

2020

Zpráva o společenské odpovědnosti



Heimstaden
přátelský domov



Úvodní slovo generálního ředitele

Společnost Heimstaden patří k lídrům evropského realitního trhu. Je třetím největším pronajimatelem bytů v Evropě a jedničkou v České republice. Vlastníme 43 tisíc nájemních bytů převážně v Moravskoslezském kraji. Hodnotu naší společnosti však netvoří nemovitosti. Vytvářejí ji lidé, kteří v nich žijí. Díky jejich zpětné vazbě, která dokáže být velmi přímočará, víme, zda jako firma fungujeme správně, nebo ne. Spokojenost našich zákazníků a jejich dobrý pocit jsou našimi hlavními cíli, které jdou ruku v ruce se společenskou odpovědností k regionu, kde podnikáme a společně žijeme.

Máme jasnou vizi, jak zlepšovat a zjednodušovat klientům život. V sociální oblasti rozvíjíme programy zacílené na „křehké“ skupiny obyvatel – na seniory, osamělé maminky s dětmi nebo lidi se sníženou kompetencí k bydlení.

Skupinou, která byla v roce 2020 velmi silně zasažena vládními restrikcemi, jsou naši nájemci komerčních prostor. Pro ně jsme připravili systém finanční pomoci a poradenství, abychom jim pomohli tuto těžkou dobu překonat.

Společnost Heimstaden je tradičním zastáncem zelené politiky. Při všem, co děláme, dbáme na to, abychom přispívali k dlouhodobé udržitelnosti, ochraně životního prostředí a klimatu. Nejen proto, že takto smýšlí náš vlastník. Většina z nás, jednotlivých zaměstnanců, vyrůstala v Podbeskydích a k přírodě má jedinečný vztah.

Těší nás, že se díky stálým investicím můžeme pouštět do rozsáhlých zateplovacích projektů, snižujeme emise a postupně končíme s používáním tuhých paliv k vytápění domácností.

Abychom byli úspěšní, udržujeme svou mysl vždy otevřenou novým nápadům kolegů a rozvíjíme jejich profesní a osobní potenciál. Současně aktivně spolupracujeme s celou řadou subjektů, které mají přínos pro naše zákazníky, ať už se jedná o neziskové organizace nebo municipality, jimž se snažíme být dobrým partnerem.

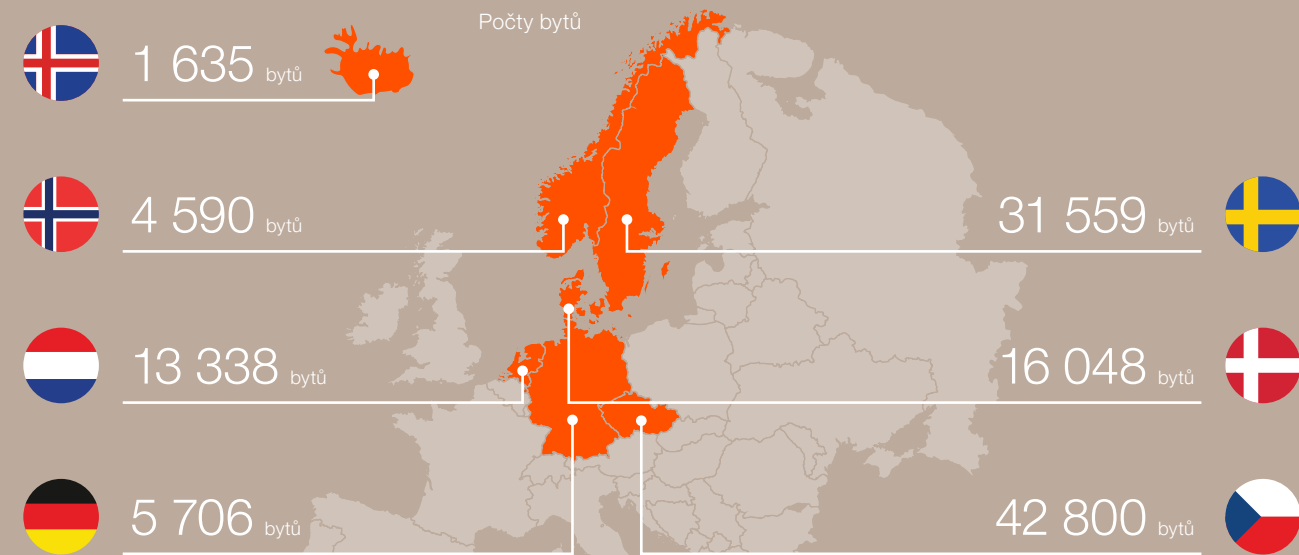
Jsme firma, jež zanechává v regionu výraznou stopu, a chceme, aby naše působení bylo pozitivní a užitečné. A i když se máme stále co učit, věřím, že když děláme věci srdcem, je to správná cesta.

Jan Rafaj

generální ředitel společnosti Heimstaden Czech

O nás

Heimstaden je přední evropská realitní společnost zaměřující se na pořízování, pronájem, rozvoj a správu bytových a komerčních prostor. Spravuje 114 000 bytů v celkové hodnotě přibližně 170 miliard švédských korun (465 miliard Kč).



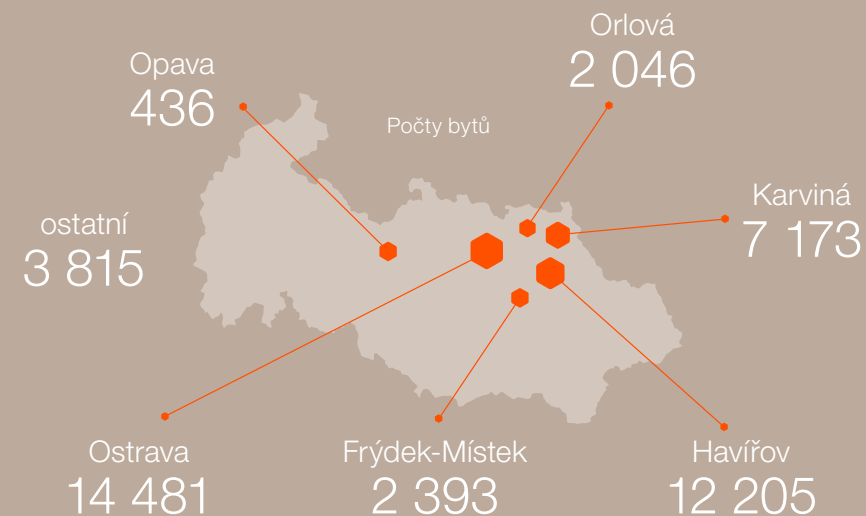
7 zemí

114 000 bytů

1 600 zaměstnanců

Údaje platné k 3. 5. 2021

V České republice je společnost Heimstaden Czech s.r.o. největším poskytovatelem nájemního bydlení a je rovněž jednou z největších firem v Moravskoslezském kraji. Vlastní a spravuje více než 42 tisíc bytových jednotek a poskytuje domov téměř 90 tisícům klientů.



Stavíme na svých hodnotách

Při své činnosti se řídíme trojicí hodnot „otevřenost, péče, odvaha“. Ty vystihují náš charakter a definují způsob naší práce – počínaje chováním v rámci společnosti a ke svým zaměstnancům a společností jako celkem konče.

Usilujeme o maximální štěstí a kvalitu života pro všechny své zákazníky i zaměstnance. Zároveň chceme, aby všechny naše obchodně úspěšné aktivity vycházely z principu odpovědnosti a udržitelnosti.

Tímto způsobem naplňujeme svou vizi – vytvářet přátelský domov, místo, kde je život jednodušší a pestřejší.



Otevřenost

Dělíme se o své zkušenosti a ochotně pomáháme druhým růst. Jsme čestní, důvěryhodní a transparentní ve svých slovech i činech.



Péče

Pečujeme o své zaměstnance, partnery a zákazníky a respektujeme je. Vždy se snažíme najít dlouhodobá řešení pro společnost, ve které žijeme.



Odvaha

Nebojíme se hledat nové cesty jak vylepšit to, co děláme. Povzbuzujeme kreativitu, rozmanitost a inovativní myšlení.



