



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Registrační číslo projektu: CZ.03.3.X/0.0/0.0/15_018/0015473

Vyhodnocení první fáze pilotního fungování Městské nájemní agentury

Daniel Jirát
daniel.jirat@praha.eu
+420 723 825 304

Alice Fischerová
+420 604 973 968

Obsah

JAK ČÍST TUTO ZPRÁVU	3
VYHODNOCENÍ MNA PO 8 MĚSÍCÍCH OD PRONÁJMU 1. BYTU	5
MĚSTSKÁ NÁJEMNÍ AGENTURA	6
Cíl	6
Cílové skupiny	6
Nájemníci	7
1. Charakteristiky zabydlených domácností k 1. 4. 2022	7
2. Zkušenosti nájemníků na základě hloubkových rozhovorů (leden 2022)	10
3. Oslovení nájemníků dotazníkem (duben 2022)	13
Majitelé	17
1. Oslovení majitelů dotazníkem, kteří spolupráci s MNA nenavázali	17
2. Zkušenosti nájemníků na základě skupinové diskuze	17
3. Oslovení majitelů dotazníkem (duben 2022)	20
Vyhodnocení rozpočtu MNA	26
1. Celkové náklady	26
2. Osobní náklady a nákup služeb	26
3. Výdaje bytových jednotek	27
4. Náklady na PR a propagaci	27
5. Výnosy MNA a dluhy nájemců	27
SHRNUTÍ	29

Seznam tabulek

Tabulka 1 Typ bydlení před MNA	8
Tabulka 2 Typ bydlení před MNA dle ETHOS	8
Tabulka 3 Spouštěč ztráty bydlení	9
Tabulka 4 Prioritní rizikový faktor ztráty bydlení	9
Tabulka 5 Způsoby řešení bytové nouze	10
Tabulka 6 Důvody neúspěchu řešení předchozí bytové krize	10
Tabulka 7 Přehled celkového rozpočtu MNA 05/2021-03/2022	26

Seznam grafů

Graf 1 Počet členů domácnosti v bytu MNA.....	14
Graf 2 Spokojenost klientů s MNA.....	14
Graf 3 Hodnocení spolupráce s MNA.....	15
Graf 4 Bydlení v MNA a vnímaný vliv na život respondentů	15
Graf 5 Hodnocení stability typů bydlení dle nájemců	16
Graf 6 Věkové rozložení majitelů bytů.....	21
Graf 7 Informovanost o MNA	21
Graf 8 Spokojenost majitelů bytů s MNA	22
Graf 9 Hodnocení spolupráce s MNA.....	22
Graf 10 Vnímání MNA z pohledu řešení bytové nouze	23
Graf 11 Důvody majitelů pro spolupráci s MNA	24
Graf 12 Plány majitelů po uplynutí smlouvy s MNA	25
Graf 13 Možnost přímého pronájmu bytu nájemcům.....	25

Seznam zkratk

BOST	Byty pro osoby v sociální tísní
CSSP	Centrum sociálních služeb Praha
ETHOS	Evropská typologie bezdomovství a vyloučení z bydlení
HMP	Hlavní město Praha
HPP	Hlavní pracovní poměr
KMB	Kontaktní místo pro bydlení
MČ	Městská část
MHMP	Magistrát hlavního města Prahy
MNA	Městská nájemní agentura
NPS	Net Promoter Score
OBF	Odbor bytového fondu
PR	Public Relations
ÚP	Úřad práce

JAK ČÍST TUTO ZPRÁVU

Ambicí této zprávy je vystihnout klíčové oblasti fungování Městské nájemní agentury (MNA) v prvních měsících jejího pilotního provozu. Zdrojem dat jsou interní záznamy MNA a její rozpočet a dále sběr zpětné vazby od nájemců i od majitelů bytů.

První část zprávy je zaměřena na shrnutí charakteristik nájemců bytů MNA. Zpráva pokračuje analýzou individuálních rozhovorů s nájemci a analýzou dotazníkového šetření, které mezi nájemci proběhlo. Cílem je popsat a vyhodnotit dosavadní činnost MNA z hlediska jejího primárního účelu, kterým je zajištění dlouhodobého stabilního standardního bydlení lidem ohroženým bytovou nouzí.

V následující části je pozornost zaměřena na majitele bytů ve správě MNA. Na základě skupinového rozhovoru s majiteli a dotazníkového šetření mezi nimi provedeného, je vyhodnoceno, jak MNA funguje z jejich pohledu.

Další část zprávy se věnuje rozpočtu MNA. Nejedná se o hloubkový rozpočtový audit, ale spíše o komentář k vývoji nákladů a výnosů a stručné shrnutí hlavních tendencí, které se už v takto brzké fázi existence MNA dají vysledovat. Zmíněny jsou rovněž předpokládané budoucí potřeby úpravy rozpočtu.

Zprávu uzavírá shrnutí poznatků a zdůraznění hlavních závěrů ze zkoumání dosavadního provozu MNA.

Doufáme, že zpráva nabídne ucelený pohled na to, jakým způsobem se MNA vypořádala s prvními měsíci svého fungování a poskytne přehled o jejích hlavních přednostech i oblastech, které je třeba posílit. Inovativnost, která je zakořeněna ve fungování MNA, s sebou nese dynamický rozvoj, přizpůsobování se vývoji situace a získávaným zkušenostem. Touto zprávou tak vyhodnocování MNA, na které je navázáno učení, nekončí. Naopak, jedná se o první odrazový můstek k dlouhodobému nastavení evaluace s cílem začlenit vyhodnocování a učení do dlouhodobého fungování MNA.

VYHODNOCENÍ MNA PO 8 MĚSÍCÍCH OD PRONÁJMU 1. BYTU

MĚSTSKÁ NÁJEMNÍ AGENTURA

Městská nájemní agentura (MNA) byla **oficiálně založena Usnesením Rady hlavního města Prahy dne 3. 5. 2021** - schválením záměru ověřit její fungování prostřednictvím Centra sociálních služeb Praha. **Od června 2021 funguje tým MNA, spuštění MNA (první poptávka bytů) byla zahájena 17.6.2021.**

Do současné doby byly vyhlášeny dvě výzvy – poptávky bytů do MNA, v měsíci červnu a prosinci 2021. **Celkem bylo k 1. 4. 2022 v MNA zasmluvněno 36 bytů.**

Cíl

Cíl činnosti MNA vychází z Programového prohlášení Rady HMP, jde o řešení bytové nouze především seniorů a rodin s dětmi.

Dle důvodové zprávy je hlavním cílem činnosti MNA „*snižovat bariéry (vnímaná rizika) ze strany majitelů pro vstup domácností v bytové nouzi (které se cyklí v nevyhovujících a drahých formách ubytování) na soukromý bytový trh.*“

Cílové skupiny

Nájemníci

Cílovou skupinou MNA jsou osoby v bytové nouzi, žadatelé o byt jsou vybíráni z řad čekatelů na městské či magistrátní byty či z řad klientů pobytových služeb Centra sociálních služeb Praha. Vybírání jsou dle základních tří kritérií: příjem žadatele/domácnosti; potřebnost; kompetence. V této cílové skupině se jedná převážně o rodiny s dětmi včetně samoživitelů, seniory a hendikepované, nízkopříjmové pracující, osoby bydlící na ubytovnách za nevýhodných podmínek.

Majitelé

Cílovou skupinou MNA jsou dále majitelé bytů, které je smluvně poskytují MNA. Z cílové skupiny jsou vyřazeni majitelé družstevních bytů a majitelé bytů dispozičně nevhodných pro potřeby MNA.

V následujícím oddílu se blíže zaměříme na obě cílové skupiny MNA a na výstupy evaluačních šetření.

Nájemníci

Pracovníci MNA s žadateli o byt provádějí mapovací pohovory. V první fázi mapování byl vytvořen seznam faktorů, které ovlivňují situaci žadatelů o byt v MNA. Faktory byly dále doplněny a upraveny dle zkušeností pracovníků a jejich potřeb pro vyhodnocování situace klientů. Definováno bylo 34 rizikových faktorů, mezi další sledované faktory patří předchozí bydlení (i dle typologie ETHOS), dosavadní způsoby řešení bytové nouze a důvod neúspěchu při řešení bytové nouze. Výchozí seznam faktorů byl vytvořen na online workshopu před začátkem fungování MNA. Zúčastnili se jej členové projektového týmu a poradce radního pro bydlení. Následně byly faktory upraveny a v diskusi s týmem MNA adaptovány do aktuální podoby, která reflektuje potřeby evaluace a zároveň respektuje potřeby a kapacity realizačního týmu MNA tak, aby jejich zaznamenávání nepředstavovalo nadměrnou zátěž.

Mapovací pohovory probíhají u všech žadatelů o nájemní byt prostřednictvím MNA, pohovor probíhá dle připraveného scénáře (okruhy bydlení, zaměstnání/ekonomická aktivita, zdraví, osobní situace, ekonomická situace). Údaje jsou shromažďovány do tabulky dle jednotlivých faktorů, zároveň je pořizován textový záznam z mapovacího pohovoru podrobněji popisující situaci žadatelů. Záznam zároveň obsahuje vyhodnocení rozhovoru z hlediska párování s bytem a z hlediska míry podpory. Do 7 dnů od mapovacího pohovoru je žadateli sděleno stanovisko o přijetí či nepřijetí do MNA.

