



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Závěrečná evaluační zpráva projektu

Dluhová poradna v Břeclavi

Registrační číslo projektu: CZ.03.2.60/0.0/0.0/16_052/0009459

Realizátor: IQ Roma servis, z. s.

Období realizace projektu: 1. 10. 2018 – 31. 3. 2022

Zpracovala: projektová manažerka Mgr. Kateřina Suchomelová, Garantka evaluace preventivních a vzdělávacích aktivit Zuzana Görnerová

V Břeclavi dne 31.3. 2022

Obsah

1.Úvod.....	2
2.Evaluace projektu	3
2.1. Evaluační otázky – procesní oblast	3
2.2. Evaluace KA Program na podporu rozvoje finanční a dluhové gramotnosti a prevenci zadlužení.....	7
2.2.1.Sestavení odborného týmu pro KA 3	7
2.2.2. Specifika cílové skupiny KA3	8
2.2.3. Spolupráce s organizacemi v lokalitě	8
2.2.4. Evaluační otázky - oblast výstupů a výsledků KA 3	9
2.2.4.1. Finanční gramotnost	11
2.2.4.1.2. Motivace klientů pro účast na kurzech.....	12
2.2.4.2. Přednášky	13
2.2.4.2.1. Motivace pro účast na přednáškách.....	13
3.Zhodnocení naplňování cílů projektu	15
3.1. Hlavní cíl projektu	15
3.1.1. Dílčí cíl 1: Zvýšení finanční, právní a dluhové gramotnosti u min. 15 úspěšných absolventů kurzů finanční gramotnosti, min. 80% subjektivně deklaruje zvýšenou orientaci v oblasti financí.....	16
3.1.2. Dílčí cíl 2: Min. 24 zpracovaných a podaných insolvenčních návrhů.....	16
3.1.3. Dílčí cíl 3: 80 zpracovaných splátkových kalendářů a zprostředkovaných kontaktů s věřiteli.....	17
3.1.4. Dílčí cíl 4: 80% úspěšně zastavených neoprávněných exekucí (v relevantních případech - dle identifikace situace klienta)	17
4.Vyhodnocení klíčových aktivit projektu	18
4.1. Vyhodnocení KA 1 - Mapování situace dlužníků v obci.....	18
4.2. Vyhodnocení KA 2 - Dluhová poradna	19
4.3. Vyhodnocení KA 3 - Program na podporu rozvoje finanční a dluhové gramotnosti a prevenci zadlužení	21
4.4. Vyhodnocení KA 4 - Insolvence.....	22
Závěry a doporučení	23
5.Seznam zkratk.....	24
6.Seznam tabulek	24
7.Seznam grafů.....	25

1. Úvod

Závěrečná evaluační zpráva zahrnuje vyhodnocení celkového naplnění cílů projektu “Dluhová poradna v Břeclavi,” který realizovala organizace IQ Roma servis, z.s.. Zpráva hodnotí realizaci projektu za období od 1.10. 2018 – 31. 3. 2022.

Evaluační byla prováděna interně projektovou manažerkou a na monitoringu dat se podílel celý realizační tým. Mapování a zhodnocování realizace jednotlivých klíčových aktivit bylo předmětem půlročních monitorovacích zpráv. Ty také průběžně sledovaly naplňování hlavních indikátorů projektu, i dílčích výstupových a výsledkových indikátorů projektových aktivit, upozorňovaly na vzniklá rizika.

Evaluační zpráva nezahrnuje oblast dlouhodobých očekávaných dopadů, na které však vznik a fungování dluhové poradny může mít vliv. Mezi tyto pozitivní dopady patří například snížení počtu zadlužených osob a celkový počet evidovaných exekucí, snížení počtu dlužníků na nájemném (což v důsledku vede k posílení prevence a předcházení bezdomovectví), komunálním odpadu, popř. dalších snížení počtu věřitelů vůči městu či větší dostupnost kvalitního bydlení pro CS, snížení míry výskytu patologických jevů, či zlepšení obrazu CS vůči veřejnosti. Popisem těchto i dalších plánovaných dopadů a jejich mírou dosažení se podrobněji zabývá Evaluační zpráva Agentury pro sociální začleňování, kterou pro Břeclav zpracovala evaluátorka Agentury Mgr. Barbora Knížková.

Závěrečná evaluační zpráva vychází z nastaveného evaluačního plánu projektu a zaměřuje se na zhodnocení naplnění hlavních projektových cílů, které byly zároveň určující pro formulování evaluačních otázek, a je zpracována spolu se Zprávou o realizaci projektu. Stěžejní částí je především vyhodnocení posunů klíčové aktivity č. 3, kde byla součástí realizačního týmu externí pracovnice Garantka evaluační preventivních a vzdělávacích aktivit.

Text zprávy je rozdělen do 4 kapitol. První popisuje teoretický a metodologický základ evaluační. Druhá kapitola zahrnuje oblast evaluační výstupů a výsledků klíčové aktivity 3 Program na podporu rozvoje finanční a dluhové gramotnosti a prevenci zadlužení. Následuje kapitola zaměřující se na vyhodnocení stanovených cílů projektu a dále vyhodnocení klíčových aktivit. Závěr je spojen s doporučeními a podněty pro využití při návazné realizaci projektu.

2. Evaluace projektu

Evaluace se řídila evaluačním plánem, který byl sestaven na začátku projektu a revidován po prvním roce projektu. Evaluační otázky byly sestaveny na základě zadávací projektové dokumentace a formulovány v evaluačním plánu. Sledovaly především naplňování cílů projektu, souvisejícím tématem byl dopad projektu na klienta a na organizaci.

Data pro evaluaci měla kvantitativní i kvalitativní povahu:

- 1) interní databáze organizace k poskytování dluhového poradenství (odsud pochází vyhodnocení celkového počtu klientů, kterým bylo poradenství poskytnuto ve sledovaném období, dále jsou to data pro vyhodnocení výkonových indikátorů aktivit – počtu intervencí a kontaktů a informace o klientech dosahujících nebagatelní podpory),
- 2) dílčí evidence ostatních projektových aktivit, tedy přehledy o uspořádaných modulech Finanční gramotnosti, přednáškách pro veřejnost, data o třetích stranách zapojených do řešení klientských případů, data o proběhlých setkáních s dalšími organizacemi, porady realizačního týmu apod.
- 3) hodnotící dotazníky realizované KA 3, zpětné vazby spolupracujících organizací.

2.1. Evaluační otázky – procesní oblast

EO Je projekt realizován v souladu s plánem?

Projekt měl být dle plánu realizován od 01.10.2018 po dobu 3 let (36 měsíců). S ohledem na okolnost realizace související s omezeními směřujícími k zamezení šíření nemoci COVID-19 realizační tým požádal o prodloužení projektu o 6 měsíců. Realizace projektu tedy byla ukončena k 31.3.2022, tj. 42 měsíců.

Efektivita projektu - Jak jsou nastaveny cílové hodnoty monitorovacích indikátorů?

Indikátory projektu byly zvoleny vzhledem k identifikované dluhové situaci v Břeclavi adekvátně. Do harmonogramu realizace projektu však významným způsobem zasáhla pandemie nového typu koronaviru SARS-CoV-2. Pro zamezení jeho šíření byl vyhlášen dvakrát nouzový stav a zavedena četná opatření, která omezovala pohyb a shromažďování osob. Ačkoliv Dluhová poradna nefungovala v režimu poskytování sociální služby a některé z přísných omezení fungování, především na jaře 2020, se jejího provozu netýkala, osobní kontakt s klienty/kami byl v období trvání nouzového stavu přesto výrazně omezen pro zachování ochrany zdraví všech dotčených.

