|  |  |
| --- | --- |
| Projekt: | Lepšie verejné politiky pre marginalizované rómske komunity |
| Organizácia: | Človek v ohrození, n. o. |
| Operačný program: | Efektívna verejná správa |
| Kód žiadosti o NFP: | NFP314011L915 |
| Názov aktivity: | Hlavná aktivita č. 3, Skvalitňovanie politík finančnej gramotnosti v MRK |
| Názov výstupu: | Štúdia |
| Názov štúdie: | Štúdia funkčnosti nástrojov oddlženia v prostredí marginalizovaných rómskych komunít |
| Subjekt, ktorému sa návrh opatrenia predkladá: | Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR, Ministerstvo vnútra SR, IA MPSVaR, USVRK |

**Štúdia funkčnosti nástrojov oddlženia v prostredí marginalizovaných rómskych komunít**

**Katarína Levická, Zuzana Čarnogurská, Tomáš Hellebrandt, Martina Stašíková**

**Človek v ohrození, n.o.**

**2020**

OBSAH

[1 ÚVOD 3](#_Toc37079745)

[2 ANALÝZA č. 1\_FINANČNÁ GRAMOTNOSŤ A ODDLŽOVANIE V MARGINALIZOVANÝCH RÓMSKYCH KOMUNITÁCH Z POHĽADU KOMUNITNÝCH CENTIER A TERÉNNYCH SOCIÁLNYCH PRACOVNÍKOV 5](#_Toc37079746)

[2.1 AKO SME PRACOVALI NA PRIESKUME 5](#_Toc37079747)

[2.2 KTO SA PRIESKUMU ZÚČASTNIL 5](#_Toc37079748)

[2.3 PRÁCA S KLIENTMI V RÁMCI RIEŠENIA ICH DLHOVEJ SITUÁCIE 8](#_Toc37079749)

[2.4 FINANČNÁ GRAMOTNOSŤ 12](#_Toc37079750)

[2.5 ŠKOLENIA 16](#_Toc37079751)

[2.6 OSOBNÝ BANKROT 19](#_Toc37079752)

[2.7 EXEKÚCIE A SPLÁTKOVÉ KALENDÁRE 23](#_Toc37079753)

[2.8 SPOLUPRACUJÚCE SUBJEKTY 24](#_Toc37079754)

[2.9 PREVENCIA ZADLŽOVANIA 25](#_Toc37079755)

[2.10 SKVALITNENIE SLUŽIEB V OBLASTI ODDLŽOVANIA 27](#_Toc37079756)

[2.11 ZÁVERY 27](#_Toc37079757)

[3 ANALÝZA č. 2\_SLEDOVANIE PRÁCE S TRIDSIATIMI KLIENTMI PRACOVNÍKMI ORGANIZÁCIE ČLOVEK V OHROZENÍ 29](#_Toc37079758)

[3.1 AKO SME PRACOVALI NA PRIESKUME 29](#_Toc37079759)

[3.2 ÚVOD 29](#_Toc37079760)

[3.3 ANALÝZA VÝCHODISKOVÉHO STAVU ÚČASTNÍKOV PROJEKTU 30](#_Toc37079761)

[3.3.1 SITUÁCIA NA TRHU PRÁCE 31](#_Toc37079762)

[3.3.2 FINANČNÁ A DLHOVÁ SITUÁCIA 33](#_Toc37079763)

[3.4 INTENZITA INTERVENCIÍ – ROZDIEL V INTERVENČNEJ SKUPINE 34](#_Toc37079764)

[3.4.1 INTERVENCIE V OBLASTI ZAMESTNÁVANIA 34](#_Toc37079765)

[3.4.2 INTERVENCIE V OBLASTI ODDLŽOVANIA 35](#_Toc37079766)

[3.5 POROVNANIE VÝSLEDKOV INTERVENCIÍ MEDZI INTERVENČNOU A KONTROLNOU SKUPINOU 36](#_Toc37079767)

[3.5.1 TESTOVANIE ŠTATISTICKEJ TOTOŽNOSTI INTERVENČNEJ A KONTROLNEJ SKUPINY 36](#_Toc37079768)

[3.5.2 ZISTENIE DOPADOV A EFEKTOV INTERVENCIÍ PO 6 MESIACOCH 36](#_Toc37079769)

[3.6 ZÁVER 42](#_Toc37079770)

[3.7 PRÍLOHA: KONTROLA TOTOŽNOSTI INTERVENČNEJ A KONTROLNEJ SKUPINY 44](#_Toc37079771)

# ÚVOD

Cieľom neziskovej organizácie Človek v ohrození je pomáhať tým, ktorí to najviac potrebujú. Okrem činnosti vo viacerých štátoch po celom svete prevádzkuje organizácia na Slovensku 5 komunitných centier a jedno centrum pracovného poradenstva v Spišskom Podhradí. Činnosť komunitných centier vymedzuje zákon 448/2008 Z.z. o sociálnych službách. Cieľom organizácie však nie je len poskytovanie služieb tak, ako to stanovuje zákon, ale tiež hľadať spôsoby, ako tieto služby poskytovať čo najlepšie a najefektívnejšie.

Pri svojej dlhoročnej práci organizácia vníma, že zlepšovanie služieb v marginalizovaných rómskych komunitách (ďalej aj „MRK“) niekedy naráža na systémové prekážky, prípadne na potrebu vytvorenia systémových zlepšení práce komunitných pracovníkov, či terénnych sociálnych pracovníkov. Z tohto dôvodu organizácia realizuje aj projekt „Lepšie verejné politiky pre marginalizované rómske komunity“ v rámci operačného programu Efektívna verejná správa (ďalej len „projekt“).

Cieľom projektu je *zvýšenie kvality verejných politík sociálneho začleňovania marginalizovaných rómskych komunít prostredníctvom prenosu špecifického know-how organizácie Človek v ohrození, n.o., ako aj iných mimovládnych organizácii a aktérov pôsobiacich v danej téme v Prešovskom samosprávnom kraji, k tvorcom verejných politík v danej oblasti.*

Realizácia projektu je zameraná na nasledovné oblasti:

(i)        Skvalitňovanie sociálnych služieb pre MRK

(ii)       Skvalitňovanie aktívnych politík trhu práce pre MRK

(iii)      Skvalitňovanie politík finančnej gramotnosti v MRK a

(iv)      Podpora a sieťovanie aktérov v politikách sociálnej inklúzie MRK

Štúdia funkčnosti nástrojov oddlženia v prostredí MRK je plánovaným projektovým výstupom časti (iii) – Skvalitňovanie politík finančnej gramotnosti v MRK. Uvedomujeme si, že téma oddlžovania a finančnej gramotnosti je veľmi široká a bolo by v nej možné venovať sa popisom jednotlivých, najmä právnych nástrojov, ktoré sú aktuálne k dispozícii v rámci slovenskej legislatívy. Právnym aspektom sa vo väčšom rozsahu venujeme napr. v metodike pre oddlžovanie formou osobného bankrotu, ktorá je ďalším výstupom projektu. Zamerali sme sa preto na poznatky z terénu, keďže je to primárna oblasť, s ktorou naša organizácia prichádza do kontaktu. Našim zámerom bolo danú štúdiu vypracovať výskumným spôsobom z terénu tak, aby relevantným subjektom priniesla možnosť vnímať situáciu v oblasti oddlžovania a finančnej gramotnosti systematicky. Zamerali sme sa v nej na zber dát priamo od osôb, ktoré každodenne prichádzajú do kontaktu s marginalizovanými rómskymi komunitami, poznajú, s akými problémami v tejto oblasti zápasia a vedia pomenovať problémy, s ktorými sa stretávajú ich klienti, ako aj oni sami pri svojej práci s klientmi.

Štúdiu sme rozdelili do dvoch výskumných častí. Prvá mapuje prieskum medzi pracovníkmi komunitných centier (ďalej aj „KC“) a terénnymi sociálnymi pracovníkmi na témy finančnej gramotnosti a oddlžovania. V druhej časti sme sa zamerali na prieskum práce zamestnancov organizácie Človek v ohrození s tridsiatimi konkrétnymi klientami počas sledovaného 6 mesačného obdobia. Dotazníkmi sme monitorovali situáciu klientov na začiatku a na konci sledovaného obdobia, počas ktorého sme klientom poskytovali podporu v oblasti zamestnávania a oddlžovania.

Veríme, že štúdia prispeje k lepšiemu poznaniu situácie v oblasti oddlžovania a finančnej gramotnosti v MRK a bude tak môcť byť základom pre formulovanie oblastí, na ktoré je potrebné zamerať pozornosť a vynaložiť úsilie pre zlepšenie situácie v oblasti finančnej gramotnosti a oddlženia v marginalizovaných rómskych komunitách.

# ANALÝZA č. 1\_FINANČNÁ GRAMOTNOSŤ A ODDLŽOVANIE V MARGINALIZOVANÝCH RÓMSKYCH KOMUNITÁCH Z POHĽADU KOMUNITNÝCH CENTIER A TERÉNNYCH SOCIÁLNYCH PRACOVNÍKOV

## AKO SME PRACOVALI NA PRIESKUME

Po rozbehnutí projektu sme uvažovali, ako prieskum v rámci štúdie funkčnosti nástrojov oddlženia spracovať spôsobom, ktorý by bol prínosný a ktorý by priniesol bližšie poznanie situácie v oblasti finančnej gramotnosti a oddlženia v rámci MRK priamo z terénu. Rozhodli sme sa prieskum vytvoriť prostredníctvom on-line dotazníku medzi pracovníkmi komunitných centier a terénnymi sociálnymi pracovníkmi. Dotazník sme vystavali na základe poznatkov z práce v komunitných centrách organizácie Človek v ohrození. K spolupráci na prieskume sme prizvali aj Mgr. et Mgr. Katarínu Levickú, PhD., ktorá pôsobila na Trnavskej univerzite ako odborný asistent a venovala sa metodológii výskumu v sociálnej práci, predovšetkým kvalitatívnym postupom.

**Časový rámec prieskumu:**

* Druhý polrok 2018 a prvý polrok 2019 - monitoring v komunitných centrách a kancelárii pracovného poradenstva organizácie Človek v ohrození, vytypovanie tém, ktoré by v rámci danej oblasti bolo vhodné zmapovať
* Jún, júl, august 2019 – Vyhľadávanie emailových kontaktov na prevádzkovateľov komunitných centier a na samotné komunitné centrá
* August 2019 – vypracovanie dotazníka a jeho umiestnenie na google.forms: <https://docs.google.com/forms/d/13Yj_vad7gya55TbVpWWtLR7TuEuV8HiHSaehSKCeGnc/edit>
* September 2019 - dotazník zaslaný prevádzkovateľom KC a KC.
* Október 2019 – ukončenie zberu dát
* November 2019 – spracovanie výsledkov dotazníka

**Osoby, ktoré boli požiadané o vyplnenie dotazníka:**

* Odborný garant KC
* Odborník pracovník, a aj pracovník KC, pokiaľ hoci aj čiastočne pracuje s témou finančnej gramotnosti a oddlžovania.
* Terénny sociálny pracovník (požiadali sme prevádzkovateľov KC o preposlanie dotazníkov aj TSP

**Osoby, ktoré na spracovaní prieskumu pracovali:**

Martina Stašíková, ako koordinátor finančnej gramotnosti organizácie Človek v ohrození zabezpečila všetky koordinačné a organizačné práce súvisiace s prieskumom, pripravila okruhy tém k dotazníku a vypracovala dotazník, koordinovala práce na tejto štúdii. Katarína Levická spripomienkovala dotazník a spracovala výsledky prieskumu tak ako sú uvedené tu nižšie.

## KTO SA PRIESKUMU ZÚČASTNIL

Náš výskumný súbor tvorilo 58 respondentov, ktorí sú pracovníkmi komunitných centier. Z celkového počtu respondentov, najviac je pracovníkmi komunitných centier, ktoré sa nachádzajú v Prešovskom kraji (44,8 %). Na druhom mieste v početnosti boli pracovníci z komunitných centier v Banskobystrickom kraji (24,1 %), nasledovaní Košickým krajom (17,2 %), Žilinským krajom (6,9 %), Nitrianskym krajom (5,2 %), a jeden respondent pracuje v komunitnom centre, ktoré pôsobí v Trenčianskom kraji. Komunitné centrá z Bratislavského a Trnavského kraja sa nám vo výskume nepodarilo osloviť.

**Graf 1:** Kraj, z ktorého pochádzajú respondenti



Väčšina opýtaných (48,3 %) pracuje aktuálne na pozícii odborného garanta komunitného centra, ďalej respondenti pracujú ako odborní pracovníci komunitných centier (24,1 %), na pozícii terénneho sociálneho pracovníka (15,6 %), na bližšie nešpecifikovanej pozícii pracovníka komunitného centra (10,3 %) a jeden respondent je pracovníkom komunitného centra a zároveň pôsobí ako asistent CPP.

**Graf 2:** Pracovná pozícia respondentov



Na svojich pozíciách pracujú respondenti najviac 18 rokov a najmenej niekoľko mesiacov. Najčastejšie sú pracovníci komunitných centier na svojich pozíciách 3 roky (34,5 %), prípadne dva roky (25,9 %), nasledovali pracovníci pracujúci na terajšej pozícii 4 roky (13,8 %) a do jedného roka (13,8 %). Viac ako 4 roky pracujú v komunitných centrách na svojich pozíciách len 4 respondenti.

**Graf 3:** Dĺžka pôsobenia na pracovnej pozícii



Pre lepšiu predstavu o respondentoch sme zisťovali aj to, aké veľké sú komunity, v ktorých pôsobia. Pracovníci komunitných centier pracujú vo veľkostne rozmanitých komunitách, pohybujúc sa od veľmi malých komunít s pár členmi až po komunity s tisíckami obyvateľov. Medzi našimi respondentmi prevažovali tí, ktorí pôsobia v komunitách s menším počtom členov, v rozsahu pár stoviek. 8,6 % respondentov pracuje s komunitou, ktorá pozostáva z menej než 100 obyvateľov MRK, 12,1 % opýtaných pracuje v komunite so 100 – 200 príslušníkmi MRK, 24,1 % respondentov sa pohybuje v 300 – 500 člennej MRK, 18,9 % v komunite o veľkosti 500 – 1000 obyvateľov, 5 opýtaní pracujú v komunite s 1000 – 2000 členov MRK a 4 respondenti pôsobia v komunite, ktorá má viac ako 2000 členov MRK.