1. Charakteristiky zabydlených domácností k 1. 4. 2022¹

Do začátku dubna 2022 se povedlo **zabydlet 17 domácností, celkový počet osob ve všech domácnostech dohromady byl 52. V 7 domácnostech bydlely děti.** Další charakteristiky zabydlených domácností jsou zpracovány níže.

Předchozí bydlení

Nejčastějším typem bydlení nájemců MNA byl azylový dům (7 domácností), druhým nejčastějším případem bylo nevyhovující bydlení u známých nebo u rodiny (4 domácnosti), jak ukazuje Tabulka 1. Dle Kategorizace ETHOS se jednalo nejčastěji o osoby bez bytu, kam spadá mimo jiné i kategorie azylových domů. V nejméně závažné ETHOS kategorii vyloučení z bydlení a bezdomovectví nebydlela před získáním MNA bytu žádná ze zabydlených domácností (viz Tabulka 2).

¹ Údaje v této kapitole pochází z mapovacích rozhovorů a záznamových tabulek vedených interně pracovníky MNA.

Tabulka 1 Typ bydlení před MNA

Typ bydlení	Počet domácností
Azylový dům	7
Nevyhovující bydlení u rodinných příslušníků	2
Nevyhovující bydlení u známých	2
Humanitární ubytování	2
Komerční bydlení	1
Chráněné bydlení	1
Ubytovna	1
Bez domova	1
Jiné nevyhovující podmínky	1

Tabulka 2 Typ bydlení před MNA dle ETHOS

Typ bydlení dle ETHOS	Počet domácností
Bez střechy	4
Bez bytu	9
Nejisté bydlení	5
Nevyhovující bydlení	0

Rizikové faktory a spouštěč ztráty bydlení

Spouštěčem ztráty adekvátního bydlení byl nejčastěji rozpad partnerského vztahu. Nejedná se ale o dominantní faktor, pro 13 z 18 domácností bylo spouštěčem něco jiného a MNA tak byla schopna pokrýt klienty ve velmi různorodých situacích, viz Tabulka 3. To dále potvrzují i hlavní rizikové faktory domácností. Diskriminace a sociální vyloučení bylo hlavním rizikovým faktorem pro 5 domácností, pak pro 2 domácnosti bylo největším rizikovým faktorem bezdomovectví a ohrožení výchovy dětí v domácnosti. Jinak se ale rizikové faktory neopakovaly a na 18 domácností tak připadá 12 různých prioritních rizikových faktorů, přičemž k jedné z domácností byla přiřazena kombinace 2 hlavních rizikových faktorů, jak jde vidět z Tabulky 4.

Tabulka 3 Spouštěč ztráty bydlení

Spouštěč ztráty bydlení	Počet domácností
Rozvod/rozpad páru	5
Odchod od rodičů	3
VTOS	2
Covid	2
Nemoc	1
Ztráta práce	1
Ztráta komerčního bydlení	1
Nezájem	1
Úraz živitele	1
Rasismus	1

Tabulka 4 Prioritní rizikový faktor ztráty bydlení

Prioritní rizikový faktor	Počet domácností
Menšiny ohrožené sociálním vyloučením + diskriminace	5
Bezdomovectví	2
Ohrožena výchova nezletilých jedinců domácnosti	2
Předlužení	1
VTOS a multirecidivisté	1
Lidé závislí na nealkoholových drogách	1
Lidé s dlouhodobým onemocněním	1
Lidé s duševní nemocí	1
Samoživitel	1
Stalking	1
Dlužník	1
Ohrožena výchova nezletilých jedinců domácnosti + Lidé závislí na nealkoholových drogách	1

Pokusy předchozího řešení bytové nouze klientů MNA a důvody neúspěchu

Až na jednu domácnost zkoušely všechny získat standardní bydlení na trhu s komerčním bydlením, viz Tabulka 5. Vysoké nájemné, kauce anebo kombinace obojího se ukázalo jako nepřekonatelná překážka (viz Tabulka 6). Krom toho byla většina uchazečů ve spojení s Kontaktním místem pro bydlení při Magistrátu hl. m. Prahy (KMB). Mimo finanční nedostupnosti soukromého komerčního bydlení hraje významnou roli i diskriminace, kterou uvedlo 5 z 18 domácností současných nájemců MNA bytů, uvedeno v Tabulce 6.

Tabulka 5 Způsoby řešení bytové nouze

Pokusy o řešení bytové nouze	Počet domácností
Trh s komerčním bydlením	17
Kontaktní místo pro bydlení (KMB)	13
Magistrátní byt	5
Byt městské části	3
Chráněné bydlení	2

Tabulka 6 Důvody neúspěchu řešení předchozí bytové krize

Důvody neúspěchu řešení předchozí bytové krize	Počet domácností
Kauce	15
Vysoké nájemné	14
Diskriminace	5
Neznalost sociálních služeb	4
Problémy spojené s odchodem	2
Bytová krize neřešena	1

Shrnutí charakteristiky zabydlených domácností

Celkově můžeme říct, že charakter domácností, které zvládla MNA úspěšně zabydlet, je zatím poměrně různorodý. To můžeme vidět při pohledu na rizikové faktory domácností a spouštěče ztráty bydlení i zastoupení celé řady typů předchozí bydlení. Pokud bychom měli přesto říct, které situace MNA řešila za svých prvních pár měsíců fungování dle vlastních dat relativně častěji, jednalo by se o bydlení v azylovém domě, problém diskriminace a nemožnost překonat překážku v podobě kauce a vysokých cen nájmu. Problémy s diskriminací a náklady na kauci se dále potvrdili i v hloubkových rozhovorech s nájemci MNA, které jsou popsány v následující kapitole.

2. Zkušenosti nájemníků na základě hloubkových rozhovorů (leden 2022)

Na počátku roku 2022 byly provedeny hloubkové rozhovory se čtyřmi nájemníky MNA, jejichž kontaktování zprostředkovali pracovníci MNA. Respondenti a respondentky byli vybráni tak, aby zastávali různé „typy“ nájemníků. Rozhovor probíhal dle připraveného scénáře a dle etických zásad kvalitativního výzkumu.

Proces výběru nájemců

- Rychlost oslovení a zprocesování získání bytu
- Proaktivní přístup MNA
- Neporozumění, proč vybrali pro MNA zrovna je
- Neznalost MNA

Nájemníci se o MNA dozvídají převážně od úředníků Magistrátu či sociálních pracovníků, kteří jim službu představí a získají souhlas, aby je pracovník MNA kontaktoval.

Proces oslovení vnímají jako proaktivní ze strany MNA, emoce s tím spojené však vyjadřují nepochopení, proč oslovili zrovna je. Popisují to jako náhodu, štěstí, překvapení. To má za následek, že nájemníci hledají svoje vysvětlení, která mohou být zavádějící.

Celkový proces od prvního oslovení po získání podnájemní smlouvy hodnotí jako rychlý a bezproblémový.

„14 dní a už jsme bydleli (od schůzky v MNA po získání bytu). V červnu jsme dali číslo, a v srpnu jsme se stěhovali, to bylo rychlé.“

Přístup MNA k nájemcům

Pracovník MNA jako:

- Klíčový kontakt provázející celým procesem
- Partner nájemníků respektující specifika a potřeby klientů
- Specialista nabízející řešení a disponující nástroji k řešení

Velice kladné hodnocení zaznívá od nájemníků MNA k přístupu a jednání pracovníků MNA. Fungování MNA je pro nájemníky srozumitelné, ví, na koho se obracet a jednání je partnerské. Ke jejich klíčové kontaktní osobě Koordinátora sítě služeb se vyjadřují s důvěrou, že dokáže problémy řešit, je k dispozici poskytnout i návaznou podporu, je ochotný a na věci „netlačí“.

„Já vždycky všechno řeším s panem Šoltysem.“

„Tam nebylo nic negativního, že bych se bál, dá se s ním o všem mluvit, pomůžou, když můžou, fakticky. Uměj všechno.“

Od prvního kontaktu, přes pohovory, výběry bytu, podpis smlouvy, zabydlování, řešení provozních věcí po zabydlení se jedná o jednu kontaktní osobu, zároveň MNA disponuje nástroji a prostředky k řešení různých situací klientů.

Vnímání rozdílu mezi městským bytem a bytem pronajatým přes MNA

- Negativní zkušenosti při snaze o získání městského bytu
- Pozitivní zkušenost s MNA – mají nástroje k řešení
- Vnímaná nižší jistota v bytě přes MNA než při získání městského bytu

Žadatelé o byt MNA byli do velké míry vybírání z pořadníku na BOST byty (magistrátní byty pro osoby v sociální tísní). Všichni námi oslovení tak měli zkušenost s bytovým odborem a procesy získávání městského bytu (na městské části nebo na Magistrátu).

Přístup MNA hodnotí i v porovnání se zkušenostmi z bytového odboru, kde žádali o městský byt. Pracovníci na Magistrátu žadatelům nenabízejí řešení, či jsou nabízená řešení pro žadatele nepřijatelná.

