



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



RODINA V CENTRU

## Průběžná evaluační zpráva za druhý rok realizace projektu

*S rodinou proti dluhům*

za období 1. 1. až 31. 12. 2019



## Obsah

|   |    |
|---|----|
| Anotace projektu.....   | 3  |
| Úvod a metodika zpracování .....  | 4  |
| Základní rámec evaluace klíčových aktivit projektu ve druhé průběžné zprávě.....                | 5  |
| Analýza průběžného dopadu aktivit projektu za rok 2019 .....                                    | 7  |
| Evaluační otázky.....   | 17 |
| Sumativní evaluace druhého roku realizace projektu, dopad klíčových aktivit po 24 měsících..... | 19 |
| Popis změny mezi lety 2018 a 2019 .....   | 21 |
| Závěry a doporučení .....   | 22 |
| Příloha č. 1 Evaluační plán .....   | 23 |
| Anotace dokumentu .....   | 24 |
| 1 Úvod .....  | 26 |
| 2 Evaluační proces.....   | 29 |
| 3 Popis výchozí situace.....  | 30 |
| 4 Charakteristika klíčových aktivit a obsahu projektu .....                                     | 31 |
| 5 Teorie změny .....  | 32 |
| 6 Shrnutí teorie změny - Strom problémů a příčin, Strom řešení a cílů .....                     | 34 |
| 7 Zdroje dat, evaluační otázky.....   | 37 |
| 8 Analýza rizik.....  | 39 |
| 9 Udržitelnost a šíření výstupů .....   | 40 |
| Příloha č. 2 Hodnotící dotazník podpořené osoby – vzor.....                                     | 41 |
| Příloha č. 3 Hodnotící dotazník skupinového vzdělávání .....                                    | 41 |
| Příloha č. 4 Záznamový arch analýzy výchozího stavu.....  | 41 |
| Příloha č. 5 Komiks Nezahlíž se!.....   | 42 |



## Anotace projektu

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| <b>Název dokumentu</b>              | Průběžná evaluační zpráva projektu<br>S rodinou proti dluhům  |
| <b>Název projektu</b>               | S rodinou proti dluhům  |
| <b>Realizátor a kontaktní osoba</b> | Rodina v centru, z.ú., Smetanova 387, Nový Bor. IČ 27004295<br>Mgr. Petra Vlčková, tel. 726326889, mail: vlckova@rodinavcentru.cz       |
| <b>Výzva</b>                        | 03_16_052 Podpora sociálního začleňování v SVL 3. výzva   |
| <b>Reg. číslo projektu</b>          | CZ.03.2.60/0.0/0.0/16_52/0007808  |
| <b>Realizace projektu</b>           | 1. 1. 2018 – 31. 12. 2020   |
| <b>Web projektu</b>                 | <a href="https://www.rodinavcentru.cz/projekt-s-rodinou-proti-dluhum/">https://www.rodinavcentru.cz/projekt-s-rodinou-proti-dluhum/</a> |
| <b>Datum zpracování</b>             | Leden 2020  |
| <b>Autorka zprávy</b>               | PhDr. Kateřina Thelenová, Ph.D. (katerina.thelenova@tul.cz)   |



## Úvod a metodika zpracování

Evaluace projektu *S rodinou proti dluhům* slouží k průběžnému a závěrečnému hodnocení dopadu klíčových aktivit projektu na cílovou skupinu. Evaluace je zpracována na základě osobních konzultací evaluátorky a realizátorů projektu a zejména na základě písemných podkladů, které mapují realizaci jednotlivých kroků v klíčových aktivitách. Jedná se zejména o tyto materiály – zdrojové dokumenty evaluace:

1. První průběžná evaluační zpráva za období realizace projektu v roce 2018 včetně příloh.
2. Plné znění žádosti o podporu (výchozí dokument k porovnání výchozího stavu, průběhu realizace a stavu na konci projektu).
3. Mapa exekucí – webový portál (mapaexekuci.cz), který umožňuje pracovat s číselnými popisy situace exekucí v obci Nový Bor a provádět meziroční srovnání.
4. Data z hodnocení klíčových aktivity účastníky – dotazníková evaluace. Evaluaci průběžně zpracovávala pracovnice projektu vždy během kontaktu s klienty a bezprostředně po něm. Hodnocení bylo realizováno pomocí dotazníků uvedených v přílohách první evaluační zprávy za rok 2018.
5. Datové soubory vnitřního hodnocení služeb v podobě tabulek sumarizujících: počty klientů, úkony, besedy, typy zakázek.
6. Datový soubor sumarizující celkový přehled práce v klíčových aktivitách. Jedná se o přehled služeb dle: klientů, zakázek a úkonů, délky trvání, úspěšnosti zakázek.
7. Dílčí výstupy projektu, Hodnotící zprávy.

Evaluace je zpracována do podoby odpovědí na evaluační otázky a vyhodnocení dopadu klíčových aktivit na cílovou skupinu prostřednictvím hodnocení změny mezi výchozím stavem a stavem hodnoceným na základě výše uvedených dat.

V této – druhé – evaluační zprávě se jedná také o formulaci posunu – **změny** – **s ohledem na data zjištěná v předchozím roce** a uvedená v **evaluační zprávě za rok 2018**, jak je uvedeno výše.

Struktura evaluační zprávy je daná **evaluačním plánem**, který byl zpracován na počátku realizace projektu a který je zde uveden jako Příloha č. 1 první průběžné evaluační zprávy. Součástí evaluace je analýza výchozího stavu, na jejímž základě byly formulovány evaluační otázky. V příloze této zprávy je uveden aktualizovaný EP pro rok 2019.

**Hlavním cílem druhé průběžné evaluační zprávy je průběžné hodnocení dopadu projektových aktivit na základě stavu na konci roku 2018 prostřednictvím tvrdých dat z roku 2019 a formulace doporučení pro další realizaci projektu v posledním roce (2020).**



## Základní rámec evaluace klíčových aktivit projektu ve druhé průběžné zprávě

Viz také *Průběžná evaluační zpráva za první rok realizace projektu (2018)*

Pro druhý rok realizace projektu je podstatné, že jeho klíčové aktivity jsou kontinuální a probíhají nepřetržitě v duchu, který byl definován projektovou žádostí a prvním rokem realizace projektu. Cílem klíčových aktivit projektu je poskytnout komplexní podporu při předcházení a účinném řešení zadluženosti, případně předluženosti, všem obyvatelům Nového Boru, kteří jsou ohroženi sociálním vyloučením. Projekt je realizován jako **tříletý** a jeho cílem je v průběhu této doby **podpořit 250 osob** starších 15 let, zejména ve věkové skupině 15 až 65 let. Změna v situaci obyvatel Nového Boru ve vztahu k jejich finanční a rozpočtové gramotnosti je i ve druhém roce realizace zajištěna prostřednictvím **4 základních klíčových aktivit**:

- Individuální poradenství
- Skupinové vzdělávání
- Osvětový komiks
- Metodika práce se zadluženým klientem

Na konci prvního roku byla evaluační zprávou formulována následující **doporučení**, která současně tvoří **základní rámec hodnocení dopadu** klíčových aktivit na cílovou skupinu:

- Upravit dotazníky hodnocení služby a hodnocení skupinového vzdělávání tak, aby jednotlivé škály byly číselného charakteru (např. od 0 do 10, stejně jako analýza výchozího stavu) a dalo se s nimi v hodnocení pracovat i v komparativní rovině.
- V hodnotícím dotazníku nepoužívat otázky, které se týkají „dostatečnosti“ nebo „nedostatečnosti“, pokud není zřejmé, k jakému měřítku je toto vztaženo. Doporučuji položku s dotazem na dostatek času přeformulovat tak, aby tazatel získal skutečně relevantní informaci (například: Kolik asi času Vám poradce na jedné schůzce věnoval? Stihli jste během tohoto času pracovat na všech úkolech, které jste v tu chvíli potřeboval/la případně dojednal/la s poradcem? atp.).
- V hodnotícím dotazníku upřesnit, co je to „přístup“ poradce – pojmenovat spíše techniku práce, která může souviset s úspěšností práce s klientem, například podpora samostatného rozhodování, srozumitelnost ve způsobu předávání relevantních informací apod.
- Pracovat s lektorskými poznámkami ze skupinového vzdělávání.
- Realizovat skupinové vzdělávání s pomocí facilitátora, kdy část setkání je facilitovanou diskusí vztahující se k tématům, jež souvisí s mírou porozumění klientů jejich situaci související se dluhy a s mírou jejich připravenosti a možnosti situaci řešit respektive jim předcházet. V evaluaci je pak třeba pracovat s výstupy facilitace.
- Realizovat alespoň jeden WS s klientem/klienty nad připraveným komiksem, a to formou volné diskuse, která bude nahrávána jako videozáznam k další analýze. Analýza bude sloužit k získání



informací o míře srozumitelnosti a očekávaném efektu komiksu pro konečné uživatele.

- Specifikovat terénní formy poskytování poradenství.
- Vytvořit metodiku hodnocení dopadu osvětového komiksu – například prostřednictvím sledování návštěvnosti či počtu stahování z webových stránek, případně mapování využití komiksu v průběhu skupinového vzdělávání.
- Je třeba věnovat pozornost klientům, kteří hodnotili skupinové vzdělávání jako nevyhovující nebo nesrozumitelné. Jsou důležitým ukazatelem míry připravenosti klientů na téma, kterým se skupinové vzdělávání zabývá.
- Organizační a technické zajištění vzdělávání má výrazný vliv na jeho úspěšnost. Klienti zde dávají užitečnou zpětnou vazbu a ukazují, že některé prostory považují pro vzdělávání za pouze dostatečné. Doporučují tyto prostory znovu nevyužívat nebo zjistit, jaké změny k lepšímu lze v takových prostorách realizovat.
- Zjistit, kteří klienti skupinového školení označují poznatky na těchto školeních za neužitečné a zjistit kontext tohoto vyjádření. Může se jednat o klienty vyžadující speciální přístup k informacím.
- Zaměřit se na očekávání klientů vůči skupinovému vzdělávání. Dosavadní data ukazují, že v této oblasti je široké pole působnosti pro práci s motivací klientů. Je nutné si položit otázku o tom, jaká byla očekávání klientů ve vztahu ke skupinovému vzdělávání, pokud z většiny tvrdí, že byla naplněna a pak velké procento klientů říká, že poznatky ze vzdělávání v praxi nepoužijí? I skutečnost, že „se nedozvím nic, co bych použil v praxi“ může být naplněným očekáváním.
- Dotazník skupinového vzdělávání, který je zde postaven jako klasická evaluace vzdělávací akce, by mohl být doplněn o evaluační aktivitu více zaměřenou na hodnocení skupinového vzdělávání jako způsobu prevence a řešení dluhových problémů. Výše byly zmíněny facilitované diskuse, lze využít metodu reflektujícího týmu, Bálintovské skupiny, supervizního kolečka apod. Lze také použít anketní lístek zaměřený na propojení motivace – vzdělávání – poradenství do života účastníků.
- Ze slovních komentářů ke skupinovému vzdělávání vyplývá, že část účastníků věnuje spíše pozornost tématu obecně „pomáhání druhým“, nebo vzhledu lektorky, než tématu finanční, dluhové a rozpočtové gramotnosti. Doporučují revidovat obsah vzdělávání a míru jeho interaktivity tak, aby došlo ke zvýšení „napojení“ účastníků na centrální téma. Není jasná míra využívání osvětového komiksu – mohl by zde fungovat jako nástroj posílení interaktivity.
- Provést mapování klientů projektových aktivit dle pozice na pracovním trhu a dle nejvyššího dosaženého vzdělání.



## Analýza průběžného dopadu aktivit projektu za rok 2019

Zde je třeba navázat na první evaluační zprávu a v ní uvedenou Analýzu výchozího stavu, kdy byly stanoveny parametry výchozího stavu, jejich hodnoty na začátku projektu a na konci roku 2018. Nyní jsou stejné parametry hodnoceny pro rok 2019. Data jsou vložena do stejné tabulky tak, aby byl zřejmý proces změny.

Důležitým bodem jsou také indikátory stanovené pro realizaci projektu. **Indikátory** projektu a také **evaluační** vycházejí s cílů podpory projektu. Cílem projektu je podpořit po dobu jeho trvání (tři roky) celkem:

- 150 osob prostřednictvím individuálního poradenství;
- 200 osob prostřednictvím skupinového vzdělávání;
- Ze všech účastníků 50% potvrdí na konci svého kontaktu se službou zlepšení své orientace ve finanční a dluhové oblasti.