Niektorí respondenti (10,3 %) uvádzali podiel MRK na celkovom obyvateľstve komunity, v ktorej pôsobia, takže v týchto prípadoch nebolo možné určiť veľkosť MRK, s ktorou pracujú, rovnako ani v prípadoch, keď respondenti neuviedli žiadnu informáciu o veľkosti ich komunity (10,3 %).

**Graf 4:** Veľkosť komunity, v ktorej pôsobia pracovníci komunitných centier



## PRÁCA S KLIENTMI V RÁMCI RIEŠENIA ICH DLHOVEJ SITUÁCIE

Z opýtaných 58 respondentov sa otázkam oddlžovania a finančnej gramotnosti venuje 87,7 % z nich. Väčšina respondentov pritom má skúsenosti s touto oblasťou v rozmedzí do troch rokov (58,7 %), 10,3 % respondentov sa tejto oblasti venuje od 3-5 rokov a viac ako 5 rokov skúseností s oddlžovaním a finančnou gramotnosťou má 17,2 % opýtaných.

**Graf 5:** Dĺžka skúseností v oblasti oddlžovania



V rámci svojho pracovného času pritom respondenti venujú práci s klientom na oddlžovaní alebo finančnej gramotnosti rôzny čas. Najčastejšie respondenti uvádzali, že takáto práca tvorí asi 5-30 % ich pracovného času, pričom túto odpoveď uviedlo 31% respondentov. Druhou najčastejšou odpoveďou bola možnosť 30-50 % pracovného času, ktoré práci s klientom na oddlžovaní alebo finančnej gramotnosti venuje 27,6% respondentov. Viac ako 50% pracovného času tejto oblasti venuje asi 19% respondentov. Asi najprekvapujúcejším bolo zistenie, že až 22,4% opýtaných pracovníkov komunitných centier takejto práci venuje 5 alebo menej než 5 % ich pracovného času.

**Graf 6:** Množstvo pracovného času venovaného problematike dlhovej situácie klientov



Navyše, 20,7 % respondentov sa vyjadrilo, že v práci uprednostňujú iné témy než prácu na oddlžovaní a finančnej gramotnosti. Pre 70,7 % respondentov je táto činnosť rovnako zaujímavá v rámci ich pracovných činností ako iné činnosti. Len pre 8,6 % respondentov je práca s klientom na oddlžovaní alebo finančnej gramotnosti osobitne zaujímavá.

Okrem toho, koľko času majú možnosť respondenti venovať problematike oddlžovania a finančnej gramotnosti, je pre nás dôležitý aj údaj, či sú s týmto časovým fondom spokojní. Napriek tomu, že 1/5 respondentov túto činnosť nepreferuje medzi ich pracovnými činnosťami, len 7 % opýtaných sa vyjadrilo, že by sa tejto téme vo svojej práci chceli venovať menej. Viac ako polovica respondentov je aktuálne spokojná s mierou, v akej sa v súčasnosti venujú oddlžovaniu a finančnej gramotnosti (59,7 % respondentov). Jedna tretina respondentov (33,3 %) by sa tejto činnosti vo svojej práci chcela venovať viac.

**Graf 7:** Spokojnosť s mierou času, ktorý respondenti venujú problematike zadlženia



Na to, aby sa tejto téme mohli venovať viac, by zamestnanci komunitných centier potrebovali najmä zaučenie od niekoho, kto sa v téme oddlžovania a finančnej gramotnosti vyzná (42,9 %). Respondenti by taktiež uvítali možnosť konzultácií s odborníkom (39,3 %), školenie na túto tematiku (37,5 %) a metodiku (33,9 %). V zhode s odpoveďami na predchádzajúcu odpoveď by 30,4 % respondentov potrebovalo najviac mať v rámci ich pracovného času viac priestoru na prácu s oddlžovaním a finančnou gramotnosťou.

Zaujímali nás aj skúsenosti zamestnancov komunitných centier pri práci s riešením dlhovej situácie klientov. Respondentov sme sa pýtali na počet klientov, ktorým pomohli pri riešení exekúcií či splátkových kalendárov, koľkým klientom pomohli zamestnanci s procesom osobného bankrotu a separátne aj s koľkými klientmi pracovali na nácviku finančnej gramotnosti.

Takmer všetci opýtaní zamestnanci (96,5%) komunitných centier majú skúsenosť s pomáhaním klientom s procesom riešenia exekúcií alebo splátkových kalendárov. 35,1 % respondentov pracovalo na riešení exekúcií alebo splátkových kalendárov s viac ako 50 klientmi, 33,3 % opýtaných má takéto skúsenosti s 11-50 klientmi a 28,1 % pomohlo s exekúciami alebo splátkovým kalendárom 1-10 klientom. Len 3,5 % opýtaných s touto činnosťou doposiaľ nemalo žiadne skúsenosti.

Skúsenosti opýtaných zamestnancov s pomocou klientom prostredníctvom osobného bankrotu sú však už výrazne menšie. 20,7 % respondentov doteraz nepomohlo žiadnemu klientovi s procesom oddlžovania prostredníctvom osobného bankrotu a ďalších 43,1 % pomohlo v tejto oblasti maximálne 10 klientom. Medzi opýtanými však boli aj zamestnanci komunitných centier, ktorí s takouto činnosťou majú relatívne dostatok skúseností. 17,2 % respondentov uviedlo, že s osobným bankrotom pomohlo 11-50 klientom a až 19 % opýtaných s týmto procesom vo svojej praxi doteraz pomohlo viac ako 50 klientom.

Okrem jedného zamestnanca mali všetci ostatní opýtaní už určité skúsenosti aj s nácvikom finančnej gramotnosti. Prevaha z nich (46,6 %) pracovala na finančnej gramotnosti s 11-50 klientmi počas ich práce v komunitnom centre. Relatívne veľkú časť respondentov tvorila aj skupina, ktorá pomáhala s finančnou gramotnosťou viac ako 50 klientom (29,3 %). Zvyšok respondentov (22,4 %) pracoval v tejto oblasti s 1-10 klientmi. (ot 11)

**Graf 8:** Skúsenosti respondentov s prácou na exekúciách, osobnom bankrote a finančnej gramotnosti



Na základe výsledkov môžeme konštatovať, že respondenti majú najmenej skúseností s procesom osobného bankrotu, naopak najväčšiu skúsenosť deklarovali v práci na finančnej gramotnosti.

Respondentov sme požiadali, aby ohodnotili tri subjekty v súvislosti s ich problémovosťou, ktorú môžu predstavovať pre zadlžovanie klientov. Týmito subjektmi boli nebankové subjekty, resp. možnosti získavania pôžičiek; oddlžovacie spoločnosti a úžera. V porovnaní hodnotenia týchto troch tém, ako najproblémovejšie hodnotili respondenti nebankové inštitúcie a ich ochotu požičiavať, čo za problém vo vzťahu ku zadlženosti klientov považuje 87,9 % opýtaných. Na druhom mieste je to úžera, ktorú ako problematickú vníma 70,7 % respondentov a prítomnosť oddlžovacích spoločností v komunite ako problémová vidí 49 % opýtaných.

**Graf 9:** Porovnanie problémovosti faktorov v komunite



Respondenti zdôrazňovali, že by pomohlo, ak by sa sprísnili podmienky na získanie pôžičiek a úverov. Jednotlivé subjekty by mali dôslednejšie preverovať príjem žiadateľa a neposkytovať pôžičku ľuďom bez trvalého zamestnania, ľuďom v hmotnej núdzi či ľuďom s nízkym príjmom, ktorý by im neumožňoval splácanie dlhov. Pravidlá by sa mali sprísniť aj pre nebankové subjekty, čomu by mohlo pomôcť aj sprísnenie legislatívnych podmienok. Niektorí respondenti dokonca navrhovali, aby nebankovým subjektom neboli vydávané licencie, či dokonca aby nebankové subjekty boli zrušené. Riešením by, podľa opýtaných, bolo aj legislatívne postihovanie nebankových subjektov za zavádzanie klientov. Niektorí respondenti opakovane prízvukovali, že najlepším riešením je zabezpečiť adekvátnu výšku mzdy tak, aby z nej ľudia nemuseli živoriť.

V rámci riešenia problémov s oddlžovacími spoločnosťami respondenti navrhovali, aby sa zamedzilo postupovaniu pohľadávok oddlžovacím spoločnostiam, aby takéto spoločnosti boli zrušené, pretože často postúpenie dlhov vedie len k ďalšiemu navyšovaniu dlžnej čiastky. Práca s klientom by sa v tomto smere mala zamerať na posilňovanie ich finančnej gramotnosti, vďaka čomu by si klienti mohli byť viac vedomí rizikám nesplácania dlžných čiastok vo vzťahu k narastaniu dlžnej sumy v budúcnosti.

V súvislosti s úžerou respondenti uvádzali, že by bolo potrebné, aby ľudia, ktorí sa dostali k úžerníkom, podali hromadné trestné oznámenie a vypovedali na polícii. Klienti by pritom ale potrebovali v tomto boji väčšiu podporu. Jedným zo spôsobov ako motivovať členov komunity, aby podnikli kroky k právnemu riešeniu úžery, je zvyšovanie ich právneho povedomia. Vzdelávanie klientov spomínalo viacero respondentov nielen v oblasti právneho povedomia, ale aj ako celkovú osvetu a poukázanie na to, že ich finančná situácia sa dá riešiť aj prostredníctvom iných spoločností. Klienti by sa taktiež potrebovali naučiť lepšie hospodáriť, zmeniť myslenie, a podľa niektorých respondentov je s klientmi potrebné pracovať aj na zmene ich životného štýlu. Podľa jedného respondenta by riešením by bolo aj poskytovanie sociálnych bytov, takže by ľudia nemuseli úžerníkov vyhľadávať. Domnievame sa však, že práve toto riešenie by úžeru neodstránilo, nakoľko aj za sociálne byty ich nájomníci musia platiť, aj keď možno nižšiu čiastku než za ich doterajšie obydlie.

Jednou z možností ako pomôcť aspoň čiastočne uchrániť príjmy klientov je využívanie inštitútu osobného príjemcu. Tento inštitút vo vzťahu ku klientom využíva až 59,6 % opýtaných, pričom 38,6 % ho nevyužíva. Jeden respondent uviedol, že osobitným príjemcom je pre klienta obec.

V tejto súvislosti nás zaujímali skúsenosti respondentov s inštitútom osobného príjemcu, najmä tie pozitívne. Medzi pozitíva inštitútu osobitného príjemcu radili respondenti možnosť rozdeliť financie na týždeň namiesto ich jednorazového vyplatenia raz za mesiac, ako aj vyčlenenie príjmu na jednotlivé potreby ako potraviny, nájomné, poplatok za materskú školu a pod. Tak sa zabezpečí to, že klienti sa postupne oddlžujú na nájomnom a  môžu splácať svoje dlhy, predchádza sa tak úžere a hladovaniu. Takisto je výhodou aj to, že ak je osobitným príjemcom napr. terénny sociálny pracovník, môže klienta sprevádzať na nákupoch, naučiť ho popritom ako kúpiť lacnejšie potraviny a pod. Peniaze zároveň pôjdu na nákup potravín a klientom nie je umožnené si za ne kúpiť alkohol či cigarety. Našli sa však aj respondenti, ktorí voči inštitútu osobitného príjemcu majú výhrady. Napr. práve vo vzťahu k nemožnosti nakúpenia alkoholu a potravín popisovali skutočnosť, kde klienti následne vymieňajú nakúpené potraviny za požadované komodity, avšak za neúmerný kurz, takže v konečnom dôsledku preplatia alkohol a cigarety niekoľko násobne a to navyše potravinami, o ktoré takto prídu. Podľa niektorých respondentov inštitút osobitného príjemcu teda nie je efektívny.

Respondentov sme sa pýtali, či majú vedomosť o právnom predpise, metodickom pokyne alebo usmernení, ktorého zmena by pomohla MRK v súvislosti s oddlžovaním MRK. Odpovedal len jeden respondent, ktorý uviedol Zákon č. 233/2019 Z.z. o ukončení niektorých exekučných konaní a o zmene a doplnení niektorých zákon, pričom dodal, že by pomohol výklad tohto zákona. To, že respondenti vo všeobecnosti žiadne legislatívne normy, či metodické usmernenia nepopísali, len podporuje ich neskoršie vyjadrenia o tom, že je potrebné realizovať školenia aj so zameraním na legislatívne opatrenia a metodické usmernenie.

## FINANČNÁ GRAMOTNOSŤ

Pri otázkach finančnej gramotnosti sme zisťovali aj to, s akým podielom komunity, v ktorej pôsobia komunitné centrá, sa pracuje na otázkach finančnej gramotnosti a oddlžovania. So všetkými osobami v komunite pracuje asi 17,2 % KC. S väčšinou klientov, teda asi s 80-90% pracuje rovnako 17,2 % KC, s nadpolovičnou väčšinou, teda s asi 60-70 % komunity pracuje na otázkach oddlžovania a finančnej gramotnosti 22,4 % KC. S približne polovicou komunity na daných témach spolupracuje 20,7 % KC, s menšou časťou komunity, teda s asi 30-40 % jej členov takýmto spôsobom pracuje 17,3 % a s maximálne 20 % členov komunity sa pracuje na otázkach oddlžovania a finančnej gramotnosti v 5,2 % KC.

**Graf 10:** Podiel komunity, s ktorým sa v komunitných centrách pracuje na finančnej gramotnosti



Zaujímalo nás, aké formy práce s klientom pri tréningu finančnej gramotnosti používajú pracovníci komunitných centier. Respondenti si mohli vybrať jednu alebo viacero z troch možností, a to: jednorazové stretnutie s jedným klientom, opakované stretnutia s jedným klientom, skupinové stretnutia s viacerými klientmi. V rámci formy práce s klientom na finančnej gramotnosti prevažujú individuálne spôsoby práce, pričom prvenstvo majú opakované stretnutia s jedným klientom, ktoré využíva 71,9 % respondentov. Jednorazovo sa s klientom za účelom riešenia jeho finančnej gramotnosti stretlo 43,9 % opýtaných. Skupinovú formu stretnutia využíva 38,6 % respondentov. Jeden respondent odpovedal, že na finančnej gramotnosti pracujú aj cez projekt ETP - Slovensko.

