpori in pomoči, saj je zaradi kronično bolne hčere in premajhnega stanovanja vidno obremenjena. Pomoči, za katero je prosila velikokrat, ni dobila ali pa je bila ta pomoč nudena v premajhnem obsegu: *»To sem pogrešala, da bi me bolj podpirala, da bi se več pogovarjala z mano, ne samo, da se je nekaj uredilo glede stanovanja, pa sedaj čakamo na novega.« (B25) »Vem, da sem ostala brez neke podpore, brez nekoga, ki bi mu lahko povedala ... tako ... o mojih težavah. Takšnih življenjskih težavah, ne zdaj samo o teh dolgovih. Ampak tako, da bi ji lahko povedala, kaj me matra, kakšno je moje psihično stanje.« (B33)* Oseba B je pripovedovala o tem, kako je psihosocialno podporo dobila pri ključni delavki prijateljice: *»Mi je več pomagala druga ključna delavka, ki sodeluje z mojo prijateljico. In mi je pomagala tudi z besedami in tako ... kot pa moja delavka, jaz svoje delavke res nisem velikokrat videla.« (B19) »Sem pa neko takšno podporo, da sem se imela s kom za pogovarjati, dobila od delavke, ki dela z mojo prijateljico. Jaz sem itak vsak dan gor pri prijateljici na kavi in ko je prišla njena ključna delavka, smo se skupaj pogovarjale, tako da mi je ona dala kakšen nasvet pa mi rekla probaj tam in tam. Pa da me je poslušala, da sem se lahko nekomu izpovedala, kaj me teži.« (B27)*

3. Je program AD vplival na izboljšanje ali povečanje socialne mreže posameznika, posameznice?

Osebe, ki so vključene v dejavnost programa AD, ki je usmerjena na individualizirano podporno delovanje ob kriznih situacijah, se po večini ne vključujejo v skupnostno dejavnost programa, kjer bi lahko spoznavale nove ljudi ter se družile s prijatelji. To informacijo sem pridobila tekom osemmesečnega sodelovanja v programu AD. Kljub temu me zanima, če program na kakšen drugačen način omogoča, da si posamezniki, posameznice zgradijo trdno ali pa vsaj trdnejšo mrežo socialnih stikov.

Oseba A je izrazila skrb, da v trenutni življenjski situaciji zaradi finančnega stanja ni mogoče planirati dopusta ali kakšnih izletov. Ima nekaj prijateljic iz bloka, s katerimi skupaj pijejo kavo, hodila pa je tudi z društvom KU na različne izlete (morje, živalski vrt, pohodi, pikniki), ki so organizirani v okviru programa AD. Oseba A pove: *»Jaz ne morem premišljevati o počitnicah, na žalost. Edino, da se kam »ušleparam« za en dan. (V smehu.) Tako kot vi organizirate izlet na morje pa pohode pa živalski vrt. Me je moja ključna delavka vedno vabila zraven, da sem šla. Vedno me je klicala, če je kdo odpovedal, da sem šla z njimi.« (A25)* *»Imam tistih nekaj prijateljic tu, ki se dobimo včasih pri eni, potem pri drugi na kavi, in to je to. No, pa skupaj hodimo na izlete. Pa mi je rekel takrat, da če me karkoli moti ali pa da bi kaj želela, da naj jih kar pokličem.« (A42)* Ključna delavka je osebo A vedno poklicala, da se je udeleževala organiziranih izletov. S tem ji je omogočila, da si je oseba A privoščila dan dopusta in da je na izletu uživala ter spoznavala nove prijatelje, prijateljice. S tem si je krepila in vzpostavljala nove povezave v lastni socialni mreži.

Oseba B je imela precej drugačno izkušnjo programa AD od oseba A. Kljub temu, da je tudi oseba B hodila na organizirane izlete prek društva KU, povabil za to ni dobila od dodeljene ključne delavke, temveč od prijateljčine: *»In vedno me je vabila na kakšne izlete pa na morje pa na pohode pa kakšne piknike.« (B28)* Tako kot oseba A je tudi oseba B spoznavala nove ljudi in se družila z že poznanimi. Oseba B ima v bloku tudi prijateljico, h kateri hodi na kavo: *»Jaz sem itak vsak dan gor pri prijateljici na kavi.« (B27)* Največ prijateljev pa ima v naselju, kjer so imeli prejšnje stanovanje: *»Drugače pa nimam tukaj veliko prijateljev. Jih imam veliko tam, kjer smo prej živeli.« (B7)*

Oseba C je bolj samotar. Živi sam, na izlete ne hodi, se pa druží s sosedi, s katerimi si tudi medsebojno pomagajo: *»S sosedi se ne družim preveč, čeprav nimam zaposlitve in imam čas. Na te izlete pa tudi ne, me je ključna delavka vabila, pa ... Včasih kakšnemu sosedu kaj pomagam, grem kdaj do koga na kavo. Drugače pa se držim zase.« (C19)* *»Pa soseda je*

kuharica v domu ostarelih in mi prinese kakšne paštete ali konzerve, da se lahko malo pocrklijam.» (C29) Omenil je tudi, da je pri njem edina težava redno odplačevanje položnic in nič drugega, ni potrebe po večjih socialnih stikih, saj ima zapolnjen dan: »Če je kaj kje za delati, grem vedno rade volje, da dobim kakšen evro, pa gre potem lažje čez mesec. Ves čas nekaj ustvarjam iz lesa, na sploh si najdem delo, da se zaposlim čez dan.» (C28)

4. Kako je delovala ključna delavka, da je vplivala na življenjsko situacijo posameznika, posameznice?

Način delovanja ključnih delavk se mi zdi najpomembnejši za sam proces sodelovanja, ki ga ključna delavka razvija skupaj z uporabnico. Kakšne spretnosti in metode uporabljajo, da uporabnikom predstavljajo smiselno in učinkovito sodelovanje.

Oseba A je izpostavila, kako pomemben je začetni stik in sam proces poznavanja za nadaljnje sodelovanje: *»Na začetku sem se morala navaditi na ključno delavko. In sem ji tudi povedala, najprej te moram spoznati in ti mene, da ti bom lahko zaupala.« (A21)* Odnos, ki sta ga imeli s ključno delavko, je označila kot primeren in iskren: *»Sva imeli en korekten odnos.« (A17) »Sem imela kar hude težave, družinske. In sem zelo trpela. A svoji ključni delavki nisem nič skrivala.« (A27)* Ključnega pomena je, da je ključna delavka pripravljena poslušati, se pridružiti osebi ter jo spoznavati. Oseba A je povedala: *»Lažje se mi je zmeniti z njo, ker je zelo umirjena oseba in te res hoče poslušati. Jaz ne potrebujem kritike, kritike. Pusti mi, da se jaz odprem, a ne morem se odpreti kar vsakomur, ki pride mimo.« (A28) »Saj ona je opazila, da z mano ni nekaj vse ok. Pa da sem želela prikriti, pa kakorkoli sem skrivala, ne moreš tega prikriti. Ona je videla, da jaz pač, da imam sram, da mi je bedno, da zakaj sem si dovolila, da je do tega prišlo.« (A57)* Pomembno je, da je ključna delavka informirana, da ima znanje iz področja zakonodaje ter da ponudi odgovore na zastavljena vprašanja: *»Včasih, ko sem jaz katero stvar pozabila, se je ona sama spomnila in spomnila še mene.« (A31) »Točno je vedela, kdaj je treba kaj urediti, kdaj je treba oddati kakšne papirje, kam naj grem še vprašat kakšno stvar. Imela je vse potrebne informacije, ki sem jih rabila jaz.« (A32) »Je zelo organizirana, imela je napisane vse datume, če bi jaz pozabila, da me je ona spomnila. Nimam nobene slabe besede.« (A33) »Jaz nisem, jaz nisem videla odprtih vrat, kam, kam, kje? In normalno, da je, da je prvo ta socialna, na socialni ravni pomoč, da veš, kaj pa kako.« (A53)* Tekom sodelovanja se je oseba A naučila izraziti svoje želje in potrebe ter prositi za pomoč, ko jo potrebuje: *»Sem se tudi naučila, da lahko prosim za pomoč. Sedaj vem, da če bom rabila pomoč, bom sigurno poklicala, ampak to so pomoči take, kar se tiče teh uradnih zadev, ko ne znam izpolniti.« (A23)*

»Ne spomnim se, da mi kdaj ne bi hotela pomagati ali pa da mi pri kateri stvari ni pomagala. Za vse, kar sem jo prosila, se je maksimalno potrudila, da se je uredilo. Nikoli se ni zgodilo, da bi prosila za pomoč, pa da je ne bi bilo.« (A30)

Oseba B je s svojo ključno delavko sklenila ustni dogovor o sodelovanju. Oseba B ni zadovoljna z delom, ki ga je prejela od ključne delavke, saj se ji zdi pomanjkljivo: *»Takrat sva s ključno delavko samo usten dogovor naredili, da mi bo pomagala, nisva nič podpisali. Pa sem potem tudi mislila, da me bo klicala, ko bodo kakšni izleti, ampak je šlo to vedno prek te ključne delavke od moje prijateljice.« (B32)* Tekom sodelovanja sta delali na tem, da se odplača dolg in da se uvrstijo na listo za pridobitev večjega neprofitnega stanovanja. Pri uresničitvi tega cilja so bili uspešni: *»No, tako sva šli z mojo ključno delavko k županu. Takrat sem bila dolžna še 600 EUR. No, in ker je bilo tega dolga še tako malo, oziroma je bil večji del dolga odplačan, je rekel, da je vse urejeno, da naj še malo počakamo in da bomo dobili novo neprofitno stanovanje.« (B12)* Čeprav je oseba B na začetku intervjuja govorila, kot da sta skupaj opravili samo ta obisk pri županu, se je proti koncu popravila: *»No, pa saj z mojo ključno delavko, sva se videli malo večkrat, ne samo, da sva šle do župana. Pa ko sva se videli, sva se pogovarjali pa tako, ampak ni bila tako kot druga delavka od moje prijateljice, ki se je res zavzela.« (B24)* Kljub temu je manjkalo pomoči na ključnih delih nastanitvene podpore. Stikov je bilo veliko manj, kot pa bi si jih želela oseba B: *»Moja ključna delavka mi ni nič pomagala, da bi dobila kakšen denar. Me ni niti klicala in nič. Povedala mi je samo, kje naj zaprosim za denar, za izredno socialno podporo. Potem sem pa vse urejala sama.« (B18)* *»Dolg sem po večini odplačevala s temi enkratnimi socialnimi pomočmi, ko sem šla iskat. Samo to sem vse sama rihtala, mi ni nič ključna delavka pomagala. Res mi je pomagala samo to, kor sva šli k županu, pa še takrat je bila tako na trnih, da je rekla, da je vsa živčna in da naj kar jaz govorim.« (B29)* Nastala je tudi zmedenost glede trajanja samega sodelovanja, saj sta se s ključno delavko videli zadnjič lansko leto, da pa sedaj ne ve, ali še sodelujeta ali ne: *»No, z mojo ključno delavko sva sedaj tudi zaključili sodelovanje. No, v bistvu sva se zadnjič videli lansko leto, ko sva šli skupaj z županu Ljubljane, tako da niti ne vem, če sva res zaključili ali sedaj samo ni imela časa za nas.« (B9)*