Opakovanými nemocemi Právníka i Dluhové poradkyně docházelo k přerušování řešených klientských zakázek. Zároveň se navyšovala poptávka ze strany zájemců o řešení svých problémů. Realizační tým tedy vedl nedořešené zakázky z důvodu nemoci, pozdního dodání podkladů ze strany klientů či plné kapacity pracovníků i déle než 3 měsíce. Z tohoto důvodu nemohlo v přechodných obdobích docházet k přijímání nových klientů i zakázek a tedy navyšování účastníků projektu. Pro dokončení klientských zakázek a uspokojení poptávky ze strany veřejnosti byla v závěru projektu navýšena kapacita Dluhové poradny o úvazek právníka a Pracovnice na podporu dluhové poradny.

EO Jaké překážky bylo nutné při realizaci překonávat?

Projektový i realizační tým se rizikům a překážkám v průběhu realizace intenzivně věnoval.

Přesto se objevily překážky, které musel realizační tým v průběhu projektu řešit:

1) Legislativní změny

V průběhu realizace projektu došlo k několika legislativním změnám, které neměly přímý vliv na fungování dluhové poradny jako takové, ale na průběh řešení klientských zakázek. Realizátoři byli při jednotlivých změnách zahlceni dotazy ze strany klientů, kteří prezentaci legislativních změn veřejnými médii zcela neporozuměli. Mezi takovéto změny patřily:

A) Možnost využití moratoria, tedy přerušení splácení závazku podle zákona 177/2020 Sb. - možnost přerušení splácení problém klientů pouze odkládalo a pro řešení ztráty zaměstnání, či snížení příjmu způsobeného nemožností výkonu některých zaměstnání po dobu nouzového stavu to neznamenal nic.

B) Milostivé léto - Důvodem nevyužití zákonného “Milostivého léta” klienty byla mimo jiné i skutečnost, že spolupráce exekutorských úřadů, která je pro danou věc nezbytná, byla značně liknavá. Většina dluhů u klientů nepocházela ze závazků vůči státu, ale převážně z komerční a nejčastěji nebankovní sféry (Provident Financial, s.r.o. apod.). Úspěšná řešení závazků klientů tak pocházela nikoliv z Milostivého léta dle zákona, ale z akcí se stejným obsahem, které pod jménem "Milostivé léto" učinily soukromé subjekty (ČKP, banky), i když se na ně zákon nevztahoval.

C) Chráněný účet - závislost zřízení tohoto druhu účtu na spolupráci jak s exekutorem, tak se zaměstnavatelem a v neposlední řadě s bankou způsobilo značnou nepružnost a nemálo obtížnou zříditelnost tohoto druhu účtu.

2) Opatření týkající se šíření Covid-19

Výjimečná situace ohledně Covid-19 byla otázkou od roku 2020 a silně negativně ovlivnila realizaci aktivit v projektu Dluhová poradna v Břeclavi.

Opětovné zavedení vládních opatření, nouzový stav, obavy klientů z možnosti nakažení, ale také samotná dlouhodobá nemoc pracovníků měla negativní vliv na vývoj a průběh řešení klientských případů a na samotné aktivity projektu. V mnoha klientských případech docházelo k pozastavení jejich řešení. Klienti se báli o své zdraví a řešení finanční situace odkládali, soud časově omezil nahlížení do spisů a v některých klientských případech se vyčkávalo na změny v legislativě (exekuční řád a novela insolvenčního zákona). Mnoho klientů dluhové poradny využilo moratoria podle zákona 177/2020 Sb. (odklad splátek), ale za celou dobu moratoria se jim nepodařilo žádným způsobem eliminovat pokles příjmů způsobeného proticovidovými opatřeními poplatné situaci na trhu práce. Svůj problém tak daným způsobem pouze odložili a po uplynutí moratoria u nich dokonce intenzivněji vyvstala nezbytnost komplexního řešení jejich finančních problémů.

3) Blízkost poradny města Břeclavi

Souběžně se vznikem Dluhové poradny IQ Roma servis vznikla také poradna města Břeclavi, která zahrnovala komplexní poradenství pro občany města. Poradna města zahajovala svůj provoz několik měsíců po zahájení Dluhové poradny. Jejím umístěním do 1. patra budovy vznikaly v průběhu realizace obavy ze strany pracovníků, zda bude kapacita Dluhové poradny plně využita. Tyto obavy se nenaplnily. A ačkoliv nebyl indikátor počtu účastníků v projektu zcela naplněn, nevnímal realizační tým souběh provozu obou poraden jako možnou příčinu. Klienti městské poradny spolupracovali především s dalšími pracovníky města, Orgánem sociálně právní ochrany dětí a celými rodinami a v případě plné kapacity odkazovali klienty se zakázkou poradenství v oblasti oddlužení do dluhové poradny IQ Roma servis.

EO4: Jaké očekávané a neočekávané faktory podpořily úspěšnou realizaci projektu?

1) Zajištění prostor pro Dluhovou poradnu

Strategické umístění pobočky v samém centru Břeclavi realizačnímu týmu velmi pomohlo pro úspěšnou realizaci projektu. Díky tomu byly potřebné instituce, mezi které se nejčastěji řadil městský soud, městský úřad a úřad práce, v dosažitelné vzdálenosti pěší chůze a konkrétní zakázka klienta se tak mohla řešit efektivněji.

Záměrem projektu bylo umístit poradenské centrum mimo obvyklé prostory realizátora (IQ Roma servisu) tak, aby bylo zároveň v blízkosti centra města a dalších služeb. Důvodem byla

dostupnost návazných organizací, ale také obava realizačního týmu, že by nabídka služby ve spojitosti s proromskou organizací nebyla Neromy využívána. Realizační tým proto záměrně volil polepy výloh s logem vytvořeným pro Dluhovou poradnu i odlišným vizuálem a identitou. Obava z nevyužívání poradny neromskými klienty se nenaplnila.

2) Zájem spolupracujících subjektů a cílové skupiny o nabízené aktivity

K úspěšné realizaci projektu bezpochyby přispělo mapování situace dlužníků v obci, které proběhlo hned na samém počátku projektu. Toto mapování probíhalo s pracovníky probační a mediační služby, se sociálními kurátory odboru sociálních věcí, se zástupci notářského úřadu, s pracovníky úřadu práce z oddělení poradenství a dalšího vzdělávání a s pracovníky Charity (Nízkoprahové denní centrum, Domov Svaté Agáty pro matky s dětmi, Kontaktní centrum s terénním programem). S pracovníky konkrétních zařízení jsme zjišťovali potřeby jejich klientů pro využití služeb dluhové poradny. Nejenom, že se nám tím podařilo prozkoumat míru skutečného zájmu v daném období o naši službu, ale také jsme s organizacemi navázali spolupráci, která se následně prolínala po celou dobu trvání projektu.