Klíčové úspěchy roku 2020

PROGRAM ZATEPLENÍ:



ZATEPLENO **1 100** BYTŮ

OPRAVY DOMŮ:



OPRAVENO
12 000 m² STŘECH

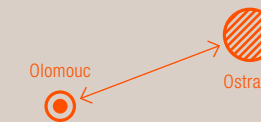


VYMĚŘENO
12 000 m
ROZVODŮ VODY
A KANALIZACE

OPRAVY BĚŽNÉ ÚDRŽBY:



POLOŽENO
28 000 m² PODLAH



INSTALOVÁNO
110 000 m
NOVÝCH ROZVODŮ
ELEKTROINSTALACE



NALEPENO
3 700 m² OBKLADŮ



POLOŽENO
1 800 m² DLAŽEB

SLUŽBY SENIORŮM:



Z FONDU BYDLENÍ
POSKYTNUTO CCA
5 100 SLEV ZA BEZMÁLA
9 milionů Kč

PLATFORMA MŮJ DOMOV:



AKTIVOVÁNO
6 500
UŽIVATELSKÝCH ÚČTŮ

KOMUNIKACE SE ZÁKAZNÍKY:



PŘIJATO **101 500** HOVORŮ
NA KLIENTSKÉ Lince



ZODPOVĚZENO
61 000 E-MAILŮ



REALIZOVÁNO **14 000**
CHATOVACÍCH SEZENÍ



24 500 NÁVŠTĚV
V KLIENTSKÝCH CENTRECH

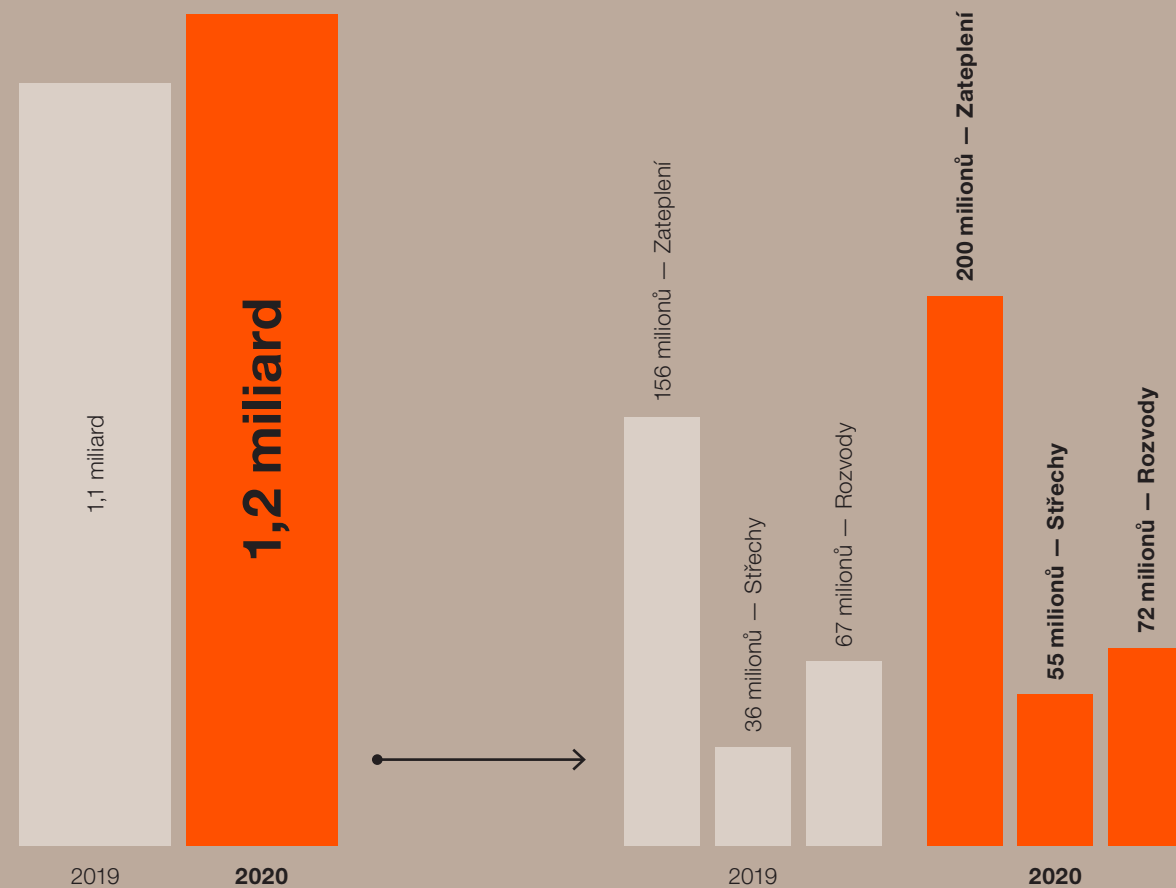
(ZA OBDOBÍ 9 MĚSÍCŮ, VZHLEDEM KE COVID 19)

Investujeme do portfolia

Společenskou odpovědnost a principy udržitelnosti uplatňujeme v každodenním podnikání. Je to nutné i zcela přirozené, neboť svou existencí ovlivňujeme životy obyvatel několika měst a naše činnost má dopad jak na jejich spokojenost, tak na celkový ráz veřejného prostoru.

Ročně investujeme do našeho portfolia přes 1 miliardu korun. Navíc preferujeme dodavatele z Moravskoslezského regionu, čímž přispíváme k podpoře jeho ekonomického růstu.

Celkové investice



Významné investiční projekty v 2020

Projekt V Zahrádkách:



V lokalitě Ostrava-Kunčičky prošly stávající domy i jejich okolí kompletní rekonstrukcí. Celkem bylo v roce 2020 zrekonstruováno 48 bytů s dispozicí 2+kk o výměře 43–48 m².

48 bytů 54 mil. Kč

Projekt Půdní vestavby:



V Ostravě-Porubě byly realizovány kompletně nové půdní vestavby ve stávajících bytových domech, čímž vzniklo celkem 38 nových bytů s dispozicemi 2+kk a 3+kk.

38 nových bytů 56 mil. Kč

Projekt Šumbark:



V lokalitě Havířov-Šumbark prošly stávající bytové domy revitalizací společných prostor – celkem se jednalo o 400 bytů v 39 vchodech.

400 bytů 4 mil. Kč

Projekt Rozdělené byty:



V roce 2020 bylo formou rekonstrukce rozděleno celkem 22 větších bytů. Vzniklo tak celkem 44 bytů menších velikostí v lokalitách Ostrava, Havířov a Karviná.

44 nově vzniklých bytů 15 mil. Kč

Projekt Michálkovice:



V lokalitě Ostrava-Michálkovice prošly stávající bytové domy kompletní rekonstrukcí. Celkem se renovace týkala 27 bytů.

27 bytů 26 mil. Kč

Obsah

UDRŽITELNÉ PODNIKÁNÍ	2
KLIENTI	4
POMÁHÁME LIDEM V KAŽDÉ ŽIVOTNÍ SITUACI	12
PARTNEŘI	28
ZAMĚSTNANCI	30
EKOLOGIE	36
COVID-19	38
ZÍSKANÁ OCENĚNÍ	43
MÉDIA	44
PLÁNY DO ROKU 2021	46

Udržitelné podnikání

Úspora energií a snížení emisí – tak zní náš dlouhodobý cíl. Do zateplování jsme v roce 2020 investovali částku 200 milionů korun, pro následující rok jsme rozpočet navýšili na 350 milionů korun. Heimstaden tak plní svůj slib, který dal při vstupu na tuzemský trh. Díky zateplování se nám daří snižovat emise CO₂. Můžeme s hrдостí konstatovat, že jsme jejich produkci snížili o 1 750 tun/rok. Tomu odpovídá až 35% úspora energie v zateplených budovách.

