

# DOŚWIADCZENIA Z DZIAŁALNOŚCI SPOŁECZNEJ AGENCJI NAJMU W WARSZAWIE

Agnieszka Głusińska, Marek Tulipan

## Wprowadzenie

Niniejsze opracowanie nawiązuje do wątków podjętych w raporcie Fundacji Habitat for Humanity Poland *Mieszkalnictwo w Polsce – dobre praktyki* z 2017 roku<sup>1</sup>, a także je rozwija. W rozdziale *Rozwój rynku najmu poprzez działalność społecznych instytucji pośrednictwa* wspomnianej publikacji zostały szczegółowo przedstawione założenia teoretyczne i modele Społecznych Agencji Najmu (SAN) w innych krajach europejskich. Tym razem pragniemy zaprezentować doświadczenia z pilotażowego wdrożenia modelu SAN w Polsce, jedynie pokrótce przypominając najważniejsze założenia i definicje.

## Czym są Społeczne Agencje Najmu?

Społeczne Agencje Najmu (SAN) to instytucje *not-for-profit* łączące osoby o niższych dochodach, które poszukują mieszkania do wynajęcia, z właścicielami lokali (zasoby prywatne, samorządowe lub państwowe) zainteresowanymi długoterminowym i stabilnym najmem. Społeczne Agencje Najmu występują w roli zarządcy mieszkań i pośredniczą w najmie<sup>2</sup>, ponadto świadczą swoim najemcom usługę wspierającą – pomoc i opiekę socjalną oraz zawodową, a także wsparcie integracyjne<sup>3</sup>. Agencje takie funkcjonują od 30 lat w Belgii, we Francji i w Wielkiej Brytanii, gdzie zarządzają w imieniu właścicieli tysiącami lokali (w Belgii, dzięki systemowi zachęt fiskalnych i dopłat z budżetu regionów, obsługują do 30% rynku najmu). Należy przy tym zauważyć, że model SAN nie jest (i raczej nie powinien być) jednolity – agencje w poszczególnych państwach różnią się pod względem

---

1 Opracowanie jest dostępne na stronie internetowej: <http://www.habitat.pl/onas/publikacje>.

2 <http://www.najemspoleczny.pl>

3 Muzioł-Węclawowicz A., *Społeczna Agencja Najmu. Dokument strategiczny*, Fundacja Habitat for Humanity Poland, Warszawa 2017, s. 41

formy prawnej, zasad funkcjonowania i zakresu oferowanych usług pozamieszkania-  
niowych. W związku z głębokim deficytem dostępnych cenowo lokali czynszo-  
wych na polskim rynku mieszkaniowym i z tym, że dochody około 70% polskich  
gospodarstw domowych nie pozwalają im zaspokoić własnych potrzeb mieszkani-  
niowych na zasadach rynkowych, potrzebne jest wdrażanie nowych rozwiązań  
i narzędzi, które zwiększyłyby zasób lokali czynszowych dostępnych dla osób  
i rodzin o niskich i średnich dochodach oraz dla osób o szczególnych potrze-  
bach mieszkaniowych (osób wchodzących na rynek pracy, osób starszych, osób  
z niepełnosprawnością, rodzin niepełnych, coraz większej liczby cudzoziemców  
migrujących do Polski, osób wychodzących z bezdomności, wychowanków pie-  
czy zastępczej i placówek wychowawczych). Szansą na wypełnienie tej luki są  
Społeczne Agencje Najmu, które powoli zaczynają wkraczać do Polski.

Model SAN jest propagowany jako ważny instrument przeciwdziałania bezdom-  
ności i wykluczeniu przez FEANTSA (sieć 150 organizacji europejskich z siedzibą  
w Brukseli, działających w obszarze bezdomności i mieszkalnictwa), będącej cia-  
łem doradczym Unii Europejskiej. FEANTSA propaguje model SAN w obszarze  
unijnej polityki społecznej, która w ramach strategii *Europe 2020* zakłada reduk-  
cję ubóstwa w Europie o 20 milionów osób, blisko wiążąc ten cel z rozwojem  
mieszkalnictwa dostępnego przeznaczonego dla niezamożnych obywateli.

## Możliwe formy prawne Społecznych Agencji Najmu w Polsce i przepisy o najmie społecznym

W obecnym stanie prawnym nie istnieje standard definiowany jako „Społeczna  
Agencja Najmu”, brak jest także szczególnych uregulowań dotyczących działal-  
ności w zakresie najmu społecznego, czyli pośrednictwa *non profit*. Wprawdzie  
projekt regulacji o Narodowym Funduszu Mieszkaniowym zawierał definicję  
ustawową Społecznych Agencji Najmu<sup>4</sup>, ale w trakcie dalszych prac legislacyj-  
nych zmieniono założenia realizacji Narodowego Programu Mieszkaniowego  
w zakresie tego funduszu, a w innych aktach prawnych nie zawarto definicji ani  
dodatkowych zapisów dotyczących Społecznych Agencji Najmu.

---

4 Art. 50 ust. 2 pkt 3: „W ramach działań, o których mowa w ust. 1, Fundusz w szczególności wspomaga powstawa-  
nie Społecznych Agencji Najmu, rozumianych jako instytucje pośredniczące pomiędzy właścicielami mieszkań na  
wynajem i osobami zainteresowanymi najmem, spełniającymi określone kryteria społeczne i ekonomiczne”; projekt  
z dnia 15 grudnia 2016 r., dostępny pod adresem [http://legislacja.rcl.gov.pl/docs//2/12293159/12399203/12399204/  
dokument263192.pdf](http://legislacja.rcl.gov.pl/docs//2/12293159/12399203/12399204/dokument263192.pdf) [dostęp: 24.03.2019].

W modelu teoretycznym Społeczne Agencje Najmu będą zatem przyjmować jedną z obecnych form prawnych, a ich działalność będzie się opierać na istniejących instytucjach prawa cywilnego. Wprowadzone w 2017 roku przepisy o najmie instytucjonalnym mogłyby mieć zastosowanie w wypadku Społecznych Agencji Najmu działających jako spółki lub w ramach podmiotu prowadzącego działalność gospodarczą, nie zostały one jednak uchwalone w celu wspierania najmu społecznego.