„Ona mi řekla, že pracujeme, nejsme sociální případ, že si máme byty shánět sami a že máme čekat, že lidi taky čekají tři čtyři roky, že tam nejsme sami, že tam je 6000 žádostí.“

„Magistrát vám nepomůže, tady (MNA) vám pomůžou.“

Obdobně jako v procesu získávání bytu MNA klienti někdy nerozumí rozdíl mezi městskými byty a byty pronajímanými přes MNA.

„To fakt nevím, jaký je rozdíl mezi těmi byty, to vám takhle nemůžu říct“

Někteří si ale tento fakt uvědomují a upozorňují na možná rizika.

„Vysvětlovat lidem, aby si nemysleli, že ten byt (MNA) je jejich, že to je normální realitka, hodně lidí si myslí, že to je magistrátní byt, že ho dostanou, pak nepočítají s tím, že třeba to je jen na 2 roky.“

Dalším vnímaným rozdílem je pocit jistoty a stability bydlení. I přes naprostou spokojenost klientů s bydlením zprostředkovaným MNA hodnotí městský byt a jeho získání jako cíl, kterého by rádi dosáhli. Jako zásadní prvek nejistoty vnímají uzavření smlouvy na rok (s možností prodloužení). Zároveň považují i záruky MNA za hodnotné oproti získání nájemního bytu na volném trhu.

"Jsme rádi, že tahle agentura je, že tady jsme, protože najdete si byt, ale nikdy nevíte, jak to s váma dopadne."

Bariéry při získávání standardního bydlení

Nájemníci MNA procházeli při hledání standardního bydlení různými obtížemi. Jmenovány jsou zejména finanční náročnost už před podpisem smlouvy (kauce, jistiny) a diskriminace.

„Zkoušela jsem si hledat byt, ale všude chtějí kauci nebo provizi a já jako samoživitelka na to nemám.“

„Já jsem to zkoušela dva roky (hledat byt), a nic.“

„Vím o možnostech, kde hledat bydlení, ale nešlo to snadno, dokonce ani když jsem neměla psa.“

„Prostě my Cigáni to máme s bytama špatný.“

Vztah k majitelům bytu

MNA funguje jako zprostředkovatel, s majiteli bydlení uzavírá smlouvu o poskytnutí bytu. S nájemníky pak MNA uzavírá nájemní smlouvu. Přímý vztah mezi nájemníky a majiteli není a sama MNA kontakt udržuje ve formální rovině. Majitel má právo jednou za půl roku na prohlídku bytu.

Setkání nájemníků s majiteli tak doposud probíhalo spíše neplánovaně, nejčastěji z důvodu úprav bytu. Nájemníci byli o návštěvě bytu informováni s předstihem a souhlasili.

„Mně to nevadí, ať přijdou na kontrolu.“

Objevily se také obavy ze setkání s majiteli, pramenící ze špatných zkušeností a zažitých předsudků.

„Já mam strach, když nás uvidí, že si řekne – ‚jé já si tam pustil Cigány‘, víte co. Takhle o nás neví, že jsme Cigáni a je klid.“

Sousedské vztahy

MNA cíleně nepracuje na budování vztahů a začlenění nových nájemců do bytových domů. Nájemníci se se sousedy pozdraví, mají běžné povrchní vztahy. Zprostředkování prvního kontaktu za podpory MNA se sousedy neproběhlo.

„Když někoho potkáme pozdravíme, ale jinak nic.“

Obdobně jako v případě nejistoty nájemníků ve vztahu k majitelům, i zde nájemci zejména v počátcích vnímali rizika a obavy.

„Já jsem měl obavy, co řeknou lidi z baráku, protože v týhle ulici bydlí taky plno Romů, který dělaj problémy obrovský, tak jsem se bál tady v baráku co na to lidi, i když třeba nebudeme dělat nic, lidi můžou mít špatný zkušenosti a můžou mě vyhodit. Já jsem se bál, že tady budeme bydlet měsíc dva a kam půjdeme potom s dětma.“

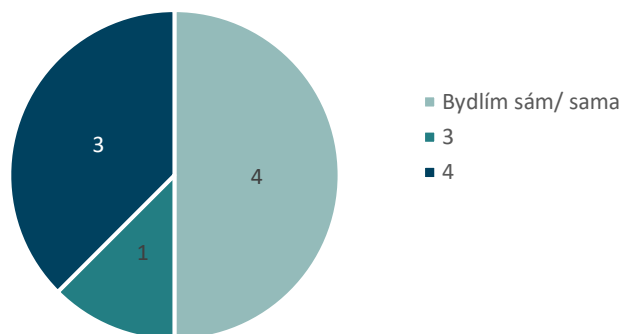
3. Oslovení nájemníků dotazníkem² (duben 2022)

Nájemci, kteří bydlí v bytě poskytnutém MNA, budou v pravidelných intervalech dotazováni na základní oblasti týkající se současného bydlení a MNA. **První kolo dotazování proběhlo v dubnu 2022, ze 17 nájemníků dotazník na webovém rozhraní vyplnilo 8 respondentů.**

Ze sociodemografického hlediska se jednalo převážně o ženy, s nižším vzděláním (základní či středoškolské bez maturity), věkově rozvrstvené nejčastěji mezi 26 – 45 lety, ve dvou případech mezi 56 – 65 lety. 6 respondentů uvedlo, že v bytě MNA bydlí déle než tři měsíce, 2 nájemci mají bydlení méně než 3 měsíce. **Polovina respondentů má zkušenost s podporou sociálního pracovníka** (využívala ji nebo dosud využívá), **3 respondenti ji vnímají jako užitečnou, jeden respondent jako spíše neužitečnou.** Na grafu níže je uveden počet členů domácnosti.

² Vzhledem k tomu, že celkový počet respondentů je 8, nebudou v grafech uváděny procenta, ale absolutní počty respondentů.

Graf 1 Počet členů domácnosti v bytu MNA



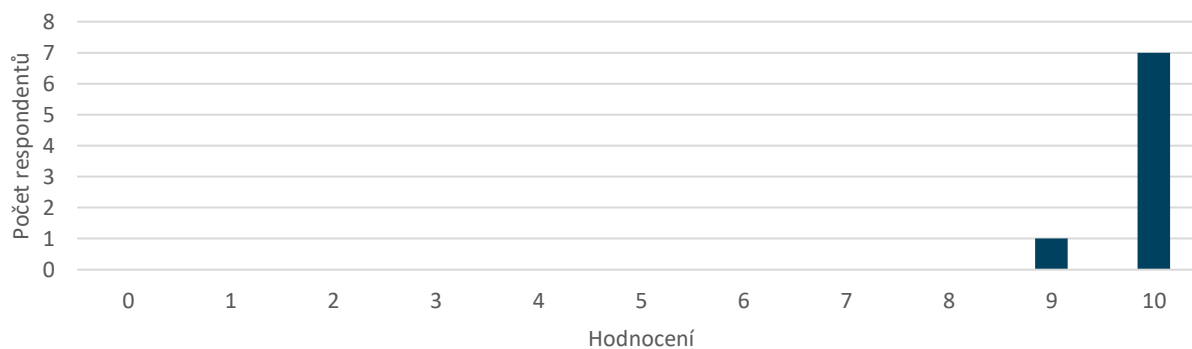
Plné znění otázky: „Kolik celkem členů (počítejte i Vás) má Vaše domácnost?“

Nájemci Městské nájemní agentury byli dále dotazováni na to, jak pravděpodobné je, že by MNA doporučili svým známým nebo přátelům. V rámci vyhodnocení NPS³ se nájemníci zařadili výlučně do kategorie podporovatelů, kdy se o službě vyjadřují pozitivně a doporučují službu ostatním. Skóre NPS by tak odpovídalo nejvyšší možné hodnotě 100.

Graf 2 Spokojenost klientů s MNA

Jak pravděpodobné je, že byste doporučil/a MNA známým nebo přátelům?

(0 = Zcela nepravděpodobné až 10 = Vysoce pravděpodobné)



Plné znění otázky: „Jak pravděpodobné je, že byste doporučil/a Městskou nájemní agenturu známým nebo přátelům?“

Výrazně pozitivně respondenti hodnotí i spolupráci s MNA. S tezí, že s MNA se spolupracuje snadno souhlasí všichni respondenti, na škále se nejvíce odpovědí objevuje u možnosti „zcela souhlasím“.