**Parametry analýzy výchozího stavu** byly stanoveny na základě rešerše datových souborů záznamů o klientech, zakázkách a úkonech v minulosti, kde pracovníci poradny našli 5 typických oblastí – charakteristik situace klienta při vstupu do služby. Parametry výchozího stavu jsou:

1. Klient zná své dluhy (mapováno prostřednictvím 6 dílčích parametrů na škále 0 až 10, kdy 0 = klient nezná své dluhy vůbec a 10 = klient zná své dluhy dokonale).
2. Klient umí na úřadě vyjednat, co potřebuje (mapováno prostřednictvím 6 dílčích parametrů na škále 0 až 10, kdy 0 = klient neumí na úřadech jednat vůbec a 10 = klient jedná na úřadech dokonale).
3. Klient má vyrovnaný rozpočet (mapováno prostřednictvím 5 dílčích parametrů na škále 0 až 10, kdy 0 = klient nemá žádný rozpočet a 10 = klient má zpracovaný rozpočet odpovídající jeho situaci a pracuje s ním).
4. Klient je připravený k podání žádosti o oddlužení (mapováno prostřednictvím 4 dílčích parametrů na škále 0 až 10, kdy 0 = klient není na oddlužení připravený vůbec a 10 = klient je na podání žádosti o oddlužení připravený dokonale).
5. Klient je emocionálně stabilizovaný a nebojí se budoucnosti (mapováno prostřednictvím 5 dílčích parametrů na škále 0 až 10, kdy 0 = klient není emocionálně stabilní vůbec a má velké obavy z budoucnosti a 10 = klient je stabilizovaný dokonale a k budoucnosti přistupuje konstruktivně).

Parametry výchozího stavu byly prostřednictvím analýzy výchozího stavu převedeny do číselné podoby a uvedeny v následující tabulce č. 1. Tabulka je zpracována **pro 56 klientů**, kteří na počátku **roku 2019** vstoupili do projektu, do klíčové aktivity Individuální poradenství. V prvním roce – 2018 – hodnotilo tuto aktivitu 23 klientů. Hodnocení se tedy týká již **79 klientů za dva roky** realizace projektu.



Čísla uvedena v tabulkách odpovídají datům dodaným pracovníci projektu, nicméně netvoří vždy celek 56 odpovědí (klientů) z důvodu reálné situace a role klienta v projektu. Celkovou hodnotu parametrů pro porovnání s prvním rokem nyní nelze stanovit, nicméně lze použít data v dílčích položkách pro celkové hodnocení dopadu na konci projektu. V roce 2019 je výchozí a konečný stav porovnáván pomocí **většinového rozložení hodnot odpovědí** (viz barevné označení v tabulkách modře).

*Tabulka č. 1 Analýza výchozího stavu řešeného problému při vstupu klienta do projektu v roce 2019 – klienti při vstupu do projektu*

| Parametr/počet klientů v dané úrovni  | Úroveň naplnění parametru (0=nejméně, 10=nejvíce) |    |    |   |    |   |   |   |   |   |    |
|---|---|----|----|---|----|---|---|---|---|---|----|
|   | 0   | 1  | 2  | 3 | 4  | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1. Klient zná své dluhy   |   |    |    |   |    |   |   |   |   |   |    |
| klient ví přesně vůči KOMU (osobě, instituci) má dluh   | 8   | 7  | 8  | 4 | 1  | 4 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2  |
| klient ví, jakou částku v konečném součtu dluží   | 5   | 10 | 6  | 5 | 3  | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 2  |
| klient ví, jaké povinnosti vůči věřitelům, případně dalším subjektům, má                                  | 2   | 7  | 9  | 8 | 4  | 1 | 2 | 2 | 1 | 0 | 2  |
| klient zná své zákonné možnosti a svá práva coby dlužníka   | 4   | 7  | 7  | 4 | 10 | 3 | 1 | 1 | 1 | 0 | 2  |
| klient komunikuje s příslušnými úřady, institucemi a dalšími subjekty zainteresovanými v jeho situaci     | 3   | 5  | 8  | 3 | 4  | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1  |
| klient informoval o své situaci partnera, rodinu či jiné blízké osoby, na které by mohla mít situace vliv | 2   | 9  | 3  | 3 | 2  | 0 | 1 | 1 | 4 | 1 | 9  |
| 2. Klient si umí na úřadě vyjednat, co potřebuje  |   |    |    |   |    |   |   |   |   |   |    |
| klient ví, s jakými institucemi – úřady je povinen komunikovat  | 3   | 5  | 9  | 6 | 0  | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2  |
| klient má k dispozici všechny dokumenty, doklady, nutné k zajištění svých dluhů                           | 0   | 3  | 11 | 9 | 1  | 4 | 1 | 2 | 2 | 0 | 2  |
| klient zná adresy úřadů, má k dispozici jména kontaktních pracovníků                                      | 7   | 0  | 9  | 4 | 5  | 2 | 2 | 0 | 1 | 2 | 10 |
| klient je asertivní, umí komunikovat své zájmy  | 1   | 1  | 4  | 7 | 5  | 2 | 2 | 2 | 5 | 1 | 1  |
| klient umí samostatně vyplňovat formuláře relevantní k jeho situaci                                       | 4   | 4  | 2  | 6 | 5  | 5 | 2 | 2 | 4 | 0 | 1  |
| klient má k dispozici PC, internet a je počítačově gramotný   | 8   | 3  | 3  | 4 | 1  | 5 | 5 | 1 | 1 | 4 | 1  |





| 3. klient má vyrovnaný rozpočet  |    |   |   |    |   |   |   |   |   |   |   |
|--|----|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|
| klient si umí sám sestavit osobní rozpočet na měsíc  | 1  | 3 | 7 | 4  | 3 | 8 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 |
| klient hospodář tak, že pokryje všechny nezbytné výdaje a každý měsíc splatí část dluhu                          | 1  | 3 | 4 | 10 | 3 | 5 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 |
| klient má dostatečné příjmy na to, aby mohl pravidelně splácet dluhy   | 3  | 3 | 4 | 5  | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| klient má možnost zvýšit si příjmy samostatnou legální činností  | 8  | 3 | 6 | 1  | 5 | 1 | 4 | 3 | 2 | 0 | 0 |
| klient má zpracovaný splátkový kalendář  | 15 | 1 | 1 | 9  | 3 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 4. klient je připravený k podání žádosti o oddlužení   |    |   |   |    |   |   |   |   |   |   |   |
| klient zná možnosti osobního bankrotu – oddlužení  | 15 | 5 | 3 | 3  | 4 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 |
| klient dodal všechny nutné dokumenty, zahájil činnosti vedoucí k žádosti o oddlužení                             | 15 | 3 | 2 | 6  | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 0 | 1 |
| klient rozumí průběhu oddlužení, zná požadavky, které na něj oddlužení klade                                     | 13 | 3 | 6 | 1  | 6 | 0 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| klient kontaktoval všechny věřitele, zmapoval svoji finanční situaci   | 16 | 2 | 3 | 0  | 9 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 1 |
| 5. klient je emocionálně stabilizovaný a nebojí se budoucnosti   |    |   |   |    |   |   |   |   |   |   |   |
| klient prošel „krizovými“ fázemi (popírání, obviňování, potlačování, smlouvání) své situace                      | 1  | 3 | 4 | 6  | 4 | 6 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 |
| klient má ve svém okolí alespoň jednu blízkou osobu, která jeho situaci zná a podporuje jej                      | 2  | 2 | 4 | 2  | 7 | 5 | 4 | 0 | 1 | 3 | 6 |
| klient dokáže otevřeně hovořit o svých budoucích možnostech, ale i obavách                                       | 3  | 2 | 1 | 6  | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| klient si dokáže stanovovat realistické cíle, akceptují svoji situaci takovou, jaká je                           | 1  | 3 | 2 | 6  | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 1 | 4 |
| klient akceptuje složitost současné situace a ví, že těžká práce, kterou na sobě odvede, mu přinese reálné zisky | 1  | 3 | 3 | 6  | 3 | 6 | 4 | 3 | 1 | 3 | 5 |

### Komentář k tabulce č. 1

V tabulce nemůžeme vzhledem ke zdrojovým datům stanovit jednoduché číselné hodnoty sledovaných parametrů. Nicméně je patrné, že v roce 2019 vstoupili do projektu lidé, kteří dosahovali podprůměrných až chabých znalostí svých dluhů. Ta část, tabulky, v níž je umístěno výrazně nadpoloviční umístění odpovědí, je označena modrou barvou a ukazuje, že většin klientů své dluhy nezná, nebo o nich má je



velmi nedostatečné informace.

Modrá část tabulky ve druhé části sice také ukazuje na nízkou úroveň kompetence „klient si umí vyjednat, co potřebuje“, nicméně tato tendence již není tak jednoznačná, jako v oblasti 1 – „klient zná své duhy“. Je zde také patrný jeden údaj, který se naprosto vymyká ostatním – kdy v položce znalosti adres úřadů dosahují klienti již při vstupu do projektových aktivit dobré znalosti.

Třetí část tabulky ukazuje dovednost klientů při vstupu do projektu „mít vyrovnaný rozpočet“. Zde se kompetence klientů při vstupu do projektu pohybují nejčastěji na úrovni 2 až 4, z deseti možných, kdy 10 je nejlepší výsledek. Významný je pohled do posledního řádku této části tabulky, kde vidíme, že důležitý parametr – mít splátkový kalendář naplňují pozitivně pouze jednotky klientů. Naprostá většina z nich, tento nástroj nemá k dispozici.

Ve čtvrté části tabulky, která se věnuje otázce, zda „klient je připravený k podání žádosti o oddlužení“, opět vidíme při vstupu do projektu většinu odpovědí soustředěných do položek 0 (zcela nepřipravený) až 5 (připravený tak napůl).

Zajímavé je rozložení odpovědí v poslední části tabulky, která hodnotí emoční stabilitu a budoucí perspektivu klienta. Zde je rozložení odpovědí téměř rovnoměrné, většina dat je soustředěná v rozmezí hodnot 3 až 5, přičemž nulovou nebo velmi malou emoční stabilitu vykazují klienti ve stejném měřítku jako stabilitu výbornou. Tedy velmi málo.

**Následující tabulka č. 2** zachycuje změnu ve sledovaných hodnotících indikátorech po aplikaci klíčové aktivity individuální poradenství, případně na konci roku 2019 v případě, že klient v kontaktu s aktivitami projektu zůstává i v roce 2020.

