

Marta Sokołowska

## **WSPARCIE SOCJALNE NAJEMCÓW TRACĄCYCH ZDOLNOŚĆ OPŁACANIA CZYNSZU**

Opracowanie w ramach projektu „Społeczne Agencje Najmu jako instrument polityki  
mieszkaniowej w Polsce”

## WSTĘP

Celem opracowania jest opisanie sposobów przeciwdziałania i łagodzenia skutków utraty zdolności do opłacania czynszu przez najemców w ramach Społecznych Agencji Najmu (SAN).

SAN jako podmiot pośredniczący między właścicielem a najemcą jest odpowiedzialny za rozwiązywanie problemów związanych z najmem mieszkań, w tym utrzymanie finansowej stabilności.

Społeczne Agencje Najmu są instytucją obciążoną dużym ryzykiem niepowodzenia właśnie ze względu na sposób finansowania, uzależniony od dochodów najemców, osób niezamożnych, często wymagających wsparcia socjalno-zawodowego. Nie są one bowiem zwykłym przedsiębiorstwem pośrednictwa najmu, ale mają za zadanie reintegrację społeczną i udzielanie pomocy osobom potrzebującym.

Na problemy zarządzania przepływami finansowymi wskazują doświadczenia Wielkiej Brytanii, upatrując w braku płynności podstawową przyczynę upadłości *social lettings agency* (SLA). Utrzymanie projektu z niewielkiego zysku powstałego z różnicy między przychodem za czynsz a kosztami utrzymania jest bardzo trudne<sup>1</sup>. Podobne wnioski znajdują się w opracowaniach dotyczących belgijskich Społecznych Agencji Najmu. „Wśród przywoływanych problemów wskazywano (po pierwsze) na zaleganie podnajmującego i najemcy z opłatami za mieszkanie<sup>2</sup>. Badania belgijskie dowodzą, że gwarancje terminowej zapłaty czynszu dla właściciela mieszkania są istotnym argumentem na rzecz nawiązania współpracy z organizacjami pozarządowymi działającymi w formie Społecznych Agencji Najmu. W tym celu należy wskazać instytucję odpowiedzialną za pokrywanie kosztów zaległości w czynszu oraz zniszczeń w mieszkaniu np. specjalny fundusz wynajmu mieszkań<sup>3</sup>.

W Polsce problem zalegania z opłatami za mieszkanie jest bardzo duży. Zgodnie z danymi Głównego Urzędu Statystycznego za rok 2013 procent liczby mieszkań, w których lokatorzy zalegają z opłatami wynosił: w mieszkaniach gminnych – 40,5% na sumę zaległości 604,0 mln zł, - spółdzielczych – 41,4% na sumę zaległości 841,1 mln zł, - Skarbu Państwa – 29,2% na sumę zaległości 19,6 mln zł, - TBS-ów – 24,3% na sumę zaległości 28,9 mln zł, - zakładów

<sup>1</sup> Crisis Ethical Enterprise and Employment (3xE) Network, *Local lettings agencies: a good practice guide. Providing access to the private rented sector while generating income*, Londyn; Godlewska-Szyrkowa J., *Społeczne Agencje Najmu (Social Lettings Agencies) w Wielkiej Brytanii - koncepcja i funkcjonowanie*, Warszawa 2015.

<sup>2</sup> Zubrzycka-Czarnecka A., *Społeczne Agencje Najmu (AIS/SVK) w Belgii - innowacja służąca przeciwdziałaniu „prekaryzacji mieszkaniowej”*. Ekspertyza, Warszawa 2015.

<sup>3</sup> Ibidem.

pracy – 31,2% na sumę zaległości 57,9 mln zł, - w zasobach osób fizycznych we wspólnotach mieszkaniowych – 17,5% na sumę zaległości 510,8 mln zł, - innych podmiotów – 2,9% na sumę zaległości 1,9 mln zł. Podstawą około 86% orzeczeń eksmisyjnych były zaległości w opłatach za mieszkanie<sup>4</sup>.

Zakres obowiązków menadżera najmu społecznego<sup>5</sup>, osoby odpowiedzialnej za sprawną i efektywną organizację funkcjonowania SAN-u obejmować zatem powinien zarówno kompetencje prawno-zarządcze, ale również wrażliwość społeczną i umiejętności socjalno-psychologiczne. To w dużej mierze od skuteczności menadżera najmu społecznego zależy powodzenie funkcjonowania SAN-u.

## PROFILAKTYKA

Przystąpienie do Społecznych Agencji Najmu przez wiele osób może być traktowane jako wyróżnienie i powód do radości. Szczególnie dotyczy to osób posiadających trudne doświadczenia związane z mieszkalnictwem: osób mieszkających w przestrzeni publicznej, osób zakwaterowanych interwencyjnie (w noclegowniach), osób zakwaterowanych w placówkach dla osób bezdomnych, schroniskach i ośrodkach dla uchodźców, osób opuszczających instytucje penitencjarne i medyczne, osób mieszkających w warunkach substandardowych, lokalach niezabezpieczonych lub eksmitowanych<sup>6</sup>.

Dla innej grupy SAN stanie się kompromisowym rozwiązaniem na drodze do własnego lokalu lub tymczasowym wyjściem w sytuacji przemieszczania się po świecie w poszukiwaniu pracy. Takich osób, niezamożnych, ale samodzielnych i radzących sobie z wyzwaniami utrzymania mieszkania będzie przeważająca większość. Nie będą one wymagać wsparcia socjalnego, a jedynie wprowadzenia w zasady SAN i monitorowania wynikającego z eksploatacji lokum i konieczności opłacania należności.

Zróżnicowana sytuacja wyjściowa pociąga za sobą wiele konsekwencji; osoby, które nie mają doświadczeń z samodzielnym utrzymaniem mieszkania stoją przed innymi wyzwaniami niż te, które takie umiejętności posiadają. Bez względu na zróżnicowane oczekiwania i potrzeby najemców, łączy ich to, że w określonym momencie swojego życia stają się częścią Społecznych Agencji Najmu, w którym za prawidłowe relacje już od pierwszych spotkań odpowiada menadżer najmu społecznego.

<sup>4</sup> Gospodarka mieszkaniowa w 2013 r., s 30-31, Główny Urząd Statystyczny, Warszawa 2014.

<sup>5</sup> Menadżer najmu traktowany jest jako funkcja, która zajmuje się zarządzaniem pracy w SAN-ie (bieżącym monitorowaniem, wspieraniem lokatorów, kontaktami z właścicielami).