Jak wskazują autorzy analiz prawnych sporządzonych w ramach projektu badawczego „Społeczne Agencje Najmu jako instrument polityki mieszkaniowej w Polsce”, Społeczne Agencje Najmu mogą przyjmować różne formy prawne, choć można wskazać na przewagę niektórych form nad innymi.<sup>5</sup>

Prowadzone przez gminy Społeczne Agencje Najmu mogą działać jako zakład budżetowy lub spółka kapitałowa – jednoosobowa albo wieloosobowa (zwiększościowym bądź mniejszościowym udziałem gminy). W wypadku spółki kapitałowej można w praktyce mówić tylko o spółce z ograniczoną odpowiedzialnością, choć formalnie brak jest przeszkód, aby agencje takie (zarówno gminne, jak i prywatne) miały formę spółki akcyjnej. Ze względu jednak na minimalną kwotę kapitału akcyjnego (1 milion zł) i liczne formalności związane z funkcjonowaniem takiej spółki nie wydaje się możliwe, aby w praktyce dochodziło do ich powstania. Z kolei forma spółki osobowej (spółka jawna, spółka komandytowa) nie wydaje się celowa z punktu widzenia zakresu odpowiedzialności wspólników lub komplementariuszy za zobowiązania spółki (całym majątkiem) i ze względu na brak osobowości prawnej takiej spółki.

Społeczne Agencje Najmu tworzone przez podmioty niepubliczne mogą (oprócz wyżej wspomnianych form) przyjąć także formę odrębnej fundacji.

## Społeczne Agencje Najmu w Polsce

Historia tworzenia Społecznych Agencji Najmu w Polsce jest dość krótka. Wprawdzie działalność polegająca na pozyskiwaniu mieszkań z rynku prywatnego przez organizacje pozarządowe i udostępnianiu ich jako lokali wspo-

---

<sup>5</sup> Habdas M., Jagoda J., Matusik G., *Końcowa analiza prawna (...)*; Warszawa 2016; Piniór P., *Opinia dotycząca wykorzystania formy prawnej spółki z ograniczoną odpowiedzialnością dla Społecznej Agencji Najmu (SAN) (analiza nr 5)*, Warszawa 2016; oba dokumenty dostępne pod adresem <http://www.najemspoleczny.pl/biblioteka>

maganych, chronionych i treningowych osobom potrzebującym pomocy mieszkaniowej oraz pomocy w codziennym funkcjonowaniu lub wymagających wsparcia w (re)integracji społecznej nie jest nowością, w przeciwieństwie jednak do mieszkań treningowych docelowa działalność Społecznych Agencji Najmu jest ogólnie kierowana do osób niewymagających czasowego programu treningowego oraz nastawiona na dłuższe zamieszkiwanie. Jest to więc atrakcyjna oferta zarówno dla właścicieli mieszkań chcących współpracować z takimi agencjami i powierzać im swoje puste lokale, jak i dla klientów Społecznych Agencji Najmu, dla których kluczowe jest stworzenie perspektywy kilkuletniego najmu, pozwalającego na poprawę własnej sytuacji życiowej.

W ramach projektu badawczego „Społeczne Agencje Najmu jako instrument polityki mieszkaniowej w Polsce” dla kilku miast (Warszawa, Poznań, Łódź i Gdańsk) sporządzono analizy wykonalności modelu SAN. Korzystając z rezultatów projektu, władze Poznania ogłosiły powstanie Miejskiego Biura Najmu jako jednostki organizacyjnej Urzędu Miasta Poznania<sup>6</sup>. Agencja ta, z założenia mająca złagodzić niedostatek lokalowego zasobu miasta, charakteryzuje się własnym „proflowaniem” zasobu i uczestników programu – użytkowników mieszkań wynajmowanych z jej pomocą.

W Szczecinie istnieje Agencja Mieszkaniowa Miasta, nie przypomina ona jednak Społecznych Agencji Najmu, ponieważ pełni funkcję punktu informacyjnego i biura podawczego (osoby zainteresowane wynajęciem mieszkania mogą otrzymać tam informację o kryteriach ubiegania się o lokal z zasobów miasta lub towarzystw budownictwa społecznego czy o zasadach zamiany mieszkań i złożyć odpowiedni wniosek).

W Stargardzie władze miasta wprowadziły w 2003 roku rozwiązanie zbliżone do modelu SAN, korzystając z zasobu lokalowego Stargardzkiego Towarzystwa Budownictwa Społecznego Sp. z o.o., w którym miasto jest jedynym współnikiem. Część zasobu mieszkaniowego została przeznaczona na realizację programu „Potrzebny dom” i jest wykorzystywana do wykonywania zadań gminy w zakresie zaspokajania szczególnych potrzeb mieszkaniowych mieszkańców. Program ten, w formule mieszkań wspomaganych, od ponad 20 lat rozwija i prowadzi na zlecenie miasta Stowarzyszenie Potrzebny Dom wraz z innymi organizacjami pozarządowymi, zarządzając łącznie ponad 150 lokalami.

---

6 Szerzej – por. Tomasz Lewandowski, *Zaspokajanie zbiorowych potrzeb mieszkaniowych z perspektywy samorządowca* [w niniejszym tomie].

# Spółeczna Agencja Najmu i Zatrudnienia w Warszawie

## Początki

Przechodząc od fazy badawczej, nakreślającej możliwość upowszechniania Społecznych Agencji Najmu w Polsce, Fundacja Habitat for Humanity Poland postanowiła praktycznie przetestować analizowany model i zimą 2017 roku uruchomiła w Warszawie Społeczną Agencję Najmu i Zatrudnienia. Agencja jest częścią międzynarodowego pilotażowego projektu badawczego „HomeLab – Integrated Housing and Labour Services in the Social Rental Enterprise Model”, realizowanego w latach 2017–2019. Projekt jest finansowany ze środków Europejskiego programu na rzecz zatrudnienia i innowacji społecznych (EaSI), który ma za zadanie propagować wysokiej jakości i trwałe miejsca pracy, zapewnić adekwatną i godziwą ochronę socjalną oraz przyczynić się do zwalczania wykluczenia społecznego i ubóstwa (grant nr VS/2016/0247)<sup>7</sup>. Środki zewnętrzne Fundacja Habitat for Humanity Poland uzupełnia z własnych zasobów finansowych. Pilotaże są realizowane jednocześnie w czterech krajach Grupy Wyszehradzkiej – Polsce, Czechach, na Węgrzech i Słowacji. Głównym liderem projektu jest węgierski instytut badawczy Metropolitan Research Institute<sup>8</sup>, a jego prace uzupełnia Budapest Institute<sup>9</sup>. Celem projektu pilotażowego jest praktyczne zweryfikowanie teoretycznych założeń społecznej agencji najmu (*social rental agency, social lettings agency*) i dostosowanie testowanego modelu do skalowania, to jest wdrażania na rzecz potencjalnych beneficjentów w przyszłości. Warto zaznaczyć, że w obecnym kształcie pilotaże modelu SAN realizowane w ramach projektu „HomeLab” mają charakter projektu badawczego poddanego dokładnej ewaluacji zewnętrznej i drobiazgowemu monitoringowi działań. Ma to na celu wykazanie, czy usługi oferowane w ramach pilotażu rzeczywiście skuteczniej (lub nie) pomagają osobom w trudnej sytuacji życiowej poprawić ją i jak głęboka może to być poprawa. W ramach projektu Fundacja Habitat for Humanity Poland nawiązała współpracę z władzami miasta stołecznego Warszawy. Dnia 22 listopada 2017 roku została podpisana umowa określająca warunki współpracy, której głównym celem jest „wsparcie integracji oraz spójności społecznej osób i rodzin zagrożonych ubóstwem lub wykluczeniem społecznym poprzez poprawę dostępu do osiągalnych finansowo zasobów mieszkaniowych oraz stworzenie modelowego systemu mieszkań o charakterze wspomaganym”.

