

# Závěrečná zpráva o realizaci projektu

---

**Registrační číslo projektu:** CZ.03.2.60/0.0/0.0/15\_026/0003857

**Sledované období:** 1. 3. 2017 – 28. 2. 2020

**Žadatel:** Lexikona, z.s.

**Název programu:** Operační program Zaměstnanost

**Číslo výzvy:** 03\_15\_026

**Název výzvy:** Koordinovaný přístup k sociálně vyloučeným lokalitám (KPSVL ) 1. Výzva

**Název projektu CZ:** Komplexní řešení sociální exkluze osob z vyloučených lokalit, zejména předdůchodového věku z důvodu předlužení, včetně nástrojů prevence, aneb Cesta z českých dluhů a hájů

**Název projektu EN:** Complex solution of social exclusion of people from excluded localities, especially pre-retirement inhabitants because of over-indebtedness, including preventiv tools - Debts Exit.

## **Anotace projektu:**

*Projekt řešil sociální vyloučení či ohrožení sociálním vyloučením osob ze sociálně vyloučených lokalit i mimo tyto lokality, zejména pak osob předdůchodového věku (55-64 let), způsobované předlužením, sociální izolací, ztíženým uplatněním na trhu práce nebo sníženou orientací v oblastech finanční gramotnosti, práv spotřebitele, kontaktu s institucemi a úřady.*

**Cílové skupiny:** Osoby žijící v sociálně vyloučených lokalitách



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



## Popis jednotlivých klíčových aktivit projektu

Nedílnou a velice důležitou součástí každé klíčové aktivity projektu bylo **vyhledávání a motivování osob k účasti na projektu**.

Pro účely závěrečné zprávy je podstatné zmínit, že poradna jako celek byla veřejností v Krnově pozitivně přijata, a to napříč rozličnými subjekty i jednotlivci. Důvodů pro pozitivní přijetí dluhové poradny může být více, ale faktem je, že před realizací projektu v Krnově žádná dluhová poradna neexistovala, tudíž její vznik vyplnil chybějící místo mezi žádoucími bezplatnými službami lidem v obtížných životních situacích. K důvěryhodnosti poradny přispěla jistě také odbornost pracovníků, a pestrost a komplexnost nabízené pomoci.

V rámci spolupráce s městem Krnov se Lexikona, z.s. zapojila do komunitního plánování města, konkrétně do pracovní skupiny „obtížné životní situace“, kde spolupracovala s přibližně 15 poskytovateli sociálních a návazných služeb v Krnově a pravidelně informovala o průběhu realizace projektu. Mnozí poskytovatelé sociálních a návazných služeb doporučovali svým klientům spolupráci s dluhovou poradnou, a to i opakovaně. Také poradna v rámci síťování doporučovala v konkrétních případech služby těchto organizací, pokud klienti potřebovali návazné služby nad rámec činnosti poradny. Takto nastavená spolupráce se stala dobrou praxí, která pokračuje nadále.

Nedílnou součástí motivování k účasti na projektu byla terénní práce pracovníků, kteří oslovovali obyvatele žijící v sociálně vyloučených lokalitách. Postupně informovali (minimálně pomocí roznosu letáčků, ale zpravidla osobními rozhovory s potenciálními podpořenými osobami) všechny sociálně vyloučené lokality a nejen je.

Byly kontaktovány také odbory městského úřadu v Krnově, uskutečnila se osobní schůzka se starostou města Krnov, za jehož podpory vznikla i medializační reportáž o projektu v TV Polar, dále Úřad práce, Policie ČR a mnohé soukromé firmy v Krnově.

Této motivační a vyhledávací činnosti věnovali pracovníci poradny velkou pozornost a celkový výčet oslovených kontaktů by byl velice dlouhý. V rámci jednotlivých monitorovacích zpráv, jako součást průvodních dopisů ke zprávám o realizaci, jsou popsány tyto aktivity podrobně se všemi detaily. Výsledkem vyhledávání a motivování účastníků projektu je mj. také dostatečný a převyšující počet podpořených osob.

