



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

Konsorcium: Dlužníci, kteří (ne)pokračují

5/2024



Dana Salačová
Designer Studio

Firemní a marketingové strategie
Design služeb
Konzultace

+420 731 019 623
dana@salac.org
salacova.cz

Rozhovory s dlužníky, proč (ne)pokračují ve spolupráci s neziskovkami

Tato závěrečná zpráva **shrnuje výsledky kontextových rozhovorů s předluženými lidmi**, které vedly neziskové organizace účastníci se prototypu konsorcia neziskových organizací. Konsorcium shromažďuje neziskové organizace, které pomáhají lidem řešit dluhy.

Cílem rozhovorů bylo **zjistit, proč lidé pokračují, nebo naopak nepokračují ve spolupráci** s organizací. Chtěli jsme:

- Objevit motivy a bariéry zadlužených lidí ke spolupráci.
- Zjistit, co by pomohlo, aby více lidí pokračovalo ve spolupráci.
- Zjistit, co funguje dobře, a inspirovat tím ostatní neziskovky.

Parametry výzkumu

Rozhovory proběhly v rámci projektu Info, na kterém participují neziskové organizace Rubikon Centrum, Institut prevence a řešení předlužení, Ministerstvo spravedlnosti, designér služeb a celý projekt zaštiťuje Ministerstvo práce a sociálních věcí.

Výzkum provádělo 6 neziskových nebo příspěvkových organizací, které na projektu participují: Rubikon Centrum, Theia, Naděje, Diecéze Celsuz, MěÚSS Jirkov a Sociální poradna Příbram.

Celkem mluvily s 28 respondenty, z toho 26 v rozhovoru pokračovalo až do konce.

Kritéria na respondenty (dlužníky) byla:

- Chtěli jsme mluvit celkem s 20 respondenty.
- **8 respondentů** po úvodní schůzce s organizací **pokračuje** v řešení dluhů.
- **12 respondentů** po úvodní schůzce s organizací **NEpokračuje** v řešení dluhů:
 - Tady nám jde především o ty dlužníky, kde na základě posouzení víme, že by měl dlužník dluhy řešit, ale z nějakého iracionálního důvodu nechce.

Poměr respondentů, kteří pokračují, ku těm, kteří nepokračují, se podařilo naplnit:

- 10 respondentů v řešení dluhů s organizací pokračuje,
- 16 respondentů od řešení upustilo nebo nekomunikovalo.

Termín realizace:

- Květen 2024

Předpokládaná délka rozhovoru:

- 15–20 minut

Forma rozhovoru:

- Telefonicky, osobně, online – podle preference respondenta a organizace.

Cíle rozhovoru:

- Zjistit kontext, v jakém dlužník přišel do organizace.
- Dozvědět se, jaké další varianty dlužník zvažoval a zda uvažoval i o využití služeb nějakých „šmejdů“.
- Identifikovat hlavní obavy a bariéry dlužníků při rozhodování o tom, zda budou řešit jejich dluhy.

Scénář rozhovoru

Zařazení dlužníka (je v procesu řešení dluhů/nechce s námi dál řešit dluhy)

Krátké info o dlužníkovi - pohlaví, věk, místo bydliště, stručný popis jeho aktuální situace

Povězte mi prosím okolnosti, za kterých jste přišla k nám do organizace?

Jaké další organizace/advokáty jste zvažovala?

Jaký byl váš první dojem ze schůzky?

Co šlo dobře?

Co mohlo jít lépe?

Jak hodnotíte výsledek schůzky?

Naplnila schůzka vaše očekávání?

Z čeho jste měl/malé největší obavy po první schůzce?

Co vás potěšilo?

Z jakého důvodu jste se rozhodla (ne)pokračovat v oddlužování?

Jak byste ohodnotila přístup pracovníka, se kterým jste mluvila?

Mohl něco udělat lépe?

Závěr: je ještě cokoliv jiného, co byste nám chtěl říci?

Vyhodnocení rozhovorů

[Zápisy z rozhovorů a detailní vyhodnocení](#) najdete na odkaze.

Většina respondentů je spokojená s přístupem a srozumitelností informací. (24 z 26)

Většinou chtějí v řešení dluhů pokračovat (protože potřebují pomoci s oddlužením) (12 respondentů).

Ti, kteří zatím nepokračují (13 respondentů):

- **na něco čekají** (7 respondentů),
- zatím **našli jiné řešení** (1 respondent),
- **není to pro ně** (3 respondenti)
- nebo **nechtějí dluhy vůbec řešit** (2 respondenti).

Cílem je ve většině případů zbavit se dluhů a vyhnout se exekutorům. (21 respondentů to explicitně uvedlo).

Dojem z první schůzky: kladný 24, negativní 2 respondenti.

Oceňují: komunikaci a ochotu (5 respondentů), **srozumitelnost** (2 respondenti) a **informovanost** (5 respondenti). 10 respondentů uvedlo, že šlo dobře všechno.

Co mohlo jít lépe: nic 11, jiné 11 (vždy 1 výskyt): nechci sdílet příjmy, nevím, jestli to dám, je to daleko, nechci to platit, věřitelé mě bombardovali, insolvence je na nic, papírování, nechci měnit trvalý pobyt, chci nechat dluhy zmizet hned, rychlost u soudu.

Výsledek schůzky: super/dobrá 19, je to teď horší 2, nevím 1.

Očekávání: splněno 23, ne 1, mohlo by být rychlejší 2.

Obavy: z ničeho 9, papírování 4, jestli to projde 8, rychlost 1, stud 1, peníze 2, že budu obtěžovat 1.

Co potěšilo: že to má řešení 7, přístup 6.

Přístup: milý a hodný 8, uklidňující 2, **srozumitelný 6**, ochotný 4, **skvělý 8**, kladný 4, profesionální a vstřícný 1.

Mohli něco udělat lépe? Ne 20, nevím 2, oddlužení u mě nejde, i když mi to poradili 1.

Závěr z rozhovorů

Ukázalo se, že z **13 respondentů, kteří nekomunikují, 7 jen na něco čeká** nebo jsou zaneprázdnění jinými starostmi a 1 našel jiné řešení. **Nejde tedy o nezáměr o službu.**

Ukázalo se také to, že **v některých případech lidé čekají, až je kontaktuje organizace. Mohly by pomoci prostě remindery**, jak je známe z e-shopů a služeb.

Ve 24 případech z 26 bylo hodnocení pracovníka a schůzky kladné. A potvrdovalo se to i v jiných otázkách. Výhrady byly spíše vůči věcem, které s organizací nesouvisely (oddlužení je na nic, soud postupuje pomalu...). Je otázkou, do jaké míry byly tyto výsledky zkresleny tím, že uchazeči mluvili přímo s danou organizací/pracovníkem.

Obavy mělo nejvíc respondentů z toho, jestli projdou podmínkami pro oddlužení (9 respondentů), ve druhé řadě, **jestli seženou papíry** (4 respondenti).

Nejvíc kladných emocí se týkalo toho, že jejich situace má řešení (7 respondentů), **a příjemného přístupu pracovníka** (6).

Další kroky

Výstupy z rozhovorů probereme v rámci týmu konsorcia.

Výstupy zohledníme v závěrečné zprávě a doporučeních z inkubační fáze projektu.

Hlavní poznatky v realizační fázi zapracujeme do obou prototypů.



Dana Salačová
Designer Studio

Firemní a marketingové strategie
Design služeb
Konzultace

telefon: +420 731 019 623

e-mail: dana@salac.org

salacova.cz