



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Metodika práce se zadluženým klientem



Obsah:

| | |
|-------------------------------------------------------|----|
| 1. Úvod | 3 |
| 2. Popis stávajícího stavu | 4 |
| 3. Analýza příčin předluženosti | 7 |
| 4. Návrhy opatření na řešení předluženosti | 11 |
| 5. Praktické postupy pro práci se zadluženým klientem | 20 |



1. Úvod

Následující text se věnuje problematice zadlužení obyvatelstva v Novém Boru a okolních obcích. Jeho cílem je zmapovat aktuální situaci v oblasti, analyzovat příčiny zadluženosti a nalézt a vyzkoušet praktické postupy pro včasný záchyt zadluženého klienta v síti pomáhajících organizací a pravidla spolupráce těchto organizací při koordinované pomoci klientovi.

Metodika vznikala průběžně v rámci tříletého projektu s názvem S rodinou proti dluhům, registrační číslo OPZ/2.1/052/0007808, který realizovala organizace Rodina v centru, z.ú. v letech 2018 až 2020. Na její přípravě se podílel kolektiv zaměstnanců Rodiny v centru. Projekt byl financován z prostředků Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu ČR.

Metodika využívá patnáctileté zkušenosti nestátní neziskové organizace Rodina v centru v práci s ohroženými, většinou nízkopříjmovými skupinami obyvatelstva. Každoročně využije služeb Rodiny v centru více než tisíc osob, vedle dluhového poradenství zajišťuje organizace rodinnou poradnu, doprovází pěstounské rodiny, provozuje nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, mateřské centrum a pomáhá s inkluzí na novoborských školách.

Zkušenosti pracovníků organizace vypovídají o tom, že zadluženost je častým zdrojem dalších problémů klienta a celé jeho rodiny, způsobuje sociální vyloučení dlužníka, komplikuje jeho vstup nebo setrvání na pracovním trhu, vede k sociálním a zdravotním problémům a ohrožuje základní potřeby dětí žijících v konkrétním rodinném prostředí.

Předluženost, tedy stav, kdy se hospodaření na dluh vymkne lidem z rukou, ti se dostanou do dluhové pasti a těžko z ní hledají cestu ven, se týká velkého množství klientů Rodiny v centru.

Řešení zásadních příčin předluženosti obyvatel tkví v legislativní rovině, pro účely této metodiky jsou možnosti řešení hledány především v nástrojích sociální práce a systému spolupráce pomáhajících profesí při práci s předluženým klientem.



2. Popis stávajícího stavu

Novoborsko se nachází v severním výběžku okresu Česká Lípa, z podstatné části leží na území Lužických hor, svou severní hranicí sousedí se Spolkovou republikou Německo.

Správní obvod obce s rozšířenou působností Nový Bor se rozprostírá na území 201 km² a je tak čtvrtým nejmenším správním obvodem Libereckého kraje. Ke konci roku 2019 žilo ve správním obvodu obce s rozšířenou působností Nový Bor 26 302 obyvatel.

Novoborsko bylo Programem rozvoje Libereckého kraje na období 2014 – 2020 vyhodnoceno jako jedna ze tří hospodářsky slabých oblastí kraje. Důvodem byl zejména krach sklářského průmyslu v roce 2010 a následný propad ekonomiky v navazujících oblastech podnikání. V roce 2010 míra nezaměstnanosti vystoupala na 16 %. Propad příjmů obyvatelstva v tomto období je jedním z důvodů zvýšené míry zadluženosti v této oblasti do dnešních dnů.

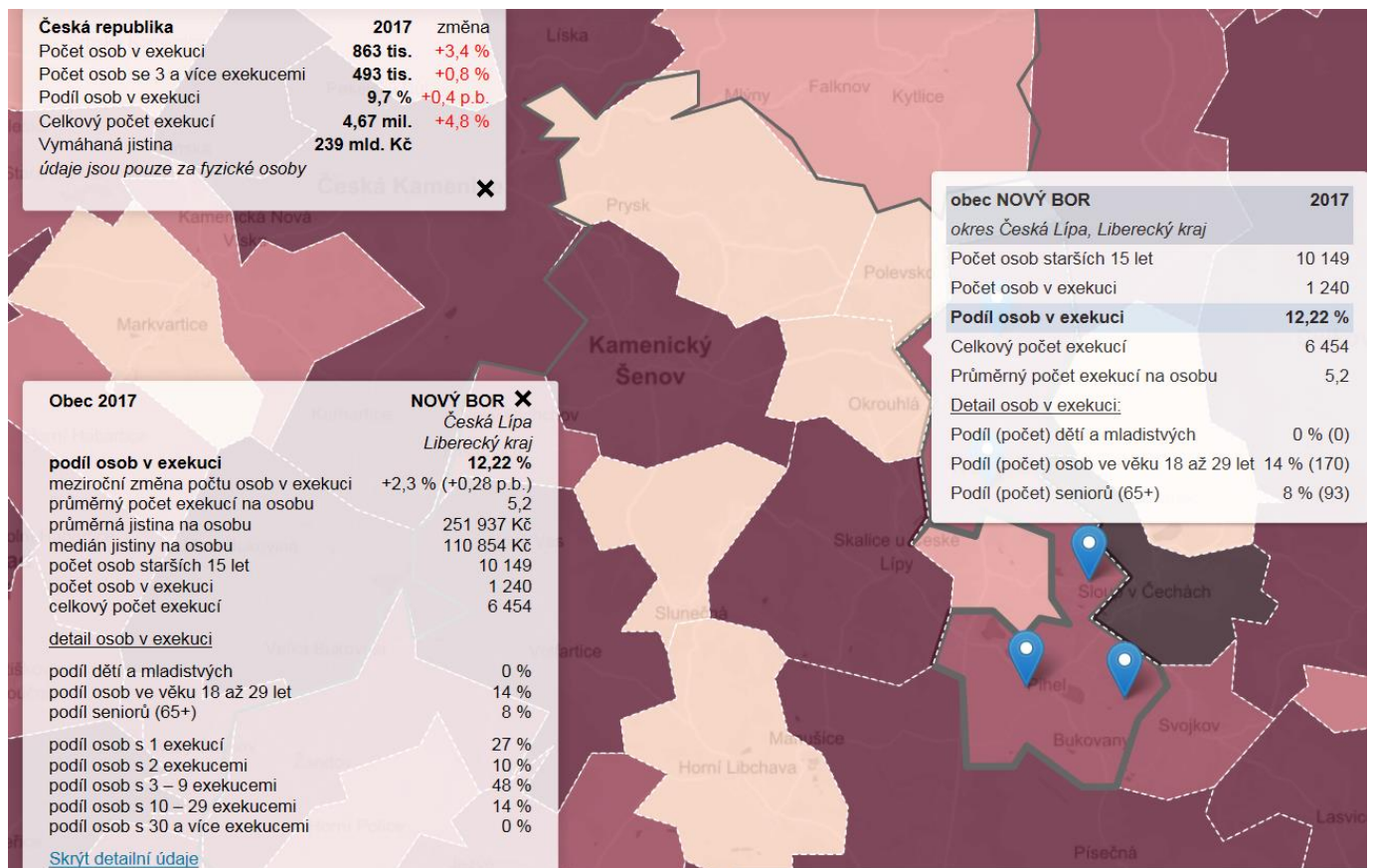
Program rozvoje města Nový Bor na období 2014 - 2020 uvádí, že vzdělanostní struktura obyvatel města je nižší v porovnání s Libereckým krajem a celou ČR. Pouze střední odborné vzdělání bez maturity má daleko vyšší podíl obyvatel města, než je podíl obyvatel kraje i republiky. Naopak podíl obyvatel s vysokoškolským vzděláním je nižší oproti kraji i republice. Nižší míra vzdělání přináší nedostatečnou finanční gramotnost a snížené životní kompetence. Projevuje se například sníženou schopností odolávat nabídce malých a nezajištěných úvěrů s vysokým úrokem a nepřiměřenými sankcemi, liknavostí při řešení problémů se splácením nebo omezenou schopností domyslet důsledky svého rozhodnutí.