S tím je úzce spojeno šíření dobré praxe od pracovníků ostatních služeb. Díky čemuž byla dluhová poradna doporučována ostatními pracovníky navazujících institucí, ale i bývalými klienty, pro řešení konkrétních dluhových otázek pro zájemce o službu. Ti následně díky tomuto doporučení naši službu využili a stali se klienty poradny. Ačkoliv si realizační tým vážil veškeré spolupráce a projevení důvěry pro řešení dluhové problematiky, ze všech institucí, které svým klientům doporučovali naši dluhovou poradnu, nejvíce tým potěšila součinnost s odborem sociálních věcí a městským úřadem celkově. Břeclavský místostarosta dokonce vložil na facebook propagační video na podporu využití akce „Milostivé léto“ za kooperace pracovníků naší dluhové poradny (viz. odkaz: <https://fb.watch/bvuI6eLiwR/>).

3) Zajištění odborného personálu a možnost navýšení kapacity realizačního týmu

Zajištěním odborného personálu od prvního dne realizace projektu nám umožnilo zahájit projekt bez prodlev. Odbornost pracovníků byla zvyšována průběžně, což umožňovalo týmu pružně reagovat na legislativní změny. Na průběh realizace projektu měla významným způsobem vliv pandemie nového typu koronaviru SARS-CoV-2. Opakovaná omezení týkající se setkávání, nemocnost pracovníků i klientů vedla ke změnám v harmonogramu projektu. Díky pravidelné reflexi a monitoringu plnění projektových aktivit bylo vyhodnoceno hrozící riziko nedodržení naplňování harmonogramu a z tohoto důvodu byla v závěru projektu navýšena personální kapacita

zkušenými odborníky, které nebylo potřeba zaučovat. Posílení kapacity týmu tedy bylo týmem vnímáno jako přínosné a efektivní.

2.2. Evaluace KA Program na podporu rozvoje finanční a dluhové gramotnosti a prevenci zadlužení

V rámci evaluační zprávy se zaměřujeme na evaluaci výsledků a výstupů v rámci KA 3. V rámci evaluace rozlišujeme výstupy a výsledky, kdy výstupem rozumíme kvantitativní počet účastníků aktivit a samotnou realizaci aktivity typu přednáška či kurz finanční gramotnosti a jako výsledky vnímáme reálné posuny a změny dle definovaných cílů.

Níže uvádíme indikátory pro KA3, pro něž jsme pro realizaci a následnou evaluaci získávali podklady v průběhu celého trvání projektu:

1. Zvýšení finanční, právní a dluhové gramotnosti (kurz)

- Výchozí hodnota: 0
- Cílová hodnota: min. 15 osob
- Získaná data: 80 % subjektivně deklaruje zvýšenou orientaci v oblasti financí
- Plná docházka + složení znalostního testu na min. 70 %
- Způsob zisku dat: měřeno na základě vstupní a výstupní diagnostiky úrovně znalosti a kompetencí – dotazníkem
- Kdy data získáme: v rámci realizace KA 3 – kurzu FG
- Doklad: prezenční listiny, evaluační zpráva vyhodnocující dotazníky
- Data získává garant pro evaluaci preventivních a vzdělávacích aktivit

2. Realizace osvětových/preventivních přednášek

- Výchozí hodnota: 0
- Cílová hodnota: min. 12 osvětových/ preventivních přednášek či besed s min. účastí 120 osob celkem
- Doklad: doloženo prezenčními listinami, fotodokumentace
- Data získává dluhová poradkyně a právník

2.2.1. Sestavení odborného týmu pro KA 3

Odborný tým sestával z právníka a dluhové poradkyně. Externě byl tým doplňován garantkou pro evaluaci preventivních a vzdělávacích aktivit a lektorkou kurzů finanční gramotnosti. Na přípravě i realizaci vzdělávacích programů se podílela především dluhová poradkyně, která pro jednotlivé moduly finanční gramotnosti zpracovala metodické podklady.

Pro vyhodnocování nastavených cílů probíhaly pravidelné porady realizačního týmu ve spolupráci s projektovou manažerkou. V půlročních intervalech byly vyhodnocovány posuny stanovených cílů a proběhlých aktivit.

2.2.2. Specifika cílové skupiny KA3

Cílová skupina účastníků aktivit zvyšujících finanční gramotnost se lišila podle typu konkrétní aktivity. Kurz finanční gramotnosti sestával z aktivních klientů dluhové poradny. Bylo zde tedy potřeba, aby klienti splňovali podmínky pro vstup do služby, tedy aby nepřesáhli věkovou hranici 65 let a žili na území města Břeclavi, a aktivně řešili svou zakázku. U přednášek tomu bylo jinak, a sice nebyly stanoveny žádné podmínky pro účast. Přednášky byly realizovány pro širokou veřejnost, kam mohl přijít kdokoli, což představovalo primární rozdíl mezi aktivitami. V rámci příprav kurzů finanční gramotnosti jsme tedy ještě před samotnou realizací téměř s jistotou věděli, kolik účastníků máme očekávat, oproti tomu zájem o přednášky byl vždy nejistý. To je také důvod pro její nerovnoměrnou účast, neboť někdy přišel jen jeden člověk, ale na další přednášce jsme napočítali i třináct účastníků.

2.2.3. Spolupráce s organizacemi v lokalitě

Pro úspěšnou realizaci projektu nebylo podmínkou zapojit ostatní organizace, avšak jejich participace nám výrazně pomohla, abychom zabezpečili dostatek posluchačů na osvětové přednášky. Mezi tyto organizace patří například Technické služby Břeclav, kde jsme našli i spoustu nových klientů dluhové poradny, kteří pracovali s našimi odborníky na různých záležitostech týkajících se jejich dluhových obtíží. V rámci aktivit na zvýšení finanční a dluhové gramotnosti se zapojilo do kurzu finanční gramotnosti 18 osob a přednášek se zúčastnilo celkem 133 osob, z toho 106 unicitních osob. Jako další je zde na místě zmínit i Azylový dům svaté Agáty, kde se podařilo uspořádat tři přednášky, a to jak pro kmenové zaměstnance, tak i pro klienty a klientky azylového domu. Ve spolku neslyšících (SN) se nám povedlo uspořádat nejednu přednášku, která by se ale nemohla konat bez asistence pracovníků SN, které aktivně tlumočili

přednes do znakového jazyka. Přednáška proběhla i v Městské knihovně v Břeclavi, pro kterou nám byl zapůjčen i prostor.

2.2.4. Evaluační otázky - oblast výstupů a výsledků KA 3

EO1: Kolik klientů zapojených do FG si prokazatelně zvýší své kompetence?

Zvýšení kompetencí bylo sledováno pouze u účastníků kurzu finanční gramotnosti, a sice pomocí dotazníkové metody. Pro zjištění zvýšené orientace v oblasti financí bylo účastníkům kurzu finanční gramotnosti předložili vstupní dotazník, který vyplnili před samotným začátkem kurzu a poté jim byl předložen stejný znalostní dotazník na konci kurzu. Při vyhodnocování vstupních dotazníků byla zjištěna průměrná úspěšnost na 60 %, což nedostačovalo pro úspěšné zvládnutí kurzu. Na základě předložených dotazníků lze říci, že došlo ke zvýšení povědomí dluhové a finanční problematiky a prokazatelně si zvýšili své kompetence.

EO2: Je aktivita realizována v souladu s plánem?