Název klíčové aktivity: KA1: Speciální preventivní programy pro cílovou skupinu osob z vyloučených lokalit ve věku 55-64 let, vedoucí ke snižování rizika sociálního vyloučení způsobeného zadlužeností, předlužením nebo pádem do dluhové pasti, včetně prevence proti "šmejdům"

Popis klíčové aktivity:

Realizace preventivních aktivit pro osoby z vyloučených lokalit ve věku 55-64 let, které ještě do dluhové pasti nespadly, ale jsou tímto pádem ohroženy. Forma byla přizpůsobena věku cílové skupiny.

V rámci této aktivity bylo realizováno **dvanáct přednášek**, a to interaktivní a cílové skupině odpovídající formou, s podtitulem "**Finanční gramotnost pro starší a pokročilé**". Jednalo se o 4dílňý cyklus realizovaný 3x v průběhu projektu. Témata: základy finanční gramotnosti, odpovědné úvěrování, změna energií, rizika dluhových pastí, nekalé praktiky obchodníků, exekuce, insolvence. Těchto aktivit se zúčastnilo celkem 146 osob a vždy měly pozitivní ústní zpětnou vazbu. Jednou pracovníci poradny obdrželi také písemnou pozitivní zpětnou vazbu s poděkováním, a to od krnovského aktivního Klubu Parkinson. Jeho členové si poté přáli v přednáškách pokračovat a účastnili se vděčně několika z nich.

Dále bylo realizováno **šest přednášek**, besed interaktivní a cílové skupině odpovídající formou "**Hrozby protiprávního jednání ze strany nepoctivých prodejců a rizika zneužívání starších osob - Šmejdi, Pozor na ně!**". Město Krnov patří mezi obce s platnou vyhláškou o zákazu podomního prodeje, přesto podomní prodejci každoročně útočí na domácnosti Krnovanů. Z tohoto důvodu aktuální informace vždy posluchače zaujaly a mohli je uplatnit přímo v praxi svého každodenního života. Mnohdy byla účast na přednášce předvojem návazné pomoci lidem v rámci dluhového poradenství, a to zejména těm, kteří řešili problematické reklamace, nerozuměli obsahu uzavřených smluv nebo se stali oni či jejich příbuzní obětmi samotných „šmejdů“ u sebe doma. Přednáškové aktivity se zúčastnilo celkem 73 osob.

Lektory 17 přednášek byli po celou dobu realizace projektu odborníci na dluhovou problematiku z organizace Poradna při finanční tísni, o.p.s. v Ostravě. Na přednášku na téma

„Změny energií“ byla vybrána lektorka mimo tuto organizaci, která se specializuje na danou problematiku. Zájem o přednášky byl v začátku projektu vyšší, postupem času a vlivem opakujících se témat zájem klesal.

V rámci prevence a osvěty byly vytvořeny a šířeny informace o hrozbách protiprávního jednání ze strany nepoctivých prodejců a o rizicích zneužívání starších osob formou **šestidílného cyklu "Šmejdi – pozor na ně!"** (témata: Předváděcí akce, Podomní prodej, Změna dodavatelů energií, Nekalé úvěrové praktiky, Nebezpečí na internetu, Reklamace). **Bulletiny** jsou dostupné v tištěné i elektronické verzi a byly distribuovány mezi účastníky projektu a do spolupracujících organizací.

Další aktivitou bylo **testování – sociální experimenty**. Cílem experimentů bylo zjistit, zda se rizika spojená s dluhovou problematikou u lidí v předdůchodovém věku po odborných intervencích ze strany dluhových poradců sníží oproti osobám, které tyto preventivní intervence nevyužívají.

V rámci projektu proběhly 4 sociální experimenty věnované rizikům spojených s nekalými praktikami prodejců, nebo osob dopouštějících se protiprávního jednání vůči znevýhodněným skupinám a osobám staršího věku. Cílem těchto sociálních experimentů byl rovněž monitoring chování cílové skupiny při umělém (sehraném) navození rizikových situací a zjištění, zda se rizika uměle navozených rizikových situací u lidí v předdůchodovém věku sníží po odborných intervencích ze strany dluhových poradců, oproti osobám, které tyto preventivní intervence nevyužívaly. Pro sociální experimenty byly anonymně vytipovány osoby z různých sociálních vrstev z katastrálního území města Krnov, aniž by o sociálním experimentu věděly. Sociální experimenty byly rozvrženy do 3 etap, vždy s 60 respondenty rozdělenými do dvou skupin. První skupina byla v průběhu sociálního experimentu postupně seznamována s riziky různých situací a jejich možnými následky, s postupy, jak těmto situacím předejít a jak je následně řešit. Druhé skupině tyto intervence poskytnuty nebyly. V první etapě byl proveden prvotní průzkum se zaměřením na základní znalosti a chování respondentů v rizikových situacích. V druhé etapě proběhla sada preventivních programů pro první skupinu, a to formou osobních intervencí v poradně, intervencí pomocí telefonních hovorů, terénní práce, rozdávání informačních bulletinů s tématy finanční gramotnosti, a přednášek finanční gramotnosti s odbornými lektory. Ve třetí etapě proběhl následný