Investice
do zateplení
200
milionů Kč

Úspora
energie
35 %

Projekt zateplení	2019	2020
Počet zateplených bytů	1 014	1 161
Snížení emisí CO ₂ (t/rok)	1 644	1 752



Změna způsobu vytápění

Přechod z lokálního vytápění na tuhá paliva na centrální plynové kotelny a tepelná čerpadla – s tím spojené úspory CO₂
→ Za rok 2020 jsme zřídili centrální vytápění plynovou kotelnou v 11 domech s celkovou roční úsporou přibližně 678 tun CO₂

Přechod z centrálního vytápění založeného především na neekologických palivech (poměr 95 % neobnovitelné zdroje, 5 % obnovitelné zdroje) na ekologická tepelná čerpadla pohaněná elektřinou z obnovitelných zdrojů
→ Za rok 2020 jsme připojili 10 domů k tepelným čerpadlům s celkovou roční úsporou přibližně 810 tun CO₂

Úspora vody

Postupná změna WC splachovačů z jednofázového na dvoufázový (3 nebo 6 litrů)
→ Snaha skupiny Heimstaden dosáhnout meziročního snížení spotřeby vody o 1 %

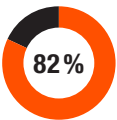
Šetření elektrické energie

Postupné nahrazování 60 W žárovek 10,5 W LED žárovkami při opravách bytů při výměně nájemníků
→ Výměnou LED žárovek ve všech Heimstaden bytech dosáhneme roční úspory přibližně 450 tun CO₂

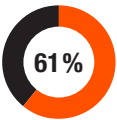
Spokojenost klientů je důležitá

Napříč celým regionem nabízíme domovy malým i větším rodinám, seniorům i mladým lidem stojícím na prahu samostatného života. Dobře víme, že každý klient je jedinečný, má svůj vlastní příběh, radosti i starosti. Pro každého z nás je domov jistotou, středobodem světa. Proto se snažíme nabízet více než pouhé bydlení.

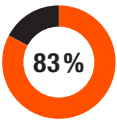
Výzkum spokojenosti klientů – podzim 2020:



Spokojenost s komunikací s Heimstaden



Kladné hodnocení bezpečnosti



Kladné hodnocení aktivního přístupu Heimstaden k recyklaci odpadů

Komunikace s našimi klienty:	2019	2020
Klientská linka vyřídila:	68 000 hovorů	101 500 hovorů
V klientských centrech bylo obslouženo:	74 000 klientů	24 500 klientů*
Zodpovězené e-maily klientů:	21 000 e-mailů	61 000 e-mailů
Návštěvy webových stránek:	750 000 návštěv	1 052 000 návštěv

*(za období 9 měsíců vzhledem k pandemii covid-19)

Platforma MŮJ DOMOV

Pro klienty jsme zřídili on-line platformu MŮJ DOMOV. Ta umožňuje rychle a pohodlně získat důležité informace týkající se bytu užívaného klientem. Díky ní odpadá potřeba osobní návštěvy klientského centra a vše potřebné lze jednoduše najít či vyřešit přes mobil nebo počítač. MŮJ DOMOV lze využít jako mobilní aplikaci nebo webový portál.

MŮJ DOMOV mimo jiné umožňuje:

- zjistit informace o platbách a aktuální výši nájemného vč. splátek
- zkontrolovat si aktuálně platný evidenční list (na webu pak všechny evidenční listy)
- nahlédnout do posledního vyúčtování služeb (na webu budou k dispozici všechna roční vyúčtování)
- nahlásit technický požadavek
- přihlásit/odhlásit osoby bydlící v bytě
- upravit výši splátek za služby
- nahlásit změnu kontaktních údajů

Aktivováno
6 500
uživatelských účtů

Bezkontaktní prohlídka bytů

Naše přátelské domovy fungují i v době koronavirové pandemie. Prvořadá je zodpovědnost, zdraví a bezpečnost lidí. Nadále realizujeme pronájmy bytů i opravy v běžném rozsahu. Naši pracovníci využívají všechny dostupné prvky osobní ochrany, ale klient má v případě pocitu vlastního ohrožení možnost jejich návštěvu odmítnout. V této turbulentní době nabízíme zájemcům bezpečnou prohlídku, podpis smlouvy a předání bytu. Prohlídka bytu je vždy individuální, obchodník i zájemce musejí být vybaveni ochrannými pomůckami (respirátor FFP2, rukavice). Nově nabízíme i možnost bezkontaktní prohlídky, kdy zájemce na místě obdrží instrukce od obchodníka a klíče od bytu, který si následně prohlíží sám. Obchodník je s ním v telefonickém spojení, poskytuje mu veškeré potřebné informace a odpoví na dotazy. A pokud někomu více vyhovuje zhlédnout byt z pohodlí domova, lze využít i video prohlídky.



Pomoc našim seniorům

Projekt Haló, nejste sami!

Do nového projektu Heimstaden, který pomáhá osamělým seniorům, se zapojili speciálně proškolení studenti psychologie a příbuzných oborů z Ostravské univerzity. Přibližně čtyři tisíce klientů starších 70 let si mohly během covidového období povídat prostřednictvím mimořádné telefonní linky s názvem Haló, nejste sami! s dvacítkou mladých lidí. Ti měli za úkol zjistit, zda senioři něco nepotřebují, a především s nimi mluvit. Projekt Haló, nejste sami! oslovil více než 5 500 osamělých seniorů v našich bytech.

Uspořádali jsme u této příležitosti setkání studentů a seniorů, takže se účastníci našeho projektu mohli vidět osobně. Emotivní shledání se uskutečnila v komunitních centrech Archa a Lučina v Ostravě, Karvině a Havířově v přítomnosti partnerů projektu – Ostravské univerzity a humanitární organizace ADRA.



Obálky do ledničky

Informace jako Forma Ochrany

Chceme posílit bezpečí seniorů v našich bytech a zároveň usnadnit práci záchranářům. Zapojili jsme se proto do projektu Moravskoslezského kraje a všem seniorům v bytech Heimstaden starším 75 let jsme v říjnu minulého roku rozeslali tzv. obálku do ledničky. Plastová obálka obsahuje informace o zdravotním stavu seniorů, užívání léků, ale také kontakty na blízké. Pokud by babička nebo dědeček upadli do bezvědomí, důležité informace o nich budou okamžitě po ruce. O IN.F.Obálkách jsou informovány všechny složky záchranného systému a jejich zástupci pomáhali určit jejich podobu a obsah.

Pomoc s registrací a dopravou na očkování

S více než dvěma a půl tisíci seniorů starších 80 let jsme od počátku koronavirové krize pravidelně v telefonickém kontaktu a pomáháme jim také s registrací na očkování proti nemoci COVID-19. Přibližně pět procent seniorů žijících v bytech Heimstaden nemá rodinu ani blízké a jsou odkázáni na pomoc zvenčí. Převážně se jedná o samostatně žijící osoby, které neumějí používat internet a nedokážou se samy zaregistrovat. Službu zajišťuje pět telefonistek, které pro seniory zařídí i dopravu do očkovačného centra a zpět do jejich bydliště.

Osloveno
5 500
seniorů

Posunutí splatnosti nájemného

Společnost Heimstaden vychází vstříc svým klientům a posouvá dobu splatnosti nájemného na dvacátý den v měsíci. Činí tak zejména v reakci na situaci spojenou s šířením nemoci COVID-19.

Změna se týká asi 25 tisíc domácností, které měly sjednanou splatnost nájemného za stávající měsíc na pátý den v měsíci. Současná doba je složitá pro každého, a proto chceme svým klientům pomáhat.

Rozděleno
66 tis.
Kč

Klientské granty

Rozhodli jsme se povzbudit a motivovat všechny aktivní klienty, a tím pomoci budovat lepší sousedské vztahy. Spustili jsme nový grantový program pro lidi, kteří mají chuť dělat něco pro své okolí. Naši klienti tak mohli dostat dar až deset tisíc korun na podporu svého talentu nebo talentu svých dětí, dále na předmět nebo akci, které zlepší sousedské soužití, případně zatraktivní veřejný prostor. Prostředky mohli získat i pro neziskovou organizaci, v níž prokazatelně působí. V roce 2020 jsme takto rozdělili 66 tisíc korun.