---

7 <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=pl&catId=1081>

8 <https://mri.hu/en/>

9 <http://budapestinstitute.eu/index.php/en>

W strukturach Społecznej Agencji Najmu i Zatrudnienia w Warszawie zatrudnieni zostali: kierowniczka, rzecznik, trójka specjalistów do spraw najmu oraz ewaluatorka zewnętrzna. Jeśli chodzi o bezpośrednich odbiorców pilotażu, założono, że po dwóch latach zindywidualizowanego i zintegrowanego wsparcia poprawi się sytuacja na rynku pracy oraz umiejętność utrzymywania się w mieszkaniu osób korzystających z pomocy Społecznej Agencji Najmu i Zatrudnienia. Tym samym doprowadzi to do usamodzielnienia finansowego i funkcjonalnego beneficjentów, co pozwoli na utrzymywanie się w mieszkaniu po zakończeniu interwencji agencji. Założono także możliwość płynnego uzyskania tytułu do lokalu komunalnego z zasobów miasta stołecznego Warszawy na zasadach ogólnych.<sup>10</sup>

Ze względu na innowacyjny charakter wdrożenia Społeczna Agencja Najmu i Zatrudnienia od momentu powstania mierzy się z różnymi wyzwaniami i nowymi problemami, co sprawia, że na bieżąco musi szukać rozwiązań i dokonywać zmian we wprowadzanym modelu. Poniżej opisano obecny stan funkcjonowania warszawskiej Społecznej Agencji Najmu i Zatrudnienia: strukturę, odbiorców, portfolio mieszkaniowe i dostarczane usługi. Przygotowane omówienie opiera się na doświadczeniach zespołu i obserwacjach zapisanych w raporcie ewaluacyjnym z 2019 roku. W dalszej części niniejszego opracowania zaproponowano także rekomendacje dotyczące przyszłości Społecznych Agencji Najmu w Polsce. Osoby zainteresowane dokładnym prześledzeniem procesu tworzenia się warszawskiej Społecznej Agencji Najmu i Zatrudnienia, zmianami wprowadzonymi we wdrażanym modelu w porównaniu z modelem planowanym oraz ich potencjalnym wpływem na zakładane rezultaty mogą się zapoznać z elektroniczną wersją wyżej wymienionego raportu. Warto zaznaczyć, że właściwa ewaluacja modelu ma być dokonana we wrześniu 2019 roku, po zakończeniu wszystkich pilotaży „HomeLab”, i opierać się na szczegółowych danych opisujących zmiany w sytuacji uczestników z grupy mieszkaniowej i kontrolnej (Wygnańska 2019).

## Beneficjenci

Obecnie (stan na marzec 2019 r.) grupa beneficjentów działań Społecznej Agencji Najmu i Zatrudnienia obejmuje 41 uczestników wraz z ich gospodarstwami domowymi. Osoby te zostały zrekrutowane w dwóch turach na

---

<sup>10</sup> Wygnańska J., *Komu i jak pomaga Społeczna Agencja Najmu? Charakterystyka grupy docelowej i oferty na podstawie pierwszych doświadczeń Agencji w ramach HomeLab Warsaw Habitat for Humanity Poland.*, niepubl.

podstawie kryteriów odnoszących się do ich trudnej sytuacji mieszkaniowej oraz niestabilnej sytuacji zatrudnieniowej i społecznej. Pierwsza rekrutacja odbyła się wiosną 2017 roku przy współpracy z organizacjami partnerskimi. Ze względu na metodologię badań w ramach zgłoszonej puli osób dokonano losowego podziału na grupę mieszkaniową, uzyskującą wsparcie agencji, i grupę kontrolną, nieobjętą takim wsparciem. Rekrutacji uzupełniającej dokonano po roku funkcjonowania Społecznej Agencji Najmu i Zatrudnienia, ponieważ część osób z grupy mieszkaniowej zrezygnowała z udziału w projekcie. Decyzje o rezygnacji wynikały z niespełnionych oczekiwań uczestników - Agencja pozyskała mieszkania droższe i dużo później niż w zakładanym i deklarowanym modelu. Był to jeden z trudniejszych momentów dla Społecznej Agencji Najmu i Zatrudnienia. W drugiej rekrutacji zmieniono nieco kryteria (m.in. podniesiono dolne kryterium dochodowe dla jednoosobowych gospodarstw domowych, nie była już także potrzebna rekomendacja ze strony organizacji kierującej). Zasady zmieniono, opierając się na pierwszych doświadczeniach i wynikającej z nich potrzebie uwzględnienia w grupie odbiorców klientów o mniejszych potrzebach i nieco większych dochodach.

Wpłynęło to na ostateczny profil klientów Społecznej Agencji Najmu i Zatrudnienia, którzy stali się nieco bardziej zróżnicowani pod względem sytuacji życiowej, potrzeb i możliwości w porównaniu z pierwotnie zrekrutowaną grupą. Część uczestników projektu uzyskuje umiarkowane dochody i potrzebuje jedynie pokierowania do odpowiednich usługodawców lub, po zaspokojeniu potrzeby mieszkaniowej, w ogóle nie wymaga asysty. Wciąż jednak większość beneficjentów stanowią tzw. najemcy socjalni, czyli gospodarstwa domowe o skrajnie niskich dochodach i większych potrzebach dotyczących wsparcia. Problemy, z jakimi się borykają, to m.in.: niewystarczające kompetencje społeczne i zawodowe, trudności adaptacyjne, zły stan zdrowia (w tym uzależnienia), obarczenie traumatyzującymi wydarzeniami życiowymi, trudności w godzeniu obowiązków domowych z zawodowymi.