<sup>6</sup> Opracowanie na podstawie typologii bezdomności i wykluczenia mieszkaniowego ETHOS Europejskiej Federacji Narodowych Organizacji Pracujących na rzecz Ludzi Bezdomnych FEANTSA.

Poniżej przedstawiono wskazówki, których celem jest stworzenie dobrego gruntu pod współpracę, właściwe wprowadzenie do SAN oraz stworzenie jasnych zasad współdziałania.

1. Na pierwszym spotkaniu wyjaśnij najemcy, że SAN jest unikatową w skali kraju formą wsparcia osób w potrzebie mieszkaniowej. Podkreślaj społeczny charakter SAN-u, poinformuj, że nie jest on działalnością nastawioną na zysk, a jego funkcją jest pośredniczenie między właścicielami planującymi bezpiecznie wynająć swoje mieszkanie a osobami poszukującymi dachu nad głową.
2. Podkreślaj założenia i zasady funkcjonowania SAN-u, który w swoim założeniu oparty jest na płynnym przepływie środków finansowych między najemcami i klientami. Utrata płynności finansowej grozi bankructwem SAN-u i w rezultacie stracie przez najemcę mieszkania. Wyraźnie wyjaśnij najemcy prawa i obowiązki w SAN-ie.
3. Przedstaw składniki ceny najmu (czynsz należny z tytułu oddania najemcy do używania mieszkania; opłaty eksploatacyjne rozumiane są jako udział najemcy (w części przypadającej na jego mieszkanie) w kosztach i opłatach ponoszonych przez właściciela, które dotyczą nieruchomości, w szczególności kosztów związanych z bieżącym utrzymaniem i funkcjonowaniem nieruchomości, jej urządzeń i instalacji, a także napraw i prac konserwacyjnych; opłaty licznikowe związane z indywidualnym zużyciem energii elektrycznej, ciepłej i zimnej wody, centralnego ogrzewania w mieszkaniu, a także koszty odprowadzenia ścieków, wywozu odpadów i utylizacji śmieci).
4. Dbaj o transparentność i jawność. Świadomość tego, na co wydawane są pieniądze we wszelkich społecznych działaniach (podobnie jak spółdzielnie) wpływa na poczucie wspólnotowości, sprawia, że wzrasta identyfikacja z SAN-em, a tym samym poczucie odpowiedzialności za jego prawidłowe funkcjonowanie.
5. Zaproponuj i przekonaj do rozłożenia na raty (w formie zaliczek) opłat rozliczanych kwartalnie lub półrocznie, typu gaz lub energia elektryczna. Taka forma rozliczenia nie obciąży budżetu domowego wysoką kwotą, którą należy uiścić w krótkim czasie, tak jak to dzieje w sytuacji, gdy rozliczenie sezonu zimowego przekracza możliwości jednorazowej zapłaty. Przedstawiaj szczegółowe rozliczenia za opłaty dodatkowe i częściowe płatności.
6. Upewnij się, że treść umowy, a w szczególności część dotycząca płatności (w tym jej wysokość i terminy) jest zrozumiała i akceptowana. Podkreśl miejsce w umowie, w którym najemca zobowiązuje się do opłacania czynszu i kosztów powstałych w wyniku użytkowania mieszkania. Zadbaj, aby umowa nie zawierała nieuczciwych warunków.

7. Wyjaśnij, że dług powstaje w pierwszym dniu po dacie wymagalności płatności. W Polsce etos terminowego wywiązywania się z zobowiązań finansowych nie istnieje. Miej świadomość, że dla niektórych osób wymaganie płatności pojawia się wtedy, gdy otrzymują wezwanie do płatności. Podkreśl, że nie warto czekać na ostatni dzień wymagalności płatności, ale żeby regulować należności natychmiast po otrzymaniu informacji albo na początku każdego miesiąca.
8. Uprzedź, że w przypadku odnotowania braku zapłaty już dwa dni po terminie będziesz kontaktować się z najemcą w tej sprawie. Na każdym kroku podkreślaj, jak ważna jest w SAN-ie płynność finansowa.
9. Zaproponuj ustawienie stałego przelewu, jest to znaczne ułatwienie dla najemców i zwolnienie ich z pamiętania o comiesięcznych wpłatach, dotyczy to szczególnie osób szczególnie zapracowanych lub „zapominalskich”.
10. Zapoznaj się z wywiadem, który przeprowadzono z najemcą podczas rekrutacji. Zwróć uwagę na te informacje, które twoim zdaniem mogą być wspierającą („silną”) i obciążającą („słabą”) stroną w obliczu ewentualnych późniejszych wyzwań, zwracając uwagę na zatrudnienie najemcy/ rodziny, obciążenie finansowe (długi), sytuację rodzinną i zdrowotną (choroby). Przeprowadź ocenę ryzyka najemcy z zastrzeżeniem poufności danych. Najmniejszym ryzykiem obarczone są osoby/rodziny posiadające wykształcenie i zatrudnienie umożliwiające podjęcie pracy, nieobciążone chorobą i niepełnosprawnością w rodzinie, niezadłużone, wolne od uzależnień, o ustabilizowanej sytuacji rodzinnej, posiadające doświadczenia mieszkaniowe. Do osób obarczonych największym ryzykiem są osoby/rodziny, w których jeden lub więcej członków posiadają niepełnosprawność lub są przewlekle chore (w tym dzieci chorego lub z niepełnosprawnością), osoby uzależnione, o niskich kompetencjach zawodowych, podejmujące pracę zagrażającą życiu lub zdrowiu (choroby zawodowe), osoby pozostające na emeryturze lub rencie, klienci pomocy społecznej (szczególnie wieloletni), rodziny wielodzietne, osoby opuszczające instytucje. Występowanie kilku zmiennych zwiększa ryzyko najmu, jednak warto podkreślić, że według doświadczeń pracowników socjalnych rozwój sytuacji życiowej osób doświadczających trudnych sytuacji jest kwestią indywidualną. Dla jednych osób utrata pracy będzie początkiem depresji, a dla drugiej mobilizacją do zmiany kwalifikacji. Dla jednych rodzin pojawienie się dziecka wpłynie negatywnie na sytuację finansową (zwiększone wydatki przy zmniejszonym dochodzie), dla innych stanie się pretekstem do pracy na rzecz stabilizacji zawodowej i życiowej.
11. Weź pod uwagę, że w SAN-ie mogą brać udział osoby, które nie mają wiedzy na temat funkcjonowania w Polsce systemu opłat. Do takich osób należą m.in. osoby opuszczające zakłady karne, osoby opuszczające zakłady pieczy zastępczej, uchodźcy/uchodźczynie niezaznajomione z warunkami życia. Przekaż wiedzę na temat prowadzenia i utrzymania mieszkania. Zaproponuj porady zmierzające do obniżenia rachunków za media.