³ NPS – Net Promoter Score: The Complete Guide. PeoplePulse: Online Survey Software & Feedback Solutions [online]. Copyright © 2018. [cit. 14.04.2022]. Dostupné z: <https://peoplepulse.com/resources/useful-articles/nps-net-promoter-score-complete-guide/>

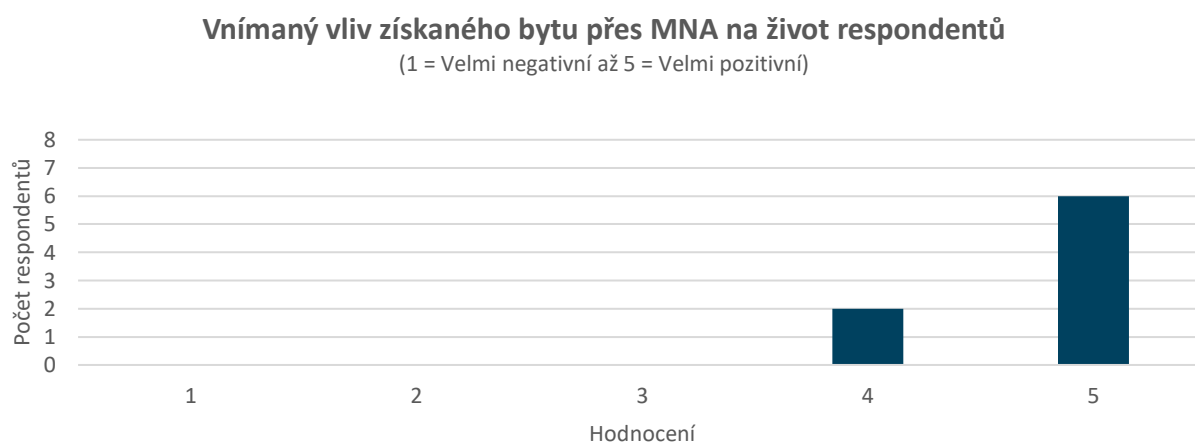
Graf 3 Hodnocení spolupráce s MNA



Plné znění otázky: „Do jaké míry souhlasíte nebo nesouhlasíte s následujícím výrokem: „S Městskou nájemní agenturou se spolupracuje snadno““

Velmi pozitivní vliv na život respondentů po získání bydlení přes MNA hodnotí 6 nájemníků. Dva nájemníci hodnotí vliv spíše pozitivně.

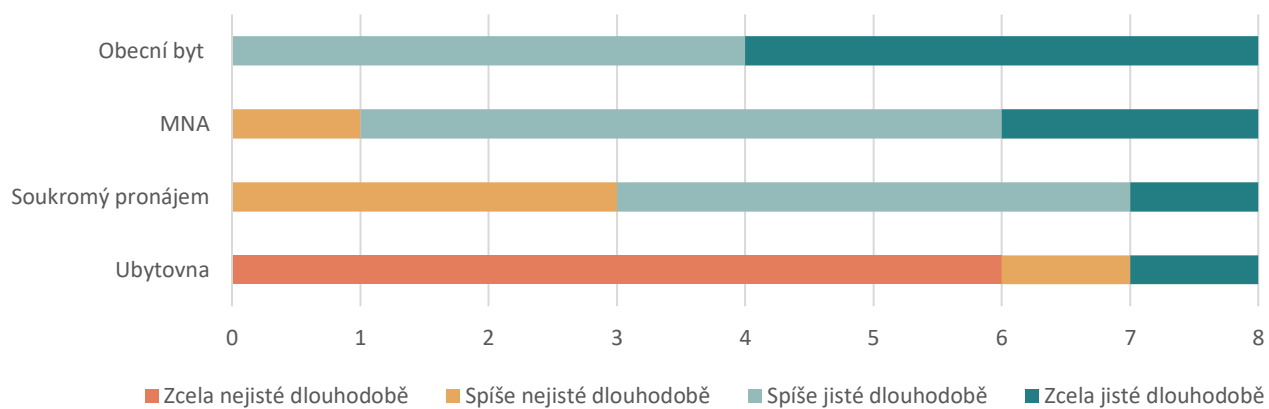
Graf 4 Bydlení v MNA a vnímaný vliv na život respondentů



Plné znění otázky: „Jaký vliv mělo na Váš život získání bytu skrze Městskou nájemní agenturu (tedy bytu, ve kterém v současnosti bydlíte)? Ohodnoťte prosím pomocí smajlíků“

Vnímaná stabilita jednotlivých typů bydlení odpovídá i zjištěním z hloubkových rozhovorů s respondenty. Jako dlouhodobě nejistější je vnímáno bydlení v obecním bytě, následovano bydlením přes MNA. V případě soukromého pronájmu se již tři respondenti vyjadřují, že této způsob bydlení je dlouhodobě spíše nejistý.

Graf 5 Hodnocení stability typů bydlení dle nájemců



Plné znění otázky: „Za jak moc dlouhodobě jisté považujete následující typy bydlení: Pro každý typ bydlení prosím vyberte jednu z možností.“

Majitelé

1. Oslovení majitelů dotazníkem, kteří spolupráci s MNA nenavázali

V listopadu 2021 proběhlo online dotazování majitelů bytů, kteří v prvním náboru projeví zájem o pronájem svého bytu přes MNA, ale nabídky spolupráce nakonec nevyužili. Cílem dotazování bylo zjistit důvody prvotního zájmu o spolupráci s MNA, důvody pro nevyužití možnosti spolupráce, a prozkoumání možností budoucí spolupráce.

Celkem bylo osloveno 8 majitelů bytů, dotazník vyplnili 3 z nich.

Majitele bytů nejčastěji při kontaktu s MNA zajímaly informace týkající se výše příjmu z pronájmu přes MNA, srovnání nabídky MNA s realitními kanceláři. Důvodem pro kontaktování byla pro 2 majitele bytů také možnost přenechat hledání nájemníků někomu jinému.

Nízký příjem z pronájmu byl nejčastějším důvodem pro neuzavření spolupráce s MNA, společně s tím, že majitelé pronajali byt někomu jinému. Pro jednoho respondenta bylo důvodem neuzavření spolupráce nesplnění norem na bydlení (odvětrávání koupelny a WC).

Důvody pro zvážení spolupráce jsou inverzní předešlé otázce – pokud by byl příjem z pronájmů vyšší a pokud by se upustilo od požadovaných norem na bydlení, majitelé by spolupráci zvažovali. Navrhovaný příjem respondenty byl uváděn 260 a 275 Kč/m².

2. Zkušenosti nájemníků na základě skupinové diskuze

Se sedmi majiteli bytů, kteří poskytli svůj byt MNA, byla uskutečněna fokusní skupina, která poskytla detailnější informace k vnímání MNA majiteli.

Motivace majitelů zapojit se do MNA

- Úbytek starostí
- Vhodně nastavené garance
- Sociální přesah

V motivaci majitelů hrají jednoznačně nejsilnější roli tři oblasti – úbytek starostí, nastavení garancí a sociální přesah. Majitelé MNA bytů vnímají jako hodnotnější, že s pronájmem bytu nemají starosti než to, jaký z bytu získají finanční profit.

„Přišlo mi to výhodné, že se mi nabízí velmi snadný způsob pronajmutí. Nemusím nikoho shánět, nemusím se zařizovat, když to vyhoří, tak to není můj problém.“

„Pronajímání má nějaká rizika, tak když MNA nějakou část rizik převzala, tak i ta cena mohla být nižší.“

Nastavené garance eliminují rizika pro majitele, zároveň je pro majitele klíčový i sociální přesah.

„Přišlo mi to jako dobrý řešení, že pronajmu svůj byt a současně pomůžu lidem a ani mě to nestojí moc peněz, to je docela fajn.“

„Ty lidi potřebují bydlení a kvůli tomu tam bydlí. Potřebují od státu bydlení. Nejsou to problémoví lidé, jen se dostali do tíživé situace.“

Proces zapojení a přístup MNA k majitelům

- Rychlost
- Profesionalita
- Naplnění principů fungování MNA v praxi

Pozitivní hodnocení majitelů zaznívá směrem k rychlosti procesu od prvního kontaktu po podepsání smlouvy. Někteří majitelé mají i informace, že následné zabydlení nájemníků proběhlo obdobně rychle.

„První návštěva byla 10 dní max. 2 týdny potom, co jsem tam napsal. Pak jsme jeli na dovolenou. Když jsme se vrátili, tak jsme to (smlouvu) průběhu srpna vyřešili. Koncem srpna přišla pí. Andrllová na prohlídku a asi za 3 dny tam pak už někdo bydlel.“

Přístup pracovníků MNA hodnotí jako profesionální a nadstandardní. Kladně je hodnoceno i to, že sociální přesah služby se propisuje do praxe jednání s klienty.

„Já jsem komplikace neměl více méně. Kontakt byl za mě až nadstandardně kvalitní, profesionální. Vlastně i ten kontakt mě přesvědčil, že s tím nebudou problémy, že samozřejmě trošku jsem se bál, ale tady můžu pět jen chválu. Od začátku až do konce.“

„Já bych vypíchla, že ti nájemci maj taky podporu. Že s nimi MNA řeší i přepis energie nebo vyřízení pobytu, doklady a tyhle záležitosti, aby ti lidi se tam udrželi a mohli fungovat. Že to není jen o podpoře mě, ale i těch nájemníků.“

Podmínky smlouvy

- Vnímaná obtížná vypověditelnost smlouvy
- Chybějící inflační doložka
- Stanovení ceny bytu dle lokality a jeho vybavenosti

Nejvíce připomínek majitelů se při diskuzi objevilo k tématu nastavení smlouvy s MNA. Někteří majitelé vnímali jako rizikovou obtížnou vypověditelnost smlouvy.

„Já jsem byl trošku nešťastnej z toho, že nemůžu tu smlouvu nikdy zrušit, nebo až po těch 2 letech. Ale jak jsem to pochopil, tak bych měl mít možnost domluvy nějaký, kdybych potřeboval ten byt nebo tak. Takže doufám, že v pořádku to bude.“

Další oblastí byly pasáže smlouvy týkající se výpočtu ceny bytu, zohlednění vybavení bytu.

