

VYHODNOCENÍ MĚSTSKÉ NÁJEMNÍ AGENTURY PO 2 LETECH OD ZAČÁTKU JEJÍHO FUNGOVÁNÍ

Srpen 2023

Daniel Jiráť
+420 723 825 304



Obsah

ÚVOD.....	3
Nájemníci.....	3
Majitelé.....	15
Vyhodnocení rozpočtu MNA	27
Porovnání s podobnými projekty	31
Shrnutí	32

Seznam grafů

Graf 1 Počet členů domácnosti respondentů v bytu MNA.....	11
Graf 2 Doporučení MNA známým nebo přátelům.....	12
Graf 3 Hodnocení snadnosti spolupráce s MNA.....	12
Graf 4 Vnímaný vliv získání bytu od MNA na život respondentů	13
Graf 5 Hodnocení stability typů bydlení dle nájemců	13
Graf 6 Vnímané změny v jednotlivých životních oblastech nájemníků po nastěhování do bytu (2023)	14
Graf 7 Vnímaná náročnost procesu stěhování podle nájemníků (2023).....	15
Graf 8 Věkové rozložení dotazovaných majitelů bytů	20
Graf 9 Informovanost o MNA	21
Graf 10 Spokojenost majitelů bytů s MNA	21
Graf 11 Hodnocení spolupráce s MNA	22
Graf 12 Vnímání MNA z pohledu řešení bytové nouze	23
Graf 13 Důvody majitelů pro spolupráci s MNA	24
Graf 14 Plány majitelů po uplynutí smlouvy s MNA (2022, N=21)	25
Graf 15 Pravděpodobnost pokračování ve spolupráci s MNA (2023, N=12).....	25
Graf 16 Možnost pronájmu přímo nájemci bez MNA.....	26

Seznam tabulek

Tabulka 1 Typ bydlení před MNA.....	4
Tabulka 2 Typ bydlení před MNA dle ETHOS.....	4
Tabulka 3 Spouštěč ztráty bydlení	5
Tabulka 4 Prioritní rizikový faktor ztráty bydlení.....	5
Tabulka 5 Způsoby řešení bytové nouze.....	6
Tabulka 6 Důvody neúspěchu řešení předchozí bytové krize	6
Tabulka 7 Přehled celkového rozpočtu MNA 05/2021-03/2022	27
Tabulka 8 Přehled celkového rozpočtu MNA 04/2022-06/2023.....	27

Seznam zkratk

BOST	Byty pro osoby v sociální tísní
CES	Customer Effort Score
ETHOS	Evropská typologie bezdomovství a vyloučení z bydlení
HMP	Hlavní město Praha
KMB	Kontaktní místo pro bydlení
MČ	Městská část
MHMP	Magistrát hlavního města Prahy
MNA	Městská nájemní agentura
NNO	Nestátní nezisková organizace
NPS	Net Promoter Score
PR	Public Relations
SNF	Sociální nadační fond
SRA	Sociální realitní agentura
ÚP	Úřad práce
VTOS	Výkon trestu odnětí svobody

ÚVOD

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. **V červnu 2021 nastoupil tým MNA a fungování MNA (první poptávka bytů) bylo zahájeno 17.6.2021.**

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 magistrátní byty či z řad klientů pobytových a poradenských 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. Po vypuknutí války na Ukrajině byl MNA navíc svěřen úkol zabydlet až 10 % bytů nově příchozími ukrajinskými uprchlíky, kteří splňují základní tři kritéria výběru stejně jako ostatní osoby v bytové nouzi.

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 workshupu 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 polovině července 2023:¹

Do poloviny července 2023 se povedlo **zabydlet 44 domácností, celkový počet osob v zabydlených domácnostech byl 124, z toho 68 dospělých a 56 dětí**. Z toho 4 děti byly vráceny z ústavní výchovy a v případě 4 dětí bylo zabráněno jejich odebrání. **V 17 domácnostech nebydlely žádné děti**. Další charakteristiky zabydlených domácností jsou zpracovány níže.

Předchozí bydlení

Nejčastějším typem bydlení nájemců MNA byl azylový dům (13 domácností), druhým nejčastějším případem bylo komerční bydlení (7 domácností), jak ukazuje Tabulka 2. Dle Kategorizace ETHOS se jednalo nejčastěji o osoby bez bytu, kam spadá mimo jiné i kategorie azylových domů. V nejméně závažné ETHOS kategorii (nevyhovující bydlení) byly před získáním MNA bytu 2 domácnosti, v nejzávažnější (bez střechy) 7 domácností (viz Tabulka 2).

Tabulka 1 Typ bydlení před MNA

Typ bydlení	Počet domácností
Azylový dům	13
Komerční bydlení	7
Humanitární ubytování	6
Nevyhovující bydlení u rodinných příslušníků	5
Ubytovna	5
Bez domova	3
Nevyhovující bydlení u známých	2
Chráněné bydlení	1
Vlastní bydlení	1
Jiné nevyhovující podmínky	1

Tabulka 2 Typ bydlení před MNA dle ETHOS

Typ bydlení dle ETHOS	Počet domácností
Bez střechy	7
Bez bytu	25
Nejisté bydlení	10
Nevyhovující bydlení	2

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

Rizikové faktory a spouštěč ztráty bydlení

Spouštěčem ztráty adekvátního bydlení byl nejčastěji odchod od rodičů a rozpad partnerského vztahu. Nejedná se ale o dominantní faktory, pro 29 ze 44 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 12 domácností, pro 6 domácností bylo největším rizikovým faktorem ohrožení výchovy dětí v domácnosti. Další prioritní rizikové faktory, které se objevily více než 2x byla imigrace, bezdomovectví, domácí násilí a samoživitelství. Na 44 domácností připadalo 15 různých prioritních rizikových faktorů, jak jde vidět z Tabulky 4, přičemž k jedné z domácností byla přiřazena kombinace 2 hlavních rizikových faktorů (a sice ohrožení výchovy nezletilých jedinců domácnosti v kombinaci se závislostí na nealkoholových drogách).

Tabulka 3 Spouštěč ztráty bydlení

Spouštěč ztráty bydlení	Počet domácností
Odchod od rodičů	8
Rozvod/rozpad páru	7
Ztráta komerčního bydlení	6
Válka	4
Malé příjmy	3
Rozvod	3
VTOS (výkon trestu odnětí svobody)	3
Covid	2
Násilí	1
Nemoc	1
Nezájem	1
Rasismus	1
Těhotenství	1
Ukončení nájemného	1
Ztráta práce	1
Zvýšení nájemného	1

Tabulka 4 Prioritní rizikový faktor ztráty bydlení

Prioritní rizikový faktor	Počet domácností
Menšiny ohrožené sociálním vyloučením + diskriminace	12
Ohrožena výchova nezletilých jedinců domácnosti	6
Imigranti	4
Bezdomovectví	3
Domácí násilí	3
Samoživitel	3
Předlužení	2
VTOS a multirecidivisté	2
Lidé závislý na nealkoholových drogách	2
Lidé s dlouhodobým onemocněním	2
Lidé s duševním onemocněním	2
Nezaměstnanost	1
Vysoké stáří	1
Stalking	1
Dlužník	1

Pokusy předchozího řešení bytové nouze klientů MNA a důvody neúspěchu

Až na 3 domácnosti 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 nynějších nájemníků MNA ve spojení s Kontaktním místem pro bydlení při Magistrátu hl. m. Prahy (KMB). Mimo finanční nedostupnosti soukromého komerčního bydlení hraje významnou roli i diskriminace, která byla faktorem u 17 z 44 domácností současných nájemců MNA bytů, což je uvedeno v Tabulce 6. Významně se jeví i faktor neznalosti sociálních služeb a poradenství.

Tabulka 5 Způsoby řešení bytové nouze

Pokusy o řešení bytové nouze	Počet domácností
Trh s komerčním bydlením	41
KMB	24
Byt MČ	14
Chráněné bydlení	2
Vlastní bydlení	1

Tabulka 6 Důvody neúspěchu řešení předchozí bytové krize

Důvody neúspěchu řešení předchozí bytové krize	Počet domácností
Vysoké nájemné	36
Kauce	35
Diskriminace	17
Neznalost sociálních služeb a poradenství	11
Problémy spojené s odchodem z dosavadního bydlení	4
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 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 a jaro 2023)

Na počátku roku 2022 byly provedeny hloubkové rozhovory se čtyřmi nájemníky MNA, jejichž kontaktování zprostředkovali pracovníci MNA. Polostrukturované rozhovory s dalšími pěti nájemníky byly dále provedeny během druhé vlny výzkumu na jaře 2023. 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 zpracování 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 nájemní 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

V obou vlnách výzkumu zaznívalo velice kladné hodnocení 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 své 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.“

Všichni respondenti hodnotili velmi pozitivně podporu MNA, která pro ně byla oporou jak při zabydlování, tak během samotného obývání bytu. Respondenti byli nejvíce vděční za asistenci při komunikaci s ÚP ČR, která je pro ně bez pomoci extrémně náročná a často nesrozumitelná. Pracovníci MNA zároveň pomáhali klientům řešit problémy s financováním bydlení – asistence s financemi a komunikací s úřadem práce představuje pro nájemníky velkou pomoc. Pomoc v porozumění ÚP v rozhovorech zmiňovalo několik respondentů.

„Pracovník na ÚP mi to nechtěl dát PnB (Příspěvek na bydlení), když bydlím v bytě MNA, nevěděl, co s tím dělat, musel to jít konzultovat s vedoucí. (...) pan Šoltys (...) mi to pomohl vysvětlit a klidnil mě, abych nevybouchla.“

Pomoc pracovníků MNA nájemníci oceňovali i v situacích, kdy došlo k nějaké nenadálé situaci (např. poruchy v bytě), nebo při řešení energií. Velmi chválili rovněž navazování na sociální služby, se kterými byli všichni dotazovaní spokojeni. Výpovědi z rozhovorů podporuje i dotazníkové šetření, kde pouze jeden z dotazovaných navázaných na sociální služby hodnotil spolupráci jinak než maximem nabízených bodů.

MNA působí jako prostředník mezi nájemníky a vlastníky bytů, nájemníci se tak často s majitelem téměř nepotkávají a většinu provozních otázek vyřeší s MNA, případně pomocí společných setkání.