12. Zaproponuj zarządzanie budżetem najemcom, o których uważasz, że mogą potrzebować takiego wsparcia. Znajdź lub przeprowadź we własnym zakresie szkolenia z zasad oszczędzania, takie kursy są prowadzone w ośrodkach pomocy społecznej i bardzo dobrze oceniane przez klientki/klientów.
13. Upewnij się, że w umowie jest zgoda na przetwarzanie danych osobowych w takiej formie, aby można było przekazywać informacje do instytucji wspierających (np. ośrodków pomocy społecznej, które są odpowiedzialne za wsparcie socjalne pieniężne i niepieniężne).
14. Jeśli w SAN-ie istnieje możliwość korzystnego ubezpieczenia od nagłych wypadków, przedstaw propozycję zawarcia takiego ubezpieczenia. W sytuacji zaistnienia niespodziewanego losowego zdarzenia (np. wypadek, choroba.) ubezpieczyciel gwarantuje odszkodowanie finansowe. Podobne rozwiązanie stosują banki przy zawieraniu umów kredytowych. Istotne jest, aby wybór ubezpieczyciela był właściwy.
15. Zadbaj o przyjazną i funkcjonalną formę komunikacji (wiadomości pisane prostym językiem, stosowanie form grzecznościowych - jesteś wizytówką SAN-u). Ustal najdogodniejszy sposób komunikowania się z najemcą: telefonicznie, osobiście, mejlowo. Zostaw pakiet informacyjny zawierający dane osobowe, kontakt telefoniczny, mejlowy oraz pocztowy do Ciebie wraz z godzinami pracy. Umieść w pakiecie numer konta bankowego oraz regulamin. Na wezwaniach umieszczaj numer konta, aby wykonanie przelewu było jak najprostsze. Zostaw kontakt do osoby, która może przyjąć skargę na pracę menadżera najmu społecznego.

## MONITOROWANIE

Prawidłowe wprowadzenie do funkcjonowania SAN-u to niezbędny krok, aby, z jednej strony, uwrażliwić najemcę na kwestie finansowe w SAN-ie, a z drugiej, pozyskać niezbędne informacje na temat sytuacji życiowej i materialnej najemcy, istotne z punktu widzenia dalszej współpracy.

Poniżej przedstawiono wskazówki, których celem jest zmniejszenie ryzyka zadłużenia najemców oraz wsparcie w zapobieganiu problemom życiowym i ekonomicznym. Dzieje się to poprzez regularny monitoring.

1. Utrzymuj regularny kontakt z najemcami, adekwatny do indywidualnych potrzeb, nie rzadziej jednak niż comiesięczny. Zawsze dotrzymuj terminu spotkania, nie przekładaj go, przeznacz na spotkanie około 2 godzin.
2. Rozmawiaj i obserwuj. Staraj się docierać bezpośrednio do osób zainteresowanych, nie czerp niesprawdzonych informacji od sąsiadów/sąsiadek (z plotek). Szanuj prawo do prywatności i godności najemców. Po spotkaniu przygotuj notatkę, w której zawrzesz najistotniejsze ustalenia.
3. Upewnij się, czy najemca potrzebuje wsparcia socjalnego, finansowego lub zdrowotnego<sup>7</sup>. W zależności od tego, czy w projekcie zatrudniony jest pracownik socjalny, prawnik, psycholog, psychiatra czy korzysta się z pracowników zewnętrznych, zadbaj o skontaktowanie najemcy z właściwą osobą, prawidłowe wypełnienie dokumentów i przebieg wsparcia. Bierz pod uwagę, że w projekcie SAN pewna grupa osób może wymagać stałego wsparcia na wielu polach: zawodowym, zdrowotnym, społecznym, psychologicznym. Prowadź szczegółowe notatki dotyczące wsparcia. Bądź wolny/wolna od uprzedzeń.
4. Sprawdź uprawnienia do uzyskania świadczeń rodzinnych, przekaz najemcy kontakt do pracownika socjalnego lub skontaktuj go z nim bezpośrednio, towarzysząc najemcy w ośrodku pomocy społecznej w celu uzyskania świadczeń finansowych:
  - Zasiłek rodzinny, który może być przyznany wraz z dodatkami: z tytułu urodzenia dziecka, opieki nad dzieckiem w okresie korzystania z urlopu wychowawczego, samotnego wychowywania dziecka, wychowywania dziecka w rodzinie wielodzietnej, kształcenia i rehabilitacji dziecka niepełnosprawnego, rozpoczęcia roku szkolnego, podjęcia przez dziecko nauki w szkole poza miejscem zamieszkania.
  - Świadczenia rodzinne, w tym zasiłek pielęgnacyjny, o który może ubiegać się osoba, której dziecko posiada orzeczenie o niepełnosprawności, osoba, która posiada orzeczenie o znacznym stopniu niepełnosprawności powyżej 16 r.ż. oraz osoba w wieku powyżej 75 lat.
  - Zasiłek celowy, przyznawany na zaspokojenie niezbędnej potrzeby bytowej, a w szczególności na pokrycie części lub całości kosztów wyposażenia mieszkania, zakupu żywności, leków i leczenia, opału, odzieży, niezbędnych przedmiotów użytku domowego, drobnych remontów i napraw w mieszkaniu.
  - Specjalny zasiłek celowy (niepodlegający zwrotowi lub na zasadach zwrotu) przyznawany w sytuacji, gdy dochody najemcy/rodziny przekroczą kryterium.
  - Dodatek energetyczny i mieszkaniowy mający na celu dofinansowanie wydatków mieszkaniowych.

<sup>7</sup> Porównaj opracowanie dotyczące podziału na socjalną i niesocjalną pomoc mieszkaniową: Szarfenberg R., *Rynek prywatnego najmu jako instrument socjalnej pomocy mieszkaniowej?*, Warszawa 2016.