Analýza sociálně vyloučených lokalit v ČR zpracovaná GAC spol. s r. o. v roce 2015 (www.gac.cz) uvádí, že v Novém Boru žije přibližně 400 sociálně vyloučených osob žijících ve zkoumaných lokalitách, což je poměrně vysoký počet na město s 12 tisíci obyvateli.

Hlavním zdrojem dat pro zjištění stavu zadlužení na Novoborsku byla Mapa exekucí, www.mapaexekuci.cz, projekt organizace Otevřená společnost, o.p.s., následně i Mapa bankrotů, www.mapabankrotu.cz.

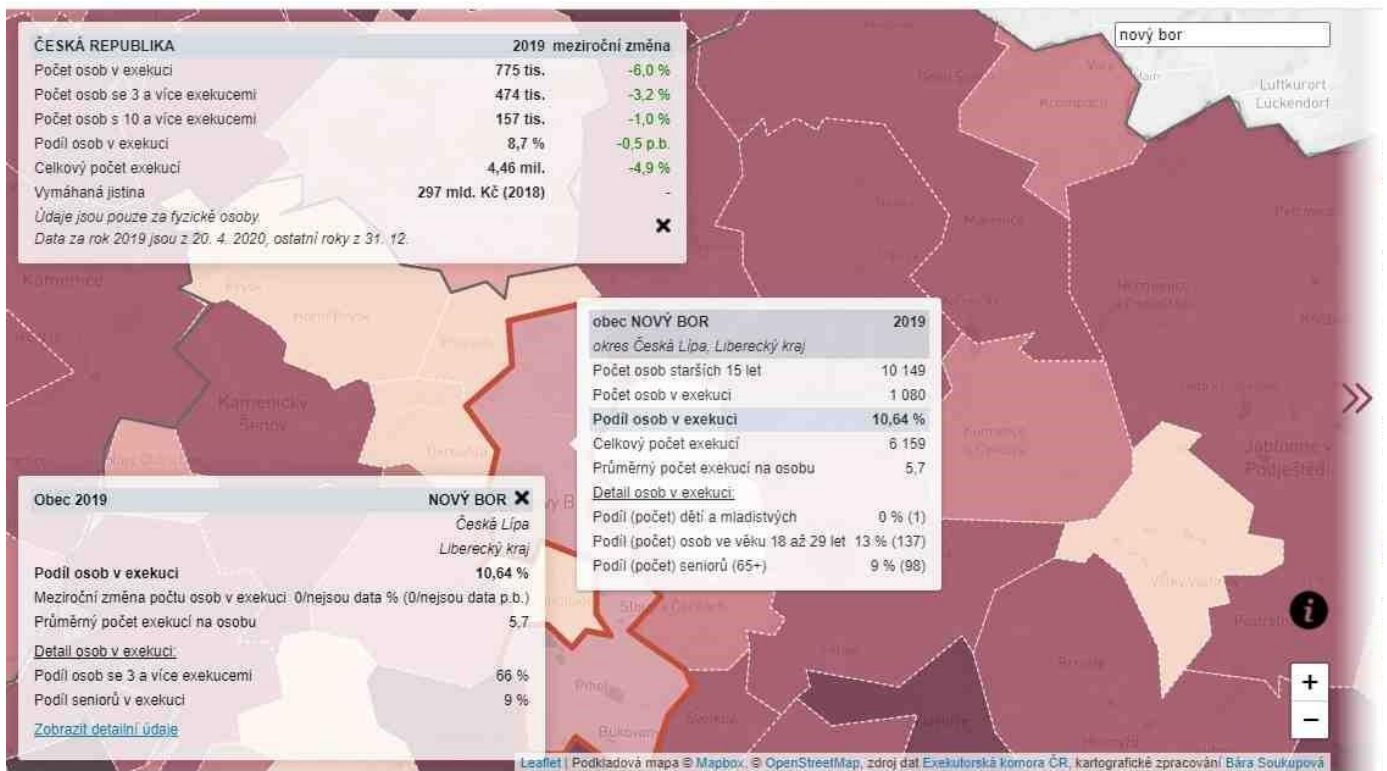


V roce 2017 žilo v Novém Boru 1 240 osob nacházející se v exekuci, což bylo při počtu 10 149 osob starších 15 let žijících na území města 12,22 % z celkového počtu takto starých osob. Ve srovnání s celorepublikovým průměrem 9,7 % je patrné, že pro obyvatele Nového Boru představovala zadluženost závažný problém.





