



Spolufinancováno
Evropskou unií

Projekt: Informace pro lidi v oddlužení a pro ty, kteří by se oddlužit chtěli

Doba realizace: 1. 6. 2023 – 31. 5. 2024

U Projektu Informace pro lidi v oddlužení a pro ty, kteří by se oddlužit chtěli stálo na začátku naše přesvědčení, že když informujeme zadlužené lidi o oddlužení a o tom, jaké podmínky mají splňovat, zvýšíme počet lidí vstupujících do a dokončujících oddlužení, a tím snížíme vysokou předluženost v ČR.

Postupovali jsme metodikou HCD. Začali jsme fází poznání, kde jsme dávali dohromady data a poznatky z předchozích výzkumů a projektů. Zmapovali jsme zainteresované strany, rizika a kritéria projektu. A udělali podrobnou analýzu zahraniční dobré praxe, abychom viděli, jak k problému přistupují v jiných evropských – nám podobných – zemích.

Už fáze poznání přinesla důležité poznatky. Většina zkoumaných vyspělých zemí alokuje poradenství a služby v oblasti dluhů na úroveň obcí, regionů nebo neziskových organizací. Obzvláště efektivně se jeví rozsáhlá spolupráce vládního sektoru s neziskovým. I my jsme později v projektu zjistili, že spolupráce neziskových organizací mezi sebou a současně s MSp a kraji je pro efektivní práci klíčová.

Ve fázi ideace jsme zkoumali problém z různých stran. Uvažovali jsme o nejslabších místech na cestě dlužníka k úspěšnému oddlužení, o subjektech, které v tom hrají klíčové role, a o nástrojích, které by mohly přechod usnadnit. Důležitý tu byl základní HCD přístup pro tuto fázi – nejdříve jít co nejvíce do šířky. To se podařilo, neupnuli jsme se příliš brzy ke konkrétnímu nápadu.

Věděli jsme, že: *Hledáme nástroj pro lidi v exekuci, který jim srozumitelně předá informace a motivuje je k tomu, aby zdárně prošli procesem oddlužení.*

Přistoupili jsme ke zužování, posuzovali jsme pro a proti jednotlivých řešení. Už tady jsme viděli, že pokud má být nástroj dlouhodobě udržitelný a účinný, musíme buď vymyslet automatizaci, nebo subjekt, který by byl ochotný ho spravovat. I to se později ukázalo jako klíčové.

Ze všech řešení, která jsme shromáždili, jsme pečlivým posuzováním vybrali dva nástroje, které jsme představili v prototypy a testovali:

- Web, který bude autoritou v oblasti oddlužení, bude plnit roli rozcestníku ke službám dluhového poradenství se zohledněním potřeb a situace konkrétního dlužníka a maximalizuje tak počet lidí do oddlužení vstupujících.
- Seskupení neziskových organizací, které sepisují insolvenční návrhy. Bylo důležité, aby efektivně distribuovaly klienty mezi prověřené poskytovatele služby a společně v součinnosti s dalšími aktéry rozvíjely kvalitu a dostupnost dluhového poradenství.

Web poskytuje informace o oddlužení srozumitelně a každé zadlužené osobě umožňuje jednoduše otestovat, jestli splňují základní podmínky pro vstup do oddlužení. Motivuje ke vstupu a současně směřuje na prověřené kontakty sepisující návrhy.

Odbavuje tím největší bariéry úspěšného oddlužení, které známe z výzkumu:

- neznalost, že vůbec existuje možnost oddlužení (v realizaci podpoříme informačními kampaněmi směřujícími na web),
- domněnku, že podmínky nesplňují (test oddlužení s okamžitým výsledkem),
- nepochopení tomu, jak oddlužení funguje v praxi, a pozdější rozčarování v oddlužení neschopnost ho ládně dokončit (podrobné, ale srozumitelné informace o podmínkách a průběhu)
- a neschopnost nalézt kvalitního sepisovatele, který adekvátně posoudí mou situaci a navrhne nejlepší řešení (situace dlužníků jsou často specifické, někteří sepisovatelé sepisují návrhy i těm, pro které nejsou nejlepším řešením, v praxi fungují i oddlužovací šmejdi → Nabízené kontakty jsou jen prověřené a distribuují klienty podle konkrétních potřeb).

Poslední bod propojuje prototyp webu s druhým prototypem – seskupením neziskových organizací. Existence seskupení není nutnou podmínkou fungování webu, ale usnadňuje jak jeho správu, tak efektivní distribuci klientů.

