



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

Metodický sešit č. 1

Realitní trh a práce se
soukromými vlastníky
v rámci činnosti
neziskového sektoru

Obsah

Úvod	3
Typologie vlastníků	4
Jak oslovit vlastníka - otevření, motivace, priority otevřenosti sdělení	6
Komunikace s vlastníkem – provize, kauce, vstupní náklady na bydlení, garance	10
Byt – standardní a nestandardní byt	12
Co by nemělo chybět v nájemní smlouvě a vybraná ustanovení občanského zákoníku 89/2012 Sb, která mohou způsobit nesoulad vlastník/nájemce	13
Způsoby a specifika jednání s RK, správcovskými subjekty, finančními poradci.....	17

Úvod

Jednou z nejčastějších zakázek v rámci sociálních služeb je bydlení. Mnozí naši klienti mají za sebou zkušenost s nestandardní formou bydlení, ať se již přímo ocitli na ulici, žijí v ubytovnách, azylových domech, či v technicky nevyhovujících bytech či již přišli o nájemní smlouvu. Což s sebou přináší důsledky, ať již finanční, psychické, zdravotní ale také celospolečenské. Naopak, pokud má člověk zajištěné bydlení, cítí se bezpečně, má možnost si adekvátně odpočinout, může nabrat síly a otevřít si prostor pro řešení obtíží v dalších oblastech svého života, ať již to je hledání zaměstnání, péče o děti, řešení dluhů, zdravotního stavu či čehokoliv jiného.

V rámci naší organizace se zaměřujeme na podporu při hledání standardního bydlení a to na otevřeném trhu s byty, čili ve spolupráci se soukromými majiteli bytů. Důvodů je hned několik, jednak je to rychlejší, efektivnější a ekonomičtější cesta, než čekat na výstavbu nových bytů, které stejně nemusí být pro naše klienty dostupné, a to zejména finančně, a jednak je ve městech nedostatek volných obecních bytů, případně jsou zde stanoveny podmínky jejich přidělení, které nemusí každý náš klient naplňovat.

Tak, jako platí u našich klientů sociální práce, že každý klient je jedinečný, má své potřeby a cíle, totéž platí u jednotlivých vlastníků. Každý vlastník je jedinečný, má své představy o nájemci, svá očekávání, motivaci, proč byt pronajmout, ale stejně tak i své obavy. Jednání s vlastníkem nemovitosti může být pro sociálního pracovníka náročné, a klade to na něj specifické požadavky. Sociální pracovník by se měl umět orientovat v realitním prostředí, mít tak trochu dravého obchodního ducha, tah na branku a hlavně, měl by v rámci komunikace s vlastníkem umět identifikovat jeho potřeby, motivaci a přání a dle nich uzpůsobit komunikaci. Prostě, musí umět odpovědět na otázku, „A co z toho budu mít?“ Z důvodu, že tato práce není pro sociální pracovníky vždy přirozená a ani relevantní, doplňujeme své bydlící týmy o pozici sociálně realitního makléře. Díky tomu doplnění má v týmech vybudované dvě samostatné pracovní linie, které jsou ale v průběžném kontaktu – linií sociální a linii realitní.

Tato metodika by měla pomoci sociálním pracovníkům a sociálně realitním makléřům správně identifikovat jednotlivé vlastníky na základě jejich motivace a pomoci jim tak zacílit jednání s ním, vybudovat důvěru mezi majiteli, pracovníky a potažmo našimi klienty/nájemníky. Představuje důležitý nástroj pro pracovníky v hledání a udržení vhodného a dostupného bydlení.

Samotná metodika je rozdělena do pěti částí, v rámci první části se zaměřujeme na rozdělení vlastníků dle jejich motivace, v druhé části se zaměřujeme na komunikaci s vlastníky, kdy tato komunikace je přímo závislá na motivaci vlastníka. Ve třetí kapitole se věnujeme komunikaci s vlastníky v obecnější rovině, zaměřujeme se na to, co jim sdělujeme a jak. Kapitola čtvrtá a pátá se věnují nájemním smlouvám a nejčastějším otázkám, týkajících se nájemních vztahů.

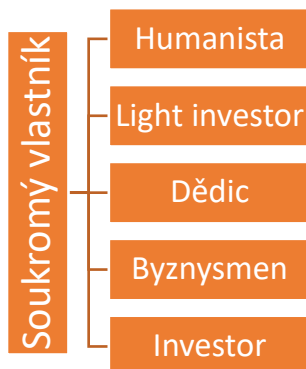
Metodika vznikla v rámci realizace projektu Posílení odbornosti a metodické podpory pracovníků poradenství zaměřeného na bydlení, reg. číslo Z170602000021. Projekt, včetně vzniku metodik by financován Ministerstvem pro místní rozvoj.

Tým Romodrom o.p.s.

Typologie vlastníků

Při zahájení spolupráce s vlastníkem je potřebná analýza motivace a osobnosti vlastníka. Ze zkušeností jsme vytvořili **základní typologii vlastníků**:

humanista x light investor x dědic x byznysmen x investor



Vlastník humanista - motorem a motivací je:

primárně pomoc člověku, podílení se na charitativních činnostech, pocit sounáležitosti s osobami v nouzi,

sekundárně ziskovost, předání starostí a povinností na jiný subjekt, svěření majetku a péče o něj

terciálně nepraktičnost a snížená míra schopnosti rozvíjet hmotný majetek, udělá to někdo jiný.

Převážně vlastnictví jedné až dvou nemovitostí. Velmi často věnující se dobročinným činnostem.

Vlastník Light investor – motorem a motivací je:

primárně zisk, nižší prvek snížené míry bezstarostnosti

sekundárně pocit pomoci člověku v nouzi a sobě v oblasti financí, přenechání odpovědnosti jinému,

terciálně „neujetí vlaku“ v oblasti investic, zklidnění vědomím vlastnictví majetku.

Převážně vlastnictví dvou až čtyř nemovitostí. Velmi často věnující se pouze svému oboru činnosti a občas příspěvek na charitu formou jednorázové platby či nákupu.

Vlastník dědic – motorem a motivací je:

primárně svěření majetku a s ním spojených starostí a povinností do správy jinému subjektu, ziskovost v normální míře,

sekundárně pocit pomoci člověku v nouzi, neponechání rodinného majetku vniveč, zachování rodinné tradice a kořenů,

terciálně nechce se starat, ale ani rodinný majetek prodat.