„Když jsme se nastěhovali, potřebovali jsme oddělit jeden velký prostor na dvě místnosti pro děti – požádali jsme MNA, paní Táborská vymyslela varianty řešení a poslala je paní majitelce – pak jsme se všechny tři sešly, poznala jsem se s paní majitelkou, podařilo se to vyřešit během pár dnů.“

Nájemníci se cítili od MNA podpořeni, mají dostatek informací o své bytové situaci, z rozhovorů bylo patrné, že se na pracovníky obrací s velkou důvěrou a jejich vstřícnosti si velmi váží. S výjimkou jednoho člověka všichni respondenti dotazníku uvedli, že by spolupráci s MNA doporučili blízkým, stejný počet respondentů uvedl, že se jim s MNA spolupracuje snadno.

„Nikoho takového jsem ještě nikdy nepotkala, umí se vcítit. Pan Šoltys je vždycky příjemný a dobře naladěný, pokud ho něco trápí nikdy to není znát.“

„Vždycky mi vyšli maximálně vstříc, neumím si představit, jak by to mohli ještě vylepšit, je to na velmi profesionální úrovni.“

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 – s časem ale vnímání jistoty MNA relativně stoupá

Žadatelé o byt MNA byli do velké míry hlavně v počáteční fázi vybírání z pořadníku na BOST (magistrátní byty pro osoby v sociální tísní). Všichni námi v první vlně hloubkových rozhovorů 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 rozdílu 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.“

Dle zjištění z dotazníku se ale vnímání městských bytů jako stabilnějších v čase posunulo, nyní už jako tak stabilní vnímány nejsou, viz výsledky níže.

Bydlení v bytě od MNA jako výrazné zlepšení životní úrovně

Všichni oslovení nájemníci hodnotili své nové bydlení silně pozitivně – z výpovědí bylo jasné, že se jedná o zásadní změnu oproti původní bytové situaci (často pobyt na ubytovně, nebo nevyhovující bydlení, časté stěhování apod.). Velkou změnou po životě na ubytovnách nebo v azylových domech je existence soukromí a konec nutnosti podřizovat se přísnému režimu, kontrolám atd. Nájemníci tak zmiňovali zlepšení svého psychického i fyzického zdraví, zlepšení podmínek pro své rodiny a děti (to je konzistentní i s výsledky vyhodnocení efektů příspěvků ze Sociálního nadačního fondu prezentovaných v jiné kapitole této zprávy). Zaznívalo i vnímané zlepšení v oblasti finanční stránky bydlení.

Zlepšení psychického stavu a zdraví po nastěhování se do bytu MNA

Během rozhovorů v druhé vlně nájemníci velmi často v souvislosti s novým bydlením vyzdvihovali především klid a méně stresu a zlepšení psychického stavu. Zlepšení psychického stavu od nastěhování do bytu uvádělo rovněž 95 % dotazovaných v kvantitativní části šetření.

„Takhle je víc času a klid na doléčování nohy. Můžu se věnovat svým problémům. V azylovém domě byl člověk zatěžován i problémy druhých jako zpovědní vrba.“

„Zlepšila se mi hlavně psychika, cítím se líp. Myslím, že i syn se cítí líp, byl hodně statečný, bylo mu dvanáct a asi ho to celé zocelilo, ale za jakou cenu?“

Zlepšení podmínek pro děti nájemníků

Zlepšení podmínek pro děti (včetně vytvoření zázemí pro návrat dětí z dětského domova) zmiňovali i další respondenti, docházelo ke stabilizaci rodinné situace, zklidnění dětí atd. V dotazníku zaznamenalo zlepšení životní stability 91 % dotázaných.

„Máme velmi klidné příjemné bydlení – děti se zklidnily, mají fajn zázemí.“

Zlepšení finanční stránky

Někteří hodnotili pozitivně i finanční aspekt stávajícího bydlení. Nestabilní a často střídané nouzové bydlení může být pro rodiny extrémně finančně náročné, i když se často jedná o život v naprosto nevyhovujících podmínkách. Pro některé respondenty byla finanční stránka bydlení obtížná, protože je pro ně těžké dát dohromady finance potřebné na nájem.

„Za pět měsíců na ubytovnách a hotelech jsem dala klidně i 150 tisíc.“

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.“

V souvislosti s bydlením v bytech MNA zaznívala v některých rozhovorech také obava o budoucnost. Většina z respondentů by totiž v nájmu chtěla pokračovat a doufají, že byt bude i nadále pronajímán. Část respondentů mluvila o touze po vlastním bydlení, které ve své současné situaci vnímají jako zcela nereálné.

Vztah k majitelům bytu

MNA funguje jako mezičlánek, 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 v počátku 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.“

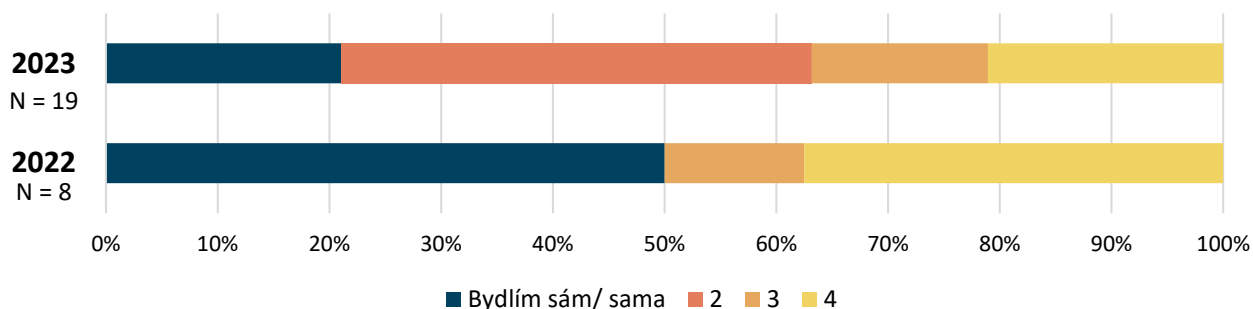
3. Oslovení nájemníků dotazníkem² (duben 2022 a březen 2023)

Nájemci, kteří bydlí v bytě poskytnutém MNA, byli ve 2 vlnách dotázáni na základní oblasti týkající se současného bydlení a MNA. První vlna dotazování proběhla v dubnu 2022, ze 17 nájemníků dotazník na webovém rozhraní vyplnilo 8 respondentů. V druhé vlně v březnu 2023 odpovědělo alespoň na část dotazníku 26 respondentů.

Ze sociodemografického hlediska se v obou vlnách jednalo převážně o ženy, s nižším vzděláním (základní či středoškolské bez maturity), věkově rozvrstvené nejčastěji mezi 26–55 lety. Podíl domácností respondentů podporovaných sociálních pracovníkem vzrostl. Oproti polovině dotázaných v první vlně využívají nyní podporu sociálního pracovníka asi 2/3 domácností. V druhé vlně se, vzhledem k delšímu fungování MNA, se prodloužila doba zkušenosti respondentů s bydlením v MNA. Asi 1/3 respondentů v druhé vlně výzkumu uvedla, že v bytě MNA žije déle než rok. Na grafu níže je uveden počet členů domácností respondentů. Z něj je patrné, že v druhé vlně výzkumu přibyly dvoučlenné domácnosti.

Graf 1 Počet členů domácnosti respondentů v bytu MNA

² Ačkoliv jsou počty respondentů v obou vlnách výzkumu velmi malé, jsou používány procenta tak, aby bylo možné výsledky obou vln výzkumu mezi sebou porovnat.

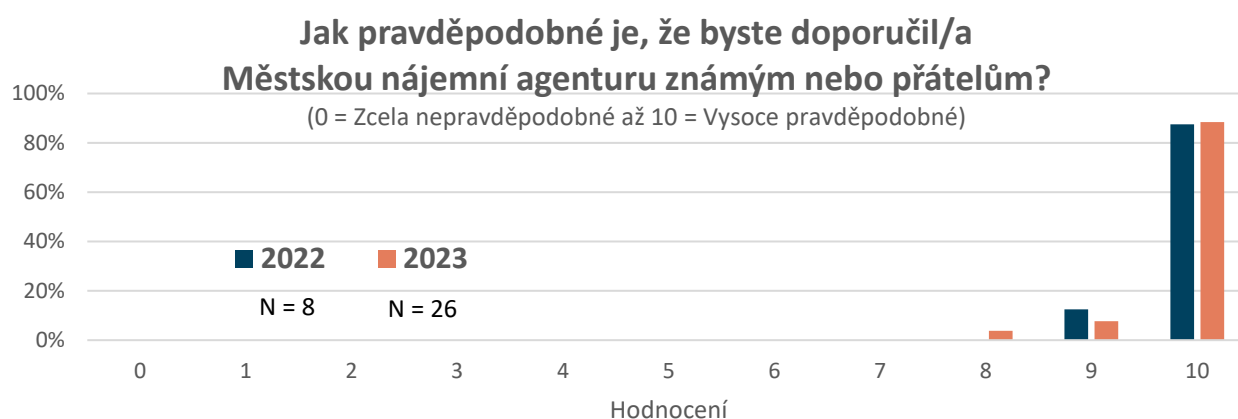


Nájemci Městské nájemní agentury byli dále dotazováni na to, jak pravděpodobné je, že by MNA doporučili svým známým nebo přátelům. V rámci vyhodnocení NPS³ se nájemníci zařadili v roce 2022 výlučně do kategorie podporovatelů, kdy se o službě vyjadřují pozitivně a doporučují službu ostatním.

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

V druhé vlně výzkumu z jara 2023 by jeden respondent spadl do kategorie pasivních, když na škále 0–10 zvolil hodnotu 8. I tak je ale výsledek v obou vlnách velmi pozitivní a NPS skóre je v podstatě na maximální možné hodnotě – služby MNA nájemci aktivně doporučují. V této metrice v podstatě nejde dosáhnout lepších výsledků.