V roce 2019 žilo v Novém Boru 1 080 osob nacházející se v exekuci, což bylo při počtu 10 149 osob starších 15 let žijících na území města 10,64 % z celkového počtu takto starých osob. Přes pozitivní klesající tendenci počtu zadlužených osob jak ve sledované lokalitě, tak v celorepublikovém měřítku, je při srovnání s celorepublikovým průměrem 8,7 % stále patrná nadprůměrná míra zadlužení.





3. Analýza příčin předluženosti

Příčiny sociálních problémů jsou obvykle velmi komplexní a vyžadují rozsáhlé analýzy. Pomocí analytického nástroje „metoda stromu problémů“ jsme se pokusili identifikovat příčiny sociálního problému Novoborska, který jsme pro účely analýzy pojmenovali „vysoký počet osob v exekuci“.

Podrobili jsme problém zkoumání ze strany lokálních odborníků pracujících v různých odvětvích. Snahou bylo zjistit dílčí příčiny, a tím problém lépe uchopit a řešit. Následně příčiny překlomit v cíle a přiřadit k nim způsoby řešení a relevantní lokální aktéry, kteří by se o řešení mohli postarat.

V období roku 2018 a 2020 se uskutečnilo 9 setkání, z nichž první tři využívající metodu stromování navštívilo přes třicet odborníků z různých oblastí. Jednalo se o zastupitele města, městského úřadu (odbor sociálních věcí, oddělení správy městských bytů, oddělení daní, poplatků a pohledávek), úřadu práce, městské policie, asistentů prevence kriminality, probační a mediační služby, zaměstnance úctáren výrobních podniků a zaměstnance neziskových organizací pracujících se zadluženými klienty.

Účastníci workshopů byli rozděleni do tří skupin podle hlediska, ze kterého problém analyzovali. První skupina sledovala příčiny na straně cílové skupiny, druhá příčiny na straně aktérů neboli místních organizací a institucí, a třetí skupina analyzovala příčiny z hlediska obce.

Identifikovány byly následující příčiny problému:

Příčiny na straně cílové skupiny (CS):

- Nenadálá životní událost má za následek předlužení
- CS není schopna se vypořádat s výdajem spojeným s nenadálou událostí (při zdravotní indispozici nevědí, že mohou požádat o dávky/pomoc; CS nemá informace a při nenadálé události využije dostupné nebankovní půjčky k řešení situace)
- Odstěhování je v případě problému bráno jako řešení
- CS se zadlužuje, aby uspokojila své vnitřní potřeby
- CS špatně vyhodnocuje své možnosti splácet a neumí hospodařit s peněží
- CS má nízké kompetence a nedostatečnou motivaci řešit situaci, chová se v situacích na základě špatných návyků a zvyků z rodiny, a ne na základě racionálního rozhodnutí
- Bariérou pro počátek řešení zadluženosti je stud a nízká informovanost o možnosti řešení
- To, že nemá řešení, vede ke ztrátě motivace, vůle a v konečném důsledku životní rezignaci a apatii
- CS nepřebírá korespondenci, nekomunikuje s věřiteli, nemá nahlášenou kontaktní adresu
- CS má nízké právní povědomí
- Lidé si půjčují přesto, že nejsou schopni splácet
- Lidé nevyužívají možností minimalizace odpadu, např. tříděním (nemají o tom informace)
- Špatné prostředí v rodině – může docházet ke zneužívání příbuzenských vazeb
- Ohroženou skupinou jsou mladí lidé – dluhy na zdravotním pojištění, zadlužení v mladém věku, nízká finanční gramotnost, od 18 let na ně přecházejí povinnosti, o kterých neví (např. platba poplatků za popelnice)
- CS žije v chudobě, má nízké příjmy a zadlužuje se i kvůli základním potřebám
- Ohroženou skupinou jsou matky samoživitelky – omezené možnosti zaměstnání



Příčiny na straně místních aktérů (místních organizací a institucí):

- Nedaří se zlepšit finanční, dluhovou a právní gramotnost obyvatel – nedostatečná role škol, nevyhovující forma podání
- Nedaří se oslovit a motivovat rodiny ke spolupráci
- Aktéři nemají kvalitní a validní informace, nejsou dostatečně proškoleni
- Nedostupná právní pomoc, neexistuje nízkoprahové poradenství
- Poskytovatelé půjček zneužívají finanční gramotnosti
- Zdravotní pojišťovny nemají ohlašovací povinnost
- Kontaktní pracovníci neposkytují návazné informace (je nutné se jednotlivě doptávat ÚP, dávky, sociální odbor)
- Nedaří se zlepšit nízkou kvalifikaci lidí (přestup ze ZŠ na SŠ, nespolupráce se zaměstnavateli, nedostatečné finanční a personální kapacity, nedaří se motivovat ke vzdělávání)
- Zaměstnavatelům se nedaří motivovat předlužené zaměstnance k práci, neposkytují nefinanční benefity
- Existují firmy, které zaměstnávají „na černo“ a mají dostatek zájemců z řad lidí, kteří mají exekuce
- Pronajímatelé požadují vysoké nájemy s ohledem na příjmy obyvatel NB, neexistuje adekvátní bydlení pro nízkopříjmové rodiny, standardní bydlení je nedostupné kvůli vysokým kaucím, je nedostatek městských bytů
- Ubytovatelé nechtějí pronajímat byty Romům
- Nejsou dostatečné kapacity pro poskytování sociálního a dluhového poradenství, zvyšuje se jeho odborná náročnost, chybí dostatek odborníků

Příčiny na straně obce:

- Nedůvěra CS, že obec problém vyřeší
- Nepříznivé klima v obci v oblasti dluhů – dlužit je normální nebo naopak extrémní stud – nedostatečná osvěta
- Vzdělání přestává být hodnota
- Nízká informovanost v obci – nedostatečná osvěta pro komunity, rodiny, nedostatečná finanční/dluhová gramotnost na ZŠ a SŠ, nízká informovanost zaměstnavatelů, jak je možné řešit dluhy zaměstnanců
- Novoborský měsíčník je pro CS nedostupný, protože je zpoplatněn
- Město nemá vliv na obchod s chudobou, nejsou systémové nástroje, jak by obec problematiku mohla řešit, obec nemá strategii bydlení
- Okolní obce nemají zákaz výherních automatů
- Město má omezené kapacity výkonu opatrovnictví
- Město nemá zákaz podomního prodeje, není vnímáno v obci jako cesta
- Obec nemůže kvůli ochraně osobních údajů využívat jiné formy komunikace než písemné
- Častým důvodem zadlužení jsou poplatky za popelnice
- Neexistuje jednotné místo na obci, kde by bylo možné vyřídit všechny dluhy najednou



Pozvánka na workshop

Proč je v Novém Boru každý osmý občan v exekuci?

(jedná se o občany starší 15 let)

Příčiny předluženosti osob jsou obvykle velmi různorodé. Jejich zmapování nám dá možnost nastavit komplexní a účinná řešení a zlepšit život mnoha obyvatel Novoborska.

Jako důležité odborníky v práci se zadluženými lidmi, vás zveme na dvě setkání:

První setkání:

Místo konání: Městský úřad, budova A, 3. patro

Termín konání: úterý 25. září 2018 od 9 do 12 hodin

Cílem je nalézt a zanalyzovat příčiny vysokého počtu exekucí mezi obyvateli Novoborska pomocí moderního nástroje Strom problémů.

Program setkání:

9:00 Zahájení workshopu; představení cíle a kontextu, v němž se akce koná; představení účastníků; stručné představení metody stromu problémů a pravidel diskuze

9:30 Účastníci analyzují ve skupinách příčiny problémů
12:00 Představení výsledků odvedené práce; pozvánka na další setkání; ukončení

Účastníci:

Workshop je určen pro všechny, kteří mají zkušenost se zadluženými klienty, dluhovým poradenstvím, mají odbornou znalost nebo mají možnost a chuť problém řešit či ovlivnit.

Druhé setkání:

Místo konání: Městský úřad, budova A, 3. patro

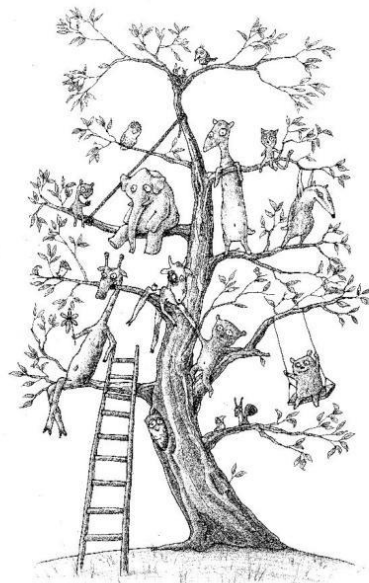
Termín konání: 23. října od 9 do 12 hodin

Cílem je nalézt konkrétní řešení a navrhnout účinná opatření ke snížení počtu předlužených osob.

Těšíme se na setkání s vámi!

Petra Vlčková, ředitelka Rodiny v centru – tel.: 724 326 889, email: vlckova@rodinavcentru.cz a
Zuzana Palečková a Barbara Halířová z Agentury pro sociální začleňování.

Posláním Rodiny v centru je podporovat rodiny s dětmi a pomáhat jim, když to potřebují.





Cílem dalších návazných setkání bylo zjištěné příčiny přeformulovat do konkrétních cílů vedoucích ke snížení počtu osob v exekuci na sledovaném území a snížení zadlužení obyvatelstva. Dále u těchto cílů definovat návrhy konkrétních opatření vedoucích k řešení problému a formou přiřazení bodů je prioritizovat, tedy určit, na která opatření je vhodné se zaměřit.

Během setkávání došlo u některých opatření k nalezení aktérů, většinou místních organizací a institucí, kteří mají potenciál konkrétní opatření realizovat.

Nepodařilo se nalézt konkrétní opatření ke všem cílům. Realizátoři opatření nebyli nalezeni ke všem navrhovaným opatřením.

Během setkání se naopak podařilo aktivovat spolupráci mezi lokálními organizacemi a institucemi, jednotliví pracovníci se poznali a vyměnili si informace o používaných metodách sociální práce. Seznam cílů a opatření následně posloužil jako kvalitní podklad pro případné projekty.

Workshopy byly svolávány tematicky. Pracovalo se v tematické oblasti č. 1 - školy / vzdělávání, tematické oblasti č. 2 - Informovanost / kampaň, tematické oblasti č. 3 - Město / bydlení, tematické oblasti č. 4 - Zaměstnavatelé / zaměstnanost, tematické oblasti č. 5 - Spolupráce a tematické oblasti č. 6 - Ostatní.

Z práce těchto skupin vzešly konkrétní Návrhy opatření na řešení vysokého počtu osob v exekuci, které uvádíme v kapitole č. 4.

Na úspěšném použití metody stromu problémů se významně podíleli pracovníci Agentury pro sociální začleňování, kterým za to patří velký dík.