Tabulka č. 2 Analýza stavu řešeného problému po ukončení aktivit, nebo k 31. 12. 2019

| Parametr/počet klientů v dané úrovni  | Úroveň naplnění parametru (0=nejméně, 10=nejvíce) |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
|   | 0   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1. Klient zná své dluhy   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
| klient ví přesně vůči KOMU (osobě, instituci) má dluh   | 0   | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 | 2 | 1 | 0 | 7 | 17 |
| klient ví, jakou částku v konečném součtu dluží   | 0   | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 2 | 7 | 18 |
| klient ví, jaké povinnosti vůči věřitelům, případně dalším subjektům, má                                  | 0   | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 1 | 9 | 17 |
| klient zná své zákonné možnosti a svá práva coby dlužníka   | 0   | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 1 | 7 | 19 |
| klient komunikuje s příslušnými úřady, institucemi a dalšími subjekty zainteresovanými v jeho situaci     | 0   | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 5 | 17 |
| klient informoval o své situaci partnera, rodinu či jiné blízké osoby, na které by mohla mít situace vliv | 0   | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 2 | 25 |



| 2. Klient si umí na úřadě vyjednat, co potřebuje  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|
| klient ví, s jakými institucemi – úřady je povinen komunikovat                                  | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 5  | 20 |
| klient má k dispozici všechny dokumenty, doklady, nutné k zajištění svých dluhů                 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 5  | 19 |
| klient zná adresy úřadů, má k dispozici jména kontaktních pracovníků                            | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 8  | 18 |
| klient je asertivní, umí komunikovat své zájmy  | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 10 | 17 |
| klient umí samostatně vyplňovat formuláře relevantní k jeho situaci                             | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 14 | 11 |
| klient má k dispozici PC, internet a je počítačově gramotný                                     | 4 | 0 | 0 | 2 | 3 | 0 | 3 | 3 | 2 | 4  | 7  |
| 3. klient má vyrovnaný rozpočet   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |
| klient si umí sám sestavit osobní rozpočet na měsíc   | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 3 | 8  | 16 |
| klient hospodář tak, že pokryje všechny nezbytné výdaje a každý měsíc splatí část dluhu         | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 3 | 8  | 16 |
| klient má dostatečné příjmy na to, aby mohl pravidelně splácet dluhy                            | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 3 | 3 | 17 | 17 |
| klient má možnost zvýšit si příjmy samostatnou legální činností                                 | 1 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 14 | 11 |
| klient má zpracovaný splátkový kalendář   | 6 | 0 | 1 | 2 | 3 | 0 | 3 | 1 | 3 | 4  | 7  |
| 4. klient je připravený k podání žádosti o oddlužení – zde pracujeme se 12 uzavřenými zakázkami |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |
| klient zná možnosti osobního bankrotu – oddlužení   | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 2 | 3 | 8 | 16 | 16 |
| klient dodal všechny nutné dokumenty, zahájil činnosti vedoucí k žádosti o oddlužení            | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 7 | 16 | 17 |
| klient rozumí průběhu oddlužení, zná požadavky, které na něj oddlužení klade                    | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 4 | 4 | 17 | 12 |
| klient kontaktoval všechny věřitele, zmapoval svoji finanční situaci                            | 4 | 1 | 5 | 1 | 1 | 0 | 2 | 1 | 1 | 5  | 11 |
| 5. klient je emocionálně stabilizovaný a nebojí se budoucnosti                                  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |
| klient prošel „krizovými“ fázemi (popírání, obviňování, potlačování, smlouvání) své situace     | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 9  | 17 |
| klient má ve svém okolí alespoň jednu blízkou osobu, která jeho situaci zná a podporuje jej     | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 | 4  | 21 |
| klient dokáže otevřeně hovořit o svých budoucích možnostech, ale i obavách                      | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 8  | 19 |
| klient si dokáže stanovovat realistické cíle, akceptují svoji situaci takovou, jaká je          | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2  | 26 |
| klient akceptuje složitost současné   | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 3  | 25 |





- Z toho **43 klientů (2018)** a **56 klientů (2019)** vstoupilo do kontaktu výhradně s klíčovou aktivitou **individuální dluhové poradenství**, celkově se tedy jedná o **99 podpořených klientů** za první dva roky realizace projektu z plánovaných 150 v klíčové aktivitě individuální poradenství.
- Pouze klíčovou aktivitu **skupinového vzdělávání** využilo za sledované období **67 klientů (2018)** a **68 klientů (2019)**. Celkově bylo prostřednictvím skupinového poradenství podepřeno **135 klientů** za dva roky z plánovaných 200.
- Všichni klienti dostali k dispozici **osvětový komiks (KA3)**, který je současně k dispozici na webu projektu ([https://www.rodinavcentru.cz/wp-content/uploads/2019/05/komix-2019\\_web.pdf](https://www.rodinavcentru.cz/wp-content/uploads/2019/05/komix-2019_web.pdf)).

Průběžná analýza stavu realizace projektu za rok 2019 dále pracuje s **ukazateli činností**, které v klíčových aktivitách klienti realizovali. Realizátor projektu používá tři základní ukazatele činností:

1. **Zakázky**, což jsou témata, na kterých s klienty pracuje. Tento ukazatel činnosti je užíván pouze ve službě individuální dluhové poradenství. Zakázek není stejně jako klientů. Jakmile je zakázka naplněna, téma je uzavřeno, zakázka se také uzavírá. U jednoho klienta může být více zakázek, pokud přichází do služby s více tématy.

Ve sledovaném období – rok 2019 – bylo realizováno **234 zakázek** (což je o 7 méně než v roce 2018) se 124 klienty v 9 aktivitách. Na konci sledovaného období je struktura zakázek uvedena v tabulce č. 1.

Tab. č. 1 Struktura zakázek k 31. 12. 2019

| Celkem zakázek za rok 2019 | Otevřené zakázky | Uzavřené zakázky |
|----------------------------|------------------|------------------|
| 234                        | 48               | 196              |

Celkový počet zakázek ve srovnání s rokem 2018 sice mírně poklesl – o sedm. Nicméně poměr uzavřených zakázek a otevřených zakázek se mírně zlepšuje (ve prospěch zakázek uzavřených). Toto ukazuje na **pozvolný růst efektivity** v poskytovaných službách individuálního a skupinového poradenství. Tuto změnu lze považovat také za možný důsledek průběžné evaluace služeb.

**Zakázky – témata** jsou v datových souborech poskytovatele služeb tříděna podle klíčových slov takto:

- Dluhy – mapování
- Dluhy – nastavení splátek
- Dluhy – stabilizace
- Dluhy – zastavování exekucí
- Hospodaření s finančními prostředky 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

Tabulka č. 2 ukazuje kvantitativní zastoupení jednotlivých zakázek u klientů individuálního dluhového poradenství za rok 2019. Tabulka prošla změnou s ohledem na výstupy evaluace prvního roku realizace. Položky v tabulce přímo odpovídají ve výchozím stavu nadefinovaným parametrům hodnocených zakázek.

Tab. č. 2 Zakázky za rok 2019 v číslech

| Téma zakázky  | celkem | uzavřené |
|---|--------|----------|
| Dluhy – mapování  | 48     | 34       |
| Dluhy – nastavení splátek                                       | 10     | 9        |
| Dluhy – stabilizace   | 5      | 3        |
| Dluhy – zastavování exekucí                                     | 2      | 0        |
| Doprovázení v oddlužení   | 3      | 2        |
| Hospodaření s finančními prostředky a prevence zadlužování      | 29     | 22       |
| Předcházení rizikovému chování a znalost jeho důsledků          | 77     | 77       |
| Příprava na oddlužení   | 24     | 19       |
| Využití sociálních dávek, uplatnění práva na hmotné zabezpečení | 3      | 1        |
| Základní informace, možnost poradit se                          | 33     | 29       |

Z uvedené tabulky pro rok 2019 vyplývá, že na počátku individuálního dluhového poradenství bylo nejčastějším tématem spolupráce předcházení rizikovému chování a znalost jeho důsledků, to platilo i pro předchozí rok, toto téma se zdá být pro klienty naprosto klíčové.

Z tohoto čísla vyplývá, že se jedná o témata těch klientů, kteří se již nacházejí v tíživé sociální situaci, kdy možné dluhy a exekuce jsou „jen“ jednou ze škál obtíží, kterým čelí.

Současně je pro evaluaci zásadní zjištění, **kolik zakázek se prostřednictvím individuálního dluhového poradenství daří během jediného roku uzavřít** – tedy naplnit cíle spolupráce s klientem. V případě nejčastější zakázky je tuto úspěšnost možno považovat za 100%.

Za výrazná **dlouhodobá témata** lze naopak považovat: možnost poradit se, mapování dluhů, hospodaření a prevence zadlužování. Z tabulky je také patrné, že zakázka označená jako „**dluhy – zastavování exekucí**“ patří mezi činnosti, které vyžadují delší čas na úspěšné uzavření, byť kvantitativně se nejedná o převažující typ činnosti.

2. **Úkony** jsou jednotlivé kroky, které jsou k dosažení naplnění zakázky s klientem realizovány. Tento ukazatel činností se týká klíčové aktivity individuální dluhové poradenství, tedy 56 klientů.

**Celkový počet úkonů** ve vztahu ke sledovaným 234 zakázkám za rok 2019 byl **1 039**, což je o 47 méně než v roce 2018. Poskytovatel sleduje také časový rozsah, kdy celkově všechny úkony ve své realizaci znamenaly **992, 25 hodin** přímé práce s klientem za sledovaný rok 2019. Následující tabulka č. 3 sumarizuje hlavní charakteristiky realizovaných úkonů dle jejich obsahu a kvantitativního zastoupení.



Tab. č. 3 Úkony – obsah a četnost

| Typ úkonu                                   | Četnost | %    |
|---|---------|------|
| Poradenství v poradně                       | 477     | 46%  |
| Poradenství – telefon, email, dopis         | 454     | 44%  |
| Poradenství v terénu                        | 57      | 5%   |
| Jednání s institucí – telefon, email, dopis | 37      | 4%   |
| Jednání s institucí – doprovod              | 13      | 1%   |
| Vedení dokumentace                          | 1       | 0%   |
| Přeposlání                                  | 0       |      |
| Krizová intervence                          | 0       |      |
| Celkem                                      | 1039    | 100% |

Z uvedené tabulky vyplývá, že v rámci sledovaných úkonů je **poradenství přímo v prostorách** poradny **nejvyhledávanějším** typem činnosti pracovníků. Tento údaj potvrzuje legitimitu realizace služby individuálního dluhového poradenství prostřednictvím stálé organizace v regionu. Stejným způsobem je třeba nahlížet na data o poskytnutém poradenství prostřednictvím médií, případně v terénu.

Tyto položky zůstaly **ve stejném pořadí jako v roce 2018**, tedy kvantitativní zastoupení jednotlivých úkonů, které vedou k úspěšnému naplnění zakázky klienta, zůstalo nezměněno. Bude podstatné, jak se do pořadí úkonů promítne činnost roku 2020. Po té bude moci být kvantitativní zastoupení úkonů zohledněno v nastavení služeb po skončení projektu.

V tabulce byly ponechány dvě položky z roku 2018 – úkony „přeposlání“ a „krizová intervence“, které v roce 2019 neměly odraz v realitě. Žádný klient tento úkon nevyužil.

Zajímavé jsou údaje o nejčastějším typu úkonu z hlediska jeho délky. Toto představuje tabulka č. 4. Ve vztahu k roku 2018 konstatujeme výrazné změny. Kdy vidíme poměrně výrazný nárůst nejkratších typů kontaktu – do 15 minut. Ze 401 kontaktů tohoto typu (2018) na 453, což i vzhledem k poměru k celku je poměrně signifikantní nárůst. Naopak pokles na polovinu je patrný v případě kontaktů trvajících 15 až 30 minut (ze 176 na 83). Opět na první pohled patrný je nárůst úkonů v rozsahu 30 až 60 minut z počtu 153 za rok 2018 na 239 za rok 2019.

Tab. č. 4 Trvání úkonů

| Trvání            | Počet úkonů |
|-------------------|-------------|
| Do 15 min.        | 453         |
| 15 - 30 min.      | 83          |
| 30 - 60 min.      | 239         |
| 60 - 90 min.      | 53          |
| 90 - 120 min.     | 74          |
| Více než 120 min. | 137         |





- 
3. **Aktivity** jsou dvouhodinové vzdělávací programy – besedy – pro klienty klíčové aktivity č. 2 – skupinové vzdělávání. Cílem této aktivity v projektu je během 3 let proškolit 200 lidí z cílové skupiny projektu. Celkově proběhne cca **30 školení v rozsahu dvou hodin**. Maximální počet účastníků v jedné skupině je 30 osob. Zamýšleným efektem školení je nejen tvorba nových znalostí na téma finanční a rozpočtové gramotnosti, ale také předání informací o možnostech řešení tíživé finanční situace, pokud již nastala. Účast na školeních je mapována pomocí prezenčních listin. Realizátoři projektu se zavázali v projektové žádosti, že touto aktivitou zvýší úroveň finanční a dluhové gramotnosti alespoň 50% účastníků školení.
- Celkově bylo v této položce realizováno 9 aktivit vždy po dvou hodinách, tedy v celkovém rozsahu 19 hodin, kterých se účastnilo 68 klientů. Spolu s účastí roku 2018 (77), klíčovou aktivitou skupinové vzdělávání – beseda prošlo 145 klientů z plánovaných 200 lidí.





## Evaluační otázky

Evaluační otázky byly stanoveny na základě analýzy výchozího stavu a *dokumentu Průběžná evaluační zpráva za první rok realizace projektu*.