- Wsparcie finansowe typu: 500+, Karty Dużej Rodziny, i in.
5. Jeśli twoim najemcą jest samotna osoba (kobieta lub mężczyzna) z dziećmi, w taktowny sposób zainteresuj się, czy starała się o alimenty na dzieci. Jeśli nie, pomóż w wypełnieniu wniosku lub skieruj do bezpłatnego specjalisty. Jeśli tak, poinformuj o możliwości podniesienia alimentów, gdyby ich wysokość nie była adekwatna do potrzeb rozwojowych dzieci. W sytuacji, gdyby najemca nie otrzymywał alimentów, pomóż w skierowaniu sprawy do komornika. Alimenty są wbrew pozorom złożoną i wrażliwą sprawą, w Polsce panuje wysokie przyzwolenie społeczne na ich niepłacenie, jednocześnie istnieje mit, że skierowanie sprawy do komornika jest działaniem wymierzonym w drugiego rodzica, czego w przypadku sankcji karnych (np. pozbawienie wolności, zabranie prawa jazdy) koszty emocjonalne ponoszą dzieci. Reprezentuj literę prawa, powstrzymaj się od dzielenia się osobistymi przekonaniem na ten temat, nawet, jeśli są one zbieżne z poglądami najemcy.
  6. Nie szufladkuj najemców według tzw. pierwszego wrażenia i stereotypów, nie ograniczaj się do dualistycznego opisu na tych, którzy „nie sprawiają problemów” i tych, „którzy mogą je sprawiać”, podczas comiesięcznych spotkań aktualizuj sytuację życiową, w której znajdują się najemcy, zapisując w formie notatek ze spotkań. Notatka powinna zawierać m.in.: datę spotkania, miejsce spotkania, informacje dotyczące finansów, informacje dotyczące wynajmowanego lokalu, aktualizacje sytuacji życiowej i zawodowej, jeśli takie się pojawiają.
  7. Zwracaj uwagę na nietypowe, nowopowstające zachowania i sytuacje, które mogą mieć wpływ na zmianę sytuacji ekonomicznej i społecznej najemcy (np. osoba, która wychodziła do pracy o godz. 7 i wracała o 17, a teraz przebywa w mieszkaniu, przestając dbać o siebie i otoczenie, mogła stracić pracę i nie potrafi sobie z tą sytuacją poradzić lub w mieszkaniu osoby stroniącej od alkoholu stoi wiele nieuprzątniętych przez dłuższy czas butelek). Zaproponuj wsparcie, skontaktuj z doradcą zawodowym, pracownikiem socjalnym lub psychologiem.
  8. Reaguj w sytuacji dziejącej się przemocy domowej. Masz obowiązek poinformować służby o sytuacjach zagrożenia życia i zdrowia ludzi.
  9. Na wniosek pracownika socjalnego po przeprowadzeniu rodzinnego wywiadu środowiskowego może zostać przyznany asystent rodzinny, który pracuje z najemcą/rodziną w jej domu lub miejscu przez nią wskazanym, w czasie uzgodnionym z najemcą/rodziną i dostosowanym do potrzeb i wspólnie ustalonych zadań w zakresie podniesienia umiejętności opiekuńczo – wychowawczych, prowadzenia gospodarstwa domowego, radzenia z sytuacjami dnia codziennego. Kontaktuj się z pracownikiem socjalnym/ asystentem rodziny, śledź postęp najemcy w odzyskiwaniu niezależności finansowej lub życiowej.
  10. Stwórz bazę wsparcia instytucji i organizacji istotnych dla zaspokajania potrzeb najemców. Na bieżąco twórz bazę społeczności lokalnej w celu zapewnienia



współpracy działań instytucji i organizacji istotnych dla zaspokajania potrzeb najemców. Mogą należeć do nich:

- Lokalne zasoby instytucjonalne (ośrodek pomocy społecznej, powiatowe centrum pomocy rodzinie, powiatowy urząd pracy, samorząd (starosta, burmistrz/ wójt, sołtys), ośrodki wsparcia, ośrodek interwencji kryzysowej, sąd (kuratorzy placówki specjalistycznego poradnictwa, w tym rodzinnego placówki wsparcia dziennego w formie: opiekuńczej (świetlice i kluby środowiskowe, ogniska wychowawcze), specjalistycznej (socjoterapeutyczne, dla dzieci niepełnosprawnych, z zaburzeniami zachowania, socjalizacyjne dla młodzieży), pracy podwórkowej realizowanej przez wychowawców podwórkowych (działania animacyjne i socjoterapeutyczne), punkt informacyjno – konsultacyjny, biuro porad obywatelskich),
  - Jednostki systemu opieki zdrowotnej (lekarze ogólni i specjalistyczni, w tym psychiatra, psycholog, pielęgniarka),
  - Środowisko szkolno-wychowawcze (żłobek, przedszkole, szkoła podstawowa, gimnazjum, szkoły ponadgimnazjalne (dyrektor, nauczyciele, pedagog, socjoterapeuta, reedukator),
  - Poradnie pedagogiczno – psychologiczne ośrodki kulturalno-sportowe),
  - Lokalne środowisko społeczne (organizacje pozarządowe, parafia, kluby integracji społecznej),
  - Lokalne środowisko zawodowe (przedsiębiorcy, centrum integracji społecznej, spółdzielnia socjalna, sprzymierzeńcy indywidualni, sąsiedzi, środowisko rodzinne).
11. Upewnij się, czy najemca chciałby i ma możliwości starać się o mieszkanie komunalne lub socjalne. Jeśli tak, wesprzyj w przygotowaniu dokumentów. Społeczne Agencje Najmu są czasowym rozwiązaniem, ważne, aby z wyprzedzeniem myśleć, gdzie najemca może mieszkać po zakończeniu umowy najmu. Odnotuj, gdy najemca planuje starać się o mieszkanie własnościowe, w późniejszym okresie wspieraj go w staraniach o środki finansowe.
12. Zwróć uwagę na ostatnie miesiące przed końcem umowy najmu, tak, aby nie powstały zaległości czynszów, które po zakończeniu umowy mogą stać się trudne do odzyskania.
13. Wspieraj z poszanowaniem podmiotowości i godności osobistej. Przestrzegaj przepisów prawa do ochrony danych osobowych. Nie dyskryminuj, nie uprzedzaj się. Dbaj o włączenie i upodmiotowienie najemców, co oznacza wspólne kreowanie procesem zmian, prowadzenie transparentnej praktyki, tworzenie atmosfery szacunku i zaufania.
14. Dbaj o jakość swojej pracy, stale podnoś swoją wiedzę i umiejętności, szczególnie w zakresie prawa i braku uprzedzeń, miej świadomość „wypalającego” charakteru swojej

pracy, nie dopuść do wypalenia zawodowego. Jeśli jest taka możliwość, zadbaj o superwizję dla siebie.

