



Rzeczpospolita  
Polska

Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



## 1. Zagraniczne doświadczenia w zakresie Społecznych Agencji Najmu

W wielu krajach Europy Zachodniej Społeczne Agencje Najmu są uznanymi, a często też wspieranymi przez państwo, instytucjami pośredniczącymi między prywatnymi właścicielami mieszkań a osobami pozbawionymi dostępu do samodzielnego mieszkania. Społeczne agencje pośrednictwa najmu są prowadzone przez samorządy lokalne lub organizacje pozarządowe. Podstawowym celem ich działalności jest pomoc osobom niezamożnym (o niskich i/lub niestabilnych dochodach) w wynajmowaniu mieszkań na rynku prywatnym. Właściciele mieszkań, rezygnując z części przychodów, są mobilizowani do współpracy z agencją pewnością i trwałością wynajmu, gwarantowanymi przez agencję terminowością opłat czynszowych i zabezpieczeniem stanu mieszkania. Najemcy zaś, oprócz możliwości wynajęcia mieszkania za niższą od rynkowej cenę, otrzymują również usługi wsparcia w postaci pomocy w prowadzeniu swoich życiowych spraw, np. w zakresie właściwego korzystania z wynajmowanego mieszkania czy wchodzenia na rynek pracy i utrzymania się na nim.

W Europie najbardziej rozpowszechniona jest praktyka Społecznych Agencji Najmu w Belgii oraz w Irlandii, Wielkiej Brytanii, Luksemburgu. We Francji funkcjonuje cały, wieloelementowy system wdrażania prawa do mieszkania.

### 1.1. SAN w Belgii

Belgia jest krajem, w którym powstały pierwsze społeczne agencje najmu. Kompetencje w zakresie polityki mieszkaniowej w Belgii należą do regionów (Flandria, Walonia, Stołeczny Region Brukseli) i samorządów lokalnych. Kraj słynie z bardzo dobrych warunków mieszkaniowych, system mieszkaniowy oparty jest na sektorze własnościowym, a mieszkania dostępne (społeczne czynszowe) są nieliczne, o małej rotacji najemców. Obserwowano szczególnie trudną sytuację jeśli chodzi o możliwość zaspokajania potrzeb mieszkaniowych przez osoby bezdomne, młodociane, samotne matki, młode kobiety, migrantów (z zagranicy i z innych rejonów kraju). Osoby te są zmuszone do szukania mieszkań w relatywnie małym i drogim prywatnym sektorze czynszowym.

W 2014 r. w Belgii działały ok. 102 subwencionowane przez władze regionalne Społeczne Agencje Najmu<sup>1</sup>. W Flandrii Społecznej Agencji Najmu określane są jako SVK (*Sociaal Verhuurkantoor*), w Walonii i w Brukseli jako AIS (*Agence immobilière sociale*). Pierwsza Agencja we Flandrii powstała w 1986 r. w Brugii, pierwsza w Walonii – w 1989 r. w Namur, w Brukseli – w 1996 r. Agencje powstawały z potrzeby działania na rzecz pomocy mieszkaniowej indywidualnych osób i organizacji pozarządowych.

Z uwagi na różnice regionalne, w dalszej części prezentowane będą informacje dotyczące Flandrii. W 1993 r. flamandzkie Ministerstwo ds. Mieszkalnictwa uruchomiło trzyletni projekt wsparcia finansowego i monitoringu dziewięciu organizacji działających w formie społecznej agencji najmu. Umowa wskazywała grupy społeczne

<sup>1</sup> Opracowano na podstawie ekspertyzy A. Zubrzyckiej-Czarneckiej „Społeczne Agencje Najmu (AIS/SVK) w Belgii - innowacja służąca przeciwdziałaniu „prekaryzacji mieszkaniowej”, Uniwersytet Warszawski, 2016.

(osoby samotne, klienci pomocy społecznej, mniejszości etniczne, rodziny niepełne oraz bezdomni), które były uprawnione do usługi mieszkaniowej świadczonej przez SVK.

We Flamandzkim Kodeksie Mieszkaniowym (z 1997 r.) określono zakres działalności organizacji działających w formie społecznych agencji najmu, który obejmował:

- najem mieszkań lub ich wieloletni leasing w sektorze prywatnych mieszkań czynszowych w celu ich podnajęcia po przystępnej cenie osobom w trudnej sytuacji mieszkaniowej i społecznej oraz renowacja wynajmowanych mieszkań (jeśli jest taka potrzeba),
- oferowanie lokatorom wsparcia i pomocy np. w ubieganiu się o dodatek mieszkaniowy
- aktywność na rzecz budowy sieci aktorów społecznych działających w zakresie mieszkalnictwa.