Odpovědi na evaluační otázky byly formulovány pro situaci na konci realizace druhého roku projektu, tedy ke dni 31. 12. 2019. Mapování stavu probíhá na základě hodnocení vlivu jednotlivých zakázek a úkonů, které klienti realizují v rámci klíčových aktivit projektu. Klíčovými aktivitami jsou zde: individuální dluhová poradna, skupinové vzdělávání, osvětový komiks. **Hodnocení dopadu zde zahrnuje také srovnání stavu na začátku projektu, po ukončení prvního roku a následně druhého roku realizace. Na konci textu je hodnocena průběžná změna výchozího stavu, teda stav řešení problému na konci druhého roku realizace projektu.**

Evaluační otázky byly formulovány v průběhu prvního roku realizace projektu takto:

### 1. Do jaké míry zná klient své dluhy?

- Ví klient přesně vůči komu/čemu má dluh? Ví klient, jakou celkovou částku dluží?
- Zná klient své povinnosti vyplývající z faktu, že má dluhy? Zná klient své zákonné možnosti?
- Jak efektivně komunikuje klient se subjekty zainteresovanými v jeho situaci?
- Je rodina, příbuzní a známí informována o klientově situaci? "

### 2. Do jaké míry si klient umí na úřadě vyjednat to, co potřebuje?

- Ví klient, s jakými institucemi je povinen jednat a má k dispozici kontakty, adresy apod.? Má k tomuto jednání klient k dispozici všechny dokumenty?
- Je klient pro komunikaci s úřady asertivní? Umí klient svoje dokumenty zpracovávat samostatně?
- Má klient k dispozici PC, internet a je počítačově gramotný?

### 3. Jaký má klient rozpočet?

- Umí si klient sestavit samostatně měsíční rozpočet? Umí hospodařit tak, že každý měsíc pokryje výdaje a splatí část dluhu?
- Má klient na pravidelné splácení dluhů dostatečné příjmy? Má klient možnost příjmy navýšit legální činností?
- Má klient zpracovaný splátkový kalendář?

### 4. Do jaké míry je klient připravený k podání žádosti o oddlužení?

- Zná klient reálné možnosti osobního bankrotu – oddlužení? Rozumí klient průběhu a požadavkům na oddlužení?
- Dodal klient všechny dokumenty nutné k oddlužení? Kontaktoval klient všechny věřitele a zmapoval svoji finanční situaci?



**5. Do jaké míry je klienta možné považovat za emočně stabilního? Jak se klient vztahuje k budoucnosti?**

- a) Je možné konstatovat, že klient prošel krizovými fázemi své situace?
- b) Má klient ve svém okolí alespoň jednu blízkou osobu, na kterou se může spolehnout?
- c) Dokáže klient hovořit o své budoucnosti otevřeně?
- d) Stanovuje si klient realistické cíle s ohledem na akceptaci své situace?
- e) Dokáže klient vnímat realitu své práce, kterou musí na změně své situace odvést tak, aby se mohl ze situace ztrát dostat do situace zisků?

Odpovědi na evaluační otázky budou zásadní pro formulování metodiky a služby a její průběžnou revizi a pilotní ověření.



## Sumativní evaluace druhého roku realizace projektu, dopad klíčových aktivit po 24 měsících

Důkazy (data) pro odpovědi na evaluační otázky jsou zde roztríděny do části reflektující hodnotící dotazník klientů individuálního poradenství a do části věnované dotazníku skupinového vzdělávání. Data z dotazníků doplňují analytická data předchozí části evaluační zprávy, která byla zjištěna analýzou výchozího stavu. Celkové shrnutí pak umožňuje formulovat doporučení pro další realizaci projektových aktivit.

### A) Hodnotící dotazník pro klienty poradny

Hodnocení služby dluhové poradny ze strany klientů proběhlo prostřednictvím hodnotícího dotazníku. Z celkových 56 klientů, kteří vstoupili do projektu v prvním roce jeho realizace, zpracovalo hodnotící dotazník **36 klientů – respondentů šetření**. Jedná se o klienty, kteří svůj kontakt se službou nejpozději k 31. 12. 2019 **ukončili a služby poradny dále nevyužívají**, jelikož došlo k naplnění zakázky, dosažení stanoveného cíle. Další 20 klientů a klienti, kteří vstoupí do projektu v dalších letech realizace, zpracuje dotazník také při posledním kontaktu ve službě.

**Podle většiny klientů služba dluhové poradny naplňuje zcela očekávání, většina klientů považuje své cíle ve spolupráci s dluhovou poradnou za zcela naplněné, všichni klienti ohodnotili přínos služby pro jejich osobní život jako zcela zásadní.** Lze také předpokládat **dobrou dovednost pracovníků** formulovat cíle realistické a dosažitelné pro každého individuálního klienta.

Všichni respondenti potvrdili, že z jejich pohledu jim bylo ze strany poradců **věnováno dostatek času**. Z analýzy úkonů a zakázek je patrné, že došlo ke změně v práci s obsahem zakázky a časem, jak bylo uvedeno výše.

**Respondenti se shodují na tom, že služby dluhové poradny jsou vynikající**, velmi dobré nebo dobré. Podobně je hodnocen **přístup dluhových poradců**, klienti jej označili za **vynikající**, velmi dobrý a dobrý. Celkově lze hovořit o skupině velmi spokojených klientů.

### B) Hodnotící dotazník skupinového vzdělávání

Klíčová aktivita projektu č. 2 skupinové vzdělávání podléhalo hodnocení na konci vzdělávací aktivity. Pro druhou evaluační zprávu nebyly hodnotící dotazníky k dispozici. Doporučuji jejich doplnění pro závěrečné hodnocení na konci roku 2020.

### c) Shrnutí

V průběžné evaluační zprávě za druhý rok realizace projektu není účelné podávat ucelené odpovědi na evaluační otázky. Komplexní odpověď na tyto otázky bude součástí sumativní evaluace na konci projektu.



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



RODINA V CENTRU

---

Díličí odpovědi na evaluační otázky jsou zde chápány jako podrobný popis výchozího stavu, hodnocení klientů. Pro tuto fázi evaluace jsou důležité formulace doporučení pro další realizaci, které jsou uvedeny v další části textu zprávy.



## Popis změny mezi lety 2018 a 2019

V této části jsou velmi stručně popsány posuny ve sledovaných položkách mezi lety 2018 a 2019 a konstatován možný dopad klíčových aktivit projektu na cílovou skupinu – účastníky projektu. Podrobněji bude **dopad – tedy úroveň dosažených změn** – popsán v poslední závěrečné evaluační zprávě spolu s daty za rok 2020.

**1. pozvolný růst efektivity** v poskytovaných službách individuálního a skupinového poradenství. Doložený poměrem celkového počtu zakázek a počtu zakázek úspěšně uzavřených. V roce 2018 bylo uzavřených zakázek **78%**, v roce 2019 již **84%**.

**2. zpřehlednění hodnocení** typů a kvantitativního zastoupení zakázek realizovaných s klienty (viz tabulka č. 2)

**3.** z evaluace druhého roku realizace vyplývá, že **předcházení rizikovému chování a znalost jeho důsledků**, stejně jako **mapování dluhů** jsou výrazně nejčastějšími činnostmi pracovníků v oblasti dluhového poradenství ve dvou klíčových aktivitách projektu (individuální poradenství a skupinové poradenství). Tento trend je potvrzením situace, která byla popsána v roce 2018. Nejedná se o změnu, ale **nastavení trendu**, který je třeba sledovat i v roce 2020 pro dobré nastavení udržitelnosti služeb po skončení realizace projektu. Jedná se o činnosti s výraznou preventivní složkou, která klade vysoké nároky na všímavost pracovníků a jejich odborné kompetence.

**4.** Ve vztahu k roku 2018 konstatujeme výrazné změny v poměru úkonů tříděných dle délky trvání. Kdy vidíme poměrně výrazný nárůst nejkratšího typu kontaktu – do 15 minut. Ze 401 kontaktů tohoto typu (2018) na 453 (2019), což i vzhledem k poměru k celku je signifikantní nárůst. Naopak pokles na polovinu je patrný v případě kontaktů trvajících 15 až 30 minut (ze 176 na 83). Opět na první pohled patrný je nárůst úkonů v rozsahu 30 až 60 minut z počtu 153 za rok 2018 na 239 za rok 2019.

**Je zajímavé si uvědomit, že počet zakázek, klientů i úkonů, stejně jako preferovaná témata zakázek jsou stabilní, zatímco položka délky úkonů zaznamenala v roce 2019 značné proměny.** Mohlo by to znamenat, že se mění efektivita práce a spolupráce s klienty s ohledem na rostoucí zkušenosti a dovednosti pracovníků projektu, stejně jako kompetence klientů spolupodílet na řešení svých potíží v oblasti dluhů.

**Lze předpokládat, že změna ukazatele délky úkonů při zachování ostatních ukazuje na kladný dopad klíčových aktivit projektu na cílovou skupinu: lepší práce s časem, větší samostatnost, více informací o tématu dluhů, posílení preventivních činností a zaujetí klientů pro dlouhodobé cíle.**



## Závěry a doporučení

V závěru této průběžné evaluační zprávy k projektu *S rodinou proti dluhům* lze konstatovat, že počty klientů, zakázek, úkonů a aktivit, stejně jako hodnocení obsahu klíčových aktivit projektu ze strany účastníků jasně **dokazují legitimitu poskytovaných služeb** a zacílení projektových aktivit na cílovou skupinu, která spoluprací na tématu dluhů, jejich prevence a řešení **nejen potřebuje, ale i očekává**. Lze předpokládat, že monitorovací indikátory projektu budou naplněny.

Pro další realizaci projektových aktivit z evaluace vyplývají následující **doporučení**:

- Pracovat s lektorskými poznámkami ze skupinového vzdělávání.
- Realizovat skupinové vzdělávání s pomocí facilitátora, kdy část setkání je facilitovanou diskusí vztahující se k tématům, jež souvisí s mírou porozumění klientů jejich situaci související se dluhy a s mírou jejich připravenosti a možnosti situaci řešit respektive jim předcházet. V evaluaci je pak třeba pracovat s výstupy facilitace.
- Specifikovat terénní formy poskytování poradenství.
- Vytvořit metodiku hodnocení dopadu osvětového komiksu – například prostřednictvím sledování návštěvnosti či počtu stahování z webových stránek, případně mapování využití komiksu v průběhu skupinového vzdělávání.
- Dotazník skupinového vzdělávání, který je zde postaven jako klasická evaluace vzdělávací akce, by mohl být doplněn o evaluační aktivitu více zaměřenou na hodnocení skupinového vzdělání jako způsobu prevence a řešení dluhových problémů. Výše byly zmíněny facilitované diskuse, lze využít metodu reflektujícího týmu, Bálintovské skupiny, supervizního kolečka apod. Lze také použít anketní lístek zaměřený na propojení motivace – vzdělávání – poradenství do života účastníků.
- Provést mapování klientů projektových aktivit dle pozice na pracovním trhu a dle nejvyššího dosaženého vzdělání.
- Průběžně reflektovat doporučení z prvního roku realizace projektu.

V průběžné evaluační zprávě za druhý rok realizace projektu není účelné podávat ucelené odpovědi na evaluační otázky. Komplexní odpověď na tyto otázky bude součástí sumativní evaluace na konci projektu. Dílčí odpovědi na evaluační otázky jsou zde chápány jako podrobný popis výchozího stavu, hodnocení klientů. Pro tuto fázi evaluace jsou důležité formulace doporučení pro další realizaci, které jsou uvedeny v další části textu zprávy.