Na začátku projektu byl stanoven plán, podle kterého byly postupně plněny stanovené indikátory. Ty se dařilo podle plánu uskutečňovat do doby, než na jaře roku 2020 zasáhla situace týkající se koronavirové pandemie. Na několik měsíců pak byla možnost realizace osvětových přednášek i kurzů finanční gramotnosti výrazně omezena. Z toho důvodu byly v roce 2020 uskutečněny pouze dvě přednášky o celkovém počtu 11 lidí, což znatelně zpomalilo dosavadní plnění. Kvůli vládním nařízením (omezený počet účastníků, vyšší důraz na hygienická opatření...) byli zájemci o přednášky s účastí zdrženliví, neboť si lidé chtěli v co nejvyšší míře chránit své zdraví, a tak omezovali kontakt s ostatními na minimum. Do konce projektu se však podařilo naplnit indikátory ještě více, než bylo původně naplánováno. Dluhová poradna byla také oslovena s žádostí o zprostředkování přednášek pro kmenové zaměstnance ze sociální oblasti kvůli dovzdělání v této problematice a zároveň pro splnění povinného akreditovaného vzdělávání. To však prvotně projekt nenabízel, a tak jako nezamýšlený dopad následně vznikla akreditovaná přednáška v rozsahu 8 hodin s názvem „*Insolvence a oddlužení po 1. 6. 2019 s ohledem na aktuální legislativu*“ (2020/0559-SP), kterou vedl právník dluhové poradny Mgr. Michal Tlusták.

EO3: Jaké překážky bylo nutné při realizaci aktivity překonávat?

Nejvýznamnější překážkou v realizaci aktivit se jednoznačně projevila pandemie koronaviru, která výrazně ovlivnila podobu přednášek a kurzů a následně i její účast. Obě aktivity byly v prvním roce realizovány podle předem nastaveného interního plánu. V roce 2020 vznikla nutnost termíny posunovat na pozdější období, neboť epidemiologická situace znemožňovala pořádat skupinové akce. Vhodným načasováním a plánováním se je podařilo vměstnat do letních měsíců, kdy byla situace uvolněnější, ale stále byla potřeba dodržovat vládní nařízení. Dále jsme byli omezeni počtem účastníků, formou předávání informací, aktivitami v průběhu kurzu nebo znemožněním poskytnutí občerstvení z důvodu zvýšených hygienických opatření. Klienti byli také více opatrní s účastí, neboť celá situace týkající se koronavirové epidemie byla stále poněkud nejistá a lidé si chtěli v co nejvyšší míře chránit své zdraví, a tak omezovali kontakt s ostatními na minimum.

Pobočka dluhové poradny se nachází v centru města nedaleko potřebných navazujících institucí (Městský úřad, Úřad práce, Všeobecná zdravotní pojišťovna...) a je dostupná z několika autobusových zastávek v blízkém okolí. Ačkoliv si tyto dva důležité atributy klienti chválí, jsou cenou za to, že kancelářské prostory jsou rušeny provozem z vedlejší hlavní silnice, což bylo pro některé jedince, zvláště při osvětových aktivitách, nepříjemné.

Vzhledem ke skutečnosti, že dluhová poradna má zázemí v kanceláři o jedné místnosti, kterou obývá jak dluhový právník, tak dluhová poradkyně, nebylo možné zde realizovat poradenskou a osvětovou činnost ve stejný čas. Stávalo se také to, že v průběhu přednášky či kurzu do kanceláře vešel klient, který měl potřebu okamžitě řešit svou dluhovou situaci a narušil tak probíhající aktivitu. Abychom minimalizovali nečekané vyrušování, vyhledávali jsme poté zázemí i v jiných prostorech (např. knihovna, konzultační místnosti v lokalitě, Azylový dům sv. Agáty...).

Určitou bariérou v poskytování aktivit na zvýšení dluhové a finanční gramotnosti představovalo i určení doby konání těchto aktivit z důvodu přizpůsobení se pracovní vytíženosti zájemců o tyto aktivity. U kurzů finanční gramotnosti se se všemi zájemci dařilo domluvit vyhovující čas před samotnou realizací kurzu a mohlo být tak časové rozmezí, na které bylo třeba si vymezit až tři hodiny, společně nastaveno podle pracovních povinností všech zúčastněných. Opakem tomu bylo u přednášek, kdy pracovníci většinou netušili, kolik lidí a kteří konkrétně budou mít zájem se přednášky zúčastnit. Ačkoliv byly tyto akce propagovány na facebookovém profilu či prostřednictvím letáků a samotnou přednášku nejednou realizovali v lokalitě, kde bydlí mnoho klientů naší služby, nebylo vždy možné se společně v předem určený čas na přednášce setkat a účast tak byla nižší, než jsme očekávali.

Poslední významnější překážkou se stalo personální zajištění dluhové poradny o počtu pouze dvou pracovníků. V případě delší nepřítomnosti jednoho pracovníka to znamenalo deficit v průběžném naplňování aktivit i v samotné práci s klienty. Ke konci projektu bylo však možné využít podpůrného pracovníka a veškeré indikátory se podařilo naplnit.

Níže popisujeme podrobné naplňování cílů KA3 pomocí kurzů na zvýšení finanční, právní a dluhové gramotnosti a realizace osvětových/preventivních přednášek s doplněním o kapitoly týkající se motivace účastníků těchto aktivit.

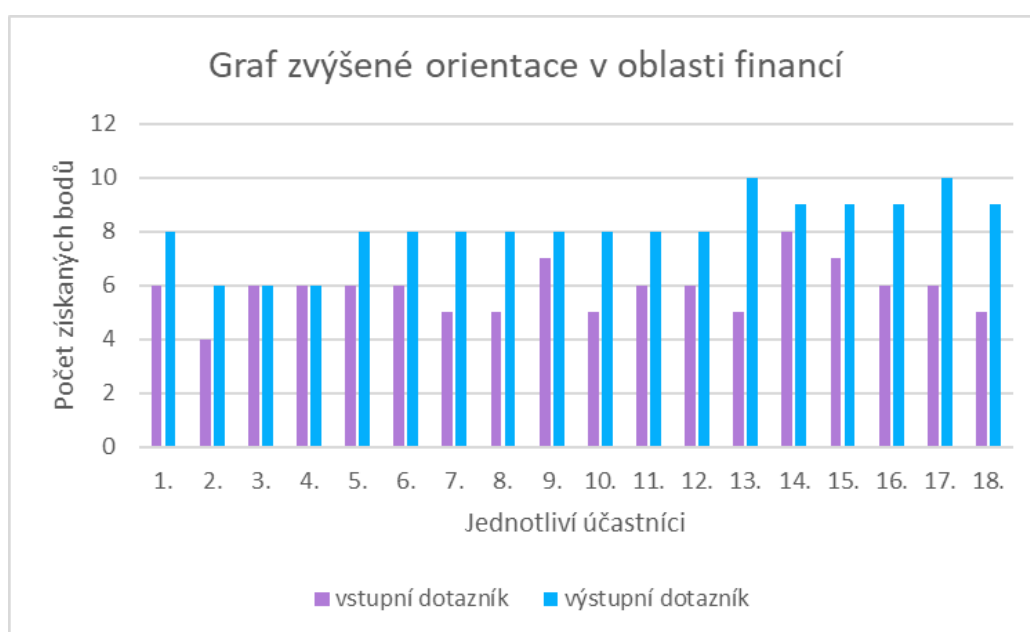
2.2.4.1. Finanční gramotnost

Jako jeden z dílčích cílů bylo stanoveno uspořádat alespoň tři kurzy finanční gramotnosti, přičemž alespoň 15 osob subjektivně deklaruje zvýšenou orientaci v oblasti financí. Pro zjištění zvýšené orientace v oblasti financí byl účastníkům kurzu finanční gramotnosti předložen vstupní dotazník, který vyplnili před samotným začátkem kurzu a poté jim byl předložen stejný znalostní dotazník na konci kurzu. Vstupní dotazník se skládal ze dvou částí, a sice z tzv. motivační části a počáteční znalostní části. V motivační části byla zjišťována motivace účastníků se kurzu zúčastnit, přičemž bylo získáno mnoho užitečných dat, která nám v průběhu kurzu umožnila osobnější přesah k jednotlivým tématům. Zjištěné informace z motivační části dotazníku jsou upřesňovány v následující kapitole.

