



Projekt „Wsparcie dla zadłużonych” realizowany w ramach programu Obywatele dla Demokracji, finansowanego z Funduszy EOG.

Podsumowanie projektu „Wsparcie dla zadłużonych”

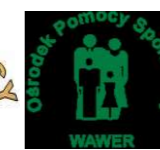
realizacja Biuro Porad Obywatelskich Stowarzyszenia
Centrum Informacji Społecznej CIS w Warszawie

w partnerstwie

z Ośrodkami Pomocy Społecznej
z Wawra, Ursusa, Targówka i Śródmieścia

1 października 2014 r. - 30 kwietnia 2016 r.

Partnerzy:



Wprowadzenie

Projekt „Wsparcie dla zadłużonych” realizowany był przez Biuro Porad Obywatelskich (BPO) Stowarzyszenia Centrum Informacji Społecznej CIS dzięki wsparciu Funduszy EOG w ramach programu Obywatele dla Demokracji w okresie od 1.10.2014 do 30.04.2016 r. na terenie 9 dzielnic m.st. Warszawy i w ścisłym partnerstwie z Ośrodkami Pomocy Społecznej z Wawra, Ursusa, Targówka i Śródmieścia.

Projekt zakładał usprawnienie systemu niefinansowych usług socjalnych i wzmocnienie środowiskowej współpracy międzysektorowej na zasadzie koprodukcji usług publicznych z osobami wykluczonymi społecznie (w tym klientami OPS), pozostającymi w tej sytuacji z powodu m.in. zadłużeń, złej sytuacji materialnej, osób niesamodzielnych z deficytami społecznymi.

Wobec problemów zdiagnozowanych przez BPO i znajdujących odzwierciedlenie również w literaturze (poświęconej m.in. sytuacji materialnej i jakości życia Polaków oraz problematyce zadłużeń) Biuro Porad Obywatelskich zaproponowało w ramach projektu powołanie i wdrożenie w 9 dzielnicach Warszawy lokalnych systemów wsparcia (LSW). LSW jest propozycją dla osób zagrożonych wykluczeniem, przede wszystkim z powodu zadłużeń, oraz dla lokalnych instytucji pomocowych i organizacji pozarządowych na wspólne przezwycięzenie trudnej sytuacji życiowej wielu mieszkańców, dzięki uzyskaniu przez nich zindywidualizowanej, kompleksowej pomocy i wsparcia w środowisku lokalnym. Lokalne Systemy Wsparcia są oparte o współpracę środowiskową lokalnych służb społecznych z BPO i włączają beneficjentów w proces decydowania o tworzonych dla nich usługach (koprodukcja usług publicznych jako współudział odbiorców usług publicznych w procesie ich tworzenia i zarządzania -T. Kaźmierczak, IPSiR UW. *Koprodukcja usług*

publicznych). Dzięki temu beneficjenci programu „Wsparcie dla zadłużonych” mogli uczestniczyć w procesie tworzenia niefinansowych usług pomocy społecznej im dedykowanych, dostarczając równocześnie informacji o swoim problemie, jego naturze i potrzebach oraz współuczestnicząc w opracowywaniu Indywidualnych Planów Działania dla rozwiązania własnej sytuacji kryzysowej.

Zrealizowane działania

Warsztaty dla 144 warszawskich pracowników socjalnych i asystentów rodzin oraz dla 143 mieszkańców poszczególnych dzielnic.

Tematyka warsztatów obejmowała zagadnienia dotyczące konsekwencji różnego rodzaju zadłużeń, odpowiedzialności za zadłużenia poszczególnych grup: kredytobiorców, poręczycieli/żyrantów, członków rodzin i spadkobierców, tryb dochodzenia należności przez wierzycieli, kwestie przedawnienia oraz upadłości konsumenckiej.

Z pracownikami służb społecznych dodatkowo omawiano metody pracy z osobami nadmiernie zadłużonymi oraz elementy edukacji finansowej jako narzędzia pracy socjalnej w profilaktyce zadłużeń.

