

„Nic není zadarmo“

Prezentace pilotního projektu prevence zadluženosti

Projekt proběhl v roce 2007 a byl podpořen **Olomouckým krajem** a státní dotací v rámci **Programu prevence kriminality na místní úrovni – Partnerství.**

Obsah prezentace

- Představení projektu a jeho realizace
- Hodnocení projektu
- Přenositelnost projektu

Všechny odkazované a uváděné dokumenty jsou přílohami této prezentace.

Úvodem

Zadluženost českých domácností rok od roku stále roste. V porovnání se zakládajícími členskými státy Evropské unie české domácnosti boom v nárůstu zadlužení teprve čeká. Nabízené služby poskytovatelů půjček mnohdy nesdělují úplné informace o nákladech spojených s úvěrem a neumožňují tím spotřebiteli učinit racionální rozhodnutí.

Preventivní kampaně a osvětové materiály se u nás zatím vyskytují jen velmi ojediněle a nárazově. Nejohroženější skupinou obyvatelstva jsou nízkopříjmové skupiny, které nevyhovují požadavkům bank pro získání úvěrů a vyhledávají služby nebankovních a pololegálních subjektů. OECD tuto skupinu spotřebitelů označuje za „unbanked“ a potvrzuje ve svých výzkumech finanční gramotnosti její rizika sociálního vyloučení.

V současnosti je u nás dluhové poradenství až na výjimku, kterou tvoří sdružení SPES, pouze doplňkovou součástí jiných poradenských služeb. Projekty zaměřené na podporu a rozvoj finanční gramotnosti jsou spíše orientovány na střední příjmové skupiny.

Obsah projektu „Nic není zadarmo“ integruje uvedené poznatky a trendy a nabízí podporu a iniciaci finanční gramotnosti společně s mediální osvětou a vzděláváním odborných pracovníků.

Základní informace o projektu

Předkladatel: Olomoucký kraj
Jeremenkova 40a
779 11 Olomouc

Statutární zástupce: RNDr.Ivan Kosatík, hejtman

Kontaktní osoba: Bc. Michal Poláček
manažer prevence kriminality Olomouckého kraje
Jeremenkova 40a
779 11 Olomouc

Plánované etapy realizace projektu

1. etapa – vznik top týmu – březen 2007
2. etapa – průzkum finančního trhu – březen až duben 2007
3. etapa – zřízení odborné poradny pro dlužníky – květen až červen 2007
4. etapa – osvěta – červenec až listopad 2007
5. etapa – finanční vzdělávání odborníků – září až listopad 2007

Cíle projektu

- **Zahájení osvětové a mediální kampaně v regionu**
(letáky, samolepky, příručka pro klienty, Závěrečná zpráva z terénního průzkumu podmínek na trhu drobných půjček a úvěrů v Olomouckém kraji)
- **Rozšíření poradenských služeb**
(zahájení činnosti první poradny specializované na dluhové poradenství u nás)
- **Zvýšení odborné úrovně pracovníků v pomáhajících profesích**
(manuál pro pracovníky pomáhajících profesí, vzdělávací seminář)
- **Otestování nových prvků a vytvářených metod založených na mezioborovém přístupu k tématu zadlužení a předlužení osob a domácností**

Cílové skupiny

- **Široká veřejnost**

Formou osvětové kampaně byli osloveni všichni občané a bylo jim nabídnuto kvalifikované a nezávislé finanční poradenství.

- **Rizikové nízkopříjmové skupiny**

Prostřednictvím osvětové kampaně vycházející z charakteru a kulturních zvyklostí těchto skupin jim byly a budou poskytovány potřebné informace, které doprovází kvalifikované finanční a rodinné poradenství.

- **Odborná veřejnost**

Pro vybrané profesní skupiny byly připraveny podpůrné materiály a možnost absolvovat odborné vzdělávání.