4. Návrhy opatření na řešení předluženosti

Návrhy jsou rozdělené do jednotlivých oblastí, které kopírují oborové zaměření pracovních skupin. Některé cíle se opakují v různých tematických oblastech, protože mají přesah do více oblastí. Počty bodů za jednotlivými cíli nebo opatřeními uvedli účastníci proto, že vnímali nutnost řešit je prioritně nebo proto, že se k nim přihlásil některý z aktérů, který je chtěl začít naplňovat.

| TEMATICKÁ OBLAST 1 – ŠKOLY / VZDĚLÁVÁNÍ | |
|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DÍLČÍ CÍLE | OPATŘENÍ |
| 1.1. Lepší právní povědomí 10 bodů | Lidé se dozví důležité informace ohledně právních povinností na vzdělávacích besedách už na škole |
| 1.2. Lidé jsou finančně gramotní 4 body | <i>Bez návrhu opatření</i> |
| 1.3. Lidé vědí o návaznosti kroků (např. po registraci na ÚP) 1 bod | <i>Bez návrhu opatření</i> |
| 1.4. Mladí lidé nejsou ohroženou skupinou 4 body | Vzdělávací programy po školách |
| | Znalost možností grantů od nadací na vzdělávání dětí a kroužky |
| | Sociální pracovník na škole - výchovný poradce |
| 1.5. Mladí lidé jsou finančně/dluhově gramotní 3 body | <i>Bez návrhu opatření</i> |
| 1.6. Mladí lidé mají motivaci získat vzdělání 4 body | <i>Bez návrhu opatření</i> |
| 1.7. Dostatečné vzdělání ve finanční a dluhové gramotnosti ze strany škol 15 bodů | Zavedení dluhové a finanční gramotnosti do školních vzdělávacích programů |
| | Zavedení dluhové a finanční gramotnosti do vyučovacích předmětů (lze zavést do většiny předmětů) |
| 1.8. Vyhovující forma podání, záživné a praktické 2 body | Forma podání bude zábavnou formou, například využitím her či modelových situací |



| | |
|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Budou využívány deskové hry (například hra Finanční svoboda) |
| | Bude volena interaktivní podoba vzdělávání (vtažení dětí do dění v hodině) |
| | Finanční a dluhová gramotnost bude zařazena do předmětu matematiky pro 2. stupeň (například počítání úroků) |
| 1.9. Přestup žáků a žákyň ze ZŠ na SŠ je bezproblémový 2 body | Budou probíhat exkurze žáků ze ZŠ na SŠ (celodenní exkurze s možností vyzkoušení si jednotlivých oborů) |
| 1.10. Dostatečná spolupráce mezi ZŠ a SŠ 1 bod | Udržování spolupráce mezi ZŠ a SŠ (pravidelný kontakt s předáváním informací) |
| 1.11. Dostatečné kariérové poradenství na ZŠ/SŠ 3 body | Kariérový poradce reaguje na aktuální podmínky trhu práce |
| 1.12. Spolupráce škol a zaměstnavatelů | Žáci ze SŠ budou v rámci exkurzí navštěvovat zaměstnavatele, kde si vyzkouší různá povolání |
| | Žáci ze ZŠ a SŠ budou moci navštěvovat burzy práce, které nabízejí jednotliví zaměstnavatelé |
| | Žáci ze ZŠ a SŠ budou moci navštěvovat "Živou knihovnu povolání", kde zaměstnavatelé prezentují různá povolání |
| | Prohloubí se spolupráce mezi školami a zaměstnavateli (pravidelný kontakt, vzájemné předávání informací) |
| 1.13. Aktérům se daří motivovat ke vzdělání 1 bod | Motivace ke vzdělávání bude nastavena i ze strany ÚP - při prvních kontaktech (proběhne spolupráce se školou, ale případně i s NNO) |
| | Obdržení ŘP bude podmíněno mimo obvyklé podmínky i dokončením minimálně učiliště s výučním listem (po ukončení vzdělání na ZŠ nebude možné o ŘP žádat) |
| 1.14. Vzdělání nepřestává být hodnota 16 bodů | Zástupci firem chodí pravidelně do škol (ZŠ/SŠ) |



| | |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>Žáci a studenti vědí, jaké jsou jejich pracovní vyhlídky; jaké jsou finanční možnosti z různých typů práce; vědí, po jakých povoláních je poptávka od zaměstnavatelů.</p> <p>Studentům jsou nabízeny možnosti praxí přes různé brigády.</p> |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| TEMATICKÁ OBLAST 2 – INFORMOVANOST / KAMPAŇ | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DÍLČÍ CÍLE | OPATŘENÍ |
| 2.1. Při zdravotní indispozici vědí, že mohou žádat o dávky/pomoc 2 body | Vyjde aktualizovaná příručka První pomoci (na městě již existuje) a bude předávána lidem, kteří něco řeší |
| 2.2. Lidé mají informace a při nenadálé události nevyužijí příliš dostupné nebankovní půjčky k vyřešení situace | Osvětová kampaň na zvýšení informovanosti - v ní pozitivní příklady, například osvětový komiks |
| | Mentor pro děti |
| | Osvětová kampaň - je třeba, aby se lidé identifikovali s problémem, přiznali si, že je to jejich problém |
| | Video se vzorem nebo film před promítáním v kině |
| 2.3. Umí hospodařit s penězi 2 body | Lidé se naučí dobře hospodařit |
| 2.4. Vysoké kompetence a dostatečná motivace CS řešit situaci | Sjednotit informace, které se slyší Insolvenci nedostane každý |
| 2.5. Být na dávkách není lepší, než chodit do práce 1 bod | <i>Bez návrhu opatření</i> |
| 2.6. Lidé jsou finančně gramotní 4 body | <i>Bez návrhu opatření</i> |
| 2.7. Vědí o návaznosti kroků (např. po registraci na ÚP) 1 bod | <i>Bez návrhu opatření</i> |
| 2.8. Zúčastněnost v rodině (nejen "tady a teď") a nezneužívání příbuzenských vazeb - nevyužívání vztahu závislosti - (vědomě) 2 body | Osvětová kampaň - nejvíc informací se dozví z rádia |



| | |
|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.9. Rodiče si neberou půjčky na své děti 2 body | <i>Bez návrhu opatření</i> |
| 2.10. Mladí lidé nejsou ohroženou skupinou 9 bodů | Video na autobusovém nádraží |
| 2.11. Právní pomoc je pro potřebné dostupná | CS bude více informována o možnosti využití právní pomoci a bezplatných dluhových poraden (využije se možnost nástěnek - NNO, obec, zaměstnavatelé, ÚP, školy, info se zařadí do měsíčníků a newsletterů) |
| 2.12. Jsou finance na její dostupnost 9 bodů | Bezplatné dluhové poradny budou kapacitně posíleny (využití projektových výzev) |