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



RODINA V CENTRU

## Příloha č. 1 Evaluační plán

# EVALUAČNÍ PLÁN NA ROK 2019 projektu *S rodinou proti dluhům*



## Anotace dokumentu

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| <b>Název dokumentu</b>              | Průběžná evaluační zpráva projektu<br><i>S rodinou proti dluhům</i>   |
| <b>Název projektu</b>               | S rodinou proti dluhům  |
| <b>Realizátor a kontaktní osoba</b> | Rodina v centru, z.ú., Smetanova 387, Nový Bor. IČ 27004295<br>Mgr. Petra Vlčková, tel. 726326889, mail: vlckova@rodinavcentru.cz       |
| <b>Výzva</b>                        | 03_16_052 Podpora sociálního začleňování v SVL 3. výzva   |
| <b>Reg. číslo projektu</b>          | CZ.03.2.60/0.0/0.0/16_52/0007808  |
| <b>Realizace projektu</b>           | 1. 1. 2018 – 31. 12. 2020   |
| <b>Web projektu</b>                 | <a href="https://www.rodinavcentru.cz/projekt-s-rodinou-proti-dluhum/">https://www.rodinavcentru.cz/projekt-s-rodinou-proti-dluhum/</a> |
| <b>Datum zpracování</b>             | Leden 2019  |
| <b>Autorky evaluačního plánu</b>    | Mgr. Petra Vlčková (vlckova@rodinavcentru.cz)<br>PhDr. Kateřina Thelenová, Ph.D. (katerina.thelenova@tul.cz)                            |





---

## Obsah

|   |    |
|---|----|
| Anotace dokumentu .....   | 24 |
| 1 Úvod .....  | 26 |
| 2 Evaluační proces .....  | 29 |
| 3 Popis výchozí situace.....  | 30 |
| 4 Charakteristika klíčových aktivit a obsahu projektu .....                 | 31 |
| 5 Teorie změny .....  | 32 |
| 6 Shrnutí teorie změny - Strom problémů a příčin, Strom řešení a cílů ..... | 34 |
| 7 Zdroje dat, evaluační otázky .....  | 37 |
| 8 Analýza rizik.....  | 39 |
| 9 Udržitelnost a šíření výstupů .....                                       | 40 |



## 1 Úvod

Tento evaluační plán je pomocným pracovním materiálem pro nastavení evaluačního procesu v projektu s názvem *S rodinou proti dluhům*. Materiál není primárně určený ke zveřejnění, je vodítkem evaluačního procesu, zveřejněny budou výsledky evaluace prostřednictvím dvou dílčích evaluačních zpráv (za rok 2018 a 2019) a jedné Závěrečné evaluační zprávy.

Evaluační plán na rok 2019 reflektuje změny a doporučení realizátora projektu tak, aby mohl vést k nastavení obecných evaluačních procesů v organizaci **Rodina v centru**. Pracovníci organizace vyjádřili potřebu mít k dispozici něco jako „**jízdní řád hodnocení**“ poskytovaných služeb. Následující text je nabídkou, prvním pokusem o jeho formulaci.

Evaluace probíhá po celé tříleté období realizace projektu tedy od ledna

2018 do prosince 2020. Cílem evaluace je na základě relevantních dat popisovat a hodnotit způsoby dosahování projektových cílů a impakt (dopad na cílovou skupinu) výstupů projektových aktivit.

Na základě takto pilotně ověřených procesů hodnocení lze nastavit vnitřní systém evaluace v organizaci, který bude inherentní součástí poskytování služeb a jejich administrace.

Základem je **stanovení cílů**. Z prvního roku realizace a evaluace pro celou organizaci plynou tyto imperativy:

- lépe a přesněji formulovat cíle organizace, jednotlivých služeb i činností;
- je nutné vycházet ze stanovených vizí organizace a celkové filosofie poskytovaných služeb;
- formulace cílů musí být velmi konkrétní a vycházet z velmi konkrétní formulace potřeb klientů organizace v kombinaci s dobrým pojmenováním nabídky, kompetencí a možností jak pracovníků, tak instituce;
- organizace bude pracovat na specifikaci toho, jak „velké“ cíle je třeba stanovit, aby nabídka služby odpovídala skutečným možnostem;
- realisticky nastavená nabídka znamená vysoký potenciál pozitivního dopadu služby na kvalitu života klienta.

**Úkoly pro pracovníky Rodiny v centru:** Cíle služeb, které byly stanoveny a popsány již při vzniku projektové žádosti, je třeba tzv. **operacionalizovat**, tedy jednotlivé pojmy, kterými jsou cíle popsány, upřesnit a vysvětlit tak, aby odpovídaly realitě – fenoménům skutečného života klientů a pracovníků a problémům, které je třeba řešit, stejně jako řešením, která je možno nabídnout.

**Operacionalizace:** Cílem klíčových aktivit projektu je poskytnout komplexní podporu při předcházení a účinném řešení své zadluženosti, případně předluženosti, všem obyvatelům Nového Boru, kteří jsou ohroženi sociálním vyloučením.

| 1. Co je to podpora?                           |  |
|--|--|
| Co všechno zahrnuje – jako konkrétní aktivity? |  |
| Kdo ji poskytuje?                              |  |
| V jakém kontextu?                              |  |
| Kdo jsou aktéři podpory?                       |  |



|  |  |
|--|--|
| Jak je do procesu podpory zapojen klient?  |  |
| Co je konečným očekávaným efektem podpory?   |  |
| Kdo jej očekává? Kdo efekt definuje?   |  |
| Jak je stanoveno, kde podpora začíná a končí?  |  |
| Jak pozná pracovník, že poskytuje podporu?   |  |
| Jak to pozná klient?   |  |
| Kdo a na základě čeho rozhodne, že podpora je úspěšná?   |  |
| <b>2. Co je komplexní podpora?</b>   |  |
| Co ji tvoří?   |  |
| Na čem je založena?  |  |
| Jaká forma podpory je komplexní a jaká nekomplexní?  |  |
| Kdo určuje komplexnost podpory?  |  |
| Na základě čeho může být stanoveno, že v případě individuálního klienta bylo dosaženo podpory, která je komplexní? |  |
| <b>3. Co je to předcházení/prevence?</b>   |  |
| Jak poznáme, že jsme předešli vzniku problému?   |  |
| Jaké nástroje máme k dispozici?  |  |
| Jaký je očekávaný efekt?   |  |
| Kdo zajistí prevenci – kdo za ni nese odpovědnost?   |  |
| Kdy prevenci zahájit a kdy ukončit?  |  |
| Kdo je klientem prevence?  |  |
| <b>4. Co je to účinné řešení?</b>  |  |
| Jak je řešení definováno klientem?   |  |
| Jak je řešení definováno pracovníkem?  |  |
| Jak poznám, že bylo dosaženo řešení?   |  |
| Existují nějaké úrovně řešení?   |  |
| Které řešení je efektivní/účinné?  |  |
| Které řešení není efektivní/účinné?  |  |
| <b>5. Co je zadluženost?</b>   |  |
| Jak je definováno zadlužení?   |  |
| Koho se týká zadlužení?  |  |
| Jaké máme nástroje k řešení právě zadlužení?   |  |
| <b>6. Co je předlužení?</b>  |  |
| Jak je definováno předlužení?  |  |
| Koho se týká předlužení?   |  |
| Jaké máme nástroje k řešení právě předlužení?  |  |
| <b>7. Co je hrozba sociálního vyloučení.</b>   |  |
| Co je to sociální vyloučení?   |  |



|  |  |
|--|--|
| Jaké jsou rizikové faktory právě v regionu Nový Bor?             |  |
| Jaké jsou znaky sociálního vyloučení v regionu Nový Bor?         |  |
| Kolik lidí splňuje znaky vyloučení v regionu Nový Bor?           |  |
| Jaký je rozdíl mezi situací sociálního vyloučení a jeho hrozbou? |  |

**Návrh otázek pro operacionalizaci cílů vede k formulaci dalších otázek, které umožňují zpřesnit a tím do měřitelných hodnot převést činnosti poskytovatele služeb a také očekávané výstupy.**

**Pracovníci mají za úkol formou brainstormingu najít odpovědi na u vedené a další otázky, s pomocí odpovědí pak nastavit přesné formulace cílů jak v projektu, tak následně jednotlivých služeb v organizaci.**

Projekt *S rodinou proti dluhům* usiluje o změnu v oblasti řešení problémů souvisejících s dluhy a zadlužeností obyvatel Nového Boru a okolních obcí prostřednictvím čtyř klíčových aktivit. Cíle jednotlivých klíčových aktivit projektu byly definovány tak, aby přispěly ke změně situace obyvatel. Obecně lze cíle projektu rozdělit na dva druhy: **změna týkající se konkrétního předluženého občana a změna týkající se prostředí, které napomáhá vzniku předlužení.** Tyto cíle je třeba operacionalizovat dle vzoru uvedeného výše a podpořit daty z evaluace.

**Operacionalizace cíle: změna týkající se konkrétního předluženého občana a změna týkající se prostředí, které napomáhá vzniku předlužení.**

|  |  |
|--|--|
| <b>1. Co je to změna?</b>  |  |
|  |  |
|  |  |
| <b>2. Jak se změna lidí TÝKÁ – co toto „týkání se“ přesně znamená?</b> |  |
|  |  |
|  |  |
| <b>3. Kdo je předlužený občan?</b>                                     |  |
|  |  |
|  |  |
| <b>4. Jaké prostředí máme na mysli?</b>                                |  |
|  |  |
|  |  |
| <b>5. Jak definujeme změnu prostředí?</b>                              |  |
|  |  |
|  |  |
| <b>6. Jaký je vztah mezi prostředím a vznikem předlužení?</b>          |  |
|  |  |
|  |  |
| <b>7. Co můžeme dělat?</b>   |  |
|  |  |
|  |  |



Evaluační plán stanovuje základní postupy hodnocení průběhu a způsobů dosažení cílů jednotlivých klíčových aktivit projektu a výsledkem evaluace je hodnocení dopadu klíčových aktivit projektu na situaci cílové skupiny a prostředí předlužení. První verze evaluačního plánu (obsažnější), je součástí první průběžné zprávy. Další verze reagují na aktuální potřeby realizátora projektových aktivit a spíše stanovují úkoly, které lze využít v celé organizaci jak v průběhu projektu, tak po jeho skončení.

Zbývající část evaluačního plánu prošla jen drobnými změnami ve vztahu k dokumentu pro rok 2018. Pro přehlednost zahrnuje příloha celé znění evaluačního plánu. Ostatní přílohy jsou odkázány na první dokument.

## 2 Evaluační proces

Evaluační proces sleduje teorii změny nastavenou projektovou žádostí. V projektu a záměru realizátorů je specifikován proces změny, které má být u cílové skupiny dosaženo prostřednictvím projektových klíčových aktivit. V evaluaci proto rozlišujeme následující rámec: konkretizace problému → návrh řešení → formulace cíle/cílů → očekávané výstupy → předpokládané výsledky změny.

Výstupní evaluace – závěrečné hodnocení impaktu pak zahrnuje odpovědi na **následující otázky**:

- Jaký problém projekt řeší?
- Jaké řešení nabízí a komu?
- Co je cílem projektových aktivit?
- Jaké jsou očekávané výstupy projektu?
- Jaké budou výsledky projektu?
- Jaký je impakt? Tedy předpoklad „působení“ právě projektových aktivit na definovaný problém a změna, kterou vyvolá právě projekt v situaci klienta a prostředí.

Evaluační plán sleduje **čtyři základní aspekty evaluace**:

1. Identifikaci výchozího stavu, který má být změněn (viz kapitola Analýza výchozí situace dílčí evaluační zprávy za období leden až prosinec 2018).
2. Cestu změny, které má být dosaženo.
3. Přínos změny a její prokázání.
4. Předpoklady navazujícího využití výstupů klíčových aktivit – udržitelnost a replikace.

Evaluační plán je zpracováván v počáteční fázi realizace projektu. Jeho součástí je revize nástrojů pro sběr dat.

**První roční evaluační zpráva** shrnuje výstupy projektu za první rok realizace projektu, tedy za období leden až prosinec 2018, a je zveřejněna v červenci 2019. **Druhá roční evaluační zpráva** shrnuje výstupy projektu za druhý rok realizace projektu, tedy za období leden až prosinec 2019, a je zveřejněna v únoru 2020. **Závěrečná evaluační zpráva** shrnuje výstupy projektu za všechny tři roky realizace, tedy za období leden 2018 až prosinec 2020, a je zveřejněna v lednu 2021. Závěrečná evaluační zpráva zahrnuje nejen hodnocení úspěšnosti projektového řešení ale také předpoklady pro jeho navazující využití.

Evaluační zprávy budou pravidelně zveřejňovány na webových stránkách organizace a zasílány pracovníkům úřadů a dalších zainteresovaných institucí v lokalitě. Budou materiálem sloužícím pro zpracování tiskových zpráv pro veřejnost a klienty.



### 3 Popis výchozí situace

V této části evaluační plán představuje výstupy analýzy potřebnosti, které legitimizují realizaci projektu a současně vytvářejí rámec klíčových aktivit s hodnocením dopadu těchto aktivit na klienty.

Analýza výchozího stavu bude podrobně zpracována v první dílčí evaluační zprávě za rok 2018.