**Graf 11:** Spôsob práce na finančnej gramotnosti



Sledovali sme taktiež, či pracovníci komunitných centier využívajú len jednu zo spomínaných foriem práce na finančnej gramotnosti, alebo či jednotlivé formy kombinujú. 41,2 % opýtaných kombinuje rôzne formy práce pri finančnej gramotnosti, a 56,9 % respondentov využíva len jednu z foriem práce s klientmi pri finančnej gramotnosti.

Pracovníkov komunitných centier sme sa pýtali, čo oni sami považujú za nápomocné pri zlepšovaní finančnej gramotnosti ich klientov. Respondenti približne rovnakou mierou preferujú individuálny ako aj skupinový prístup. V rámci individuálnej práce odporúčajú opakované stretnutia. Počas nich je potrebné klientovi viacnásobne vysvetľovať jednoduchým spôsobom celú prácu, rozdeliť celý postup do jednotlivých a jednoduchých krokov. Taktiež je dôležité, aby mali klienti podporu, sprevádzanie a asistenciu pri komunikácii s jednotlivými úradmi a vypĺňaní tlačív a formulárov. Zároveň je potrebný aj dohľad nad klientom, v rámci ktorého možno realizovať napr. kontrolné nákupy, návštevu doma a pod. Pri kontrolnej činnosti respondenti využívajú aj spoluprácu s terénnymi sociálnymi pracovníkmi a terénnymi pracovníkmi. Tí im pomáhajú robiť dohľad najmä nad dodržiavaním nastaveného rodinného rozpočtu. Práve práca s hospodárením, nastavovaním rodinného rozpočtu, sledovanie a spisovanie príjmov a výdavkov spolu s predkladaním konkrétnych príkladov a modelových situácií boli najčastejšími odporúčaniami našich respondentov pre osvedčené postupy práce na finančnej gramotnosti. Respondenti taktiež uvádzali, že sa im osvedčilo pomôcť klientom s vybavovaním splátkových kalendárov či s procesom osobného bankrotu. Pritom je dôležité, aby klienti boli podporovaní v nájdení a udržaní vlastných motivačných faktorov, ktoré ich budú podnecovať k riešeniu vlastnej situácie. Jedným so spôsobov môže byť aj vedenie klienta k tomu, aby sám hľadal návrhy na zmenu vlastnej situácie.

V rámci skupinových aktivít respondenti realizujú napr. aktivity zamerané na získanie základných poznatkov a vedomostí z oblasti matematiky, jazykovej gramotnosti, čítania s porozumením, či PC gramotnosti.

Respondentov sme sa pýtali aj na ich názor na to, či školský systém zabezpečuje finančnú gramotnosť detí z MRK. Zabezpečenie hodnotili respondenti na škále od 1-10, kde 1 = vôbec a 10 = úplne. Priemerné hodnotenie zabezpečovania finančnej gramotnosti pre deti z MRK prostredníctvom školského systému bolo 3,9 bodu, teda takéto zabezpečovanie finančnej gramotnosti nepovažujú respondenti za postačujúce či vhodné, zodpovedajúce potrebám detí z MRK. Len 17,2 % respondentov hodnotilo takéto zabezpečenie na úrovni 6 bodov a viac, 79,3 % respondentov ohodnotilo takéto zabezpečovanie finančnej gramotnosti pre deti z MRK počtom bodov 5 a menej.

**Graf 12:** Hodnotenie zabezpečenia finančnej gramotnosti pre deti z MRK prostredníctvom školského systému



Napriek tomu, že respondenti samotní nepovažujú zabezpečovanie finančnej gramotnosti pre deti z MRK prostredníctvo školského systému za dobré, potreba nastaviť systém výučby finančnej gramotnosti pre deti z MRK iným spôsobom než pre iné skupiny obyvateľstva už nebola medzi ich názormi jednoznačná. Za to, aby takéto vzdelávanie bolo nastavené špecificky pre potreby detí z MRK bolo len 52,6 % opýtaných, 47,4 % respondentov to nepovažuje za potrebné.

Respondenti navyše ani neuviedli konkrétne návrhy ohľadom toho, čo by sa podľa nich malo zmeniť v školskom systéme, aby dostatočne zabezpečoval finančnú gramotnosť detí z MRK. Respondenti väčšinou odpovedali, že je potrebné zabezpečiť zavedenie predmetu zameraného na finančnú gramotnosť do osnov a vzdelávania. Taktiež je potrebné zmeniť prístup učiteľov, ktorí by mali rešpektovať špecifiká potrieb detí z MRK a mali záujem s takýmito deťmi pracovať. Takéto odporúčania však považujeme za veľmi všeobecné. Za menej všeobecné návrhy možno považovať odporúčania ako špecifické osnovy pre deti z MRK, navýšenie hodín a prednášok samostatne pre deti z MRK, viac konkrétnych príkladov a viac praktických aktivít, či to, aby najskôr bolo zabezpečené, že deti budú chodiť do školy. Návrhov respondentov, ktoré by boli adresné pre deti z MRK bolo veľmi málo. Patrilo medzi ne napr. ukázať deťom iné formy hospodárenia než aké vidia doma, prípadne vedenie k samostatnosti v práci.

Viacerí z respondentov, ktorí neuviedli špecifikácie pre vzdelávanie detí z MRK v oblasti finančnej gramotnosti, v tejto súvislosti uvádzali, že nevidia dôvod na to, aby systém vzdelávania bol odlišný od majoritnej časti spoločnosti. Ak sa totiž usilujeme o integráciu detí z MRK, nemali by sme ich segregovať ani pri vzdelávaní zameranom na finančnú gramotnosť.

Niektorí respondenti však uviedli, že nepoznajú obsah vzdelávania v oblasti finančnej gramotnosti na školách. Tieto výsledky do určitej miery kolidujú s ich vyjadreniami v iných súvislostiach, že je potrebné začínať s finančnou gramotnosťou od detí, dokonca už počas predškolskej výchovy, nakoľko pri dospelých je už neskoro. Ak má byť finančná gramotnosť adresná, je potrebné poznať nielen to, čo deti už zo školy vedia alebo nevedia, ale mať predstavu aj o tom, ako ich potrebné vedomosti a zručnosti naučiť.

Určitý obraz o prístupe pracovníkov komunitných centier možno vidieť aj v ich prístupe k samotnému vedeniu k finančnej gramotnosti. Možno totiž konštatovať, že pracovníci komunitných centier prenechávajú iniciatívu pri práci na finančnej gramotnosti na klientov. Zamestnanci komunitných centier zvyčajne buď čakajú, kým sa na nich klienti sami obrátia s pomocou pri riešení ich dlhovej situácie (87,7 %), prípadne sa k dlhovej situácii klienta dostanú popri riešení iných záležitostí (42,1 %). Klienti sa k pracovníkom dostávajú taktiež na základe odporúčania tretej strany (42,1 %). Len 24,6 % opýtaných pracovníkov komunitných centier sami aktívne vyhľadávajú alebo oslovujú klientov, ktorí potrebujú riešiť svoju dlhovú situáciu.

**Graf 13:** Spôsob oslovovania klientov pre prácu na dlhovej situácii



Okrem zamestnancov komunitných centier sa otázkam oddlžovania alebo finančnej gramotnosti v rámci komunít, v ktorých pôsobia, venujú aj iné inštitúcie. Sú to predovšetkým terénni sociálni pracovníci (68,5 %) a úrady práce, sociálnych vecí a rodiny (7,4%). Z ďalších organizácií sú to potom rôzne občianske združenia, cirkevné inštitúcie, poradenské centrá či centrum právnej pomoci. 5,6 % respondentov uviedlo, že okrem nich v danej komunite takéto služby neponúka žiadna iná inštitúcia. Za alarmujúce považujeme zistenie, že až 16,7 % opýtaných nevie, či sú takéto služby v komunite, v ktorej pôsobia, zastrešované aj inými subjektmi. V nadväznosti na predchádzajúce údaje, kde len 24,6 % respondentov aktívne vyhľadáva a/alebo oslovuje klientov s finančnými problémami, považujeme takúto nevedomosť za rizikovú.

## ŠKOLENIA

Školenia, ktoré boli doteraz poskytnuté pracovníkom komunitných centier v oblasti oddlžovania samotní pracovníci považujú za prevažne nedostatočné. Len 20,7 % opýtaných považuje tieto školenia za postačujúce, 31 % ich ohodnotilo ako čiastočne dostatočné a až 48,3 % ich považuje za nepostačujúce.

Rovnako nás zaujímalo aj hodnotenie školení zameraných na finančnú gramotnosť. Podľa respondentov ani tieto školenia neboli úplne postačujúce, aj keď ich hodnotenie bolo o čosi kladnejšie, než hodnotenie školení v oblasti oddlžovania. Školenia o finančnej gramotnosti za postačujúce považovalo 24,1 % respondentov, za čiastočne dostatočné 31 % a za nedostatočné 44,8 % opýtaných.

**Graf 14:** Hodnotenie dostatočnosti školení v oblasti oddlžovania a finančnej gramotnosti



Pri školeniach zameraných na oddlžovanie by respondenti uvítali, ak by školenia obsahovali najmä metodické usmernenia, ktoré by im poskytli metodiku a postupy práce s klientom (22,4 %). Školenia by taktiež mali byť doplnené o príklady z praxe (20,1 %) a informácie z legislatívy (10, 3%). V súvislosti s legislatívnym obsahom školení vzniesli respondenti požiadavku na získanie celkového prehľadu o legislatíve, ktorá sa môže týkať práce s klientom v procese oddlžovania, informácie o tom, čo nájdu v ktorom zákone, či požiadavku na výklad Zákona č. 233/2019 Z.z. o ukončení niektorých exekučných konaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Z ďalších oblastí by respondenti uvítali na školeniach informácie o postupoch riešenia exekúcií a procese osobného bankrotu, o tom, ako vyzerá budúcnosť klienta a práca s ním po oddlžení, ako špecifikovať údaje o klientoch a ich problémových okruhoch. Respondenti by taktiež ocenili, keby počas školení získali kontakty na odborníkov a subjekty, s ktorými môžu spolupracovať počas oddlžovania klientov, ale aj priamu spoluprácu s odborníkmi, napr. aj formou možnosti kontaktovať odborníka „na telefóne“. Opýtaní by uvítali aj stretnutia s pracovníkmi z CPP, prípadne keby sa už jestvujúca komunikácia s CPP zlepšila. Pre jedného z respondentov by boli prínosné informácie o výzvach a projektoch pre prácu s oddlžovaním klientov. Môžeme konštatovať, že to, čo respondentom vo všeobecnosti chýba, je akýsi konkrétny návod, čo vlastne s klientom v procese oddlžovania robiť. Domnievame sa, že práve toto sú kľúčové informácie potrebné pre úspešnosť celého procesu. Asi jedna tretina respondentov (32,8 %) svoje požiadavky na školenie v oblasti oddlžovania klientov nešpecifikovala.

Rovnako ako pri školeniach zameraných na oddlžovanie klientov, aj pri školenia o finančnej gramotnosti by respondenti uvítali najmä metodické usmernenie v podobe konkrétnej metodiky a postupov (20,7 %), pričom niektorí klienti špecifikovali, že by bolo vhodné, ak by na školení dostali nejaké materiály prípadne literatúru, z ktorej by mohli čerpať. Respondenti by taktiež uvítali na školeniach príklady z praxe (13,8 %), pričom súčasťou takýchto príkladov by mohli byť aj konkrétne vzory alebo vzorové príklady postupu. Tak ako aj pri informáciách o oddlžovaní, tak aj pri téme finančnej gramotnosti je pre respondentov dôležité, aby počas školení získali kontakty na organizácie, ktoré sa tejto tematike venujú, aby mali možnosť poradiť sa s odborníkom v podobne poradcu – napr. podobným spôsobom ako majú možnosť poradiť sa so supervízorom. Respondenti by ďalej od školení ohľadom finančnej gramotnosti očakávali, že sa dozvedia informácie o tom, ako tvoriť rodinný rozpočet, ako zriadiť finančný denník, a o celkovom plánovaní a hospodárení s financiami, vrátane spôsobov zabezpečenia peňazí pre uspokojovanie životných potrieb. Pre niektorých respondentov je dôležité vzdelávanie v pracovnej oblasti a analýza vývoja v kontexte sociálnej práce. Čo presne by mala takáto analýza obsahovať však nebolo špecifikované. Možno konštatovať, že v porovnaní s návrhmi na obsah vzdelávania v oblasti oddlžovania sú návrhy na obsah vzdelávania v téme finančnej gramotnosti menej špecifické. Nasvedčujú tomu vyjadrenia respondentov, ktorí nevedeli špecifikovať požiadavky na vzdelávanie ako aj fakt, že niektorí respondenti do svojich požiadaviek uvádzali témy, ktoré obsahovo zodpovedajú skôr samotnému procesu oddlžovania, ako napr. informácie o procese oddlžovania, riešení exekúcií a pod. Navyše, 40,8 % respondentov svoje požiadavky k obsahu vzdelávania zameraného na finančnú gramotnosť nešpecifikovalo vôbec.

Výsledky našich zistení podporujú aj ďalšie odpovede, kde nás zaujímalo, či respondenti majú k dispozícii metodiku, prípadne iné typy publikácií, na základe ktorých by mohli postupovať pri riešení oddlžovania a/alebo tréningu finančnej gramotnosti. Až 77,6 % opýtaných uviedlo, že takúto metodiku k dispozícii nemá, ostatných 22,4 % respondentov má k dispozícii materiály, ktoré sú im oporou.

**Graf 15:** Dispozícia metodiky pre prácu na oddlžovaní



Z respondentov, ktorí majú k dispozícii metodiky, sa takmer všetci vyjadrili, že ide o príručku osobného bankrotu, ktorú vydalo CPP. Dvaja respondenti uviedli, že majú k dispozícii príručku osobného bankrotu, avšak bez uvedenia autora príručky, podobne jeden respondent uviedol, že má k dispozícii príručku od CPP, ale nekonkretizoval, na čo je zameraná. Okrem toho jeden respondent uviedol, že pracuje s príručkou Škola rodinných financií.

Brožúra CPP zameraná na osobný bankrot je pritom verejne dostupná, je možné ju stiahnuť z webového sídla centra. Otázkou ale zostáva, prečo ¾ pracovníkov komunitných centier nemá vedomosť o jej existencii. Jedným z dôvodov by mohla byť aj relatívna stručnosť a obmedzenosť informácií obsiahnutých v príručke. Z tohto dôvodu by ju nemuseli respondenti považovať za metodiku, na ktorú sa pri práci na oddlžovaní a finančnej gramotnosti môžu spoľahnúť. Tieto závery sú však len našimi hypotetickými domnienkami a bolo by potrebné ich ďalej v praxi overiť.