Graf 2 Doporučení MNA známým nebo přátelům



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

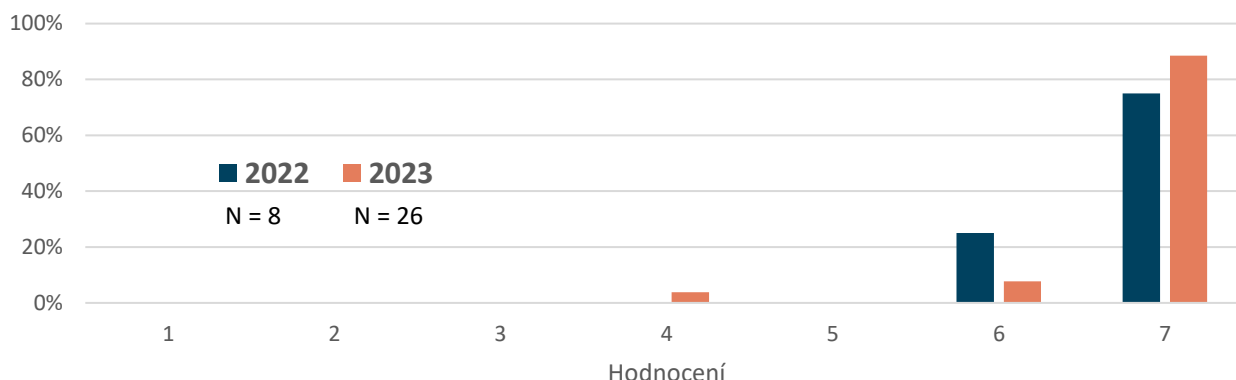
Výrazně pozitivně respondenti hodnotí v obou vlnách i spolupráci s MNA. S tezí, že s MNA se spolupracuje snadno souhlasí všichni respondenti až na jednoho z druhé vlny výzkumu. Na škále se s výraznou převahou nejvíce odpovědí objevuje u možnosti „zcela souhlasím“.

Graf 3 Hodnocení snadnosti spolupráce s MNA

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/>

„S Městskou nájemní agenturou se spolupracuje snadno“

(1 = Vůbec nesouhlasím až 7 = Zcela souhlasím)



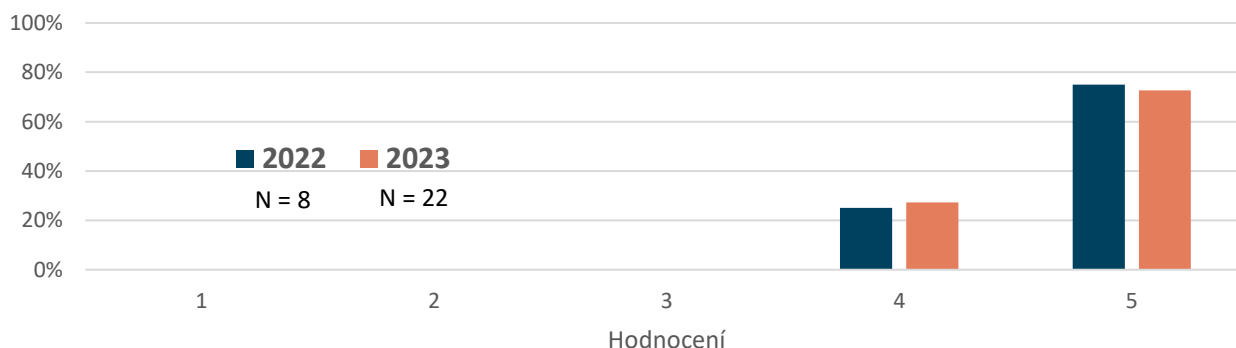
Plné znění otázky: „Do jaké míry souhlasíte nebo nesouhlasíte s následujícím výrokem: „S Městskou nájemní agenturou se spolupracuje snadno““

Shodné výsledky v obou vlnách výzkumu vyšly v otázce na vliv získání bytu na život respondentů. Všichni respondenti v obou vlnách výzkumu uvádějí, že získání bytu přes MNA mělo na jejich život pozitivní vliv. Přibližně tři čtvrtiny respondentů v obou vlnách přitom zvolilo nejpozitivnější možné hodnocení dopadu na jejich životy.

Graf 4 Vnímaný vliv získání bytu od MNA na život respondentů

Vnímaný vliv získaného bytu přes MNA na život respondentů

(1 = Velmi negativní až 5 = Velmi pozitivní)

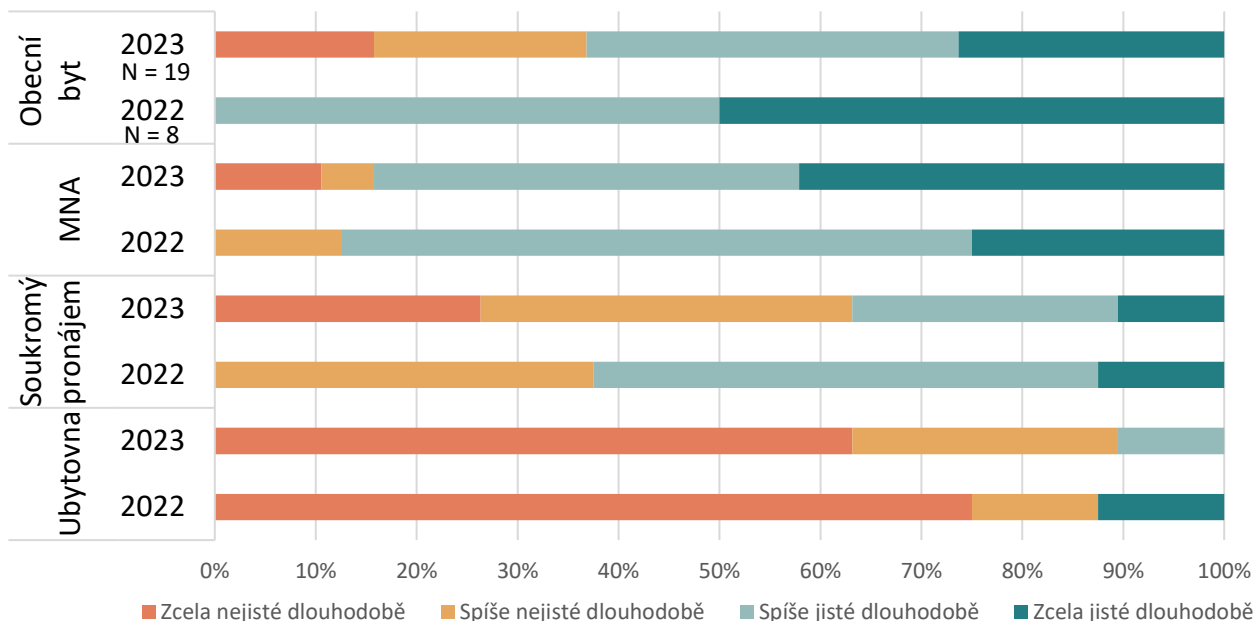


Plné znění otázky: „Jaký vliv mělo na Váš život získání bytu skrze Městskou nájemní agenturu (tedy bytu, ve kterém v současnosti bydlíte)? Ohodnoťte prosím pomocí smajlíků“

Zajímavý posun⁴ nastal v oblasti vnímání stability bydlení. V druhé vlně výzkumu se zhoršila vnímaná stabilita bydlení v obecním bytě, MNA byla dokonce vnímána jako stabilnější typ bydlení, ačkoliv se její výsledek mezi vlnami v podstatě nezměnil, a prohloubila se nedůvěra ve stabilitu bydlení u soukromého pronajímatele. Nedůvěra ve stabilitu ubytoven zůstala stejná.

Graf 5 Hodnocení stability typů bydlení dle nájemců

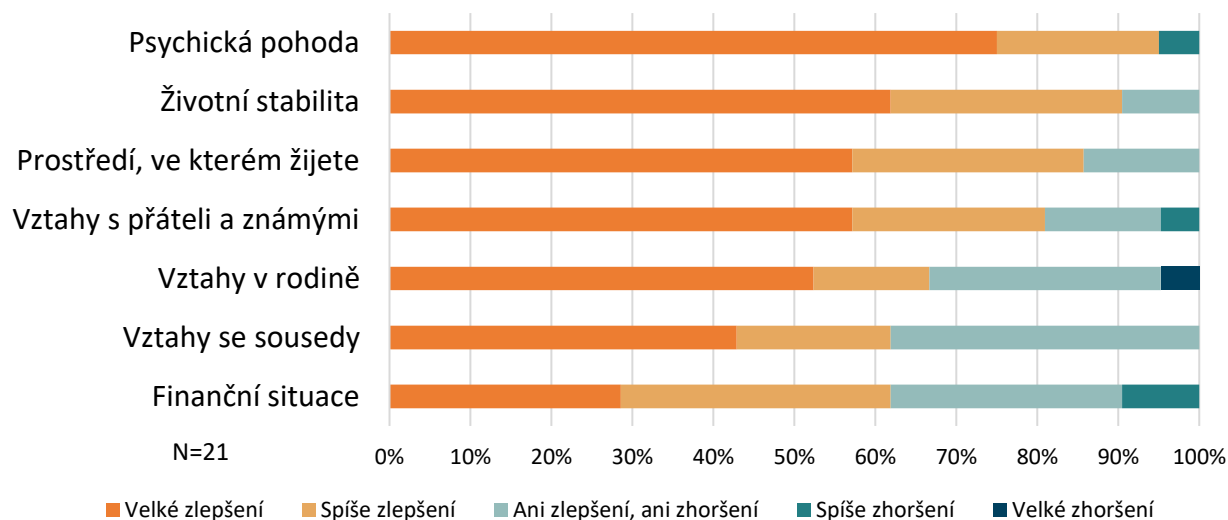
⁴ Byť musíme mít stále na paměti malé počty nájemníků MNA potažmo tedy respondentů.



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

V druhé vlně výzkumu se dotazování rozšířilo o informace, ve kterých oblastech svého života vnímají nájemníci změnu po nastěhování se do bytu od MNA. Je vidět, že nájemníci vnímali jednoznačně velké zlepšení (nebo „spíše zlepšení“) většinou ve všech oblastech. Nejvýrazněji vnímali nájemníci zlepšení v oblasti psychické pohody a životní stability. U obou oblastí vnímalo zlepšení přes 90 % z celkových 21 respondentů. V oblasti finanční situace nájemníci nejméně popisovali „velké zlepšení“ a změnu hodnotí jako „spíše zlepšení“ nebo „ani zlepšení, ani zhoršení“. Vnímané zhoršení v oblasti vztahů v rodině, s přáteli a známými a v oblasti psychické pohody popsali pouze jednotlivci.