Społeczne Agencje Najmu nie mogą prowadzić działań dyskryminujących klientów (najemców) i muszą korzystać z usług instytucji związanych ze społecznymi aspektami mieszkalnictwa, w tym z instytucjami pomocy społecznej. SAN powinien spełniać dalsze warunki, np. jasny status formalny (organizacja pozarządowa), ścisła współpraca z władzami lokalnymi, doświadczenie w działalności i zatrudnienie co najmniej jednej osoby w wykształceniu wyższym, adekwatny obszar działalności (duże miasto lub kilka gmin) i skalę działalności (minimum 30 mieszkań). Od 2004 r. SAN otrzymują dotacje od władz regionalnych. Wskazano jako cel subsydiowanej działalności wyżej wymienione cele, tj. wynajmowanie mieszkań w sektorze prywatnym i ich podnajmowanie osobom w trudnej sytuacji mieszkaniowej i społecznej, oferowanie wsparcia lokatorom oraz aktywność w tworzeniu sieci aktorów społecznych współpracujących i wspierających agencje i – generalnie – rozwiązywanie problemów mieszkaniowych, z podkreśleniem roli dodatkowego wsparcia prawno-organizacyjno-socjalnego parom i osobom samotnym o niezaspokojonych potrzebach mieszkaniowych i o niskich dochodach.

Subsydiowane są koszty wynagrodzenia pracowników zatrudnionych w agencji, oraz część innych kosztów działania. Wartość subsydiów zależy od liczby obsługiwanych mieszkań. Jest to o tyle dyskusyjne, że nie odnosi się do „pracochłonności” powodowanej częstymi zmianami lokatorów i/lub szczególnie wysokimi potrzebami w zakresie usług wsparcia. Władze regionalne nadzorują agencje, mobilizując je do określonych form działalności, np. rekomendują zawieranie umów podnajmu na dłuższy okres czasu (9 lat).

Przykład: Sociaal Verhuurkanotoor Kontich<sup>2</sup>

Agencja Sociaal Verhuurkanotoor Kontich działa w gminie Kontich, położonej w pobliżu Antwerpii<sup>3</sup>. Swe funkcjonowanie agencja wywodzi z Konstytucji i Flamandzkiego Kodeksu Mieszkaniowego, głoszącego, że: „Każdy ma prawo do przyzwoitego mieszkania, dobrej jakości, we właściwym otoczeniu (środowisku), za dostępną cenę i użytkowanego na trwałych zasadach”<sup>4</sup>. Swą aktywność agencja wyjaśnia specyfiką prywatnego rynku najmu, który jest niedostępny dla osób o niskich dochodach, ponieważ czynsz jest za wysoki, ponad ich możliwości finansowe, podaż mieszkań jest niewielka, właściciele lokali często odmawiają ich wynajmowania osobom ubogim, umowy najmu są krótkoterminowe, a oferowane mieszkania są w złym stanie.

Warunki, jakie muszą spełniać kandydaci chcący wynająć mieszkanie od agencji najmu:

- pełnoletność,
- określone kryteria dochodowe (w 2017 roku próg dochodowy dla osoby mieszkającej samotnie wynosi 867,40 €, dla osób wspólnie zamieszkujących – 578,27 €, dla rodziny – 1156,53 €),
- nieposiadanie nieruchomości,
- znajomość języka niderlandzkiego lub gotowość do jego nauki,

<sup>2</sup> Przykład pochodzi z publikacji A. Muzioł-Węclawowicz „Rozwój rynku najmu poprzez działalność społecznych instytucji pośrednictwa, w: Mieszkalnictwo w Polsce. Dobre praktyki, 2017, Habitat for Humanity Poland, Warszawa.

<sup>3</sup> Informacje szczegółowe pochodzą ze sprawozdania z działalności tej agencji za 2016 r. ([www.svkwoonweb.be](http://www.svkwoonweb.be)), tłumaczenie: Dominika Fudała.

<sup>4</sup> Art. 3 Flamandzkiego Kodeksu Mieszkaniowego.

- rejestracja w systemie identyfikacyjnym (odpowiednik numeru PESEL).

Kandydaci do najmu mieszkania poprzez agencję przechodzą rozmowę kwalifikacyjną, w czasie której są oceniani według podstawowych kryteriów określanych jako:

- potrzeba mieszkaniowa,
- liczba osób, które będą zamieszkiwały,
- limit dochodowy.

Wynik oceny wyznacza miejsce w kolejce oczekujących na wynajem mieszkania.

- W sprawozdaniu rocznym za rok 2016 agencja Kontich wykazała:
- 32 mieszkania jako nowo pozyskane do zasobu,
- 4 mieszkania jako pustostany (zły stan, zakończenie umowy),
- 178 mieszkań jako zasób zagospodarowywany,
- 367 zgłoszeń od osób chętnych do wynajęcia mieszkania.

Agencja działa na terenie siedmiu gmin w prowincji Antwerpia, najwięcej mieszkań do dyspozycji posiada w miejscowości Morstel – 76. Struktura użytkowanych lokali przedstawia się następująco: kawalerki – 16, mieszkania jednopokojowe – 50, dwupokojowe – 73, trzypokojowe – 17, dom z dwoma pokojami – 9, dom z większą liczbą pokoi – 13.