Respondentov sme sa pýtali aj to, či vo svojej práci majú možnosť konzultovať svoje otázky v oblasti práce s oddlžovaním alebo finančnou gramotnosťou. Viac ako polovica respondentov (56,9 %) takúto možnosť má, 36, 2% opýtaných môže pri svojej práci tieto otázky konzultovať len čiastočne, zvyšných 6,9 % pracovníkov komunitných centier však takúto možnosť nemá vôbec.

**Graf 16:** Možnosť konzultácií pri riešení dlhovej situácie klientov



Medzi osoby, s ktorými respondenti svoje otázky z tejto problematiky konzultujú, patria predovšetkým ich vlastní kolegovia, na ktorých sa obracia až 63 % opýtaných. Približne rovnaký počet respondentov pritom využíva aj možnosť konzultácií so zamestnancami CPP (59,3 %). Okrem kolegov sú potom zdrojom „poradenstva“ aj nadriadení pracovníkov KC (29,6 %), či v niektorých prípadoch supervízori (13 %). Ostatní respondenti za účelom zodpovedania nejasností pri procese oddlžovania alebo pri práci na finančnej gramotnosti kontaktujú ďalších odborníkov spomedzi svojich kolegov, ako napr. právnikov a koordinátorov pre finančné vzdelávanie, ale aj externých spolupracovníkov, občianske združenia, terénnych sociálnych pracovníkov, a pod. Pritom 39,7 % respondentov má možnosť kontaktovať viaceré osoby, zatiaľ čo 60,3 % opýtaných zvyčajne využíva len jedného človeka pri riešení otázok ohľadom oddlžovania a finančnej gramotnosti. Z nich sa takmer dve tretiny (62,9 %) obracia v týchto súvislostiach na osobu mimo svojho pracoviska. Vidíme teda dôležitosť a významnosť kontaktov na odborníkov z externého prostredia pracovníkov KC. V súvislosti aj s predchádzajúcimi požiadavkami respondentov na získanie takýchto kontaktov, sprostredkovanie spolupráce s odborníkmi, či možnosti mať niekoho „po ruke“ by sme preto chceli zdôrazniť, že celková práca na oddlžovaní a finančnej gramotnosti by mala byť podporená aj v oblasti sieťovania organizácií a jednotlivých subjektov, nakoľko neexistencia metodík, nejasnosť postupov a podmienok oddlžovania vytvárajú množstvo otázok, ktoré respondentom nemá kto adekvátne zodpovedať.

## OSOBNÝ BANKROT

Samotný proces osobného bankrotu považujú respondenti za funkčný. Jeho funkčnosť hodnotili na škále od 1 – 5, kde 1= funkčný a 5 = nefunkčný. Ako úplne funkčný hodnotilo proces osobného bankrotu 25,9 % respondentov. Ako skôr funkčný ho hodnotilo 35,2 %, neutrálne sa k jeho funkčnosti vyjadrilo 33,3 % opýtaných. Pre 5,6 % tento proces je skôr nefunkčný, a žiaden respondent nehodnotil proces osobného bankrotu ako nefunkčný.

**Graf 17:** Hodnotenie funkčnosti procesu osobného bankrotu



Na to, aby bol proces osobného bankrotu funkčný, je podľa respondentov potrebná lepšia dostupnosť CPP, ktorá by mohla byť zvýšená napr. aj tým, ak by bolo konzultačné stredisko na viacerých miestach. Taktiež by sa mala zlepšiť celková komunikácia komunitného centra s CPP a ústretovosť CPP. Podľa respondentov by taktiež pomohlo, ak by v rámci komunitného centra bol vyčlenený samostatný pracovník, ktorý by sa venoval špeciálne oddlžovaniu klientov. Respondenti tiež zdôrazňovali, že v tomto procese je potrebné viac poradenstva, ktoré by rešpektovalo individuálny prístup, pretože hromadne realizované konzultácie strácajú význam a efektivitu. Podľa niektorých respondentov by taktiež mal byť osobný bankrot umožnený aj dôchodcom a ľuďom s nízkym príjmom. Pomohla by aj vyššia a zrozumiteľnejšia informovanosť.

Pre vlastnú lepšiu prácu s osobným bankrotom by pracovníci komunitných centier uvítali najmä viac informácií. Viacerí respondenti pritom deklarovali, že im chýbajú ako všeobecné, tak aj konkrétne informácie, že informácií majú veľmi málo až žiadne. Potrebovali by vedieť ako postupovať pri osobnom bankrote, aby im bol objasnený jednotný postup pri vybavovaní osobného bankrotu, presné vymedzenie toho, aké dokumenty klienti pri podávaní žiadosti o osobný bankrot potrebujú, ako vypĺňať tlačivá. Respondenti taktiež udávali, že medzi chýbajúce informácie patria aj informácie o tom, kto má vlastne nárok na oddlženie, o podmienkach osobného bankrotu, aké sú jeho nevýhody, čo sa stane s exekúciami po uplynutí doby, počas ktorej boli pozastavené, o súvislostiach osobného bankrotu a dedičstve, aké sú všeobecné právne predpisy viažuce sa k osobnému bankrotu. Všetky tieto informácie považujeme za základné informácie o osobnom bankrote. Tomu, že pracovníkom komunitných centier chýbajú práve bazálne poznatky z tejto oblasti nasvedčujú aj ich vyjadrenia, že by uvítali „všetky“ alebo „akékoľvek“ informácie o osobnom bankrote.

Ďalší respondenti, ktorí pravdepodobne disponujú aspoň určitou mierou informácií o osobnom bankrote, by potrebovali stretnutia s odborníkmi, možnosť výmeny skúseností, kontakty na organizácie. V tejto súvislosti jeden z respondentov uviedol, že by bola potrebná súčinnosť jednotlivých orgánov a inštitúcií tak, aby pracovníci komunitných centier mali sprístupnené napr. údaje o evidencii klientov na ÚPSVaR, údaje o zamestnaniach klientov zo sociálnej poisťovne, aby mali možnosť nahliadnuť do registra exekúcií vedeného okresnými súdmi a pod. Avšak takmer polovica respondentov (46,6 %) nešpecifikovala, aké informácie týkajúce sa osobného bankrotu by potrebovali.

Respondentov sme sa ďalej pýtali, či si myslia, že klienti majú dostatok vedomostí o možnosti osobného bankrotu tak, aby týmto procesom mohli prejsť. Podľa 65 % opýtaných klienti takéto vedomosti a informácie nemajú, 17,5 % respondentov sa k tejto záležitosti nevie vyjadriť. Len 17,5 % respondentov považuje informácie a vedomosti, ktoré klienti majú, za postačujúce na ich úspešné zvládnutie procesu osobného bankrotu.

**Graf 18:** Vedomosti klientov o osobnom bankrote



Aby proces osobného bankrotu prebehol úspešne, je práve distribúcia informácií o celom procese k cieľovej skupine kľúčová. Respondentov sme požiadali, aby sa vyjadrili, ktorý spôsob sprostredkovania týchto informácií klientom považujú za najvhodnejší. Respondenti pritom mohli vybrať z viacero ponúknutých možností, či doplniť vlastné návrhy. Najvhodnejším spôsobom sprostredkovania potrebných informácií o osobnom bankrote je z pohľadu respondentov ich distribúcia úspešne oddlženým klientom z vlastného prostredia klientov, čo odporúčalo až 66,7 % opýtaných. Druhým najčastejšie odporúčaným spôsobom distribúcie potrebných informácií je ich zabezpečenie prostredníctvom komunikácie cez samotné komunitné centrum (66,4 %). Respondenti za vhodné ďalej považujú použitie informačného videa (47,4 %), TV reportáže (35,1 %) a distribúciu informačných letákov (26,3 %). Respondenti odporúčali aj sprostredkovanie informácií o osobnom bankrote prostredníctvom pracovníkov CPP či právnikov, prípadne komunikáciou s predstaviteľmi oddlžovacej spoločnosti.

**Graf 19:** Najvhodnejšie spôsoby distribúcie informácií o osobnom bankrote ku klientom



Keďže respondenti v súvislosti s osobným bankrotom hovorili o ťažkostiach klientov s vypĺňaním formulárov a tlačív potrebných k žiadosti o osobný bankrot, pýtali sme sa ich, kde dochádza k najväčším komplikáciám v štádiu vypĺňania týchto tlačív.

Respondenti sa jednoznačne zhodli v tom, že klienti jednoducho tlačivá nevedia samostatne vyplniť, nerozumejú im (94,8 %). Komplikáciou je taktiež to, že pre klientov je náročné dostaviť sa do CPP na úvodnú konzultáciu zameranú na vypĺňanie tlačív (38,6 %), klienti nemajú možnosť si tlačivá vytlačiť či ich nevedia získať (29,3 %). Medzi inými komplikáciami respondenti uvádzali celkovú (ne)gramotnosť klientov, jazykovú bariéru, či v niektorých prípadoch aj lenivosť samotných klientov a presvedčenie, že by to za nich mal robiť pracovník, ktorý je „platený z ich peňazí“.

Zaujímal nás aj názor respondentov na to, či si myslia, že klienti, ktorí prešli osobným bankrotom zmenia svoj život natoľko, aby sa nedostali opätovne do dlhovej situácie. Svoj súhlas vyjadrovali respondenti na 5 stupňovej škále, kde 1 = súhlasím a 5 = nesúhlasím. Aj keď síce respondenti považujú proces osobného bankrotu za funkčný, väčšina z nich (42,9 %) zaujala v tejto súvislosti neutrálne stanovisko. Medzi ostatnými odpoveďami prevažovali negatívne presvedčenia, pričom 21,4 % skôr nesúhlasia s tým, že by sa klienti po osobnom bankrote dostatočne zmenili a 17,9 % respondentov s tým vôbec nesúhlasí. 14,3 % respondentov skôr alebo čiastočne súhlasí, že by takáto skúsenosť mohla byť pre nich dostatočnou na predchádzanie podobným problémom v budúcnosti a úplne je o tom presvedčených len 3,6 %.

**Graf 20:** Miera súhlasu so schopnosťou klientov zmeniť vlastný život po osobnom bankrote



## EXEKÚCIE A SPLÁTKOVÉ KALENDÁRE

Respondenti hodnotili aj funkčnosť procesu oddlžovania klientov v exekučnom konaní, rovnako na škále od 1 – 5, kde 1= funkčný a 5 = nefunkčný. Toto hodnotenie nebolo také pozitívne. Ako jednoznačne funkčný sa proces oddlžovania v exekučnom konaní javí 14,5 % respondentov, ako čiastočne alebo skôr funkčný ho hodnotí 18,2 % opýtaných. Väčšina respondentov (49,1 %) hodnotila tento proces neutrálne, 7,3 % opýtaných považuje proces oddlžovania klientov v exekučnom konaní za skôr nefunkčný a 10,9 % za úplne nefunkčný.

Nefunkčnosť systému oddlžovania je spôsobená najmä nemajetnosťou klientov z MRK, čo spôsobuje nevymožiteľnosť pohľadávok. Aj to často stojí za tým, že sa pohľadávky postupne navyšujú a dlh narastá. Následne, ak sa klient s vysokými exekúciami zamestná, príjem zo mzdy je mu zrážaný za účelom exekúcie, takže v konečnom dôsledku sa pre niektorých klientov neoplatí pracovať. Celý proces oddlženia je navyše veľmi zdĺhavý, pohľadávky sa v priebehu času postupujú iným spoločnostiam, čo všetko riešenie zadlženosti komplikuje. Okrem toho je komunikácia so samotnými exekútormi neraz veľmi náročná, až nemožná, pričom však odmena pre exekútora je privysoká. Ďalšou prekážkou je samotný systém správcovstva. Funkcia správcu končí ukončením konkurzu a klienti tak strácajú osobu, na ktorú sa môžu spoľahnúť. Organizácie ako napr. CPP sú vyťažené a nie vždy sú k dispozícii klientovi pri riešení zastavenia exekúcií a pod. Samotná legislatíva osobného bankrotu je pritom veľmi prísna, takže splniť podmienky pre jeho realizáciu nie je možné pre všetkých klientov, ktorí by oň mali záujem. V neposlednom rade však prekážkou môže byť aj nezáujem klienta podstúpiť celý tento proces a vlastnú situáciu vyriešiť.

Respondentov sme sa pýtali, či podľa nich sú prekážky v procese dohadovania si splátkových kalendárov skôr na strane klientov či exekútorov. Väčšiu vinu za prekážky dávajú opýtaní pracovníci komunitných centier samotným klientom (32,7 %) a menšiu exekútorom (22,4 %). Ostatní respondenti hodnotili obe strany, teda klientov aj exekútorov, ako rovnako zodpovedné za vznikajúce prekážky.

## SPOLUPRACUJÚCE SUBJEKTY

Respondentov sme požiadali, aby ohodnotili spoluprácu so subjektmi, s ktorými sa dostávajú do kontaktu pri riešení dlhovej situácie ich klientov. Medzi subjektmi, ktorých spoluprácu respondenti hodnotili, patrili centrá právnej pomoci a exekútori, keďže tieto dva subjekty sa na riešení zadlženia klientov zúčastňujú najčastejšie. Spoluprácu hodnotili respondenti na 5 bodovej škále, kde 1 = veľmi dobre, 5 = veľmi zle.

Väčšina respondentov hodnotila spoluprácu s CPP pri oddlžovaní ich klientov ako veľmi dobrú (38,2 %) či ako dobrú (23,6 %). Značné množstvo respondentov sa k hodnoteniu tejto spolupráce stavia aj neutrálne (32,7 %). Ako zlú hodnotilo spoluprácu s CPP 3,6 % opýtaných a ako veľmi zlú len jeden respondent.