Metody a techniky práce

1. Dohledový mezioborový tým

konzultace, návrhy, připomínky, korektury, hodnocení, doporučení

2. Průzkum finančního trhu

terénní průzkum, analýza, kontrolní výpočet RPSN, právní zhodnocení, mystery shopping

3. Zřízení poradenské kanceláře

zázemí pro poradenskou činnost, konzultace, informovanost, osvětu, právní a jinou pomoc

4. Vzdělávací semináře

přednášková činnost, kasuistické příklady, výcviky, dotazníky, konzultace

5. Osvětová kampaň

podpora a rozvoj informovanosti a finanční gramotnosti, medializace kontaktů

a možností pomoci, upozornění na rizika a podpora proaktivního přístupu k řešení vzniklých situací

Odborné zajištění projektu

PhDr. Pavel Kliment Ph.D.,

psycholog a lektor Filozofické fakulty Univerzity Palackého v Olomouci

Bc. Andrea Běháková DiS., Poradna pro dlužníky, Sdružení SPES, o.s.

Mgr. Jan Blaha, exekutorský koncipient

kpt. Bc. Jiří Kubák,

vedoucí 2. oddělení hospodářské kriminality Služby kriminální policie a vyšetřování Policie ČR

Mgr. Vladimíra Pinknerová, dávkový specialista

Ing. Radim Pavlík, ekonom

Mgr. Bc. Lenka Řeháková,

andragog, odborník na finanční vzdělávání v kontextu zemí EU

Analýza situace na trhu drobných půjček a úvěrů v Olomouckém kraji

- **Realizátor terénního průzkumu:** Občanské sdružení SPES
Sdružení se již několik let věnuje aktivitám v oblasti „úvěrové osvěty“ a finančního vzdělávání.
- **Cíle průzkumu:**
Získat veškerou dostupnou smluvní dokumentaci poskytovatelů drobných půjček a úvěrů.
Provedení právní analýzy získaných dokumentů.
Kontrolní výpočet RPSN uváděného poskytovateli půjček.
- **Metoda:** **mystery shopping**
Tazatelé určené sdružením SPES měli roli fiktivních klientů zajímajících se o získání půjčky, výsledkem je zápis výsledků schůzky.

Materiálové podklady pro osvětovou a mediální kampaň

V podobě osvětové, tak i mediální prezentace jsou k dispozici výsledky vytvořených podkladových materiálů, kterými jsou:

**Závěrečná zpráva z terénního průzkumu podmínek na trhu drobných půjček a úvěrů
v Olomouckém kraji**

Manuál pro pracovníky pomáhajících profesí

Příručka pro klienty

Chytré kolečko

Letáky (3 sady)

Samolepky (3 sady), vizitky

Hodnocení účastníků vzdělávacího semináře pro pracovníky pomáhajících profesí

Fotodokumentace vybavení nově zřízené poradenské kanceláře

**Fotodokumentace z realizovaného vzdělávacího semináře pro pracovníky
pomáhajících profesí**

Televizní, novinové a webové zpravodajství

Poradenství pro dlužníky

Dne 15.10.2007 byla ve spolupráci s občanským sdružením SPES na Litovelské ulici v Olomouci slavnostně otevřena Poradna pro dlužníky.
e-mail: spes@pomocsdluhy.cz
www.pomocsdluhy.cz



Poradna pro dlužníky nabízí :

- Konzultace pro občany, kteří zvažují přijetí úvěru (informace o možných nástrahách, co by měla/neměla obsahovat smlouva atd.).
- Poradenství pro občany, kteří chtějí předejít problémům souvisejícím s jejich zadlužením.
- Pomoc domácnostem, které se potýkají s problematikou předluženosti, nejsou schopni zvládat splácení svých úvěrů.
- Cílem je poskytnout nezávislé a vysoce odborné finanční a rodinné poradenství, nikoli peněžní prostředky.

Reportáž ze slavnostního otevření poradny můžete shlédnout na stránkách České televize ze dne 15.10.2007:

<http://www.ceskatelevize.cz/vysilani/15.10.2007/407231101101015-19:25-1-udalosti-v-regionech.html>

Dále také na stránkách TV NOVA ze dne 17.10.2007.