Seskupení organizací se ukázalo jako zcela zásadní řešení:

- V praxi už nějakou dobu potřeba jednotnější spolupráce organizací v oblasti oddlužení existuje a samy organizace přijímají tuto možnost nadšeně.
- Umožňuje užší spolupráci se státními orgány, např. MSp, které nemůže jednat se všemi organizacemi zvlášť. Tím vzniká důležitý komunikační kanál, který přináší hodnotné informace jak MSp, kterým zprostředkuje informace z praxe, tak organizacím, aby byly schopné poskytovat kvalitní služby klientům.
- Umožňuje efektivní distribuci zadlužených klientů mezi vhodné organizace. Každá organizace poskytuje trochu jiný druh služeb a někdy samy neví, kam klienta odkázat, když nejsou samy schopné naplnit jeho potřeby. Seskupení poskytne širší síť prověřených kontaktů, na které se budou moci organizace obracet a odkazovat.
- Organizace samy vítají, že se mohou s jinými organizacemi vzájemně vzdělávat a inspirovat, a tím zkvalitňovat i práci s klienty.
- Informační kampaně nebo šíření legislativních novinek je při vzájemné spolupráci organizací mnohem efektivnější, levnější a má násobný dopad. Jsme tak schopni dostat informace o oddlužení k násobně většímu množství zadlužených lidí, než kdyby to dělaly organizace samy.

Ve fázi testování jsme oba prototypy otestovali. Web jsme testovali ve dvou kolech s celkem 15 respondenty. Na základě poznatků jsme web upravili tak, aby byl pro zadlužené lidi ještě srozumitelnější. I díky tomu, že jsme měli už zkušenosti s úpravou webu MSp insolvence.justice.cz, dokázali jsme web pro dlužníky navrhnout tak, že testování ukázalo jen drobné nedostatky.

U prototypu konsorcia jsme nejdříve zjišťovali u 10 organizací, MPSV, MSp a 2 krajů, co si o takovém seskupení myslí a jak by mělo vypadat, aby pro všechny dobře fungovalo. Pečlivě jsme vybrali 5 organizací pro budoucí prototyp seskupení a s nimi pokračovali v dalším testování.

Bylo důležité, že jsme sami už měli zkušenosti jako spoluzakladatel Asociace organizací v oblasti vězeňství (AOOV) i z Platformy Oddlužme Česko (seskupení organizací v oblasti řešení zadluženosti, které udržujeme už 5 let. Věděli jsme tedy, jak nastavit úvodní pravidla a že musíme postupovat pomalu a vybírat pečlivě, aby se vývoj seskupení neubral směrem, kterým jsme nezamýšleli.

V rámci testování pilotu konsorcia jsme se zaměřili hlavně na schopnost kooperace mezi jednotlivými subjekty. To jsme si vyzkoušeli v rámci minikampaně zaměřené na zadlužené seniory. Společně jsme dali dohromady obsah letáku, na kterém se shodli všechny NNO a následně jsme leták distribuovali skrze vybudované komunikační kanály organizací. Překvapila nás rychlost s jakou jsme dokázali leták sestavit ku spokojenosti všech. Tato testovací spolupráce posílila naši naději, že spolupráce mezi vícesubjekty je nejen možná, ale má násobně vyšší dopad, když se organizace semknou.

Testování obou prototypů ukázalo jejich velký potenciál. Během projektu jsme postupně zjistili, že potřeba subjektu, který bude v oblasti oddlužení autoritativní, důvěryhodný a bude poskytovat srozumitelné informace zadluženým lidem, je naprosto zásadní pro jakékoli úspěšné řešení předlužení s dopadem. MSp tuto roli nemůže zastávat, protože není v přímé práci s dlužníky. Spojující prvek v podobě seskupení neziskových organizací, které budou komunikovat jak s kraji, obcemi, tak s MSp hodnotíme jako zásadní pro všechny zúčastněné subjekty i pro dlužníky samotné.

Seskupení i celý projekt zúčastněným také ukázal, jak nezbytná je vzájemná komunikace všech subjektů – státní správy, organizací a dlužníků. Oba prototypy by této komunikaci měly násobně pomoci.

Co vás v projektu překvapilo?

Projekt nás mile překvapil hned v několika ohledech. Zaprvé, oproti počátečním očekáváním se nám podařilo posunout daleko za rámec pouhého návrhu telefonické linky. To svědčí o tom, že jsme se k projektu postavili s otevřenou myslí a zodpovědně prošli fázemi poznávání a ideace. Zadruhé, nebáli jsme se opustit komfortní zónu jednoduchých řešení a pustili se do náročného testování prototypu konsorcia. Tato odvaha se ukázala jako klíčová pro dosažení smysluplných a udržitelných výsledků. **Co zásadního jste se dozvěděli v empatické fázi? Jak to ovlivnilo výsledný projekt?**

Nejzásadnějším poznatkem z empatické fáze je, že žádná izolovaná aktivita sama o sobě nedokáže přinést do společnosti trvalou a smysluplnou změnu. Klíčem k dosažení pozitivního dopadu je strategické propojení sil s již existujícími subjekty v dané oblasti. V rámci takového uskupení je pak nezbytné systematicky plánovat a realizovat aktivity, které díky svému synergickému efektu dosáhnou mnohem většího a trvalejšího dopadu na cílovou skupinu i celou společnost.