Převážně vlastnictví jedné nemovitosti. Velmi často věnující se pouze svému oboru činnosti, charitativní činnost sporadicky např. příspěvky na adventní koncerty, bílou pastelku apod.

Vlastník byznysmen – motorem a motivací je:

primárně maximální míra ziskovosti, pocit profesionální péče o majetek a zvyšování hodnoty majetku,

sekundárně využití moderních služeb ve formě profesionální správy a býtí „cool“

terciálně vyzkoušení byznysové činnosti jiného subjektu s otázkou, zda to zvládnou lépe, než já.

Převážně vlastnictví více nemovitostí. Velmi často ve svém oboru úspěšní lidé, vlastnictví nemovitého majetku považují za samozřejmost, diverzifikují rizika investic, v případě pocitu „funguje to“ přenechá do správy další nemovitosti a požaduje pouze a jen výsledky ve formě zisku a bezstarostnosti.

Vlastník investor – motorem a motivací je:

primárně zúročit svůj kapitál či získat majetkový prospěch formou investice do investičních bytů

sekundárně diverzifikovat své snahy o investování, velmi často osoba s vlastnictvím nemovitosti pro svou bytovou potřebu, pomoc druhému v nouzi není výrazným motivem

terciální pocit, že rovněž já jsem využil možnosti doby, přičemž pohnutkou k rozhodnutí investovat jsou příspěvky na internetu sdělující, že je ideální doba na investování či vlastnění investičních bytů

Převážně vlastnictví více nemovitostí. Nákup a pronájem nemovitostí realizaci z vlastních zdrojů nebo prostřednictvím hypotečních úvěrů a považují za svůj promyšlený druhý zdroj příjmů.

Jak oslovit vlastníka- otevření, motivace, priority otevřenosti sdělení

Vlastník humanista

Jedná se velice často o člověka, jenž se pohybuje v neziskovém sektoru či věnující se dobročinným aktivitám. Jednání s humanistou je vhodné nést byznysově, neformálním rozhovorem zjistit jeho motivace, představy o životě, vzhled do charakteru jeho činnosti, z jakého důvodu se těmto tématům věnuje a po jaké cestě se ve svém životě vydal. Poté je nutná analýza zjištěných informací a skutečností. Na základě analýzy vytvoření reálných cílů a způsobu práce s humanistou tak, aby byl ochoten poskytnout svou nemovitost pro zamýšlený účel – podpora člověka v bytové nouzi.

Při jednáních s humanistou **rozhodně neklást důraz čistě na ziskovost činnosti**, je nutné se zaměřit na principy a cíle bydlicích projektů. Důraz klademe na lidskost, pomoc v nouzi, výsledky, kterých jsme již dosáhli a uvedení reálných příkladů, kdy se z člověka bez domova stal člověk šťastný, ve svém životě úspěšný a kdy pomoc a podpora z naší strany, dosáhla svého cíle. Humanista bývá v převážné většině zaměřen nikoliv na byznysový výkon, nýbrž na lidství a celou podstatou jeho osobnosti je pomoci člověku v nouzi. Ziskovost poskytnutí nemovitosti je až na posledním místě, nicméně rozhodně je vhodné a přínosné vysvětlit podrobně rovněž ekonomický přínos přímo pro humanistu.

Co se týče práce s humanistou, tak tato bývá velmi odlišná, nežli například s byznysmenem či investorem. Humanista převážně vždy přistupuje na námi stanovená pravidla a principy, do těchto nemá ambice jakýmkoliv způsobem zasahovat a zajímá ho primárně jednání klienta v bytové nouzi. Klient je pro něj stěžejní, zajímá se o to, co je to za člověka, jakým dílem se ocitl v situaci, v níž se nachází, co tomuto pádu předcházelo a jaké největší překážky v životě klienta znemožňují či komplikují se posunout dál a žít pozitivní život. Humanista se často zajímá, jakým způsobem je s klientem pracováno, jakým způsobem jsou řešeny klientovy témata a je zcela na straně klienta.

Pro naši práci je přínosné vnitřní nastavení humanisty, neklade nám žádné nepřekonatelné překážky a naopak se v častých případech snaží poskytnout součinnost při řešení vzniklých problémů. Negativní aspektem je skutečnost, že humanista se snaží někdy vstupovat do naší práce zcela nevhodným způsobem, jenž je pro posun klienta kontraproduktivní, nevhodný a i škodlivý. Příkladem je tendence nechávat klienta některé měsíce nehradit nájemné, bagatelizovat zvýšenou spotřebu energií apod. Kompetentní pracovník musí v takovémto případě vstoupit do jednání s vlastníkem a vysvětlit opětovně principy, metody a způsoby naší práce zaměřené na posun klienta v nouzi. Humanista má ve většině případů poskytnutou bytovou jednotku technicky v pořádku, nájemné bývá přiměřené a adekvátní, v některých případech je ochoten svolit ke stanovení nájemného nižšího.

Vlastník - light investor

Jedná se velice často o osobu, která se věnuje jiným činnostem, než je neziskový sektor či dobročinná aktivita. Vlastnictví investiční nemovitosti pro něj znamená okrajový způsob získávání finančních prostředků, jedná se o osoby, jež se věnují vlastním aktivitám, velmi často v zaměstnaneckém poměru či věnující se podnikatelské činnosti, avšak mimo oblast realitního oboru či finančnictví. Light investor má snahu smysluplně použít své finanční prostředky tak, aby měl jistotu růstu hodnoty a učinil opatření proti znehodnocení vydělaných peněz inflací. Primárně se tedy jedná o člověka, jenž učinil rozhodnutí zakoupit investiční byt, má zájem o ziskovost, avšak prioritou je pro něj bezpečný přístav, tedy zisk raději nižší s minimální mírou rizika. Svůj majetek svěřil profesionálům, aby o něj bylo postaráno a on se mohl nadále věnovat své profesi. Takovýto člověk je rád informován o vývoji správy a je vhodné zvolit frekvenci četnosti kontaktování a informování o průběhu a stavu pronajímaného bytu. Nutné je zvolit takovou četnost informování, aby se necítil Light investor nadměru zatěžován a zároveň měl pocit spokojenosti, že je o stavu obeznámen a vše je v pořádku dle jeho představ.