Vzdělávání pracovníků v pomáhajících profesích

Ve dnech 9.10. a 24.10. 2007 proběhl seminář na téma:

„Problematika předlužených domácností a konkrétní možnosti pomoci“

Seminář obsahoval témata o příčinách a důsledcích zadlužení, důraz byl kladen na znalost a orientaci v základní terminologii z oblasti zadlužení. V praktické části se účastníci věnovali ve skupinách řešení situací konkrétních rodin, které se dostaly do finančních potíží a vyhledaly poradenskou pomoc sdružení SPES.



Z obsahu vzdělávacího semináře

První část semináře obsahovala přednášky na témata:

- Informace o zadluženosti českých domácností, porovnání se zeměmi EU
- Příčiny a důsledky předlužení, zadlužení versus předlužení
- Analýza českého finančního trhu
- Finanční vzdělávání (nejen) jako prevence předlužení
- Finanční gramotnost a kompetence
- Pomoc a poradenský servis pro klienty ohrožené předlužením
- Příklady projektů finančního vzdělávání realizovaných v ČR

Druhá část semináře nabízela konkrétní příklady z praxe a možnosti pomoci:

- Techniky a možnosti řešení zadlužené situace konkrétních rodin
- Dokumentace pro práci s předluženým klientem
- Možnosti vyjednávání s věřiteli
- Ochrana dlužníka, osobní bankrot

Harmonogram projektu

11. 4. 2007 – schůzka dohledového mezioborového týmu

(seznámení se strukturou a obsahem pilotního projektu, tvorba zadání objednávky průzkumu finančního trhu, konzultace k plánovanému harmonogramu na 2. čtvrtletí 2007).

červen / červenec 2007 – realizace terénního průzkumu podmínek na trhu drobných půjček a úvěrů v Olomouckém kraji

20. 7. 2007 - Závěrečná zpráva z terénního průzkumu podmínek na trhu drobných půjček a úvěrů v Olomouckém kraji

srpen 2007 - hodnocení závěrů terénního průzkumu podmínek na trhu drobných půjček a úvěrů v Olomouckém kraji členy mezioborového týmu

září 2007 - vybavení Poradny pro dlužníky - Sdružení SPES

18. 9. 2007 - schůzka dohledového mezioborového týmu v nově zřízené poradně pro dlužníky

(kompletace podkladů pro vytvoření odborného manuálu pro pracovníky pomáhajících profesí, harmonogram činností na 3.čtvrtletí 2007, průběh osvětové kampaně, způsob slavnostního otevření poradny pro dlužníky)

Pokračování harmonogramu projektu

9. 10. 2007 - první část dvoudenního školení „Problematika předlužených domácností a konkrétní možnosti pomoci“ v budově Krajského úřadu Olomouckého kraje

15. 10. 2007 - slavnostní otevření Poradny pro dlužníky Sdružení SPES

v přítomnosti MUDr. Jitky Chalánkové, náměstkyně hejtmana Olomouckého kraje, Ing. Miloslava Vlčka, předsedy Poslanecké sněmovny Parlamentu ČR, MUDr. Vítězslava Vavrouška, místopředsedy Výboru pro zdravotnictví a sociální politiku Senátu Parlamentu ČR

24. 10. 2007 - druhá část dvoudenního školení v budově Krajského úřadu Olomouckého kraje

listopad 2007 - zpracování a vytištění manuálu pro pracovníky pomáhajících profesí, příručky pro zadlužené domácnosti, letáky, vizitky, samolepky

Prosinec 2007 - ukončení pilotního projektu, vyhodnocení

Hodnocení projektu

„Nic není zadarmo“

V následující části vám představíme mimo jiné:

Hodnocení Analýzy trhu drobných půjček a úvěrů členy TOP TEAMu

Hodnocení vzdělávací akce pro pracovníky pomáhajících profesí

Hodnocení činnosti poradny pro dlužníky

Hodnocení činnosti mezioborového týmu

Co se podařilo a nepodařilo při realizaci projektu

Hodnocení činnosti mezioborového dohledového týmu

K pracovním schůzkám dohledového týmu došlo v průběhu roku 2007 ve dvou termínech.

(11. 4. 2007 v budově Krajského úřadu Olomouckého kraje a 18. 9. 2007 v poradenské kanceláři pro dlužníky).