Sdružení pěstounů Polárka

Pomoc s administrací žádostí o dotace nájemcům nebytových prostor

pomoc
175
klientům

Naším nájemcům nebytových prostor pomáháme několika způsoby. Asi nejzásadnější pomocí je administrování žádostí o dotace pro uzavřené provozovny z programu COVID – Nájemné I a II. Pomohli jsme 145 klientům Heimstaden a 30 klientům mimo naše portfolio. V této oblasti pokračujeme i v roce 2021 v rámci

COVID – nájemného III, kde budeme podnikatelům nuceným uzavřít své provozovny pomáhat získat 50% dotace na nájemné za období říjen–prosinec. Žádosti se zpracovávají v Centru pro podporu podnikání a zaměstnanosti, které jsme zřídili vloni v Havířově.

Podpora nájemců nebytových prostor prostřednictvím nákupu zboží a služeb formou voucherů

V nebytových prostorách Heimstaden sídlí obchůdky s oděvy, obuví, bytovými doplňky, sportovní prodejny, restaurace, kavárny, potravinové speciálky, ale také například kadeřníci, kosmetičky atd. Společnost nakoupila od každého provozovatele, který měl v době omezení zavřeno, zboží či služby v hodnotě pěti tisíc korun formou dárkového voucheru. Poukázky v celkové hodnotě 380 tisíc korun byly věnovány sociálním pracovníkům jako poděkování za jejich činnost, a to prostřednictvím jejich zřizovatelů.

Zakoupeny
poukázky
v hodnotě
380 tis.
Kč

Jelikož jsou provozovny stále zavřené a naši klienti mají značně ztížené podmínky podnikání, rozhodli jsme se je podpořit ještě jednou, a sice darem 2 500 Kč.



Zpříjemňujeme život seniorům

Senioři jsou mezi našimi klienty početnou skupinou. Kromě celé řady služeb a projektů určených k pomoci ve složitých situacích jim prostřednictvím Spolku AktivSen nabízíme množství aktivit ve třech komunitních centrech – Komunitním centru Archa v Ostravě-Porubě a v Karviné a Multigeneračním centru Lučina v Havířově. V roce 2020 jsme uspořádali celkem 330 akcí v rozsahu přes 900 hodin. Naše akce navštívilo v loňském roce více než čtyři tisíce lidí.

Pracovníci společně s dobrovolníky nejen z řad členů center ušili přes tři tisíce roušek pro seniory, vyrobili 300 vánočních dárků a 400 perníkových balíčků určených osamělým seniorům v LDN a členům komunitních center.

Činnost našich center byla odměněna nominací na cenu Senior roku pro pracovníky karvinského a ostravského klubu a cenu Klub seniorů roku 2020 rovněž pro oba zmíněné kluby.



Senior asistent

Služba je určená zejména seniorům a zdravotně postiženým nad 60 let, kteří se náhle ocitnou ve složité životní situaci, například ztratí partnera a sami o sebe nedokážou pečovat. Službu ocení i osamocení lidé, jejichž pobyt v domácím prostředí je možný pouze za pomoci druhé osoby, či nemocní vyžadující zdravotní výkony nad rámec rodinné pomoci.

Senior asistent nabízí i pomoc se zvládáním péče po návratu z nemocnice do domácího prostředí, pomoc s úpravou bytů pro seniory, pomoc při výběru kompenzačních pomůcek a podpůrných metod, edukaci a instruktáž v oblasti zdravotních či ošetrovatelských výkonů, instalaci pomůcek, které pomohou v každodenních činnostech atd.

V rámci služby Senior asistent jsme pomohli téměř tisícovce klientů a skoro sedmi stovkám seniorů jsme provedli v bytech nejružnější opravy.

233
bytů upraveno pro
potřeby tělesně
znevýhodněných
klientů

Bydlení bez překážek

Výraznou podporu klientům v seniorském věku poskytujeme i na poli bydlení – provádíme úpravy bytů tak, aby byly přizpůsobeny potřebám a požadavkům seniorů. Jedná se například o rekonstrukce koupelen na bezbariérové, instalace sprchových koutů a nízkých van, instalace madel, výměny kuchyňských linek, dřezových desek a dřezů, opravy podlah aj.



Zelená stěna pro naše seniory

Centrum pro podporu podnikání a zaměstnanosti si dalo za cíl udržet v kraji mladé šikovné lidi a pomoci jim postavit se na vlastní nohy, případně do kraje přilákat podnikavé lidi odjinud. Díky jejich činnosti vznikl projekt Zelené stěny, jehož cílem je zlepšit vnitřní prostory nevládních organizací. Květinové stěny harmonizují okolí, snižují hladinu hluku, čistí vzduch, přitom vyžadují minimální péči. První stěnu instalovali ve spolupráci s karvinským magistrátem v Komunitním centru Archa v Karviné.



Podpora talentu seniorů

Odchod do důchodu je pro některé seniory výzvou. Život jím totiž zdaleka nekončí. Důkazem je příběh našeho dlouholetého klienta pana Jána Bazgera, který po letech tvrdé dřiny v dolech začal vydávat knihy poezie a pohádek pro děti. Jeho tvůrčí činnost nás natolik oslovila, že jsme se rozhodli podpořit jeho talent a vydat jeho krásné pohádky. Vznikla tak dvojjazyčná kniha pohádek Duhový míček a jiné pohádky/Dúhová loptička a iné rozprávky.



Spolupracujeme s neziskovými organizacemi



Senioři jsou stále početnější skupinou obyvatel. Mnohdy se jim nedostává empatie od mladších generací, jako společnost totiž trpíme jistými stereotypy a předsudky. Klade me automaticky rovnítko mezi stáří a nemoc, důchod považujeme za období, kdy je všem ambicím a možnostem konec. A realita? Naprostá většina seniorů si nepřeje být takto vnímána, nechtějí být outsiders. Touží tvořit, setkávat se, seznamovat, být činní fyzicky i mentálně.

Pro naplnění jejich cílů spolupracujeme s některými neziskovými organizacemi, například s humanitární organizací ADRA, mobilním hospicem Strom života, ale i s místními spolky Svaz důchodců Ostrava, Seniors a jinými. Centra pro seniory nabízejí každý všední den zajímavý program naplněný besedami, přednáškami, pohybovými a tvůrčími aktivitami.

Pomoc všem skupinám v každé životní situaci

Naším cílem je dobře znát všechny klienty, jejich potřeby, životní situace a v případě potřeby nabídnout pomoc. Je pro nás samozřejmé je respektovat, jednat s nimi férově. Vždy se jim snažíme usnadnit cestu k nalezení toho správného domova, aby byli maximálně spokojeni. To je hodnota, která přináší pocit bezpečí i důvěru, že když nastane problém, nezůstane v tom člověk sám. Tuto jistotu chceme klientům dlouhodobě nabízet a věříme, že v nás cítí silného a stabilního partnera, který je dokáže podpořit i ve složitě situaci. Usilovně se věnujeme problematice sociálního bydlení a pomoci zranitelným skupinám klientů. Spolupracujeme s řadou neziskových organizací i sociálních odborů municipálních úřadů a pomáháme zajistit bydlení pro ty, kdo ho z objektivních důvodů nemohou řešit běžným tržním způsobem.



12
aktivních klientů
S NÁMI DOMŮ

podpora
po dobu až
3 let

Naše programy a nabídky jsou jednoduché, trvalé, komplexní a srozumitelné:

Garantujeme pevný standard všem zákazníkům.

Nabízíme dočasné nadstandardní programy každému, kdo splní podmínky a ocitne se v mimořádné životní situaci.

Propojujeme české standardy se standardy ostatních zemí.

Profilujeme se jako odborník na problematiku nájemního bydlení a potřeb lidí v oblasti bydlení.

Jsme dostatečně velká společnost na to, abychom ovlivnili tvorbu zákonů v České republice a EU.

Projekt S NÁMI DOMŮ

Projekt S NÁMI DOMŮ pomáhá dětem z dětských domovů a pěstounských rodin postavit se na vlastní nohy. Poskytuje zlevněné bydlení v plně zařízených bytech s doprovodnou sociální péčí. Byl představen regionálním politikům a probíhá ve spolupráci se Spolkem PORTA-VITA, který prostřednictvím terénního programu Cesta k domovu pomáhá klientovi k dosažení a udržení bydlení, rozvoji sociálních kompetencí, hledání zaměstnání nebo zvyšování kvalifikace a posilování dovedností domácího hospodaření. Společnost Heimstaden pronajala v rámci tohoto programu 12 bytů mladým lidem s neleh-

kým osudem. Na projektu spolupracujeme také s Moravskoslezským krajem a jeho příspěvkovými organizacemi (poskytovatelé sociálních služeb a dětské domovy).