Wśród uczestników znajdują się migranci wewnętrzni, czyli osoby przyjeżdżające do Warszawy w poszukiwaniu poprawy warunków życia, samotne matki, często będące ofiarami przemocy domowej, osoby zamieszkujące lub opuszczające placówki całodobowe i centra interwencji kryzysowej, rodziny wielodzietne oraz migranci zewnętrzni, czyli cudzoziemcy i uchodźcy o uregulowanym statusie pobytowym, zwłaszcza na wczesnym etapie integracji społecznej.



Trzeba podkreślić, że opisane wyżej grupy osób często nie spełniają kryterium uprawniającego do najmu lokalu z zasobu miejskiego (np. samotny rodzic w trakcie rozwodu czy cudzoziemska rodzina w oczekiwaniu na ostateczną decyzję pobytową). Jeśli jednak nawet już je spełniają, muszą przez okres oczekiwania na przydział (i remont) lokalu gdzieś zamieszkać, a także móc zapewnić godne warunki lokalowe dzieciom, np. żeby oddalić zagrożenie umieszczenia ich w placówce pieczy zastępczej. Jednocześnie nie ulega wątpliwości, że osoby z grup docelowych Społecznych Agencji Najmu, aby ustabilizować swoją trudną sytuację życiową, potrzebują właśnie przede wszystkim zapewnienia godnych warunków zamieszkania i uzyskania stabilności w tym podstawowym zakresie – i to w dłuższej perspektywie czasowej.

Wszyscy uczestnicy, niezależnie od skali ich potrzeb, objęci są wsparciem zespołu Społecznej Agencji Najmu i Zatrudnienia.

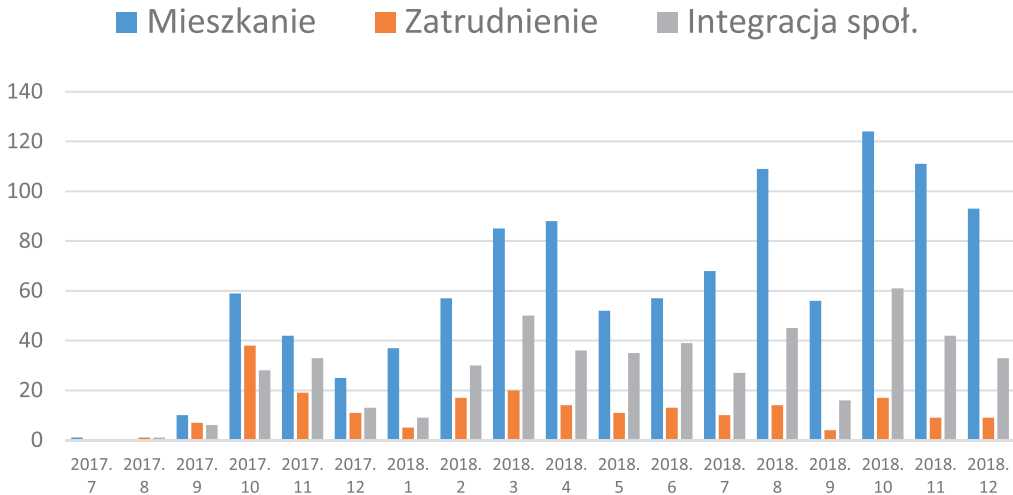
## **Specjaliści do spraw najmu społecznego**

Kluczową rolę w procesie wspierania uczestników odgrywają specjaliści do spraw najmu społecznego. Jest to nowy zawód na polskim rynku, łączący zakres obowiązków i kompetencji pracownika socjalnego oraz zarządcy najmu (wypracowanie zakresu działań takiego specjalisty stanowi kolejny element pilotażu). Specjaliści do spraw najmu mają za zadanie świadczyć zindywidualizowany – dostosowany do potrzeb, możliwości i oczekiwań klienta – pakiet usług w trzech obszarach: mieszkaniowym, zatrudnieniowym i społecznym. Czynią to bezpośrednio, jeśli posiadają odpowiednie kompetencje, lub pośrednio, kierując swojego podopiecznego do odpowiednich instytucji, usługodawców lub organizacji partnerskich. Świadczenie usługi wspomagającej, w zakresie i częstotliwości dopasowanej do indywidualnych potrzeb, jest głównym elementem współpracy Społecznych Agencji Najmu z podnajemcami. Zostają oni zobowiązani do współpracy z agencjami w zakresie tych usług. Punktem wyjścia w pracy z klientem – oprócz podpisania umowy podnajmu mieszkania – jest stworzenie indywidualnego planu działania. W dokumentach tych są zapisane nie tylko warunki i zasady najmu mieszkania, ale także zakres merytoryczny usług wspomagających, tryb ich sprawowania, kompetencje przedstawicieli Społecznych Agencji Najmu i obowiązki podnajemcy. Standardy wypracowane przez warszawską Społeczną Agencję Najmu i Zatrudnienia przewidują minimalnie jeden kontakt pracownika



z klientem na miesiąc, umożliwiający trwale budowanie relacji i możliwość reagowania na sytuacje wymagające wsparcia. Liczbę podejmowanych interwencji z podziałem na rodzaje usług zamieszczono na Wykresie 1.

**Wykres 1.** Liczba interwencji podejmowanych przez specjalistów do spraw najmu.



**Źródło:** Metropolitan Research Institute

Specjalista do spraw najmu jest także odpowiedzialny za pozyskiwanie mieszkań, negocjowanie czynszów i warunków umów z właścicielem mieszkania oraz stały kontakt z właścicielem. W warszawskiej agencji jest zatrudnionych trzech specjalistów do spraw najmu. Każdy z nich ma przypisaną pulę klientów, a podział dokonał się głównie na podstawie dopasowania kompetencji danego specjalisty do potrzeb klientów, np. specjalistka władająca językiem rosyjskim i ukraińskim ma pod swoją opieką grupę imigrantów i uchodźców. W praktyce specjaliści na bieżąco wymieniają się wiedzą i kompetencjami, uzupełniając się wzajemnie. Jeden z nich w dużej mierze przejął na siebie sprawy związane z drobnymi naprawami oraz naliczaniem opłat, z kolei specjalistka z zapleczem wiedzy prawnej konsultuje pozostałych w kwestii sporządzania pism oraz rozumienia przepisów, dotyczących np. zasiłków lub dodatków mieszkaniowych. W przyszłości planowane jest zatrudnienie profesjonalnego agenta nieruchomości, który uzupełniłby kompetencje obecnego zespołu, szczególnie że kluczowym zadaniem jest pozyskiwanie większej liczby dostępnych czynszowo mieszkań z rynku prywatnego.