V počáteční znalostní části účastníci subjektivně hodnotili své znalosti týkající se finanční a dluhové oblasti a poté vyplnili samotný znalostní test, ve kterém mohli získat až 10 bodů. Po skončení kurzu účastníci vyplnili výstupní dotazník, který byl zcela identický se vstupním znalostním dotazníkem. Hranice úspěšnosti byla stanovena na 80 %, což pro naše účastníky konkrétně znamenalo získat z výstupního dotazníku alespoň 8 z 10 bodů. Při vyhodnocování vstupních dotazníků byla zjištěna průměrná úspěšnost na 60 %, což nedostačovalo pro úspěšné zvládnutí kurzu. Po absolvování našeho 12hodinového kurzu bylo díky výstupním dotazníkům zjištěno, že se tato hodnota výrazně zvedla. Všichni účastníci získali nejméně 8 bodů neboli potřebných 80 %, což je dostačující hranice úspěšnosti. V prvním kurzu byl všem čtyřem účastníkům předložen dotazník, který se lišil otázkami i maximálním počtem bodů, tj. osm. Důvodem k následné modifikaci dotazníku bylo přívětivější zvolení otázek a nastavení optimálního počtu bodů pro efektivnější vyhodnocování. Ke zjištění konkrétních posunů u jednotlivých účastníků slouží graf níže. Posuny byly sledovány u 18 osob. Subjektivně deklaruje zvýšenou orientaci v oblasti financí celkem 16 osob, dva účastníci získali ve vstupním a výstupním

dotazníku stejný počet bodů. Vzhledem k nastavenému cíli, kdy alespoň 15 osob subjektivně deklaruje zvýšenou orientaci v oblasti financí, to znamená, že tento cíl byl naplněn. Dokladem počtu absolventů kurzu jsou doložené prezenční listiny. Na konci kurzu dostal každý účastník potvrzení o účasti na kurzu.

Graf č. 1: Graf zvýšené orientace v oblasti financí



2.2.4.1.2. Motivace klientů pro účast na kurzech

U kurzu finanční gramotnosti obecně panovala motivace se zúčastnit, nejen kvůli ukotvení základních informací týkajících se dluhové problematiky. Posluchače často motivovala, jak sami uváděli ve vstupních dotaznících, vlastní nevědomost, ale i zvědavost. Stávalo se nám, že klienti byli přesvědčeni, že žádný znalostní deficit v této oblasti nepocítují a přišli jen kvůli tomu, aby o tom ubezpečili sebe i odborné přednášející. Jakmile však zjistili, že je potřeba se v této oblasti přece jen dovzdělat, plně se do vzdělávacího procesu zapojili. Klienti se nejvíce zajímali o témata dotýkající se zakázek, které aktuálně řešili v dluhové poradně. Atraktivní oblastí se tak stala například insolvence neboli oddlužení, jelikož pro spoustu klientů se to stalo aktuálním předmětem

řešení, posluchači se nacházeli v různých fázích procesu a mohli si tak předávat autentické zkušenosti. Dalším tématem, které bylo vždy hojně diskutováno, se stala mobiliární exekuce. Posluchači zde konfrontovali přednášející se svými zkušenostmi s exekutory a ten všem, jakožto odborník opírající se o legislativu, objasnil zákonné kroky exekuce, co lze či nelze zabavit a jak se proti tomu bránit. Na posledním kurzu byla také hojně diskutována akce nazvaná „Milostivé léto“. Účastníci kurzu dokonce prohlašovali, že jim náš kurz pomohl pochopit, proč se dostali do situace, která je dovedla k potřebě využívat služby dluhové poradny. V praxi to tedy znamenalo řešit nejen konkrétní zakázku, ale především pomoci předejít těm situacím, aby potřeba využívat dluhové poradenství nemusela v budoucnu vůbec vzniknout. Každá aktivita byla s dostatečným předstihem propagována na facebookovém profilu, vyvěšen informační leták na pobočce dluhové poradny i na místě konání samotné aktivity.

2.2.4.2. Přednášky

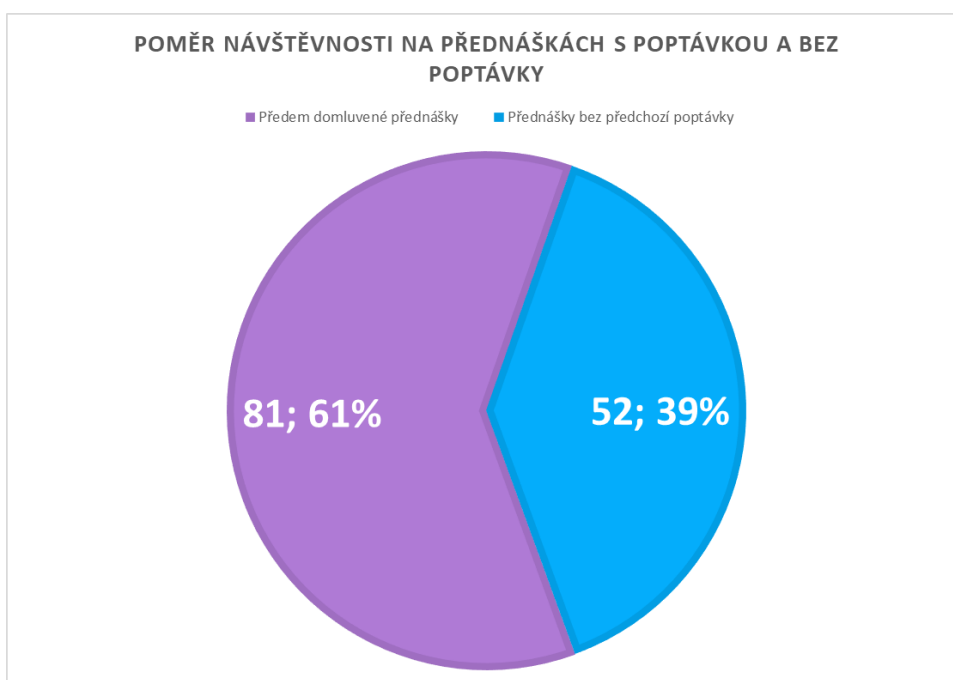
Další aktivita pro zvýšení finanční, dluhové a právní problematiky se zaměřovala na pořádání osvětových přednášek. Těch se dohromady zúčastnilo 133 lidí, přičemž minimální hodnota byla stanovena na 120, tuto hranici se tedy podařilo překročit o 13 účastníků. V roce 2020, kdy bylo vlivem koronavirové pandemie znemožněno na značnou část roku přednášky realizovat, se nám sice nepovedlo naplnit optimální počet přednášek, a sice alespoň čtyři, avšak za celou dobu realizace projektu bylo uspořádáno 18 přednášek, a tudíž byl předem nastavený cíl celkově splněn. Přednášky byly využívány klienty různých zařízení např. Azylový dům svaté Agáty pro matky s dětmi, členy Spolku neslyšících Břeclav, posluchači z Technických služeb Města Břeclav atd., avšak zúčastnili se i kmenoví zaměstnanci z výše uvedených i dalších zařízení. Jedinci po skončení jednotlivých přednášek vždy aktivně sdělovali zpětnou vazbu k proběhlé přednášce, přičemž všechny byly hodnoceny kladně napříč různorodými tématy. Pokud byl předem zaznamenán vyšší zájem, který kapacitně přesahoval možnosti kanceláře dluhové poradny, přednášky neprobíhaly v zázemí dluhové poradny, ale například v městské knihovně nebo na pobočkách jednotlivých organizací.