V rámci návrhov na zlepšenie spolupráce s CPP respondenti navrhovali zvýšenie dostupnosti centier. Pomohlo by, ak by centrá mali viac zamestnancov, keďže terajší ich pracovníci sú veľmi vyťažení. Taktiež vnímajú potrebu navýšenia počtu kancelárií CPP a aby stávajúce kancelárie predĺžili úradné hodiny. Respondenti by taktiež uvítali mať možnosť s pracovníkmi CPP komunikovať, respektíve môcť sa na nich v prípade potreby obrátiť aspoň telefonicky. V tejto súvislosti respondenti spomínali, že by bolo potrebné zmeniť ústretovosť a neraz aj prístup samotných zamestnancov CPP. Niektorí opýtaní majú negatívne skúsenosti s pracovníkmi CPP, ktorí nielen že nerešpektovali zamestnancov komunitných centier, ale neslušne sa správali aj voči samotným klientom. Respondenti sa taktiež vyjadrili, že vzájomnej spolupráci by prospelo, ak by terénnych pracovníkov v oblasti oddlžovania školili samotní zamestnanci CPP, ktorí by taktiež mohli organizovať školenia k vypĺňaniu dokumentov, keď zaznamenajú opakované problémy, aby sa tak predchádzalo zbytočným komplikáciám v procese oddlžovania. Niektorí respondenti upozorňovali aj na nejednotnosť v prístupe zamestnancov rôznych CPP. Zatiaľ čo niektoré CPP nemajú problém pomôcť klientom vypĺňať tlačivá, v iných ich klientom len podajú na vyplnenie.

Spoluprácu s exekútormi pri oddlžovaní hodnotili respondenti negatívnejšie. Ako veľmi dobrú ju ohodnotilo len 5,5 % opýtaných a ako dobrú 18,2 %. Takmer polovica respondentov (49,1 %) sa k hodnoteniu tejto spolupráce vyjadrila neutrálne, zatiaľ čo pre 20 % opýtaných je táto spolupráca zlá a pre 7,3 % veľmi zlá.

Respondenti sa jednoznačne zhodli, že to, čo je potrebné na zlepšenie spolupráce s exekútormi, je najmä zmena spôsobu komunikácie exekútorov samotných a ich prístupu. Exekútori často voči klientom vystupujú arogantne, povýšene, klientov zastrašujú, komunikujú s klientom nadradene a pre klienta nezrozumiteľne, pričom nie sú ochotní svoj jazyk prispôsobiť možnostiam a schopnostiam klientov. Exekútori často neprejavujú vôľu klientom pomôcť pri riešení ich situácie, dokonca niektorí ani nezdvíhajú telefóny či neodpovedajú na e-maily. Okrem komunikácie s exekútorom by podľa niektorých respondentov bolo vhodné aj zmeniť komunikáciu terénnych sociálnych pracovníkov a zlepšiť prístup klientov ku splátkovým kalendárom.

**Graf 21:** Hodnotenie spolupráce spolupracujúcich subjektov



## PREVENCIA ZADLŽOVANIA

Pri riešení dlhovej situácii klientov je dôležitá aj prevencia, teda predchádzanie vzniku samotného zadlženia. Preto sme sa respondentov pýtali, či podľa nich v súčasnosti existuje efektívna prevencia, napr. zákon, opatrenie či pracovný postup, ktorá by efektívne pomáhala klientom, aby sa do situácie veľkého zadlženia nedostali. Odpovede respondentov boli jednoznačne záporné. 43,6 % sa vyjadrilo, že v súčasnosti takáto prevencia neexistuje a ďalších 54,6% nemá vedomosť, že by existovala. Len jeden respondent si myslí, že takáto prevencia je možná. Žiaľ, neuviedol, čo by touto prevenciou mohlo byť.

**Graf 22:** Existencia účinnej prevencie proti zadlžovaniu



V súvislosti s prevenciou pred zadlžovaním sme respondentov požiadali, aby sa vyjadrili k potrebe venovať sa spolu s klientmi finančnej gramotnosti, zlepšovaniu životnej úrovne klientov a zmene podmienok získavania pôžičiek ako troch faktorov, ktoré by mohli pomôcť predchádzať zadlžovaniu sa klientov. Všetky tri uvedené oblasti hodnotili respondenti na 5 bodovej škále, kde 1 = úplne súhlasím a 5 = vôbec nesúhlasím. Porovnanie miery súhlasu respondentov s potrebnými zmenami v jednotlivých oblastiach je uvedené v nasledujúcom grafe.

**Graf 23:** Potrebné zmeny pre prevenciu zadlženia



Respondenti jednoznačne vnímajú potrebu zmeny systému poskytovania pôžičiek. Aj v tejto súvislosti respondenti apelovali na to, že je potrebné zmeniť práve podmienky poskytovania pôžičiek a úverov tak, aby neboli poskytované bez záruky. Pôžičky by sa nemali poskytovať bez overovania príjmu žiadateľa; človek, ktorý už podstúpil osobný bankrot, by mal v evidencii figurovať ako rizikový klient pri získavaní pôžičiek a úverov. Respondenti taktiež odporúčali, aby pôžičky neboli možné ani pre ľudí, ktorí nie sú zamestnaní.

Respondenti ako dôležitú taktiež vnímajú potrebu zabezpečiť prácu pre všetkých ľudí, čím by sa dosiahlo zvýšenie ich príjmov. Niektorí respondenti dodali, že pokiaľ by klienti mali dostatočný príjem, nemuseli by si pôžičky a úvery vôbec brať. Podľa návrhov opýtaných, by bolo vhodnejšie, ak by mzda bola vyplácaná v týždenných intervaloch, vďaka čomu by klient neminul všetky príjmy naraz. Respondenti takisto zdôrazňovali, že je potrebná osveta, podporiť vzdelanosť a informovanosť ľudí.

Prax v MRK ukazuje, že klienti, ktorí sú enormne zadlžení, prechádzajú akoby začarovaným kruhom, kde sa opätovne dostávajú do situácie zadlženia aj potom, ako sa im predchádzajúce dlžoby podarilo (aspoň čiastočne) splatiť. Chceli sme preto vedieť, či respondenti majú možnosť venovať sa aj prevencii proti opätovnému zadlžovaniu. Túto možnosť vo svojej práci má až 60,7 % opýtaných, 1 respondent uviedol, že túto možnosť má len čiastočne, ostatných 37,5 % respondentov túto možnosť vo svojej práci nemá.

V tejto súvislosti sme sa respondentov pýtali, či by podľa nich bolo prospešné, ak by takúto možnosť mali. Prípadne, kto by sa podľa nich mal takejto prevencii venovať. Z tých respondentov, ktorí sa teda takejto prevencii nemajú možnosť venovať, len dvaja sa vyjadrili, že by to pre ich klientov bolo prospešné. Ostatní respondenti navrhovali, že by subjektom, ktorý by sa venoval prevencii proti opätovnému zadlžovania, mohol byť právny subjekt, či CPP. Mohli by vzniknúť nové občianske združenia alebo nezisková organizácia, ktorej poslaním by bolo priamo zameranie sa na túto problematiku. Medzi návrhmi respondentov sa objavili aj banky, prípadne nebankové subjekty, polícia, či samostatný pracovník, ktorý by mal na starosti proces osobného bankrotu.

Na to, aby sa klienti opätovne nezadlžovali, je podľa respondentov potrebné najmä poskytnúť im školenia finančnej gramotnosti (55,4 %), poskytnúť im možnosť pracovať so sociálnym pracovníkom (50 %), prípadne by školenia finančnej gramotnosti mali byť povinné (41,1 %). Medzi ostatnými možnosťami uvádzali respondenti zákonné opatrenia, poskytnúť klientom kurz sebapoznávania, neposkytovanie pôžičiek a úverov, mať dostatočný príjem z pracovnej činnosti, zabezpečenie práce, prípadne možnosti odpracovať si dlžnú časť.

## SKVALITNENIE SLUŽIEB V OBLASTI ODDLŽOVANIA

Predmetom nášho zisťovania bolo aj to, čo by podľa respondentov pomohlo tomu, aby sa klientom v rámci práce komunitných centier poskytovali kvalitnejšie služby v oblasti oddlžovania a finančnej gramotnosti. Odpovede respondentov boli v súlade s ich predchádzajúcimi vyjadreniami. Ako najdôležitejší prvok pre skvalitnenie týchto služieb vnímajú zamestnanci komunitných centier vzdelávanie, podľa 29,3 % respondentov sú potrebné lepšie a pravidelné školenia, niektorí by uvítali workshopy, odborné prednášky, či besedy na danú tému. Opýtaní taktiež reflektujú potrebu viacerých vyškolených odborníkov v tejto oblasti a možnosti konzultácie s nimi. Respondenti za dôležité taktiež považujú aj vzdelávanie samotných klientov či celej populácie. Medzi ich vyjadreniami sme identifikovali požiadavky na celkovú osvetu a informovanosť o tom, čo to je oddlžovanie a aké má následky, ako aj príručky a prednášky pre klientov, aktivity komunitného charakteru, či bližšie nešpecifikované aktivity pre klientov. V tejto súvislosti sa nedá nezamyslieť sa nad tým, kto by mal tieto aktivity pre klientov vykonávať a z akých dôvodov ich nerealizujú samotné komunitné centrá. Pre 12,1 % respondentov je najdôležitejšia pre skvalitnenie poskytovaných služieb komunitných centier v oblasti oddlžovania a finančnej gramotnosti existencia metodiky a materiálov, ktoré by ich v procese oddlžovania nasmerovali.

Medzi odpoveďami pracovníkov komunitných centier sa však vyskytli aj požiadavky skôr systémovej povahy, v rámci ktorých za prioritné považujú mať v práci viac možností a času sa danej téme venovať, mať k dispozícii viac zamestnancov, čomu by mohlo dopomôcť aj to, ak by zamestnanci boli prijímaní na trvalý pracovný pomer, zjednodušila sa administratíva, ale požiadavky smerovali aj k zlepšeniu spolupráce so správcami konkurznej podstaty. 36,2 % respondentov nevyjadrilo žiadne návrhy na skvalitnenie daných služieb komunitných centier.

## ZÁVERY

Situácia zadlženia je v mnohých častiach Slovenska kritická. Z pohľadu pracovníkov komunitných centier nie je v súčasnosti možné realizovať preventívnu činnosť, ktorá by bola natoľko efektná, aby sa vďaka nej podarilo zadlžovaniu sa nielen členov MRK, ale aj celej populácie predchádzať. Mnohí respondenti sa opakovane vyjadrovali, že za zadlžovaním sa klientov stojí nemožnosť získať prácu s adekvátnym finančným ohodnotením. Dôsledok „živorenia“ z nepostačujúceho príjmu je potom vidno v kolotoči pôžičiek a narastajúcich dlhoch. Aj preto by podľa respondentov jedným z najúčinnejších spôsobov predchádzania vzniku či riešenia situácie zadlženosti klientov bolo systémové riešenie vedúce k zvýšeniu mzdového odmeňovania.

Celkovo je v komunitných centrách nedostatok pracovníkov, ktorí sú zaťažení množstvom pracovných povinností, takže na riešenie dlhovej situácie členov MRK nezostáva dostatok priestoru. Vychádzajúc zo zistení nášho výskumu by sme chceli zdôrazniť potrebu rozpracovania systému školení a vzdelávania pracovníkov komunitných centier v oblasti práce na oddlžovaní klientov. Zamestnanci komunitných centier, ktorí pracujú na riešení dlhovej situácie klientov, deklarovali, že v ich práci im absentujú najmä pravidelné a kvalitné školenia a vzdelávania v tejto problematike. Pracovníkom chýbajú často základné informácie o legislatívnych opatreniach, zákonných možnostiach, postupe a spôsobe realizácie procesu osobného bankrotu či nácviku finančnej gramotnosti. Skúsenosti mnohých pracovníkov komunitných centier na riešení dlhovej situácie sú často obmedzené na prácu so zopár klientmi, čo ich smeruje k vyhľadávaniu spolupráce napr. s CPP či inými subjekty. Informácie, ktoré majú pracovníci komunitných centier, sú pre nich neraz nejasné a to aj vďaka nejednotnosti postupov subjektov, s ktorými spolupracujú. Čo je možné v jednom CPP, je v inom úplne nepredstaviteľné. Respondenti preto požadovali, aby mali k dispozícii metodiky, ktorá by mohla byť návodom pre prácu s klientmi ako pre oblasť procesu osobného bankrotu, tak aj pre oblasť finančnej gramotnosti.

Značnou pomocou pre pracovníkov klientov by bola aj dostupnosť kontaktov na odborníkov, ktorí sa venujú problematike oddlžovania. Vzhľadom na obmedzené skúsenosti viacerých zamestnancov s riešením dlhovej situácie ich klientov, je potom možnosť kontaktovať odborníkov aspoň telefonicky často kľúčová. Respondenti v tejto súvislosti poukazovali aj na to, že vnímajú nedostatok kancelárií CPP, že by takýchto kancelárií a kontaktných miest bolo potrebných viacero, ako aj že by bolo vhodné, ak by CPP rozšírili svoje kontaktné hodiny. Napriek tomu, že CPP sa nezameriavajú výlučne na poskytovanie poradenstvo v procese oddlžovania klientov a riešenia ich dlhovej situácie, sú vnímané ako primárne centrá, kde klienti v takejto situácii môžu nájsť odbornú pomoc.

To, čo nám vyplýva zo zistení nášho výskumu je však akási nejednotnosť medzi vyjadreniami jednotlivých pracovníkov komunitných centier. Zatiaľ čo niektorí respondenti popisovali minimálne skúsenosti, nedostatok vedomostí a poznatkov, chýbajúce metodiky a nemožnosť konzultácií pri riešení dlhovej situácie ich klientov, iní klienti mali mnoho skúseností, boli spokojní aj s absolvovanými školeniami, pochvaľovali si prístup zamestnancov CPP a vedeli aj o existencii metodických materiálov. Vnímame ako dôležité, aby si pracovníci, ktorí pôsobia v MRK a pracujú na riešení dlhovej situácie jej členov sami sprostredkovávali informácie, zdieľali skúsenosti a dobrú prax. Jedným so spôsobov by mohlo byť aj pravidelné stretávanie sa týchto pracovníkov, ktoré by však malo byť organizované tzv. „zdola“, čiže na základe iniciatívy samotných pracovníkov komunitných centier. Práve takto by sa k nim mohli dostať adekvátne a adresné informácie.