S našimi mladými klienty jsme společně oslavili Vánoce. Zástupci projektu v prosinci navštívili všechny klienty programu S námi domů a kromě vřelých přání jim předali bonboniéry a dárkové karty IKEA v hodnotě 1 000 Kč. Věříme, že i díky tomu strávili Vánoce v útulném domově.

Program byl oceněn národní PR cenou Lemur 2019.



Program Tréninkové byty

Cílem programu TRÉNINKOVÉ BYTY je podpora mladých lidí žijících v dětských domovech a připravujících se na odchod z ústavní výchovy a nastartování samostatného života. Dětským domovům nabízíme zlevněné byty pro přípravu jejich klientů na opuštění bran ústavu.

Program TRÉNINKOVÉ BYTY je odvozený od programu S NÁMI DOMŮ a probíhá ve spolupráci s Moravskoslezským krajem a jeho příspěvkovými organizacemi (poskytovatelé sociálních služeb a dětské domovy). Tréninkový byt již třetím rokem úspěšně využívá například dětský domov v Havířově-Podlesí.



Vyřízeno
5 076
žádostí

Slevy ve výši
8,7 mil.
Kč

Fond bydlení

Od roku 2011, kdy jsme zřídili speciální fond bydlení, poskytujeme formou slevy na nájemném příspěvky osaměle žijícím seniorům nad 60 let. V rámci fondu mají nárok na příspěvek klienti, kteří pobírají státní příspěvek na bydlení v plné výši, a přesto jsou jejich náklady stále vyšší než náklady normativní.

Od zřízení fondu jsme kladně vyřídili 50 577 žádostí a poskytli tak slevy na nájemném ve výši téměř 70 milionů korun. Jen v roce 2020 se jednalo o 5 076 slev v celkové výši přesahující 8,7 milionu korun.



Vyplaceno
100 tis.
Kč

Krizový záchranný fond

Heimstaden podporuje i osoby, jež se ocitly v extrémní životní situaci, skrze krizový záchranný fond. Z tohoto fondu poskytujeme příspěvky na bydlení těm, kteří to potřebují. Za rok 2020 jsme vyplatili cca 100 tisíc korun.



Alimenty dětem

Poskytujeme pomoc rodičům při boji za práva dětí i jejich vlastní. Vzděláváme klienty v oblasti rodinného práva a zprostředkováváme kontakt s odborníky, kteří jim poradí při řešení dlužných alimentů.

Lidé v tíživé životní situaci

Ve spolupráci se sociálními odbory kraje, úřadem práce a neziskovými organizacemi se usilovně věnujeme problematice sociálního bydlení a pomoci zranitelným skupinám klientů. Jedná se například o matky samoživitelky, mladé rodiny v sociální tísní nebo o klienty domů na půl cesty. Byty vybíráme tak, aby odpovídaly potřebám

klientů, s přihlédnutím k jejich aktuální sociální a ekonomické situaci, a oni se tak mohli osamostatnit a nastartovat novou životní etapu. Dlouhodobě probíhá spolupráce přibližně s 18 neziskovými organizacemi, kterým pro potřeby zajištění sociálního bydlení jejich klientů pronajímáme 918 bytů.

Podporujeme národnostní menšiny

Dlouhodobě podporujeme aktivity různých národnostních menšin, spolupracujeme s jejich sdruženími a pomáháme rozvíjet jejich tradice.

KARVINÁ

aktivity Základní školy Družby v Karviné

Spolek Karviná – Šestka

projekt Housing First

spolupráce s organizací Centrom

OSTRAVA

podpora nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Klub Horizont

HAVÍŘOV

podpora projektu Šumbark spolu – zlepšení kvality komunitního života

Tvořivý ŠumbarkFEST – zábavně tvořivé odpoledne na náměstí pro děti a rodiče



Podporujeme neziskové organizace v projektech sociálního a dostupného bydlení

Název organizace	Lokalita	Počet bytů
Šumbarák	Havířov-Šumbark	238
Orlovák	Orlová	162
Zázemí	Ostrava	77
Stabilita	Celé portfolio	63
Centrom	Ostrava, Karviná	283
Armáda spásy	Ostrava, Frýdek-Místek	139
Charita Ostrava	Ostrava	23
Charita Český Těšín	Český Těšín, Karviná	2
Vzájemné soužití	Ostrava	2
Centrum soc. služeb Ostrava	Frýdek-Místek	2
Centrum pro rodinu Sluníčko	Karviná	2
Evangelizační centrum M.I.S.E.	Havířov	1
PRAPOS	Ostrava	1
Santé	Havířov	2
Dětský domov Havířov	Havířov	1
Výchovný ústav Ostrava-Hrabůvka	Ostrava	1
Rubikon		1

Celkem se jedná o
1 000
bytů



Princip prostupného bydlení

V rámci tzv. principu prostupného bydlení poskytneme byt neziskové organizaci a ta jej dále pronajímá svému klientovi při souběžném poskytování sociálních služeb. Nezisková organizace může klienta, který po dobu dvou

let plní všechny závazky, doporučit k přechodu do přímého nájemního vztahu. Klient přitom zůstává v bytě, v kterém již dva roky bydlel a kde si vybudoval sociální vztahy.





Spolupráce na projektu HOUSING FIRST

Projekt HOUSING FIRST, který provozují neziskové organizace Spolek PORTAVITA, Slezská diakonie či Centrom, probíhá za podpory naší společnosti v Havířově, Karviné a Ostravě. Jeho cílem je zajistit bydlení ohroženým cílovým skupinám, například samoživitelkám s dětmi (popř. rodinám), které se ocitly bez domova nebo jsou ve standardním nájemním bydlení ohroženy jeho ztrátou. Sou-

časně je jim poskytována potřebná podpora a pomoc v důležitých oblastech života. Zrod HOUSING FIRST iniciovalo ministerstvo práce a sociálních věcí a v současné době podpořilo přímými dotacemi 15 subjektů v České republice, které jej mohou provozovat. Během roku 2020 o byt v rámci HOUSING FIRST zažádalo celkem 82 zájemců.

Další dary a podpora veřejně prospěšných projektů

Podpora
ve výši
2 686 900
Kč

Podpořená organizace	Projekt
ADAM – autistické děti a my, z. s.	Tančíme společně
Adesse ecology z. s.	Příspěvek na podporu aktivit v 2020
ADRA	Příspěvek na podporu aktivit v 2020
AktivSen	Příspěvek na podporu aktivit v 2020
Andělé Stromu života p. s.	Udržitelnost a dostupnost služeb MHSŽ
ASOCIACE ŘECKÝCH OBCÍ V ČR	Zfunkčnění nevyužitých sklepních prostor
BK Klasik z. s.	Příspěvek na podporu aktivit v 2020
Centrum pro podporu podnikání a zaměstnanosti	Příspěvek na podporu aktivit v 2020
Centrum pro rodinu Sluníčko, z. s.	Sluníčková zahrada III.
Dalibor Močigembu	Příspěvek na lázeňský pobyt se speciálním neurorehabilitačním programem
Galaxie Centrum pomoci z. ú	Projekt Otevřené brány
Hermanice dětem z. s.	Heřmanické kolo
Město Orlová	Vybudování dětského hřiště
Mickeyho mikrojesle a školka	Zkvalitnění výuky a grafomotoriky pro děti do Mickeyho školky
Nadační fond NADĚJE	Podpora dárcovství krve v regionu
Občanské sdružení Sdružení Romů	Karvinský romský festival 21. 8. 2020
Obec Doubrava	Doubravské slavnosti
Petrklíč help z. s.	Příspěvek na podporu aktivit v 2020
ProJantar	Příspěvek na podporu aktivit v 2020
Rada dětí a mládeže Moravskoslezského kraje, z. s.	Projekt Mládež kraje
Spolek PORTAVITA	Tvořivý ŠumbarkFest
Sportovní klub vozíčkářů Ostrava	Mistrovství ČR jednotlivců a dvoučlenných družstev ve stolním tenise vozíčkářů
Střední škola techniky a služeb, Karviná	Oslavy 70. výročí založení školy
Textilní banka.cz, z. ú.	Příspěvek na podporu aktivit v 2020
TJ Sokol Karviná	Nákup sportovního materiálu a pomůcek
Václav Bukovský	Příspěvek na rehabilitaci a doprovodnou léčbu
WJL cash service	Dětské centrum Hračků Orlová

Pomáháme tam, kde žijeme

Jsme významnými partnery měst, kraje a celé řady odborných platforem. Snažíme se být maximálně nápomocni všude, kde je potřeba naší pomoci a součinnosti.