Większość mieszkań jest wynajmowanych za stawkę pomiędzy 408 a 520 € (74 mieszkania) i 520 a 638 € (86 jednostek). Około jednej trzeciej kosztów najmu pokrywają dodatki mieszkaniowe.

Prowadzona jest szczegółowa analiza osób wynajmujących mieszkania i oczekujących na taką możliwość, obejmująca wiek klientów, liczbę posiadanych dzieci, pochodzenie (w podziale: Belgowie – kraje UE – pozostałe kraje). Wśród wynajmujących jest 54% Belgów, wśród kandydatów na najemców – 61%.

Plany agencji Kontich na 2017 rok były następujące:

- pozyskanie 24 nieruchomości do wynajmowania,
- zwiększenie zatrudnienia,
- certyfikacja jakości mieszkań.

Działalność SAN w Belgii bazuje na różnego rodzaju regulaminach, kryteriach udostępniania mieszkań, standardach obsługi. W większości SAN w Belgii mają formę prawną organizacji pozarządowej działającej jako stowarzyszenie lub fundacja. Ściśle współpracują z władzami lokalnymi i instytucjami pomocy społecznej i mieszkaniowej. Agencje obsługują znaczną część rynku najmu społecznego w Belgii.

## **1.2. SAN w Wielkiej Brytanii<sup>5</sup>**

W Wielkiej Brytanii społeczne agencje najmu działają pod nazwą Social Lettings Agency, spotyka się też nazwę Local Lettings Agency. Agencje są prowadzone przez organizacje społeczne, podmioty gospodarcze lub samorządy, a ich klienci to najczęściej osoby zagrożone wykluczeniem społecznym i objęte całościowym programem pomocy socjalnej. Obok agencji w Wielkiej Brytanii funkcjonuje też system wynajmowania przez władze lokalne mieszkań dla najemców społecznych od prywatnych właścicieli.

Biorąc pod uwagę podmioty prowadzące SAN, można wyróżnić następujące kategorie agencji:

- prowadzone bezpośrednio przez władze lokalne
- prowadzone przez towarzystwa mieszkaniowe (Housing Associations)

---

<sup>5</sup> Na podstawie opracowania Barbary Audyckiej „Społeczne Agencje Najmu w Wielkiej Brytanii”, Warszawa, 2016, maszynopis oraz studiów dokumentów i rekomendacji organizacji Crisis, w tym: [www.crisis.org.uk/media/236792/crisis\\_improving\\_access\\_to\\_prs\\_scotland2016.pdf](http://www.crisis.org.uk/media/236792/crisis_improving_access_to_prs_scotland2016.pdf).

- prowadzone przez organizacje pozarządowe
- prowadzone jako przedsiębiorstwa społeczne (New Social Enterprises, Community Interest Enterprises - CIC).

CIC funkcjonują od 2005 r. w odpowiedzi na brak w systemie prawnym organizacji nie będących organizacjami charytatywnymi a pełniących misję odpowiadania na lokalne potrzeby społeczne. Są to w zasadzie zwykłe podmioty gospodarcze (spółki z ograniczoną odpowiedzialnością lub akcyjne) posiadające dodatkowe uwarunkowania pozwalające na realizację misji na rzecz społeczności lokalnej. Za mocne strony Social Letting Agency w formie przedsiębiorstwa społecznego uważa się: niezależność i obiektywizm w działaniu, troskę o interes właściciela, niższe opłaty, elastyczność reakcji na zmiany lokalnego rynku, mniejsze straty reputacyjne i finansowe dla organizacji założycielskiej w przypadku braku sukcesu w działalności. Słabą stroną są wyższe koszty działania samodzielnego podmiotu (w porównaniu z funkcjonowaniem w ramach istniejącego podmiotu założycielskiego), konieczność zdobywania pozycji na lokalnym rynku.

Istotnymi czynnikami rozwoju Social Lettings Agencies są:

- dodatki mieszkaniowe (*Local Housing Allowance*, wcześniej *Housing Benefit*)
- duży potencjał organizacji społecznych posiadających zasoby i kompetencje do zarządzania najmem.

Dodatki funkcjonują w brytyjskim systemie prawnym od 1992 roku. Kwota dodatku, zależna jedynie od dochodów (lub braku dochodu) beneficjenta jest bardzo wysoka, przez co pozwala na pokrycie znacznej części lub nawet całość czynszu w najmie prywatnym. Rozdział dodatków należy do zadań gminy, a jego wysokość jest obliczana w oparciu o lokalne ceny najmu („lustra czynszowe”). Możliwość pokrycia kosztów czynszu przy pomocy świadczenia znacznie obniża ryzyko powstawania zaległości czynszowych i pozwala włączyć osoby niezamożne w rynek najmu prywatnego. Jest to czynnik mobilizujący prywatnych właścicieli do wynajmowania mieszkań SAN, a przede wszystkim – ułatwiający funkcjonowanie SAN. Wysoki dodatek mieszkaniowy znakomicie obniża ryzyko wynajmujących oraz pozwala SAN uniknąć lub znacząco zniwelować problem finansowania „różnicy czynszowej”.