Graf 6 Vnímané změny v jednotlivých životních oblastech nájemníků po nastěhování do bytu (2023)

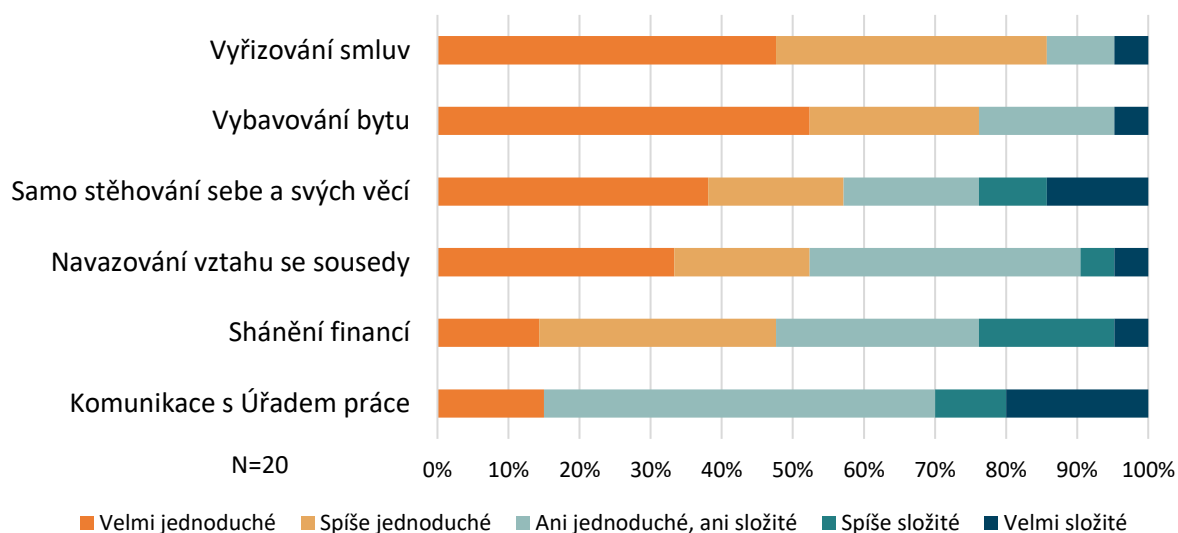


Plné znění otázky: „Jak se Váš život po nastěhování do bytu od Městské nájemní agentury změnil v různých oblastech? Ohodnoťte prosím jednotlivé oblasti podle toho, zda se změnil k lepšímu nebo k horšímu.“

V druhé vlně byl výzkum také doplněn o informaci o tom, jak složité byly pro nájemníky jednotlivé kroky během stěhování do bytu od MNA. Jako jednoduché vnímali nájemníci především vyřizování smluv a vybavování bytu. Jako složitější se ukázalo shánění financí, samotné stěhování a navazování vztahu se sousedy. Pouze 3 respondenti pak označili komunikaci s Úřadem práce jako velmi

jednoduchou. Naopak 17 z nich vnímalo komunikaci s Úřadem práce jako „ani jednoduchou, ani složitou“ nebo přímo složitou.

Graf 7 Vnímaná náročnost procesu stěhování podle nájemníků (2023)



Plné znění otázky: „Jaké pro vás bylo období stěhování do současného bytu (bytu od Městské nájemní agentury)? Ohodnoťte prosím jednotlivé věci, které jste museli během stěhování řešit. Ohodnoťte prosím jednotlivé věci z doby stěhování podle toho, zda byly jednoduché nebo složité.“

Majitelé

1. Oslovení majitelů, kteří spolupráci s MNA nenavázali

V listopadu 2021 proběhlo online dotazníkové oslovení majitelů bytů, kteří v prvním náboru projevíli 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 majitelů na základě skupinové diskuze

Se sedmi majiteli bytů, kteří poskytli svůj byt MNA, byla v prosinci 2021 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 vypíchl, 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 diskusi 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 situací.

„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 dobrej 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 kávičku. 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 vzhled 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.“

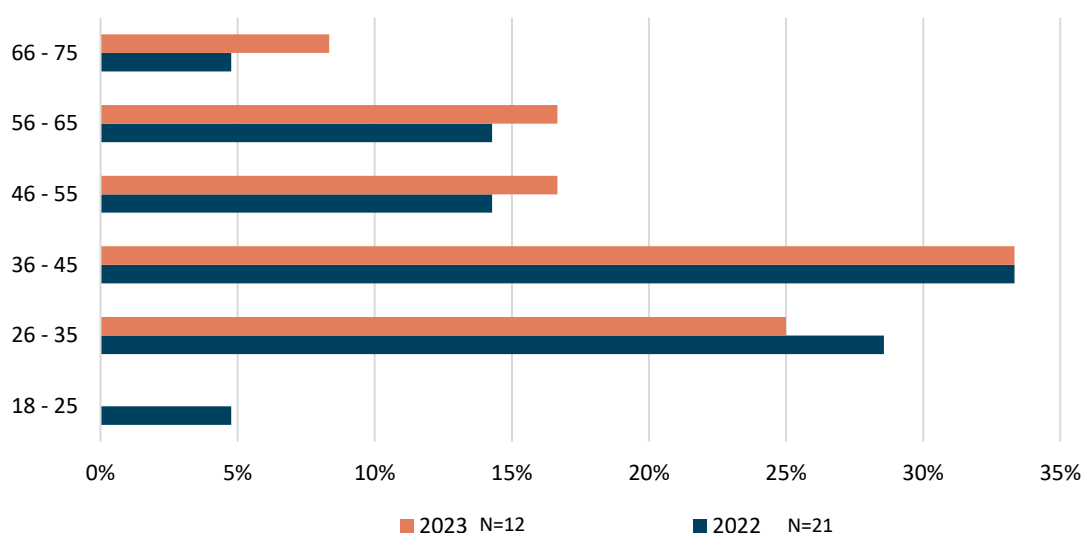
Pocit nejistoty z výběru nájemníků, do kterého majitelé nevidí tak, jak by sami chtěli, se MNA rozhodla řešit. Byly vytvořeny nové postupy, které by měly majitelům bytů přinést větší vzhled do procesu výběru nájemců a upevnit v nich jistotu, že je naplňován sociální rozměr MNA.

3. Oslovení majitelů dotazníkem (duben 2022 a březen 2023)

Majitelé bytů byli osloveni v rámci dvou výzkumných vln. První kolo dotazování proběhlo v dubnu 2022, ze 34 majitelů dotazník na webovém rozhraní vyplnilo 21 respondentů. Druhé dotazování proběhlo v březnu 2023, vyplněných dotazníků bylo získáno 12 ze 43 oslovených, návratnost tak byla výrazně nižší. V první vlně tvořili přibližně polovinu respondentů majitelé, kteří pronajímali teprve krátce (méně než 3 měsíce). V druhé vlně tvořili většinu vzorku majitelé, kteří poskytovali tou dobou byt k pronájmu už více než rok.

Ze sociodemografického hlediska se jednalo v obou případech v řadách majitelů přibližně o polovinu žen a polovinu mužů. Ve většině případů uváděli dotazovaní majitelé bytů vysokoškolské vzdělání. A často přímo magisterské nebo doktorské a vyšší. Věkové členění respondentů ze strany majitelů je viditelné na grafu níže.

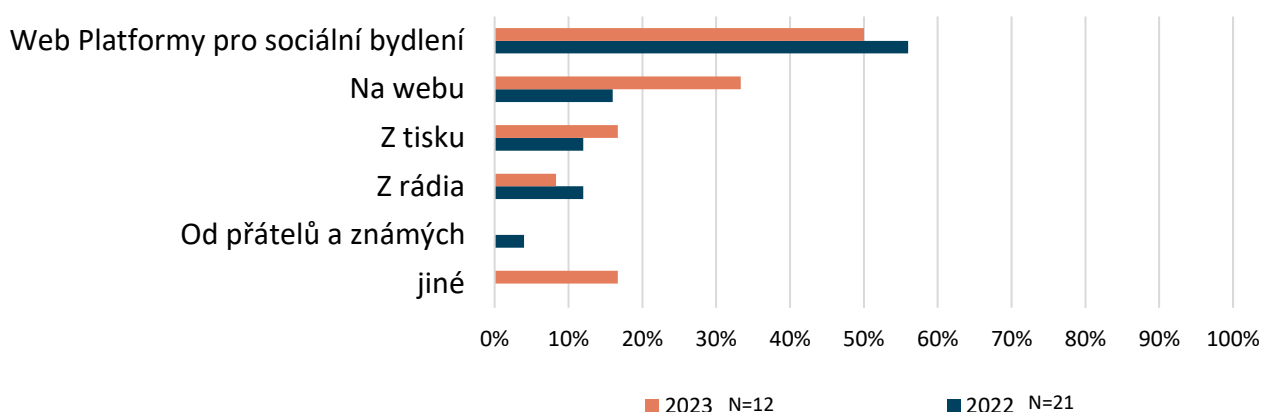
Graf 8 Věkové rozložení dotazovaných majitelů bytů



Plné znění otázky: „Kolik je Vám let?“

Webové stránky Městské nájemní agentury fungují jako jeden z hlavních nástrojů, kde se majitelé bytů dozvídají o možnostech poskytnutí bytu k pronájmu. V první vlně se zde o možnosti pronajímání bytu dozvědělo 14 respondentů a v druhé vlně 4. Jako častý informační zdroj o fungování MNA uváděli majitelé v druhé vlně web Platformy pro sociální bydlení.

Graf 9 Informovanost o MNA

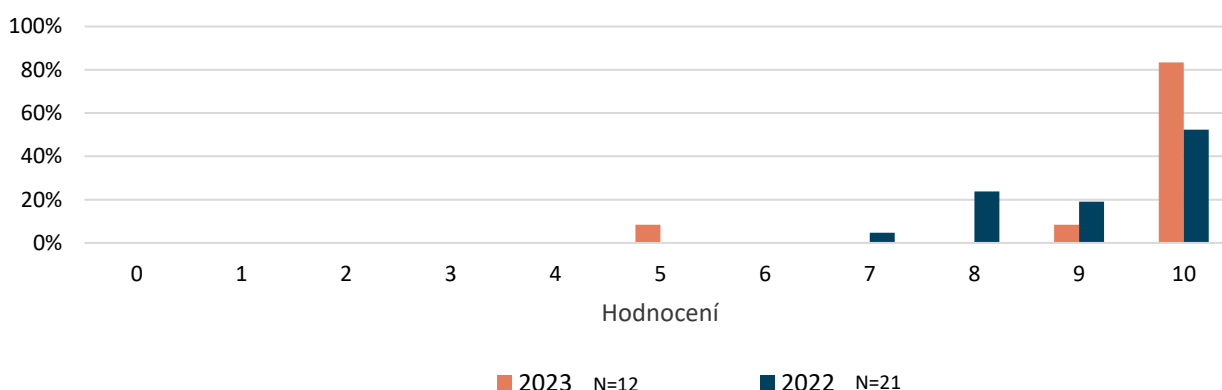


Plné znění otázky: „Kde jste se o Městské nájemní agentuře dozvěděli? Pokud si nejste jisti, můžete vybrat více možností.“

Obdobně jako u nájemníků byli majitelé v obou vlnách dotazováni na to, jak pravděpodobné je, že by MNA doporučili svým známým nebo přátelům. V rámci vyhodnocení NPS⁵ se majitelé zařadili v obou vlnách převážně do kategorie podporovatelů, kdy se o službě vyjadřují pozitivně a doporučují službu ostatním. Maximální hodnotu na škále uvedlo během dotazování v první vlně 11 z 21 respondentů, v druhé vlně 10 z 12. Do takzvané pasivní kategorie, kdy by nejspíše majitelé sami aktivně MNA nedoporučovali, ale jsou s ní celkem spokojeni, patřilo v první vlně 6 z 21 respondentů. V druhé vlně do této skupiny nepatřil nikdo. Objevil se pouze jeden majitel s hodnocením číslem 5. Výsledek NPS skóre dosáhl v první vlně hodnoty 71,43 na škále od -100 do +100. V druhé vlně byla hodnota NPS dokonce ještě vyšší – 83,33. V obou případech se jedná o velmi vysokou hodnotu. Dá se tak předpokládat, že MNA je majiteli velmi výrazně spontánně promována.