První kontakt s Light investorem **musí být velmi pečlivě připravený**, je nutné zaujmout službou již na prvním setkání, Light investoři bývají obezřetní, je nutné vzbudit důvěru, zaujmout a získat pro věc. Rétoriku zaměříme opakovaně na **bezpečí, bezstarostnost, minimalizaci rizik** spojených s poskytnutím nemovitosti k pronájmu do programu garantovaného bydlení. Vysvětlením způsobu naší práce získává Light investor pocit, že je o nemovitost dobře postaráno, nemusí vyvíjet velké úsilí a šetří své časové prostředky, aby se mohl plně věnovat svému oboru činnosti. Ziskovost zmiňujeme až poté, co vysvětlíme veškerá pozitiva i úskalí, nutné je neustále ukazovat, jakým způsobem rizika minimalizujeme a míru převzetí veškerých starostí a povinností na naše bedra. Light investor volí menší míru rizika i za cenu menší ziskovosti. Nájemné má tendenci stanovit dle našich návrhů a rozhodnutí akceptuje činit společně.

Vlastník - dědic

Jedná se o člověka, jenž získal majetek dědictvím po příbuzných, velmi důležitým faktorem, jenž ovlivňuje vztah, a tedy přístup k bytové jednotce je skutečnost, zda Dědic v bytě v minulosti bydlel či jej pouze získal na základě dědického práva a k bytu nemá dále žádnou osobní vazbu. V prvním případě se velice často jedná o vlastníka, který má vztahy s ostatními obyvateli bytového domu, v němž se bytová jednotka nachází a rovněž k bytu samotnému má tendence přistupovat úplně jiným způsobem, než v druhém případě vlastník bez citové vazby. Takovýto vlastník je zaujatý především pro dvě pro něj zásadní věci, a to nenarušení vztahu se sousedy a nepoškozování a udržování bytové jednotky ve velmi dobrém stavu. Naopak pokud se jedná o vlastníka, jenž bytovou jednotku získal dědictvím, avšak nikdy zde nebydlel ani nikterak často trávil svůj čas, vazba na byt je menší, v zásadě jde takovémuuto vlastníkovi především o ziskovost a neprohloubení a nenavýšení množství starostí, než které měl před získáním bytové jednotky. Tento vlastník velmi často nelpí na absolutním zisku, vysokých

výnosech, nadstandardním nájemném, nýbrž je postačující zisk přiměřený a nájemné standardní. Dobré vztahy se sousedy a přiměřená péče o byt je u samozřejmě taktéž důležitá, nicméně v daleko menší míře nežli u vlastníka se vzpomínkami a hlubší vazbou na byt.

První kontakt s vlastníkem Dědicem by měl směřovat nejprve ke zjištění, o jakého vlastníka se jedná, zda tedy v bytě v minulosti bydlel a má hlubší osobní vazbu či pouze byt získal shodou okolností v dědickém řízení a znamená pro něj pouze majetek bez vzpomínek na minulost či hlubší rodinnou vazbu. V prvním případě zaměřujeme rétoriku na dvě hlavní priority, náš **klient nenaruší vztahy se sousedy** a přirozené klima bytového domu. Druhou prioritou je **vysvětlení systému péče o bytovou jednotku** našim systémem, vlastník musí mít zklidňující pocit, že jeho majetek nebude vybydlován či jinak snižovaná kvalita stavu bytové jednotky. Téma výše nájemného vyplývá z celkové rétoriky, konkretizujeme poté, co obeznamíme vlastníka o způsobu naší práce a seznámíme jej s metodami a principy. Velmi důležité v tomto případě je práce s domovníky a sousedy, jelikož vlastník je velmi často osobně zná a je žádoucí, aby veškeré možné vznikající problémy a starosti nefiltrovali k vlastníkovi samotnému, nýbrž k naší organizaci. Vlastník Dědic zpočátku může žádat zvýšenou frekvenci návštěv bytové jednotky, získáním důvěry vůči naší práci po krátké době návštěvy úplně pominou.

V druhém případě vlastník Dědic, jenž nemá vůči bytové jednotce žádný hlubší vztah, zaujímá rozhodné stanovisko, zda byt našim programům poskytne či nikoliv především poté, co získá přesvědčení o ekonomické výhodnosti. Směr rozhovoru určujeme dle ekonomických představ vlastníka, jako prioritu zmiňujeme **garanci úhrady nájemného, standardní výši nájemného** (zrušíme obavu ze sníženého sociálního nájemného), **způsob úhrady**. Plynule přecházíme k péči a údržbě bytové jednotky, vysvětlíme systém naší práce, a co nejvíce zmiňujeme pravidelné úhrady, neopotřebovávání bytu pomocí údržby a princip „být dobrým sousedem“ apod. uvádíme až po vysvětlení ekonomické výhodnosti poskytnutí bytové jednotky pro účely bydlících programů.

Vlastník - byznysmen

Jedná se o vlastníka, jenž bývá velmi úspěšný ve svém oboru, je finančně nezávislý, velmi často se přímo věnuje investicím do nemovitostí a vlastní velké množství bytových jednotek. Přístup k takovému vlastníkovi by měl být určitým způsobem odlišný než v případě jiných uváděných vlastníků. **Byznysmen očekává špičkovou profesionální službu, založenou na propracovaném systému a netoleruje v podstatě žádné chyby**. Motivem poskytnutí svých bytových jednotek do bydlících programů je v převážné většině ekonomický prospěch. I u těchto osob však se může objevit osoba, které se líbí hlavní podstata, kterou je pomoc člověku v nouzi, avšak vždy a výhradně za pro vlastníka výhodných ekonomických podmínek.

Vzhledem k tomu, že se jedná o osoby velmi úspěšné a velice často věnující se právě investicím do nemovitostí, pracujeme s nimi způsobem, na jaký jsou zvyklí ve svých byznysech. **Jednáme přímo, bez zbytečných příkras, zcela racionálně a přesně, systém naší práce vysvětlujeme velmi detailně a neustále klademe důraz na funkčnost systému, dosažené výsledky a ekonomickou výhodnost**. Zásadním a po ekonomickém prospěchu ihned dalším motivem

vlastníka Byznysmena je absolutní bezstarostnost, nulová časová investice z jeho strany, naprosté odebrání veškerých povinností z jeho beder a převzetí komplexní a kompletní správy bytové jednotky. Byznysmeni velmi často poskytnou nemovitost tzv. „na zkoušku“, funguje-li systém z jejich pohledu plynule a bezproblémově, následují další bytové jednotky, které poskytují bez obav a poměrně velmi snadno. Velkou výhodou vlastníka Byznysmena je přístup k věci, kdy nemá žádné vztahy ke svým bytům, neřeší prakticky vůbec nic, pouze je nutná celková funkčnost systému a výsledky.