Brytyjskie społeczne agencje najmu łączą doświadczenie prowadzenia schronisk i mieszkań treningowych z zestawem praktyk wypracowanych przez funkcjonujące od dziesięcioleci komercyjne agencje zarządzania najmem. Włączenie społecznych agencji najmu w lokalne narzędzia pomocy mieszkaniowej najczęściej więc łączy się ze zleceniem zadania organizacji pozarządowej zajmującej się mieszkalnictwem.

System grantowy jest niezbędny do stworzenia agencji, jednak przy dobrze opracowanym planie finansowym w perspektywie kilkuletniej może ona pokrywać koszty własne z opłat za zarządzanie uiszczanych przez najemcę lub wynajmującego. Wsparciem dla samofinansowania agencji jest też możliwość wynajmowania części mieszkań osobom spoza ścisłej listy wykluczonych lub zagrożonych wykluczeniem. Dlatego już od samego początku ważne jest, by agencja opracowała model biznesowy, a zespół ją tworzący łączył wrażliwość społeczną z umiejętnością skutecznego administrowania projektem.

Z uwagi na strukturę rynku mieszkaniowego najtrudniejszym zadaniem stojącym przed agencją jest pozyskanie właścicieli zainteresowanych wynajmowaniem mieszkania mniej zamożnym lokatorom. Możliwości negocjacji czynszu są ograniczone, zatem często czynnikiem decydującym o pozyskaniu mieszkania jest oferta usług dodatkowych lub niższe koszty zarządzania.

Zakres wsparcia lokatora oferowany przez agencje jest zróżnicowany: od pomocy w sytuacjach kryzysowych po włączenie w całościowy program reintegracji społecznej. Istotną rolę odgrywa przygotowanie najemcy do samodzielnego zamieszkiwania poprzez system edukacji i aktywizacji zawodowej. W większości przypadków mieszkanie w najmie społecznym jest traktowane jako przejściowe: program usamodzielnienia zakłada wejście na komercyjny rynek mieszkaniowy w kilkuletniej perspektywie.

Ostatnio wyzwaniem dla agencji stało się zamrożenie dodatków mieszkaniowych w sytuacji szybkiego wzrostu czynszów (co najmniej w Londynie i innych dużych ośrodkach).

Spółeczne agencje najmu są popularne w Anglii. Istnieje wiele różnorodnych form i modeli działalności SAN, pod względem doboru partnerów (najemców), warunków uczestnictwa w programie agencji, kosztów udziału, trwałości najmu. Dość powszechne są systemy opłat za usługi SAN, pobieranych zarówno od podmiotów prywatnych wynajmujących mieszkania (opłaty początkowe, opłaty podstawowe, opłaty dodatkowe, np. za remonty), jak i od mieszkańców (np. opłata początkowa, która może anulowana, jeśli najemca nie zalega z płatnościami czynszowymi). Popularne jest też świadczenie usług wsparcia przez lokalne podmioty pomocy społecznej lub przez instytucję macierzystą. Dla przykładu silna organizacja Crisis, pomagająca bezdomnym i zagrożonym bezdomnością prowadzi SAN, ale równocześnie prowadzi wiele różnych programów pomocowych, z których bezpośrednio korzystają najemcy. Zobowiązaniem bezpośrednio realizowanym przez agencje są regularne inspekcje w mieszkaniach, z reguły kwartalne, mające na celu kontakt z najemcą i kontrolę prawidłowości użytkowania mieszkania. Agencje zapewniają też całodobowy kontakt telefoniczny najemcom i wynajmującym w celu zgłaszania napraw, sytuacji konfliktowych zachowań itp.

Spółeczne Agencje Najmu w Wielkiej Brytanii mogą prowadzić działalność dochodową. Zaufanie, jakim cieszą się organizacje pozarządowe i swego rodzaju tradycja wspierania organizacji pożytku publicznego pozwalają na różne rozwiązania biznesowe. Organizacja St. Mungo w Londynie stworzyła społeczne fundusze inwestycyjne, angażując środki samorządów, Skarbu Państwa i inwestorów prywatnych na potrzeby zakupu nieruchomości wynajmowanych następnie po obniżonej stawce czynszu. Fundusz jest siedmioletni i gwarantuje 3% stopę zwrotu oraz kolejne 3% z tytułu kapitalizacji nieruchomości. W tej formule dodatek mieszkaniowy pokrywa w całości zarówno koszt wynajmu, jak i zarządzania zasobem przez organizację.