průzkum se změřením na zlepšení základních znalostí a chování respondentů v rizikových situacích. Sociální experimenty byly zaměřeny na tato témata – Vánoční zadlužování, Nevýhodné změny energií, Podomní prodej a rizika vstupu do obydlí, Předváděcí akce. Z výsledků všech sociálních experimentů jasně vyplynulo, že preventivní opatření pozitivně ovlivnila většinu osob při jejich následném chování a jednání v rizikových situacích, které bylo daleko zodpovědnější než před provedenými preventivními intervencemi.

**Název klíčové aktivity: KA2 Preventivní programy pro cílovou skupinu osob z vyloučených lokalit bez rozdílu věku, vedoucí ke snižování rizika sociálního vyloučení způsobeného zadlužeností, předlužením nebo pádem do dluhové pasti**

**Popis klíčové aktivity:**

**Pro úspěšné řešení dluhové problematiky bylo zapotřebí preventivními programy oslovit osoby z vyloučených lokalit, které ještě do dluhové pasti nespadly, ale jsou tímto pádem ohroženy.**

V rámci této aktivity bylo realizováno **12 přednášek** s názvem "**Finanční gramotnost pro všechny generace**" zážitkovou interaktivní formou. Jednalo se o 4dílný cyklus, realizovaný 3x v průběhu projektu. Témata: základy finanční gramotnosti, odpovědné úvěrování, změna energií, rizika dluhových pastí, nekalé praktiky obchodníků, exekuce, insolvence. Této aktivity se zúčastnilo celkem 186 osob.

Lektory 11 přednášek byli po celou dobu realizace projektu odborní lektori na dluhovou problematiku z organizace Poradna při finanční tísni, o.p.s. v Ostravě. Na přednášku na téma „Změny energií“ byla vybrána lektorka mimo tuto organizaci, která se specializuje na danou problematiku. Zájem o přednášky byl v začátku projektu vyšší, postupem času a vlivem opakujících se témat, zájem o přednášky klesal.

Byly vytvořeny a šířeny informace o finanční gramotnosti formou 4tídního cyklu "**Finanční gramotnost**" (témata: základy finanční gramotnosti, úvěry, exekuce, insolvence). Bulletinů jsou dostupné v tištěné i elektronické verzi a byly distribuovány mezi účastníky projektu a do spolupracujících organizací.

**Název klíčové aktivity: KA3: Holistickým přístupem s velkou mírou podpory realizovaná práce s dlužníky z cílové skupiny osob předdůchodového věku 55-64 let (sanace)**

**Popis klíčové aktivity:**

S ohledem na věkovou cílovou skupinu byla nabízena velká míra podpory, přičemž nejvýznamnější aktivitou bylo **dluhové poradenství, motivování, síťování a následná evaluace**. To využilo celkem 100 osob.

Do **dluhového poradenství** spadaly zejména tyto činnosti: individuální posouzení dluhové situace klienta, hledání optimálního řešení vzniklého problému, tvorba rodinného rozpočtu, pomoc v orientaci v dokumentech spojených s dluhovou problematikou, sepisování splátkových kalendářů, komunikace s věřiteli, úřady a exekutory, mapování dluhů, pomoc se sepisem záležitostí týkajících se dluhů (návrhy, vyjádření, odpovědi věřitelům a exekutorům, sdělení soudu atd.), sepisování návrhů na povolení oddlužení, individuální podpora a provázení klientů v procesu oddlužení atd.

Tyto podpořené osoby, s ohledem na svou individuální životní situaci a potřeby, využily také další doplňující služby:

**Právní poradenství:** poradenství spojené s dluhovou problematikou poskytované externí advokátní kanceláří využilo celkem 37 osob.