První kontakt s byznysmenem musí být **bezchybný, zcela profesionální**, pracovník by měl již mít s jednáním s takovými osobami zkušenosti a velmi sebevědomě umět prezentovat systém naší práce a dosažené výsledky. Nepodaří-li se na prvním setkání zaujmout vlastníka Byznysmena a přesvědčit jej o výhodnosti našeho systému práce pro jeho osobu, velice složitě se poté získává prostor pro další schůzku a získání Byznysmena pro naši věc – pomoc lidem v bytové nouzi. Nezbytností je dovednost špičkové rétoriky, komunikativnost, profesionální forma mluvy, jedná se čistě o obchodní jednání. Byznysmen velmi často zpočátku klade překážky ve formě nereálné výše nájemného, nerozporujeme ihned, ale směřujeme rozhovor k druhé pro Byznysmena stěžejní komoditě, což je čas a bezstarostnost. Klademe důraz na nulovou potřebu jakýchkoliv úkonů ze strany vlastníka, garanci úhrad nájemného, veškerou zátěž spojenou s pronájmem nemovitosti snímáme z vlastníka a přebíráme na svá bedra my. Po tomto opakovaném představování výhod, směřujeme rozhovor k výši nájemného. Zdůrazňujeme, že v žádném případě nestanovujeme nájemné ve snížené výši, nejedná se o sociální nájemné, nýbrž nájemné tržní, ve standardní výši v dané lokalitě v daném čase. Byznysmenovi vysvětlujeme, že standardní nájemné snižuje riziko fluktuace nájemců v bytě, čímž se snižuje opotřebovanost bytové jednotky, nenarušují se vztahy v bytovém domě a naše garance a péče vynahradí ekonomickou představu vlastníka, kterou měl před začátkem setkání s námi. Byznysmen chce zisk, velmi často procentuálně vyjádřený s ohledem na cenu investiční nemovitosti, my nabízíme garanci, péči a zvelebování investičního majetku.

Vlastník - investor

Tento typ vlastníka se jeví jako nejvhodnější pro spolupráci s organizací věnující se programům garantovaného bydlení. Při prvním setkání otevřeně hovoříme o možnosti vzájemné spolupráce, kdy představujeme podstatu a způsoby našich činností v oblasti garantovaného bydlení. Zaměřujeme rétoriku na vzájemně výhodnou kooperaci, kdy obě strany získávají WIN-WIN, jelikož investor cíleně získává možnost koupě bytových jednotek za účelem zisku ve spojení s dobročinnou činností, my získáváme vlastníka srozuměného a nadšeného pro způsob naší práce a jeho bytové jednotky pro naše klienty v oblasti garantovaného bydlení. Spolupráce již na počátku má parametry vzájemné součinnosti – vlastník investuje své finanční prostředky, získává do držení nemovitý majetek – bytové jednotky, přičemž parametry bytů již předem projednává s námi, aby bylo možno splnit požadavky, jež na bytové jednotky zařazené do bydlících programů klademe. S Investorem předem konzultujeme lokalitu, dispozice a typ bytu, vyvarujeme jej nákupu nemovitosti v SVL lokalitách, obeznámíme jej o výši nájemného a všech požadavcích na bytovou jednotku. Naopak nabízíme celkovou správu bytů spojenou s naší

činností, se kterou Investora na prvním setkání velmi důkladně a detailně obeznámíme. Získáváme možnost pracovat s Investorem již před investicí do nemovitého majetku, jsme rovnocennými partnery a Investora již po svěření bytových jednotek nemusíme přesvědčovat o funkčnosti našeho systému, tento investuje s vědomím, že se již po zakoupení nemovitosti o tuto nemusí nikterak starat, povinnosti spojené s pronajímáním přebírá v celém rozsahu a hloubce jiný subjekt, a navíc pomůže dobročinné věci, charakterizované pomocí člověku v nouzi, v našem případě bytové nouzi.

Z Investora tvoříme postupně kombinaci Humanista/Byznysmen. Velkou výhodou vzniku partnerství je připravenost Investora postupně po ověření funkčnosti systému naší práce investovat další své finanční prostředky a věnovat se prostřednictvím nás dobročinným činnostem, ať již přímo (např. poskytnutím prostředků na nákup potravin, nábytku, sporáku apod.) či nepřímo (poskytnutím svých bytových jednotek pro účely garantovaného bydlení). Stejně jako u předchozích do typologií zařazených vlastníku i u Investora garantujeme kompletní a komplexní správu nemovitého majetku, převzetí odpovědnosti a veškerých povinností spojených s pronajímáním, a především garantování plateb nájemného a péče o bytové jednotky. Investor tedy získává majetkový prospěch, bezstarostnost a nulovou časovou investici, možnost propojení zisku s neziskem resp. pomáháním lidem v nouzi, v tomto případě bytové nouzi. Velmi často se investor zná s dalšími vlastníky bytových jednotek či osobami, jež by se chtěly investory rovněž stát, po určité době, kdy se nám podaří vybudovat vzájemnou důvěru a vztah, můžeme od investora získávat kontakty a další potenciální investory a vybudováváme rozvíjející se dynamický řetězec nových a nových investorů, poskytujících bytové jednotky do programů garantovaného bydlení. Uplynutím určité doby a vznikem důvěry začíná model fungovat cyklicky, investoři nabízejí do programu další a další své nové byty a šíří naše myšlenky a principy práce.

Komunikace s vlastníkem – provize, kauce, vstupní náklady na bydlení, garance

Před podpisem garanční smlouvy s vlastníkem komunikujeme zejména tyto informace týkající se nabídky naší správy jeho nemovitosti:

1. garance plateb nájemného (vždy celkové nájemné v daném dni v měsíci, způsob úhrad, hrazení služeb, energií apod.)
2. převzetí veškerých činností spojených s pronajímáním bytových jednotek
3. zajištění veškeré agendy a administrativy v souvislosti s provozováním nájemních vztahů (tvorba nájemních smluv, správcovských smluv, plných mocí, souhlasů, dohod, dodatků, výzev, potvrzení, prepisů energií apod.)