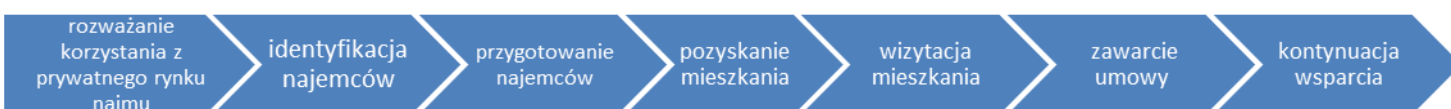
W Wielkiej Brytanii organizacja Crisis opracowała Przewodnik dobrych praktyk dla SAN<sup>6</sup>, w którym przedstawiono standardy świadczenia usług (pkt 1.2.1 poniżej).

W Wielkiej Brytanii funkcjonują odrębne systemy mieszkalnictwa społecznego w Walii, Anglii, Szkocji, jednak bazują one na wspólnych podstawowych zasadach. Na podstawie analizy ww. przewodnika dobrych praktyk i opracowania Dewison<sup>7</sup> można wskazać, że pomoc najemcom w działalności SAN obejmuje dwa obszary merytoryczne:

- kształcenie najemców w zakresie prawidłowego użytkowania mieszkań („kształcenie najemcy”)
- pomoc w rozwiązywaniu różnorodnych problemów życiowych, w szczególności w zakresie zatrudnienia i relacji społecznych.

Kształcenie właściwych zachowań i postaw najemcy wydaje się być szczególnie ważną częścią wsparcia.

Ryc. 1. Wsparcie najemców mieszkań korzystających z usług Social Letting Agencies wg. Devison, s. 8.



Szczególną uwagę przykładają się do przygotowania najemców, określanego w jęz. angielskim sugestywnie „pre-tenancy suport” i/lub „pre-tenancy training”. Powyższy model ma charakter orientacyjny – proces najmu

<sup>6</sup> Local lettings agencies: a good practice guide Providing access to the private rented sector while generating income (Scotland), [https://www.crisis.org.uk/media/236936/local\\_lettings\\_agency\\_guide\\_scotland.pdf](https://www.crisis.org.uk/media/236936/local_lettings_agency_guide_scotland.pdf)

<sup>7</sup> Dewison N., Improving Access to the private rented Sector: A Best Practice Report Scotland 2016 (Crisis, 2016)

mieszkania za pośrednictwem agencji nie jest liniowy, a wszyscy najemcy nie potrzebują tych samych schematów wsparcia. Autorka wskazała dwa przykłady.

Przygotowanie najemców (wyprzedzające wsparcie) obejmuje:

- wypracowanie schematów płatności czynszów wyprzedzająco w relacji do samego najmu, tak by najemcy byli w stanie płacić w małych ratach, stosownie do swoich przychodów (pensji, zasiłków) i możliwości, np. w częściach co tydzień, co dwa tygodnie lub co miesiąc  
/jedną z rekomendacji praktycznych jest założenie specjalnego konta bankowego do gromadzenia środków na czynsz, jedna z agencji prowadzi bardzo szczegółową analizę „historii najmu” klienta za ostatnie 5 – 10 lat rozpoznając wszystkie sytuacje zaległości czynszowych, by oferować najemcy jak najlepszy pakiet wsparcia/
- przygotowanie „pakietu dokumentów” niezbędnych do zawarcia umowy najmu i jej realizacji, obejmującego wszystkie niezbędne dokumenty oraz pisemne informacje o przysługujących prawach i obowiązkach, o możliwościach pozyskania potrzebnych lokalnie dostępnych usług społecznych, praktyczne informacje (np. o lokalnym centrum udostępniania zbędnych mebli),
- doradzanie w sprawie pozyskiwania referencji od poprzednich wynajmujących/pracodawców/organizacji współpracujących,
- wyprzedzające szkolenia – z reguły agencje wypytyują przyszłych najemców o zakres potrzebnych szkoleń; oferowany pakiet obejmuje szeroki zakres tematyczny, włączając w to zrozumienie spraw formalno-prawnych funkcjonowania prywatnego rynku najmu, prowadzenie budżetu domowego, innych spraw istotnych dla umiejętności „pozostawania w najmie”.

Bieżące wsparcie obejmuje:

- regularne wizytacje nieruchomości wynajmowanych w cyklu co 3 lub 6 miesięcy  
/rekomenduje się, by wizyty przeprowadzali ci sami pracownicy agencji celem budowy zaufania, zwiększenia poczucia wartości u najemców, ułatwienia relacji w sytuacji trudnych rozmów z koniecznością upomnień, zaleceń/
- organizację spotkania najemca – właściciel w terminie około jednego miesiąca od rozpoczęcia najmu (ten początkowy okres uważa się za krytyczny dla relacji obu stron)<sup>8</sup>,
- prowadzenie systematycznych ankiet na próbach najemców dotyczących bieżących problemów i postulatów.