#### Jaký problém projekt řeší?

Zadluženost a současně předluženost obyvatel je závažným problémem Nového Boru, který byl pravidelně projednáván na pracovních skupinách při tvorbě Strategického plánu sociálního začleňování, a jemuž se v plánu věnují dva samostatné obecné cíle. Pro sociálně vyloučené osoby nebo osoby ohrožené sociálním vyloučením je předluženost zásadním problémem, který jim komplikuje návrat do společnosti a na pracovní trh. Předlužení bývá příčinou sociální exkluze, vede k sociálním a zdravotním problémům a může ohrozit základní potřeby dětí z takto ohrožených rodin.

Dle Mapy Exekucí ([www.mapaexekuci.cz](http://www.mapaexekuci.cz)) žilo před realizací projektu v Novém Boru 1 210 osob nacházející se v exekuci, což je při počtu 10 149 osob starších 15 let žijících na území města 11,94 %. Ve srovnání s celorepublikovým průměrem 9,33 % je patrné, že pro obyvatele Nového Boru představuje předluženost vážný problém, a to zejména pro osoby, které jsou sociálně vyloučené. Ve městě působí pouze jedna organizace věnující se práci se zadluženými klienty, kterou je Děčko Liberec z.s. Poradna je v současnosti otevřena jeden den v týdnu na čtyři hodiny, její provoz zajišťuje pracovník s 0,1 úvazkem, z 50 % se věnuje přípravě návrhů na insolvenční řízení. V roce 2015 využilo dluhového poradenství v této poradně 80 osob, což je při počtu 1210 osob v exekuci málo.

Mapa uvádí, že počet exekucí v Novém Boru je 5 926. Je patrné, že obyvatelé jsou většinou zatíženi více exekucemi najednou. Město evidovalo ke konci roku 2016 celkem 1 350 dlouhodobých neplatičů na poplatcích za komunální odpad, vystavilo 136 exekučních příkazů na obyvatele Nového Boru, nájemné městských bytů dluží 36 osob, nájemné na Sociální ubytovně dluží 18 osob. Plán prevence kriminality na léta 2016 až 2020, který zpracovala Městská policie Nový Bor, uvádí, že k největším problémům obce patří přestupky proti majetku. Jedná se o pouliční kriminalitu páchanou zejména sociálně slabými obyvateli města. To lze vnímat jako důsledek finanční tísně, ve které se lidé nacházejí.

#### Jaké jsou příčiny problému?

##### Ekonomická situace

Novoborsko bylo Programem rozvoje Libereckého kraje na období 2014–2020 (<http://regionalni-rozvoj.kraj-lbc.cz/page1884/program-rozvoje-libereckeho-kraje-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 k 16 %. Ačkoliv se ekonomika oživuje, ve městě zůstávají rodiny, které hospodářská krize poznamenala. Obyvatelé, kteří ztratili zaměstnání, řešili své existenční obtíže zadlužením, z něž se dosud nedokázali vymanit.

##### Úroveň vzdělanosti v regionu

Program rozvoje města Nový Bor na období 2014–2020 ([www.novy-bor.cz/customers/novy-bor/ftp/File/MeU/\\_ORM/PRM\\_Novy\\_Bor.pdf](http://www.novy-bor.cz/customers/novy-bor/ftp/File/MeU/_ORM/PRM_Novy_Bor.pdf)) uvádí, že vzdělanostní struktura obyvatel města je nižší v porovnání s Libereckým krajem a celou ČR. 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 vzdělanosti přináší nedostatečnou finanční gramotnost a neodpovídající úroveň tzv. životních kompetencí. Projevuje se to 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.

#### Hrozba sociálního vyloučení

Analýza sociálně vyloučených lokalit v ČR zpracovaná GAC spol. s r. o. v roce 2015 ([www.gac.cz](http://www.gac.cz)) uvádí, že v Novém Boru žije přibližně 400 sociálně vyloučených osob, což je poměrně vysoký počet na město s 12 tisíci obyvateli. V oblasti je nedostatečná kapacita dluhového poradenství, je špatně dostupné, což vede k nežádoucímu zapojení soukromého sektoru. Žadatel hodnoceného projektu podává svým klientům základní dluhové poradenství v rámci stávajících služeb, ale nemá pro něj dostatek personálních kapacit. Evaluace významu dluhového poradenství má ukázat význam takové služby v regionu a podpořit její legitimizaci.

## 4 Charakteristika klíčových aktivit a obsahu projektu

**Název projekt:** S rodinou proti dluhům

**Registrační číslo:** CZ.03.2.60/0.0/0.0/16\_052/0007808

**Realizátor projektu:** Rodina v centru, z.ú.

**Doba realizace:** leden 2018 až prosinec 2020 (36 měsíců).

**Místo realizace:** Nový Bor

**Celkové náklady:** 3 981 875 Kč

**Spolupráce:** Projekt byl vytvořen ve spolupráci s Agenturou pro sociální začleňování a finančně podpořen Evropským sociálním fondem a rozpočtem ČR v rámci Koordinovaného přístupu k vyloučeným lokalitám.

**Cíl projektu:** Cílem projektu je poskytnout sociálně vyloučeným nebo vyloučením ohroženým obyvatelům Nového Boru komplexní podporu pro předcházení a účinném řešení své zadluženosti, případně předluženosti. Osoby v exekuci jsou ohroženy sociálním vyloučením, protože předluženost je jedna z hlavních příčin ztráty bydlení, která následně může vést až k sociálnímu vyloučení.

**Stanovené cíle jsou naplňovány prostřednictvím kroků** – konkrétních aktivit, kterým jsou stanoveny číselné hodnoty – indikátory.

#### Kroky směřující k naplnění cílů:

- A.** V průběhu tří let dostane odbornou pomoc při řešení své finanční situace **250 různých osob starších 15 let.**
- B.** Individuálních konzultací v dluhové poradně využije **150 různých osob.**
- C.** Skupinového vzdělávání se zúčastní **200 různých osob.** 50 % účastníků skupinového vzdělávání zlepší svou orientaci ve finanční a dluhové oblasti, což bude zjišťováno dotazníkem po absolvování vzdělávání.
- D.** Podpořených vyšší než bagatelní podporou bude 60 osob a to zejména prostřednictvím aktivity KA1 - Individuální poradenství. Minimálně u poloviny z těchto osob dojde k pozitivnímu vyhodnocení, zda účast v projektu přinesla subjektivně vnímané zlepšení jejich životní situace ve vztahu k zadluženosti a finanční stabilizaci doložené vyplněním hodnotícího dotazníku.
- E.** Bude vytvořen a distribuován **osvětový komiks** ke zvýšení informovanosti ohrožených osob o





právech a rizicích při půjčování a možnostech řešení své zadluženosti.

- F. Bude vytvořena a pilotně ověřena **metodická příručka** pro předcházení a účinné řešení zadluženosti,
- G. která bude určena pracovníkům institucí pro práci se zadluženým klientem, a její součástí budou **doporučení zástupcům obce** pro preventivní opatření zamezující nežádoucí zadluženosti.

Dosahování cílů bude dokazováno podpisovými archy z individuálních konzultací v poradně, prezenčními listinami ze vzdělávání, dotazníkem po absolvování vzdělání, hodnotícím dotazníkem u podpořených osob. Tvorba a ověřování metodiky bude doloženo podpisovými archy a zápisy ze setkávání pracovní skupiny a metodikou samotnou.

**Cílová skupina a její zapojení:** Cílovou skupinu tvoří obyvatelé Nového Boru ve věku 15 až 65 let ohrožení předlužeností. Minimálně 60 různých osob využije některou z projektových aktivit v rozsahu minimálně 40 hodin za projektové období. Půjde zejména o KA1 - Individuální odborné poradenství a bude se jednat o klienty, kteří budou docházet dlouhodobě a pravidelně. Části takto podpořených osob budou již stávající klienti organizace, kteří jsou předluženi a potřebují odbornou pomoc.

**Typickým** dlouhodobým a pravidelným **klientem poradny** bude osoba, která je zatížena více exekucemi najednou, nemá žádný majetek postižitelný exekucí, případně tento majetek nepostačuje k uhrazení vymáhané povinnosti a postačovat pravděpodobně nikdy nebude. Klient se sám není schopný zorientovat v situaci, dohledat své dluhy, nelze dohledat účty u peněžních ústavů, popřípadě jejich zůstatek je nulový či záporný. Případný zjištěný příjem je exekucí nepostižitelný, častými příjmy jsou přivýdělnky v rámci šedé ekonomiky. U klienta bude **posilována základní finanční gramotnost** a upevňovány principy **vedení rodinného rozpočtu**. Klienta budeme doprovázet na úřady, do banky a pomáhat mu v komunikaci ohledně dluhů. Cílem spolupráce bude **zastavení exekucí** z důvodu nemajetnosti a zejména **psychická podpora klienta a motivace** k tomu, aby se svojí situací vůbec zabýval. Sekundární cílovou skupinu tvoří všichni, kteří nesplňují charakteristiky hlavní cílové skupiny (tzv. **anonymní cílová skupina**).

## 5 Teorie změny

### Nástroje změny

Projekt přinese **individuální podporu** obyvatelům Nového Boru v předcházení a účinném řešení své zadluženosti a tím zvýší jejich schopnost začlenit se zpět do společnosti a na trh práce.

**Skupinovým vzděláváním** budou aktivizováni klienti NZDM Vafle, profesionální pěstouni, rodiče dětí využívající Předškolní klub, obyvatelé Sociální ubytovny Nový Bor, dlužníci vůči městu, dlouhodobě nezaměstnaní a podobně. Po absolvování vzdělávání se stanou kompetentnější ve správě svých vlastních finančních rozpočtů a sníží míru ohrožení dluhovou pastí. Díky projektu stoupne počet osob, které rozumí financím a umí s nimi správně zacházet v různých životních situacích.

Osoby, které potřebují intenzivně řešit svou dluhovou situaci, budou moci přímo spolupracovat s poradci v Dluhové poradně a to **bezplatně, bez čekacích lhůt a v bezprahovém prostředí** Komunitního centra. Získají tak možnost předejít zhoršování své ekonomické situace, což bude mít pozitivní efekt na jejich zapojení se na pracovním trhu, vytváření vhodného místa pro výchovu dětí a celkovou životní spokojenost. Osoby dlouhodobě zadlužené získají příležitost vystoupit z šedé ekonomiky a aktivním působením na legálním pracovním trhu podpoří ekonomiku celé oblasti.

Širší veřejnost sociálně vyloučených osob v Novém Boru **získá informace o negativních dopadech** špatného řízení vlastních financí díky osvětovému komiksu a bude aktivizována k tomu svou situaci řešit. Zároveň se **zvýší informovanost** této cílové skupiny o místech, kde je možné nalézt pomoc.





Osoby ohrožené sociálním vyloučením z důvodu zadluženosti získají kvalitnější a efektivnější pomoc odborníků lokálních organizací, protože ti se budou scházet při tvorbě Metodiky pro práci se zadluženým klientem a nastavovat pravidla spolupráce a předávání si klienta.

Teorie změny bude dále konkretizována na základě první dílčí evaluační zprávy v prosinci 2018.

### Nástroje změny – klíčové aktivity

Všechny čtyři klíčové projektové aktivity budou probíhat po celou dobu realizace projektu a budou je moci využít osoby starší 15 let z Nového Boru. Těmito osobami budou často již stávající klienti žadatele, protože Rodina v centru se přímo zabývá prací se sociálně vyloučenými nebo vyloučením ohroženými osobami, z nichž velká část trpí zadlužeností. Činnosti projektu se vztahují k oblasti č. 5 přílohy výzvy, tedy k podporované aktivitě s názvem: Zvyšování právní a finanční gramotnosti a prevence a řešení zadluženosti a předluženosti, aktivity zaměřené na předcházení ekonomické nestabilitě osob z cílové skupiny.

**Individuální dluhová poradna (KA1)** bude otevřena v prostorech Komunitního centra, které žadatel provozuje, a kam jsou dlouhodobě zvyklí docházet klienti dvou služeb registrovaných dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění a dvou služeb v režimu zákona č. 359/1999 Sb. o sociálně právní ochraně dětí, v platném znění.