Szczegółowy opis zadań specjalisty do spraw najmu – wobec zarówno uczestnika, jak i właściciela mieszkania – zawarto w tabeli 1.

**Tabela 1.** Rodzaje usług świadczonych przez Społeczną Agencję Najmu i Zatrudnienia w Warszawie

Odbiorca usług	Rodzaje usług
<b>Uczestnik</b>	<p><b>Usługa mieszkaniowa:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gwarancja stabilnego najmu</li> <li>• poszukiwanie mieszkań o umiarkowanym lub niskim czynszu</li> <li>• negocjowanie czynszu</li> <li>• zawieranie koniecznych umów</li> <li>• możliwość rozłożenia kaucji najmu na raty</li> <li>• wsparcie informacyjno-doradcze</li> <li>• wsparcie interwencyjne</li> <li>• pomoc w drobnych naprawach</li> <li>• zakup ubezpieczenia OC najemcy lokalu</li> </ul> <p><b>Usługa zatrudnieniowa:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• wsparcie w poszukiwaniu pracy (np. przeglądanie ofert i dyskutowanie ich z beneficjentem) lub jej legalizacji</li> <li>• pomoc w przygotowaniu do rozmowy o pracę</li> <li>• pomoc w pisaniu i wysyłaniu CV oraz listu motywacyjnego</li> </ul> <p><b>Usługa w obszarze integracji społecznej:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• informowanie o możliwościach uzyskania specjalistycznej pomocy,</li> <li>• kampanie informacyjne na temat możliwości oddłużenia (odpracowania lub restrukturyzacji powstałych zadłużeń)</li> <li>• informowanie o możliwości uzyskania lub bezpośrednia pomoc w uzyskaniu dodatkowych świadczeń (dodatki mieszkaniowe, energetyczne, zasiłki celowe)</li> <li>• oferowanie praktycznej wiedzy o oszczędzaniu wody, energii i ciepła w gospodarstwie domowym</li> <li>• warsztaty z zakresu planowania budżetu domowego</li> </ul>
<b>Właściciel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ocena standardu mieszkania</li> <li>• poszukiwanie i rekrutacja lokatorów</li> <li>• zawieranie umów z lokatorami</li> <li>• pobieranie czynszu od lokatorów</li> <li>• monitorowanie zaległości</li> <li>• monitorowanie stanu mieszkania podczas wizyt specjalisty do spraw najmu w lokalu</li> <li>• wsparcie w organizowaniu oraz przeprowadzanie remontów</li> <li>• prefinansowanie remontu, jeśli jest to warunkiem umożliwiającym najem</li> <li>• reagowanie na prośby dotyczące konserwacji i napraw, które – w niektórych wypadkach – mogą być kierowane do wynajmującego w celu uzyskania jego zgody</li> </ul>

## Mieszkania

Obecnie (stan na marzec 2019 roku) pula mieszkań zarządzanych przez Społeczną Agencję Najmu i Zatrudnienia obejmuje **29 lokali – 14 miejskich (pozyskanych od m.st. Warszawy) i 15 prywatnych**. Miasto stołeczne Warszawa udostępniło lokale z zasobu własnego na mocy umowy o współpracy zawartej z Fundacją Habitat for Humanity Poland 22 listopada 2017 roku. Ze względu na konieczność przeprowadzenia wszystkich niezbędnych formalności związanych z nową formą współpracy z organizacją pozarządową rzeczywiste udostępnienie lokali uczestnikom nastąpiło niemal rok później – wiosną 2018 roku, a ostatni odbiór techniczny mieszkania i przekazanie go uczestniczce – zimą 2019 roku. Na taki przebieg zdarzeń miało wpływ kilka czynników. Niezbędne nowe podstawy prawne zostały przyjęte przez miasto stołeczne Warszawę dopiero 1 lutego 2018 roku (Zarządzenie Prezydent m.st. Warszawy nr 174/2018). Lokale przeznaczone do realizacji projektu wymagały generalnego remontu, ze względu jednak na trudną sytuację na rynku usług remontowo-budowlanych nie udało się pozyskać firmy, która stanęłaby do przetargu. Ostatecznie wszystkie remonty wykonała Fundacja Habitat for Humanity Poland, zapewniając godny standard wykończenia lokali, a także ich wyposażenie w meble i sprzęt AGD. Chcąc osiągnąć ten cel, fundacja poniosła znaczne nakłady pracy i finansów z własnych środków oraz zaangażowała ponad 100 wolontariuszy, którzy włączyli się w prace remontowe lub *pro bono* świadczyli dziesiątki godzin usług specjalistycznych (prawnych i architektonicznych). Zgodnie z praktykowaną w Fundacji Habitat for Humanity Poland zasadą włączania w prace samych beneficjentów pomocy także i w tym wypadku w miarę możliwości uczestniczyli oni w przygotowaniu lokalu do użytku.

Cały proces przekazania na potrzeby projektu lokali mieszkalnych będących w dyspozycji miasta stołecznego Warszawy, ale niewchodzących w skład zasobu lokali komunalnych (będących mieniem Skarbu Państwa zarządzanym przez miasto), jest dobrą praktyką wypracowaną przez Warszawę i Fundację Habitat for Humanity Poland. Jej wdrożenie było możliwe dzięki skutecznej współpracy i zaangażowaniu obu stron, zwłaszcza zespołu Biura Polityki Lokalowej, który wierząc w celowość działań Społecznej Agencji Najmu i Zatrudnienia oraz możliwość przywrócenia do właściwej funkcji pustych lokali, wypracował nową procedurę i skoordynował skomplikowany formalnie proces.

W procesie pozyskiwania mieszkań z **rynku prywatnego** zespół stosował mieszaną strategię społeczno-ekonomiczną. Z jednej strony odwoływano się do wrażliwości społecznej i empatii, z drugiej oferowano wymierne korzyści płynące z związania współpracy ze Społeczną Agencją Najmu i Zatrudnienia – gwarancję spłaty czynszu, nawet jeśli najemca nie wywiązuje się ze swoich zobowiązań lub gdy mieszkanie przejściowo pozostaje niewynajęte. Oferowano także możliwość nieoprocentowanej pożyczki na remont wraz ze zorganizowaniem zaplecza remontowo-budowlanego. Choć poszukiwania nie przyniosły rezultatów – znalezienia zakładanej (dużej) liczby mieszkań – to jednak zaowocowały pewnymi wnioskami. Wydaje się, że na tak wysoce konkurencyjnym rynku mieszkaniowym jak rynek warszawski Społeczna Agencja Najmu i Zatrudnienia ma szansę trafić ze swoją ofertą do właścicieli mieszkań potencjalnie trudnych do wynajęcia, co z kolei przynosi korzyść polegającą na uruchomieniu nieużywanych zasobów (tzw. pustostanów). Średnie koszty przystosowania mieszkania do podnajmu (dotyczy miejskich i prywatnych) zamieszczono w tabeli 2.