4. důsledná a komplexní komunikace s veškerými aktéry v souvislosti s provozováním nájemních vztahů (sousedské vztahy, domovní samospráva, bytová družstva, SVJ, poskytovatelé energií, revizní technici, úřady apod.)
5. technická údržba a péče o bytovou jednotku (prostřednictvím domovníka/údržbáře, servisních techniků, deratizátora, dohledu na úpravy v bytě samotnými nájemci, výmalby, výměny podlahových krytin, kuchyňských linek, spotřebičů apod.)
6. kauce (výše kauce, držení kauce, úročení kauce, způsoby využití kauce v případě potřeby, termíny úhrad kauce, termíny doplacení kauce v případě předchozího použití apod.)
7. provize v případě zprostředkování bytových jednotek realitními kanceláři (viz. odstavce níže v metodice)
8. způsoby a frekvence komunikace správce/vlastní
9. způsoby řešení vzniklých problémů
10. způsoby řešení stížností
11. pojištění bytových jednotek a způsoby řešení vzniklých pojistných událostí
12. postup v případě vzniku neobyvatelnosti bytové jednotky (např. poničení povodní, štěnicemi, zahořením apod.)
13. postup v případě zásahu orgánu činných v trestním řízení
14. postup v případě nutnosti součinnosti s úřady či státními subjekty
15. postup v případě nutnosti rekonstrukce bytové jednotky
16. postup v případě prodeje bytové jednotky
17. postup v případě ukončení nájemního vztahu ze strany nájemce
18. postup v případě ukončení nájemního vztahu ze strany vlastníka
19. postup v případě řešení sporu nájemce/vlastník
20. postup v případě řešení sporu správce/vlastník
21. vyjasnění problematiky zvyšování nájemného či plateb za služby
22. vysvětlení problematiky přihlašování energií, vzniklých nedoplatků či přeplatků na energiích
23. vysvětlení problematiky případných exekucí či vzniklých dluhů u nájemců či u vlastníka
24. vyjasnění některých ustanovení nájemní smlouvy – návštěvy, kouření, zvířata apod., jež bývají častou příčinou sporů nájemce/správce/vlastníka

Je velmi důležité a žádoucí výše uvedené oblasti nájemních vztahů důsledně vykomunikovat s vlastníkem poté, co se rozhodne ke spolupráci s námi a poskytne své bytové jednotky, avšak dříve před uzavřením smluvních vztahů a vzájemné spolupráce.

Byt – standardní a nestandardní byt

Je potřeba mít na paměti, že ne každý nalezený byt je vhodný pro naše potřeby – zajištění bydlení našim klientům. Co je nutné zejména hlídat, je umístění mimo sociálně vyloučenou lokalitu, technický stav bytu a výše nájmu

Lokalizace bytu

Preferovány jsou z naší strany byty mimo sociálně vyloučené a segregované lokality. Zda se jedná o segregovanou lokalitu lze ověřit v rámci Sýkorovy mapy residenční segregace, kdy se zásadně vyhýbáme červené zóně. Ideální pro naše potřeby jsou byty v zelené a žluté zóně. Oranžová zóna není nezbytně překážkou, ale je potřeba mít na paměti, že byty v této lokalitě nemusí zcela odpovídat technickým standardům. Je potřeba mít i na paměti, že v sociálně vyloučených lokalitách je nájemné většinou paradoxně vyšší než mimo SVL.

Není vhodné stěhovat více potřebných rodin (klientů) do jednoho domu, nechceme podporovat vznik sociálně vyloučených lokalit/domů, a také, nastěhujeme-li více rodin do jednoho domu, může docházet ke konfliktům, které mohou vést až ke ztrátě bydlení.

Technický stav bytu

Každý nalezený byt musí splňovat námi definovaný minimální standard. Byt musí být zkolaudován k bydlení (jinak není možné pobírat dávky HN a SSP určené na bydlení). V okamžiku pronájmu musí být obyvatelný, tzn., musí být uzamykatelný, mít hotové podlahové krytiny, kuchyňskou linku; funkční WC, sprchu/vanu a umývadlo/umývadla (včetně funkčních odpadů), funkční musí být tekoucí teplá i studená voda (s jasným způsobem jejího ohřevu); mít vytápění (nejlépe ústřední topení), funkční okna a musí být větratelny. Nesmí se v něm vyskytovat škodlivý hmyz (či jiní škůdci) a plísň. Musí mít zaplombovaný plynoměr, elektroměr a vodoměr, popř. musí být jasné, jakým způsobem se vyčíslují náklady na vodu a energie.

V případě, že byt nesplňuje dané podmínky, musí být všechny závady odstraněny dříve, než dojde k pronájmu našim klientům. Zde je na zvážení, zda se nám investice do bytu vyplatí. tj. jak vysoké budou náklady na zprovoznění bytu. Např. pokud je závadou ucpaný odpad, či nefunkční vodovodní baterie, náklady na opravy jsou minimální, a je tedy vhodné byt do programu zařadit. Naopak, pokud byt nemá topení, či nefunkční kotel, nemá podlahové krytiny a vlastník není ochoten se na opravách podílet, náklady by v tomto případě mohly být příliš vysoké a je vhodné byt odmítnout.

V praxi dáváme přednost ideálně bytům v původním, ale technicky vyhovujícím stavu bez nutnosti rozsáhlých úprav. Také, vzhledem k vyššímu opotřebení bytu našimi klienty/nájemci, nepreferujeme výrazně luxusní byty, s vestavěnými spotřebiči aj.

Výše nájmu

Výše nájemného by měla odpovídat standardní výši tržního nájemného v lokalitě. Od majitele nelze očekávat/požadovat výraznou slevu na nájmu, ale stejně tak není akceptovatelná přehnaná výše nájmu, která neodpovídá běžnému tržnímu nájmu. Pokud má majitel ohledně výše nájmu nereálná očekávání, a není ochoten o výši nájmu diskutovat, byt raději odmítneme. Proto je nanejvýše důležité, aby se pracovník orientoval na realitním trhu, znal obvyklou cenu nájemného v lokalitě, kde působí (cena se může lišit i v rámci lokality - např. v Ostravě se v rámci jednotlivých městských částí ceny liší v řádech desítek korun za m²). Vhodné je také znát normativní náklady na bydlení stanovené místním úřadem práce, které mají zásadní vliv na výši dávky na bydlení.