## INTERWENCJE

Mimo stosunkowo dobrej sytuacji w punkcie wejścia do SAN-u, sytuacja rodzin i osób w trakcie trwania może się znacząco pogorszyć. Wpływają na to czynniki zewnętrzne oraz wewnętrzne.

Ryzykiem socjalnym określa się prawdopodobieństwo wystąpienia zdarzenia losowego lub innego, które powoduje konieczność podjęcia interwencyjnych działań wspierających. Ryzyko socjalne tworzą przede wszystkim zdarzenia, które stają się przyczyną znacznego pogorszenia sytuacji materialnej jednostki czy rodziny, a powstają na skutek utraty lub zmniejszenia możliwości zdobycia środków utrzymania czy zapewnienia minimum socjalnego. Czynniki ryzyka socjalnego mogą być: choroba, choroba zawodowa, wypadek, niepełnosprawność, utrata pracy, choroba lub śmierć jedyne go żywiciela rodziny, urodzenie dziecka, podeszły wiek, i inne (np. uprawomocniony wyrok pozbawienia wolności, uzależnienie, rozwód).

Ryzyko socjalne może prowadzić do zagrożeń: zdrowia (skutkując niemożnością zarobkowania i pokrycia dodatkowych wydatków na usługi leczenia); starości (rozpatrywanego ze względu na niemożność zarobkowania, a w dalszych fazach niezdolność do obsługi); zagrożenie trwałą niepełnosprawnością (przejawiającą się trwałą niezdolnością do pracy), zagrożenie bezrobociem, zagrożenie czasową utratą zdolności do zarobkowania (np. z powodów choroby), zagrożenie osób niezdolnych do pracy utrzymywanych przez pracownika śmiercią ich żywiciela, zagrożenie odejściem żywiciela rodziny (rozwód). Skutkuje nie tylko obniżeniem poziomu życia, ale niesie też inne konsekwencje np. dysfunkcjonalności rodziny, ryzyko szybkiego, okresowego przekwalifikowania się – jako pochodna postępu technicznego i gwałtownych zmian społecznych, zagrożenie możliwości rozwoju (wynikające z braku perspektyw skutkującą niewydolnością ekonomiczną, poznawczą i interpersonalną, ryzyko wynikające z braku możliwości odpowiedniego zabezpieczenia w sytuacji nieprzewidywalnych zagrożeń – będące efektem niskich dochodów, które muszą być na bieżąco konsumowane, co powoduje, że większość ludzi żyje z dnia na dzień)<sup>8</sup>.

Trudno jest jednoznacznie wskazać na czynniki niosące większe ryzyko zaistnienia trudności finansowych i życiowych, jednak wydaje się, że ze względu na kontekst finansowy największy

<sup>8</sup> Konwencja Nr 102 Międzynarodowej Organizacji Pracy dotycząca minimalnych norm zabezpieczenia społecznego, przyjęta w Genewie dnia 28 czerwca 1952 r., Dziennik Ustaw 2005, nr 93, poz. 775.

ciężar mają te, które pogorszą sytuację materialną osoby/rodziny. Są to z pewnością czynniki związane z przewlekłymi chorobami lub niepełnosprawnościami w rodzinie. Powodują one bowiem nie tylko zmniejszenie dochodu (większe wydatki przy równoczesnym braku zarobków, gdy aktywna zawodowo osoba zajmuje się chorym członkiem rodziny lub sama choruje), ale też trudności w organizacji życia rodziny i podziale obowiązków. Długotrwałość a nawet bezterminowość tych sytuacji również wpływa na jakość życia osób/rodzin. Również uzależnienia sytuują się w górnej warstwie czynników wpływających na sytuację osoby/rodziny, ze względu na konsekwencje zawodowe i społeczne (utrata pracy, koszty zaspokajania potrzeb wynikających z uzależnienia, destabilizacja życiowa i psychiczna). Kolejną grupą jest utrata pracy, szczególnie dotyczy to miejscowości o trudnej sytuacji zawodowej i osób o niskich kwalifikacjach i zaradności życiowej. Spiętrzenie czynników oraz ich długotrwałość zwiększa zdecydowanie ryzyko najmu.

Poniżej przedstawiono wskazówki, których celem jest wsparcie w sytuacji zaistnienia problemów życiowym i ekonomicznym.

1. Ustal powód pogorszenia się sytuacji życiowej i/lub finansowej. W pierwszej kolejności wyeliminuj zagrożenia życia lub zdrowia, jeśli istnieją (np. przemoc, zagrożenia życia wynikające z choroby), następnie wspólnie z najemcą szukajcie wyjścia z długów.
2. Ustal prawdziwą przyczynę zadłużenia. Przyczyny powstawania zaległości w opłatach mogą być różne. Jedną grupą osób nieopłacających regularnie czynszu/opłat mieszkaniowych są osoby, które celowo nie opłacają czynszu/opłat mieszkaniowych, przeznaczając pieniądze na inny cel. Istnieją również osoby, które wpadają w długi z powodu roztargnienia: „po prostu zapominam o czynszu – przyznaje właścicielka agencji reklamowej – to tylko 600 zł, niewielka pozycja w moim budżecie, reguluję należność za parę miesięcy dopiero wtedy, gdy dostanę ponaglenie, pierwsze lub drugie<sup>9</sup>. Przyczyną niepłacenia pozostałych osób są kłopoty finansowe wynikające z różnych przyczyn. Jeśli przyczyny są pozafinansowe (wynikają z podróży najemcy, roztargnienia) dopilnuj, aby płatność została zrealizowana od ręki. Postaraj się ustalić z najemcą najlepszą formę komunikowania o czynszu, zaproponuj takie rozwiązania, które będą dla niego najlepsze (stały przelew w banku, komunikator w telefonie). Przypomnij o zasadach funkcjonowania SAN-u i zobowiązaniach najemcy do terminowego regulowania płatności.
3. W sytuacji, gdy przyczyny wynikają z braku pieniędzy, ustal w pierwszej kolejności, czy ten brak dotyczy opłat za czynsz, czy jest obiektywnym brakiem dochodów i oszczędności. Gdyby najemca wyrażał zainteresowanie, wspólnie przyjrzyj się jego wydatkom, może przyczyną jest niegospodarne zarządzanie budżetem domowym, a nie brak dochodów.

<sup>9</sup> Informacja ze strony Portalu Biznes: <http://biznes.pl/kraj/nie-placa-za-mieszkanie-bo-moga/3pm8t>; dostęp: 21.07.2016.