„Výpočet ceny, který je trochu necitlivý. Ve smyslu buď je to ošklivý nebo hezký byt, levná nebo drahá zóna, nic jiného se neřeší. (...) Druhá věc, že tam vzali rozdělení podle

katastru. Mám byt katastrálně v Letňanech, fakticky na Proseku. Neřešila se dostupnost k metru. (...) A taky se tam vůbec nezohledňovalo vybavení bytu.“

Diskuze mezi majiteli se týkala i inflační doložky, která ve smlouvě není zakomponována. Někteří majitelé jí vnímají jako poměrně zásadní nedostatek, někteří to naopak nevnímají jako problém i přesto, že s tímto faktem (možnou rostoucí inflací) počítají.

Řešení problémových situací ze strany MNA

- Nejistota pracovníků v právní záležitostech v oblasti nájemních vztahů
- Neobratný návrh řešení problémových situací

V návaznosti na téma smluvních podmínek bylo majiteli zmiňováno, že ze strany MNA byla vnímána určitá nezkušenost v řešení a uzavírání nájemních vztahů či neobratnost v řešení nastalých problémových situacích.

„Otázky nájemních vztahů úplně neznala. Drobný úpravy smlouvy byly, ale bez problému. Spíš jsem radil agentuře: ‘Tohle si radši upravte, protože zbytečně platíte částky, ty poplatky vedle nájmu, na to byste nárok mít neměli...’ Bylo to narychlo udělaný.“

„Pokud není problém, tak to asi funguje, pokud je, tak už to moc nefungovalo. A východisko MNA bylo, že mi nabídli, že to se mnou skončí, což si nemyslím, že je dobřej přístup z jejich strany, pokud si museli bejt vědomi, že udělali chybu oni.“

Ze strany menšiny majitelů tak zaznívalo doporučení na větší vstřícnost a naslouchání potřebám majitelů. Většina diskutujících byla ale v tomto směru spokojena.

Propojení nájemníků a majitelů

- Velká bariéra mezi majiteli a nájemníky
- Pocit nejistoty z výběru nájemníků
- Neinformovanost obyvatel bytového domu (sousedů) o nájemnících

Jak je již popsáno výše v kapitole Nájemníci (odstavec Vztah k majitelům bytů), majitelé mají smluvně možnost jednou za půl roku po domluvě navštívit svůj pronajatý byt. Jiný přímý kontakt není podporován.

Mezi majiteli zaznívaly připomínky zejména týkající se možné složitosti komunikace v případě nenadálých událostí v bytě/domě (např. akutní poruchy), kdy MNA jako zprostředkovatel kontaktu nemusí být flexibilní a řešení se může prodlužovat. MNA podle některých majitelů chrání nájemníky až příliš, ač samotným nájemníkům kontakt s majiteli nevadí.

„Když jsem tam přišel na revizi kotle, tak nájemníkům to bylo jedno, nabídli mi kafičko. A agentura s tím má problém. (...) Neexistuje, aby tam někdo lez, když tam jsou nájemníci.“

V návaznosti na sociální přesah služby, kterou majitelé vnímají a oceňují, by uvítali větší vhlad do toho, kdo a proč ve skutečnosti jejich byt k pronájmu získal.

„Vzdala jsem se části příjmu kvůli potřebným, ale nemám možnost si ověřit, že jsou tam opravdu ti potřební. Za téhle situace tomu věřím, ale na státních úřadech se situace může rychle otočit a pak podle smlouvy si nemůžu ověřit, že tam je někdo sociálně potřebný a není tam příbuzný magistrátního úředníka.“

"Já bych obecnou znalost těch hodnotících kritérií ocenil, nechci se účastnit vybírání. Chtěl bych vědět. Kdyby to bylo zveřejněné na webu agentury, tak myslím, že by to bylo prospěšné i z pohledu propagace projektu. Že by tam lidi viděli, kdo a jak je vybírán. Že to není někdo z magistrátu. Vůbec netuším, kdo tam bydlí, ani jsem ho neviděl."

Konkrétnější znalost důvodů pro výběr nájemníků je zmiňován i v souvislosti s fungováním celého bytového domu a jejich obyvatel.

„Říkal mi soused pode mnou, když tam bydleli první den, přišlo tam 20 lidí a šli tam do mého bytu. První den v domě zavládla panika, co se tam bude dít. Neříkám, po celou dobu jsou bezproblémový, ale chtělo by to větší komunikaci směrem k obyvatelům. (...) Nevíte, kdo tam bydlí, proč tam bydlí. Není to jen kvůli vám, ale celkově kvůli celé harmonii toho domu.“

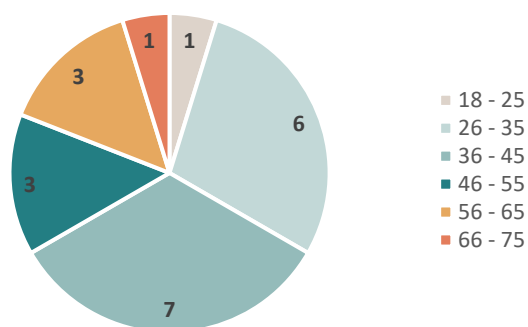
Pocit nejistoty z výběru nájemníků, do kterého majitelé nevidí tak, jak by sami chtěli, se MNA rozhodla řešit. Byly vytvořeny nové postupy, které by mě majitelům bytů přinést větší vhlad do procesu výběru nájemců a upevnit v nich jistotu, že je naplňován sociální rozměr MNA.

3. Oslovení majitelů dotazníkem (duben 2022)

Majitelé, kteří poskytují svůj byt MNA, budou v pravidelných intervalech dotazováni na základní oblasti týkající se vnímání a spolupráce s MNA. **První kolo dotazování proběhlo v dubnu 2022, ze 34 majitelů dotazník na webovém rozhraní vyplnilo 21 respondentů.** 10 respondentů poskytuje byt déle než 3 měsíce.

Ze sociodemografického hlediska se jednalo mírnou většinou o muže (11 mužů vs. 10 žen), **majitelé bytů mají převážně vysokoškolské vzdělání (téměř polovina respondentů má magisterské vzdělání, 5 doktorské a vyšší).** Věkové členění respondentů ze strany majitelů je viditelné na grafu níže.

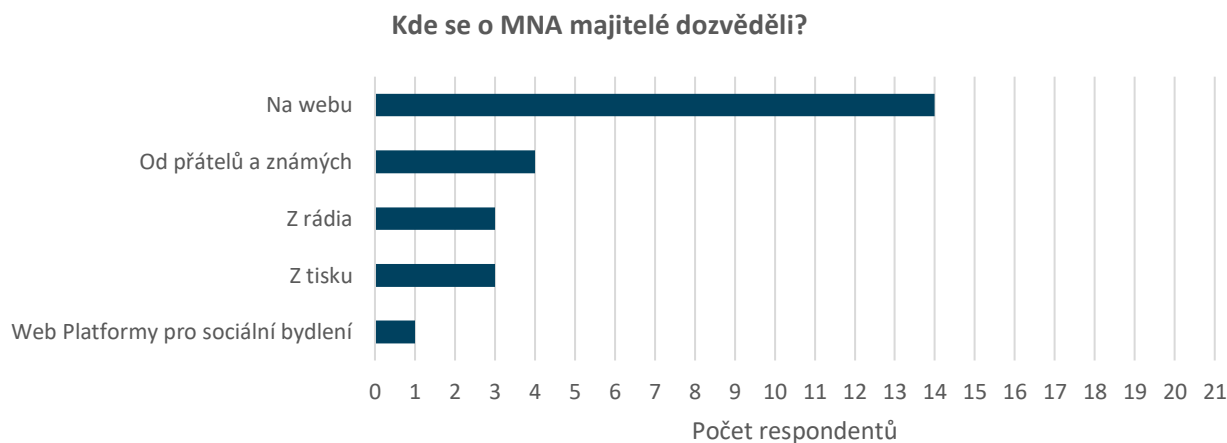
Graf 6 Věkové rozložení majitelů bytů



Plné znění otázky: „Kolik je Vám let?“

Webové stránky Městské nájemní agentury fungují jako hlavní nástroj, kde se majitelé bytů dozvídají o možnostech poskytnutí bytu k pronájmu. 6 respondentů se o MNA dozvědělo z tisku či rádia, 4 respondenti získali informace od přátel či známých.