Cílem aktivity je zajistit 150 různým osobám nezávislé, nestranné, odborné a bezplatné poradenství ve finanční a dluhové oblasti. Poradenství bude sloužit jako nástroj prevence zadluženosti a zvyšování finanční gramotnosti obyvatel a také řešení již existujících dluhových problémů. Poradenství naučí obyvatele hospodařit se svými financemi a co nejbezpečnější způsoby zadlužení. V případě, kdy se občané dostanou do problémů se splácením svých závazků, ukáže jim nejlepší způsob řešení situace.

Dluhová poradna bude otevřena v prostorech Komunitního centra každý všední den v odpoledních i dopoledních hodinách a její provoz bude zajištěn prostřednictvím dvou pracovníků projektu: Odborný garant a Dluhový poradce, kteří se budou v poradně střídát. Pracovníci budou rovněž pomáhat občanům i mimo otevírací dobu poradny a mimo její prostory tím, že je budou doprovázet na jednání s institucemi, úřady, případně dalšími pomáhajícími organizacemi. Poradenství bude poskytováno i po telefonu a emailem.

Uskutečněné konzultace (včetně telefonických a emailových) budou evidovány **v elektronické databázi**. Poradna bude mít k dispozici externího právníka, jehož služby přispějí k obraně klientů.

Potencionální klienti poradny budou oslovováni přímo pracovníky žadatele a prostřednictvím Skupinového vzdělávání (KA2) a Osvětovým komiksem (KA3). Pracovníci poradny budou sbírat data o situaci občanů v oblasti zadluženosti a předávat je Vedoucí projektu k zapracování do Metodiky (KA4).

**Skupinové vzdělávání (KA2)** bude poskytováno v přirozeném prostředí různých skupin osob ohrožených sociálním vyloučením, edukovat a aktivizovat. Cílem aktivity je proškolit 200 různých osob ve finanční a dluhové gramotnosti a působit preventivně a osvětově na potenciální dlužníky a přispívat tak k rozumnému zacházení s penězi a zodpovědnému zadlužování.

Školení povedou oba hlavní pracovníci projektu, Odborný garant a Dluhový poradce. Semináře budou přizpůsobeny posluchačům a jejich zkušenostem. Proběhne 30 dvouhodinových školení rozdělených rovnoměrně do tří let. Průměrná účast na jednom školení je předpokládána pro 30 osob. Školení proběhnou například v NZDM Vafle, Předškolním klubu, mateřském centru, Střední a vyšší odborné škole, na Úřadu práce, na Sociální ubytovně, pro osoby zaměstnané městem prostřednictvím VPP. Kontaktování a nábor účastníků z řad klientů Rodiny v centru budou provádět konkrétní pracovníci služeb, pro oslovení ostatních skupin využijeme kontakty z pracovní skupiny ke KA4.



Vedlejším cílem skupinových školení je informovat ohrožené osoby o možnosti řešit své dluhy prostřednictvím Dluhové poradny (KA1) a tak nabídnout její služby co nejširší skupině sociálně vyloučených obyvatel Nového Boru. Návštěvnost školících akcí bude zaznamenávána do prezenčních listin. 50 % účastníků skupinového vzdělávání zvýší svou úroveň finanční a dluhové gramotnosti a toto bude měřeno dotazníkem před a po absolvování vzdělávání. Informace získané během školících akcí vztahující se k dluhové problematice, například aktuální situace poskytovatelů nebankovních a podobně, budou využity pro tvorbu Metodiky

**Osvětový komiks (KA3)** osloví širokou veřejnost a přispěje ke zvýšení právní a finanční gramotnosti zaměřené na předcházení ekonomické nestability pro osoby ohrožené sociálním vyloučením. Cílem vytvoření a distribuování komiksu je zvýšit povědomí sociálně vyloučených osob, osob sociálním vyloučením ohrožených a lidí v exekuci o právech, rizicích a možnostech řešení své zadluženosti. Druhým cílem je informování o možnostech odborného poradenství, zveřejnění adres a kontaktů na instituce, které mohou občanům v dlužích pomoci. Splnění cílů bude měřeno při osobním kontaktu s cílovou skupinou během ostatních klíčových aktivit projektu, kdy v dotazníku u těchto aktivit bude otázka ke komiksu a jeho dopadu na klienta. Komiks bude vytvořen ve formátu A5 o šesti listech. Vizualně komiks zpracuje kreslíř, který dlouhodobě spolupracuje při tvorbě propagačních materiálů.

V komiksu budou zpracovány situace spojené se zadlužováním a jednotlivé obrázky budou použity i samostatně jako velkoformátové plakáty (formátu A2) distribuované v prostorách žadatele a veřejných institucích a maloformátové kartičky předávané všem klientům organizace při různých příležitostech i při práci v terénu. Komiks bude mít na webových stránkách žadatele vlastní sekci, jeho části budou pravidelně uveřejňovány na facebookových stránkách žadatele. Hlavní činnost v této aktivitě bude uskutečněna v prvních šesti měsících realizace projektu.

**Tvorba a pilotní ověření Metodiky pro práci se zadluženým klientem (KA4)** zefektivní přístup k zadluženým obyvatelům v lokálních podmínkách a se zapojením sociálních pracovníků z různých lokálních institucí a úřadů a uvede v chod systém spolupráce různých pomáhajících organizací při předávání klientů, zejména předávání poradně Děčko Liberec z.s., která v lokalitě jediná nabízí zpracování návrhů na oddlužení. Tvorba a pilotní ověření metodiky je týmová práce různých lokálních poskytovatelů služeb, jejichž pracovníci se minimálně 4 krát ročně (tedy 12 za projektové období) setkají. Analýza stávajícího stavu bude podkladem pro společnou tvorbu postupů pro včasný záchyt zadluženého klienta a další mechanismy práce s těmito lidmi. Metodika nastaví pravidla pro předávání klienta do dalších zařízení, doporučí stav, kdy má být klient odeslán do organizace Děčko Liberec, která jediná sepisuje návrhy na oddlužení. Zástupce města jako významného zaměstnavatele osob ohrožených sociálním vyloučením (prostřednictvím VPP) nastaví systém spolupráce s pracovníky Individuální dluhové poradny (KA1).

Pracovní skupina pro tvorbu metodiky bude složená ze zaměstnanců žadatele, dalších neziskových organizací, městského úřadu (odbor sociálních věcí, oddělení správy městských bytů, oddělení daní, poplatků a pohledávek), Úřadu práce, městské policie, prevence kriminality a dalších. Pracovní skupiny svolává a vede Vedoucí projektu. Finální podoba metodiky bude poskytnuta všem místním organizacím pracujícím se zadluženými osobami, aby jejich pracovníci získali nové postupy pro efektivnější poskytování kvalifikované pomoci svým klientům. Součástí metodiky bude oddíl určený pro zástupce města, radní, zastupitele a ředitele organizací a institucí s doporučením opatření, která by kultivovala prostředí finančních půjček v Novém Boru.

## 6 Shrnutí teorie změny - Strom problémů a příčin, Strom řešení a cílů

Tato část souhrnně a přehledně prezentuje dosud uvedené informace o projektu, jeho záměru, o



problému a očekávaném řešení. Současně tvoří jakýsi pomyslný strom, který má názorně ukázat kořeny situace (nepřímé příčiny) a možné důsledky do budoucna pro širší společenský kontext (výsledky, dopady).

## **Strom problémů a příčin**

### **1. nepřímé příčiny**

- situace v regionu v důsledku hospodářské krize z roku 2010
- nízká informovanost populace v tématu zadlužení a jeho důsledků
- konzumní chování lidí ve vztahu k touze po okamžitém efektu, okamžitém řešení bez vynaložení vlastního úsilí

### **2. bezprostřední příčiny**

- struktura obyvatel Novoborska z hlediska vzdělanosti (převažují lidé s neúplným středoškolským vzděláním)
- v regionu neexistuje stálá služba dluhového poradenství
- v regionu neexistuje stabilní nabídka preventivních a edukativních programů
- v regionu existuje nabídka tzv. rychlých půjček
- lidé mají zpravidla více dluhů a více exekucí najednou
- lidé řeší dluhy dalším zadlužením

### **3. jádrový problém**

V regionu Nový bor žije 1 210 osob nacházející se v exekuci, zpravidla řeší několik exekucí najednou. Neexistuje stálá denně dostupná nízkoprahová služba individuálního poradenství. Lidé řeší svou dluhovou situaci intuitivně, neformálně zpravidla jsou zneužití predátory. Generace dětí ze zadlužených rodin si osvojuje stereotypy životního stylu zadlužených lidí ohrožených sociálním vyloučením.

### **4. bezprostřední efekt problému**

- zadlužení lidé se neumí se svou situací sami poradit
- zadlužení lidé a lidé v exekuci nemají nástroje, jak svou situaci efektivně řešit
- zadlužené rodiny socializují děti do situace dlužníků
- zadluženým rodinám stále klesá životní úroveň
- lidé se ocitají v dluhových pastích, ze kterých neumí sami vystoupit

### **5. druhotný efekt problému**

- snižuje se kredibilita celého regionu
- vysoká míra zadlužení ohrožuje zaměstnanost
- chybí motivace ke změně jak u obyvatel, tak na úrovni obce, regionu
- roste riziko predátorských půjček, lichvy, trestné činnosti
- roste riziko sebepoškození, sebevraždění a dalších forem sociálně patologických jevů plynoucích z dlouhodobé materiální frustrace

**Výchozí stav** – zde jsou uvedeny měřitelné charakteristiky na straně klientů vstupujících do projektu (cílová skupina), které budou nasyceny prostřednictvím analýzy dat v první evaluační zprávě:

1. Klient zná své dluhy (mapováno prostřednictvím 6 dílčích parametrů na škále 0 až 10, kdy 0 = klient nezná své dluhy vůbec a 10 = klient zná své dluhy dokonale).
2. Klient umí na úřadě vyjednat, co potřebuje (mapováno prostřednictvím 6 dílčích parametrů na škále 0 až 10, kdy 0 = klient neumí na úřadech jednat vůbec a 10 = klient jedná na úřadech dokonale).



3. Klient má vyrovnaný rozpočet (mapováno prostřednictvím 5 dílčích parametrů na škále 0 až 10, kdy 0 = klient nemá žádný rozpočet a 10 = klient má zpracovaný rozpočet odpovídající jeho situaci a pracuje s ním).
4. Klient je připravený k podání žádosti o oddlužení (mapováno prostřednictvím 4 dílčích parametrů na škále 0 až 10, kdy 0 = klient není na oddlužení připravený vůbec a 10 = klient je na podání žádosti o oddlužení připravený dokonale).
5. Klient je emocionálně stabilizovaný a nebojí se budoucnosti (mapováno prostřednictvím 5 dílčích parametrů na škále 0 až 10, kdy 0 = klient není emocionálně stabilní vůbec a má velké obavy z budoucnosti a 10 = klient je stabilizovaný dokonale a k budoucnosti přistupuje konstruktivně).

## Strom řešení a cílů

### 1. Aktivita

- Individuální dluhové poradenství
- Skupinové vzdělávání
- Tvorba a distribuce osvětového komiksu
- Výstupy z metodiky pro práci se zadluženým klientem

### 2. Cíle, ke kterým směřují klíčové aktivity

- Zvýšení počtu lidí, kteří umí vést svůj rodinný rozpočet
- Zvýšení počtu zastavených exekucí
- Zvýšení počtu nově zajištěných splátkových kalendářů
- 50% účastníků skupinového vzdělávání zvýší svou úroveň finanční a dluhové gramotnosti
- Zlepší se informování o možnostech odborného poradenství pro cs, tedy zveřejnění adres a kontaktů na instituce, které mohou občanům v dlužích pomoci
- Vznikne systém spolupráce různých pomáhajících organizací při předávání klientů
- Pracovníci pomáhající zadluženým klientům získají nové postupy pro efektivnější poskytování kvalifikované pomoci svým klientům.
- Zvýší se počet pracovníků, kteří doprovázení klienty v terénu například na jednání u soudů či bank.

### 3. Vyřešený problém

- Zvýšil se počet obyvatel Nového Boru, kteří umí hospodařit se svými příjmy, dokáží udržet vyrovnaný rozpočet a nezadlužují se.
- Snížil se počet osob v exekuci.
- Zvýšil se počet schválených žádostí o osobní bankrot.
- Lidé vědí, kam se mohou obrátit o pomoc a dostanou ji bezplatně a bez dlouhého čekání.
- Lidé znají negativní dopady špatného hospodaření a jsou si vědomi rizik spojených se sjednáváním tzv. rychlopůjček.