Oseba C je v svojem dvoletnem sodelovanju v programu letos dobil že tretjo zaporedno ključno delavko. Bistveno je, da je način podpore in pomoči ostal enak. Dogovori so podobni, sodelovanje poteka konsistentno: *»Je bilo pa pri prvi in drugi tako, da smo se vedno zmenili,*

kaj naredim do prihodnjič, ko se vidimo, katere položnice poravnam.» (C11) »Pa sem se vedno držal dogovorov. Mi ni bila težka sprememba iz ene na drugo, ker je delo ostalo enako, nič nismo spreminjali, nič nismo dodajali in enostavno ... se pa moraš konkretno držati tistega, kar se dogovoriš.» (C12) Dogovor o sodelovanju se je sklenil ustno: »Smo se tudi to, da bomo začeli sodelovati, domenili ustno, ker vem, da nekateri neke pogodbe popisujejo, no jaz nisem nič. Smo se vse tako zmenili, ustno. Nič ni bilo treba pisati, vse, kar smo se pa tukaj zmenili, je pa med nami ostalo.» (C13) Oseba C je s pomočjo prve ključne delavke tudi vzpostavila sistem za organiziranje položnic: »Za položnice ima tak sistem ... tisto, kar je že plačano, dajem v to posodo na mizi, ostalo, kar še ni plačano, je zraven posode. Potem imam pa še pod mizo cel kup papirjev, razne odločbe pa vabila in bančne izpiske. Vse tisto, česar ne potrebujem več. Sva se že s prvo ključno delavko domenila za tak sistem in se tega držimo še zdaj.» (C22)

5. Je nastanitev, ki jo imajo osebe, postala bolj trajna in varna tekom sodelovanja s ključno delavko?

Vsem trem intervjuvanim osebam se je nastanitev tekom sodelovanja v programu AD spremenila v trajnejšo in varnejšo. Oseba C je prej živela v hiši, ki je bila črna gradnja, zaradi česar so hišo vzeli, njih pa preselili v neprofitno stanovanje: »Prej sem z mamom živel tam, kjer je X. Tam so nam podrli hišo in potem nam je občina dala tole neprofitno stanovanje, veliko 50 m².« (C2) Dolg se je nabiral zadnja leta bivanja, ko je mama osebe C pristala v domu za ostarele, oseba B pa je kar naenkrat ostala sama z denarno socialno pomočjo. Povedala je, da je težko, ko se izgubi vir prihoda v gospodinjstvo: »No, in potem, ko je mama šla v dom, so se dolgovi začeli počasi pa počasi nabirat. Kolikor je šlo sproti, sem plačal, moraš pa tudi kak evro zase pustit. Vsak mesec sem dvignil tisti denar, socialno pomoč, in ko sem najemnino pokri, za elektriko ni ostalo. Za vodo tudi ne.« (C6) »Tako se mi je nabralo nekaj 1000 EUR dolga. Nekaj ga je že odplačanega. Do te mere, da mi ne grozi več izselitev.« (C7) Oseba C je uspela uresničiti cilj ter znižati dolg. S tem je nastanitev postala trajnejša, ne bi pa mogla reči, da je tudi že varna, saj dolg še ni v celoti odplačan. Oseba C je optimistična glede odplačila, vendar se še vedno zaveda, da se lahko kje zatakne. Pravi: »Nekaj dolga imam še za odplačati, nekaj sem ga že. Ne skrbi me ravno, da ne bi mogel odplačati. To, kar se tiče stanovanja, mora iti skozi, imam tudi subvencijo najemnine, samo potem je še elektrika. Hvala bogu, da sedaj ni ogrevanja čez poletje. Kot vidiš, imam preveliko stanovanje zase.« (C26)

Oseba B s svojo družino (mož in 13-letna hči) trenutno še živi v bivalni enoti, ki ni dovolj velika za vse. Pred tem so živeli v večjem stanovanju, kjer se je začel nabirati dolg, zaradi česar so bili prisilno izseljeni v manjše stanovanje z namenom znižanja stroškov nastanitve: *»V trenutnem neprofitnem stanovanju živimo že skoraj 10 let. Sem smo se vselili, ko je bila hči stara 3 leta.«* (B1) *»Prej smo živeli v X, v starih blokih, ki so bili tudi od občine. Moji starši so stanovanje dobili še iz službe. No, tisto stanovanje je potem, ko so starši umrli, občina vzela nazaj zaradi dolga in so nam dali tole stanovanje.«* (B2) *»Je bilo treba vse preseliti pa se organizirati. Tukaj je enkrat manjše stanovanje kot v X. Težko se je bilo navaditi na malo prostora, ampak ko je bila hčerka manjša je bilo malo lažje.«* (B4) Trenutna nastanitev ni primerna, saj je bivalnega prostora izredno malo za družino z najstniškim otrokom. Oseba B pravi: *»Kot vidiš, prostora nimamo prav veliko. Moj mož dela v fabriki, jaz delam v kliničnem centru, oba delava za minimalno plačo.«* (B10) *»Najina hči je sedaj stara že skoraj 13 let. Midva spiva na spodnjem pogradu ter na tej dodatni postelji zraven, hči spi na zgornjem pogradu, včasih, čez vikend, se pride stisnit k nama. Ampak sedaj, ko je že tako velika, rabi svojo sobo, da bo imela svojo zasebnost in da si lahko kaj uredi po svoje. Rabi svoj prostor tudi zaradi zdravstvenih razlogov, ker je imela blažje epileptične napade.«* (B11) Tudi blok, v katerem živi družina, ni ustrezen, hči nima prijateljev in prijateljic, s katerimi bi se družila ob popoldnevih: *»Ne maram tega bloka ...«* (B8) *»In res upamo, da se bomo sedaj čimprej preselili, da gremo čimprej ven od tukaj. Tudi hči komaj čaka, da se preselimo, ker tukaj nima nobene družbe, ničesar.«* (23) Tekom vključitve v program AD se je doseglo, da se je višina dolga znižala in da je družina prišla na prvo mesto na listi za pridobitev neprofitnega stanovanja: *»No, pa je potem rekel, da je sedaj vse urejeno in da naj počakamo, da nas bo tajnica klicala. No, in sem potem videla, da je on tam napisal naše stanje in vse in da otrok res rabi svojo sobo. No, in potem, kmalu potem, konec februarja me res kliče tajnica, da je urejeno in da smo na seznamu na prvem mestu in da bomo dobili neprofitno stanovanje v velikosti 30 m² plus kuhinja, samo ni pa še lokacije, kam se bomo selili. Tako da upamo, da bo čimprej.«* (B14) *»In res upamo, da se bomo sedaj čimprej preselili, da gremo čimprej stran od tu. Tudi hči komaj čaka, da se preselimo, ker tukaj nima nobene družbe, ničesar.«* (23) *»No, pa saj sedaj se nekaj premika. Počasi bom odplačala še ta dolg, za sproti je poravnano vse in upam, da se bomo že letos selili v novo stanovanje, da bomo končno zadihali.«* (B34)

Oseba A je prej živela v manjšem neprofitnem stanovanju, kot živi trenutno. Tukaj živi že sedmo leto. Dolg se ji je začel nabirati, ko se je preselila v to neprofitno stanovanje, saj je k sebi

vzela poleg takrat mladoletnega sina še hčer s štiričlansko družino. Pravi, da je bilo takrat naporno, da pa je ona kot starš na prvem mestu, da pomaga otrokom: *»Hči je takrat ostala brez stanovanja, so pa štirje v družini. In kot starš sem prva jaz, ki moram pomagati svojim otrokom, ni važno, ali ima svojo družino ali nima.« (A4)* *»Jaz partnerja od svoje hčerke ne trpim. Nikoli pa, da bi ji jaz rekla, češ, pusti ga. Ona ga je izbrala, to je njen življenjski sopotnik. Tako da se nikoli nisem vtikala. Sesula me je njegova žalitev. In tudi do mojega sina je bil, kako naj rečem, tako ... Moj sin ga itak sploh ne prenaša.« (A63)* *»Jaz nisem hotela niti pokazati, da me moti, niti nisem hotela hčeri pokazati. Potem pa normalno, moja hčerka mi je pa zamerila.« (A66)* *»Nabere se vse skupaj in položnice pa to, tako da sem raje dala socialno za poln hladilnik, nas je bilo šest tu. Pa seveda višja najemnina.« (A69)* Nastanitev je takrat postala kar precej ogrožena. Med sodelovanjem med osebo A in ključno delavko je bil dosežen cilj, da se odplača dolg za nazaj in da se redno začnejo plačevati tekoče položnice. Oseba A kljub temu pove, da kdaj še zamudi s plačilom, vendar da se vse uredi, še preden bi se začel nabirati dolg: *»Pa saj ne rečem, še sedaj kakšen mesec malo zamudim s plačilom pa potem v naslednjem plačam in uredim, da se ne začne nabirati spet dolg.« (A20)* Nastanitev je s poplačilom vsega dolga postala varna in trajna. Prav tako oseba A trenutno ureja, da bo pridobila subvencijo najemnine, kar še olajša plačevanje najemnine in stroškov.

6. RAZPRAVA

Za osebe, ki jih doleti grožnja pred deložacijo, je pomembno, da so sposobni iz kritične nastanitve ustvariti varno in trajno nastanitev. Vključitev v program AD in sodelovanje s ključno delavko posameznice, posameznike in družine opolnomoči, da svoj dom naredijo trajnejši in varnejši. Tekom trajanja programa AD se grožnja pred prisilno izselitvijo umakne. Kot smo že lahko prebrali v teoretičnem delu diplomske naloge (Sendi, Mandič, Černič Mali, Boškić in Filipovič Hrast, 2002), je glavni razlog, da osebam začne groziti deložacija, neplačevanje najemnine in stroškov bivanja. Tako je bilo tudi v primerih, ki sem jih intervjuvala. Vsem se je nabral zelo visok dolg zaradi neplačevanja.

Skupine ljudi, ki sodelujejo v programu AD in s katerimi sem opravila intervju, bi lahko poimenovali ranljive skupine ljudi, saj imajo majhen dostop do informacij, so izključeni iz družbe, saj so stanovanjski bloki, kjer živijo, dokaj umaknjeni od vsakodnevnega dogajanja. Za takšne osebe, kot pravi Mandič (1999: 36–38), je veliko težje življenje, če jim država ne zagotavlja prožnih elementov stanovanjske in socialne politike. Ranljive skupine ljudi težko izrazijo in poimenujejo svoje lastne probleme. To sem ugotovila tudi med opravljanjem intervjuja. Nihče od teh oseb ni na lastno iniciativo odšel na domači center za socialno delo ali na JSS MOL ter prosil, če jim lahko kdo pomaga pri odplačevanju položnic ali jim vsaj posreduje informacije, na kakšen način lahko to storijo. Vsi so razmišljali samo, kako naj privarčujejo kakšen evro, da bodo lahko s tem naslednji mesec poplačali vsaj majhen del dolga.