4. Przekaż najemcy kontakt do pracownika socjalnego lub skontaktuj go z nim bezpośrednio, towarzysząc najemcy w ośrodku pomocy społecznej w celu uzyskania świadczeń finansowych:
  - Zasiłek celowy, przyznawany na zaspokojenie niezbędnej potrzeby bytowej, w tym na spłatę długów.
  - Specjalny zasiłek celowy (niepodlegający zwrotowi lub na zasadach zwrotu) przyznawany w sytuacji, gdy dochody najemcy/rodziny przekroczą kryterium, m.in. na spłatę zadłużenia.
  - Zasiłek okresowy przysługujący ze względu na długotrwałą chorobę, niepełnosprawność, bezrobocie, możliwość utrzymania lub nabycia uprawnień do świadczeń z innych systemów zabezpieczenia społecznego.
5. Informuj o programach realizowanych lokalnie, np. realizowany przez m.st. Warszawa program oddłużeniowy dla lokatorów zasobów komunalnych „Podejmowanie działań zapobiegających powstawaniu zaległości czynszowych” mający na celu przeciwdziałanie powstawaniu zaległości czynszowych (w tym restrukturyzację zadłużenia) oraz zmniejszenie zagrożenia utraty tytułu prawnego do lokalu przez osoby znajdujące się w trudnej sytuacji życiowej.
6. Cierpliwie motywuj do aktywności w sytuacjach, gdy najemca będzie miał obniżony nastrój lub brak wiary w poprawę swojej sytuacji, wspieraj go w działaniach, nawet tych pozornie mało istotnych na rzecz poprawy funkcjonowania w celu rozwinięcia lub wzmocnienia aktywności i samodzielności życiowej. Podawaj pozytywne przykłady osób, które metodą małych kroków poradziły sobie z zadłużeniami i żyją bez poczucia lęku przed indykatorami.
7. Zachęcaj do aktywności zawodowej, towarzysząc w urzędach, jeśli miałyby to poprawić sytuację najemcy, wspieraj w kontakcie z doradcą zawodowym i instytucjami pomagającymi w poszukiwaniach pracy lub przekwalifikowaniu się.
8. Niezwłocznie po odnotowaniu zaległości w czynszu, skontaktuj się osobiście lub telefonicznie z najemcą. Przedstaw problem i poproś o informację o terminie zapłaty (wskazane jest, aby termin był tygodniowy). Termin ten nie może być na tyle odległy, aby spowodował dłuższe niż dwumiesięczne zaległości.
9. W przypadku, gdy w uzgodnionym terminie czynsz nie został uregulowany, zaproponuj spotkanie w mieszkaniu najemcy w celu poszukania rozwiązania problemu.
10. Reaguj spokojnie, ale stanowczo w przypadku zaistnienia niepojętych sytuacji, w tym niezgodnych z regulaminem (np. zniszczenia mienia). W sytuacji zniszczenia mienia należącego do SAN w obecności najemcy i świadka spisz szczegółowy protokół, następnie ustal z najemcą sposób naprawienia szkód i termin ich naprawienia. W przypadku, gdy najemca w ustalonym terminie nie naprawił szkód w części, do której się zobowiązał, wezwij go do tego oficjalnie pod rygorem rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym.

11. W sytuacji, gdy najemca otrzyma pomoc w formie dodatku mieszkaniowego, nadal kontroluj terminowość płatności czynszowych. Dodatek mieszkaniowy nie pokrywa całego czynszu. Jego wysokość nie przekracza 70% wydatków przypadających na normatywną powierzchnię zajmowanego lokalu mieszkalnego. Najemca zobowiązany jest do regularnego dopłacania pozostałej części. Jeśli wystąpią zaległości obejmujące pełne 2 miesiące, menadżer najmu społecznego powinien zawiadomić o tym organ wypłacający świadczenie, a ten wstrzymuje wypłatę dodatku do czasu uregulowania zaległości. Jeśli nie nastąpi to w ciągu 3 miesięcy, decyzja o przyznaniu dodatku mieszkaniowego wygasa.
12. Wspólnie z najemcą opracujcie szczegółowy opis sytuacji życiowej, możliwości i kompetencje najemcy i/lub jego rodziny pozwalające na rozwiązanie trudnej sytuacji życiowej, ograniczenia środowiskowe i osobiste powodujące utrudnienia. Nie wyręczaj, ale towarzysz w przygotowaniu takiej charakterystyki.
13. Doprowadź do podpisania planu spłaty zaległości (propozycja schematu w załączniku). Weź pod uwagę dwie kwestie: finansową, czyli spłaty zaległości (jednorazowo lub ratalnie) oraz wsparcia socjalno-zawodowego. W przypadku rat, monitoruj ich spłatę w formie ustalonej z najemcą. Po otrzymaniu płatności kontaktuj się z najemcą (najlepiej telefonicznie lub osobiście) w celu potwierdzenia płatności i zmotywowania do kolejnej zapłaty. Wychodzenie z długów jest trudnym emocjonalnie i finansowo zadaniem, oprócz bieżących wydatków dłużnik musi jeszcze przeznaczać część środków na spłatę zaległości, miej tego świadomość i wspieraj najemcę.
14. Nie dopuszczaj do powstania dużych zaległości, praktyka pokazuje, że spłacanie małych zaległości jest łatwiejsze niż spłacanie bardzo dużych kwot. W przypadku samofinansującego się SAN-u powstanie dużych zaległości niesie ryzyko niewypłacalności podmiotu.
15. W przypadku problemów finansowych niedających się w krótkim terminie rozwiązać, zaproponuj przeniesienie w ramach SAN-u do mieszkania tańszego w utrzymaniu, o mniejszym metrażu, położonego w mniej atrakcyjnej lokalizacji. Weź pod uwagę sytuację rodzinną, to, czy przeprowadzka nie spowoduje dłuższego dojazdu do przedszkola/ szkoły dzieci, ich rezygnację z zajęć dodatkowych. Staraj się za wszelką cenę nie dopuszczać do rezygnacji/wyrzucenia z SAN-u osób, które mają problemy finansowe lub życiowe.
16. W przypadku niewywiązywania się najemcy z zobowiązań, braku współpracy w zakresie poprawy sytuacji (zapisanej w planie spłat), rozpocznij procedurę rozwiązania umowy o najem w SAN-ie. W pierwsze kolejności zaproponuj rozwiązanie umowy za porozumieniem stron z terminem wypowiedzenia jak w umowie. Jeśli najemca wyraża na to zgodę, ustal datę przekazania mieszkania i jego stan przekazania. Spisz porozumienie rozwiązujące umowę wraz z protokołem zdawczo-odbiorczym, dopilnuj, aby dokumenty zostały podpisane przez obie strony. Jeśli najemca nie wyraża zgody na formę porozumienia stron, staraj się o rozwiązanie umowy w trybie natychmiastowym. W tym celu dostarcz najemcy pismo o zamiarze wypowiedzenia stosunku prawnego i