Naše účast v odborných komisích:

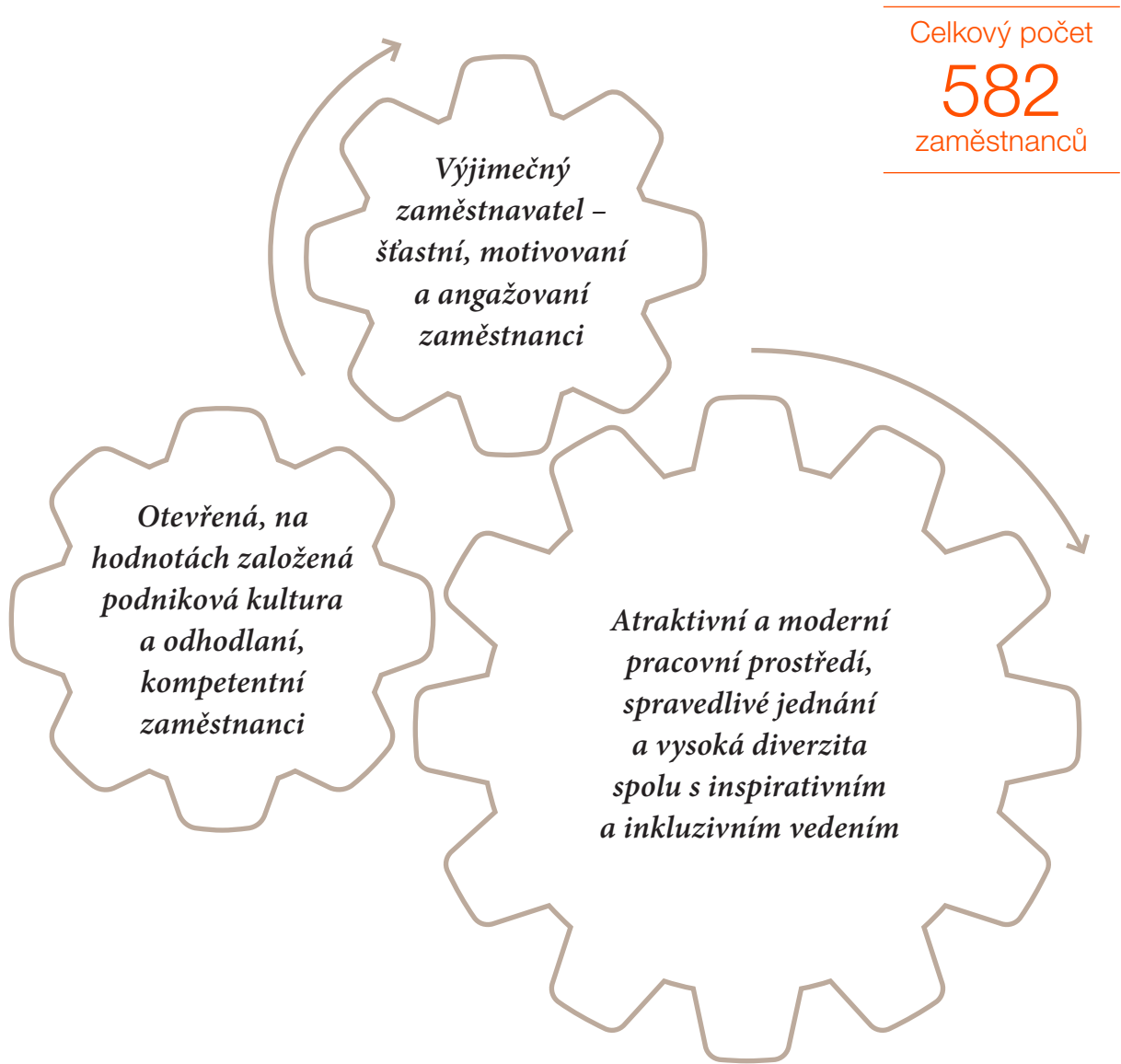
Ostravská univerzita
SON (Sdružení nájemníků ČR)
Asociace nájemního bydlení
Patrioti MSK
POHO2030 (Pohornická krajina Karvinska)
Karviná všemi deseti

V rámci municipalit a kraje jsme aktivní zde:

Hospodářská komora
Patrioti MSK
Sdružení pro rozvoj MSK
OSMD (Občanské sdružení majitelů domů v ČR)
Projekt Zaměstnanecká mobilita
Řídící výbor programu rozvoje města Karviná (Karviná všemi deseti)
Ostravský projekt sociálního bydlení (Koncepce bydlení a její pilotní ověření ve městě Ostrava)
Projekt MPSV (Sociální bydlení – metodická a informační podpora v oblasti sociálních agend)
Multidisciplinární tým v Ostravě-Porubě
Multidisciplinární tým v Ostravě-Kunčičkách
Multidisciplinární tým ve Slezské Ostravě
Spolupráce s pracovními agenturami Workado aj. – péče o zahraniční zaměstnance – komplexní balíček (práce, bydlení, doprava, začlenění)
Klub personalistů – setkávání HR ředitelů velkých zaměstnavatelů kraje (Liberty Ostrava a.s., OKD, a.s., Tatra Trucks a.s., Vítkovice Machinery Group aj.)
Jsme stakeholdery v projektu POHO2030 a projektu Karviná všemi deseti



Naše filozofie v péči o zaměstnance



Základní firemní hodnoty z nás pomáhají dělat výjimečného zaměstnavatele se spokojenými, motivovanými zaměstnanci v atraktivním a moderním prostředí.

Zaměstnanecké benefity

Dárky, pozornosti nebo benefity pro nás nejsou jen položkami v seznamu. Vždy za nimi vidíme konkrétní lidi. Když skládáme takzvaný „welcome pack“ pro zaměst-

nance, uvažujeme nad tím, zda jim udělá radost, ocení ho, a také nad tím, jestli zároveň podpoříme naše firemní hodnoty a přesvědčení.