Skupina ljudi, ki je vključena v program AD, po ETHOS definiciji brezdomstva in stanovanjske izključenosti (Dekleva & Razpotnik, 2007: 13–14) spada v kategorijo negotovih razmer, saj jim grozi prisilna izselitev zaradi neplačila stroškov bivanja, in v kategorijo neprimernega stanovanja, saj nekateri bivajo tudi v premajhni nastanitvi (veččlanska družina, ki ima kopalnico, kuhinjo in manjšo sobo, ki služi kot spalnica za vse člane, dnevna soba in jedilnica) ali pa bivajo v preveliki nastanitvi (samski moški v večsobnem stanovanju).

V večini primerov so težave z neplačevanjem nastopile zaradi težav v družinskem življenju, zaradi izpada dela dohodka ali zaradi premajhnega dohodka na gospodinjstvo, ne pa zaradi namernega neplačevanja ali zaradi porabe denarja zaradi kakšnih drugih izdelkov. Pri večini pa se težave s plačevanjem najemnine in stroškov bivanja prepletajo še s preostalimi težavami na psihosocialnem področju. Otrokom primanjkuje lasten prostor, spalnica, ki bi jo uredili po svojih željah in potrebah, starši, odrasli se zaradi težav s plačevanjem stroškov bivanja soočajo

s stresom, depresijo, ki sta posledica konstantne grožnje pred prisilno izselitvijo. Občutek nemoči v situaciji je močno prisoten, saj osebe nimajo dovolj znanja in podpore, da bi bile zmožne same začeti reševati nastalo situacijo.

Program AD je usmerjen v krepitev notranje moči vsakega posameznika, da je zmožen s podporo in pomočjo reševati finančno situacijo. Ključne delavke najprej nudijo podporo pri odplačilu dolga. Osebe, ki so vključene, tudi same izrazijo, da je to pomoč na glavnem področju, ki ogroža njihovo življenjsko situacijo. Proces opolnomočenja (Kreisberg, 1992 & Schulz et. al., 1992 v Mandič, 2016) omogoča posameznikom, družinam, ki so brez moči ali so prikrajšane v moči, da začnejo pridobivati večjo kontrolo in bolje obvladujejo svoje življenjske razmere. Pomemben dejavnik opolnomočenja osebe je, da se skupaj iščejo načini za spreminjanje v želeni smeri. Prva stvar za doseg tega je, da sta se povezali javna organizacija JSS MOL ter nevladna organizacija društvo KU znotraj programa AD. Ključne delavke skupaj z uporabniki, uporabnicami, ki jih v vključitev predlaga JSS MOL, razvijejo delovni odnos ter zastavijo konkretne cilje, z uresničitvijo katerih bodo dosegli želeni končni cilj – odplačilo nastanitvenega dolga. Vmesni cilji so zastavljeni po načelu majhnih korakov, cilji so zastavljeni kratkoročno ter uresničljivo. Tako uporabnice, uporabniki prepoznajo situacijo kot rešljivo. Ljudje smo naravnani tako, da če vidimo več majhnih stvari, se jih bomo lažje lotili, kot če bi videli eno večjo. In tako je tudi pri odplačevanju dolga. Če osebi rečeš, da mora odplačati 3000 EUR dolga, se zdi to skoraj nemogoče. Če pa se ta znesek razbije na manjše dele in se vsak mesec odplača npr. 100 EUR, je to že lažje uresničljivo. Kljub temu nekateri še vedno ne zmorejo poravnati dolga za nazaj. Pri tistih JSS MOL na nek način zamrzne dolg. To pomeni, da oseba nekaj časa redno plačuje samo tekoče stroške bivanja, po določenem času pa se začne odplačevati tudi dolg (npr. ko se pridobi izredna denarna socialna pomoč, denarna pomoč Mestne občine Ljubljana, finančna pomoč Zveze prijateljev mladine in drugo).

Prednost programa AD je v tem, da se po večini izvajajo redni tedenski obiski, če je treba, tudi dnevni, in da so stiki ciklični. Prav tako je velikega pomena to, da so vse ključne delavke mobilne, se pravi, da izvajajo obiske na domu osebe ali pa tam, kjer se skupaj domenijo, da se bodo obiski izvajali. Nikoli ni zahtevano, da uporabnik, uporabnica obiskuje ključno delavko v njeni pisarni. S tem se moč prenese iz ključne delavke na uporabnico, uporabnika. Ključna delavka, kot gost v njihovem domu, usmerja svoje delovanje v spoznavanje bivanjske strukture posameznika, se mu približa v razumevanju problema in se osredotoča, da se reševanje razvija v smeri zelenih ciljev.

Spretnosti in metode dela, ki sem jih prepoznala pri delu ključnih delavk in so pozitivno vplivale na proces podpore in pomoči pri ohranitvi obstoječe nastanitve, so:

- spoznavanje bivanjskih navad in družinskega, družbenega življenja osebe,
- vzpostavitev dogovora o sodelovanju in dogovora o ciljih,
- sprotno preverjanje dogovorov,
- poslušanje,
- pripravljenost za pogovor in uporabljen jezik,
- informiranje o možnostih pridobivanja finančnih sredstev za odplačilo dolga,
- organiziranost,
- verjetje v moč okrevanja,
- osebno vodenje k želenim ciljem,
- motivacija k samoaktivaciji,
- krepitev moči in
- krepitev občutka kompetentnosti za življenje.

Skozi raziskovanje sem ugotovila, da se delovanje ključnih delavk zelo dobro umešča v vzpostavitev delovnega odnosa ter delovanje na instrumentalni definiciji problema, kot to poimenuje Čačinovič Vogrinčič (2002). Prva pomembna točka je sam dogovor o sodelovanju. Ta dogovor se znotraj programa AD vedno naredi ustno na domu uporabnice, uporabnika. Čačinovič Vogrinčič (ibid.) pravi, da samega projekta pomoči in podpore ni mogoče začeti na noben drug način, kot da vsi udeleženci v problemu na začetku jasno izrazijo svoje želje in pričakovanja sodelovanja in da se glasno izreče dogovor o sodelovanju. Določi se naloge vsakega udeleženega v problemu ter sam način sodelovanja v projektu podpore in pomoči. V redkih primerih se v procesu pomoči programa AD podpiše tripartitni dogovor o sodelovanju, ko komunikacija ne steče oziroma se pri uporabniku, uporabnici kaže odpor sodelovanja. Na prvem stiku so prisotni referentka JSS MOL, ključna delavka društva KU in vključen najemnik, najemnica. Skupaj se dogovorijo o tem, kako bo sodelovanje potekalo, referentka JSS MOL predstavi, kaj ona vidi kot težavo, uporabnica, uporabnik pove svojo plat zgodbe in nato se skupaj dogovorijo, kaj je tista težava, na kateri se bo delalo, da se jo odpravi. Kljub temu, da je po večini to neplačevanje položnic, je pomembno, da se to še vedno naredi skupaj, da ima tudi uporabnica, uporabnik prostor in glas, da pove svojo plat zgodbe, zakaj je do nastalega dolga prišlo, in da izpostavi, če so še kakšna druga področja življenja, na katerih bi potreboval podporo in pomoč.

Ključne delavke dosegajo cilje, ki so si jih same zadale kot ciljne metode pomoči in podpore, ki jo nudijo znotraj dejavnosti programa AD. Uporabnikom in uporabnicam storitve krepijo občutek lastne moči in zmožnosti kontrole nad lastnim življenjem. Ljudem omogočajo participativni pristop, s katerim ti pridobivajo občutek zmožnosti in sposobnosti spopadati se z lastnimi problemi. Omogočajo jim soočanje o možnostih reševanja težav. Vključujejo vse štiri elemente sodelujoče prakse socialnega dela, kot jih poimenuje Payne (1997: 273): krepitev moči, kontrola uporabnikov, uporabnic, usposabljanje ljudi in organiziranje služb.

»Praksa, ki temelji na perspektivi moči, pomeni, da bo vse, kar delaš kot socialna delavka, nekako utemeljeno s tem, da pomagaš odkriti, olepšati, raziskati in izkoristiti klientovo moč in vire, ko mu pomagaš, da doseže svoje cilje, uresniči svoje sanje in razbije okove oviranosti in nesreč.« (Saleebey, 1997 v Čačinovič Vogrinčič, 2002.)

Osnova vsakega opolnomočenja kot modela uporabljanja in porazdelitve moči za doseganje zelenih sprememb je povezovanje med sodelujočimi in ne prevlada enega nad drugim (Mandič, 2016). Ključna delavka in uporabnica sta v odnosu enakopravni, vsaka od njiju ima moč, da vpliva na odnos na enak način. Moč ni več definirana kot prevlada nad drugim ali prisiljevanje drugih, ampak kot sposobnost povezovanja in sodelovanja (ibid.). Ključna delavka v odnosu razlaga strukturo moči uporabniku, uporabnici ter mu oz. ji kaže, da struktura moči ni tako trdna, kot izgleda, in da lahko vsak vpliva nanjo s protimočjo, saj ima vsaka moč tudi protimoč, ki enakovredno vpliva nanjo.

Prav tako sem zaznala, da ključne delavke za svoje delovanje uporabljajo leksikon moči (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl & Možina, 2015). Uporabnikom, uporabnicam dodajajo moč (angl. *empowerment*), verjamejo, da ima vsak svojo lastno moč okrevanja in odpornosti (angl. *recovery and resilience*), z njimi sodelujejo ter so vedno v dialogu (angl. *dialogue, collaboration*), skušajo jih včlaniti v širšo socialno mrežo z namenom povezovanja skupnosti (angl. *membership*) in prav vse se odpovedujejo temu, da ne verjamejo (angl. *suspension of disbelief*).

Nekatere osebe so v preteklosti že doživele prisilno izselitev z nadomestno izselitvijo. Tudi če so izseljeni v drugo stanovanje, še ne pomeni, da to osebi, družini ne prinaša šoka in kaosa v življenja. Ključne delavke bi morale biti vključene tudi takrat, ko se takšna izselitev zgodi. Kot pravi Zaviršek (1997 in 1999), bi morale ključne delavke takoj začeti z zmanjševanjem materialne in čustvene škode, in sicer bi morale osebe informirati, kaj morajo storiti, da bodo nazaj pridobile prejšnjo nastanitev, morale bi jih informirati tudi o vseh možnostih, da spet

pridobijo ustrezno nastanitev, o tem, kje pridobiti sredstva za odplačilo dolga, in imeti preostale informacije, ki bi jih oseba morebiti potrebovala. Ključna delavka mora delovati iz perspektive vključene osebe (uporabnika, uporabnice) in delovati po njenih željah.