Co by nemělo chybět v nájemní smlouvě a vybraná ustanovení občanského zákoníku 89/2012 Sb, která mohou způsobit nesoulad vlastník/nájemce

a) Co by nemělo chybět v nájemní smlouvě

1. **Identifikace stran** – jméno a příjmení (název), datum narození (IČO), trvalý pobyt (sídlo), kontaktní údaje (telefon, email) – důležité! **Uvádět kontakt správce, nikdy ne vlastníkův!**
2. **Předmět nájmu** – detailní popis nemovitosti nebo její části – z KN číslo pozemku, adresu, číslo bytové jednotky, podlaží, dispozice a výměru nemovitosti
3. **Platbu nájemného a způsob úhrady** – výše nájemného a popis co je součástí (služby, energie, nájemné, termíny splatnosti (k určitému dni v měsíci) a způsob úhrady (bankovní převod, hotovost) – důležité! **Uvádět bankovní spojení správce, nikdy ne vlastníkův!**
4. **Doba nájmu** – doba neurčitá (s výpovědi dle zákonem daných podmínek) /doba určitá (přesné datum začátku a konce), není-li uvedeno, pak se automaticky jedná o dobu neurčitou
5. **Ostatní práva a povinnosti nájemce a pronajímatele** – povinnost udržovat nemovitost v dobrém stavu a provádět běžnou údržbu, pronajímatel musí udržovat ve stavu způsobilém k obývání. Je vhodné uvést podmínky pro úpravy nemovitosti nájemcem a povinnosti obou stran při ukončení nájmu (úklid, opravy, vymalování)
6. **Zánik nájmu** – specifikovat jakým způsobem a za jakých okolností může dojít u ukončení nájemní smlouvy
7. **Závěrečná ustanovení** – obsahuje pravidla ohledně změn a dodatků, počty vyhotovení, rozdělení mezi strany, datum a místo podpisu

Přílohou by měl být předávací protokol – zvlášť dokument či součást nájemní smlouvy – strany, datum a místo předání nemovitosti, stav nemovitosti při předání a seznam předaného vybavení a jeho stav (fotografie a detailní popis), stav měřičů (neopomenout měřiče tepla), plyn, voda, elektřina

b) Vybraná ustanovení nájemní smlouvy

- 1) **Kauce (jistota)** – nepovinná, max trojnásobek měsíční platby nájemce (lze i ve splátkách) – nejčastěji se používá na dluh na nájemném, nedoplatky na službách nebo náhradu způsobené škody. Pronajímatel vždy musí **řádně specifikovat** a uvést, o jaké dluhy se jedná a v jaké výši je bude započítávat. Pokud pronajímatel dluhy nespecifikuje, nemá na započtení právo. Pokud si tedy pronajímatelé chtějí započíst např. nájemcovy nedoplatky za služby spojené s poskytováním energií, musí je **doložit konkrétním vyúčtováním**. To stejné platí, pokud si chce pronajímatel započíst dluhy na nájemném – v takovém případě musí přesně určit, za jaké měsíce mu nájemce dluží nájemné a jak vysoký je jeho dluh.
 - nejčastější jsou dva typy scénářů nenavrácení kauce – pronajímatelé buď **jistotu neoprávněně zadržují**, anebo **jistota zdaleka nestačí** k tomu, aby pokryla, co nájemce pronajímateli dluží.
 - nájemce má nárok na navrácení i s úroky – méně běžná praxe, ve smlouvách se uvádí, že kauce nebude úročena či se dohodne výše úroku předem –
 - smluvní pokuta – nesmí převyšovat výši tříměsíční kauce včetně kauce

Kauce, není-li uvedeno jinak, se musí vracet ke dni ukončení smluvního stavu. Avšak! K vyúčtování energií dochází vždy až zpětně. Proto je velmi užitečné, pokud se v nájemní smlouvě obě strany předem domluví, že kauce bude nájemníkovi vrácena až po vyúčtování všech služeb.

Pokud se obě strany smluvně nedohodnou jinak, jistotu lze čerpat až ke dni skončení nájmu. Takto se na to dívá zákon. Praxe ale ukazuje, že je lepší **v nájemní smlouvě uvést, že pronajímatel má právo peníze z jistoty čerpat i dříve, například tehdy, když je nájemník v prodlení s platbou nájmu.**

Poté může **pronajímatel po nájemníkovi požadovat, aby výši kauce doplnil do původního sjednaného stavu**. Pokud tak neučiní, po skončení nájemního vztahu může pronajímatel vrátit jen zbytek jistoty, která po odečtení dluhu za nájemné zbývá. Vždy o tom musí nájemníka písemně vyrozumět a škody vyčíslit.

Poškození bytu - může být sporné, jak takové běžné opotřebení vypadá, většinou se jedná o oděrky na omítce, důsledky stárnutí materiálu a podobně. V tomto případě by pronajímatel neměl po nájemníkovi chtít škody zaplatit - **již v nájemní smlouvě uvést, aby nájemník byt vrátil nově vymalovaný. Tím se minimalizuje tzv. vybydlení bytu.** Pokud došlo ke škodám na vybavení bytu, bývá často sporné, kolik by si za něj měl

pronajímatel účtovat. Přiměřenost částky by měla vycházet z hodnoty věci, kterou nájemník poškodil, případně lze doložit náklady spojené s opravou dané věci.