2.2.4.2.1. Motivace pro účast na přednáškách

Na rozdíl od kurzů finanční gramotnosti byly přednášky určeny pro širokou veřejnost bez nutnosti být klientem dluhové poradny. To je jeden z důvodů, proč jsme nemohli s jistotou odhadnout počet ani složení účastníků. Za předpokladu předem domluvené přednášky pro

konkrétní společnost (např. Spolek neslyšících) byla účast vyšší než u těch přednášek, které se konaly pro širokou veřejnost bez předchozí domluvy nebo poptávky.

Graf č. 2: Poměr návštěvnosti na přednáškách s poptávkou a bez poptávky



Okolnosti nás však nutili realizovat přednášky i bez ohledu na předchozí poptávku o konkrétní téma. Nejčastějšími účastníky přednášek se tak stali aktivní klienti dluhové poradny, neboť byli na aktivitu upozorněni jak pracovníky dluhové poradny, tak si všímali vystavených letáků na dveřích kanceláře nebo v místech konání akce. Pokud se přednáška konala v místě, kde bydlí více našich klientů, snažili jsme se brát ohled na pracovní povinnosti, abychom tím zvýšili šance na početnější účast. Ne vždy se nám však povedlo toto časové rozmezí správně zvolit a vyšší účast tedy nebyla nikdy garantována.

Nejlákavějšími tématy se stalo oddlužení a dluhová problematika obecně, která se následně vztáhla na konkrétnější téma v průběhu přednášky podle zájmu účastníků.

3. Zhodnocení naplňování cílů projektu

Projekt “Dluhová poradna v Břeclavi” poskytl v průběhu 42 měsíců realizace odbornou pomoc pro zmírnění či vyřešení tíživé životní situace skrze zřízení a zajištění provozu bezplatné dluhové poradny ve městě Břeclavi. Zahrnoval také osvětové a preventivní aktivity směřující ke zlepšení informovanosti a finanční gramotnosti u cílové skupiny.

Závazek realizátorů projektu byl naplnit hlavní i dílčí cíle projektu do konce skončení projektu (ke konci 36. měsíce realizace). Vzhledem prodloužení realizace projektu byla data pro tuto zprávu, která je součástí Závěrečné zprávy o projektu sbírána do 31.3.2022, tj. ke konci 42 měsíce realizace projektu.

3.1. Hlavní cíl projektu

Hlavním cílem projektu definovaným v projektové žádosti byl „vznik a provoz bezplatné dluhové poradny ve městě Břeclavi, skrze jejíž odbornou pomoc dojde v průběhu 3 let ke zmírnění či vyřešení tíživé životní situace zadlužení/předlužení u min. 250 osob.

Indikátor výsledku v rámci nebagatelní podpory (nad 40 hodin)

Výchozí hodnota: 0

Stanovená cílová dosažená hodnota: 50 osob

Cílová hodnota k 31.3.2022: 51 osob

Jak byla získávána: analýza výchozí situace, vstupní rozhovor, pravidelná reflexe IP v databázi (min. 1x za 2 měsíce) + na klientských poradách, subjektivní hodnocení ze strany spolupracujících institucí (forma rozhovoru se zaznamenaným výstupem v dtb, email, zpráva)

Kdy byla data získávána: počátek spolupráce, každé 2 měsíce, při ukončování spolupráce

Kdo data získával: klíčový pracovník-Dluhová poradkyně + Právník

K 31.3. 2022 byl cíl **naplněn na 102 %**.

Indikátor výsledku v rámci bagatelní podpory (do 40 hod.)

Výchozí hodnota: 0

Stanovená cílová hodnota: 200 osob

Cílová dosažená hodnota k 31.3.2022: 160 osob

K 31.3.2022 byl cíl **naplněn na 80 %**.

Do indikátoru dle pokynů pro evidenci podpory poskytnuté účastníkům projektu není umožněno započítat osoby, u kterých realizátoři neznají totožnost v potřebném rozsahu. Tyto osoby tvoří v rámci projektu především účastníci přednášek pro veřejnost. Celkem se takto účastnilo přednášek 133 osob, unicitních účastníků 106.

3.1.1. Dílčí cíl 1: Zvýšení finanční, právní a dluhové gramotnosti u min. 15 úspěšných absolventů kurzů finanční gramotnosti, min. 80 % subjektivně deklaruje zvýšenou orientaci v oblasti financí.

Definovaný cíl: - Zvýšení finanční, právní a dluhové gramotnosti u min. 15 úspěšných absolventů kurzů finanční gramotnosti, min. 80 % subjektivně deklaruje zvýšenou orientaci v oblasti financí.

Indikátor výsledku: Zvýšená orientace v oblasti financí u min. 15 absolventů kurzů finanční gramotnosti

Výchozí hodnota: 0

Stanovená cílová hodnota: min. 15 osob – 80 % subjektivně deklaruje zvýšenou orientaci v oblasti financí

Cílová dosažená hodnota k 31.3.2022: 18, 100 % subjektivně deklaruje zvýšenou orientaci v oblasti financí

Kdo data získával: Právník + Dluhová poradkyně

Kdo data vyhodnocoval: Garantka evaluace preventivních a vzdělávacích aktivit

K 31.3.2022 byl cíl **úspěšně naplněn na 120 %**.

3.1.2. Dílčí cíl 2: Min. 24 zpracovaných a podaných insolvenčních návrhů

Definovaný cíl: - Min. 24 zpracovaných a podaných insolvenčních návrhů.

Indikátor výsledku: zpracované a podané insolvenční návrhy

Výchozí hodnota: 0

Stanovená cílová hodnota: 24

Cílová dosažená hodnota: 36

Doklad: výtah dat z interní databáze, kopie podaných insolvenčních návrhů + evidence v insolvenčním rejstříku

Kdo data získával: Právník a dluhová poradkyně

K 31.3.2022 byl **cíl úspěšně naplněn na 150 %**.

3.1.3. Dílčí cíl 3: 80 zpracovaných splátkových kalendářů a zprostředkovaných kontaktů s věřiteli

Definovaný cíl: 80 zpracovaných splátkových kalendářů a zprostředkovaných kontaktů s věřiteli

Indikátor výsledku: zpracované splátkové kalendáře, počet zprostředkovaných kontaktů s věřiteli

Výchozí hodnota: 0

Stanovená cílová hodnota: 80 zpracovaných splátkových kalendářů

Stanovená cílová hodnota: 80 zprostředkovaných kontaktů s věřiteli

Cílová dosažená hodnota: 73 splátkových kalendářů samostatných, 374 splátkových kalendářů v rámci insolvenčí.