7. SKLEPI

- Kakovost življenja uporabnic in uporabnikov programa AD se je med sodelovanjem izboljšala v večini primerov.
- Temeljnega pomena za celoten proces podpore in pomoči je, da ključna delavka ohranja ciklične, redne stike (vsaj enkrat tedensko), in da so ti stiki izvedeni na terenu, na obisku pri osebi doma.
- Uporabnice in uporabniki programa AD prejemajo podporo ključnih delavk na področjih, ki jih sami prepoznajo kot kritična. Po večini je to pomoč pri odplačevanju dolga.
- Ključne delavke so spoštljive, po večini krepijo občutek kompetentnosti za življenje. Imajo znanja o tem, kje zaprositi za finančne pomoči za odplačilo dolga, vedo, kdaj je treba podaljšati pravice iz javnih sredstev. Znajo pridobiti informacije, za katere jih prosijo uporabniki, uporabnice, tudi če teh informacij na začetku sodelovanja še nimajo.
- Dejavnosti programa AD omogočajo, da se posameznik, posameznica, otroci lahko vključijo v skupnostne aktivnosti, se udeležujejo organiziranih izletov in si s tem krepijo socialno mrežo in občutek pripadnosti.

8. PREDLOGI

- Program AD je v letih sodelovanja z JSS MOL prikazal dobre rezultate sodelovanja z najemniki bivalnih enot oz. neprofitnih stanovanj. Vzpostaviti je treba sodelovanje med društvom KU (program AD) in Stanovanjskim skladom Republike Slovenije, saj je le-ta pomemben podpornik programov, ki preprečujejo nastanek deložacije. S tem bi se preprečile prisilne izselitve s preselitvijo v manjše stanovanje z namenom zmanjšanja tekočih stroškov. Na ta način bi lahko podporo prejel večji delež ljudi, tudi tisti bi je bili deležni, ki živijo na bolj odročnih krajih.
- Sodelovanje med ključno delavko društva KU, uporabnikom, uporabnico in JSS MOL se mora vzpostaviti takoj, ko se nabere vsaj za 6 mesecev neporavnanih obveznosti, saj drugače znesek začne bliskovito naraščati, tudi zaradi obresti. S tem bi se težavo z neplačevanjem reševalo na začetku, ko je celotna situacija bolj obvladljiva, najemnicam, najemnikom pa še ne grozi deložacija. To bi izvedli tako, da bi JSS MOL takoj, ko se začenja nabirati dolg, obvestil ključne delavke društva KU, da bi vzpostavile sodelovanje z osebo, ki je zadolžena.
- Društvo KU bi moralo izdelati brošure o delovanju programa Preprečevanje deložacij in krepitev moči za ohranjanje obstoječih nastanitev. V brošurah bi bile jasne informacije o tem, kaj pomeni prisilna izselitev, kaj storiti v primeru, da se začenja nabirati finančni dolg, kam se lahko obrnejo po pomoč, kaj delajo ključne delavke znotraj programa, kakšne oblike podpore in pomoči nudijo.
- Ključne delavke društva KU bi morale še bolj delati na tem, da osebo pogledajo celostno ter ne nudijo le podpore pri odplačevanju dolga, za kar je primarno namenjeno sodelovanje, ampak se osredotočijo tudi na odnose znotraj družinske skupnosti, na psihosocialno raven vsakega člana skupnosti.
- Društvo KU bi moralo od JSS MOL pridobiti še več prostorov, ki bi jih namenil skupnostnim aktivnostim stanovalcem stanovanjskega bloka ali četrtne skupnosti. Tako bi bile skupnostne aktivnosti in skupnostni prostori dostopni vsem, krepil bi se skupnostni duh in medsosedske odnose. S tem bi se omogočilo spoznavanje med sosedi ter spletnje prijateljskih odnosov. Sosedje bi si tako med seboj lahko tudi pomagali, saj bi se poznali in si zaupali.
- Javni stanovanjski sklad bi moral opustiti sankcioniranje s prisilno izselitvijo v manjše stanovanje, saj so pogosto takšna stanovanja neprimerna za življenje družine. S tem

osebam omejijo stanovanjsko svobodo ter jih označijo kot osebe, ki si ne zaslužijo dovolj prostornega stanovanja z zdravju prijaznimi življenjskimi pogoji.

- Javni stanovanjski sklad mora imeti večji pregled nad tem, kako se spreminja struktura družine ali partnerske zveze, saj so glede na člane gospodinjstva vezane različne pravice, in sicer vse od velikosti stanovanja, ustreznega za življenje, do uveljavljanja pravic iz javnih sredstev. Če oseba ostane sama (kot na primer intervjuvana oseba C), bi se jo lahko preselilo v manjše stanovanje, saj bi se s tem znižali stroški bivanja, oseba bi imela še vedno dovolj bivanjskega prostora. Če se oseba loči (kot na primer intervjuvana oseba A), bi se ta zaznamek iz matičnega urada moral sporočiti JSS MOL, da bi oseba imela možnost zaprositi za subvencijo najemnine, saj kar naenkrat sama finančno oskrbuje gospodinjstvo. JSS MOL bi to dosegel z zaposlitvijo socialne delavke, delavca, ki bi prav tako spremljal najemnika oz. najemnico in bi tovrstne spremembe posredoval pristojnim za dodeljevanje nastanitev.
- Moralo bi se izvoliti predstavnika ali predstavnico najemnikov, najemnic vsakega stanovanjskega bloka, ki je v lasti JSS MOL. Predstavnik, predstavnica bi potem zastopal oz. zastopala stanovanjski blok ter se aktivno vključil oz. vključila v dialog o opredeljevanju ciljev stanovanjske politike, ki mora biti usmerjena v delovanje v javnem interesu. Pomembno je, da ljudje sami izrazijo, kakšno nastanitev si želijo imeti, v kakšni skupnosti želijo živeti, na kakšen način želijo, da JSS MOL in ostale organizacije, ki nudijo podporo in pomoč, (so)delujejo z njimi.
- Ključna delavka mora biti pri delu z družino vseskozi prisotna. Vsakdanje življenje mora preživeti z družino, da jih spozna ter da jih lahko gleda celostno. Učiti se mora, kako medsebojno delujejo, in prepoznavati kritične trenutke v družini. Pomoč mora biti ponujena celotni družini, ne le, da se sodeluje z najemnikom pogodbe pri odplačevanju dolga. Delo mora biti usmerjeno tudi na otroke, saj so kot člani ranljive skupine ljudi še bolj deprivilegirani.

8. UPORABLJENA LITERATURA

- Busch-Geertsema, V. (2010). Defining and Measuring Homelessness. V E. O'Sullivan, V. Busch-Geertsema, D. Quilgars, & N. Pleace (ur.), *Homelessness Research in Europe* (str. 19–39). Pridobljeno 30. 1. 2018 s <https://www.york.ac.uk/media/chp/documents/2010/Homeless%20Research%20in%20Europe.pdf>
- Boškič, R. (2002). Nabor ukrepov stanovanjske politike v izbranih državah. V S. Mandič, & M. Filipovič (ur.), *Stanovanjske študije* (str. 183–199). Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
- Boškič, R. & Filipovič, M. (2002). Ranljivost na stanovanjskem področju – kako jo zaznavajo organizacije in oblikovalci politik v Sloveniji. V S. Mandič & M. Filipovič (ur.), *Stanovanjske študije* (str. 71–93). Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
- Cvahte, B., Mandič, S., Uhan, S., & Stanič, I. (2001). *Najem stanovanja: napotki najemnikom in tistim, ki bi to radi (p)ostali*. Ljubljana: Mestna občina Ljubljana.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2002). Koncept delovnega odnosa v socialnem delu. *Socialno delo*, 41(2). Pridobljeno 23. 5. 2018 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-JU9V2QAF/e9db3a03-44d3-42c9-ae93-4d95a37832c4/PDF>
- Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N. & Možina, M. (2015). *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebne stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Černič Mali, B. (1999). Oskrba s socialnimi stanovanji: novejši koncepti in trendi. V S. Mandič (ur.), *Pravica do stanovanja: brezdomstvo in druga stanovanjska tveganja ranljivih skupin* (str. 177–208). Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Dekleva, B. (2014). Nastanitvena podpora v funkciji povečanja dostopnosti varnih in trajnih nastanitev za brezdomne: pilotska evalvacija projekta. *Socialna pedagogika*, 18(1/2). Pridobljeno 24. 3. 2018 s https://www.revija.zzsp.org/pdf/SocPed_2014-1-2.pdf
- Dekleva, B. (2018). Razvoj in izvajanje »antideložacijskega« programa. *Socialno delo*, 58 (1), 5–25.
- Dekleva, B. & Razpotnik, Š. (2007). Definiranje brezdomstva in merjenje njegovega obsega. *Socialna pedagogika*, 11(1). Pridobljeno 3. 2. 2018 s https://www.revija.zzsp.org/pdf/Soc_Ped_2007-1.pdf

- Dekleva, B., & Razpotnik, Š. (2009). Evalvacija nespecifične terenske nastanitvene podpore brezdomnim. *Socialna pedagogika*, 13(3). Pridobljeno 3. 2. 2018 s https://www.revija.zzsp.org/pdf/Soc_Ped_2009-3.pdf
- Dekleva, B., & Razpotnik, Š. (2010). Evalvacija prvega leta delovanja programa nastanitvene podpore v društvu Kralji ulice. *Socialna pedagogika*, 14(1). Pridobljeno 25. 3. 2018 s https://www.revija.zzsp.org/pdf/soc_ped_2010_1.pdf
- Dekleva, B., & Razpotnik, Š. (2011). Ocenjevanje obsega brezdomstva v Sloveniji. *Socialna pedagogika*, 15(4). Pridobljeno 13. 4. 2018 s https://www.revija.zzsp.org/pdf/SocPed_2011-04_web.pdf
- Dekleva, B., Kozar, M., & Razpotnik, Š. (2012). Evalvacija programa nastanitvene podpore društva Kralji ulice v prvih štirih letih. *Socialna pedagogika*, 16(2). Pridobljeno 3. 2. 2018 s https://www.revija.zzsp.org/pdf/SocPed_2012-02.pdf
- Dragoš, S. (2016/2017). *Skupnostno socialno delo*. Fakulteta za socialno delo, interno gradivo.
- FEANTSA & The Foundation Abbé Pierre (2017). *Second overview of housing exclusion in Europe*. Pridobljeno 9. 5. 2018 s http://www.feantsa.org/download/gb_housing-exclusion-report_complete_20178613899107250251219.pdf
- Filipović, M. (2007). Stanovanjska ranljivost v Sloveniji: analiza na podlagi razširjene definicije brezdomstva, *Socialno delo*, 46(4/5). Pridobljeno 25. 2. 2018 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-VLQLXOPN/5565f405-44ec-463b-bfdf-68b3e7f7bc50/PDF>
- Filipović, M., Mandič, S. (2007). Stanovanjska ranljivost v Mestni občini Ljubljana. *Urbani izzivi*, 18(1/2). Pridobljeno 10. 2. 2018 s <http://urbani-izziv.urs.si/Portals/uizziv/papers/urbani-izziv-2007-18-01-02-008.pdf>
- *International Covenant on Economics, Social and Cultural Rights*, adoptet by UN General Assembly in Resolution 2200A (XXI), 16. december 1966 (Mednarodni pakt o ekonomskih, socialnih in kulturnih pravicah: Organizacija združenih narodov, 1966). Pridobljeno 15. 2. 2018 s <http://www.varuh-rs.si/pravni-okvir-in-pristojnosti/mednarodni-pravni-akti-s-podrocja-clovekovih-pravic/organizacija-zdruzenih-narodov/mednarodni-pakt-o-ekonomskih-socialnih-in-kulturnih-pravicah/>