wyznacz dodatkowy, miesięczny termin spłaty zaległych i bieżących należności. Jeśli najemca mimo wezwania nie ureguluje łącznie 3 pełnych okresów rozliczeniowych, wypowiedz pisemnie umowę, wysyłając wypowiedzenie pocztą (na adres podany w umowie) lub dostarczając osobiście. W piśmie wezwij do opróżnienia mieszkania i uregulowania należności. Postępuj zgodnie z zasadami SAN, (które w zależności od dofinansowania, mogą się między sobą różnić, być mniej lub bardziej restrykcyjne). Jeśli istnieje taka możliwość skorzystaj z pomocy mediatora. Zadbaj, aby w umowie zostały określone przypadki, po zaistnieniu których możliwe będzie skuteczne złożenie wypowiedzenia oraz okres wypowiedzenia (np. miesięczny)<sup>10</sup>.

17. Na każdym kroku zapewniaj o dyskrecji i przestrzegaj zasad „niewynoszenia” poza dom informacji uzyskanych od najemcy.

18. Unikaj wszelkich działań, które mogą być traktowane jako molestowanie, nagabywanie i prześladowanie.

Działaj zgodnie z podejściem Appreciative Inquiry, według którego każdy człowiek, wspólnota lub system działa na swój specyficzny sposób i posiada takie elementy czy energię, które działają i to działają dobrze w kontekście tego systemu. Są to pozytywne aspekty, które mogą być rozwijane<sup>11</sup>.

Metoda Appreciative Inquiry wspiera te mocne, funkcjonujące strony systemu poprzez ich identyfikację i wzmocnienie. Nie dąży do zmiany status quo, ale w oparciu o to status quo potęguje działania, wyostrza widzenie i inspirowanie do konstruktywnego działania.<sup>12</sup>

Appreciative Inquiry jest poszukiwaniem tego, co jest najlepsze w ludziach, strukturach, które tworzą, zarówno zawodowo, jak i prywatnie. Metoda ta ma na celu budowę konstruktywnego związku pomiędzy fragmentami strategii, które już działają i całością, która w oparciu o te fragmenty będzie funkcjonowała w przyszłości. Wychodzi z założenia, że rdzeń każdego żywego systemu ma wiele niewykorzystanych inspirujących mobilizujących i pozytywnie motywujących cech, które trzeba wzmocnić.

Podejście koncentruje się na rodzaju języka, który jest używany w relacji z klientami, czy szerszym systemem oraz na praktyce zadawania pytań i prowadzenia rozmowy, a także myślenia o swoim dorobku w taki sposób, aby był on wzmocniający i pozytywny. Odnosi się

<sup>10</sup> Informacje ze strony Mieszkanicznika: <http://mieszkanicznik.org.pl/porady-i-podpowiedzi/zakonczenie-najmu/>; dostęp: 21.07.2016.

<sup>11</sup> Więcej: Sokołowska M., *Metoda Docenienia – innowacyjne podejście w pracy socjalnej*, (w:) Teodorczyk M. (red.), *Widzieć – rozumieć - pomagać. Przykłady rozwiązań stosowanych w codziennej pracy pracownika socjalnego*, Warszawa 2013.

<sup>12</sup> Informacja z strony poświęconej Appreciative Inquiry:

<http://centerforappreciativeinquiry.net/2011/04/27/what-is-appreciative-inquiry/>; dostęp: 21.07.2016.

do dokonań, które system posiada, i za które może czuć dumę i wdzięczność, ukierunkowując w stronę dalszych zmian na bazie tych osiągnięć.<sup>13</sup>

Appreciative Inquiry odchodzi od rozmów o problemach, porażkach, krytyce, traktując jako nieefektywne oparte na deficytach, koncentruje się wokół osiągnięcia, wartości, potencjału, mocnych stron, możliwości, wzorców, pozytywnych momentów zwrotnych, kompetencji, dowodów mądrości i marzeń<sup>14</sup>.

Zatem zamiast zadać pytanie, *co nie działa?, co poszło źle?, jakie są problemy?, co trzeba naprawić?, co się stało?*, które kierują naszą uwagę w stronę porażki, słabości, błędów, wstydu lub winy, zadajemy pytania, które na wstępie podkreślają kompetencje i wzmacniają np.: *co działa dobrze?, co jest dobre, z tego, co aktualnie się robi?, co jest powodem do dumy?*.

Zamiast szukać przyczyn znalezienia się w danej sytuacji, szukamy dobrych, mocnych stron danej osoby lub systemu. Koncentrujemy się na tym, co działa, co idzie dobrze, nie zaś na eliminacji tego, co funkcjonuje wadliwie. Założeniem AI jest to, iż poprzez wzmocnienie funkcjonalnych części systemu, sam system zostanie sprowokowany do zmiany (zaskoczy) poprzez wytworzenie pokładów i rodzajów energii oraz motywacji i wiary w siebie.

Jest to szczególnie ważne w pracy z osobami, które mają niską motywację i są obciążeni świadomością i przekonaniem, że podjęte wcześniej próby nie zaowocowały postępem i poprawą. Którzy patrzą na szklankę zawsze w połowie pustą, a nie w połowie pełną. Dodatkowo postrzegani deficytowo przez praktyków, sami przejmują taką ich definicję, która staje się ich rzeczywistością. I tu koło się zamyka.

Powstrzymując się od tradycyjnych deficytowych pytań i diagnoz w stylu *co jest nie tak?* powstrzymujemy się od formatowania z góry, narzucania intencji oraz zakładania, że coś musi być naprawione, od sugerowania, żeby poświęcać energię na poszukiwanie tego czegoś, co nie działa właściwie. Niektórzy badacze uważają, że nadmierna koncentracja nad dysfunkcjami może rzeczywiście doprowadzić do pogorszenia sytuacji lub choćby zatrzymania się w zmianie. Natomiast praktycy AI zakładają, że wszyscy członkowie struktur mają mniejszą lub większą motywację do zrozumienia i gotowość do poprawy.