**Doprovázení:** asistence při jednáních s úřady a institucemi. S ohledem na snížené kompetence osob z cílové skupiny i s ohledem na povahu vzniku mnoha dluhů (nejasnosti, protiprávní jednání, apod.) bylo nezbytné cílové skupině kromě sestavení individuálního plánu na oddlužení také pomoci s jejím realizováním. Celkem doprovázení využilo 59 osob.

**Psychologické poradenství:** této formy pomoci využilo celkem 33 osob.

**Mediace:** Ve specifických případech bylo uskutečněno celkem 21 mediací, a to zejména v oblasti rodinných, nájemních a pracovních vztahů.

**Peer programy:** v rámci projektu se uskutečnilo šest setkání komunitního typu formou besedy s vrstevníky, kteří zvládli své dluhy. Od začátku projektu byl o tuto aktivitu velmi nízký zájem. K účasti na programu byli motivováni a pozváni stávající klienti z cílové skupiny K3, a tato aktivita byla otevřená i potenciálním novým klientům z dané cílové skupiny. Ukázalo se, že motivovat osoby k účasti na této aktivitě je obtížnější, než se očekávalo. Většina klientů, kteří byt i navštěvovali poradnu opakovaně a účastnili se více aktivit, neměli potřebu zúčastnit se této aktivity, protože cítili přirozený stud před ostatními cizími lidmi nebo se obávali stigmatizace. Jejich vnitřní motivace k účasti zde scházela. Bylo obtížné navodit takovou atmosféru, aby lidé pocítili chuť se sdílet o svých zkušenostech v dluhové problematice s cizími lidmi. Z těchto důvodů měly peer programy více charakter přednáškový, než sdílejší. Ke sdílení zkušeností z praxe byli ochotní zejména lektorky a přítomní poradci. Účastníci referovali, že Krnov je příliš malé město na to, aby se docílilo pro ně bezpečné anonymity.

Aktivita měla za cíl podpořit osoby ve skupině a ukázat jim, že dluhové problémy jsou běžné i pro ostatní, že ve skupině mohou najít pochopení a oporu. Klienti však ve většině případů referovali, že ideální způsob podpory v této oblasti je pro ně individuální konzultace s poradcem, doprovázející pracovníci, právníkem, psychologem – nikoli však ve skupině cizích osob.

Současně bylo obtížné nalézt lektorky pro tuto aktivitu z řad klientů. Ochotu přijmout tuto roli nakonec projevily dvě ženy, které necítily stud o své situaci mluvit a přijaly roli lektorek. Odborní poradci poradny se aktivně zapojovali do průběhu peer programu, protože mohli poskytnout odbornou radu ve chvíli, kdy se téma hovoru přiklonilo více ke vzájemnému poradenství než jen sdílení. Vzhledem k tomu, že účastníci poradce znali, byla jejich přítomnost vnímána pozitivně a podařilo se navodit příjemnou atmosféru.

Během peer programu byl prostor vyslechnout si lektorky a jejich zkušenosti, ale také působit preventivně a osvětově v celé dluhové problematice na všechny zúčastněné. Ačkoli peer programy prošlo aktivně pouze 21 osob, účastníci vyhodnotili danou podobu peer programu jako užitečnou a obohacující zkušenost. V budoucnu však tato aktivita nebude poradnou nabízena.

**Medializace a tvorba bulletinu:** V závěru monitorovacího období byl vydán bulletin Cesta z dluhů, ve kterém jsou základy finanční gramotnosti vysvětleny na smyšleném, avšak z praxe vycházejícím příběhu zadluženého „pana Evžena“. Bulletin začíná informacemi o dluhové pasti a původu dluhů, poskytuje preventivní rady před zadlužením, zmiňuje téma exekucí a v závěru se věnuje insolvenční. Bulletin je dostupný v tištěné i elektronické verzi a byl distribuován mezi účastníky projektu a do spolupracujících organizací.

**Název klíčové aktivity: KA4: Zajištění komplexního dluhového poradenství s běžnou mírou podpory pro dlužníky z vyloučených lokalit bez rozdílu věku (sanace)**

**Popis klíčové aktivity:**

**Zajištění komplexního dluhového poradenství s běžnou mírou podpory pro dlužníky z vyloučených lokalit bez rozdílu věku** zahrnující: dluhové poradenství, doprovázení klientů, psychologická a právní pomoc, síťování.