### 4. Výsledky

Snížení nákladů z veřejných zdrojů vydávaných za neprofesionální a škodlivé služby. Lidé uvažující o půjčce nevolí riskantní druhy půjček.

### 5. Dopady

Snížení objemu prací vykonávaných v oblasti šedé ekonomiky a s tím související nárůst příjmů do státního rozpočtu formou placených daní a odvodů za zaměstnance.

Zlepšení rodinného zázemí pro výchovu dětí a tím snížení rizika odebírání dětí z jejich původní rodiny na základě nevyhovujících životních podmínek.



## 7 Zdroje dat, evaluační otázky

V průběhu realizace projektu budou oběma dluhovými poradkyněmi sbírána data kvantitativního i kvalitativního charakteru. Sběr dat bude probíhat průběžně, data budou vyhodnocována externím evaluátorem na konci každého ze tří let realizace, tedy třikrát za projektové období.

Organizace má k dispozici **kvantitativní ukazatele realizace služeb evidované jednotným systémem Arum:**

- Počet klientů
- Počet a typologie úkonů (nástrojů) práce s klientem
- Počet a typ zakázek

Organizace také **využívá kvalitativní hodnocení služeb:** subjektivní hodnocení klienta pomocí dotazníkového šetření.

Ke sběru dat využívá organizace elektronický databázový systém, který eviduje následující kvantitativní údaje:

|  |
|--|
| počet jedinečných klientů, kteří využili některou z projektových aktivit |
| počet klientů, kteří využili Individuální dluhovou poradnu (KA1)         |
| počet individuálních konzultací poskytnutých každým pracovníkem (KA1)    |
| počet individuálních konzultací poskytnutých externím právníkem (KA1)    |
| počet doprovodů klienta na úřady a instituce (KA1)                       |
| počet uskutečněných skupinových vzdělávacích akcí (KA2)                  |
| počet účastníků těchto akcí (KA2)  |
| počet hodin, které byly klientovi věnovány napříč klíčovými aktivitami   |
| počet klientů, kteří využili více než 40 hodin podpory                   |
| počet vzniklých nástrojů osvěty  |
| počet nástrojů pro zlepšení práce s cs                                   |
| počet uskutečněných pracovních skupin pro tvorbu a ověření metodiky      |

Databázový systém umožňuje pracovníkům zaznamenávat ke každé uskutečněné práci s klientem téma, kterému se věnovali, tzv. Zakázku. Dále pracovníci evidují metodu práce, kterou pro dosažení cíle zakázky použili, tzv. Úkon. Všechny data budou prostřednictvím zavádění procesu evaluace podrobena revizi tak, aby byl jejich sběr a využití efektivní pro posilování kvality poskytovaných služeb.

Evaluátor tak bude moci sledovat následující kvalitativní údaje:

### a) Zakázky:

- základní informace, možnost poradit se
- identifikační a jiné osobní doklady
- dluhy stabilizace
- dluhy mapování
- dluhy zastavování exekucí
- dluhy nastavení splátek
- příprava na oddlužení
- předcházení rizikovému chování a znalost jeho důsledků



- hospodaření s finančními prostředky a prevence zadlužování
- využití sociálních dávek, uplatnění práva na hmotné zabezpečení
- doprovázení v oddlužení
- revize hospodaření s finančními prostředky a prevence zadlužování

#### b) Úkony:

- poradenství v poradně
- poradenství v terénu
- poradenství - telefon, email, dopis
- jednání s institucí - telefon, email, dopis
- jednání s institucí - doprovod
- přeposlání
- příprava
- krizová intervence
- skupinové vzdělávání
- vedení dokumentace

Hodnocení samotných klientů k dopadům svého zapojení do projektových aktivit bude evaluátor sledovat prostřednictvím dotazníků, které budou vyplňovat klienti po účasti v aktivitě:

|  |
|--|
| počet osob, které subjektivně vyhodnotí, že účast v projektu měla pozitivní vliv na jejich životní situaci (KA1) |
|--|

|   |
|---|
| počet osob, které účastí na vzdělávací akci zlepší svou orientaci ve finanční a dluhové oblasti (KA2) |
|---|

**Evaluační otázky** byly formulovány pro první rok realizace projektu na základě analýzy výchozího stavu. Evaluační otázky slouží jako základní rámec pro sběr dat pro potřeby hodnocení dopadu služby jak na klienta, tak na sociální okolí, případně společnost. Evaluační otázky ohraničují téma, které se organizace v evaluaci věnuje a odpovědi na ně budou uvedeny v Průběžné evaluační zprávě a ve Zprávě závěrečné.

Evaluační otázky procházejí změnami s ohledem na skutečnou podobu realizace projektu. Na počátku projektu byly **stanoveny takto**:

#### 1. Do jaké míry zná klient své dluhy?

- a) Ví klient přesně vůči komu/čemu má dluh? Ví klient, jakou celkovou částku dluží?
- b) Zná klient své povinnosti vyplývající z faktu, že má dluhy? Zná klient své zákonné možnosti?
- c) Jak efektivně komunikuje klient se subjekty zainteresovanými v jeho situaci?
- d) Je rodina, příbuzní a známí informována o klientově situaci? "

#### 2. Do jaké míry si klient umí na úřadě vyjednat to, co potřebuje?

- a) Ví klient, s jakými institucemi je povinen jednat a má k dispozici kontakty, adresy apod.? Má k tomuto jednání klient k dispozici všechny dokumenty?
- b) Je klient pro komunikaci s úřady asertivní? Umí klient svoje dokumenty zpracovávat samostatně?
- c) Má klient k dispozici PC, internet a je počítačově gramotný?





### 3. Jaký má klient rozpočet?

- Umí si klient sestavit samostatně měsíční rozpočet? Umí hospodařit tak, že každý měsíc pokryje výdaje a splatí část dluhu?
- Má klient na pravidelné splácení dluhů dostatečné příjmy? Má klient možnost příjmy navýšit legální činnostmi?
- Má klient zpracovaný splátkový kalendář?

### 4. Do jaké míry je klient připravený k podání žádosti o oddlužení?

- Zná klient reálné možnosti osobního bankrotu – oddlužení? Rozumí klient průběhu a požadavkům na oddlužení?
- Dodal klient všechny dokumenty nutné k oddlužení? Kontaktoval klient všechny věřitele a zmapoval svoji finanční situaci?

### 5. Do jaké míry je klienta možné považovat za emočně stabilního? Jak se klient vztahuje k budoucnosti?

- Je možné konstatovat, že klient prošel krizovými fázemi své situace?
- Má klient ve svém okolí alespoň jednu blízkou osobu, na kterou se může spolehnout?
- Dokáže klient hovořit o své budoucnosti otevřeně?
- Stanovuje si klient realistické cíle s ohledem na akceptaci své situace?
- Dokáže klient vnímat realitu své práce, kterou musí na změně své situace odvést tak, aby se mohl ze situace ztrát dostat do situace zisků?

## 8 Analýza rizik

|                         |         |             |             |  |                            |                        |
|-------------------------|---------|-------------|-------------|--|----------------------------|------------------------|
| Pravděpodobnost výskytu | Vysoká  |             |             |  |                            |                        |
|                         | Vyšší   |             |             |  |                            |                        |
|                         | Střední |             |             |  | Stabilita týmu realizátora |                        |
|                         | Nižší   |             |             | Nízká vstupní gramotnost účastníků KA    |                            | Nízká motivace klientů |
|                         | Nízká   |             |             | Nespolupráce institucí na lokální úrovni |                            |                        |
|                         |         | Velmi nízký | Spíše nízký | Významný                                 | Velký                      | Zásadní                |
| <b>Dopad</b>            |         |             |             |  |                            |                        |

Analýza rizik ukazuje na situace, ve kterých se mohou vyskytnout překážky impaktu – dopadu projektových aktivit na řešený problém. Současně realizátor projektových aktivit má připraveny preventivní strategie vůči jednotlivým rizikům.

Závěrečná evaluace v lednu 2021 bude zahrnovat také kritickou revizi výskytu rizik a způsobů práce s nimi.

Špatná spolupráce lokálních institucí při práci se zadluženým klientem - spolupráce sociálních, zejména terénních pracovníků různých lokálních institucí byla několikrát diskutována v rámci Lokálního partnerství. Projektové aktivity byly diskutovány se zástupci Farní charity Česká Lípa, Děčko Liberec, oddělením daní, poplatků a pohledávek města Nový Bor, městskou policií a dalšími. Většina shledala spolupráci při práci se zadluženými klienty potřebnou a přislíbila účast svých pracovníků v pracovních skupinách pro vytvoření Metodiky práce se zadluženým klientem.



## 9 Udržitelnost a šíření výstupů

Vhodnost inovačního řešení bude prokazována průběžně pomocí výstupů z evaluace, sociologických šetření založených na kombinaci výzkumných metod a technik a kombinaci dat od různých typů respondentů.

Přenositelnost bude zajištěna srozumitelnou a názornou formulací **metodické podpory** a průvodce v publikacích z projektu. Udržitelnost a šíření výstupů je daná od počátku projektu zveřejněným komiksem, průběžně zveřejňovanými výstupy evaluace a na závěr metodikou, jejíž šíření bude doprovázeno osobní odbornou metodickou podporou.

**Udržitelnost** výstupů projektu pro cílové skupiny projektu **závisí na:**

- vlastní aktivitě cílové skupiny (podpořena publicitou projektu a skupinovým vzděláváním),
- možnosti registrovat sociální službu dluhového poradenství u realizátora projektu,
- spolupráci mezi realizátorem a dalšími poskytovateli služeb v rodinách a v komunitě (již existuje a bude dále posilována),
- místě – regionu realizace – kulturní tradice, společenská poptávka atp., a aktuální socio-ekonomické situaci v něm,
- možnosti poskytovatele sociální služby využívat externí odborníky a školit a využívat dobrovolníky případně peer pracovníky.

Hlavním cílem realizátora projektu je **registrace dluhové poradny jako sociální služby** dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Evaluace prokáže potřebnost takové služby v regionu realizace projektu.





## Příloha č. 2 Hodnotící dotazník podpořené osoby – vzor

### HODNOTÍCÍ DOTAZNÍK PODPOŘENÉ OSOBY

Registrační číslo projektu: CZ.03.2.60/0.0/0.0/16\_052/0007808  
Název projektu: S rodinou proti dluhům  
Příjemce podpory: Rodina v centru, z.ú.

Za účelem vyhodnocení kvality služby Dluhové poradny Vás žádáme o její zhodnocení. Vyplněním a zodpovězením následujících otázek přispějete ke zlepšení odborné úrovně služby.

**Plné znění dotazníku je součástí příloh první evaluační zprávy z rok 2018.**

## Příloha č. 3 Hodnotící dotazník skupinového vzdělávání

### HODNOTÍCÍ DOTAZNÍK SKUPINOVÉHO VZDĚLÁVÁNÍ

Registrační číslo projektu: CZ.03.2.60/0.0/0.0/16\_052/0007808  
Název projektu: S rodinou proti dluhům  
Příjemce podpory: Rodina v centru, z.ú.

Název vzdělávací akce: Finanční gramotnost - půjčky  
Místo konání: Rodina v centru, z.ú. , Nemocniční 369, 473 01 Nový Bor  
Datum: 4.2.2018  
Počet hodin: 2

Za účelem vyhodnocení kvality proběhlé vzdělávací akce Vás žádáme o její zhodnocení. Vyplněním a zodpovězením následujících otázek přispějete k zachování a případně i ke zlepšení odborné úrovně vzdělávání. Prosíme o zakroužkování jedné z možností na škále 1 – 4.

**Plné znění dotazníku je součástí příloh první evaluační zprávy z rok 2018.**

## Příloha č. 4 Záznamový arch analýzy výchozího stavu

*Datum: ..... Arch je nutno vyplňovat s klientem při každém kontaktu*

*Označení klienta: .....*

*Pořadí kontaktu: .....*

**Plné znění záznamového archu je součástí příloh první evaluační zprávy z rok 2018.**



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



RODINA V CENTRU

## Příloha č. 5 Komiks Nezadluž se!

Příloha v první evaluační zprávě za rok 2018 obsahuje ukázkou komiksu, který je dostupný na webu:  
<https://www.rodinavcentru.cz/sluzby/dluhova-poradna/>