Graf 7 Informovanost o MNA



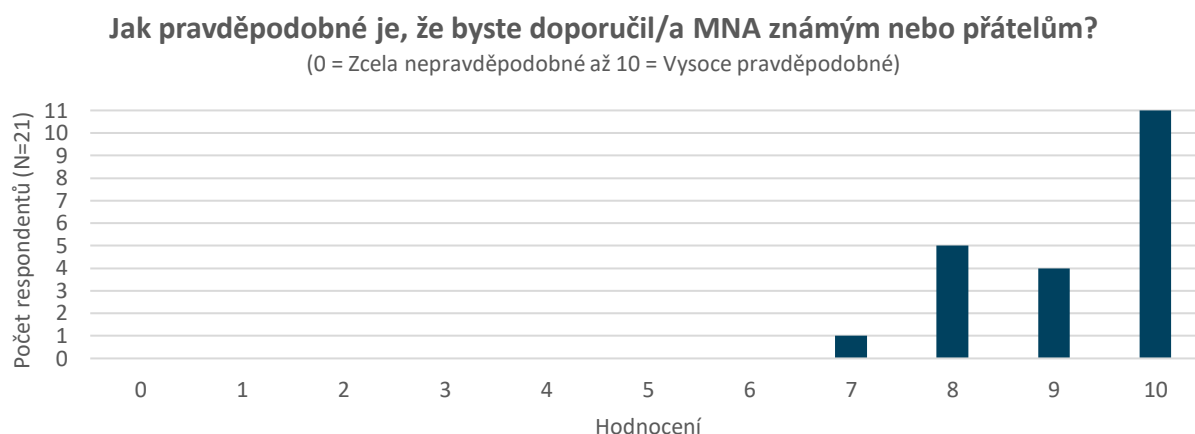
Plné znění otázky: „Kde jste se o Městské nájemní agentuře dozvěděli? Pokud si nejste jisti, můžete vybrat více možností.“

Obdobně jako u nájemníků byli majitelé dotazováni na to, jak pravděpodobné je, že by MNA doporučili svým známým nebo přátelům. V rámci vyhodnocení NPS⁴ se majitelé zařadili převážně do kategorie podporovatelů, kdy se o službě vyjadřují pozitivně a doporučují službu ostatním. 11 respondentů na škále uvedlo maximální hodnotu. Celkem 6 z 21 jedná respondentů by patřilo do takzvané pasivní kategorie, kdy by nejspíše sami aktivně nedoporučovali, ale jsou s ní celkem spokojeni. Výsledek NPS skóre dosahuje hodnoty 71,43 na škále od -100 do +100 a jedná se tak

⁴ NPS – Net Promoter Score: The Complete Guide. PeoplePulse: Online Survey Software & Feedback Solutions [online]. Copyright © 2018. [cit. 14.04.2022]. Dostupné z: <https://peoplepulse.com/resources/useful-articles/nps-net-promoter-score-complete-guide/>

o velmi vysokou hodnotu. Dá se tak předpokládat, že MNA je majiteli velmi výrazně spontánně promována.

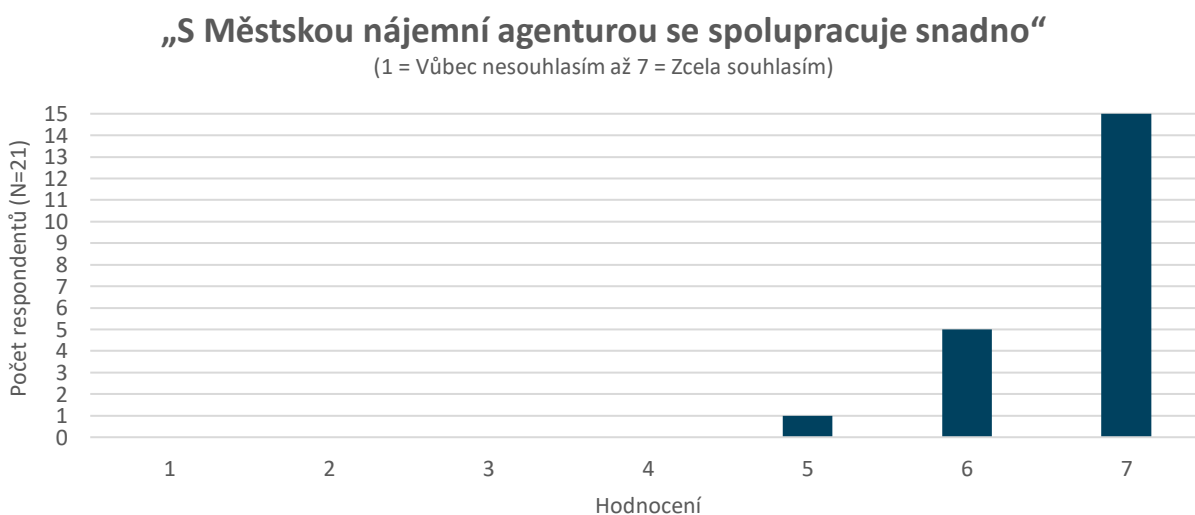
Graf 8 Spokojenost majitelů bytů s MNA



Plné znění otázky: „Jak pravděpodobné je, že byste doporučil/a Městskou nájemní agenturu známým nebo přátelům?“

Celkem 15 majitelů bytů souhlasí s výrokem, že s MNA se spolupracuje snadno. I zbývajících 6 respondentů uvádí souhlasné stanovisko s výrokem. Negativní odpovědi zcela chybí. Respondenti měli možnost blíže popsat, v čem konkrétně vnímají snadnou spolupráci. Mezi výpověďmi se prolínají rychlá, flexibilní a přímá komunikace a poměrně hladké řešení problémů, ochota se domluvit; empatický, vstřícný a ochotný tým odborníků. Zmiňovány jsou i služby technika, který se o byt „stará“.

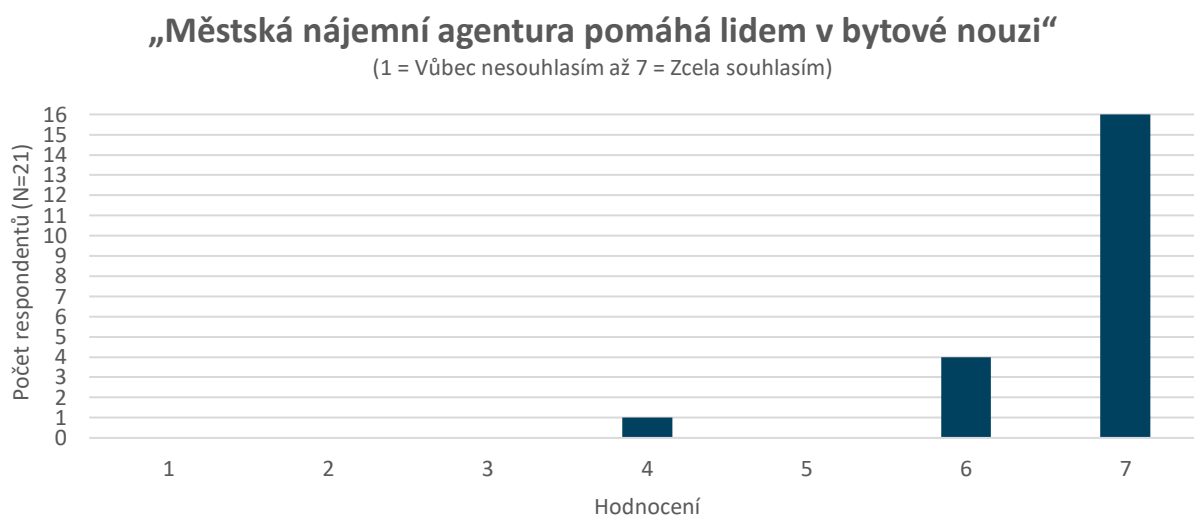
Graf 9 Hodnocení spolupráce s MNA



Plné znění otázky: „Do jaké míry souhlasíte nebo nesouhlasíte s následujícím výrokem: „S Městskou nájemní agenturou se spolupracuje snadno““

Vysoký podíl respondentů uvádí souhlas s výrokem, že MNA pomáhá lidem v bytové nouzi. Jeden respondent se vyjadřuje tak, že s výrokem ani nesouhlasí, ani souhlasí.

Graf 10 Vnímání MNA z pohledu řešení bytové nouze

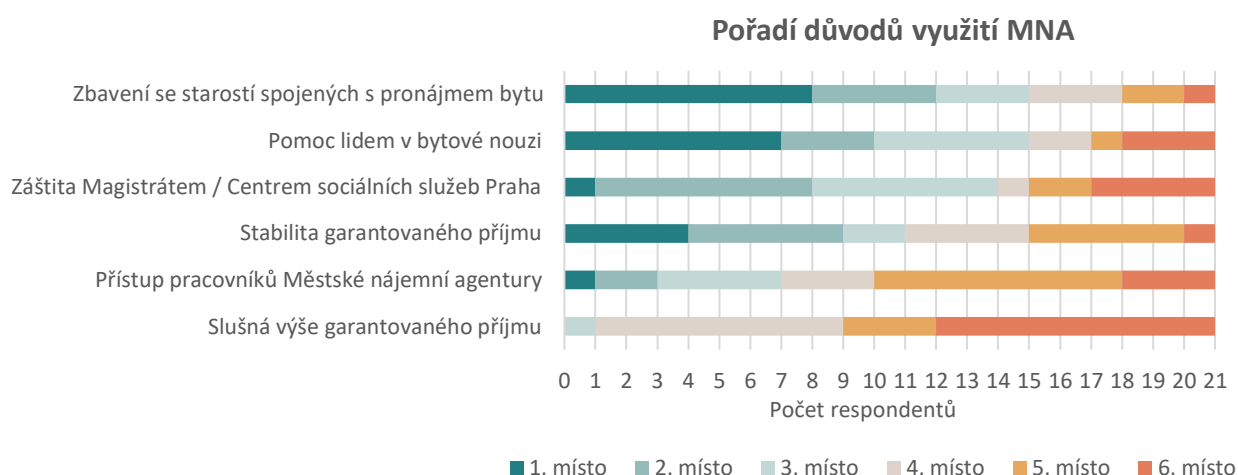


Plné znění otázky: „Do jaké míry souhlasíte nebo nesouhlasíte s následujícím výrokem:
„Městská nájemní agentura pomáhá lidem v bytové nouzi““

Motivace majitelů pro poskytnutí bytu MNA byla zjišťována v rámci skupinové diskuze (viz výše). V návaznosti na tato zjištění byli i v rámci dotazníku majitelé vyzváni podle důležitosti seřadit důvody, pro které se rozhodli spolupracovat s MNA. Pokud se zaměříme na oblasti, které respondenti nejčastěji uváděli na prvních třech místech, jsou to – zbavení se starostí spojených s pronájmem bytu, pomoc lidem v bytové nouzi a záštita Magistrátem/CSS Praha. Naopak na posledních třech příčkách z pohledu důležitosti pro majitele bytů se nachází slušná výše garantovaného příjmu, přístup pracovníků MNA, stabilita garantovaného příjmu.