Graf 10 Spokojenost majitelů bytů s MNA

Jak pravděpodobné je, že byste doporučil/a
Městskou nájemní agenturu známým nebo přátelům?
(0 = Zcela nepravděpodobné až 10 = Vysoce pravděpodobné)



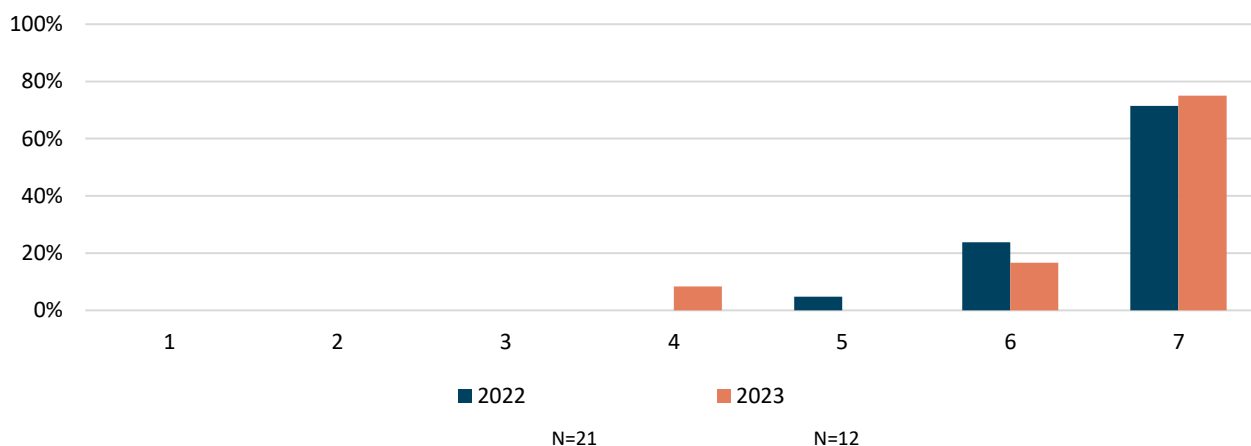
Plné znění otázky: „Jak pravděpodobné je, že byste doporučil/a Městskou nájemní agenturu známým nebo přátelům?“

⁵ 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/>

V obou vlnách výzkumu souhlasí výrazná většina majitelů bytů s výrokem, že s MNA se spolupracuje snadno. V první vlně to bylo 15 z celkových 21 respondentů. V druhé vlně 9 z 12. I dalších 8 respondentů uvádí souhlasné stanovisko s výrokem. V druhé vlně se objevilo jedno horší hodnocení spolupráce, kdy majitel bytu uvádí, že byl zklamán tím, že byt nebyl dlouho obsazený. Když měli naopak respondenti možnost blíže popsat, v čem konkrétně vnímají snadnou spolupráci, v odpovědích se prolínají rychlá, flexibilní a přímá komunikace a poměrně hladké řešení problémů, smysluplnost projektu, spolehlivost, transparentnost, ochota se domluvit; empatický, vstřícný a ochotný tým odborníků. Zmiňovány jsou i služby technika, který se o byt „stará“.

Graf 11 Hodnocení spolupráce s MNA

Do jaké míry souhlasíte nebo nesouhlasíte s následujícím výrokem:
 „S Městskou nájemní agenturou se spolupracuje snadno“
 (1 = Vůbec nesouhlasím až 7 = Zcela souhlasím)

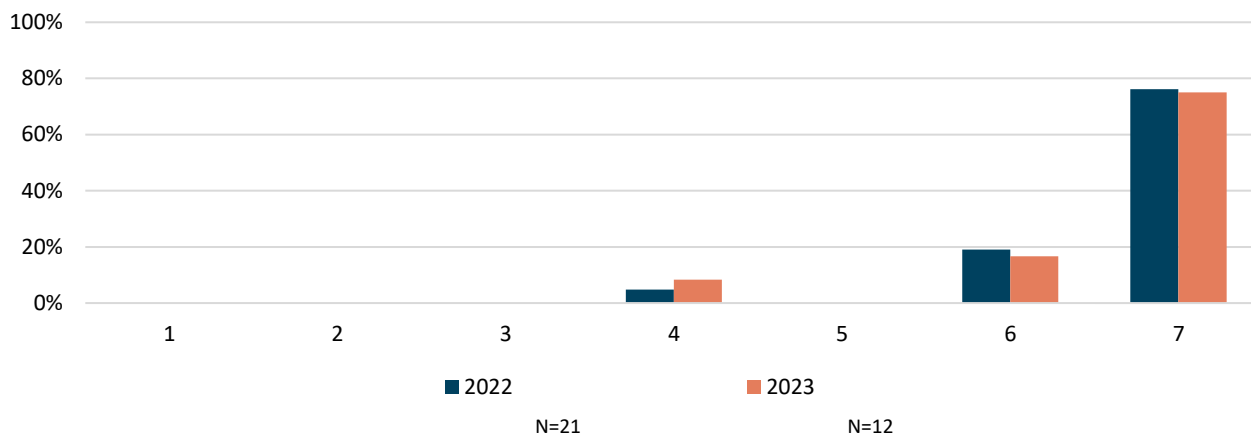


Plné znění otázky: „Do jaké míry souhlasíte nebo nesouhlasíte s následujícím výrokem:
 „S Městskou nájemní agenturou se spolupracuje snadno““

V obou vlnách uvádí výrazný podíl respondentů souhlas s výrokem, že MNA pomáhá lidem v bytové nouzi. V každé vlně se pak vyjádřil jeden respondent tak, že s výrokem ani nesouhlasí, ani souhlasí.

Graf 12 Vnímání MNA z pohledu řešení bytové nouze

Do jaké míry souhlasíte nebo nesouhlasíte s následujícím výrokem:
„Městská nájemní agentura pomáhá lidem v bytové nouzi“
(1 = Vůbec nesouhlasím až 7 = Zcela souhlasím)

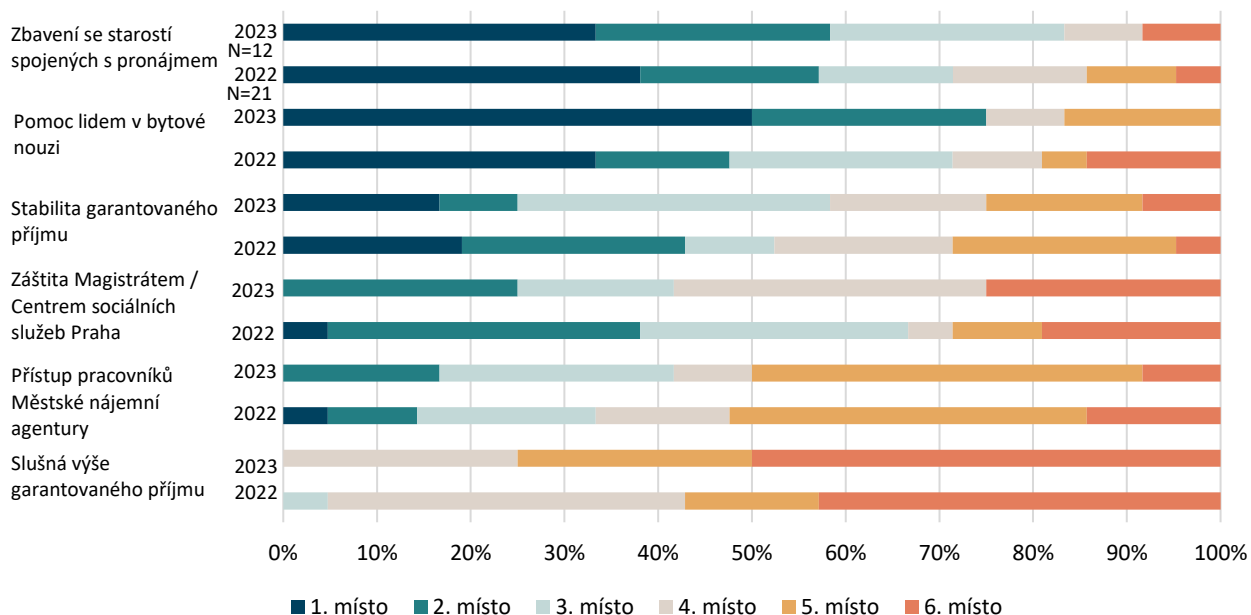


Plné znění otázky: „Do jaké míry souhlasíte nebo nesouhlasíte s následujícím výrokem:
„Městská nájemní agentura pomáhá lidem v bytové nouzi““

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 seřadit podle důležitosti důvody, proč se rozhodli spolupracovat s MNA. V obou vlnách dotazování majitelé bytů nejčastěji uváděli hlavní motivace v oblastech zbavení se starostí spojených s pronájmem bytu a pomoc lidem v bytové nouzi. Jako další důvody byly vybírány oblasti stability garantovaného příjmu a záštity Magistrátem/Centrem sociálních služeb Praha. Naopak oblast „slušná výše garantovaného příjmu“ se téměř nikdy v rámci dvou vln neobjevila na prvních třech místech, které by motivovaly majitele bytů k uzavření spolupráce. 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 13 Důvody majitelů pro spolupráci s MNA

Jaké pořadí důležitosti přiřadili respondenti jednotlivým důvodům využití MNA?