Vždy bylo reagováno na dosavadní průběh činností, plnění závazků a povinností. Dále byla konzultována podoba dalších událostí, harmonogram zadaných úkolů, vývoj nutné spolupráce apod. V mezičase probíhalo intenzivní předávání informací a plnění jednotlivých úkolů vzdáleným způsobem formou e-mailové nebo telefonické komunikace. Externí spolupracovníci se vyjadřovali a utvářeli obsah objednávky k provedení terénního průzkumu podmínek na trhu drobných půjček a úvěrů v Olomouckém kraji, jehož výsledky posléze vyhodnotili. Dále vypracovali odborný manuál pro pracovníky v pomáhajících profesích, vyjadřovali se k osvětové kampani, její obsahové i grafické formě.

I přes převahu emailové neosobní komunikace se podařilo vytvořit ucelený mezioborový přístup k problematice pomoci zadlužených domácností, který velmi nezvykle integruje poznatky a zkušenosti z oborů jednotlivých členů týmu.

Hodnocení plnění finanční rozvahy

Plnění finanční rozvahy projektu

Náklady projektu v předložené projektové dokumentaci plně odpovídaly reálným výdajům za poskytované služby.

Formou rozpočtového opatření byly finanční položky rozděleny do dvou samostatných kapitol (nákup ostatních služeb a platby za ostatní osobní náklady), které reagovaly na požadavky projektového záměru.

Celkové náklady projektu ve výši 730.000,- Kč byly sníženy pouze o výši úhrad odměn za provedenou práci externích pracovníků v položce ostatní osobní náklady v částce 64.000,- Kč.

Největší položku rozpočtu tvořilo grafické zpracování a tisk letáků, vizitek, samolepek a počítačích koleček, což reflektuje cíle projektu oslovit co nejširší veřejnost.

Hodnocení projektu z pohledu zvolených cílových skupin

- Průběh realizace pilotního projektu zcela dodržel strukturu plánovaných cílových skupin.
- V žádné z prováděných aktivit nedošlo k odklonu původně plánovaných stupňů práce.

Osvětové prvky se cíleně zaměřovaly na širokou veřejnost způsobem mediálních aktivit, distribucí osvětových materiálů přes orgány sociálně-právní ochrany dětí, dávky státní sociální podpory, dávky sociální péče, policii, nevládní neziskové organizace, poradny pro dlužníky, občanské poradny apod.

Rizikové skupiny obyvatel byly oslovovány v rámci prováděné práce terénních a sociálních pracovníků.

K posílení odborných kompetencí u odborné veřejnosti došlo nejen v rámci vzdělávacích seminářů, ale i v rámci vytvořených manuálů.

Hodnocení analýzy trhu drobných půjček a úvěrů

Komentáře analýzy členy dohledového TOP TEAMu se shodují na jedinečnosti získaných údajů o poskytovatelích pro poradenskou a osvětovou činnost v regionu.

Zjištěná nabídka úvěrů a drobných půjček se nijak výrazně neliší od nabídky Finančních trhů v ostatních regionech.

Průzkum potvrdil právně nemravný přístup ke spotřebiteli a účelové obcházení pokusů o regulaci tohoto trhu.

Pojetí závěrečné analýzy byla vytýkána nepříliš vysoká systematičnost, částečná nepřehlednost a byly kritizovány i některé formální nedostatky analýzy.

Překvapivým výstupem byly výrazné nesrovnalosti mezi deklarovanou RPSN a skutečnou RPSN zkontrolovanou odborným přepočtem.

Hodnocení činnosti poradny

Zřízením poradenské kanceláře pro zadlužené osoby se podařilo zaplnit mezeru v poskytovaných sociálních službách této specifické, avšak stále se rozšiřující, cílové skupiny.

- Zájem veřejnosti o služby nezávislé poradny hned od samého počátku převyšoval nabídku poradenských hodin, proto muselo být přistoupeno k rozšíření hodin a kapacity poradenské kanceláře.
- Dle sdělení vedoucí poradny a předsedkyně sdružení SPES, paní Andrey Běhálkové, je v současnosti poradna natolik vytížena, že nové klienty může objednávat až na začátek roku 2008.
- Během 1,5 měsíční existence poradny vyhledalo její služby cca 50 klientů, poradna realizovala s těmito klienty téměř 70 kontaktů.
- Nejčastěji se lidé zajímají o možnosti řešení situace, kdy již jsou v exekučním řízení nebo těsně před výkonem exekuce. Velký podíl dotazů též činní příbuzní a známí předlužených osob, kteří se zajímají o možnosti řešení a pomoci.