**Tabela 2.** Zestawienie kosztów przystosowania mieszkania do podnajmu

Nazwa działania	Średni koszt w PLN
Adaptacja mieszkania: prace remontowo-budowlane	19,200
Wyposażenie (pralka, lodówka, meble kuchenne), transport, ubezpieczenia	3375
<b>Razem</b>	<b>22,575</b>

**Źródło:** Opracowanie własne.

Działania Społecznych Agencji Najmu są zatem szansą zarówno dla osób z niezaspokojoną potrzebą mieszkaniową, jak i dla potencjalnych wynajmujących: osób starszych, samotnych, niepełnosprawnych, będących często właścicielami nieruchomości zbyt dużych i drogich w stosunku do ich możliwości finansowych, a także właścicieli mieszkających w innym kraju czy mieście. Osoby te mają lokale, których nie chcą sprzedać, a obawiają się wynająć, nie posiadają w obszarze zarządzania najmem niezbędnej wiedzy czy umiejętności lub wygodne jest dla nich powierzenie najmu fachowcom. Zorientowana prospołecznie agencja najmu, która jest gwarantem dla wynajmujących uczciwego, standaryzowanego i monitorowanego najmu, może odegrać pozytywną rolę

w przełamywaniu nieufności, uprzedzeń i obaw wyżej wymienionych grup właścicieli wobec najmu i najemców jako potencjalnego ryzyka i zagrożenia. Z perspektywy misji i zakładanych celów programowych Społecznych Agencji Najmu optymalnym rozwiązaniem byłoby wsparcie wykluczonych i zagrożonych wykluczeniem po stronie i wynajmujących, i najemców.

Dysponując zróżnicowanym cenowo zasobem mieszkaniowym, Społeczna Agencja Najmu i Zatrudnienia mogą dokonywać przydziału zgodnego przede wszystkim z diagnozą potrzeb uczestników i podpisywać umowy z najemcami, kierując się ich możliwościami finansowymi. Mieszkania z puli lokali wynajętych przez agencję od samorządu są przeznaczane do zasiedlania przede wszystkim przez osoby wykluczone mieszkaniowo, społecznie, zawodowo, zdrowotnie, które ze względu na wieloaspektowość własnego wykluczenia i trudną sytuację finansową nie mogą zamieszkać w droższych mieszkaniach prywatnych ani w żaden inny sposób zapewnić sobie czy rodzinie godnych warunków mieszkaniowych.

Pozyskane mieszkania prywatne są podnajmowane lub użyczane uczestnikom (rodzinom) dotkniętym wykluczeniem mieszkaniowym, ale uzyskującym średnie dochody umożliwiające najem lokalu z zasobów Społecznych Agencji Najmu i Zatrudnienia w usłudze najmu społecznego po nieco niższych niż komercyjne stawkach.

**Tabela 3.** Zestawienie wysokości czynszów oraz powierzchni w mieszkaniach miejskich i prywatnych

		Mieszkania miejskie	Mieszkania prywatne
<b>Wysokość czynszu (w zł)</b>	najwyższa	779,69	1800
	najniższa	150,84	1000
	średnia	383	1346
<b>Powierzchnia (w m<sup>2</sup>)</b>	najwyższa	71,4	64
	najniższa	18	16,26
	średnia	35	40

Źródło: Opracowanie własne.

## Umowa najmu, umowa podnajmu oraz regulamin pobytu

W Społecznej Agencji Najmu i Zatrudnienia stosowane są trzy rodzaje umów udostępniania lokali (tabela 4).

**Tabela 4.** Rodzaje umów udostępniania lokali podpisywane z Społeczną Agencją Najmu i Zatrudnienia

Rodzaj umowy	Podstawowa charakterystyka warunków umowy
<b>Umowa najmu między właścicielem mieszkania i uczestnikiem</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• standardowa umowa najmu na czas określony</li><li>• agencja nie jest stroną</li><li>• agencja uczestniczyła w jej zawarciu (np. pomagając w nawiązaniu kontaktu, w negocjacjach lub udzielając pożyczki na wpłatę kaucji czy zakup sprzętu)</li></ul>
<b>Umowa najmu między właścicielem i agencją wraz z umową podnajmu z uczestnikiem</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• agencja jest najemcą mieszkania wynajmowanego od właściciela i następnie podnajmuje to mieszkanie uczestnikowi projektu</li><li>• wysokość czynszu jest ustalana między właścicielem i agencją oraz niezależnie między agencją i uczestnikiem</li><li>• agencja jest gwarantem spłaty czynszu i opłat eksploatacyjnych: pobiera je od lokatora i przekazuje je właścicielowi</li></ul>
<b>Umowa najmu między właścicielem mieszkania i agencją oraz regulamin pobytu zawierany między agencją a uczestnikiem</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• rodzaj umowy wypracowany przez agencję</li><li>• najmujący spełniają kryteria najmu z zasobów miasta stołecznego Warszawy bez względu na standard mieszkania</li></ul>

Na szczególną uwagę zasługuje – stosowany głównie w wypadku lokali udostępnianych uczestnikom projektu z puli lokali miejskich – regulamin pobytu. Został on opracowany z myślą o osobach ubiegających się o lokal komunalny, które muszą spełnić ściśle określone kryteria wynikające z miejscowych regulacji. Zgodnie z rekomendacjami wysłanymi przez Biuro Polityki Lokalowej do wszystkich warszawskich dzielnicowych Wydziałów Zasobów Lokalowych posiadanie umowy najmu w formie regulaminu pobytu w ramach projektu HomeLab nie powinno być traktowane przez dzielnicowe komisje rozpatrujące wnioski o lokal z zasobu gminy jako posiadanie tytułu prawnego do lokalu. Ponadto w wypadku osób, które już zakwalifikowały się na listę, zawarcie umowy podnajmu lub użyczenia nie powinno stanowić podstawy negatywnej weryfikacji ich wniosku.