Plné znění otázky: „Seřaďte 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.“

Opakovaně byly vyzdvihovány snahu o systémovost řešení, odlehčení při zprostředkování a podporu obou zúčastněných stran:

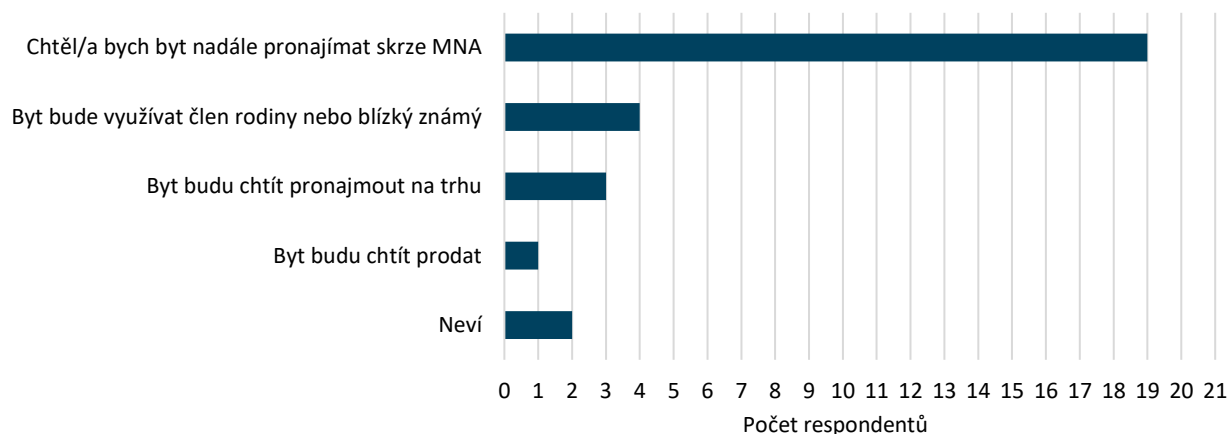
„Zaujalo mě to, že se instituce chopila úkolu vyvažovat zájmy všech stran – nájemníků, vlastníků, sousedů atd. Při běžném pronájmu se nájemník a vlastník dostávají do těžké opozice a vstupem třetí strany vzniká více prostoru pro kompromis a dohodu. Také si vážím toho, že instituce poskytuje podporu nájemníkům 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“*. A jeden z majitelů bytu doplňoval, že pro něj bylo motivační to, že slyšel na MNA doporučení od svých známých.

V první vlně výzkumu se zjišťovalo, jaké mají majitelé po uplynutí dvouleté smlouvy s MNA se svým bytem další plány. Ze strany respondentů nejčastěji zaznívalo, že by dál chtěli být pronajímat MNA. V menším měřítku byly zmiňovány možnosti využití bytu své účely (rodinu, známé, pronájem na trhu).

Jeden z respondentů vyjádřil podmínku další spolupráce v začlenění inflační doložky do smlouvy s MNA.

Graf 14 Plány majitelů po uplynutí smlouvy s MNA (2022, N=21)



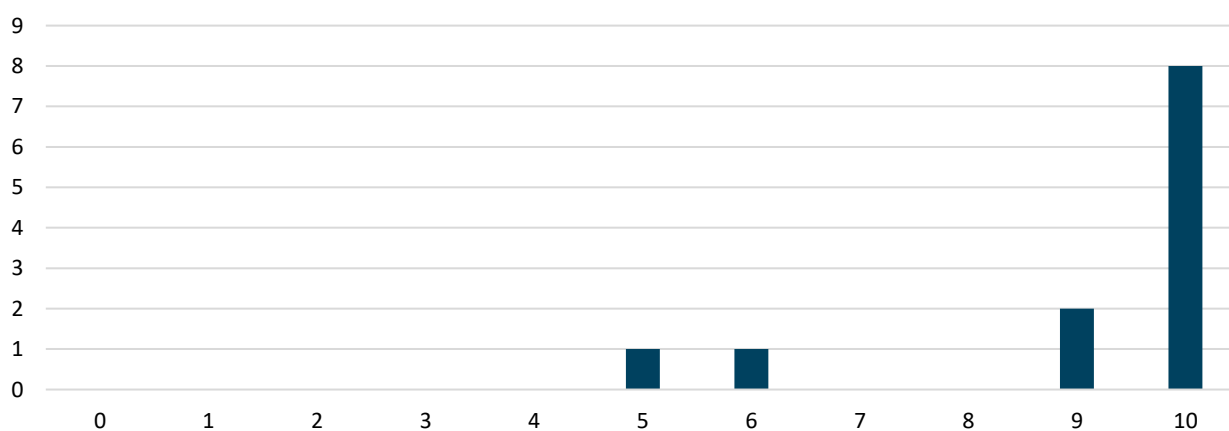
Plné znění otázky: „Jaké plány máte s Vaším bytem po uplynutí Vaší současné smlouvy s Městskou nájemní agenturou? Můžete vybrat více možností, které zvažujete.“

V druhé vlně byli majitelé dotazováni nejprve na to, jak pravděpodobné se jim zdá, že by ve spolupráci s MNA po skončení dvouleté smlouvy pokračovali. 10 z 12 respondentů navazující spolupráci vidí velmi pravděpodobně.

Dva respondenti, kteří naznačili nejistou spolupráci, byli poté tázáni, z jakého důvodu zvažují s MNA dále nespolupracovat. Oba uvedli, že uvažují o pronájmu bytu za vyšší cenu.

Graf 15 Pravděpodobnost pokračování ve spolupráci s MNA (2023, N=12)

Jak pravděpodobné je, že budete s pronájmem bytu přes
Městskou nájemní agenturu pokračovat?
(0 = Zcela nepravděpodobné až 10 = Vysoce pravděpodobné)

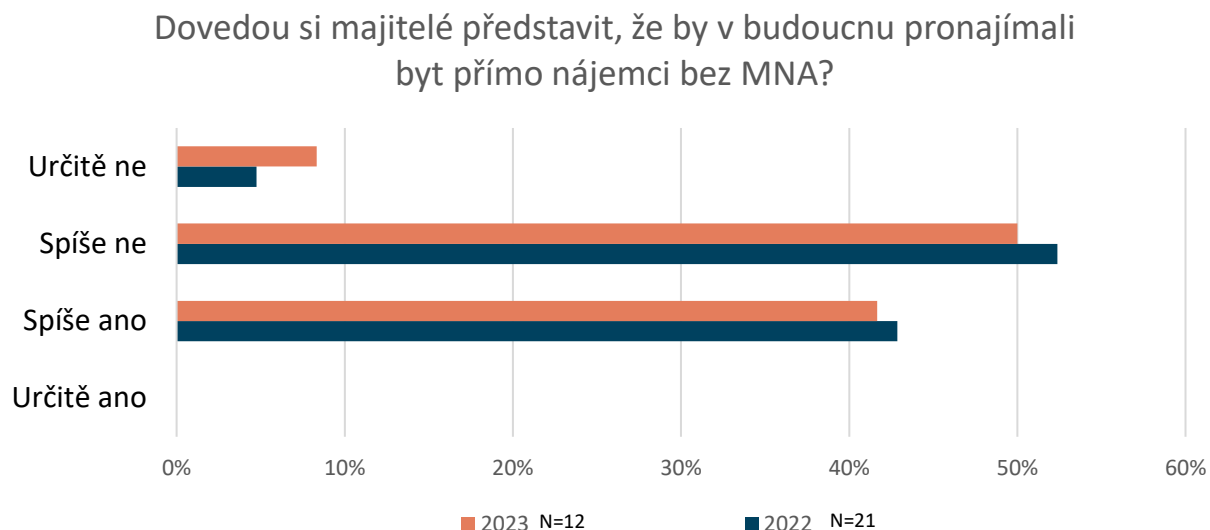


Plné znění otázky: „Jak pravděpodobné je, že budete s pronájmem bytu přes Městskou nájemní agenturu pokračovat?“

Majitelé se v dotazníku vyjadřovali také k možnosti, že by v budoucnu přešel pronájem bytu na přímý vztah majitel – nájemce. V porovnávaných vlnách odpovídali dotazovaní majitelé obdobně. Tedy, že

si velká část tuto přímou spolupráci spíše představit nedokáže, ale zároveň je zde velká část těch, kteří by si ji spíše i představit dokázali. Několik respondentů uvedlo, že by si takovou spolupráci určitě představit nedokázali.

Graf 16 Možnost pronájmu 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.“

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.) a smysluplnost projektu MNA. Opakovaně se objevují vysvětlení, že si majitelé přejí mít s bytem co nejméně starostí, což jim zajišťuje spolupráce s MNA. Někteří také zmiňují to, že zatím nestihli nájemníky sami poznat.

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 stavu, vychází se sousedy. Za důležité považují i vzájemné sympatie, vstřícnost a bezproblémovost nájemce. Majitelé uvádějí, že by si potřebovali s nájemníkem vyjasnit, kdo hradí jaké škody a mít s ním dlouhodobě dobrou zkušenost.

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

Vyhodnocení rozpočtu MNA

Celkové náklady (05/2021-03/2022 a 04/2022-06/2023)

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 Kč⁶. 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

Od dubna 2022 do června 2023 byly celkové rozpočtové výdaje MNA 14 829 526 Kč a celkové výnosy 6 297 013 Kč. Z toho 4 850 702 Kč byla výše výdajů MNA (z toho asi 84 % byly osobní náklady) a 9 978 824 Kč tvořily výdaje bytových jednotek (z toho asi 89 % vyplácení garantovaného příjmu majitelům bytů).

Tabulka 8 Přehled celkového rozpočtu MNA 04/2022-06/2023

Výdaje MNA	4 850 702 Kč
Výdaje bytových jednotek	9 978 824 Kč
Celkové rozpočtové výdaje	14 829 526 Kč
Celkové výnosy	6 297 013 Kč

Osobní náklady

V roce 2022 byla část nákladů nevyčerpána kvůli novým postupně obsazovaným pozicím. Neplánovaně bylo využito služeb zedníka (pro úpravy v bytech před prvním nastěhováním či větší opravy po odstěhování nájemníků) a také tlumočnicka (s vypuknutím krize na Ukrajině byl jeden byt nabídnut na několik měsíců ukrajinské rodině).

V roce 2023 již byly obsazeny všechny potřebné a zamýšlené pozice (pouze asistentka vedoucí pracuje méně měsíců a na menší úvazek, než bylo v plánu – zde je menší úspora mzdových nákladů – vyčerpáno pouze 30 % nákladů v polovině roku). Mzdové náklady jednotlivých pozic jsou v polovině roku ale již z více jak 60 % vyčerpány. Projevuje se zde potřeba valorizace mzdových nákladů při plánování do dalších let i vzhledem k vysoké inflaci.

⁶ 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.