W ramach bieżącego wsparcia pracownicy agencji zapewniają najemcom:

- pełne wsparcie w poszukiwaniu możliwości zatrudnienia i szkoleń (organizowanych przez inne instytucje)
- asystę w pozyskiwaniu dodatku mieszkaniowego.

Oczywistymi są wymagania wobec pracowników agencji posiadania pełnych umiejętności prowadzenia profesjonalnej działalności gospodarczej w zakresie zarządzania najmem.

### **1.2.1 Standardy świadczenia usług<sup>9</sup>**

**Lokalna agencja najmu jest zobowiązana:**

- przestrzegać wszystkich odnośnych przepisów dotyczących Ochrony Danych;
- nie ujawniać żadnych poufnych danych klientów bez uprzedniego uzyskania ich pisemnej zgody, z zastrzeżeniem przypadków, gdy wymagają tego przepisy prawa;
- dostarczać usługi, których jakość jest niezależna od rasy, wyznania, płci, orientacji seksualnej i wieku klientów;
- dostarczać usługi, które odpowiadają zasadom przedstawionym w przewodniku po dobrych praktykach, który został opracowany przez organizację Crisis z myślą o lokalnych agencjach najmu;

<sup>8</sup> Nie jest to powszechna praktyka.

<sup>9</sup> Za: Ryszard Szarfenberg Modele Społecznej Agencji Najmu, Warszawa, 2016 (materiały projektu badawczego Społeczne Agencje Najmu jako instrument polityki mieszkaniowej).

- we wszystkich obszarach swojej działalności przestrzegać przepisów prawa;
- wymagać od wszystkich pracowników aktualnego zaświadczenia o niekaralności w wersji rozszerzonej;
- przechowywać wszystkie środki pieniężne klientów na indywidualnych kontach klientów i, w stosownych przypadkach, uzgadniać działania związane z Ochroną Środków Pieniężnych Klientów;
- definiować wszystkie dostarczane usługi i związane z nimi opłaty w Warunkach Świadczenia Usług i dostarczać każdemu wynajmującemu kopię tego dokumentu;
- aktywnie zachęcać partnerów, wynajmujących i najemców do dzielenia się uwagami na temat działalności lokalnej agencji najmu;
- aktywnie współpracować z lokalnym stowarzyszeniem zrzeszającym wynajmujących, jeśli takowe istnieje;
- oferować wszystkim pracownikom szkolenia, aby umożliwić im ciągły rozwój zawodowy;
- pobierać za swoje usługi opłaty, które nie są nadmiernie wygórowane;
- co roku sporządzać sprawozdanie finansowe, które uwzględnia przewidywania dotyczące strat, zysków oraz płynności finansowej w perspektywie kolejnych trzech lat;
- monitorować efektywność usług w sposób ciągły, a także opracować zestaw wskaźników służących do monitoringu efektywności;
- dysponować odpowiednim ubezpieczeniem z tytułu prowadzenia działalności zawodowej, ubezpieczeniem od odpowiedzialności cywilnej oraz ubezpieczeniem od odpowiedzialności pracodawców;
- dysponować szczegółową procedurą rozpatrywania skarg;
- dysponować procedurami związanymi z pracą w pojedynkę, aby zapewnić bezpieczeństwo osobiste wszystkim pracownikom agencji, którzy pracują w pojedynkę.

### **Standardy świadczenia usług wynajmującym**

Uwaga: W odniesieniu do lokalnych agencji najmu, które nie zarządzają nieruchomościami, stosuje się wyłącznie te fragmenty standardów świadczenia usług, które dotyczą procesu wyszukiwania najemcy oraz zawierania umowy najmu.