Istotne jest także, że stygmatyzacja i etykietowanie nie motywują do osiągnięcia zmiany przez rodzinę. Nie pozostaje to bez wpływu na jakość pracy samych pracowników, posługiwanie się jedynie kategoriami problemów, traum i deficytów, szczególnie bez wsparcia superwizji i bezpiecznego miejsca gdzie można „odparować” swoje emocje, sprzyja wypalaniu.

<sup>13</sup> Informacja z strony poświęconej Appreciative Inquiry: <http://appreciativeinquiry.case.edu/intro/whatisai.cfm>; dostęp: 21.07.2016.

<sup>14</sup> Ibidem.

Różnicę pomiędzy tradycyjnym podejściem opartym na rozwiązaniu problemu a metodą Appreciative Inquiry ilustruje poniższa tabela (tabela 1)<sup>15</sup>:

Tabela 1. Porównanie podejścia opartego na rozwiązaniu problemu i podejścia Appreciative Inquiry

ROZWIĄZANIE PROBLEMU	APPRECIATIVE INQUIRY
Identyfikacja problemu (problemów)	Docenianie, poszukiwanie tego, co najlepsze, tego, co działa. Odkrycie: Identyfikacja procesów, rzeczy, które dobrze działają. Sprowokowanie rozmowy o tym, co najlepsze.
Analiza przyczyny powstania problemu	Przewidywanie, co mogłoby działać w przyszłości. Marzenie: Wyobrażenie sobie procesów, które w przyszłości będą działały właściwie. Gromadzenie mądrości i wyobrażając sobie przyszłość - obejmuje to graficznie wizualizację pożądaną przyszłości.
Analiza i poszukiwanie możliwych rozwiązań	Zaangażowanie w rozważanie, co powinno działać. Wyobrażanie sobie/ wymyślanie: Planowanie i określenia priorytetów, które mogą dobrze działać w przyszłości. Mosty do przyszłości w oparciu o najlepsze z przeszłości i teraźniejszości - grupy pracują w użyciu zasoby odkryte w drugiej fazie projektowania plan stworzenia pożądaną przyszłości.
Planowanie, naprawianie	Innowacja, wprowadzanie zmiany. Dostarczenie: wykonanie projektu. Sprawianie, żeby to się wydarzało.

Menadżer najmu społecznego nie jest specjalistą, który dokładnie wie, co najemca ma zrobić, aby osiągnąć dany cel, najczęściej wyznaczony przez niego, ale mówi: *Jestem tu, abyśmy wspólnie poszukali najlepszych sposobów na poradzenie sobie z tym wyzwaniem, z tą sytuacją.*

Tym samym najemca nie traci kontaktu ze swoimi umiejętnościami, nie wychodzi z punktu zero *muszę nauczyć się od nowa szukać pracy, nauczyć się jak oszczędzać, bo w ogóle tego nie potrafię.* Wychodzi on z pozycji osoby, która potrafi coś zrobić i tę sprawność może wykorzystać w innym sferach, modyfikując ją lub po prostu używając.

<sup>15</sup> Informacja ze strony Wikipedii: [http://en.wikipedia.org/wiki/Appreciative\\_inquiry](http://en.wikipedia.org/wiki/Appreciative_inquiry); dostęp: 21.07.2016.



## ZAKOŃCZENIE

Społeczne Agencje Najmu są innowacyjną instytucją wypełniającą lukę w polityce mieszkaniowej oraz cywilizującą ten obszar, który ze względu na towarzyszące emocje (jest dużym finansowym obciążeniem i skomplikowanym merytorycznie wyzwaniem dotyczącym każdej obywatela/obywatelki) jest mało ucywilizowany.

Istotne jest, aby SAN stał się instytucją niepowielającą złych standardów, o których często słyszymy, gdy rozmowa schodzi na temat wynajmu, umów kredytowych, remontów.

Z jednej zatem strony obszar działania SAN-u dotyczy mieszkalnictwa, tematu kojarzonego z komercyjnymi rozwiązaniami wspomagany w niewystarczający sposób przez instytucje rządowe i samorządowe. Z drugiej, jego społeczny charakter nakłada na realizatorów/realizatorki SAN wymóg wrażliwości i umiejętności psychospołecznych, niezbędnych w pracy z ludźmi pozostającymi w potrzebie, życiowo niezaradnymi.

Wymóg ekonomicznego utrzymania SAN-u adresowanego do osób niezamożnych z jednoczesnym udzielaniem zróżnicowanego wsparcia najemcom wymaga rzadkich umiejętności postępowania w sposób skuteczny, ale jednocześnie empatyczny. Włączenie do projektu zasad pracy socjalnej wydaje się być dobrym rozwiązaniem służącym wspieraniu najemców w ich codziennym życiu, a w rezultacie do podnoszenia jakości mieszkalnictwa w skali całej Polski.

Załącznik nr 1.

## PLAN SPŁATY ZOBOWIĄZAŃ

określający sposób współdziałania w celu spłaty zobowiązań

### CZĘŚĆ I

#### USTALENIA PLANU SPŁATY

Plan spłaty zobowiązań został zawarty w dniu ..... pomiędzy:

.....  
*Imię i nazwisko najemcy* ..... *Telefon* .....

a

.....  
*Imię i nazwisko menadżera najmu społecznego* ..... *Telefon* .....

I dotyczy<sup>16</sup> .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

<sup>16</sup> Cel/cele, które mają zostać osiągnięte przez najemcę dotyczące spłaty zobowiązań/przewycięzenia trudnej sytuacji życiowej/zawodowej. W tym miejscu powinna znaleźć się kwota zadłużenia.

1. Zobowiązania<sup>17</sup>

Lp.	Imię i nazwisko	Opis działania/ Wysokość spłaty	Termin	Ewentualna zmiana	Ewentualna zmiana	Podsumowanie/ Ocena realizacji
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						

2. Plan spłat został sporządzony w ..... jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej osoby.

3. Podpisując plan spłaty zgadzam się z jego treścią i zobowiązuję do jego przestrzegania.

.....  
*Data i podpis*

.....  
*Data i podpis*

<sup>17</sup> Ustalenia dotyczące działań zmierzających do realizacji celu/celów, po stronie najemcy i/lub menadżera najmu społecznego.

## CZĘŚĆ II

### OCENA REALIZACJI DZIAŁAŃ USTALONYCH W PLANIE SPŁATY

1. Plan spłat został zrealizowany/ nie został zrealizowany zgodnie z ustaleniami (*proszę skreślić niewłaściwe*).

2. Uwagi

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*Data i podpis*

.....

*Data i podpis*