Právní služby

Využito bylo jen 16 % plánovaných nákladů. Hodinová sazba externího právního poradce je výrazně příznivější, než se počítalo v záměru. V roce 2022 se neřešily žádné větší problémy s nájemníky (vymáhání dluhů apod.) ani s majiteli bytů.

V roce 2023 se již řeší soudní vymáhání dluhů s jedním nájemníkem, náklady na právní poradenství tím ale nijak výrazně nevzrostly, očekává se časová náročnost 10 hodin při celkových nákladech 22 tis. Výhledově je však dle pracovníků MNA třeba počítat s nárůstem nákladů na soudní vymáhání dluhů v řádu cca 5 případů ročně s postupně narůstající tendencí.

PR náklady

Pro rok 2022 bylo rozpočtováno jen 45 tis. na propagační předměty, bylo přečerpano o 60 tis.

Pro rok 2023 již bylo rozpočtováno 170 tis. na údržbu webu, cílenou kampaň, 1 event a propagační materiály. Údržba webu je zatím prováděna za spíš symbolickou částku až do února 2024, event se podařilo zrealizovat za cca 15 tis. V druhé polovině roku se očekává vyčerpání zbývající rozpočtované částky za nákup propagačních materiálů, informačních materiálů pro nájemníky ale i majitele nových bytů a kampaň pro získání nových bytů.

Pohonné hmoty

Náklady nebyly téměř čerpány, protože z centra Prahy, kde je od podzimu 2022 umístěna kancelář MNA, je výhodnější jezdit na schůzky či prohlídky bytů pomocí MHD.

Garantovaný příjem

V roce 2022 se z celkových rozpočtovaných nákladů 7,2 mil. Kč nevyčerpalo 1,3 mil., neboť nebylo zasmulvněno tolik bytů v průběhu roku i celkově, s kolika počítal rozpočet. Lišil se i odhad bytů v jednotlivých cenových skupinách – dle reálných nákladů se nejvíce (70 %) bytů dostalo do 1.cenové hladiny, do 2. hladiny 19 % a do 3. pak 12 %.

V roce 2023 se podařilo na základě zkušeností odhadnout rozložení bytů do cenových hladin, rozpočtované částky již tedy více odpovídají realitě za 1. pololetí roku 2023: 75 % v 1.cenové hladině, 15 % ve 2. a 9 % ve 3.cenové hladině. Zatím není vyčerpána ani polovina rozpočtovaných částek, protože se očekává postupný nárůst počtu bytů až na 60–70 bytů v prosinci 2023.

Neobsazené byty – náklady za energie a ostatní služby bytu (voda, topení, společné náklady domu apod.)

V roce 2022 byl tento náklad rozpočtován zcela nedostatečně a reálné náklady byly převýšeny téměř šestinásobně. Situace byla způsobena dlouhodobým vysokým počtem neobsazených bytů, které měla MNA ve správě. Hlavní příčinou delší neobsazenosti bytů byla nedostatečná kapacita doplňkové sítě sociálních služeb po celý rok 2022. Jejím prostřednictvím MNA zajišťuje sociální služby pro své nájemníky, pokud tuto službu potřebují a mají o ní zájem. Na začátku roku 2023 bylo pro potřeby MNA specificky vyčleněno 2,7 úvazku sociálních pracovníků, což stačí pokrýt sociální službu ve 25–30 bytech. Výpadek sociálních služeb a následná neobsazenost bytů se projevila ve vyšších rozpočtovaných nákladech pro další rok. Zdá se nicméně, že tak vysoká částka nakonec nebude

potřeba. Situaci s dlouhodobě neobsazenými byty se podařilo stabilizovat a obdobná by již neměla nastat.

Opravy (při nastěhování/předání bytu) a spotřební materiál k opravám

Jen symbolicky byly čerpány náklady na opravy, kdy pro rok 2022 bylo rozpočtováno 400 tis a vyčerpáno pouze 12 tisíc. Po snížení odhadu pro rok 2023 na 120 tis. je v 1. polovině roku čerpáno 72 tisíc. Je to způsobeno tím, že zatím se byty spíše nově zabydlují. Jen minimum smluv bylo ukončeno téměř bez potřeby oprav. Díky zájmu majitelů a po zkušenostech se MNA také daří přijímat ke spolupráci byty v lepším technickém stavu. V roce 2023 již končí některé dvouleté smlouvy o poskytnutí bytu, proto se začíná projevovat vyšší čerpání těchto nákladů. V druhé polovině roku 2023 se tedy dá očekávat větší nárůst nákladů na opravy.

Úhrada škod

V roce 2022 se čerpala necelá 1/4 rozpočtované částky 122 500 Kč. Část nákladů se uplatňuje přes pojištění majetku. Pro rok 2023 proto byla rozpočtována o polovinu nižší částka, která je i po půl roce vyčerpána jen ze 30 %. Je to také díky tomu, že se MNA s nájemci daří vyjednat i získat úhrady škod, které způsobili.

Celkové výnosy – vybrané nájemné

V roce 2022 se z rozpočtovaných výnosů podařilo vybrat 64 %. V tom se výrazně projevila situace dlouhodobě prázdných bytů. V polovině roku 2023 je už vybráno 47 % rozpočtovaných výnosů na celý rok, což je poměrně pozitivní výsledek vzhledem k tomu, že s narůstajícím počtem bytů se očekává i více vybraných nájmů ve druhé polovině roku.

Dluhy

Zatím byl z důvodu dlužného nájemného ukončena smlouva pouze 2 nájemcům, v jednom případě už byl vyhrán soud a MNA tak může očekávat náhradu ušlých financí. Mimo to měly v červnu 2023 čtyři domácnosti dluh na nájemném vyšší než za období 2 měsíců. U 14 domácností (včetně všech s dluhem přesahujícím výši 2 měsíců) bylo v červnu evidováno zpoždění výplaty dávek. Celkově se počty dlužníků a výše dluhů pohybují spíše pod očekávatelnou výší. To potvrzuje nevyčerpaný rozpočet na právní služby, který byl tvořen s ohledem na vymáhání dluhů.

Kontext financování MNA

MNA byla založena proto, aby pomohla řešit nedostupnost bydlení pro osoby ohrožené vyloučením ze standardního bydlení. Její alternativou jsou mimo jiné byty přímo vlastněné městem určené k pronájmu dané cílové skupině. To je vidět i z toho, že její klienti byli hlavně zpočátku vybíráni z řad čekatelů na pronájem magistrátních BOST. Při porovnání finanční nákladovosti MNA a pořízení bytů městem buď formou koupě, nebo výstavby, vychází MNA jako výrazně flexibilnější nástroj.

V současnosti⁷ disponuje MNA 49 byty. To odpovídá pro představu přibližně dvěma vchodům jednoho pětipatrového panelového domu. Postavit nebo zakoupit takto již poměrně rozsáhlý objekt

⁷ Tzn. 19. 8. 2023 dle počítadla bytů na stránkách MNA <https://najemniagentura.praha.eu/>

se pojí nejen se značnými náklady, ale především s dlouhou dobou stavebního procesu od schválení, přes projekt až po samotnou výstavbu. Je tak nerealistické (a ani se tak za posledních více než 30 let nikdy nestalo) postavit za 2 roky (tedy za dobu fungování MNA) takto velký městský bytový dům. Náklady na fungování MNA po odečtení výnosů za pilotní 2 roky fungování přitom dosahují výše odpovídající přibližně tržní ceně jednoho většího bytu v širším centru Prahy.

Pro hrubé porovnání s náklady výstavby se můžeme podívat na dva developerské projekty města, a sice „Nové Dvory – Projekt 4 - Bytový soubor Jalový Dvůr“ a „Palmovka – Zenklova“, kde je odhadovaný počet vybudovaných bytů 50, tedy stejný počet bytů, jaký byl 2-letý cíl MNA. Zde se odhadované hrubé náklady⁸ na realizaci stavby, projekční práce, územní rozhodnutí, stavební povolení a tendr pohybují na úrovni přibližně 150 milionů Kč.

U bytové výstavby se samozřejmě jedná o investici, kdy město získá majetek, jehož tržní hodnota je vyšší než náklady spojené s výstavbou. Pokud od tohoto ale odhlédneme a zaměříme se na účel fungování, tedy získání bytů pro osoby v bytové nouzi nebo jí ohrožené, MNA představuje finančně výrazně méně nákladný, daleko rychleji realizovatelný a flexibilnější nástroj rozšiřování bytového fondu určeného pro danou cílovou skupinu.

Při porovnání s náklady na údržbu, opravy, správu atd. bytů již magistrátem vlastněných, které zhruba vychází na 53tis. na jeden byt⁹ je možné říci, že MNA takovéto efektivity zatím nedosahuje ani při odečtení nákladů spojených s vyplácením garantovaného příjmu (které se s magistrátními byty logicky nepojí). Je potřeba vzít ale v potaz i další, nikoli jen čistě správní funkce MNA. S těmi se pojí výrazné náklady, např. na výběr nájemníků, párování s byty a na práci s nájemníky po zabydlení. Relevantnější srovnání by tak bylo s byty BOST, kde je ale proces zabydlování, výběru a práce s nájemníky v bytech natolik rozvětvený, že je obtížné ho vyčíslit (náklady jednotlivých odborů, jako je právní, personální, finanční, náklady na proces výběru, řešení stížností apod.). Je ale zřejmé, že v případě zavedené správy tisíce bytů jsou náklady na byt výrazně nižší ve srovnání s pilotním sociálně-inovačním projektem. Předpoklad přitom je, že se zvyšujícím se počtem bytů MNA náklady na jednotku budou snižovat.

Další podstatný kontext je ten, že MNA pomáhá veřejným rozpočtům spořit tím, že umožňuje standardní bydlení lidem, kteří bydleli dříve například v azylových domech, humanitárním ubytování nebo jiných typech nestandardního a státem dotovaného ubytování. Pokus vyčíslit náklady na klienty azylových domů provedla v roce 2017 Lucie Zapletalová. Ta došla k závěru, že průměrný klient azylového domu vyšel v roce 2016 veřejné rozpočty přibližně na 106tis. Kč ročně¹⁰. Z azylových domů

⁸ Viz zde

<https://zastupitelstvo.praha.eu/ina/tedusndetail.aspx?par=075113172180175136126113190180175136123113187180175136123113184180175136123&id=627188> a zde

<https://zastupitelstvo.praha.eu/ina/tedusndetail.aspx?par=036074133141136097087074151141136097084074148141136097084074145141136097084&id=627271>

⁹ Viz příloha 6 zde

https://www.praha.eu/jnp/cz/o_meste/finance/rozpocet/zpravy_o_plneni_rozpocetu/zprava_o_plneni_rozpocetu_za_rok_2021/zprava_o_plneni_rozpocetu_a_vyuctovani.html

¹⁰ Viz

<https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Srovn%C3%A1n%C3%AD+n%C3%A1klad%C5%AF+na+bydlen%C3%AD>

se do bytu MNA přestěhovalo celkem 34 osob včetně dětí. Pokud bychom tedy spočítali úsporu veřejných rozpočtů dle výše uvedených nákladů, došli bychom k přímé úspoře přibližně 3,6 milionu Kč ročně. Od roku 2017 však náklady azylových domů rostly, dá se tak předpokládat spíše vyšší přímá úspora. Do ní navíc ještě nejsou započítány úspory vyplývající s vyřešením bytové nouze domácností¹¹ a s tím souvisejícím zlepšením životní situace a zdraví.