### **Zanim zostanie zawarta umowa najmu, lokalna agencja najmu jest zobowiązana:**

- opracować dokument określający minimalne standardy dla wszystkich nieruchomości, które mogą być obsługiwane przez agencję, a następnie dostarczyć każdemu wynajmującemu kopię tegoż dokumentu;
- odwiedzić nieruchomość i przekazać uwagi dotyczące wszelkich napraw/renowacji, które należy przeprowadzić, aby nieruchomość odpowiadała minimalnym standardom;
- wstrzymać się z wynajmowaniem nieruchomości do momentu, gdy ukończone zostaną wszystkie naprawy/renowacje, które są niezbędne, by zapewnić zgodność z minimalnymi standardami;
- dostarczyć każdemu wynajmującemu pakiet informacyjny;
- wyjaśnić każdemu wynajmującemu zasady systemu dodatków mieszkaniowych;
- udzielić wskazówek dotyczących wysokości czynszu, której wynajmujący może oczekiwać;
- zorganizować kontrole bezpieczeństwa instalacji gazowych oraz elektrycznych, jeśli poprosił o to wynajmujący;
- wyjaśnić wynajmującemu, jakie są jego prawa i obowiązki, a także jakie są prawa i obowiązki najemcy;
- udzielić wskazówek dotyczących działań, które należy podjąć w przypadku, gdy nieruchomość jest obciążona hipoteką;
- udzielić wskazówek dotyczących opcji ubezpieczenia budynku oraz jego wyposażenia, a także innych opcji ubezpieczenia, z pomocą których wynajmujący może zabezpieczyć swoje interesy w sytuacjach, które nie są zazwyczaj uwzględniane w standardowych polisach ubezpieczeniowych dotyczących wynajmowanych nieruchomości;
- towarzyszyć potencjalnym najemcom w oględzinach nieruchomości na wynajem;
- wybrać najemcę w sposób uzgodniony z wynajmującym, a także dostarczyć wynajmującemu informacje na temat sytuacji klienta, przestrzegając przy tym wymogów dotyczących zachowania poufności danych klienta;
- podjąć działania związane ze sporządzeniem protokołu zdawczo-odbiorczego nieruchomości, a także uzyskać podpis najemcy pod takim protokołem;
- dostarczyć umowę najmu i doprowadzić do jej zawarcia, przy czym umowa taka nie może zawierać Nieuczciwych Warunków zdefiniowanych w Ustawie o Umowach Konsumenckich z 1999 roku;
- pobrać od najemcy kaucję na pokrycie ewentualnych szkód lub uzgodnić z wynajmującym inną formę gwarancji;

- w stosownych przypadkach podjąć działania związane z zabezpieczeniem kaucji zgodnie z przepisami Ustawy o Zabezpieczeniu Kaucji od Wynajmu Nieruchomości;
- udzielić pomocy związanej z przepisaniem liczników w przypadku mediów, z których najemca ma się rozliczać samodzielnie;
- przeprowadzić stosowne kontrole dotyczące tożsamości najemcy oraz jego referencji;
- zagwarantować, że najemca, który potrzebuje dodatkowego wsparcia, otrzyma takie wsparcie, zanim rozpocznie się okres najmu;
- przeprowadzić ocenę ryzyka w przypadku każdego najemcy, a także poinformować wszystkich pracowników, podwykonawców oraz wynajmujących o wszelkich istotnych zagrożeniach dla ich bezpieczeństwa osobistego, przestrzegając przy tym wymogów dotyczących zachowania poufności danych klienta.

### **Standardy Świadczenia Usług Najemcom**

Uwaga: Jeśli lokalna agencja najmu nie zarządza nieruchomością, najemca otrzymuje dane kontaktowe wynajmującego.

#### **Kiedy najemca zwraca się do lokalnej agencji najmu, agent jest zobowiązany:**

- omówić z najemcą jego wymagania dotyczące nieruchomości oraz ustalić, w jakich rejonach chciałby on szukać nieruchomości, a także wziąć pod uwagę położenie wszelkich dostawców usług i wsparcia, z których korzysta najemca;
- wejść w kontakt ze wszelkimi innymi agencjami, które zaangażowane są w sprawę najemcy;
- poprosić najemcę, by wypełnił formularz zgłoszeniowy, a także określić wszelkie wymagania dotyczące dodatkowego wsparcia oraz możliwości zatrudnienia/uczestnictwa w szkoleniach, z których najemca może skorzystać;
- przeprowadzić ocenę ryzyka związanego z najemcą;
- przekazać najemcy pakiet informacyjny;
- ustalić, czy najemcy przysługują dodatki mieszkaniowe lub jakiegokolwiek inne świadczenia społeczne;
- towarzyszyć najemcy w oględzinach nieruchomości;
- jasno wytłumaczyć najemcy, jakie są jego prawa i obowiązki w sektorze prywatnych mieszkań na wynajem;
- zapisać najemcę na odpowiednie szkolenia dla przyszłych najemców, jeśli takowe są dostępne.

#### **Po znalezieniu nieruchomości, która jest odpowiednia dla najemcy, lokalna agencja najmu jest zobowiązana:**

- stwierdzić, czy cena odpowiedniej nieruchomości jest wystarczająco przystępna dla najemcy;
- sprawdzić, czy nieruchomość odpowiada minimalnym standardom i czy wykonano w niej wszystkie wymagane kontrole bezpieczeństwa wyposażenia, instalacji gazowej oraz instalacji elektrycznej;
- udzielić wskazówek dotyczących możliwości pozyskania mebli;
- wyjaśnić powody, dla których sporządzany jest protokół zdawczo-odbiorczy, a także uzgodnić zawartość takiego protokołu;
- udzielić wskazówek dotyczących wymagań związanych z kaucją od wynajmu lub zagwarantować poręczenie umowy najmu;
- poinformować, w jaki sposób kaucja będzie zabezpieczona zgodnie z przepisami ustawy o zabezpieczeniu kaucji od wynajmu nieruchomości;
- udzielić pomocy przy wypełnianiu wniosku o przyznanie dodatku mieszkaniowego;
- przekazać najemcy dane dotyczące dostawców mediów w danym rejonie, a także, w stosownych przypadkach, pomóc najemcy w przepisaniu liczników na jego nazwisko;
- upewnić się, że najemca rozumie, w jaki sposób funkcjonują wszystkie urządzenia, w które wyposażona jest nieruchomość, a także udzielić wskazówek dotyczących sposobów na zmniejszenie kosztów eksploatacyjnych nieruchomości;
- upewnić się, że najemca rozumie zapisy umowy najmu.