## **Potencjał Społecznych Agencji Najmu oraz ograniczanie ryzyka**

Nie ulega wątpliwości, że wynikające ze specjalnego pośrednictwa działania Społecznych Agencji Najmu mogą przynieść korzyści obu stronom takich transakcji oraz realnie pomóc wielu osobom zamieszkać w warunkach dostępnego

i stabilnego najmu, w dobrym standardzie, a także uruchomić niewykorzystane wcześniej zasoby lokalowe. Zorientowane prospołecznie agencje, które są gwarantem uczciwego, standaryzowanego i monitorowanego najmu, stanowią interesujące oraz – jak się wydaje – niezbędne dopełnienie oferty najmu społecznego, tak potrzebne na polskim rynku. Ze względu jednak na charakter podejmowanych działań funkcjonowanie Społecznych Agencji Najmu jest obarczone różnymi czynnikami ryzyka. Agencja jako strona umowy najmu jest zobowiązana do regularnego opłacania czynszu bez względu na sytuację zatrudnieniową i materialną swoich klientów. Jeśli lokator spóźni się ze swoim czynszem dla Społecznej Agencji Najmu, powstaje zagrożenie, że czynsz dla właściciela będzie musiał być finansowany przez jakiś czas z innych źródeł, co automatycznie generuje wydatki po stronie agencji. To ryzyko mobilizowało warszawską Społeczną Agencję Najmu i Zatrudnienia do uważnego naboru lokatorów i do zawarcia z nimi szczegółowych umów, zakładających możliwość większej niż to się standardowo praktykuje ingerencji agencji w bieżące funkcjonowanie podnajemcy. Innym ważnym elementem oceny działania Społecznych Agencji Najmu jest ich wpływ na poprawę sytuacji życiowej odbiorców ich działań. W wypadku Społecznej Agencji Najmu i Zatrudnienia w Warszawie – z uwagi na znacznie krótszy niż zakładany, dwuletni czas świadczenia zintegrowanych usług – trudno oszacować, w jak dużym stopniu jej działania i wsparcie mogą wpłynąć na proces stabilizowania się sytuacji beneficjentów, a tym samym osiągnięcie trwałych rezultatów i zakładanej poprawy jakości życia. Do tego przyczynia się także kolejne ograniczenie warszawskiej agencji – jej tymczasowy, projektowy charakter. Brak trwałego finansowania poza okres realizacji projektu „HomeLab” nie jest w stanie zapewnić uczestnikom poczucia trwałości sytuacji mieszkaniowej oraz wynikającego z tego poczucia bezpieczeństwa i stabilizacji.

Dotychczasowa realizacja projektu jest źródłem licznych doświadczeń w obszarze zarówno usług świadczonych przez specjalistów do spraw najmu społecznego czy procesu pozyskiwania mieszkań, jak i testowania modelu organizacyjnego Społecznych Agencji Najmu. Można uznać, że w ciągu dwóch lat zakończył się proces instytucjonalizacji – wykształcenia się struktur organizacyjnych i funkcji (zakresu usług świadczonych przez specjalistów do spraw najmu społecznego) pełnionych przez agencję – wciąż jednak jest jeszcze daleko do samodzielnego funkcjonowania Społecznej Agencji Najmu i Zatrudnienia (lub zbliżonej jednostki). Agencja wprawdzie zwiększyła efektywność i wypracowała *know-how*, wciąż jednak brakuje jej odpowiedniej



rozpoznawalności, która pomogłaby przyciągnąć uwagę potencjalnych sponsorów i właścicieli mieszkań prywatnych. Na następnych etapach budowania samodzielności Społecznych Agencji Najmu kluczowe będzie także poszerzenie grupy klientów o osoby z tzw. luki czynszowej, co w konsekwencji pozwoliłoby na wygenerowanie dochodu z zasilanego przez tę grupę odbiorców funduszu gwarancyjnego. Aby uzyskać rzeczywisty efekt skalowania, wydaje się niezbędne przedłużenie obecnie realizowanego pilotażu oraz zainteresowanie tym innowacyjnym sposobem pozyskania zasobu lokalowego jej głównych interesariuszy instytucjonalnych – samorządy lokalne. W obliczu deficytu lokalowego, z jakim borykają się gminy miejskie w Polsce (a w wypadku osób w trudnej sytuacji materialnej i życiowej – wieloletnich kolejek osób kwalifikujących się do najmu lokalu z zasobu gminy), odblokowanie niewykorzystanego potencjału istniejących, lecz obecnie niezasiedlonych zasobów z rynku prywatnego, wydaje się ekonomicznie uzasadnione, zwłaszcza w sytuacji, gdy gmina nie ma środków na rozbudowę własnego zasobu lokali mieszkalnych.

Można postawić tezę, że – wzorem doświadczeń z krajów, w których Społeczne Agencje Najmu funkcjonują od wielu lat – uzyskanie rzeczywistego skalowania takich agencji w Polsce będzie wymagać znacznie większego zaangażowania ze strony władz publicznych w zakresie zarówno dofinansowania działalności Społecznych Agencji Najmu, jak i stworzenia przepisów prawa, które zachęcałyby do tworzenia agencji i współpracy z nimi. Raport końcowy z badania usługi wypracowywanej w pilotażu w ramach opisanego wyżej projektu międzynarodowego „HomeLab” powinien dostarczyć mocnych argumentów za kontynuacją działalności Społecznej Agencji Najmu i Zatrudnienia w Warszawie i Społecznych Agencji Najmu w całej Polsce.

## **Pożądane zmiany systemowe w celu wsparcia rozwoju najmu społecznego**

Zmiany, które mogłyby pozytywnie wpłynąć na rozwój Społecznych Agencji Najmu, można podzielić na zmiany o charakterze finansowym (zapewnienie możliwości długoterminowego dofinansowania działalności agencji ze środków publicznych), zmiany w obowiązujących przepisach prawa (dotyczących samego funkcjonowania Społecznych Agencji Najmu, możliwości ich tworzenia przez gminy) i zmiany w przepisach podatkowych.

## Zmiany w obowiązujących przepisach dotyczących najmu lokali i zadań gminy

Wprawdzie obowiązujące przepisy nie zawierają bezpośrednich przeszkód uniemożliwiających tworzenie Społecznych Agencji Najmu, praktyka wskazuje jednak, że władze gmin niechętnie podejmują działania w formach nieprzewidzianych wprost w ustawie lub przynajmniej niemających długiej praktyki stosowania. O potrzebie wprowadzenia takich przepisów świadczą np. zmiany z 2005 roku w Ustawie z dnia 21 czerwca 2001 roku o ochronie praw lokatorów, mieszkaniowym zasobie gminy i o zmianie Kodeksu cywilnego. Dodano wówczas przepisy wprost przewidujące możliwość zaspokajania przez gminę potrzeb mieszkaniowych jej mieszkańców przez wynajmowanie mieszkań na rynku prywatnym, a następnie podnajmowanie ich mieszkańcom o niskich dochodach, także za czynsz niższy niż płacony przez gminę wynajmującemu. Choć działanie takie było dopuszczalne od początku obowiązywania ustawy (patrz art. 4 ust. 3), wprowadzenie powyższych przepisów świadczy o tym, że samorzady nie były skłonne podejmować takich działań.