- Javni stanovanjski sklad Mestne občine Ljubljana. *Dodeljevanje stanovanj*. Pridobljeno 23. 4. 2018 s <http://www.jssmol.si/dodeljevanje-stanovanj-za-upravicence/>
- Javni stanovanjski sklad Mestne občine Ljubljana. *Predstavitev JSS MOL*. Pridobljeno 23. 4. 2018 s <http://www.jssmol.si/predstavitev/predstavitev/>
- Kozar, M. & Juračič Šribar, L. (2008). Nastanjanje brezdomnih – norveška politika in praksa. *Socialna pedagogika*, 12(4). Pridobljeno 25. 1. 2018 s <http://www.kraljiulice.org/library/393/maja-kozar-in-luna-jurancic-sribar-nastanjanje-brezdomnih-norveska-politika-in-praksa.pdf>
- Koželj, Z. (2008). *Stanovanjske pomoči v evropskih državah* (Diplomsko delo). Ekonomska fakulteta, Ljubljana.
- Kralji ulice. *Nastanitev*. Pridobljeno 25. 4. 2018 s www.kraljiulice.org/kaj-delamo/nastanitev
- Mandič, S. (1996). *Stanovanje in država*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.
- Mandič, S. (1999). Stanovanjska tveganja, ranljive skupine in novi pogledi. V S. Mandič (ur), *Pravica do stanovanja: brezdomstvo in druga stanovanjska tveganja ranljivih skupin* (str. 11–42). Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Mandič, S. (1999). Odgovornost države in novi programi. V Mandič, S. (ur.). *Pravica do stanovanja: brezdomstvo in druga stanovanjska tveganja ranljivih skupin* (str. 147–176). Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Mandič, S. (2016). Moč in nemoč v stanovanjskem okolju. *Teorija in praksa*, 53(2). Pridobljeno 28. 5. 2018 s http://dk.fdv.uni-lj.si/db/pdfs/TiP2016_2_Mandic.pdf
- Mesec, B. (2014). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu II: Kvalitativne raziskave*. Študijsko gradivo.
- Minow, M. (1985). Learning to live with Dilemma of Difference: Bilingual and Special Education. *Law and Contemporary Problems*, 18 (2). Pridobljeno 12. 2. 2018 s <https://scholarship.law.duke.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=3801&context=lcp>
- Nacionalni stanovanjski program (NPSta) (2000). Ur. l. RS 43/2000. Pridobljeno 24. 3. 2018 s <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=NACP25>
- Office of the High Commissioner for Human Rights (2014). *Fact Sheet No. 25/Rev. 1, Forced Evictions and Human Rights*. Pridobljeno 23. 4. 2018 s <http://www.ohchr.org/Documents/Publications/FactSheet25en.pdf>

- Payne, M. (1997). *Modern social Work Theory*. London: Macmillan Press.
- Pleace, N. (2012). *Housing first. European Observatory on Homelessness*. Pridobljeno 30. 1. 2018 s http://www.feantsaresearch.org/download/housing_first_pleace3790695452176551843.pdf
- Pleace, N. (2016). *Housing First Guide Europa*. Pridobljeno 20. 3. 2018 s https://housingfirstguide.eu/website/the_guide/
- *Pravilnik o pogojih in merilih za pridobitev socialnih stanovanj v najem* (1993). Ur. l. RS 56/1993. Pridobljeno 14. 4. 2018 s <https://www.uradni-list.si/glasilo-uradni-list-rs/vsebina/1993-01-2050/pravilnik-o-pogojih-in-merilih-za-pridobitev-socialnih-stanovanj-v-najem#top>
- Razpotnik, Š., Košan, H. & Bilčič, I. (2018). Podpora ranljivim družinam ter preventivno skupnostno delo kot posebna vidika antideložacijskega dela. *Socialno delo*, 57 (1), 43–57.
- *Resolucija o nacionalnem stanovanjskem programu 2015–2025 (ReNSP15-25)* (2015). Ur. l. RS 92/2015. Pridobljeno 24. 3. 2018 s <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=RESO114>
- Sendi, R., Mandič, S., Černič Mali, B., Boškić, R., & Filipovič Hrast, M. (2002). *Stanovanjska politika kot generator in blažilec socialnih problemov: končno poročilo*. Ljubljana: Urbanistični inštitut Republike Slovenije.
- Silver, H. (1994). Social exclusion and social solidarity: Three paradigms, *International Labour Review*, 133 (5-6). Pridobljeno 24. 2. 2018 s [http://www.bristol.ac.uk/poverty/ESRCJSPS/downloads/research/uk/1%20UK-Poverty,%20Inequality%20and%20Social%20Exclusion%20\(General\)/Articles%20\(UK%20general\)/Silver-Social%20Exclusion%20and%20Social%20Solidarity.pdf](http://www.bristol.ac.uk/poverty/ESRCJSPS/downloads/research/uk/1%20UK-Poverty,%20Inequality%20and%20Social%20Exclusion%20(General)/Articles%20(UK%20general)/Silver-Social%20Exclusion%20and%20Social%20Solidarity.pdf)
- *Universal Declaration of human Rights* (1948). United Nations High Commissioner for Human Rights (Splošna deklaracija o človekovih pravicah OZN). Pridobljeno 15. 2. 2018 s http://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/slv.pdf
- Teller, N. (2010). *Housing and homelessness*. V E. O'Sullivan, V. Busch-Geertsema, D. Quilgars, & N. Pleace (ur.), *Homelessness Research in Europe* (str. 85–39). Pridobljeno 30. 1. 2018 s <https://www.york.ac.uk/media/chp/documents/2010/Homeless%20Research%20in%20Europe.pdf>

- Trbanc, M. (1996). Socialna izključenost: koncept, obseg in značilnosti. V I. Svetlik, (ur.), *Kakovost življenja v Sloveniji* (str. 287–310). Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
- Trbanc, M., Boškić, R., Kobal, B. & Rihter, L. (2003). *Raziskovalna naloga: Socialna in ekonomska vključenost ranljivih skupin v Sloveniji – možni ukrepi za dvig zaposljivosti najbolj ranljivih kategorij težje zaposljivih in neaktivnih oseb*.
Pridobljeno 15. 3. 2018 s
http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti_pdf/raziskava_vkljucevanje2.pdf
- *Zakon o spremembah in dopolnitvah Stanovanjskega zakona (SZ-1C)* (2017). UR. l. RS 27/2017. Pridobljeno 24. 3. 2018 s
<http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO2008>
- Zaviršek, D. (1998). Prisilne izselitve med epistemologijo in prakso socialnega dela, *Socialno delo*, 37(3/5). Pridobljeno 25. 4. 2018 s
<http://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-RTJ2CYCS/?euapi=1&query=%27keywords%3dzavir%C5%A1ek%2c+darja+prisilne+izselitve%27&pageSize=20>
- Zaviršek, D. (1999). Ranljivost žensk na področju stanovanj. V S. Mandič (ur.), *Pravica do stanovanja: brezdomstvo in druga stanovanjska tveganja ranljivih skupin*. (str. 105-144). Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.

PRILOGE

Intervjuji so zaradi avtentičnosti zapisani brez večjih jezikovnih popravkov.

Zapis pogovora z osebo A

Starost: 57 let

Datum: 24. 4. 2018

Trajanje: 3 ure 30 minut

Kraj: na domu osebe

Predno sem se preselila v neprofitno stanovanje, v katerem živim sedaj, sem živela 18 let na X v neprofitnem stanovanju. Imela sem 12 m², eno sobo. Takrat nisem imela nobenih težav s plačevanjem položnic, saj je bil prostor majhen. Brez težav sem prišla skozi mesec, dobivala sem še nekaj otroškega dodatka za sina, ki živi z mano. Bila je manjša najemnina in tudi stroški so bili manjši. Po 18 letih sem se preselila sem, v to neprofitno stanovanje, veliko je 39 m².

Hči je takrat ostala brez stanovanja, so štirje v družini. In kot starš sem prva jaz, ki moram pomagati svojim otrokom, ni važno, ali ima svojo družino ali nima. Ampak jaz moram svojemu otroku pomagati, tako kot ona meni. Ni bilo druge rešitve, kot da sem jih vzela sem, k nama s sinom. Ona je tudi težko dobila službo. Delala je kot natakara, malo v eni gostilni, malo v drugi. Gostinstvo je itak neredno plačano, včasih ni dobila plače, včasih malo.

No, in v glavnem, jaz sem ... jaz pa ne morem gledati, da moji otroci nimajo, da vnuki nimajo. In če kupim za enega, moram kupiti za vse. Imam še sina, ki živi z mano, star je 19 let, skoraj 20 let. In to je šlo tako daleč. Jaz se nisem niti zavedala, da je šlo tako daleč. Se je nabiralo. S tem pa sem jaz hotela samo ... Ni važno, do kje jaz pridem, do kakšne mere, samo da pomagam svojemu otroku. To pa ni trajalo malo. To je dve leti trajalo. In normalno, če ti par mesecev ne plačaš, se začnejo nabirati obresti, pa potem stroški s sodiščem, pa ne vem kaj ... In tako je prišlo, do česar je prišlo. Tukaj živim zdaj sedmo leto. Prva tri leta se mi je nabralo za 3000 EUR dolga, v naslednjih treh letih sem ta dolg odplačevala, tako da sem lansko leto prišla na nulo. Javni stanovanjski sklad mi je takrat normalno pošiljal opomine za dolg, vendar se nisem preveč zanimala ... sem si rekla, da bom počasi to zrihtala. In potem je bilo dolga že toliko, da je šlo na sodišče in sodišče je naredilo svoje; da moram plačati. In potem so se nabirale obresti in obresti, obresti. In sem prišla do tam, do kod sem prišla. Javni stanovanjski sklad je potem

takrat opozoril Kralje ulice. Delavka iz društva je že obiskovala nekatere ljudi, ki tudi živijo tu. In je prišla en dan in me vprašala, če hočem sprejeti, kar tako, nobenega papirja. Jaz sem rade volje sprejela to pomoč. Seveda sem ji sprejela, kaj pa bom. Še nisem mogla verjeti, da mi bo nekdo pomagal. Jaz sem laik, kar se tiče zakonov, to ni dvoma. Jaz po tistih členih, ko ti tam napišejo, kaj jaz vem, kakšen ti je to člen. Kaj sem pa jaz vedela, da lahko pomaga kakšna socialna ustanova, da se položnice plačajo. Od začetka jaz nisem bila ... jaz nisem tak tip, da bi bila skeptična, da ona meni nekaj slabega hoče, ampak da mi hoče dobro. In tako se je začelo. Sva imeli en korekten odnos. In jaz mislim, da sem bila dobra stranka (v smehu). Mislim, bila sem, kako naj rečem ... poslušna, kot nek otrok; ko mi kaj reče, pojdi tja, pojdi tja, uredi to, sem to naredila. Jaz sploh nisem vedela, da to lahko. Sem ji zmeraj rekla, da je njo sam bog poslal k meni. Tako da sem se izvlekla iz dolgov, z njeno pomočjo. Sedaj imam odplačan ves dolg. Pa saj ne rečem, še sedaj kakšen mesec malo zamudim s plačilom, pa potem v naslednjem plačam in uredim, da se spet ne začne nabirati dolg. Na začetku sme se morala navaditi na ključno delavko. In sem ji tudi povedala, najprej te moram spoznati in ti mene, da ti bom lahko zaupala. Nikoli nisva imeli konflikta z njo. Sem bila včasih jezna, ko sva se dobili, ampak na sistem in na zakonodajo in papirologijo. Nisem bila nikoli jezna na njo. Sem jo tudi prosila, če bi lahko delala še z eno mojo prijateljico, ki ima tudi težave. Je potem tudi njej pomagala. Sem se tudi naučila, da lahko prosim za pomoč. Sedaj vem, da če bom rabila pomoč, bom zagotovo poklicala, ampak to so pomoči take, kar se tiče teh uradnih zadev, ko ne znam izpolniti.