# ANALÝZA č. 2\_SLEDOVANIE PRÁCE S TRIDSIATIMI KLIENTMI PRACOVNÍKMI ORGANIZÁCIE ČLOVEK V OHROZENÍ

## AKO SME PRACOVALI NA PRIESKUME

Druhá analýza v rámci štúdie funkčnosti nástrojov oddlženia vychádza priamo zo znenia projektu. Jej cieľom bolo na základe práce zamestnancov organizácie v komunitných centrách pracovať s klientmi, poznatky z tejto práce zmapovať a hľadať možné odporúčania pre zlepšenie verejných politík: *V rámci aktivity bude vybranej vzorke klientov (30 klientov) z prostredia MRK poskytovaná asistencia pri oddlžení prostredníctvom osobného bankrotu a zvýšení finančnej gramotnosti prostredníctvom vzdelávania a sociálnej práce. Poznatky z praktickej aplikácie existujúcich nástrojov budú podkladom pre tvorbu odporúčaní pre verejné politiky a vzdelávanie sociálnych pracovníkov KC.*

**Časový rámec prieskumu:**

* November 2018 - apríl 2019: monitoring v komunitných centrách a kancelárii pracovného poradenstva organizácie Človek v ohrození, zisťovanie dlhovej situácie v komunitách a spôsobu práce s klientami v zadlžení, identifikovanie vhodných otázok do dotazníka
* Apríl 2019: vypracovanie dotazníka pre 30 klientov a jeho spripomienkovanie v spolupráci s Útvarom hodnoty pre peniaze
* Máj 2019: počiatočný zber dát - vyplnenie dotazníkov zamestnancami organizácie Človek v ohrození
* Máj 2019 – október 2019: práca s 30 klientami v oblasti oddlžovania a zamestnávania
* Október 2019: záverečný zber dát – vyplnenie dotazníkov zamestnancami organizácie Človek v ohrození
* December 2019: spracovanie dát z dotazníkov do podkladov, na základe ktorých bola vytvorená analýza
* Január, Február 2020: vypracovanie analýzy Útvarom hodnoty za peniaze.

**Osoby, ktoré na spracovaní analýzy pracovali:**

Na základe spolupráce neziskovej organizácie Človek v ohrození s Útvarom hodnoty za peniaze bol vytypovaný okruh dotazníkového skúmania relevantných skutočností. Projekt bol zameraný na 4 piliere, okrem finančnej gramotnosti a oddlžovania časť aktivít bola fokusovaná aj na oblasť zamestnávania. Práca s klientami a dotazníkový prieskum sa na základe projektu zameriaval na obe tieto oblasti, pričom v rámci ďalej uvedeného textu sa tieto dve zložky uvádzajú relatívne oddelene.

Tomáš Hellebrandt, analytik Útvaru hodnoty za peniaze vypracoval dotazník, dotazník spripomienkovali za organizáciu Človek v ohrození Michaela Mudroňová (za oblasť zamestnávania) a Martina Stašíková (za oblasť finančnej gramotnosti a oddlžovania). Dotazník bol doručený zamestnancom Človeka v ohrození, ktorí pracujú v komunitných centrách v Prešovskom samosprávnom kraji a títo ho vyplnili s vopred vybranými vhodnými klientmi. Následne títo zamestnanci po dobu 6 mesiacov s klientmi pracovali – poskytovali im podporu v oblasti zamestnávania a oddlžovania, niektorým klientom pomáhali s procesom osobného bankrotu. Po ukončení sledovaného 6 mesačného obdobia boli opäť dotazníky vyplnené. Na základe dotazníkových výsledkov prieskumu analytička Útvaru hodnoty za peniaze Zuzana Čarnogurská spracovala analýzu tak ako je uvedená v tejto časti štúdie tu nižšie.

## ÚVOD

Správa obsahuje hlavné zistenia analýzy východiskového stavu projektu poskytovania pomoci ohrozeným osobám v oblasti pracovného a dlhového poradenstva pod záštitou organizácie Človek v ohrození. Hlavnou aktivitou boli intervencie súvisiace s individualizovaným poradenstvom a podporou v oblasti zamestnávania a oddlžovania. V projekte bolo pozorovaných 60 osôb, z ktorých polovica dostávala špecifické formy podpory, zatiaľ čo druhá skupina na intervencii účastná nebola. Vďaka takto koncipovanému projektu je možné vykonať na základe dostupných dát randomizovaný kontrolný experiment a porovnať výsledky pomoci v čase a medzi dvoma skupinami.

Hlavnou hypotézou je, či majú intervencie dopad na zlepšenie životnej situácie zúčastnených osôb. Testovanie vychádza z dvoch dotazníkov uskutočnených s odstupom šiestich mesiacov. Počiatočný vstupný dotazník bol uskutočnený v máji 2019, záverečný dotazník v októbri 2019.

Po predstavení východiskového stavu účastníkov na základe informácií zo vstupného dotazníka nasleduje v správe hodnotenie zmeny vo vybraných ukazovateľoch spojených s poskytovanými službami v rámci intervenčnej skupiny. Vplyv týchto zmien je na záver analyzovaný a porovnáva sa situácia medzi intervenčnou aj kontrolnou skupinou na základe výstupného dotazníka.

## ANALÝZA VÝCHODISKOVÉHO STAVU ÚČASTNÍKOV PROJEKTU

Projektu sa zúčastnilo 24 mužov a 36 žien vo veku od 18 do 60 rokov. Priemerný vek účastníkov bol 37 rokov, ktorý bol u žien o tri roky vyšší než u mužov (Graf 1). Najčastejšie išlo o osoby s ukončeným základným vzdelaním (71,67 %). Najvyššie dosiahnuté vzdelanie medzi respondentmi bolo v čase uskutočnenia vstupného dotazníka stredné odborné bez maturity (18,33 %) (Graf 2).

|  |  |
| --- | --- |
| **Graf 1: Veková štruktúra podľa pohlavia** | **Graf 2: Najvyššie dosiahnuté vzdelanie účastníkov** |
|  |  |
| *Zdroj: ÚHP, podľa údajov ČvO* | *Zdroj: ÚHP, podľa údajov ČvO* |

Viac ako tretina (37,29 %) klientov je vlastníkom nehnuteľnosti, ktorú obýva (Graf 3). Druhou najčastejšou formou bývania je využívanie ubytovania u rodičov alebo svokrovcov (28,81 %). Vo vzorke sa objavuje aj 5 respondentov, ktorí nehnuteľnosť obývajú nelegálne – tzv. squatting. 12 osôb využíva sociálne nájomné bývanie.

Priemerný počet členov domácností respondentov bol 5,5, najpočetnejšia bola domácnosť s 12 členmi. Pri rozdelení klientov do niekoľkých vekových kategórií sa tento priemer výrazne nemení. Vo vyše polovici prípadov domácnosti tvoria aj maloleté deti do 6 rokov veku (Tabuľka 1). V domácnostiach s deťmi boli v priemere dve deti v predškolskom veku.

Tabuľka 1: Podiel detí do veku 6 rokov v domácnostiach podľa veku respondenta (%)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Počet detí do 6 rokov** | **Vek respondenta** | | | | |
| **0-25** | **26-34** | **35-49** | **50 -** | **Celkom** |
| **0** | 8,6 | 3,4 | 24,1 | 8,6 | 44,8 |
| **1** | 1,7 | 10,3 | 3,4 | 3,4 | 19,0 |
| **2** | 5,2 | 6,9 | 10,3 | 0,0 | 22,4 |
| **3** | 3,4 | 0,0 | 3,4 | 5,2 | 12,1 |
| **4** | 0,0 | 1,7 | 0,0 | 0,0 | 1,7 |
| **Celkom** | **19,0** | **22,4** | **41,4** | **17,2** | **100,0** |
| *Zdroj: ÚHP, podľa údajov ČvO* | | | | | |

Podľa otázky o vnímaní svojho zdravotného stavu je priemerné hodnotenie skôr dobré (Graf 4), klienti z intervenčnej skupiny najčastejšie hodnotili svoje zdravie ako veľmi dobré alebo dobré, v kontrolnej skupine boli odpovede vyrovnané, ako veľmi zlé svoje zdravie uviedol jediný respondent.

|  |  |
| --- | --- |
| **Graf 3: Vlastnícky vzťah k obývanej nehnuteľnosti** | **Graf 4: Subjektívne zhodnotenie zdravotného stavu** |
|  |  |
| *Zdroj: ÚHP, podľa údajov ČvO* | *Zdroj: ÚHP, podľa údajov ČvO* |

### SITUÁCIA NA TRHU PRÁCE

Väčšina účastníkov projektu v posledných 12 mesiacoch nemala žiadnu platenú prácu (65 %). Pri rozdelení na skupiny podľa poskytovanie intervencie je možné medzi nimi vidieť výrazný rozdiel. Zatiaľ čo intervenčná skupina je rozdelená rovnomernejšie, v kontrolnej skupine, ktorej intervencia neskôr poskytnutá nebude, bolo dlhodobo nezamestnaných až 93 % osôb. Až 80 % osôb si v posledných troch mesiacoch aktívne hľadalo prácu.

|  |  |
| --- | --- |
| **Graf 5: Platená práca v poslednom roku** | **Graf 6: Platená práca v poslednom roku podľa skupiny** |
|  |  |
| *Zdroj: ÚHP, podľa údajov ČvO* | *Zdroj: ÚHP, podľa údajov ČvO* |

Najčastejším dôvodom ukončenia pracovnej zmluvy bolo oficiálne ukončenie dočasného zamestnania, druhým najčastejším bolo ukončenie pracovného pomeru zo strany zamestnávateľa. Početne zastúpenými dôvodmi boli aj zdravotné problémy, starostlivosť o odkázanú osobu a iné rodinné a osobné dôvody. Štvrtina nezamestnaných osôb uviedla ako dôvod ukončenia zamestnania „Iné dôvody“.

Najčastejšou aktivitou, ktorú absolvovali účastníci projektu, boli stretnutia s poradcom. Početne zastúpené bolo vzdelávanie a pomoc s vypracovaním životopisu (Graf 7). Už na začiatku projektového obdobia bola účasť intervenčnej skupiny na nástrojoch pomoci v nezamestnanosti vyššia v porovnaní s kontrolnou skupinou (Graf 8). Osoby z intervenčnej skupiny sa výrazne častejšie podieľali na vypracovávaní individuálnych plánov a životopisov.

|  |  |
| --- | --- |
| **Graf 7: Aktivity absolvované pred začiatkom projektu** | **Graf 8: Aktivity podľa skupiny** |
|  |  |
| *Zdroj: ÚHP, podľa údajov ČvO* | *Zdroj: ÚHP, podľa údajov ČvO* |

Klienti sa s poradcom najčastejšie stretávali 3 až 7 krát v priebehu šiestich mesiacov pred uskutočnením dotazníka (Graf 9). Podobne ako pri predchádzajúcich charakteristikách, intervenčná skupina bola na trhu práce aktívnejšia. Klienti z nej sa s poradcami stretávali častejšie ako klienti z kontrolnej skupiny (Graf 10).

|  |  |
| --- | --- |
| **Graf 9: Stretnutia s poradcom počas 6 mesiacov pred začiatkom projektu** | **Graf 10: Stretnutia s poradcom podľa skupiny** |
|  |  |
| *Zdroj: ÚHP, podľa údajov ČvO* | *Zdroj: ÚHP, podľa údajov ČvO* |

Priemerné stretnutie s poradcom trvalo približne 38 minút. V kontrolnej skupine sa dĺžky stretnutí pohybovali v intervale 4 až 10 minút, zatiaľ čo v intervenčnej skupine najdlhšie stretnutia mali trvanie aj do dvoch hodín, s priemerná dĺžka bolo 50 minút. Počas typického mesiaca strávili klienti s poradcom v priemere 160 minút. Podobne ako pri samotných stretnutiach, aj v rámci jedného mesiaca je priepastný rozdiel medzi kontrolnou a intervenčnou skupinou, v prospech druhej spomenutej.

Účastníci projektu pred v priebehu troch mesiacov pred jeho začiatkom oslovili v priemere 2,5 zamestnávateľov v súvislosti s hľadaním zamestnania. Pozvanie dostali v priemere na jeden pracovný pohovor. Medzi intervenčnou a kontrolnou skupinou sú aj v tejto oblasti pozorovateľné rozdiely v aktivite. Osoby z kontrolnej skupiny oslovili najviac troch zamestnávateľov a dostali pozvanie najviac na dva pohovory. V skupine boli aj osoby, ktoré neoslovili žiadneho potenciálneho zamestnávateľa. Naproti tomu každý z intervenčnej skupiny oslovil minimálne jedného, najviac šiestich zamestnávateľov. Úspešnosť pozvania na pracovný pohovor bola nižšia, najvyšší počet u jednej osoby bol 6.

Celkovo najviac pracovných pohovorov sprostredkoval pracovný poradca (Graf 11), podobne to je aj v rámci intervenčnej skupiny (Graf 12). Druhým najčastejšie zastúpeným sprostredkovateľom sú samotní účastníci projektu. V kontrolnej skupine je najčastejším sprostredkovateľom zamestnanec úradu práce. Väčšina však odpoveď na otázku neuviedla.

|  |  |
| --- | --- |
| **Graf 11: Hlavný sprostredkovateľ pracovných pohovorov** | **Graf 12: Sprostredkovateľ pracovných pohovorov podľa skupiny** |
|  |  |
| *Zdroj: ÚHP, podľa údajov ČvO* | *Zdroj: ÚHP, podľa údajov ČvO* |

### FINANČNÁ A DLHOVÁ SITUÁCIA

Priemerný mesačný príjem v domácnostiach respondentov bol 359 eur, najvyšší vo výške 1 300 eur, ktorý bol pozorovaný v intervenčnej skupine. Celkový priemer sa však medzi skupinami zásadne nelíši. Viac ako polovica respondentov má určité ťažkosti s dostatkom financií počas mesiaca. Ľahko, prípadne pomerne ľahko je s peniazmi schopných vychádzať iba 10 % účastníkov projektu (Graf 13). Ani v tomto prípade rozdiely medzi kontrolnou a intervenčnou skupinou nie sú príliš veľké.

|  |
| --- |
| **Graf 13: Schopnosť vychádzať s prostriedkami z celkového mesačného príjmu domácnosti** |
|  |
| *Zdroj: ÚHP, podľa údajov ČvO* |
|  |

Takmer v dvoch tretinách domácností je prítomný dlh, pričom tento pomer sa v kontrolnej ani intervenčnej skupine nemení. V 25 prípadoch z 38 dostupných odpovedí sa dlh darí čiastočne znižovať, v ôsmich domácnostiach sa dlh naďalej prehlbuje (Graf 14). 22 domácností má vytvorený splátkový kalendár, pričom v intervenčnej skupine má kalendár vytvorený dva krát viac osôb než v kontrolnej skupine (k dispozícii 48 odpovedí). Na otázku o počte omeškaných splátok za posledných 6 mesiacov odpovedala iba tretina klientov, pričom iba traja z nich mali aspoň mesačné omeškanie. Najviac, 5, omeškaných splátok mala osoba z intervenčnej skupiny. Polovica respondentov nie je schopná šetriť fixnú čiastku (53 odpovedí).

|  |
| --- |
| **Graf 14: Máte vaše dlhy pod kontrolou?** |
|  |
| *Zdroj: ÚHP, podľa údajov ČvO* |

Takmer polovici respondentov niekto radí a asistuje s oddlžovaním (55 odpovedí). V intervenčnej skupine asistenciu využíva 20 osôb, v kontrolnej iba 6. Pri chýbajúcej pomoci je pomer obrátený. Osobný bankrot poznajú viac ako dve tretiny všetkých účastníkov projektu, no iba tretina z nich o ňom aj uvažuje. Polovica respondentov kontrolnej skupiny vie o možnosti osobného bankrotu, v intervenčnej skupine sú to takmer všetci. Záujem o využitie je v oboch skupinách približne rovnaký ako v celej vzorke.