W działalności Społecznych Agencji Najmu jednym z istotnych problemów może stać się charakter stosunku prawnego łączącego lokatora z agencją. Z cywilnoprawnego punktu widzenia (art. 659 par. 1 w zw. z art. 65 i art. 668 par. 1 Kodeksu cywilnego) osoba otrzymująca od agencji lokal za odpłatnością (również ustaloną na podstawie czynników innych niż rynkowe) jest podnajemcą, nawet jeśli lokator nie traktuje mieszkania z puli Społecznych Agencji Najmu jako docelowego i zamierza zajmować je tylko do czasu otrzymania mieszkania z zasobów gminy. Stwarza to problem dla osób ubiegających się o najem lokalu z zasobów gminy, ponieważ gmina może zażądać (i w praktyce z reguły tak się dzieje) od osoby ubiegającej się o najem lokalu z zasobów gminy złożenia oświadczenia o przysługujących jej tytułach prawnych do innych lokali w tej samej lub pobliskiej gminie<sup>11</sup>. O ile w wypadku mieszkań chronionych udostępnianych na podstawie Ustawy z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej lokator takiego mieszkania jest zabezpieczony przez art. 53 ust. 11 tej regulacji, że korzystanie z mieszkania chronionego nie jest uważane za zaspokojenie potrzeb mieszkaniowych, o tyle w wypadku lokalu z zasobu Społecznych Agencji Najmu osoba ubiegająca się o najem lokalu z zasobów gminy (nawet jeżeli jej zamieszkanie ma charakter

---

11 Art. 21b ust. 4–6 Ustawy z dnia 12 marca 2004 roku o pomocy społecznej.

przejściowy) nie jest chroniona podobnym przepisem. Mimo opisanej wcześniej dobrej praktyki wypracowanej w ramach współpracy Fundacji Habitat for Humanity Poland z władzami miasta stołecznego Warszawy sytuacja ta może nadal stwarzać ryzyko, że osoby takie będą przez gminy pozbawiane możliwości ubiegania się o lokal z zasobów gminnych, nawet jeżeli dochody ich gospodarstwa domowego mieszczą się w limicie ustalonym przez gminę.

## Zmiany w przepisach podatkowych

W obecnym stanie prawnym wynajęcie mieszkania z zasobu Społecznych Agencji Najmu podlega opodatkowaniu na zasadach ogólnych – oprócz opodatkowania podatkiem dochodowym istnieje ryzyko, że organy skarbowe mogą uznać wynajmowanie mieszkań przez Społeczne Agencje Najmu za działalność gospodarczą podlegającą (po przekroczeniu limitu obrotów) opodatkowaniu podatkiem od towarów i usług (regulacja dotycząca podatku VAT zwalnia z niego tylko najem osobom fizycznym na ich własne cele mieszkaniowe). Wprowadzenie zmian w przepisach podatkowych, m.in. w zakresie podatku dochodowego od osób fizycznych (np. zwolnienie dochodów z najmu lokali mieszkalnych na rzecz Społecznych Agencji Najmu od opodatkowania podatkiem dochodowym od osób fizycznych lub niewliczanie przychodów z tego najmu do limitu opodatkowania przychodu stawką 8,5%) oraz podatku VAT, nie spowodowałoby znacznego zmniejszenia dochodów budżetu państwa, a stanowiłoby poważny czynnik ułatwiający rozwój Społecznych Agencji Najmu (por. Habdas, Jagoda, Matusik 2016).

## Dopłaty do działalności Społecznych Agencji Najmu

Uwzględniając korzyści wypracowywane przez Społeczne Agencje Najmu, zwłaszcza w obszarze realizacji zadania własnego gminy, jakim jest zapewnienie właściwych warunków lokalowych członkom danej wspólnoty samorządowej, a także:

- zapobieganie powstawaniu zadłużeń w zasobie gminy;
- edukowanie i trenowanie umiejętności utrzymania lokalu, jakie umożliwiają Społeczne Agencje Najmu przyszłym najemcom lokali komunalnych;
- uruchomienie niewykorzystywanego potencjału pustych lokali będących

w posiadaniu prywatnych właścicieli jako alternatywy dla budowy nowych mieszkań (do czego są potrzebne środki i wieloletnie planowanie);

- rozważenie wzorem rozwiązań z innych krajów uruchomienia dopłat do działalności Społecznych Agencji Najmu wydaje się istotnym czynnikiem, który pozwoliłby na rozwój tego typu inicjatyw w Polsce.

Także włączenie usług świadczonych przez Społeczne Agencje Najmu (gdyby przyjąć, że stosunek prawny między lokatorem a agencją nie ma charakteru najmu/podnajmu) w system dodatków mieszkaniowych, pozwalających niwelować różnicę między ceną rynkową lokalu a możliwościami finansowymi klientów agencji, jest postulatem uzasadnionym etycznie i ekonomicznie. Oferta lokali i wsparcia specjalistycznego Społecznych Agencji Najmu umożliwia uzyskanie szybkiej stabilizacji w trudnej sytuacji życiowej i powinna być postrzegana jako ważne rozwiązanie profilaktyczne – ograniczające rozwój sytuacji kryzysowych, dramatów życiowych i ich skutków wymagających następnie kosztownych i wieloletnich interwencji ze strony placówek pomocy społecznej i przeznaczanego na te cele budżetu gmin.

Dotychczasowa praktyka Społecznej Agencji Najmu w Warszawie pokazuje wyraźnie, że istnieje duże zapotrzebowanie na taki rodzaj działalności, ponieważ pozwala ona włączyć w obieg ekonomiczny również osoby o niskich i średnich dochodach oraz te o szczególnych potrzebach mieszkaniowych (zwiększenie dostępnego dla nich zasobu lokali czynszowych), a z drugiej strony pozwala wykorzystać mieszkania trudne do wynajęcia i stwarza szansę dla właścicieli nieruchomości, którzy nie chcą ich sprzedać, a obawiają się je wynająć. Zainteresowanie Agencją stale rośnie, co pokazuje że istnieją warunki do dalszego rozwoju i skalowania tego modelu. Pełne wykorzystanie potencjału społecznych agencji najmu będzie jednak wymagać większego wsparcia ze strony władz publicznych, zarówno w wymiarze ekonomicznym (stworzenie perspektyw długoterminowego finansowania), jak i w wymiarze instytucjonalnym i legislacyjnym.