Hodnocení vzdělávacího semináře

Realizace vzdělávacího dvou denního semináře se setkala s velkým úspěchem a zejména zájmem ze strany účastníků. Poptávka o tento druh semináře zcela převyšovala nabídku a kapacitní možnosti samotné realizace. Zástupci obecních úřadů, nestátních neziskových organizací a další projevili nevídaný zájem o tento druh školení, který není v České republice příliš rozšířen a vědomosti finančního charakteru mezi odborníky pomáhajících profesí chybí.

Nejčastější dotazy účastníků se týkaly právních souvislostí a možností pomoci klientům, kteří se ocitli na hranici sociálního vyloučení díky výkonu exekučního řízení.

Velký zájem měli též účastníci o nový zákon o osobním bankrotu a možnostech, které nabízí předluženým klientům.

Reakce účastníků vzdělávacího semináře

- Semináře se zúčastnilo téměř 30 pracovníků z oblasti státní správy a místní samosprávy, ale i z neziskového sektoru.
- Na závěr obdrželi účastníci dotazník, ve kterém měli možnost zhodnotit přínos získaných poznatků a zkušeností pro praxi a vyjádřit své hodnocení celé vzdělávací akce.

Z jejich vyjádření vybíráme následující:

„Největším problémem v mé praxi momentálně vidím získání důvěry zadlužených (či potenciálně zadlužených) klientů, kteří státní správu vidí stále jako spíše persekuční orgán.“

„Těším se na další seminář, škoda, že již nejméně před pěti lety nedošlo k realizaci takového školení.“

„Velmi dobrá přednáška, je nutná i pro více lidí a možná i větší prostor.“

„Vždy je znát (v dobrém slova smyslu), že lektor je člověk z praxe.“

Hodnocení vytvořených manuálů a pomůcek

Vytvořením odborného manuálu pro pracovníky pomáhajících profesí se podařilo, díky členům mezi oborového týmu, shrnout podstatné a osvědčené informace z finanční oblasti. Manuál svým zaměřením poskytuje nejen rozdělení klientů (klient, který přišel

o svůj stálý příjem, klient, který zvažuje půjčku, klient zadlužený a klient s exekucí za

dveřmi), ale představuje i způsoby možné konkrétní pomoci z právního, exekučního, dávkového, poradenského, psychologického a jiného hlediska s důrazem na kontakt

pomáhajícího pracovníka s klientem.

Pracovníkům v pomáhajících profesích je nabídnuta ucelená řada podkladů, které nebyly dosud v českých podmínkách takto seřazeny.

Tento ucelený přístup k problematice potvrzuje nutnost řešit téma předlužení systematicky a v kontextu celé klientovy situace.

Navazujícím dotiskem příručky pro zadlužené domácnosti byla rozšířena informační kampaň a osvěta u rizikových skupin obyvatel. Došlo k tomu, že jsou potřebné a cílené informace podány nejen do řad odborné veřejnosti, ale v kontextu širší osvěty

Pokračování hodnocení manuálů a pomůcek

Zcela unikátně se podařilo vytvořit praktické počítačové kolečko pro cílovou skupinu ohrožených osob, které dokumentuje nejen výčet možných půjček s výpočtem přeplacení, ale zejména také s výpočtem dalších soudních výdajů a výdajů za exekuce při nesplácení. Toto počítačové kolečko má pomoci zejména klientům, kteří si nevýhodnost půjček neuvědomují nebo si ji jen nedokáží spočítat.

V poslední části pilotního projektu se podařilo rozšířit osvětovou kampaň v podobě letáků, vizitek a samolepek o další sady vhodných materiálů, které upozorňují na možná rizika a ohrožení předlužených domácností.