Moj prihodek je bil takrat, ko sem se preselila v to stanovanje, 450 EUR. Dobila sem denarno socialno pomoč ter otroški dodatek za sina. Sedaj nimam več otroških. Ko je bil sin star 18 let, smo dali za invalidsko pokojnino in je trajalo eno leto, da je dobil, tako da sedaj ne dobivam več otroških. Sedaj potrebujem novo posteljo. Jaz ne morem premišljevati o počitnicah, na žalost. Edino, da se kam »ušleпам« za en dan (v smehu). Tako kot vi organizirate izlet na morje, pa pohode, pa živalski vrt. Me je moja ključna delavka vedno vabila zraven, da sem šla. Vedno me je klicala, če je kdo odpovedal, da sem šla z njimi. Na sploh je super.

Pomagala mi je, da sem odplačala položnice, imeli sva zelo odprt odnos. Njej sem se lahko zaupala, izpovedala, nisem se nikoli držala nazaj. Sem imela kar hude težave, družinske. In sem zelo trpela. A svoji ključni delavki nisem nič skrivala. Lažje se mi je zmeniti z njo, ker je zelo umirjena oseba in te res hoče poslušati. Jaz ne potrebujem kritike, kritike. Pusti mi, da se jaz odprem, a ne morem se odpreti kar vsakomur, ki pride mimo. Ne želim obremenjevati svoje hčere, ker ima tudi sama dovolj težav, vendar kdaj, ko je stiska, duševna stiska prehuda, je moja hčera tu zame. In da se zjočemo, ona meni in jaz njej. In potem je lažje. In s ključno delavko je

bilo isto kot do moje hčerke. Sploh se nisem zadrževala in sva imeli res tak zelo lep odnos. Ne spomnim se, da mi kdaj ne bi hotela pomagati ali pa da mi pri kateri stvari ni pomagala. Za vse, kar sem jo prosila, se je maksimalno potrudila, da se je uredilo. Nikoli se ni zgodilo, da bi prosila za pomoč, pa da je ne bi bilo. Včasih, ko sem jaz katero stvar pozabila, se je ona sama spomnila in spomnila še mene. Točno je vedela, kdaj je treba kaj urediti, kdaj je treba oddati kakšne papirje, kam naj grem še vprašat kakšno stvar. Imela je vse potrebne informacije, ki sem jih rabila jaz. Je zelo organizirana, imela je napisane vse datume, če bi jaz pozabila, me je ona spomnila. Nimam nobene slabe besede. Edino mogoče to za zadnjič. Bila sem jezna ... res sem bila jezna ... Ampak potem, ko sem razmislila, tudi to nisem več, ne morem ji zameriti, ker sem jaz to novo najemno pogodbo delala, jaz tudi od veselja, da podpisujem novo pogodbo, nisem pomislila ... in sem tudi mislila, da oni že vejo, da sem jaz ločena in mi zato v novo pogodbo ne vpišejo partnerja. Nisem pa jih niti jaz obvestila, prav tako ne moja ključna delavka. Ko je mene klicala ta iz sklada, sem od vsega veselja jokala. Ko pa sem potem vsa vesela hotela oddati za subvencijo najemnine, sem izvedela, da ne morem dobiti subvencije. In v tem momentu sem rekla, zakaj mi moja delavka tega ni povedala ...če že vse ve ... Mogla bi mi povedati, ampak na žalost ona tudi ni vedela, ker ni bilo sploh govora o tem in si ni te informacije tako zapomnila, da bi jo povedala na skladu, ker je ona sodelovala z njimi. In normalno, da je tu prišlo do tega ... ampak sem se potem pomirila. Ko sem podpisala pogodbo, sploh nisem bila jezna, saj mi je bilo vseeno, če je on napisan. Potem ko pa sem šla na center in nisem mogla dobiti subvencije ... potem sem bila pa ful jezna. Ne, nisem bila jezna, besna sem bila. Sem komaj čakala, da pridem do tega stadija, da dobim subvencijo, da ne bom rabila več plačevati 300 EUR in da bom lahko dala malo na stran ali pa si kaj kupila, sebi ali otroku. Tako se mi je zdelo, ker ne dobim subvencije, da mečem denar stran. No, pa saj se je že skoraj to uredilo, malo moram še počakati, pa se bo vse uredilo.

V ta program sem bila vse skupaj vključena tri leta in mi je res zelo koristilo, saj se je moja situacija spremenila iz noči v dan. Ko sem podpisovala novo najemno pogodbo, me je direktor sklada vprašal, če bi šla kam drugam, ker je ta blok, kjer sem sedaj, kar precej problematičen in imamo nonstop tu policaje ali rešilca ali gasilce. Pa se mu dejala, češ, veste kaj, nikoli vas nisem prosila za pomoč, stvari sem urejala, kaj šele, da bi pa vas kdaj poklicala zaradi drugih, ko delajo bedarije. Držim se zase in mi popolnoma odgovarja tu, kjer sem sedaj. Imam tistih nekaj prijateljic tu, ki se dobimo včasih pri eni, potem pri drugi na kavi in to je to. Pa mi je rekel takrat, da če me karkoli moti ali pa da bi kaj želela, da naj jih kar pokličem.

Konkretno mi je pomoč, ki sem jo dobila od ključne delavke, pomagala najprej tu, da sem odplačala dolgove, da sem sploh izvedela, kam se obrniti po pomoč za odplačilo dolgov. Pa tudi na socialni ravni mi je pomagalo, ker sem bila preobremenjena, kako in kaj, in nekje sem blokirala. In sem se bolj in bolj zapirala vase in, in sem ... je bilo hudo. Tako da ... jaz nisem, v momentu nisem ... nisem ... blokirala sem. Dobesedno sem blokirala. V momentu nisem vedela, kam naj se obrnem, kaj naj naredim in to, to je hudo. Psihično je to hudo. Jokala sem iz dneva v dan, neprespane noči. Mi je bilo hudo ... včasih sem mislila, da zanemarjam tudi sina, ko se mi ni dalo pogovarjati z njim, da sem samo tisto osnovno, ne da bi ... ne da bi opazila, da njega kaj moti, da pač ... In, in povem ti, iz dneva v dan, ponoči, da ne spiš, pa to je ... Se pravi, da je to psihična kriza, nemoč. Enostavno nemoč. Tako da ... tako da mi je to prišlo ravno ob pravem momentu, ta pomoč, ker če ne, ne vem, kaj bi bilo z mano. Sigurno bi šlo to na moje zdravje, organizem ni tako močan, da bi to vse zdržal, ker psiha je huda zadeva. In potem ti ne ostane nič, kot da greš k zdravniku in te tam »nafilejo« s tableti in to je to. Ampak sem se le toliko borila sama s sabo in me je ... ta moja punca (ključna delavka) me je rešila, da sem v pravem času, res ob pravem času. Če se moje stanje ne bi uredilo, se niti dolg ne bi odplačal. A veš tisto, ko si na robu, vidiš samo temo. In če ključna delavka ne bi imela takega pristopa do mene, da ne bi ona takrat pravočasno prišla, kje bi bila? Jaz bi šla v brežno. Nimaš kaj. Jaz nisem, jaz nisem videla odprtih vrat, kam, kam, kje? In normalno, da je, da je prvo ta socialna, na socialni ravni pomoč, da veš, kaj pa kako. Da dobim spet kontrolo nad mojim življenjem. In to je poanta te pomoči, ker ni ... v redu je to ... ampak ne moreš, da ona meni govori pet dni tu, če se jaz ne bom premaknila. In ... Jaz bi samo tukaj tebe poslušala in rekla ja, ja, ja, in to ti je to. Moraš se sam premakniti, ona (ključna delavka) je samo opora. In jaz na začetku nisem niti verjela, da bo tako, da bo sploh kaj iz te pomoči. Dokler se ni začelo, a ne ... ampak moja delavka je bila ... kako bi rekla ... ali je tak tip ali je tako trmasta, da me je ... Saj je ona opazila, da z mano ni nekaj ok. Pa da sem želela prikriti, pa kakorkoli sem skrivala, ne moreš tega prikriti. Ona je videla, da jaz pač, da imam sram, da mi je bedno, da zakaj sem si dovolila, da je do tega prišlo, saj jaz sem samo sebe ... vsak dan jaz sem samo sebe obtožila, za vsako dejanje. Pa kaj sem si to dovolila ... A veš, ko imaš ti zakon, pa te obtožijo za eno dejanje, najhujše je, ko ti sam sebe obtožuješ. In to je, to je pa hudo. Ampak ona (ključna delavka) je mene, ona je mene ... Pa ja normalno, saj ona ima že toliko izkušenj v tem delu. Ljudje včasih jočejo za brez veze, pa mislijo da bo vse z neba padlo, drugi pa ... Predno sva začeli sodelovati, jaz nisem vedela, da grem lahko na Karitas po paket hrane, jaz sploh nisem vedela, kaj je to. Jaz sem samo vedela, da kdor hoče iti tja, gre, mene to ni zanimalo. Sem jaz imela veliko