Shrnutí vyhodnocení rozpočtu MNA

Oproti původním rozpočtovým očekáváním se MNA ukázala jako finančně náročnější v oblasti mzdových nákladů, kdy zamýšlený počet pracovníků neměl kapacitu zvládnout zabydlet a udržovat předpokládány počet 50 bytů a zároveň zvládat robustní proces výběru klientů a jejich párování s byty. V tomto se ukázala očekávání jako nerealistická. Stejně tak se podcenily náklady související s prázdnými byty. To se ale podařilo ke konci roku 2022 do velké míry vyřešit a náklady na prázdné byty se povedlo dostat do udržitelné výše. MNA je pilotní projekt, navíc co do rozsahu, spolu s modelem SRA organizace Romodrom, největší svého typu v ČR¹². Dalo se tak očekávat, že k určitým úpravám rozpočtu oproti očekáváním dojde. Z finančního hlediska se však projekt v roce 2023 stabilizoval a jeví se udržitelně s pozitivním výhledem postupného zvyšování efektivity. Prostor pro zvyšování finanční efektivity se nabízí v úsporách z rozsahu, zvyšujícím se podílu zabydlených a dlouhodobě stabilních nájemců a automatizací nebo jiným zefektivněním procesů souvisejících především s výběrem a zabydlením nových nájemců.

Porovnání s podobnými projekty

Jak již bylo zmíněno v kapitole výše, MNA je v kontextu ČR, společně se SRA organizace Romodrom, největší projekt tohoto druhu. Ministerstvo práce a sociálních věcí v současnosti eviduje 25 projektů¹³, jejichž součástí je i Sociální realitní agentura (SRA). Většina realizátorů jsou neziskové organizace poskytující zároveň i sociální služby v bytech¹⁴, to je oproti MNA rozdíl. Dalším podstatným prvkem je to, že MNA spoléhá zatím výlučně na byty drobnějších soukromých majitelů. Častější v ostatních projektech je stav, kdy jsou k dispozici byty města. V případě Moravskoslezského kraje se vyskytuje ještě specifická situace, kdy několika projektům dala byty k dispozici společnost Heimstaden, která je v některých regionech dominantním vlastníkem bytového fondu¹⁵.

Podobně jako MNA využívá byty převážně od soukromých majitelů například organizace Romodrom, potažmo její Sociálně realitní agentura, která je i svým rozsahem MNA podobná a byla pro podobu

[+v+azylov%C3%BDch+domech+a+v+bytech+syst%C3%A9mu+soci%C3%A1ln%C3%ADho+bydlen%C3%AD+%28Lucie+Zapletalov%C3%A1%2C+MPSV%29.pdf/f9b4617b-d254-ddcd-7dba-dd442097ce4a](#) str. 16

¹¹ Pro bližší odhad těchto úspor viz zde <https://drive.google.com/file/d/1fGqLCrHpvauct1x-3bhguLypOOXnaRaQ/view>

¹² Dle vyjádření zástupkyně Oddělení koncepce sociální práce, sociálního bydlení a řešení bezdomovectví z MPSV ze 4. srpna 2023.

¹³ Mapa projektů viz zde <http://www.socialnibydeni.mpsv.cz/cs/o-projektu/projekty-obci-a-interaktivni-mapa>, počet projektů SRA určen na základě vyjádření MPSV.

¹⁴ Byť funkce „realitní“ a „sociální“ oddělují, aby byly dodržovány principy sociální práce.

¹⁵ Proces privatizace hornický bytů byl předmětem debat například i na půdě Poslanecké sněmovny <https://www.psp.cz/eknih/2006ps/stenprot/064schuz/s064205.htm> jedná se z hlediska debat o dostupném bydlení zajímavou kauzu, která v posledku vedla v některých regionech v podstatě k monopolizaci trhu s bydlením do rukou soukromého vlastníka.

MNA inspirací. Při rozhovoru zástupkyně organizace Romodrom dokonce uvedla, že už přes jejich SRA prošlo cca 200 bytů (byty se opouštěly do velké míry proto, že se převáděly na přímý smluvní vztah majitel – nájemce). Další organizace, která využívá výhradně soukromé byty je organizace Mezi proudy pro svůj projekt Housing First České Budějovice¹⁶, který je však rozsahem menší (v současné době cca 16 bytů). Dále projekt Více než jen bydlení¹⁷, který je rovněž menší (asi 20 bytů), převážně soukromé byty využívá také projekt organizace Vavřinec v Lounech¹⁸ (asi 12 bytů od soukromých majitelů).

Další podstatnou charakteristikou je síla garancí MNA. Ta je podobná, jako v případě SRA organizace Romodrom, v kontextu všech projektů je ale poměrně unikátní. Garance majitelům, jako jistota příjmu, opravy, veškerá pomoc s administrativou apod., je majiteli dle našeho výzkumu reflektována jako něco, co je pro ně důležité a co velmi oceňují. Zbavení se starostí s pronájmem bytu je společně s pomocí lidem v bytové nouzi největším motivátorem k pronájmu bytu přes MNA. Takto silně nastavené garance ostatní projekty zpravidla nemají. To s sebou samozřejmě nese i zvýšené nároky na rozpočet. Hledání míry garancí tak, aby služba zůstala atraktivní a aby se zároveň nejednalo o příliš velké náklady, může být určitě prvkem optimalizace MNA v budoucnu.

Nejzajímavějším rozdílem oproti jiným projektům se jeví to, že MNA na rozdíl od jiných SRA řeší velmi výrazně dvojitý problém. Dle rozhovorů s několika zástupci jiných SRA, kteří hledají byty na volném trhu podobně jako MNA¹⁹ se zdá, že **MNA je jedna z mála organizací, která v takové míře využívá stropy na výši nájemného, které jsou navíc pod tržní cenou nájemních bytů v dané lokalitě.** Zatímco v jiných regionech tak SRA řeší především problém odstraňování bariér vstupu do standardního bydlení (jako je kauce, diskriminace, nedůvěra k schopnosti platit nájem v případě lidí v sociální tísní apod.) v rámci MNA je silným prvkem i zvýšení dostupnosti bydlení skrz snížení nákladů na nájemné. V Praze jsou ceny pronájmu nejvyšší ze všech regionů ČR a z tohoto pohledu je i nájemní bydlení pro nízkopříjmové obyvatele nejméně dostupné. Jedná se tak o problém, které nemusí jiné regiony v tak silné míře řešit. **Můžeme tak říci, že síla garancí MNA do určité míry kompenzuje dlouhodobě snížený příjem z pronájmu nemovitosti. Jedná se tak vlastně o kvalitativně různý systém oproti většině jiných podobných projektů. V jejich případě jde primárně o to „prolomit bariéry“ a mít systém garancí pro krizové situace, v případě MNA jde ve své podstatě o dlouhodobou dohodu ve smyslu něco za něco – zbavení se starostí okolo bytu za nižší příjem z jeho nájmu.**

Shrnutí

Městská nájemní agentura dovedla efektivně provázat veřejný zájem a pomoc lidem v bytové nouzi s potřebami majitelů bytů. Její činnost také dokáže 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 v bytové nouzi a která cílí skutečně na hlavní problémy, s nimiž se lidé na trhu s bydlením potýkají. Plní tím poptávku této cílové skupiny po standardním, stabilním bydlení, které je základem pro celkovou stabilizaci jejich sociální a životní

¹⁶ Viz <https://www.hfcb.cz/>

¹⁷ Viz <http://vicnezjenbydleni.cz/>

¹⁸ Viz <https://vavrinec-zs.cz/housing-led-v-lounskem-okrese/>

¹⁹ Organizace Romodrom, Mezi proudy a projekt Více než jen bydlení.

situace. To se následně odráží ve velmi pozitivním hodnocení MNA ze strany nájemníků a také na vnímání zlepšení své životní situace.

Velmi dobře MNA zvládá pracovat i s druhou, značně odlišnou, cílovou skupinou majitelů bytů. Jedna instituce s nemnoha zaměstnanci tak dovedla skloubit práci blížící se sociální práci s prací, která se podobá činností realitního makléře. MNA na svých webových stránkách i jinde ve veřejném prostoru komunikuje majitelům nabídku, že je 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, se i naplňuje. Jak ukázal náš výzkum názorů majitelů, jejich naplněná očekávání se následně projevují ve výrazně pozitivním hodnocení MNA.

MNA tak dovedla pokrýt poměrně široké spektrum osob. Funguje pro rodiny s dětmi, seniory, samoživitele, páry i jednotlivce. Různé jsou i rizikové faktory a spouštěč ztráty bydlení. Celkově jde o velmi pestrá skupinu, která je ale konzistentní v pozitivním hodnocení zkušeností s MNA. V době psaní této zprávy se povedlo zabydlet 124 lidí včetně dětí a jejich počet stále stoupá. S bydlením panuje spokojenost a je poměrně stabilní (což reflektují mimo jiné i náklady na právní služby, které se nevyčerpaly a 19 domácností ze 44 zabydlených, které v bytě již bydlí rok nebo více). Fungoval podrobný a robustní proces mapování potřeb a možností klientů (který ale zvyšoval nároky na zaměstnance a potažmo náklady). Nedostatkem byly často chybějící sociální služby. I bez toho jsou ale nájemníci v bytech pronajímaných MNA z velké většiny spokojeni a služba se velmi osvědčila pro různorodou skupinu osob v bytové nouzi.

Model MNA se tak 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 zisk. V plánu MNA není cenová konkurence zcela tržním možností pronájmu. Konkurovat ale, jak vyplývá z dosavadních zjištění, může kvalitou svých služeb poskytovaných majitelům a společenským přesahem své činnosti.