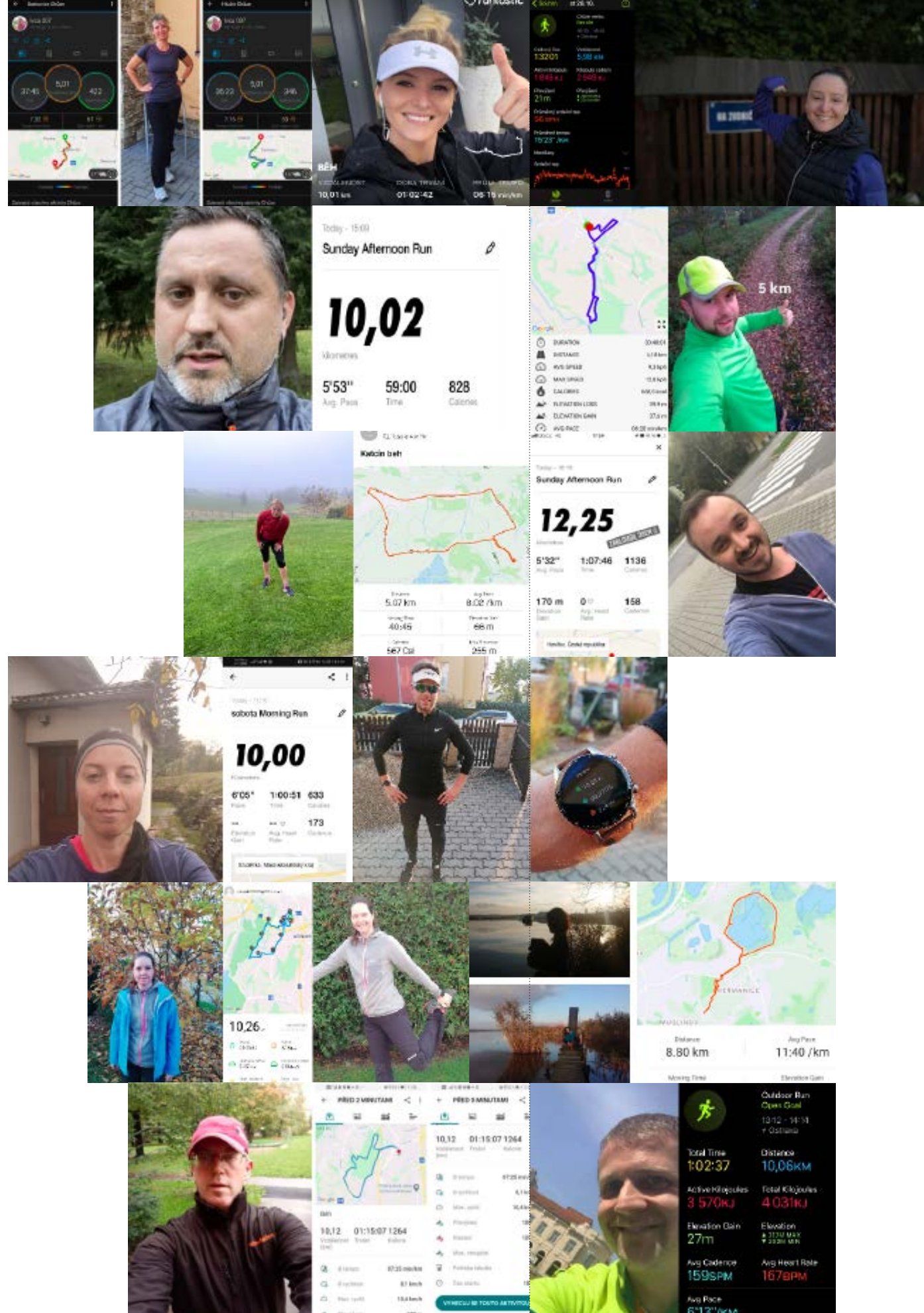
Zaměstnancům nabízíme tyto firemní benefity:

Finanční benefity	Podpora zdravého životního stylu a rozvoje
13. plat/roční odměny	systém CAFETERIE
náborový bonus 10 000 Kč u řemeslných pozic	příspěvek na penzijní připojištění
	25 dní dovolené
BOZP a péče o zdraví	MULTISPORT karta
stravenky	školení
zajištění ochranných pracovních pomůcek	
příspěvek na rehabilitaci při práci ve 3. kategorii rizik	
Podpora rodiny	
sleva z nájmu v bytech Heimstaden	
možnost zajištění dočasného ubytování	
omluvené volno nad rámec 25 dnů řádné dovolené (v případě svatby, stěhování apod.)	
pružná pracovní doba pro TH zaměstnance	
Výhody a slevy	
slevy od partnerů – pojištění, nákup elektroniky	
vstupenky na akce a koncerty	
firemní společenské a sportovní akce	

Systém benefitů pro zaměstnance neustále inovujeme a hledáme cesty, jak jej vylepšit.

Volnočasové aktivity zaměstnanců

Svým zaměstnancům jsme vynahrazovali sociální kontakt, jak to jen šlo. Nabízeli jsme on-line školení, přednášky a cvičení, například kurz vaření či masáže, k rozšíření jejich znalostí a dovedností. Milá a oblíbená jsou také pravidelná virtuální setkání s generálním ředitelem naší společnosti s názvem Kafe se šéfem. V novém pořadu zaměstnance originálním způsobem seznamujeme s kolegy, které řadu let potkávají ve společných prostorách firmy, ale vlastně toho o nich moc nevědí.



Denní tábory pro děti zaměstnanců

Abychom našim zaměstnancům během letních prázdnin ulevili a pomohli jim s hlídáním dětí, organizuje Heimstaden denní tábory pro děti ve věku od 6 do 13 let. Velkou výhodou je, že probíhají poblíž pracoviště rodičů, firma navíc zaplatí polovinu ceny. Poslední dva červencové týdny pak společnost nabídla hlídání dětí s celodenním programem a zajištěným jídlem.



Naši zaměstnanci vybrali finanční dárek pro klienty v nouzi

Vánoce jsou obdobím dobročinnosti a obdarování, především těch, kteří to nejvíce potřebují. Na základě doporučení služby Senior asistent vybrali naši zaměstnanci již tradičně dvě klientky, jež se ocitly v nelehké životní situaci, a před Vánoci jim věnovali část peněz z prosincové výplaty. Tato myšlenka a osudy našich klientů oslovily také externí spolupracovníky Heimstaden Czech, kteří se rozhodli obdarovat ještě třetí klientku. To je velké gesto soucitu a sounáležitosti. Společnost jim navíc přispěla bezbariérovou úpravou koupelen.



139 500
Kč rozděleno
mezi tři klienty

Myslíme na životní prostředí

Odpovědně se chováme také k životnímu prostředí a přírodě ve svém okolí. Učíme se fungovat ekologicky, neplýtváme a zásadně jsme omezili používání plastů.

Co už umíme:

- V prostorách společnosti třídíme běžný odpad – smíšený odpad, plasty, papír.
- Pravidelně pořádáme charitativní sbírky použitých oděvů a nepotřebného vybavení bytů za účelem dalšího využití v charitativních obchodech či neziskových organizacích.
- Omezujeme množství vytištěných materiálů – archivaci tištěných dokumentů postupně nahrazujeme digitální formou. Postupně digitalizujeme komunikaci s klienty a také interní komunikaci ohledně údržby našich prostor – aplikace MŮJ DOMOV a MOBILNÍ ÚDRŽBA.
- Ve společnosti jsme zcela zrušili nakupování nápojů v PET lahvích a pitný režim zaměstnanců zajišťujeme filtrovanou kohoutkovou vodou.
- Kávovar na kapsle jsme nahradili kávovarem na zrnkovou kávu.
- Nakupujeme kancelářské a hygienické potřeby z recyklovaného materiálu.
- V našich bytech šetříme vodou – do sprch montujeme dávkovací baterie, kterými lze regulovat dobu otevření průtoku vody.

Čeho chceme docílit:

- Plánujeme plně přejít z klasických automobilů na nízkoemisní – v roce 2020 jsme pořídili již jeden elektrický automobil.
- Pro přepravu zaměstnanců ve městech chceme začít používat elektrokoloběžky, případně elektroskútry a kola.



Společně zvládáme boj proti COVID-19

Uplynulý rok 2020, na jehož počátku jsme se stali součástí silné švédské realitní skupiny Heimstaden, nám všem změnil život. S příchodem jara jsme v souvislosti s masivním rozšířením onemocnění COVID-19 museli během několika dní zcela změnit chod naší společnosti a přizpůsobit se nové situaci a novým výzvám.

Na začátku března 2020, kdy začala Česká republika evidovat první pozitivní případy onemocnění COVID-19, jsme ještě netušili, jaké dopady na zdraví obyvatel, běžný život a naši práci bude šíření viru mít. Podařilo se nám zajistit dostatečné množství ochranných prostředků, kterými jsme vybavili zaměstnance v provozu. Naší prioritou bylo ochránit nejen je, ale samozřejmě také klienty.

Bezpečný pronájem

Jedním z pilířů přátelského domova je zodpovědnost a péče o naše klienty i zaměstnance. Jejich zdraví a bezpečnost jsou ve společnosti Heimstaden vždy na prvním místě. Chceme minimalizovat všechna rizika, ale také zachovat standardní úroveň kvality služeb. Proto zájemcům o pronájem bytu nabízíme BEZPEČNOU PROHLÍDKU a BEZPEČNÉ UZAVŘENÍ SMLOUVY.