## INTENZITA INTERVENCIÍ – ROZDIEL V INTERVENČNEJ SKUPINE

V tejto časti porovnávame intenzitu intervencií, ktoré poskytovala organizácia Človek v ohrození 30 účastníkom projektu. Ide o intervencie v oblasti zamestnávania a intervencie v oblasti oddlžovania.

### INTERVENCIE V OBLASTI ZAMESTNÁVANIA

ČvO spolupracuje tak s klientom ako aj so zamestnávateľmi. V dotazníku je možné pozorovať iba situáciu na strane klientov, preto intervencie sa budú týkať práve nich.

Cieľom intervencií je poskytovať maximálnu podporu pri hľadaní a následnom získaní zamestnania. Analýzou potrieb klienta je vytvorený individuálny rozvojový plán, klientom je poskytované vzdelávanie a pomoc v rozvoji pracovných zručností. Celkovo sa zvyšujú jeho kompetencie a odstraňujú sa prekážky v zamestnateľnosti. Pomoc sa poskytuje aj pri príprave na samotný pohovor, podpora pokračuje aj po nástupe do zamestnania.

Porovnávané sú odpovede na nasledovné otázky:

* Aké aktivity ste absolvovali na Úrade práce / u pracovného poradcu?
* Koľko krát sa s Vami počas posledných 6 mesiacov stretol zamestnanec Úradu práce / pracovný poradca?
* Koľko trvalo priemerné stretnutie?
* Koľkých potenciálnych zamestnávateľov ste kontaktovali počas posledných 3 mesiacov v súvislosti s hľadaním práce?
* Koľko krát ste boli pozvaný na pracovný pohovor počas posledných 3 mesiacov?
* Kto Vám sprostredkoval pracovný pohovor? – odpoveď *Pracovný poradca.*

V období medzi vstupným a výstupným dotazníkom mierne klesol počet klientov, ktorí sa stretli s poradcom. Bez výraznej zmeny ostali aktivity spojené s prípravou životopisu klientov. Vzdelávanie absolvovalo výrazne menej klientov, vo výstupnom dotazníku 16, zatiaľ čo vo vstupnom dotazníku ich bolo o 7 viac. Viac klientov, v súlade s plánovanými intervenciami, sa podieľalo na tvorbe individuálneho rozvojového plánu (Tabuľka ).

Tabuľka 2: Porovnanie účasti klientov na vybraných aktivitách medzi vstupným a výstupným dotazníkom

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktivita** | **Vstup** | **Výstup** |
| Stretnutie s poradcom | 28 | 25 |
| Vypracovanie životopisu | 23 | 22 |
| Vzdelávanie | 23 | 16 |
| Tvorba individuálneho rozvojového plánu | 12 | 17 |
| *Zdroj: ÚHP, podľa údajov ČvO* | | |

Rovnako sa znížila frekvencia stretnutí, v porovnaní s počiatočným stavom viac ako sedem stretnutí absolvovala iba polovica, tri až sedem rovnako absolvoval menší počet klientov. Dôvodom môže byť aj získanie zamestnania v troch prípadoch. Priemerné stretnutie okrem iného trvalo o približne 18 minút kratšie.

Priemerný počet zamestnávateľov, ktorých klienti oslovili, ostal nezmenený, „najaktívnejší“ klient však v sledovanom období oslovil desiatich, čo v porovnaní so vstupným dotazníkom posúva maximum vyššie. Jeden z klientov bol pozvaný na 4 pracovné pohovory, celkový počet pohovorov v rámci celej intervenčnej skupiny poklesol.

### INTERVENCIE V OBLASTI ODDLŽOVANIA

V prostredí komunitných centier bola okrem iného klientom zaradeným do intervenčnej skupiny poskytovaná intenzívnejšia pomoc a poradenstvo pri oddlžovaní.

Po dôkladnej analýze dlhovej situácie a dohode s klientom je vyhodnotené individuálne najvhodnejšie riešenie prostredníctvom návrhu splátkového kalendára, postupu v rámci exekučného konania prípadne bola v najvážnejších prípadoch poskytovaná pomoc s uskutočnením osobného bankrotu.

Pomoc v praxi často spočíva v asistencii pri vypĺňaní potrebných tlačív, poradcovia komunikujú so súdmi a exekútormi, radia klientom s ďalším postupom. Počas procesu oddlžovania dohliadajú na samotný proces ukončenia a po jeho ukončení poskytujú klientovi pomoc pri dodržiavaní splátkového kalendára a splácaní dlhu. V prípade nutnosti asistenti komunikujú s relevantným subjektom o odklade splatnosti dlžnej sumy.

V rámci hodnotenia intervencií v oblasti oddlžovania sú porovnávané odpovede na otázky:

* Radí Vám niekto s oddlžovaním?
* Máte vytvorený splátkový kalendár?
* Viete o možnosti osobného bankrotu?
* Uvažujete o osobnom bankrote?
* Začali ste s procesom oddlženia prostredníctvom osobného bankrotu?

Už na začiatku projektu dve tretiny osôb z intervenčnej skupiny mali k dispozícii pomoc s oddlžovaním. V priebehu projektu tento počet narástol o dve ďalšie osoby. Polovica osôb mala vytvorený splátkový kalendár, vo výstupnom dotazníku uviedlo iba 13 osôb, že má vytvorený splátkový kalendár.

Kuriózne sú odpovede na otázku, či klienti vedia o možnosti osobného bankrotu. Vo vstupnom dotazníku bolo 24 odpovedí z 25 dostupných kladných, vo výstupnom na otázku odpovedalo iba 20 klientov, všetci kladne. Z pôvodných 24 ľudí 8 z nich o bankrote uvažovalo, po intervenciách záujem poklesol na 4 osoby, jedna počas intervenčného obdobia bankrot absolvovala. Ku koncu sledovaného obdobia tri osoby začali s procesom osobného bankrotu, jeden klient začal s vypĺňaním potrebných tlačív, dvaja podali žiadosť v Centre právnej pomoci. Vo vstupnom dotazníku s procesom nezačal nikto.

## POROVNANIE VÝSLEDKOV INTERVENCIÍ MEDZI INTERVENČNOU A KONTROLNOU SKUPINOU

### TESTOVANIE ŠTATISTICKEJ TOTOŽNOSTI INTERVENČNEJ A KONTROLNEJ SKUPINY

Vzhľadom na to, že veľkosť intervenčnej aj kontrolnej skupiny nie je veľká (30 a 30), je pred samotným porovnaním efektov z intervencií dôležité porovnať štatistickú totožnosť oboch skupín. Ak sú skupiny na začiatku štatisticky totožné, potom neskoršie rozdiely medzi nimi nevznikajú v dôsledku pôvodného výberu, ale sú dôsledkom uskutočnenej intervencie. Pre testovanie rozdielov boli použité údaje zo vstupného dotazníka. Porovnávané sú osobné charakteristiky, finančná, pracovná a bytová situácia a domácnosti respondentov. Zoznam konkrétnych premenných a výsledky štatistických testov totožnosti sú uvedené v Prílohe 1.

Pri zvolených charakteristikách sú skupiny totožné, ako však vyplýva z analýzy východiskového stavu, v mnohých iných zásadných charakteristikách, najmä v situácii na trhu práce, boli klienti do skupín zaradení nerovnomerne a sú medzi nimi pozorovateľné štatisticky významné rozdiely. Predovšetkým ide o otázku zamestnanosti v posledných 12 mesiacoch a množstvo času, ktoré klienti strávili na stretnutiach s pracovným poradcom. Obe tieto charakteristiky výrazným spôsobom ovplyvňujú účinnosť intervencií.

### ZISTENIE DOPADOV A EFEKTOV INTERVENCIÍ PO 6 MESIACOCH

Dopady boli merané prostredníctvom dotazníkov po šiestich mesiacoch od začatie projektu. Na základe testovania kontrolnej a intervenčnej skupiny z údajov zo vstupného dotazníka sú vo väčšine charakteristík skupiny totožné, na základe nich je možné skupiny porovnávať dosiahnuté priemerné hodnoty a určovať kauzalitu. Veľkým problémom v dátach získaných z dotazníkov je, že v niektorých kľúčových faktoroch je prítomný významný rozdiel a takéto porovnanie neposkytuje spoľahlivé výsledky.

Všetky výsledky boli z dôvodu zabezpečenia ich robustnosti získané štatistickou analýzou zmeny metódou *difference-in-difference* (ďalej diff-in-diff), na základe ktorej je možné posúdiť štatistickú významnosť efektov z intervencie. Výstupného dotazníku sa nezúčastnili dve osoby, príčinou bolo v jednom prípade úmrtie, v druhom odsťahovanie sa do zahraničia. Z toho dôvodu ich vstupné charakteristiky nebudú súčasťou zisťovania efektov intervencií.

#### TRH PRÁCE

Predpokladaným primárnym cieľom v oblasti zamestnávania bolo zvýšenie aktivity klientov na trhu práce a prípadné získanie zamestnania. Na základe portfólia otázok, ktoré boli súčasťou dotazníka, sú analyzované odpovede na otázky o platenej práci v posledných 12 mesiacoch, o počte oslovených zamestnávateľov aj počte pozvánok na pracovné pohovory a o spôsobe hľadania práce v posledných troch mesiacoch.

V prípade všetkých pozorovaných charakteristík je na začiatok dôležité uviesť, že už vo vstupnom dotazníku sa rozdiely medzi intervenčnou a kontrolnou skupinou ukázali ako štatisticky významné. Interpretácia efektov intervencií nie je spoľahlivá, je potrebná úprava o vstupnú úroveň.

Tabuľka 3. Prehľad sledovaných zmien v zamestnávaní dôsledkom intervencie

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indikátor** | **Škála** | **Priemer intervenčný** | **Priemer kontrolný** | **Priemerný efekt intervencie** | **p-hodnota[[1]](#footnote-1)** |
| Platená práca v poslednom roku | Áno / Nie | 0,6667 | 0,1071 | - 0,00238 | > 0,1 |
| Počet spôsobov hľadania zamestnania | Počet | 1,33 | 2,91 | - 0,31682 | > 0,1 |
| Počet iniciovaných kontaktov so zamestnávateľom | Počet | 3,19 | 1,67 | - 0,08644 | > 0,1 |
| Počet pozvaní na pohovor | Počet | 1,08 | 0,56 | - 0,83270 | 0,075 |
| *Zdroj: ÚHP, podľa údajov ČvO* | | | | | |

Najdôležitejší rozdiel spočíva v tom, či mali klienti v posledných 12 mesiacoch platenú prácu. Je známe, že dlhodobá nezamestnanosť (viac ako rok) je prekážkou pri získavaní zamestnania. Zatiaľ čo v intervenčnej skupine bolo dlhodobo nezamestnaných približne 36 %, v kontrolnej skupine to bolo viac ako 92 % (Graf 15). Počas sledovaného obdobia v oboch skupinách narástol počet osôb so zamestnaním o 3 percentuálne body, rozdiel medzi zmenami je takmer nulový, no v prospech kontrolnej skupiny. Výsledok však nie je možné pripísať pôsobeniu intervencie, nakoľko nie je štatisticky významný (Tabuľka 3).

Klienti mohli uviesť najviac 12 rôznych spôsobov hľadania zamestnania v posledných troch mesiacoch. Aj v tomto prípade boli rozdiely na začiatku signifikantné, intervenčná skupina využila viacero možností získania zamestnania v porovnaní s kontrolnou skupinou (Graf 16). V oboch prípadoch je však možné pozorovať výrazný pokles, v intervenčnej skupine bol v porovnaní s kontrolnou skupinou o niečo väčší (Tabuľka 3). Výsledok nie je významný, ak je použitá metóda diff-in-diff, a nie je štatisticky preukázateľné, že túto zmenu spôsobila intervencia.

|  |  |
| --- | --- |
| **Graf 15: Platená práca v posledných 12 mesiacoch** | **Graf 16: Počet spôsobov hľadania práce** |
|  |  |
| *Zdroj: ÚHP, podľa údajov ČvO* | *Zdroj: ÚHP, podľa údajov ČvO* |

V podobnom trende pokračuje aj počet kontaktovaných zamestnávateľov (Graf 17). Priemerný počet sa v kontrolnej skupine takmer nezmenil, v intervenčnej mierne poklesol. To znamená, že v druhej skupine nastala väčšia negatívna zmena, ktorá však podľa štatistických testov nie je dôsledkom intervencie (Tabuľka 3).