drugega dela in nisem razmišljala, meni je bilo bedno. Kdo je meni dolžan pomagati? Jaz sem tista, ki je dolžna skrbeti za svoja otroka, nihče drug ni dolžan za njiju skrbeti in to je moja dolžnost. Sedaj se tudi to kdaj odpravim iskat. Res mi je delavka pomagala na vseh področjih življenja, od psihološkega, materialnega, socialnega, vse tisto, kar je za mene bila neznanka. Dobro je to, kar se tiče psihološkega pomena, da je poskrbela, da sem se dvignila. Ker sem jaz trpela najbolj takrat ... Jaz partnerja od moje hčerke ne trpim. Nikoli pa, da bi ji jaz rekla, češ, pusti ga. Ona ga je izbrala, to je njen življenjski sopotnik. Tako da se nikoli nisem vtikala. Sesula me je njegova žalitev. In tudi do mojega sina je bil, kako naj rečem, tako ... Moj sin ga itak sploh ne prenaša. Trpela sem ti dve leti, res sem trpela, res. In tu sem se jaz, vse se mi je nabralo ... Ampak jaz sem trpela zaradi hčerke in sina. Ampak ne moreš ti ignorirati ves čas, mi smo, ne boš verjela, po en mesec hodili eden mimo drugega v tem, pa ni to neko ogromno stanovanje, ne moreš, da se izogneš. Moj sin ni, sploh ni hotel iti v dnevno sobo, ko je bil on tam. Bila sva vedno tu (v kuhinji), ko v zaporu sva bila. Jaz nisem hotela niti pokazati, da me moti, niti nisem hotela hčerki pokazati. Potem pa normalno, moj hčerka mi je pa zamerila. Ona je videla, da sem se jaz sesula, samo ona je tudi psihično trpela, ker je vedela, samo je mislila, da sem jaz tako psihično močna, da bom tudi te njegove žalitve prenašala. Ona pa ni mogla njemu tega povedati in potem se je nad mano znesla, ko je bila kriza. Tako da smo bili vsi skupaj. Sedaj pa hvala bogu, da imam mir. Jaz sploh ne hodim sedaj k njim. Mene vnuki, evo, od tega je že dve leti in pol, sprašujejo, kdaj pridem. Pa ne morem, zaradi njega. Zdaj, ko je bila hči bolna, sem jokala, da nisem mogla iti tja, da ji skuham juhico, da jo malo pocrklijam, da ... In tukaj jokam, ker mi moj ponos ne dovoli, da zaradi njega popustim. Jaz sem mu dala v bistvu to šolo, da vidi, koliko sem vredna in kaj vse sem jaz naredila. Jaz ne rabim diplome, da se mi reče bravo, hvala. Ampak najbolj te boli to, ko si nespoštovan. In sem dobivala od njega takšne žalitve, takšne, ki so neresnične, potem so mi pa drugi govorili in so gledali po njegovih besedah. Mene ni tako to bolelo, jaz sem to sprejela, ampak bolelo me je zaradi mojega sina. Moj sin je duševno bolan. In saj hči ni dovolila, ampak on je izkoristil priložnosti in je govoril naokrog in jaz slišim. Seveda, da slišim. In da nisem delala scene, sem se zaprla tja v sobo, se dobro razjokala ... in to je to. Nabere se vse skupaj in položnice pa to, tako da sem raje dala socialno za poln hladilnik, nas je bilo šest tu. Pa seveda višja najemnina. Vse gre z roko v roki. In res, moja delavka je bila od samega boga poslana. Sedaj se že tako dolgo pozna, da jo bom pogrešala tukaj na kavi, res, pogrešala jo bom. Seveda jo bom še kaj poklicala, pa če bom kaj rabila, ampak ne bo več tako pogosto. Sem ji rekla, da se ji bom do konca življenja zahvaljevala, ampak ne vem, kako naj se ji oddolžim za vse to. Če ostaja bog, bo on že vedel, kako in kaj.

Zapis pogovora z osebo B

Starost: 49 let

Datum: 3. 5. 2018

Trajanje: 2 ure 10 minut

Kraj: na domu osebe

V trenutnem neprofitnem stanovanju živimo že skoraj 10 let. Sem smo se vselili, ko je bila hči stara 3 leta. Prej smo živeli v X, v starih blokkih, ki so bili tudi od občine. Moji starši so stanovanje dobili še iz službe. No, tisto stanovanje je potem, ko so starši umrli, občina vzela nazaj in so nam dali to stanovanje. Takrat je bilo zelo naporno ... psihično naporno, veš. Hči je bila stara 3 leta, mož je bil v zaporu. Je bilo treba vse preseliti pa se organizirati. Tukaj je enkrat manjše stanovanje kot v X. Težko se je bilo navaditi na malo prostora, ampak ko je bila hčerka manjša, je bilo malo lažje. Preden smo začeli sodelovati s Kralji, smo tukaj živeli že kakšnih 6 let, še malo več. No, takrat sem spoznala mojo ključno delavko, ki je prišla na obisk in predstavila način dela. Pa moja prijateljica, ki tudi živi v tem bloku, je tudi v tem programu. Pa sem več njeno ključno delavko videla kot pa svojo. Pa skupaj smo šli kdaj na kakšne izlete, to, kar organizirate. Na morje pa na kakšen pohod grem. Nimam veliko prijateljev v bloku. Zgoraj je ženska, ki me je predlagala svoji ključni delavki, da sem tudi jaz začela delati v programu, drugače pa nimam tukaj veliko prijateljev. Jih imam veliko tam, kjer smo prej živeli. Ne maram tega bloka ... dolg se je pa nabiral ves čas bivanja tukaj, ker sem ga imela še od prej, iz starega stanovanja. No, z mojo ključno delavko sva sedaj tudi zaključili sodelovanje. No, v bistvu sva se zadnjič videli lansko leto, ko sva šli skupaj k županu Ljubljane, tako da niti ne vem, če sva res zaključili ali sedaj samo ni imela časa za nas. Kot vidiš, prostora nimamo prav veliko. Moj mož dela v fabriki, jaz delam v kliničnem centru, oba delava za minimalno plačo. Najina hči je sedaj stara že skoraj 13 let. Midva spiva na spodnjem pogradu ter na tej dodatni postelji zraven, hči spi na zgornjem pogradu, včasih se čez vikend pride stisnit k nama. Ampak sedaj, ko je že tako velika, rabi svojo sobo, da bo imela svojo zasebnost in da si lahko kaj uredi po svoje. Rabi svoj prostor tudi zaradi zdravstvenih razlogov, ker je imela blažje epileptične napade. No, tako sva šli z mojo ključno delavko k županu. Takrat sem bila dolžna še 600 EUR. No, in ker je bilo tega dolga še tako malo oziroma je bil večji del dolga odplačan, je rekel, da je vse urejeno, da naj še malo počakamo in da bomo dobili novo neprofitno stanovanje. No, in sem čakala in čakala, da me bodo obvestili, kaj je s stanovanjem, meni pa nobeden ni rekel, da bi morala iti še enkrat tja, do župana. No, in jaz sem čakala letos do januarja, kaj bo s tem. V glavnem, tisti del dolga nam je potem občina odplačala. Začetek februarja letos sem potem šla k županu in je

rekel, da sem se sama »zafrknila«, da že nismo v drugem stanovanju, ker nisem takoj prišla nazaj do njega. No, pa je potem rekel, da je sedaj vse urejeno in da naj počakamo, da nas bo tajnica klicala. No, in sem potem videla, da je on tam napisal naše stanje in vse in da otrok res rabi svojo sobo. No, in potem kmalu po tem, konec februarja, me res kliče tajnica, da je urejeno in da smo na seznamu na prvem mestu in da bomo dobili neprofitno stanovanje v velikosti 30 m² plus kuhinja. Samo ni pa še lokacije, kam se bomo selili. Tako da upamo, da bo čimprej. Kar se pa dolga tiče, se je nekaj nabralo že iz prejšnjega stanovanja. Moj mož mi je pomagal odplačevati, ker pa je imel še nekaj kaznivih dejanj, je šel sedet. In ker mož ni bil tam prijavljen, tudi stanovanjski sklad ni razumel, od kje se dolg odplačuje. Takrat, ko je bil pa v zaporu in se dolg ni več odplačeval, pa me je stanovanjski sklad obvestil, da nas bodo zaradi neplačevanja dolga preselili v to stanovanje. To stanovanje je bistveno manjše, kot je bilo tisto prej. No, zdaj sem pa spet dobila, da imam spet izvršbo iz SPL-ja in sem januarja plačala že nekih 450 EUR in vem da mi bojo zdaj tudi regres in vse vzeli. Ampak sem sedaj dobila izpisek in mi še vedno niso umaknili tega, kar sem že plačala. Pa saj mi ves čas nekaj trgajo z računa. Moja ključna delavka mi ni nič pomagala, da bi dobila kakšen denar. Me ni niti klicala in nič. Kar je bilo, da sva šli skupaj do župana. Mi je več pomagala druga ključna delavka, ki sodeluje z mojo prijateljico. In mi je pomagala tudi z besedami in tako, več kot pa moja delavka. Jaz svoje delavke res nisem velikokrat videla. Tako da sedaj, ko z možem poravnava položnice pa še odplačujeva dolg, ne ostane prav dosti za nas. Najtežje je, ko te hči vpraša, če ji lahko kupiš sladoled. Pa kako ji sedaj razložiti, da ne moreš, da nimaš denarja, pa delaš. No, saj sedaj je že toliko stara, da nekako razume pa reče, da je v redu. Pa takšna skromna punca je, ne rabi veliko, da je vesela. Ker jaz sem jo ves čas učila, da živi skromno. Zadnjič, ko sem bila na socialni, ko sem vzela to enkratno denarno pomoč, mi je socialna delavka rekla, da kako nas ta iz stanovanjskega sklada hvali, da redno plačujemo najemnino in stroške in da smo super. Samo je pa še vedno ta dolg za nazaj. In res upamo, da se bomo sedaj čimprej preselili, da gremo čimprej stran od tu. Tudi hči komaj čaka, da se preselimo, ker tukaj nima nobene družbe, ničesar. No, pa saj z mojo ključno delavko sva se videli malo večkrat, ne samo, da sva šli do župana. Pa ko sva se videli, saj sva se pogovarjali pa tako, ampak ni bila tako kot druga delavka od moje prijateljice, ki se je res zavzela. To sem pogrešala, da bi me bolj podpirala, da bi se več pogovarjala z mano, ne samo, da se je nekaj uredilo glede stanovanja in sedaj čakamo na novega. Se mi zdi, da je naše življenje ostalo kar isto, da se ni nič kaj spremenilo zaradi tega programa. Edino, kar se je premaknilo glede stanovanja. Sem pa neko takšno podporo, da sem se imela s kom za pogovarjatu, dobila od delavke, ki dela z mojo prijateljico. Jaz sem itak vsak

dan gor pri prijateljici na kavi in ko je prišla njena ključna delavka, smo se skupaj pogovarjale, tako da mi je ona dala kakšen nasvet pa mi rekla, probaj tam in tam. Pa da me je poslušala, da sem se lahko nekomu izpovedala, kaj me teži. In vedno me je vabila na kakšne izlete, pa na morje, pa na pohode, pa kakšne piknike. Dolg sem po večini odplačevala s temi enkratnimi socialnimi pomočmi, ko sem šla iskat. Samo to sem vse sama rihtala, mi ni nič ključna delavka pomagala. Res mi je pomagala samo to, kor sva šli k županu, pa še takrat je bila tako na trnih, da je rekla, da je vsa živčna in da naj kar jaz govorim. Imam pa sedaj še nekaj dolga iz leta 2013 in to mi kar od plače trgajo vsak mesec. Tako da so mi sedaj na SPL-ju rekli, da naj grem še na socialno vprašat pa na Zvezo prijateljev mladine, če bi mi lahko kaj pomagali. Sem zadnjič tudi vprašala to delavko od prijateljice, če je kaj videla mojo ključno delavko, pa se mi zdi, da je tudi ona nekajkrat rekla, da ima tudi zelo veliko dela ... pa tako ... Jaz sem pa tudi taka, da nočem drezati. Takrat sva s ključno delavko samo ustni dogovor naredili, da mi bo pomagala, nisva nič podpisali. Pa sem potem tudi mislila, da me bo klicala, ko bodo kakšni izleti, ampak je šlo to vedno prek te ključne delavke od moje prijateljice. Vem, da sem ostala brez neke podpore, brez nekoga, ki bi mu lahko povedala ... tako ... o mojih težavah. Takšnih življenjskih težavah, ne zdaj samo o teh dolgovih. Ampak tako, da bi ji lahko povedala, kaj me matra, kakšno je moje psihično stanje. No, pa saj sedaj se nekaj premika. Počasi bom odplačala še ta dolg, za sproti je poravnano vse in upam, da se bomo že letos selili v novo stanovanje, da bomo končno zadihali.