TEMATICKÁ OBLAST 3 – MĚSTO / BYDLENÍ

| DÍLČÍ CÍLE | OPATŘENÍ |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.1. Nedochozí k saturování neuspokojených vnitřních potřeb nakupováním 1 bod | <i>Bez návrhu opatření</i> |
| 3.2. Dostupné bydlení (k příjmům obyvatel N.B.) | Obec bude mít více městských a sociálních bytů |
| 3.3. Ubytovatelé chtějí pronajímat byty Romům | Proběhnou veřejná setkání, kam budou sezvaní zástupci ubytovatelů, obce, CS a dalších aktérů/zajistí obec ve spolupráci s NNO |
| | Budou nastaveny kulaté stoly, kde se budou setkávat CS, NNO, ubytovatelé, zástupci obce a případně další aktéři/zajistí obec nebo NNO |
| 3.4. Důvěra CS, že obec problém vyřeší 5 bodů | Včasná intervence = informační centrum města Součástí infolinka, kde připravený pracovník odpovídá na dotazy občanů v nouzi (od bydlení/ zaměstnanosti/ dluhu/ nenadálá situace/sociální nouze/atd.). Infocentrum otevřeno např. jen jeden den v týdnu (např. středa) pro osobní konzultaci. Nutné, aby byly zasíťované organizace a dohodnuta otevřená spolupráce (informace, předávání klienta), aby byly propojené odbory |



| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>města, všichni aby poskytovali maximální součinnost.</p> <p>Zapojit do infocentra asistenty prevence kriminality - mají kontakt s komunitami, terénem</p> |
| <p>3.5. Příznivé klima v obci v oblasti dluhů</p> <p>V obci se nešíří atmosféra, že "mít dluhy je přece normální" a naopak u některých jednotlivců není extrémní stud přiznat si "já dlužím a mám problém" 9 bodů</p> | <p>Město zřídí vývěsní venkovní tabule na exponovaná místa (pocitová mapa - kde lidé tráví čas, často chodí okolo)</p> <p>Informace o problémech, možnostech řešení. Navázat na infocentrum</p> <p>Informace jsou v čekárnách, nádraží (vlak/bus), poliklinika, školy, obchody, supermarket</p> <p>Projekty zážitkového vzdělávání pro žáky a ideálně i pro rodiče</p> |
| <p>3.6. Vysoká informovanost v obci 12 bodů</p> | <p>Vytvořit i videa, kde se lidé dozvědí informace přes modelové situace</p> <p>Bude jeden informační web s vysokou kvalitou informací, včetně praktických informací z oblasti dluhů - i co dělat, když jsou dluhy u města, dávat příběh dobré praxe s dobrým koncem, aby se v těch příbězích lidé mohli najít a věřili, že je věc řešitelná</p> <p>Novoborský měsíčník je pro občany zdarma a jde do všech schránek</p> |
| <p>3.7. Obec má strategii bydlení 11 bodů</p> | <p>Město vykupuje brownfieldy a hledá jejich smysluplné využití - vykupuje opuštěné/v insolvenční domy/objekty (např. rekreační zařízení) a přetváří je na byty</p> |
| <p>3.8. Okolní obce mají zákaz výherních automatů 7 bodů</p> | <p><i>Bez návrhu opatření</i></p> |
| <p>3.9. Město nemá omezené kapacity vykonávat opatrovníka</p> | <p>Základem je lepší spolupráce s ošetřujícími lékaři (a nebude potřeba, aby město v mnoha případech vykonávalo opatrovníka, protože lidé budou zaléčení a budou na tom lépe)</p> |



| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.10. Poplatky za odpady nejsou častým důvodům, proč lidé dluží | Více motivační systém pro lidi, aby platili poplatky za popelnice a aby více třídili. Motivace např.: možnost "odpracovat" poplatek za popelnice |
| | Všechny děti do např. 5 let jsou osvobozeny od poplatku za popelnice - plošně, protože, pokud by bylo jen na základě příjmu nebo jiných kritérií, šlo by o velkou administrativní zátěž a půdu pro zneužívání. |
| 3.11. Existuje jednotné místo na obci, kde je možné vyřídit všechny dluhy u města (byťák, popelnice, pokuty, apod.) | Existuje styčná osoba (zaměstnanec MěÚ), u které je možné vyřídit všechny dluhy na městě, dohodnout splátkový kalendář Informuje dlužníky bezprostředně po vzniku dluhu a komunikuje s nimi a motivuje k zaplacení |

TEMATICKÁ OBLAST 4 – ZAMĚSTNAVATELÉ / ZAMĚSTNANOST

| DÍLČÍ CÍLE | OPATŘENÍ |
|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.1. Být na dávkách není lepší, než chodit do práce 1 bod | <i>Bez návrhu opatření</i> |
| 4.2. Spolupráce škol a zaměstnavatelů | Žáci ze SŠ budou v rámci exkurzí navštěvovat zaměstnavatele, kde si vyzkouší různá povolání |
| | Žáci ze ZŠ a SŠ budou moci navštěvovat burzy práce, které nabízejí jednotliví zaměstnavatelé |
| | Žáci ze ZŠ a SŠ budou moci navštěvovat "Živou knihovnu povolání", kde zaměstnavatelé prezentují různá povolání |
| | Prohloubí se spolupráce mezi školami a zaměstnavateli (pravidelný kontakt, vzájemné předávání informací) |
| 4.3. Aktérům se daří motivovat ke vzdělání 1 bod | Motivace ke vzdělávání bude nastavena ze strany ÚP při prvních kontaktech (proběhne spolupráce se školou, ale případně i s NNO) |
| | Obdržení ŘP bude podmíněno mimo obvyklé podmínky i dokončením minimálně učiliště |



| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | s výučním listem (po ukončení vzdělání na ZŠ nebude možné o ŘP žádat) |
| 4.4. Zaměstnavatelům se daří motivovat předlužené zaměstnance k práci 4 body | Zaměstnavatelé se zaměří na osvětu svých zaměstnanců (budou rozdávat letáky, předávat kontakty na relevantní služby) |
| | Zaměstnavatelé budou pro své zaměstnance pořádat besedy ve spolupráci s jinými aktéry (např. NNO, ÚP) - nejlépe pořádání v pracovní době, u nonstop provozů pořádání na etapy |
| | Zaměstnavatelé budou poskytovat bezúročné půjčky pro své zaměstnance, kteří se dostanou do tíživé životní situace |
| 4.5. Zaměstnavatelé poskytují zajímavé nefinanční benefity pro exekvované zaměstnance | Zaměstnavatelé budou využívat motivačních šekových kart, FKSP, atd. |
| | Zaměstnavatelé nabídnou zaměstnancům týden dovolené navíc |
| | Zaměstnavatelé nabídnou zaměstnancům příspěvek na dětskou rekreaci |
| 4.6. Neexistence zaměstnavatelů, kteří zaměstnávají "na černo" 11 bodů | <i>Bez návrhu opatření</i> , je to specifikum sklářského průmyslu |
| 4.7. Není dostatek zájemců o zaměstnání "na černo" 2 body | Zaměstnavatelé řádně zaměstnávající budou formou finančních i nefinančních benefitů motivovat CS k legální práci |
| | Všichni aktéři budou CS více informovat o podmínkách a rizicích práce "na černo" |
| 4.8. Vzdělání nepřestává být hodnota 16 bodů | Zástupci firem chodí pravidelně do škol (ZŠ/SŠ) Žáci a studenti vědí, jaké jsou jejich pracovní vyhlídky; jaké jsou finanční možnosti z různých typů práce; vědí, po jakých povoláních je poptávka od zaměstnavatelů. Studentům jsou nabízeny možnosti praxí přes různé brigády. |



| TEMATICKÁ OBLAST 5 – SPOLUPRÁCE | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DÍLČÍ CÍLE | OPATŘENÍ |
| 5.1. Zúčastněnost v rodině (nejen "tady a teď") a nezneužívání příbuzenských vazeb - nevyužívání vztahu závislosti - (vědomě) 4 body | Síťování odborníků - přeposílání do institucí |
| 5.2. Besedy a osvětové aktivity jsou ve vhodný čas a aktéři dovedou motivovat CS k účasti | Besedy budou probíhat přímo na školách (ZŠ i MŠ) |
| | CS bude dopředu informována ze strany NNO, ÚP, školy o možnosti účastnit se besedy |
| | V rámci pořádání besed budou na přípravě spolupracovat různí aktéři (NNO, školy, obec, ÚP..) |
| | CS bude motivována formou odměny |
| 5.3. Aktéři poskytují kvalitní a validní informace 1 bod | <i>Bez návrhu opatření</i> |
| 5.4. Právní pomoc je pro potřebné dostupná | Bude dobře nastavená spolupráce mezi různými aktéry (předávání info v rámci NNO, obce, zaměstnavatelů, ÚP, škol - předávání letáků) |
| 5.5. Spolupráce škol a zaměstnavatelů | Žáci ze SŠ budou v rámci exkurzí navštěvovat zaměstnavatele, kde si vyzkouší různá povolání |
| | Žáci ze ZŠ a SŠ budou moci navštěvovat burzy práce, které nabízejí jednotliví zaměstnavatelé |
| | Žáci ze ZŠ a SŠ budou moci navštěvovat "Živou knihovnu povolání", kde zaměstnavatelé prezentují různá povolání |
| | Prohloubí se spolupráce mezi školami a zaměstnavateli (pravidelný kontakt, vzájemné předávání informací) |
| 5.6. Ubytovatelé chtějí pronajímat byty Romům | Proběhnou veřejná setkání, kam budou sezváni zástupci ubytovatelů, obce, CS a dalších aktérů/zajistí obec ve spolupráci s NNO |
| | Budou nastaveny kulaté stoly, kde se budou setkávat CS, NNO, ubytovatelé, zástupci obce a případně další aktéři/zajistí obec nebo NNO |



| | |
|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5.7. Vzdělání nepřestává být hodnota 16 bodů | Zástupci firem chodí pravidelně do škol (ZŠ/SŠ) Žáci a studenti vědí, jaké jsou jejich pracovní vyhlídky; jaké jsou finanční možnosti z různých typů práce; vědí, po jakých povoláních je poptávka od zaměstnavatelů. Studentům jsou nabízeny možnosti praxí přes různé brigády. |
| 5.8. Okolní obce mají zákaz výherních automatů 7 bodů | <i>Bez návrhu opatření</i> |

| OSTATNÍ | |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DÍLČÍ CÍLE | OPATŘENÍ |
| 6.1. Mladí lidé nejsou ohroženou skupinou | Ve městě existuje člověk, který umí psát projektové žádosti o granty, např. pro děti sociálně znevýhodněné |
| 6.2. Nedochozí k saturování neuspokojených vnitřních potřeb nakupováním 1 bod | <i>Bez návrhu opatření</i> |
| 6.3. Matky samoživitelky nejsou často předlužené | Cochemská praxe jako nástroj k zodpovědnému přístupu obou rodičů |
| 6.4. Aktérům se daří oslovovat a motivovat rodiny ke spolupráci 9 bodů | Aktéři budou motivovat formou odměn (například poskytnutí nadstandardní služby, občerstvení) |
| 6.5. Poskytovatelé půjček nezneužívají finanční negramotnosti 3 body | <i>Bez návrhu opatření</i> |
| 6.6. Jsou dostatečné kapacity pro poskytování sociálního a dluhového poradenství | Aktéři se zaměří na projektové výzvy, kde by mohly využít navýšení kapacit pro dluhové poradenství |
| 6.7. Zvyšující se odborná náročnost problematiky není problém | Odborníci na dluhovou problematiku budou průběžně proškolení externími školiteli v oblasti dluhové problematiky |
| 6.8. Ubytovatelé chtějí pronajímat byty Romům | NNO, které mají CS ve svých službách, budou dávat ubytovatelům doporučení o bezproblémovosti |



5. Praktické postupy pro práci se zadluženým klientem

Tato praktická část Metodiky se věnuje popisu práce se zadluženým klientem v organizaci Rodina v centru, tak jak byla navržena a odzkoušena v průběhu realizace projektu S rodinou proti dluhům.