Stabilita garantovaného příjmu by ale při pohledu na to, jak často ji respondenti dávali na první místo, přeskočila záštitu Magistrátem/CSS Praha a jeví se jako, byť s odstupem, 3. nejdůležitější faktor při rozhodování o pronájmu bytu skrz MNA. Naproti tomu slušnou výši garantovaného příjmu na první dvě místa z hlediska důležitosti nezařadil žádný z respondentů a jeví se tak pro ty majitele, kteří se rozhodli byt nakonec poskytnout MNA, jako nejméně důležitý důvod. To lze vysvětlit mimo jiné i tím, že majitelé, pro které je co nejvyšší příjem z bytu hlavním motivátorem jednoznačně nejsou hlavní cílovou skupinou MNA. Ta nemůže a ani nechce cenově konkurovat komerčním agenturám pronajímajícím byty nebo dokonce krátkodobým pronájmům, díky kterým je možné získat z bytů větší finanční výnos, než jak je tomu v případě MNA.

Graf 11 Důvody majitelů pro spolupráci s MNA



Plné znění otázky: „Seřadte prosím následující položky podle důležitosti při rozhodování o pronájmu Vašeho bytu skrz Městskou nájemní agenturu. Na první místo prosím umístěte to, co Vás motivovalo k uzavření spolupráce s MNA nejvíce a pokračujte až do seřazení všech položek.“

K pořadí důležitosti měli respondenti možnost doplnit své vlastní vyjádření.

Některé byly shrnující:

„Jedná se o kombinaci již zmíněného, tedy zprostředkování bydlení lidem v bytové nouzi, zvláště v době, kdy ceny nájmu velmi rostou. A pak jako bonus nemusíme řešit pronájem po vlastní ose a ještě je velmi příjemné s lidmi z MNA komunikovat.“

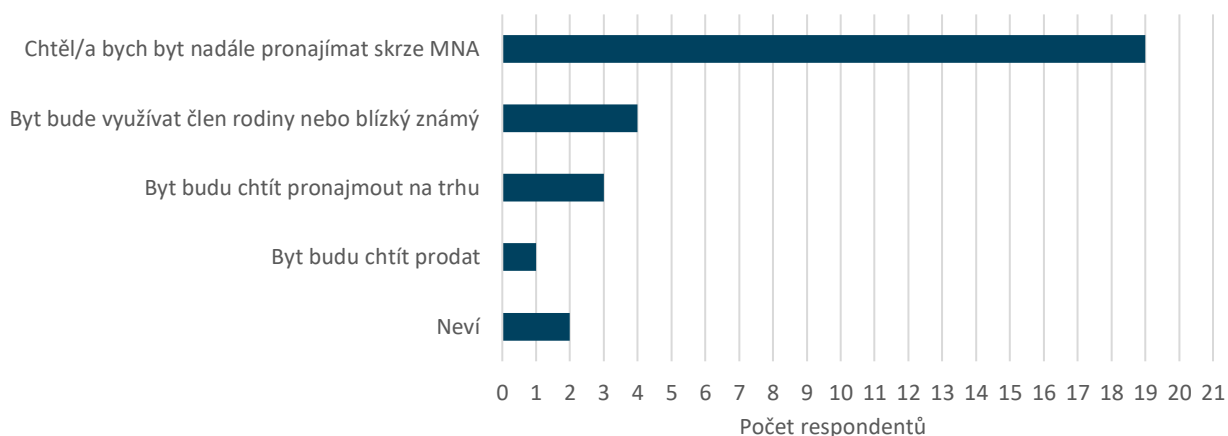
Jiné vyzdvihovaly snahu o systémovost řešení, odlehčení při zprostředkování:

„Zaujalo mě to, že se instituce chopila úkolu vyvažovat zájmy všech stran – nájemníků, vlastníků, sousedů atd. Při běžném pronájmu se nájemník a vlastník dostávají do těžké opozice a vstupem třetí strany vzniká více prostoru pro kompromis a dohodu. Také si vážím toho, že instituce poskytuje podporu nájemníkům a řeší jejich bytovou udržitelnost.“

Zmíněna byla i teze, že „pomáhat sociálně slabým je nutnost a cítím to jako občanskou povinnost, pokud má člověk tu možnost“.

Smlouvy s majiteli bytů jsou uzavírány na dva roky. Po uplynutí této doby ze strany respondentů nejčastěji zaznívá, že by dále chtěli byt pronajímat MNA. V menším měřítku jsou zmiňovány možnosti využití bytu své účely (rodinu, známé, pronájem na trhu). Jeden z respondentů vyjadřuje podmínku další spolupráce v začlenění inflační doložky do smlouvy s MNA.

Graf 12 Plány majitelů po uplynutí smlouvy s MNA



Plné znění otázky: „Jaké plány máte s Vaším bytem po uplynutí Vaší současné smlouvy s Městskou nájemní agenturou? Můžete vybrat více možností, které zvažujete.“

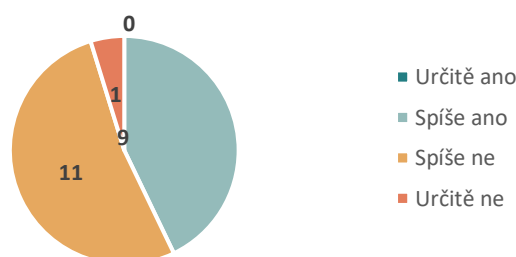
Majitelé se v dotazníku vyjadřovali také k možnosti, že by v budoucnu přešel pronájem bytu na přímý vztah majitel – nájemce. Z celkové počtu 21 dotázaných si 9 respondentů tuto možnost spíše dokáže představit, 11 respondentů spíše ne. Jeden z respondentů si tuto situaci představit nedokáže představit vůbec. Mezi důvody, kterými shledávají majitelé tuto variantu jako nevhodnou (nedokážou si jí představit), jsou špatné předchozí zkušenosti s přímými nájemci, dále zmiňují důležitost garancí a servisu ze strany MNA (údržba, smlouvy atp.).

Naopak respondenti, kteří se této představě nebrání, slovně specifikovali podmínky, za jakých by si tento vztah dokázali představit. Za relevantní považují, pokud nájemci jsou schopni platit nájem, byt udržují v přijatelném vztahu, vychází se sousedy. Za důležité považují i vzájemné sympatie, vstřícnost a bezproblémovost nájemce.

„Pokud s nájemcem nebudou problémy nevidím důvod, proč by v bytě nemohli zůstat.“

Graf 13 Možnost přímého pronájmu bytu nájemcům

Dovedou si majitelé představit, že by v budoucnu pronajímali byt přímo nájemci bez MNA?



Plné znění otázky: „Dovedete si představit, že byste v budoucnu měl/a se současným nájemcem přímý smluvní vztah? Neměl/a byste tedy už smlouvu s Městskou nájemní agenturou, jak je tomu teď, ale přímo s daným nájemcem. Vyberte prosím jednu odpověď.“

Vyhodnocení rozpočtu MNA

1. Celkové náklady

Od počátku fungování MNA v květnu 2021 do konce března 2022 byly její **celkové rozpočtové výdaje 4 061 411 Kč a celkové výnosy 831 236 Kč⁵**. Z toho 1 810 328 Kč byla výše výdajů MNA (z toho asi 94 % byly osobní náklady) a 2 251 083 Kč tvořily výdaje bytových jednotek (z asi 80 % vyplácení garantovaného příjmu majitelům bytů).