Zavedli jsme nová opatření:

- zintenzivnili jsme úklidy
- používáme účinnější čisticí prostředky
- pravidelně dezinfikujeme výtahy
- zavedli jsme povinnost ochrany dýchacích cest
- minimalizovali jsme pohyb mezi pracovišti
- zavedli jsme možnost práce z domu
- začali jsme pro naše zaměstnance pořádat motivační přednášky, abychom je při práci z domova rozptýlili a rozveselili



byty pro
80
dobrovolníků

Podpora nájemců komerčních prostor – projekt Myslíme na vás

Cílem projektu Myslíme na vás je podpora provozovatelů restaurací a kaváren v našich nebytových prostorách a zároveň podpora zdravotníků při jejich extrémním nasazení v boji s COVID-19. Od října 2020 až do jara 2021 jsme nakupovali od nájemců našich komerčních prostor hotové teplé jídlo, dorty či chlebičky a po dohodě s ostravskou fakultní nemocnicí, havířovskou a karvinskou krajskou nemocnicí vozili občerstvení konkrétním týmům lékařů a sester. Zapojeny byly cukrárny, kavárny, restaurace i mléčné bary. Tato iniciativa má jasně vzkázat dvěma klíčovým skupinám – nájemcům našich komerčních prostor a zdravotníkům –, že na ně v této náročné době myslíme.

V rámci projektu jsme navíc obdarovali pracovníky sociálních služeb v Ostravě, Havířově, Karviné, Petřvaldě a Novém Jičíně. Celkem jsme rozdali zboží od našich nájemců v hodnotě půl milionu korun.

Zapojujeme se do projektu kraje #BOSMEPARTYJA

SPOLU2@MSK.CZ



V regionu chybí pracovníci v nemocnicích a sociálních zařízeních a výpomoc s trasováním potřebuje také krajská hygienická stanice. Ve spolupráci s Moravskoslezským krajem, městem Ostrava, dobrovolnickým centrem ADRA a Ostravskou univerzitou nabízíme v rámci projektu #BOSMEPARTYJA aktivním dobrovolníkům ubytování zdarma.

Byty využívají zdravotníci i dobrovolníci, kteří by museli dojíždět z větší vzdálenosti, případně potřebují být izolováni od svých rodin. Pro tyto účely jsme vyčlenili deset bytů s ubytovací kapacitou 30 lidí v Ostravě, dalších 32 lidí se může ubytovat v Havířově, 16 v Karviné a dva v Orlové.

Tato spolupráce měla jediný společný cíl. Oslovit co nejvíce lidí, aby v těchto náročných dnech zvažili dobrovolnictví. #BOSMEPARTYJA.



20
vyškolených
pracovníků

170
telefonátů
denně



Pomáháme v rámci celostátního projektu trasování

Základními hodnotami naší společnosti jsou mj. péče a odvaha. Proto jsme se zapojili do celostátního projektu trasování, aniž by došlo k omezení našich call center. Do procesu trasování, který má na starosti ministerstvo zdravotnictví a hygiena, jsme nabídli 20 vyškolených pracovníků. Ze strany Heimstaden probíhalo každý den trasování takzvaných rizikových kontaktů, tj. těch, kte-

ří se v předchozích dnech setkali s C+ člověkem. Naši operátoři takto denně zkontaktovali až 170 lidí. Díky nízké chybovosti, dobré komunikaci, vysoké profesionalitě a nadstandardně zvládnutému reportingu bylo pět našich kolegů vybráno k provádění supervize a kvalitativnímu a metodickému dohledu nad prací dalších trasovačů v jiných call centrech.

Cena hejtmana MSK

V září roku 2020 jsme v budově BrickHouse v areálu Dolní oblasti Vítkovice převzali diplom za druhé místo v soutěži Cena hejtmana kraje za společenskou odpovědnost v kategorii firmy od 50 do 250 zaměstnanců. Stejného úspěchu jsme dosáhli také v roce 2018. Dosáhneme do třetice na pomyslné zlato?

Zejména speciální programy pro specifické skupiny klientů porotu přesvědčily, že jsme firma, která nedělá jen byznys, ale klade velký důraz na sounáležitost s těmi, kdo to nejvíce potřebují. Stejně tak jako ve všech odvětvích působnosti naší firmy máme i v této soutěži pro příští rok cíle nejvyšší. Jsme přesvědčeni, že jsme se na nejvyšších příčkách žebříčku umístili zaslouženě.

[illegible]

MORAVSKÝ DENÍK
deník.cz

ZPRÁVY POČASÍ SPORT KULTURA TĚLO ŽIVOTNÍ STYL PRÁCE

**Spešný
 KORONAVIRUS**
 Přijďte do společnosti »

Bydliště hejtmanky v ČR? 1 000
 Novoroční karta
 Bydliště hejtmanky v ČR? 1 000
 Zpráva o koronaviru 12.12.2020

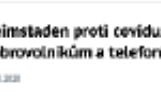
EXKLUZIVNÍ REPORTÁŽ: Takto vypadá Fakultní nemocnice Olomouc s novými

Heimstaden proti covidu: Trasování, byty dobrovolníků a telefonická podpora

11.12.2020

[f](#) [t](#) [v](#)

Spořádaná Heimstaden se zapojila do boje s covid-19 a to třemi odlišnými formami. Vypravědkami poskytují zaměstnanci trasování, své byty navíc hejtmanky poskytují dobrovolníkům. Oškliv Heimstaden v období vlády, kraj i město se ovlivní pro následující období velkých úkolů, kdy se potřeby a vypracování v současných situacích.



Zpráva Heimstaden, Kultura, Byty | Foto: Deník.cz, Lukáš Kůrka

[illegible][illegible]

Naše plány do roku 2021

COVID-19: Společně to zvládneme

Individuálně pomůžeme nájemcům komerčních prostor, které připravil o příjmy COVID-19.

Postaráme se o nejzranitelnější klienty (seniory, zdravotně postižené...), aby byli co nejdříve očkovaní.

Jsme a budeme partnerem kraje v projektech, které zajistí co nejrychlejší očkování.

Podpora lidí v tíživých životních situacích

Budeme pokračovat v jedinečném konceptu sociálního bydlení a nabídneme své zkušenosti odborné veřejnosti.

Staneme se největším partnerem SOS dětských vesniček v ČR, abychom mohli sdílet své zkušenosti s autory nového zákona upravujícího náhradní výchovnou péči.

Ve spolupráci s municipalitami zahájíme projekt Krizové byty, který umí okamžitě reagovat na potřeby osob v kritické životní situaci.



Podpoříme aktivní a činorodé nájemce

Vytvoříme programy drobné finanční podpory pro všechny, kteří přinášejí pozitivní změny svému okolí, přetvářejí veřejný prostor a ovlivňují budování správných hodnot ve vlastním domově a sousedství.

Podpoříme komunitní akce

Městský běh Havířovská desítka, kterého je společnost Heimstaden titulárním partnerem, každoročně motivuje naše zaměstnance trénovat a pak si společně užít tento sportovní svátek. Pevně věříme, že se odložený ročník podaří realizovat v plném programu v roce 2021.

Poděkuj horám je každoroční akce v Beskydech za účasti tisíců lidí z kraje. Společnou procházku věnovanou čištění lesa zakončí koncert regionálních hudebníků. Heimstaden je hrdým parterem již od roku 2016. Doufáme, že budou okolnosti příznivé a ročník 2021 proběhne.

Pro krásnější město

V roce 2021 budou pokračovat projekty měnící celé čtvrti. Mezi nejvýznamnější patří kompletní rekonstrukce domů v Kunčičkách, dříve vyloučené lokality. V roce 2021 budou dokončeny další tři domy s 26 byty. Celková investice do domů a nejbližšího okolí dosáhne až 370 milionů korun

a Kunčičky v horizontu následujících tří až čtyř let nabídnou 300 zcela nově zrekonstruovaných bytů. Heimstaden bude pokračovat i ve velkých opravách. Do rekonstrukce střech například investujeme 76 milionů korun, přibližně 94 milionů pak do rozvodů tepla, plynu a přípojek.

Výzva do budoucna

Více než 3 000 bytů v našem portfoliu využívá jiné zdroje tepla než centrální vytápění. Cílem vlastníka je do roku 2030 zcela přestat vytápět tuhými palivy. Kamna postupně nahradí tepelná čerpadla a plynové kotelny.