Postup práce s klientem je demonstrován prostřednictvím představení systému evidence uskutečněné práce v elektronickém evidenčním systému. Systém je založen na práci s tzv. zakázkami, tedy tématy, které s klientem pracovník řeší. Názvy a popisy zakázek představují oblasti pomoci a jejich využití přibližuje rovněž způsob spolupráce s ostatními pomáhajícími profesemi působícími v dané lokalitě.

Dluhová poradci v Rodině v centru pracují s klienty na následujících dvanácti zakázkách:

- Dluhy mapování
- Dluhy nastavení splátek
- Dluhy stabilizace
- Dluhy zastavování exekucí
- Doprovázení v oddlužení
- Hospodaření s finančními prostředky a prevence zadlužování
- Identifikační a jiné osobní doklady
- Předcházení rizikovému chování a znalost jeho důsledků
- Příprava na oddlužení
- Revize hospodaření s finančními prostředky a prevence zadlužování
- Využití sociálních dávek, uplatnění práva na hmotné zabezpečení
- Základní informace, možnost poradit se

Struktura zakázek byla definována s ohledem na potřeby klientů a proto reflektuje nejčastější oblasti, se kterými potřebují klienti pomoci. Finální podoba byla upravována průběžně tak, jak pracovníci vyhodnocovali efektivitu práce s tímto nástrojem. Po prvním půlroce realizace služby došlo k oddělení zakázky Dluhy mapování a Dluhy stabilizace. Přibyla také zakázka Doprovázení v oddlužení. Po roční evaluaci byla doplněna zakázka Revize hospodaření s finančními prostředky a prevence zadlužování.

Nově přichozímu klientovi je jako první otevřena zakázka s názvem Základní informace, možnost poradit se. V rámci této zakázky je klientovi poskytnuto základní poradenství a je informován o tom, s čím vším mu služba může pomoci. V rámci této zakázky je ověřeno, zda klient pochází z cílové skupiny projektu, pracovník zjišťuje, jaké další služby již klient využil, domlouvá se s klientem na postupu práce a ujišťuje se, že klient všemu rozumí.

Ve většině případů je následně otevřena další zakázka vycházející z aktuální situace klienta. Jsou ovšem i klienti, se kterými nová zakázka otevírána není, protože se opravdu přišli jen poradit například o tom, co znamená dokument, který obdrželi.

Valná většina klientů následně začne s pracovníky zjišťovat, u kterých institucí jim vznikly dluhy. Proto je jim otevřena zakázka s názvem Dluhy mapování. Klient mapuje svou finanční a životní situaci,



zjišťuje, zda má přehled o tom, kde dluží a kolik. V této chvíli se odhaluje, zda má klient dokumentaci ke svým závazkům, motivuje se k tomu, aby dohledal veškeré potřebné doklady a donesl je do poradny. Společně s pracovníky si svou dokumentaci kompletuje, třídí, vyhledává aktuální výši závazků buď v dokumentech, když již má, nebo mu pracovníci pomáhají kontaktovat věřitelské firmy a exekutorské úřady, aby mu sdělili výši dluhu.

Práce na dokončení zakázky Mapování dluhů je většinou tou nejobtížnější v celém procesu spolupráce s klientem a je také nejvíce časově náročná.

Následně spolupráce postupuje podle toho, v jaké situaci se klient nachází. Zjišťuje se, zda je zaměstnaný nebo nezaměstnaný, jaké má příjmy.

Zjišťují se přednostní pohledávky, počítá se, zda je klient schopný dosáhnout na insolvenční a jaká by byla nezabavitelná část jeho příjmů, zjišťuje se, zda mezi jeho závazky není exekuce, která by se dala napadnout jako protiprávní. V takovém případě se jedná o zakázku s názvem Dluhy zastavování exekucí.

V případě, kdy klient nemá tolik dluhů, rozhoduje se podle výše jeho příjmů, zda by pomohlo vytvořit splátkový kalendář nebo požádat o dočasné zastavení exekuce. V takovém případě se pracuje na zakázce s názvem Dluhy nastavení splátek, respektive Dluhy stabilizace.

Pokud klient nevychází s finančními prostředky, které má k dispozici, a nemá peníze na to, aby splácel svoje dluhy, je mu nabídnuta možnost spolupráce na zakázce s názvem Hospodaření s finančními prostředky a prevence zadlužení. V rámci této zakázky se pracovníci snaží zvýšit klientovu finanční gramotnost a učí jej vedení rodinného rozpočtu.

Zakázka s názvem Identifikační a jiné osobní doklady byla plánována pro evidenci spolupráce s klientem při zajišťování chybějících osobních dokladů. Po dobu realizace projektu ovšem byla využita pouze jednou, protože klienti tuto potřebu neměli.

Předcházení rizikovému chování a znalost jeho důsledků byl název zakázky, během níž probíhala individuální i skupinová edukace, předávání informací zejména legislativního a trestně-právního charakteru.

V případě, kdy má klient tolik dluhů a závazků, že není schopný sám je splácet, popřípadě se mu strhávají v podstatě jen úroky z exekuce a jistina dluhu nebývá nikdy splacena, začne pracovník s klientem pracovat na zakázce s názvem Příprava na oddlužení. Klientovi je nejdříve vysvětleno, jak celý proces oddlužení probíhá, jaká jsou s ním spojena rizika. Rozhodne-li se klient o oddlužení požádat, začne se s klientem kompletovat dokumentace a doklady. Klient s připravenou dokumentací je následně odeslán do poradny specializující se na zajištění osobního oddlužení.

Klientovi v tíživé sociální situaci jsou zjišťovány jeho příjmy a výdaje a prošetřuje se, zda čerpá všechny finanční dávky, na které má nárok. V rámci zakázky s názvem Využití sociálních dávek, uplatnění práva na hmotné zabezpečení se s klientem vyplňují formuláře a žádosti.