Tabulka 7 Přehled celkového rozpočtu MNA 05/2021-03/2022

Výdaje MNA	1 810 328 Kč
Výdaje bytových jednotek	2 251 083 Kč
Celkové rozpočtové výdaje	4 061 411 Kč
Celkové výnosy	831 236 Kč

2. Osobní náklady a nákup služeb

Hned od druhého měsíce fungovala MNA personálně v plném složení a osobní náklady od té doby odpovídaly původnímu plánu 3 HPP. **V průběhu času a s přibývajícimi zkušenostmi se zabydlováním nájemníků vyvstala potřeba posílení pozice Koordinátora sítě služeb.** Nároky na jeho pozici jsou zvyšovány nedostatečnou kapacitou sítě sociálních služeb. Akutní potřeby nájemníků bytů MNA tak často není možné řešit externí sociální službou a její roli musí zastoupit Koordinátor sítě služeb. Mimo to je ale důležitý i fakt, že si nájemníci v průběhu procesu získávání bytu vybudují k MNA (reprezentované Koordinátorem sítě služeb) důvěru nutnou pro úspěšnou a efektivní sociální práci, která je v mnoha případech předpokladem pro úspěšné udržení bydlení. Navyšování počtu bytů ve správě MNA na 50, což je cílem pilotního projektu, se tak jeví při alokaci 1 HPP na pozici Koordinátora sítě služeb jako nerealistické. **Investice do této pozice se vrátí v podobě udržení kvality práce s nájemci i přes navyšování počtu zabydlených bytů.** To je klíčové pro stabilizaci nájemníků ve standardním bydlení a v souladu s hlavním účelem fungování MNA.

Rozpočet na služby se oproti předpokladům v prvním roce čerpal výrazně méně. Celkově se za nákup služeb (přičemž v původním návrhu rozpočtu se počítalo především s právními službami) vyčerpalo jen **7 416 Kč**, v původním rozpočtu se přitom počítalo s **300 000 Kč**. Dle vyjádření týmu MNA je ale předpoklad, že s přibývajícím počtem bytů a nájemců a zároveň delší dobou bydlení již zabydlených nájemců se bude potřeba právních služeb objevovat častěji. S růstem MNA lze totiž předpokládat, že se objeví spory s nájemci a potenciálně i s majiteli bytů, které budou vyžadovat advokátní podporu a jiné právní služby. Dá se tak čekat, že rozpočet na právní služby se bude s časem čerpat více.

⁵ Při zpracování této zprávy ještě nebyla k dispozici přesná výše osobních nákladů za březen 2022, místo nich byla použita jejich průměrná výše za posledních 8 měsíců. Částky jsou zaokrouhleny na celá čísla.

3. Výdaje bytových jednotek

Výdaje bytových jednotek jsou dominantně tvořeny **vyplácením garantovaného příjmu** majitelům, **ke konci března 2022 byla tato částka za celou dosavadní dobu projektu 1 796 937 Kč**. Zbylé náklady tvořilo **hrazení energií v nepronajatých bytech a platby služeb spojených s užíváním bytů**, jednalo se o **322 019 Kč**. Zbýlými náklady bylo **pojištění majetku, opravy a údržba a nákup materiálu spojený s přivítáním nájemníků v novém bytu**, celková částka za tyto položky byla **132 127 Kč**.

Oproti původně plánovanému rozpočtu jsou o něco vyšší náklady na **pojištění majetku**, oproti **předpokládaným 2 500 Kč na bytovou jednotku dosahují výše 3 000 Kč**. Relativně vyšší náklady oproti předpokladům jsou rovněž zatím na neobsazené byty. To se dá vysvětlit nedávnou vlnou poptávky po nových bytech, které se v současnosti obsazují, náklady na prázdné byty by tak měly v čase relativně klesat a úzce souvisí s vlnami nabírání nových bytů, které jsou následované vlnami zabydlování nových nájemců. Náklady na opravy mají dle rozpočtových dat spíše klesající tendenci. To je způsobeno postupně zlepšujícími se interními procesy při výběru bytů a také častějšímu nabírání bytů z nejvyšší cenové hladiny (220 Kč za m²), které se vyznačují nižšími náklady na údržbu. **Od srpna do listopadu 2021 tak náklady na opravy činily 53 839 Kč, zatímco za další 4 měsíce, tedy od prosince 2021 do března 2022, byly tyto náklady jen 592 Kč, tedy v řádech stokorun.**

Průměrná výše garantovaného příjmu za m², se kterou se počítalo v původním rozpočtovém plánu, byla 200 Kč, přičemž se předpokládaly 4 cenové hladiny. Aktuálně existují pouze 3 cenové hladiny, 180 Kč/ m², 200 Kč/ m² a 220 Kč/ m². 20 bytů spadalo ke konci března do nejvyšší cenové hladiny a po 8 bytech do zbylých 2. Převažují tedy byty v nejvyšší cenové hladině. V současnosti se uvažuje o úpravách cenových hladin tak, aby došlo ke zvýhodnění menších bytů, a naopak ke snížení plateb za m² u bytů s větší výměrou.

4. Náklady na PR a propagaci

V původním rozpočtu MNA nebylo vůbec počítáno s náklady na propagaci a PR. Tyto náklady se pokryly v rámci vývoje nástroje MNA z jiných částí rozpočtu projektu MHMP – Sociální bydlení, nebo přímo z rozpočtu CSSP. Do budoucna se ale jeví jako potřebné počítat s propagací a PR přímo v rozpočtu MNA. Je tomu tak proto, že navyšování počtu bytů ve správě MNA se neobejde bez její propagace a rozšiřování povědomí o její činnosti.

5. Výnosy MNA a dluhy nájemců

Celkové **výnosy** MNA ve výši **831 236 Kč** byly výlučně tvořeny z vybraného nájemného, a to z asi 97 % z nájemného nedotovaného. Podíl dotovaného nájemného je tak výrazně nižší, než se předpokládalo. Původní plán počítal s dotovaným nájemným u 30 % a s „tržním“ u 60 % bytů. To je z hlediska budoucí výše příjmů důležitý fakt a dle vyjádření projektového týmu MNA by se i v nejbližší budoucnosti podíl dotovaných bytů neměl zvyšovat.

Celkové **dlužné nájemné** bylo ke konci března **219 490 Kč**. Z velké části jsou **dluhy způsobeny dlouhým procesem vyřizování dávek na bydlení**, které se následně přidělí i za měsíce zpětně. Značná část dlužného nájemného by se tak po vyplacení nárokových dávek na bydlení měla odmazat. Dle odhadu projektového týmu MNA dosahuje dlužné nájemné nesouvisející s dlouhým procesem přiznávání a výplaty dávek na bydlení od ÚP výše jen asi 71 000 Kč. **Zbýlých asi**

148 000 Kč je tedy částka, o kterou by se měl dluh snížit, jakmile doběhnou procesy ÚP. Dle týmu MNA se jedná o pesimistickou variantu a je možné, že se nakonec i díky dalším dávkám vyřizovaným ÚP (např. Mimořádná okamžitá pomoc na dlužné nájemné) podaří snížit výši dlužného nájemného ještě o něco výrazněji.

Při popisu dluhu na nájemném vzniklém z důvodu délky vyřizování dávek na bydlení na ÚP je třeba zmínit sociální rozměr MNA. Na rozdíl od většiny soukromých pronajímatelů je totiž schopna pomoci překlenout nájemcům období, kdy na vyřízení dávek čekají. V běžném tržním prostředí je přitom závislost na dávkách na bydlení výrazná komplikace, která často znemožňuje získat standardní dlouhodobé bydlení, byť jsou na jeho pokrytí tyto dávky určeny. MNA tak kompenzuje slabé stránky současného dávkového systému.

SHRNUTÍ

Městská nájemní agentura dovedla efektivně provázat veřejný zájem a pomoc lidem v bytové nouzi s potřebami majitelů bytů. Její činnost také dovede překlenout významné překážky při shánění standardního bydlení, kterými jsou vysoké kauce, provize realitním kancelářím nebo pomalý proces vyplácení dávek z ÚP. Nabízí tak podporu lidem, kteří jsou ohroženi bytovou nouzí a která cílí skutečně na hlavní problémy, se kterými se lidé na trhu s bydlením potýkají. Plní tím poptávku cílové skupiny osob ohrožených bytovou nouzí po standardním, stabilním bydlení, které je základem pro celkovou stabilizaci jejich sociální a životní situace. To se následně odráží ve velmi pozitivním hodnocení MNA ze strany nájemníků a také vnímání zlepšení své životní situace.

Velmi dobře ale zvládá MNA pracovat i s druhou, značně odlišnou, cílovou skupinou majitelů bytů. Jedna instituce se 4 zaměstnanci (z toho 2 zaměstnanci na poloviční úvazek) tak dovedla skloubit práci blízkí se sociální prací a často do ní i přesahující s prací, která se podobá činností realitního makléře. MNA na svých webových stránkách i jinde ve veřejném prostoru komunikuje majitelům nabídku, že se zbaví starostí s bytem, a navíc podpoří ty, kteří to skutečně potřebují. Ti majitelé bytu, kteří na tuto nabídku slyší, si pak při kontaktu a navázání spolupráce s MNA potvrdí, že to, co MNA slibuje a motivuje majitele k poskytnutí bytu, se naplňuje. Jak ukázal náš výzkum názorů majitelů, naplněná očekávání majitelů se následně projevují ve výrazně pozitivním hodnocení MNA.

Model MNA se tak za prvních několik měsíců jeho fungování jeví celkově jako funkční. Další rozvoj MNA a zvyšování povědomí o její existenci společně se zvyšováním její kapacity přinese odpověď na otázku, jaký je celkový potenciál MNA. Je jasné, že pro zapojené majitele nemůže být primárním motivátorem pronájmu bytu co nejvyšší cena. V plánu MNA není cenová konkurence zcela tržním možností pronájmu. Konkurovat ale, jak vyplývá z dosavadních zjištění, může kvalitou služeb majitelům a společenským přesahem své činnosti.