Zapis pogovora z osebo C

Starost: 59 let

Datum: 12. 5. 2018

Trajanje: 1 uro 45 minut

Kraj: na domu osebe

Živim v neprofitnem stanovanju že več kot pet let. Prej sem z mamó živel tam, kjer je X. Tam so nam podrli hišo in potem nam je občina dala tole neprofitno stanovanje. Moja mama je tisto prejšnjo parcelo dobila od fabrike, kjer je delala. Oče je zgradil veliko hišo, je bila pa na črno. In ko so ta X gradili, so potegnili na občini ven tiste stare papirje in ker je bila črna gradnja, so nam jo vzeli. In to je bilo nadomestno stanovanje, kamor so nas preselil. Z mamó sva nekaj let živela skupaj v tem stanovanju, potem pa se je zgodil tisti karambol. Mamó je zbil avto na X cesti, tako da je potem šla v dom zaradi nege in vsega. Pred tem sva pa plačevala najemnino in stroške z mojo socialno pomočjo in mamino pokojnino. Zdaj pa, ker je mama v domu, gre vsa njena pokojnina, 570 EUR, za dom in še iz enega sklada vsak mesec plačajo 150 EUR. No, in potem ko je mama šla v dom, so se dolgovi začeli počasi pa počasi nabirat. Kolikor je šlo sproti, sem plačal, moraš pa tudi kak evro zase pustiti. Vsak mesec sem dvignil tisti denar, socialno pomoč in ko sem najemnino pokrtil, za elektriko ni ostalo. Za vodo tudi ne. Tako se mi je nabralo nekaj 1000 EUR dolga. Nekaj ga je že odplačanega, nekaj ga še bom. Ampak dobro, ajde. Saj sem šel delat malo priložnostno, letos je pa kot zakleto. Po navadi smo takšen čas delali od zjutraj do zvečer, letos ni pa nič. Pa še nekaj privatnikov poznam, s katerimi se tam blizu po navadi dobimo. Tako da zdaj še vedno dobivam samo denarno socialno pomoč. Sedaj v kratkem moram iti še na sodišče, da bom videl, kaj bo s tisto odškodnino od karambola. No, pa mi bo mogoče potem mama dala kak evro od odškodnine, tako da bom imel lahko malo vsaj za sproti. Drugega si pa tako ali tako ne omislim, ne avta, ne nič. Ker enostavno ... nimam potrebe po njem. Čeprav imam poklicno šolo, vozniško. Nisem nikoli vozil v tujino, samo tu okrog, lokalno. Sem vozil kiper. Pa včasih na avtocesto, kakor je bilo. Na nobene ekspedicije nisem šel. Vse, kar je bilo, so bili kakšni izkopi ali pa ko podiranje hiše ali pa kaj takega. No, kakorkoli ... ko so se dolgovi nabrali, je sklad obvestil delavko od Kraljev in je potem ona prišla kar do mene na obisk in sva začela sodelovati. No, potem je ona šla in sem dobil drugo ključno delavko, no, sedaj gre pa še ta na porodniško. Tako da sedaj imam že tretjo ključno delavko. Je bilo pa pri prvi in drugi tako, da smo se vedno zmenili, kaj naredim do prihodnjič, ko se vidimo, katere položnice poravnam. Pa sem se vedno držal dogovorov. Mi ni bila težka sprememba z

ene na drugo, ker je delo ostalo enako, nič nismo spreminjali, nič nismo dodajali in enostavno ... se pa moraš konkretno držati tistega, kar se dogovoriš. Smo se tudi to, da bomo začeli sodelovati, domenili ustno, ker vem, da nekateri neke pogodbe podpisujejo, no, jaz nisem nič. Smo se vse tako zmenili, ustno. Nič ni bilo treba pisati, vse, kar smo se pa tukaj zmenili, je pa med nami ostalo. V redu mi je takšno sodelovanje, sem zadovoljen, zakaj ne bi bil. Če imam jaz kakšno težavo, imam tam na vratih napisano telefonsko številko moje delavke; z velikimi številkami. Je rekla, če je karkoli narobe, pokličeš in bomo videli, kaj in kako. Sem zadnjič tam med papirji na mizi našel 5 EUR in sem si šel lahko napolnit telefon. So mi ga tam napolnili do avgusta, gor imam 5 EUR, tako da lahko kam pokličem. Če sem imel kadarkoli karkoli za urejati, nisem šel nikoli na svojo roko urejati, ker meni ti papirji, da sva čisto iskrena, da dava karte na mizo ... Saj do nekje, do neke polovice bi prišel, potem bi pa začel nekaj »fecljat« pa ... je pa tako, če z glavo začneš pa z ritjo podereš, pa seveda da ne gre. Mene to, ta birokracija, ubija. Razen če dobim neko vabilo, da moram kam iti, potem grem. Pa se usedem in počakam, da mi razložijo, zakaj gre. Kmalu imam spet razgovor za službo. Pa pri tej gospe sem bil že lani pa predlani pa vedno mi isto govori in naprej meče. Potem pa na koncu adijo, nasvidenje, če si boste pa kaj sami našli, pa še toliko boljše. Pa sem ji rekel, zakaj ste potem pa vi tukaj. Saj sem jo poklical po telefonu, sem ji rekel, da je še vedno vse isto. Pa je rekla, da saj za drugega ne pridem, ko da se pridem enostavno samo pokazat tam. Recimo, je pa kakšna nedelja, ko je bolj slabo vreme, pa grem s kolesom do zavoda. S seboj vzamem list papirja pa očala in grem gledat tam na tiste table. S sosedi se ne družim preveč, čeprav nimam zaposlitve in imam čas. Včasih kakšnemu sosеду kaj pomagam, grem kdaj do koga na kavo. Drugače pa se držim zase. Sem pa najbolj užival, ko smo živeli v prejšnji hiši. Tam sem imel delavnico. Sem po poklicu mehanik. Potem pa, ko nisem imel kaj delati, sem si pripeljal kakšen star avto pa ga malo popravil in ga pripravil za ličarja. Potem sem ga pa imel sam ali pa ga prodal komu drugemu. Včasih je prišel kdo, ki je imel za zamenjati kakšen del pa tako ... Je pa tako, da moram sedaj v situaciji, v kakršni sem, živeti zelo varčno, ne morem kar tako zapravljati. Včasih si kupim kakšno dobro juho pa kakšno konzervo, za drugega pa ne porabim denarja, ga niti ne morem. Za položnice imam tak sistem ... tisto, kar je že plačano, dajem v tole posodo na mizi, ostalo, kar še ni plačano, je zraven posode. Potem imam pa še pod mizo cel kup papirjev, razne odločbe pa vabila in bančne izpiske. Vse tisto, česar ne potrebujem več. Sva se že s prvo ključno delavko domenila za tak sistem in se tega držimo še zdaj. Ko se bo pa pod mizo nabral dovolj velik kup, ga bom vrgel stran. In sedaj tudi ko pride položnica in če imam toliko denarja takrat, jo grem takoj plačat, potem pa samo tam spnem skupaj odrezek in račun o plačilu ter dam v posodo, da

potem ko ključna delavka pride, da ji pokažem, da so stvari plačane. Za drugega kot za položnice pa denarja tako ali tako nimam. Ampak dobro, ajde, odkrito povedano, če bi si vsak dan škatlo cigaret privoščil, mi ne znese skozi mesec. Čeprav kadim, ne znese. Sam nekako ... kakšnemu kaj naredim in mi da 5 ali 10 EUR in imam tistih 10 EUR skozi cel teden, potem pa mi ti, ki hodijo čez mejo ali pa v Bosno, prinesejo tisti žakelj tobaka in tulce, da si naredim cigarete za cel mesec. No, in tako ta denar, ki bi ga porabil za cigarete, ostane za položnico za elektriko. Nekaj dolga imam še za odplačati, nekaj sem ga že. Ne skrbi me ravno, da ne bi mogel odplačati. To, kar se tiče stanovanja, mora iti skozi, samo potem je še elektrika. Hvala bogu, da sedaj ni ogrevanja čez poletje. Kot vidiš, imam preveliko stanovanje zase. Je pa to, ta pomoč, ki jo dobim, tisto, kar potrebujem. Ker so samo problem te položnice, drugega ni. Če je kaj kje za delati, grem vedno rade volje delat, da dobim kakšen evro, pa gre potem lažje skozi mesec. Pa sosedja je kuharica v domu ostarelih in mi prinese kakšne paštete ali konzerve, da se lahko malo pocrklijam. Pa v pekarno grem po kakšno žemljo ali pa si skuham kakšno juhu in je. Na tisti Rdeči križ se mi tudi ne da hodit. Pa vsak mesec tam jemati neko moko, sladkor, olje. Tam imam toliko tistega olja in moke, da bi lahko celo sosesko s tem nahranil. Tako pa je v tisti škatli vedno sladkor, olje, 4 kg moke, ena konzerva fižola in ena zeljnata juha. Pa ne morem ves čas jesti samo tega. Naj mi dajo raje kakšne paštete, mesne doručke, paštete, da v enem tednu nisi na istem. Ampak to je pa stvar, ki je vi ne morete spremeniti. Tako da ni nobene pripombe čez moje ključne delavke. Če bi bil jaz neka problematična oseba, potem bi lahko samo dvignile roke nad mano in ne bi bilo pomoči. Tako pa ni ... Jaz sem se dosledno držal tega, kar smo se zmenili, in pač nimaš kaj. Zakone tako ali tako vi poznate, ne pa jaz. Meni se pa sedaj pri 60 letih ne da učiti na novo zakonov. Tako da nimam nobene pripombe. Vesel sem, da obstajajo takšne organizacije, kot ste vi, in da so ljudje, ki se jim da delati z nami ter nam pomagati.