- 2) **Kouření** – majitel bytu nemá právo kouření v bytě zakázat – musí být přiměřené (např. neobtěžovat sousedy či poškozovat byt).
 - pokud je uveden ve smlouvě zákaz kouření, ustanovení je neplatné, smlouva v platnosti zůstává
 - nejedná se o diskriminaci, pokud si majitel bytu vybere nekuřáka
 - majitel při zatajení nemůže ukončit nájemní vztah, může žádat náhradu škody – výmalba, záclony apod.
 - lze zakázat kouření na balkóně – jedná se o společný prostor a tento podléhá pravidlům stanoveným družstvem či SVJ, nejedná se o soukromý prostor
- 3) **Zvíře** – nelze zakázat, opět neplatné pouze ustanovení v nájemní smlouvě
 - není žádná povinnost zvíře vlastníkovvi hlásit
 - důvodem k vystěhování je to, pokud jemu nebo ostatním obyvatelům domu působí zvíře nepříjemnosti. Je agresivní, hlučné nebo dělá nepořádek
 - do NS lze uvést ustanovení o zvýšení jistiny v případě, že si nájemce přivede zvíře – může být důvodem k ukončení NS, pokud nájemce nenahlásí zvíře a tím pádem neuhradí doplatek kauce
 - lze navýšit platbu společných prostor za údržbu
- 4) **Návštěvy** – nelze zakázat, ustanovení neplatné x **člen domácnosti**
 - nájemce nemá povinnost vlastníkovvi návštěvy hlásit
 - jak dlouhá může být návštěva, aby se nejednalo o dalšího člena domácnosti, občanský zákoník již blíže nedefinuje. Ten ukládá nájemci povinnost hlásit zvýšení počtu osob žijících v bytě neprodleně, maximálně do dvou měsíců. **Z návštěvy se stává člen domácnosti tehdy, překročí-li doba jeho pobytu v této domácnosti dva měsíce.**
 - ve smlouvě o pronájmu může pronajímatel definovat nového člena domácnosti a vyhradit si právo nového člena včetně nového podnájemníka písemně odsouhlasit, čímž se chrání, lze také smluvně nájemce zavázat k nahlášení kontaktních údajů nového člena domácnosti
 - při sporech se zohledňuje například to, zda má daný člověk v bytě osobní věci, nebo zda má ve svém vlastnictví jiný byt, výjimkou, kdy nájemce nové členy domácnosti hlásit nemusí, jsou osoby blízké, zejména rodinné příslušníky.
- 5) **Náhradní bydlení/rekonstrukce** - OZ neupravuje nutnost poskytnutí náhradního bydlení, tedy vlastník nemá povinnost NB poskytnout
 - rekonstrukce, které budou vyžadovat vystěhování nájemce maximálně na 1 týden vyzoomět 10 dní předem. Větší rekonstrukci je třeba nájemníkům oznámit 3

měsíce před plánovaným započítáním prací. Nájemce musí udělit s rekonstrukcí souhlas, a to do 10, resp. v případě drobnější rekonstrukce do 5 dnů. Podle občanského zákoníku je nutný souhlas nájemníků pro většinu rekonstrukčních prací. Výjimkou jsou případy, kdy změny nesníží hodnotu bydlení a nebudou způsobovat větší nepohodlí nájemníkům, nebo kdy je změna přikázána orgánem veřejné moci či je nezbytná kvůli závažné újmě, jako je havárie.

- rekonstrukce bytu není důvodem k ukončení nájemní smlouvy na dobu neurčitou. Pronajímatel však může po rekonstrukci zvýšit nájemné, a to buď dohodou s nájemníkem o maximálně 10 % z účelně vynaložených nákladů ročně, nebo bez dohody o 3,5 % z těchto nákladů.
- Pokud rekonstrukce vyžaduje vystěhování nájemníků, mají nájemníci nárok na úhradu přiměřených nákladů spojených s vyklizením bytu, stěhováním a zajištěním jiného bydlení. Tyto náklady musí být pronajímatelem kompenzovány, což může zahrnovat nejen samotné stěhování, ale i náklady na dočasné ubytování.

6) **Opravy – nájemce je povinen uhradit drobné opravy v bytě – 100 Kč/1m²**, balkon nebo sklep pak polovinou. Nájemce je povinen uhradit následující opravy:

u jednotlivých vrchních částí podlah a podlahových krytin, v případě výměny prahů a lišt, u částí dveří a oken, jejich součástí, kování a klik, u výměny zámků (i u elektronického otevírání vstupních dveří bytu), u rolet, žaluzií, klik a kování, jestliže zasahují do vnitřního prostoru bytu, u výměny uzavíracích ventilů u rozvodu plynu (neplatí pro hlavní uzávěr), u kamen na pevná paliva, plyn a elektřinu, kouřovodů (vyjma opravy radiátorů a rozvodů ústředního topení), vodovodních výtoků a zápachových uzávěrek, u digestoří, ohříváčů vody, sprch, bidetů, umyvadel, van, kuchyňských sporáků, dřezů, splachovačů, vařičů, kuchyňských linek a vestavěných i přistavěných skříní, u zvonků, domácích telefonů, přijímačů satelitního vysílání, řídicích jednotek ventilace a klimatizace, a u mnoho dalšího.

Za opravu lze považovat i výměnu do 1000 Kč.

Vznikne-li závada nespádající do kategorie drobných oprav, musí nájemce vlastníkově neprodleně oznámit, aby nevznikla tímto škoda ještě větší.

Pronajímatel má povinnost nahradit rozbité zařízení bytu, které je uvedeno jako součást vybavení bytu. Nejčastěji se může jednat o sporák, pračku nebo ledničku.

Veškeré úpravy v bytě musí nájemce mít schváleny vlastníkem, byt však musí po skončení nájemního vztahu vrátit ve stavu v jakém jej přebíral – pokud investuje, je to jeho riziko, vlastník může požadovat původní stav bytu. Doporučuji písemnou smlouvu!

Družstevní byty – vždy souhlas družstva – úpravy i rekonstrukce (družstvo žádá stavební úřad). Drobné opravy lze bez souhlasu družstva, toto si však samo ve stanovách určuje rozsah a charakter (odlišné od osobního vl. – zde stanovuje OZ)

7) **Prodej bytu – nájemní vztah** po změně vlastníka **trvá beze změn**, lze vypovědět standardním postupem dle OZ. **Důležité! – katastr zapisuje zpětně, ukončení NS k datu přepisu, nová NS – „dávkačky“ důsledně sledují, důvod pro zastavení dávky**

- existence ustanovení, že NS může být ukončena změnou vlastníka je neplatné
- měnit ustanovení musí nový vlastník, lze např. dodatkem, opět však v souladu s OZ

Výjimkou jsou podnájemní smlouvy, které nepodléhají občanskému zákoníku. Do podnájemní smlouvy je možné napsat cokoli, na čem se dvě strany domluví.