Došlo k vyváženosti reklam mezi lákavými nabídkami a upozorněním na
jistá

rizika. Načasování distribuce těchto letáků na období předvánočních nákupů lze zhodnotit jako velmi výstižné a aktuální.

Co se podařilo

Realizací pilotního projektu prevence zadluženosti se podařilo ověřit a zahájit aktivity místního a regionálního charakteru, které vedou k rozšíření osvěty, zvýšení odbornosti a poradenské pomoci.

- Především se podařilo formou provedeného průzkumu hmatatelně zjistit výskyt a způsob prováděných půjček a úvěrů na území Olomouckého kraje u bankovních a nebankovních organizací.
- Úspěšně zahájit činnost první nezávislé poradny pro dlužníky v ČR.
Otevření poradny bylo mediálně intenzivně sledováno a dokumentováno a podpořilo tak nejen publicitu poradny, ale i celého projektu.
- S úspěchem se též setkalo vzdělávání pracovníků pomáhajících profesí, které se zaměřilo nejen na získávání nových poznatků, ale i na praktické procvičení technik a metod práce s klienty.
- Podařilo se mezioborovým přístupem k přípravě pomůcek vypracovat odbornou podporu pro individuální poradenskou péči a pomoc klientům.

Co se nepodařilo

(důvody)

Do mezioborového dohledového týmu se bohužel nepodařilo zapojit zástupce

justice, konkrétně předem sjednaného civilního a exekutorského soudce.
Důvodem

byla jeho pracovní vytíženost.

Dále se nepodařilo více zapojit u tvorby osvětové kampaně účastníky Mezioborového týmu. Sjednat si pro tyto účely u externí reklamní agentury služby Tvorby a realizace konkrétní kampaně, která by se zaměřovala na cílové skupiny.

V tomto duchu by vytvořila potřebné poutavé a konkrétní materiály.

V určité míře nebyla naplněna poptávka po vzdělávacích seminářích, které

Neuspokojil zájem potenciálních zájemců. Nedostatek vzdělávacích aktivit tohoto druhu nebylo možné s ohledem na časový harmonogram a projektový původní

záměr zrealizovat.

Částečně se nepodařilo dodržet z organizačních důvodů časový

Přenositelnost projektu - doporučení

- Analýza trhu drobných půjček a úvěrů je použitelným dokumentem i pro ostatní regiony. Někteří, zejména nebankovní poskytovatelé, však mohou působit pouze v rámci daného regionu, pro realizaci analýzy je tedy vhodné zaměřit se na tyto subjekty a jejich specifika a detaily smluv. Bez těchto poznatků se bude velmi obtížně realizovat poradenská pomoc a práce s předluženými klienty v daném regionálním kontextu.
- Vzdělávací modul realizovat pro větší počet účastníků, zájem o tento typ vzdělávání je možné předpokládat ve stejné míře jako v pilotním Olomouckém kraji.
- Lektoři vzdělávacího modulu doporučují kombinovat přednášky s praktickými příklady z praxe, tento přístup se setkal s velkým ohlasem.
- Přidanou hodnotou vzdělávacích modulů je seznámení jednotlivých účastníků, kteří se setkávají s těmito klienty a podnícení jejich spolupráce, tzv. zasíťování pomáhajících profesí v regionu.
- Vypracované materiály a podklady je možno bez dalších úprav přímo použít pro školení a osvětu, materiály nevykazují žádná regionální specifika.

Další doporučení pro přenositelnost projektu

- Časovou náročnost projektu lze optimálně stanovit na jeden rok, přičemž je velmi adekvátní zahájit distribuci letáků v období, které je rizikové k uzavírání nezdravých půjček (před dovolenými a před vánocemi).
- Do povědomí veřejnosti se projekt nejlépe dostane prostřednictvím otevření poradny pro dlužníky, tuto publicitu je vhodné podpořit úzkou spoluprací s médii.
- Personální obsazení projektu by mělo zahrnovat zejména odborníky s praxí z oblasti zadlužení při výběru členů projektového týmu by měl být kladen důraz také na mezioborové složení.

Děkujeme za pozornost

Vypracovali:

Mgr.Bc. Lenka Řeháková, člen TOP TEAMu,

Bc. Michal Poláček, manažer projektu