Cílová dosažená hodnota: 641 kontaktů s věřiteli

Doklad: evidence práce se zapojenými

Kdo data získával: Právník a dluhová poradkyně

K 31.3.2022 byl **cíl úspěšně naplněn**.

3.1.4. Dílčí cíl 4: 80 % úspěšně zastavených neoprávněných exekucí (v relevantních případech - dle identifikace situace klienta)

Definovaný cíl: 80 % úspěšně zastavených neoprávněných exekucí (v relevantních případech - dle identifikace situace klienta)

Indikátor výsledku: úspěšně zastavené neoprávněné exekuce

Výchozí hodnota: 0

Stanovená cílová hodnota: 80 %

Cílová dosažená hodnota: 12 úspěšně zastavených neoprávněných exekucí z 15 identifikovaných, tj. 80 %

Doklad: evidence práce se zapojenými

Kdo data získává: Právník a dluhová poradkyně

K 31.3.2022 byl **cíl úspěšně naplněn na 100 %**.

Jak byla data získávána: export záznamů evidence práce z interní elektronické databáze

4. Vyhodnocení klíčových aktivit projektu

4.1. Vyhodnocení KA 1 - Mapování situace dlužníků v obci

Cílem aktivity bylo včasné oslovení min. 250 osob z cílové skupiny za využití a rozvoje sítě spolupracujících institucí ve městě a odborné zmapování jejich situace vedoucí k efektivnímu poskytnutí komplexních služeb projektu pro zmírnění či vyřešení jejich zadlužení.

Cílová hodnota:

- 1) minimálně 250 vypracovaných individuálních plánů osob zapojených do projektu

K 31.3.2022 evidujeme celkem 211 vypracovaných individuálních plánů osob zapojených do projektu. Cíl byl naplněn **částečně, tj. na 84,4 %**.

- 2) nastavení konkrétní formy spolupráce MÚ, zapojených SSL, PMS a protidluhového programu (doklad: zápisy z jednání)

V rámci mapování situace zájemců a další spolupráce proběhlo **celkem 9 informativních setkání** s dalšími spolupracujícími organizacemi (1x proběhlo setkání bez zápisu a PL a z tohoto důvodu není uvedeno v *Tabulce 1*). **Navázaná spolupráce byla dále rozvíjena** ve spojitosti s řešením individuálních klientských zakázek či společného zapojení se při akcích směřujícím směrem k veřejnosti například Den bez dluhů (ÚP Břeclav) či akce Milostivé léto.

Cíl byl **k naplnění k 3. měsíci realizace** projektu.

Tabulka 1 Mapování situace dlužníků v obci

Mapování situace dlužníků v obci - nastavení spolupráce			
Název organizace	Datum setkání	Počet účastníků	Doklad
Advokátní kancelář - Mgr. Kateřina Celnarová	4.1. 2019	2	zápis
Notářský úřad JUDr. Ilony Jančaříkové	4.1. 2019	2	zápis
Oblastní Charita Břeclav - Domov svaté Agáty Břeclav	26.11. 2018	5	Prezenční listina, zápis
Úřad práce ČR - Oddělení poradenství a dalšího vzdělávání	14.11. 2018	4	Prezenční listina, zápis

MěÚ Břeclav, Odd.sociálních věcí a školsství	8.11. 2018	3	Prezenční listina, zápis
Probační a mediační služba České republiky, středisko Břeclav	1.11. 2018	4	Prezenční listina, zápis
Oblastní Charita Břeclav - Nízkoprahové denní centrum Břeclav	24.10. 2018	3	Prezenční listina, zápis
Oblastní Charita Břeclav - Kontaktní centrum s TP	24.10. 2018	3	Prezenční listina, zápis

4.2. Vyhodnocení KA 2 - Dluhová poradna

Cílem aktivity bylo zřízení a provoz dluhové nové bezplatné dluhové poradny s nabídkou programu dluhového poradenství pro osoby sociálně vyloučené, popř. ohrožené sociálním vyloučením z důvodu své zadluženosti, které povede ke snížení míry zadluženosti ve městě Břeclavi.

Tento cíl byl úspěšně splněn. Cílové hodnoty aktivity byly také dílčími cíli projektu a jejich vyhodnocení je uvedeno v kapitolách 3.1.3. a 3.1.4.

V rámci poskytovaných služeb poradny bylo pro cílovou skupinu k dispozici PC, které umožnilo hledat zaměstnání či další informace relevantní pro zmírnění či eliminaci jejich dluhů. Ačkoliv realizační tým primárně nezjišťoval, zda klienti evidovaní na ÚP získali zaměstnání, **podporovali klienty v jejich uplatnitelnosti**. Klienti byli informováni, že případná neschopnost splácet své dluhy má také vliv na podmínky pro povolení oddlužení.

Na základě podkladů z monitorovacích listů a záznamů z klientské práce evidujeme **celkem 4 osoby**, které při vstupu do projektu uvedly, že jsou evidovány na Úřadu práce jako nezaměstnané osoby a za dobu trvání získaly zaměstnání. Zisk zaměstnání měl vliv na kladné vyřízení při žádosti a povolení o oddlužení.

Pro zajištění stabilního poskytování profesionálních poradenských a vzdělávacích služeb byla po celou dobu realizace projektu využívána pracovníky supervize.

Základní témata byla zaměřována především na oblast komunikace s klienty, metody práce s klienty a motivaci. Dále též zajišťovala psychickou podporu pracovníků pro zvládání obtížných situací v klientské práci (hranice, bezpečí, copingové strategie).

O výsledcích činnosti i aktuálních změnách v legislativě jsme veřejnost informovali prostřednictvím našich facebookových stránek, webových stránek či příspěvky do novin.

Tabulka 2 Publicita -webové a facebookové stránky

Publicita
https://www.facebook.com/watch/?v=593913788376270
https://breclavsky.denik.cz/z-regionu/pujcka-na-darky-nakonec-muze-hrozit-i-exekuce-20190109.html
https://breclav.eu/aktuality/milostive-let

Tabulka 3 Publicita -články v měsíčníku města Břeclav

Publicita - Články v měsíčníku města Břeclav - Radnice	
Číslo deníku a rok vydání	Název článku
1/2019	Dluhová poradna IQ Roma servis
3/2020	IQ Roma servis v Břeclavi působí už 10 let
9/2021	Novinky v Dluhové oblasti

Tabulka 4 Kazuistiky

Kazuistiky			
Název kazuistiky	Rok zpracování	Zveřejněna/ nezveřejněna	Odkaz
Oddlužení paní Evy	2020	zveřejněna	https://iqrs.cz/dluhova_poradna_eva/
Oddlužení pana Karla - Příběh z Dluhové poradny	2020	zveřejněna	https://iqrs.cz/pribeh_pana_karla/

Pan Tomáš - částečné zastavení exekuce	2021	zveřejněna	https://iqrs.cz/snizeni_dluhu/
Paní Jana zdědila dluhy	2019	zveřejněna	https://iqrs.cz/zdedeni_dluhu/
Pan Pavel - případ promlčení	2019	zveřejněna	https://iqrs.cz/pripad_promlцени/
Paní Alena – exekuce prodejem nemovitosti	2020	Nezveřejněna pro ochranu soukromí klienta	interní

4.3. Vyhodnocení KA 3 - Program na podporu rozvoje finanční a dluhové gramotnosti a prevenci zadlužení

Cílem aktivity bylo zvýšení kompetencí účastníků projektu v oblasti finanční a dluhové gramotnosti - důraz byl kladen na prevenci dalšího zadlužování a zvyšování odpovědnosti cílové skupiny.