### **W okresie najmu lokalna agencja najmu jest zobowiązana:**

- regularnie formułować „oceny funkcjonowania”<sup>10</sup> najmu przez cały okres jego trwania;
- z wyprzedzeniem uzgadniać z najemcą terminy, w których ma on udostępniać nieruchomości, tak by można było skontrolować jej stan (zgodnie z ustaleniami zawartymi w umowie najmu);
- reagować na wszystkie prośby dotyczące konserwacji i napraw, które – w niektórych przypadkach – mogą być kierowane do wynajmującego w celu uzyskania jego zgody;
- niezwłocznie odpowiadać na wszelkie pytania najemców;
- udostępniać dane kontaktowe na wypadek pilnych pytań i napraw występujących poza normalnymi godzinami pracy;
- w stosownych przypadkach współpracować z innymi podmiotami udzielającymi wsparcia;
- w stosownych przypadkach kontaktować się z działem dodatków mieszkaniowych w imieniu najemcy;
- pobierać czynsz i przekazywać go wynajmującemu co miesiąc lub w inny uzgodniony sposób;
- przekazywać wynajmującemu informacje o stanie konta co miesiąc lub w inny uzgodniony sposób;
- przekazywać szczegółowe rachunki dotyczące wszelkich potrąceń;
- przez cały okres najmu kontrolować, czy najemca dba o nieruchomość poprzez formułowanie „ocen funkcjonowania” najmu w odstępach czasowych uzgodnionych z wynajmującym;
- uzgadniać przeprowadzanie rutynowych prac konserwacyjnych, których wartość nie może przekraczać limitu ustalonego uprzednio z wynajmującym. Wszelkie wydatki wykraczające poza ten limit muszą być przekazywane wynajmującemu do zatwierdzenia;
- omawiać z wynajmującym wszelkie prośby o naprawy skierowane przez najemcę, mając na uwadze ustalone wcześniej limity wydatków, o których mowa powyżej;
- korzystać wyłącznie z usług podwykonawców, którzy zostali zatwierdzeni przez lokalną agencję najmu, aby mieć pewność, że posiadają oni wszystkie niezbędne polisy ubezpieczeniowe, a także – w stosownych przypadkach – że należą do uznanej organizacji zawodowej;
- monitorować informacje o płatnościach czynszowych, a także podejmować wszelkie stosowne i niezbędne kroki mające na celu sprawne odzyskanie zaległych płatności, które to kroki muszą być zgodne z procedurą postępowania w przypadku zaległości czynszowych przyjętą przez lokalną agencję najmu;
- regularnie przekazywać wynajmującemu informacje związane z najmem.

### **Przed upływem okresu najmu lokalna agencja najmu jest zobowiązana:**

- dochodzić płatności zaległości czynszowych, postępując przy tym zgodnie z procedurą postępowania w przypadku zaległości czynszowych i wystrzegając się działań, które mogą zostać uznane za nękanie;
- przekazać najemcy odpowiednie wypowiedzenie umowy najmu;
- uzgodnić z najemcą termin kontroli nieruchomości pod kątem jej stanu, a także doradzić najemcy, co może zrobić w przypadku stwierdzenia szkód, które należy usunąć przed końcem okresu najmu;
- uzgodnić z najemcą kontrolę stanu nieruchomości w dniu, w którym najemca się wyprowadza, a także zarejestrować dane o wszelkich kwotach, które zostaną potrącone z kaucji najemcy lub z gwarancji pokrycia szkód;
- udzielić najemcy wszelkich dodatkowych wskazówek i pomocy, jeśli zachodzi taka potrzeba.

---

<sup>10</sup> W procedurach agencji uwzględnia się systematyczny monitoring działalności agencji, dający wiele korzyści, np. wzrost świadomości konieczności realizacji celów finansowych agencji, wyprzedzające wskazywanie obszarów działalności wymagających korekty/poprawy, ogólna poprawę działalności i poprawę reputacji wśród właścicieli mieszkań i innych partnerów. Dla indywidualnych mieszkań i najemców prowadzi się coś w rodzaju „dziennika najmu” z informacjami z wizytacji, bieżącą oceną najmu (mieszkania – pod kątem technicznym, funkcjonalnym), adnotacjami dotyczącymi uwag i rekomendacji, planów dla najemców i właścicieli.