**Dluhové poradenství** využilo celkem 325 osob. Do dluhového poradenství spadaly zejména tyto činnosti: individuální posouzení dluhové situace klienta, hledání optimálního řešení vzniklého problému, tvorba rodinného rozpočtu, pomoc v orientaci v dokumentech spojených s dluhovou problematikou, sepisování splátkových kalendářů, komunikace s věřiteli, úřady a exekutory, mapování dluhů, pomoc se sepisem záležitostí týkajících se dluhů (návrhy, vyjádření, odpovědi věřitelům a exekutorům, sdělení soudu atd.), sepisování návrhů na povolení oddlužení, individuální podpora a provázení klientů v procesu oddlužení atd.

Tyto podpořené osoby, s ohledem na svou individuální životní situaci a potřeby, využily také další doplňující služby:

**Právní poradenství:** poradenství spojené s dluhovou problematikou poskytované externí advokátní kanceláří využilo celkem 140 osob.

**Doprovázení:** asistence při jednáních s úřady a institucemi. S ohledem na snížené kompetence osob z cílové skupiny i s ohledem na povahu vzniku mnoha dluhů (nejasnosti,



protiprávní jednání, apod.) bylo nezbytné cílové skupině kromě sestavení individuálního plánu na oddlužení také pomoci s jejím realizováním. Celkem doprovázení využilo 213 osob.

**Psychologické poradenství:** této formy pomoci využilo celkem 96 osob.

**Součástí aktivit KA3 a KA4 byla evaluace.** Za účelem zjištění naplňování cílů projektu bylo s každým klientem dluhového poradenství, ať již využil kterékoliv z dílčích činností, prováděno průběžné a závěrečné vyhodnocení úspěšnosti poradenství. Evaluace je součástí elektronického spisu každého klienta.

## Závěr

Zhodnotíme-li projekt z celkového pohledu, pak se jednoznačně jednalo o projekt velmi úspěšný a zejména pak prospěšný pro cílovou skupinu. Projekt se pokusil pojmut dluhovou problematiku v co nejširším měřítku, tedy komplexně, aby zahrnoval nejen sanaci dluhové problematiky, ale i její prevenci. V rámci sanace pak nabízel širokou škálu nástrojů pro řešení dluhové problematiky klienta, tedy nejen samotné řešení dluhů, ale i právních záležitostí s tím spojených; vztahů s věřitelem; psychologického poradenství apod.

V oblasti preventivních aktivit byl projekt nastaven stejně ambiciózně jako v oblasti sanace. Z praxe se ukázalo, že preventivní aktivity jsou sice užitečné, avšak mezi cílovou skupinou projektu je o ně malý zájem. Realizátor projektu musel vynakládat nemalé úsilí na motivování cílové skupiny ke vstupu do preventivních aktivit. Ačkoliv se podařilo naplnit indikátory i cíle těchto aktivit, míra energie vložená do motivování cílové skupiny k účasti byla neadekvátní vůči výslednému efektu.

Zcela opačnou tendenci jsme zaznamenali v oblasti sanace dluhů. Zájem ze strany cílové skupiny výrazně převyšoval parametry (indikátory) nastavené projektem. Dluhová poradna tak poskytla dluhové poradenství stovkám osob nad rámec indikátorů projektu. Jednalo se zejména o klienty, kteří neodpovídali cílové skupině projektu z hlediska věku a místní příslušnosti.

Praktičita a efektivita dluhového poradenství byla ze strany veřejnosti, firem, orgánů veřejné správy a NNO vnímána jako velmi vysoká právě s ohledem na velké množství úspěšně realizovaného dluhového poradenství, oddlužení a dalších aktivit v oblasti sanace dluhové problematiky občanů.

Výše zmíněné výsledky hodnocení projektu byly beze zbytku využity při koncipování 2 navazujících projektů dluhového poradenství na období 2020-2022, mimochodem v obou případech schválených k financování. V těchto navazujících projektech se tak budeme soustředit na oblast sanace (dluhové poradenství a oddlužení), a to s podobným portfoliem nabízených služeb, jen v širším rozsahu co se týče definice cílové skupiny projektu.

V Krnově dne 27. 04. 2020

Mgr. František Fojtík  
manažer projektu