Tento cíl byl **úspěšně naplněn**. Cílové hodnoty aktivity byly také dílčími cíli projektu a jejich vyhodnocení je uvedeno v kapitolách 3.1.1. a evaluaci v oblasti výstupů a výsledků se zaměřuje samostatná kapitola 2.2.

V rámci aktivit na zvýšení finanční a dluhové gramotnosti se zapojilo do kurzu finanční gramotnosti 18 osob, cíl **byl tedy naplněn na 120 %**.

Přednášek pro veřejnost se zúčastnilo celkem 133 osob. Cíl byl tedy **naplněn na 110,8 %**.

V průběhu realizace projektu proběhlo celkem 5 neakreditovaných kurzů Finanční gramotnosti. Kurz obsahoval tři na sebe navazující moduly. První modul se tematicky zabýval oblastí financí, druhý dluhů a půjček a třetí modul obsahoval náhled do procesu exekucí a insolvenčí. Účast na kurzech se pohybovala mezi 3-5 osobami. **Důvodem nižší účasti na kurzech byl rozsah hodin jednotlivých modulů.** Klienti dluhové poradny jsou převážně osoby zaměstnané. Z tohoto důvodu pro ně nebylo vždy jednoduché sladit pracovní život s dalším vzděláváním.

Celkem bylo za dobu trvání projektu **zrealizováno 18 přednášek pro veřejnost**. Přednášky reflektovaly aktuální legislativní změny a lektorka informovala, ale také vysvětlovala a posluchačům přibližovala médií zveřejňované akce jako např. Milostivé léto nebo možnost vzniku

chráněného účtu. Přednášky probíhaly v prostorech dluhové poradny, městské knihovny, ale také v prostorech Spolku neslyšících, Města či v komunitní místnosti v sociálně vyloučené lokalitě.

Realizační tým dluhové poradny doplňovali externí pracovníci a to Lektorka kurzů a besed finanční gramotnosti a Garantka evaluace preventivních aktivit. Na obou pozicích docházelo v průběhu realizace aktivit k proměně pracovníků. Tyto proměny však neměly vliv na průběh a realizaci aktivit.

4.4. Vyhodnocení KA 4 - Insolvency

Cílem aktivity bylo relevantním účastníkům projektu na základě analýzy stavu dluhů a jeho životní situace pomoci při sepsání a podání návrhu na povolení oddlužení.

Tento cíl byl **úspěšně splněn**. Cílová hodnota aktivity byla také dílčím cílem projektu a její vyhodnocení je uvedeno v kapitole 3.1.2.

Aktivita navazovala na KA 1 a KA 2 a IQ Roma servis se stal pro tento účel tzv. akreditovanou osobou pro poskytování služeb v oblasti oddlužení.

Členové realizačního týmu se účastnili tzv. Dluhové platformy zřízené Agenturou pro sociální začleňování ke sdílení praxe a informovanosti v oblasti legislativních novinek či pracovní skupiny Zaměstnanost a řešení předluženosti v rámci komunitního plánování sociálních služeb města.

Poradna byla začleněna do Mapy dluhových poraden organizace Člověk v tísni.

<https://www.jakprezidluhy.cz/poradna/iq-roma-servis-zs-breclav>

Závěry a doporučení

Projekt se podařilo vytvořit nový typ prostoru a služby a oslovit další cílovou skupinu organizace a nabídnout jí komplexní služby podpory při plnění svého hlavního cíle.

Částečné naplnění indikátoru počtu účastníků projektu lze spojovat především s vnějšími faktory jako opatření z důvodu šíření onemocnění Covid-19.

Silnými stránkami realizace projektu je:

- vysoká míra profesionality odborných pracovníků
- vytvoření kvalitní sítě spolupracujících organizací
- dobrá návaznost podpory na další služby, a to nejen jiné služby a programy IQ Roma servisu, ale i na ostatní specializované poskytovatele služeb a spolupracující partnery

Jako podněty pro další praxi, včetně prostoru pro zlepšení, lze doporučit:

- Jedna z podmínek projektové výzvy bylo poskytování služby na území města Břeclavi, která nás mnohdy nutila odmítat zájemce o službu. Jako vhodné se tedy jeví **rozšířit působnost poradenství i mimo území Břeclavi.**
- Vzhledem k počtu zájemců se jeví jako vhodné **rozšíření týmu** ještě alespoň o jednoho odborného pracovníka i za předpokladu udržení stávajících podmínek poskytování služby a odlehčilo by se tak vytíženosti pracovníků. Další pracovník by také pomohl v případech, kdy jiný odborný pracovník není kvůli legitimním zdravotním obtížím schopen vykonávat několik týdnů své pracovní záležitosti, což se nám v průběhu fungování několikrát stalo. Tuto skutečnost se však díky vysoké míře profesionality odborných pracovníků a využití podpůrného pracovníka ke konci projektu podařila zvládnout bez významnějších obtíží.
- **Pokračovat v zavedené dobré praxi setkávání se v rámci dluhové platformy a pracovních skupin komunitního plánování sociálních služeb.**
- V rámci návazného projektu **navázat na vytvořenou spolupráci v rámci Aliance proti dluhům a zajistit začlenění do Mapy dluhových poraden.**
- I nadále zajistit pracovníkům možnost využívání **supervizního setkání** k řešení náročných klientských případů.
- S ohledem na složení klientů Dluhové poradny a potřeby osob ohrožených sociálním vyloučením zadlužením/ předlužením se jeví jako vhodné i nadále pokračovat

v poskytování služeb nejen CS Romů, ale také dalším obyvatelům sociálně vyloučených lokalit.

- Doporučuji zajistit prostory pro Dluhovou poradnu mimo pobočku organizace, tj. blíže k obyvatelům sociálně vyloučených lokalit.

V oblasti vzdělávání a prevence zadlužení:

- V rámci kurzů vedoucích ke zvyšování kompetencí se jeví jako vhodné časovou dotaci flexibilně přizpůsobovat klientovým možnostem, případně pracovat individuálně (upravovat obsah vzdělávání na míru danému klientovi a jeho individuálnímu plánu).
- V rámci vzdělávání je vhodné zaměřovat se především na posílení kompetencí, ne znalost. Řešení finanční gramotnosti v rámci individuální práce přináší jednoznačně hmatatelnější (a i sledovatelné) posuny.
- Zaměřit se na již od počátku na poskytování vzdělávání s akreditací, aby kurz využili i pracovníci (nejen) sociálních služeb a mohli tak zkvalitnit své služby a následně efektivněji podpořit své klienty v řešení dluhové situace

5. Seznam zkratk

CS Cílová skupina

KA Klíčová aktivita

EO Evaluační otázka

FG Finanční gramotnost

SN Spolek neslyšících

6. Seznam tabulek

Tabulka 1 Mapování situace dlužníků v obci

Tabulka 2 Publicita -webové a facebookové stránky

Tabulka 3 Publicita -články v měsíčníku města Břeclav

Tabulka 4 Kazuistiky

7. Seznam grafů

Graf č. 1: Graf zvýšené orientace v oblasti financí

Graf č. 2: Poměr návštěvnosti na přednáškách s poptávkou a bez poptávky