Pred intervenciou boli klienti z intervenčnej skupiny pozvaní v priemere na 1,5 pracovného pohovoru, v kontrolnej skupine iba 0,2. Počas obdobia trvania projektu úspešnosť kontrolnej skupiny narastala, zatiaľ čo intervenčná skupina začala pozvaní dostávať menej (Graf 18). Čistá zmena predstavovala takmer jedno celé pozvanie a na základe štatistického testovania metódou diff-in-diff nie je možné zamietnuť hypotézu o tom, že tento negatívny rozdiel bol spôsobený práve intervenciou (Tabuľka 3). Je však dôležité podotknúť, že niekoľko klientov si v danom období našlo a udržalo zamestnanie a práve tento fakt mohol výsledky na prvý pohľad nakloniť v prospech kontrolnej skupiny bez poskytnutej intervencie.

|  |  |
| --- | --- |
| **Graf 17: Počet kontaktovaných zamestnávateľov** | **Graf 18: Počet pozvaní na pracovný pohovor** |
|  |  |
| *Zdroj: ÚHP, podľa údajov ČvO* | *Zdroj: ÚHP, podľa údajov ČvO* |

#### FINANČNÁ SITUÁCIA

Predpokladaným primárnym cieľom v oblasti oddlžovania pomoc pri riešení dlhových situácií klientov. Riešení môže byť niekoľko – vytvorenie splátkového kalendára, hodnotenie postupu v rámci exekučného konania, v najhoršom prípade vyhlásenie osobného bankrotu. Preto zvolené charakteristiky sú získané z odpovedí na otázky „Čelili ste v období ostatných 12 mesiacov niektorej z uvedených situácii?“ zameranú na odpojenie od niektorej z troch zvolených inžinierskych sietí, „Máte pocit, že máte svoje dlhy pod kontrolou?“, „Máte vytvorený splátkový kalendár?“, „Koľko krát ste omeškali splátku za posledných 6 mesiacov?“ a „V akom štádiu osobného bankrotu sa nachádzate?“.

Obe skupiny boli štatisticky totožné v tom, či sú v domácnostiach klientov prítomné dlhy. Testy štatistickej totožnosti zároveň potvrdili rovnaký záver aj pri ostatných indikátoroch, okrem otázky o vytvorenom splátkovom kalendári. Hraničná bola aj samotná otázka o odpojení niektorej z inžinierskych sietí, pri testovaní mnohých hypotéz však rozdiel medzi skupinami nie je signifikantný. Pri splátkovom kalendári bude posudzovaná zmena upravená o východiskové hodnoty.

Tabuľka 4. Prehľad sledovaných zmien v procese oddlžovania dôsledkom intervencie

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indikátor** | **Škála** | **Priemer intervenčný** | **Priemer kontrolný** | **Priemerný efekt intervenciu** | **p-hodnota** |
| Odpojenie od inž. sietí | Áno / Nie | 0 | 0,2143 | - 0,0357 | - |
| Kontrola nad dlhmi | 1 – 4 [[2]](#footnote-2) | 2,125 | 3,235 | - 0,8632 | 0,055 |
| Máte splátkový kalendár? | Áno / Nie | 0,8125 | 0,3809 | 0,0338 | > 0,1 |
| Omeškanie splátok v poslednom polroku | Počet | 0,4444 | 1,2 | - 0,6722 | > 0,1 |
| Štádium osobného bankrotu | 0 – 4 [[3]](#footnote-3) | 0,2941 | 0,125 | 0,1691 | > 0,1 |
| *Zdroj: ÚHP, podľa údajov ČvO* | | | | | |

Častým prejavom nedostatku financií je problém s úhradou nákladov na využívanie inžinierskych sietí. V sledovanej skupine bolo od služieb odpojených len veľmi málo osôb a iba v kontrolnej skupine, čo neumožnilo štatisticky posúdiť vplyv intervencie (Tabuľka 4). Napriek tomu v priebehu projektového obdobia sa počet osôb bez prístupu k elektrine, plynu alebo verejnému vodovodu zvýšil (Graf 19).

Intervencia mala štatisticky výrazný vplyv na to, ako klienti vnímajú kontrolu, ktorú majú nad svojimi dlhmi. Vďaka poradenstvu v komunitných centrách sa klientom darí znižovať dlhy, zatiaľ čo v kontrolnej skupine dlhy v porovnaní so vstupným dotazníkom dlhy skôr rastú (Graf 20).

|  |  |
| --- | --- |
| **Graf 19: Odpojenie od niektorej z inžinierskych sietí** | **Graf 20: Kontrola nad dlhmi** |
|  |  |
| *Zdroj: ÚHP, podľa údajov ČvO* | *Zdroj: ÚHP, podľa údajov ČvO* |

Splátkový kalendár mala vytvorená väčšina klientov z intervenčnej skupiny už na začiatku, počas projektu sa ich počet zvýšil (Graf 21). Zvýšenie nie je možné odôvodniť intervenciou, nakoľko tá sa v analýze metódou diff-in-diff nepotvrdila ako signifikantný faktor zmeny (Tabuľka 4). Podobným tempom rástol aj podiel osôb so splátkovým kalendárom v kontrolnej skupine.

V kontrolnej skupine počet omeškaných splátok počas intervenčného obdobia rástol, zatiaľ čo v intervenčnej ostal aj po šiestich mesiacoch takmer bez zmeny (Graf 22). Opäť tento jav nie je možné prisúdiť účinkom poskytovaných intervencií (Tabuľka 4).

|  |  |
| --- | --- |
| **Graf 21: Vytvorený splátkový kalendár** | **Graf 22: Počet omeškaných splátok** |
|  |  |
| *Zdroj: ÚHP, podľa údajov ČvO* | *Zdroj: ÚHP, podľa údajov ČvO* |

Najťažšie prípady zadlženosti je možné riešiť vyhlásením osobného bankrotu. Hoci skutočný záujem o osobný bankrot vo výstupnom dotazníku prejavilo menej ľudí ako pri vstupnom, so samotným procesom začalo len málo klientov v oboch skupinách (Graf 23). V intervenčnej skupine sa klienti v procese nachádzajú ďalej, ako v kontrolnej. Zmena v stave procesu osobného bankrotu podľa štatistickej analýzy nie je dôsledkom intervencie (Tabuľka 4).

|  |
| --- |
| **Graf 23: Štádium procesu osobného bankrotu** |
|  |
| *Zdroj: ÚHP, podľa údajov ČvO* |

## ZÁVER

**Hlavným záverom je, že indikátory na trhu práce neukazujú očakávané efekty intervencií. Intervencie týkajúce sa pomoci s oddlžovaním majú štatisticky významný účinok iba v prípade kontroly klientov nad dlhom.**

Prekážkou pri analýze výsledkov bol nízky počet pozorovaní (30 a 30 osôb pre každú skupinu), pričom vo viacerých prípadoch odpovede aj na kľúčové otázky chýbali, prípadne bola zaznamenaná odpoveď „Neviem“ alebo „Netýka sa“. V prípade niektorých charakteristík boli klienti do skupín zaradení nenáhodne a stretávame sa s tzv. „selection bias“, kedy má intervenčná skupina lepšie predpoklady zareagovať na intervencie než kontrolná. Pri intervenciách, ktoré majú za cieľ zvýšiť zamestnanosť, sa efekty môžu dostaviť až po uplynutí dlhšej doby. Z uvedených dôvodov by bolo vhodné nenáhodným výberom prerozdeliť väčší počet klientov do skupín. Rovnako je odporúčané pokračovať v intervenciách a sledovať zmeny aj po uplynutí ďalších 6 mesiacov, teda po roku od začiatku zavedenia intervencií.

Rovnako je problémom, hlavne pri intervenciách zameraných na zamestnávanie, že klienti zaradení do intervenčnej skupiny mali už od začiatku lepšiu východiskovú situáciu a boli výrazne zvýhodnení na trhu práce. Nešlo o dlhodobo nezamestnané osoby, ich aktivita pri hľadaní nového zamestnania bola vyššia. Porovnanie stavu po 6 mesiacoch poskytovania pomoci môže na prvý pohľad hovoriť v prospech intervenčnej skupiny, ak sa však porovnajú zmeny v čase v oboch skupinách, efekt nie je v súlade s očakávaniami. Ostatné indikátory neboli štatisticky významne ovplyvnené intervenciami.

Na základe odpovedí na otázky, v ktorých je možné sledovať intenzitu poskytovaných intervencií, že intervenčná skupina absolvovala menej stretnutí s pracovnými poradcami, ich priemerné trvanie bolo kratšie a úspešnosť pozvania na pracovný pohovor nižšia. Pozitívom je, že niektorí klienti si počas šiestich mesiacov trvania projektu našli a udržali zamestnanie.

Na druhej strane, ich finančná situácia bola veľmi podobná v kontrolnej aj intervenčnej skupine. Vo vstupnom aj výstupnom dotazníku viac ako dve tretiny klientov z intervenčnej skupiny uviedlo, že im v otázkach oddlžovania niekto poskytuje poradenstvo. Napriek tomu intenzívnejšia pomoc štatisticky významne prispieva k lepšiemu zvládaniu a kontrole dlhu. V ostatných indikátoroch sa podobný vplyv preukázať nepodarilo.

## PRÍLOHA: KONTROLA TOTOŽNOSTI INTERVENČNEJ A KONTROLNEJ SKUPINY

Priradenie klientov do intervenčnej a kontrolnej skupiny bolo náhodné, v každej z nich sa na začiatku nachádzalo 30 osôb. Keďže ide o menší počet pozorovaní, je potrebné skontrolovať, či sa skupiny v niektorom významnom ohľade od seba štatisticky neodlišujú. Pre testovanie rozdielov boli použité údaje zo vstupného dotazníka. Porovnávané sú osobné charakteristiky, finančná, pracovná a bytová situácia a domácnosti respondentov, konkrétne:

* počet členov domácnosti,
* počet detí v domácnosti do veku 6 r.,
* najvyššie dosiahnuté vzdelanie,
* vek,
* sebahodnotenie zdravotného stavu,
* sebahodnotenie finančnej situácie domácnosti,
* výška celkového príjmu domácnosti,
* počet odpracovaných rokov od prvého nástupu do zamestnania,
* počet mesiacov strávených v poslednom zamestnaní,
* dlhy v domácnosti,
* počet obytných miestností, ktoré domácnosť využíva,
* spokojnosť s bývaním,
* vzťah k obydliu podľa vlastníctva.

Tabuľka P uvádza prehľad testovaných premenných, použitý test a p-hodnotu. Použitý test zodpovedal charakteru údajov. Nulová hypotéza t-testu je, že priemer sledované premennej je v oboch skupinách rovnaký; u Mann-Whitneyho testu je testovaná pravdepodobnosť, že náhodne vybraný prvok z jedného súboru bude väčší než prvok z druhého súboru; a nulová hypotéza Chi-square testu je, že sledovaná premenná je nezávislá na tom, z ktorého súboru bolo pozorovanie vybrané. Nulová hypotéza všetkých testov zjednodušene vyjadruje, že medzi kontrolnou a intervenčnou skupinou neexistujú významné štatistické rozdiely.

V žiadnej z testovaných premenných, s výnimkou hodnotenia zdravotného stavu, nebol nájdený štatisticky signifikantný rozdiel medzi skupinami. Všetky testované premenné výslednú p-hodnotu vyššiu ako je kritická hodnota 5%; to znamená, že pri použití 95 % hladiny významnosti je iba jediná premenná, ktorá je štatisticky odlišná v oboch pozorovaných skupinách. V intervenčnej skupine je celkové subjektívne hodnotenie zdravia lepšie, než v kontrolnej skupine.

Prítomnosť jedného rozdielu v tomto prípade nemusí znamenať zásadný rozdiel medzi skupinami, kvôli tzv. testovaniu mnohých hypotéz (multiple hypothesis testing). Použitím Holm-Bonferroniho korekcie pre testovanie mnohých hypotéz nemôžeme ani jednu z testovaných hypotéz zamietnuť na hladine významnosti 95 %[[4]](#footnote-4).

**Na základe týchto zistení je možné konštatovať, že pred začiatkom intervencií boli obe skupiny vo vybraných charakteristikách štatisticky identické. Všetky následne vzniknuté rozdiely tak nevznikli na základe pôvodného výberu klientov ale vplyvom uskutočnenej intervencie.**

Tabuľka P: Výsledky testov na hodnotenie štatistickej totožnosti intervenčnej a kontrolnej skupiny

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sledovaná premenná** | **Test** | **p-hodnota[[5]](#footnote-5)** |
| počet členov domácnosti | t-test | 0,4197 |
| Mann-Whitney | 0,4925 |
| počet detí v domácnosti do veku 6 r. | t-test | 0,9876 |
| Mann-Whitney | 0,8110 |
| najvyššie dosiahnuté vzdelanie | Chi-square | 0,0580 |
| Vek | t-test | 0,0480 |
| Mann-Whitney | 0,0517 |
| sebahodnotenie zdravotného stavu | Chi-square | 0,0230 |
| sebahodnotenie finančnej situácie domácnosti | Chi-square | 0,3600 |
| výška celkového príjmu domácnosti | t-test | 0,4020 |
| Mann-Whitney | 0,5909 |
| počet odpracovaných rokov od prvého nástupu do zamestnania | Chi-square | 0,3720 |
| počet mesiacov strávených v poslednom zamestnaní | t-test | 0,8907 |
| Mann-Whitney | 0,4829 |
| dlhy v domácnosti | t-test | 0,9217 |
| Mann-Whitney | 0,9207 |
| počet obytných miestností, ktoré domácnosť využíva | t-test | 0,2573 |
| Mann-Whitney | 0,2571 |
| spokojnosť s bývaním | t-test | 0,2813 |
| Mann-Whitney | 0,2274 |
| vzťah k obydliu podľa vlastníctva | Chi-square | 0,3910 |

*Zdroj: ÚHP, podľa údajov ČvO*

Tento projekt je podporený z Európskeho sociálneho fondu z Operačného programu Efektívna verejná správa.

1. Testuje sa hypotéza, že efekt intervencie je nulový. P-hodnota vyjadruje pravdepodobnosť, že je daná hypotéza pravdivá. [↑](#footnote-ref-1)
2. 1 – Darí sa mi zbavovať dlhov výrazne; 2 – Znižovať dlhy sa mi darí **iba** čiastočne; 3 – Nie so schopný/á dlh znižovať, dlh však nerastie; 4 – Nie so schopný/á dlh znižovať, práve naopak, dlh rastie [↑](#footnote-ref-2)
3. 0 – Nie; 1 – Áno, vypĺňam tlačivá; 2 – Áno, podal/la som žiadosť o osobný bankrot v Centre právnej pomoci; 3 – Áno, bolo mi doručené rozhodnutie súdu o osobnom bankrote; 4 – Áno, exekútor mi prestal strhávať dlžnú čiastku, nakoľko konanie o osobnom bankrote bolo už ukončené [↑](#footnote-ref-3)
4. V tomto prípade ani na hladine významnosti 90 %, ktorá je štatisticky „najprísnejšia“. [↑](#footnote-ref-4)
5. Testuje sa hypotéza, že medzi skupinami nie je štatistický rozdiel. P-hodnota vyjadruje pravdepodobnosť, že je daná hypotéza pravdivá. [↑](#footnote-ref-5)