Způsoby a specifika jednání s RK, správcovskými subjekty, finančními poradci

a) Realitní kanceláře

Realitní kanceláře patří mezi subjekty s výraznými možnostmi získání bytových jednotek, co se týče množství a kontaktů na vlastníky. Vzhledem k charakteru jejich činnosti jsou v každodenním kontaktu s majiteli nemovitosti a vynakládají úsilí, aby u jejich bytových jednotek buďto zajistili prodej či zajistili zprostředkování pronájmu. Vyvíjejí tedy dva typy činnosti, které dokážeme ve spolupráci využít k získání nemovitosti pro potřeby našich bydlících programů. V prvním případě, kdy se jedná o prodej bytové jednotky je pro nás velmi důležité zjištění, zda koncový vlastník, jenž nemovitost koupil toto učinil za účelem vlastního bydlení či s úmyslem bytovou jednotku v dalším kroku pronajímat. Jedná – li se o vlastníka zajišťujícího si vlastní bydlení, je pro naše potřeby nevyužitelný. Pouze v případě, že vlastní více bytových jednotek a tyto dále pronajímá. Avšak je – li kupující investor, jenž získal bytovou jednotku za účelem pronajímání, jedná se o pro naše potřeby ideálního vlastníka.

Realitní kanceláře můžeme oslovit prostřednictvím jednotlivých makléřů, ale v převážné většině se nedostaví výsledek, jelikož makléři neradi navazují spolupráce s jinými subjekty a svou činnost si nechávají spíše pro sebe a chrání si ji z obavy ze vzniku konkurence. Vhodnějším krokem je **oslovení vedoucího pobočky či přímo majitele realitní kanceláře** či její franšízi. **Přicházíme na první jednání s vynikající nabídkou pro realitní kancelář, navrhujeme rozšíření jejich služby spočívající v prodeji bytových jednotek investorům s již zajištěnou komplexní správou s veškerými garancemi, nulovými riziky a převzetím veškerých povinností a starostí na svá bedra, a to zcela zdarma.**

Nikdy nežádáme, neprosíme, vždy jsme ta silnější strana jednání. Nabízíme jedinečnou službu, která je velmi výhodná jak pro realitní kancelář, tak pro investora.

Nepožadujeme žádné provize a nejsme konkurencí!

b) Správci nemovitostí

Správcovské společnosti patří mezi subjekty s největšími možnostmi k získání bytových jednotek, co se množství týče. Jejich činnost spočívá ve správě majetku – bytových jednotek

investorů, kteří svěřili svůj majetek do rukou jiného subjektu, nejčastěji z časových důvodů a svému vytížení, nezkušenosti s pronajímáním bytových jednotek a obav z neúspěchu, motivem je předání starostí a povinností profesionálům. Správcovské společnosti realizují zpoplatněnou službu, jež se zabývá správou bytů od vlastníků. Správa je službou, jež je vymezena smlouvou o správě majetku s přesně uvedenými parametry. Nezbytností je obeznámit se se způsobem práce správcovských firem, které oslovujeme. Musíme totiž v případě uzavření dohody plnohodnotně vykonávat činnost, jež je stanovena smlouvou o správě majetku tak, aby vlastníci nepocítil žádný rozdíl, maximálně v pozitivním směru.

Správcovským firmám nabízíme možnost převzetí jejich povinností a celkového vyvíjeného úsilí za účelem správy svěřených bytových jednotek, a to zcela zdarma s tím, že oni nadále mohou využívat zpoplatnění vůči vlastníkovi bytových jednotek. Jednoduše převezmeme veškerou práci a starosti spojené s pronájmem bytů pod svá křídla a zajišťujeme kompletní správu se všemi garancemi. **Přicházíme na první jednání s vynikající nabídkou pro správcovskou firmu, zcela zdarma nabízíme kompletní převzetí odpovědnosti za jejich služby spočívající ve správě bytových jednotek investorům s již zajištěnou komplexní správou s veškerými garancemi, nulovými riziky a převzetím veškerých povinností a starostí na svá bedra. Nikdy nežádáme, neprosíme, vždy jsme ta silnější strana jednání.** Nabízíme jedinečnou službu, která je velmi výhodná jak pro správcovskou firmu, tak pro investora.

Nepožadujeme žádné zpoplatnění a nejsme konkurencí!

c) Finanční poradci

Finanční poradci jsou osoby působící v oblasti poskytování finančních služeb, pojištění, hypoték apod. Jedná se o osoby, jež vlastní rozsáhlý kmen klientů, kteří jsou buďto již vlastníky bytových jednotek či začínají realizovat investice do nemovitosti, konkrétně kupují byty za účelem následného pronajímání. Prvotní nabídka z naší strany spočívá ve velmi pozitivních možnostech pro finanční poradce. Rozšiřujeme totiž jejich portfolio nabízených služeb, kdy investorovi zprostředkují při řešení financí za účelem investice možnost okamžité správy investičního bytu, obsazení bytové jednotky nájemcem, garantované hrazení nájemného, veškerou péči o bytovou jednotku a všechny další výhody poskytované naší činností v oblasti garantovaného bydlení. Finanční poradce tedy nejen, že zajistí investorovi financování investice, ale zprostředkuje rovněž komplexní správcovskou službu, která je zcela zdarma zajištěna naší organizací.

Přicházíme na první jednání s vynikající nabídkou pro finančního poradce, nabízíme rozšíření jím poskytované služby investorům, a to zcela zdarma, spočívající ve správě bytových jednotek investorům s již zajištěnou komplexní správou s veškerými garancemi, nulovými riziky a převzetím veškerých povinností a starostí na svá bedra. Nikdy nežádáme, neprosíme, vždy jsme ta silnější strana jednání. Nabízíme jedinečnou službu, která je velmi výhodná jak pro správcovskou firmu, tak pro investora.

Nepožadujeme žádné provize a nejsme konkurencí!

Slovo závěrem

Získání vlastníka pro naši práci je velmi dlouhý a náročný proces (ze zkušeností víme, že je potřeba oslovit 8-10 vlastníků k navázání vztahu s jedním), ne každý vlastník je ochoten poskytovat svůj majetek v mnohamilionové hodnotě potřebných občanům s mnoha handicap. Proto budujeme v našich týmech pozici odborníka (sociálně realitního makléře), který se tuto činnost učí kombinovat s naší prací a má know-how na jednání s mnoha typy vlastníků. Když se nám podaří s vlastníkem navázat vztah, musí naše práce přerůst v dlouhodobou kvalitní správu nemovitosti. S vlastníkem je potřeba jednat velmi individuálně, otevřeně a partnersky v průběhu celé spolupráce (bydlení našeho klienta) a spolupráci rozvíjet tak, abychom budovali dobré jméno naší práci a vytvářeli si podmínky pro oslovování dalších vlastníků.