Z badania uczestników wynika, że warsztat z zakresu problematyki zadłużeń i edukacji finansowej jest ważnym i potrzebnym elementem w drodze do rozwiązania problemów. Odbiorcy uznali, że praca nad budżetem była bardzo przydatna, a przekazywane treści zrozumiałe i przystępne; część uczestników wyraziła potrzebę ponownego udziału w podobnym szkoleniu. Uczestnicy chwalili możliwość zadawania pytań w trakcie spotkań.

Poradnictwo świadczone było od 1 stycznia 2015 do 30 kwietnia 2016. Objęto nim 3232 beneficjentów, którym udzielono 11 246 porad, w tym 1202 konsultacji i pogłębionej pracy w obszarze edukacji finansowej.

Pojawiające się podczas pracy poradniczej problemy dotyczyły przede wszystkim ustalonych w trakcie wstępnej diagnozy deficytów i trudności w określeniu sytuacji wyjściowej znacznej liczby osób objętych działaniami projektowymi. Osoby korzystające ze wsparcia często nie miały wiedzy i dokumentów na temat stanu zadłużenia, aktualnych wierzycieli, etapu sprawy, np. czy została już wypowiedziana umowa najmu, czy była i kiedy orzeczona eksmisja. Doradcy pracowali nad tym jakie dokumenty są konieczne do ustalenia stanu faktycznego i dalszej pracy; skąd i w jaki sposób należy je wziąć; opracowywali w oparciu o metodę koprodukcji wspólnie z osobą kolejne etapy i plany działania. Na każdym etapie pracy wzmacniano beneficjentów w podejmowaniu działań, podkreślając ich równą i wzajemną relację w działaniach.

Praca z osobami wykluczonymi, a szczególnie dłużnikami wymaga od doradcy dużego zaangażowania, zbudowania zaufania i otwartości na każdym etapie pracy. Jednym z poważniejszych wyzwań, z którymi spotkali się doradcy BPO było mobilizowanie osób uczestniczących w programie do terminowego wywiązywania się z realizacji indywidualnych planów działań. W momencie zakończenia działań projektowych wskaźnik terminowości osiągnął poziom 29%.

Szczególne znaczenie dla klientów miała dostępność doradców. W sytuacji pojawiających się trudności, wątpliwości, nagłych zdarzeń beneficjenci mogli uzyskać wsparcie doradcy telefonicznie, e-mailowo lub bezpośrednio w lokalnym Punkcie Porad czy głównej siedzibie BPO. Dobrym rozwiązaniem było upowszechnianie informacji nt. punktów poradniczych jako miejsc wsparcia dla osób zadłużonych - pomogło to w wielu sytuacjach w przełamaniu bariery lęku i wstydu.

Działania środowiskowe – budowanie lokalnego systemu wsparcia

W ramach działań projektowych 724 osoby zostały objęte zwiększonym wsparciem środowiskowym. Dlatego istotne było nawiązanie współpracy i

włączenie różnych lokalnych podmiotów w realizację indywidualnych planów działań. W tym celu tworzono w poszczególnych dzielnicach zespoły interdyscyplinarne. Łącznie w 9 dzielnicach odbyło się 146 spotkań tych zespołów. W ich skład wchodził przede wszystkim pracownicy OPS (asystenci rodzinni, pracownicy socjalni), doradcy BPO, klienci (często w asyście członków rodziny) oraz przedstawiciele lokalnych instytucji pomocowych i organizacji pozarządowych. Np. na Pradze Północ nawiązano współpracę z Towarzystwem Resocjalizacyjnym i Stowarzyszeniem "Grupa Pedagogiki i Animacji Społecznej - Praga Północ"; na Targówku z Towarzystwem Resocjalizacyjnym; na Pradze Południe ze Specjalistyczną Poradnią Rodzinną; na Woli z psychologami ze schroniska dla osób bezdomnych oraz ze Środowiskowego Domu Samopomocy dla osób psychicznie chorych, terapeutami z Fundacji Zdrowie; w Ursusie z Poradnią Zdrowia Psychicznego, Komisją Rozwiązywania Problemów Alkoholowych; w Śródmieściu z przedstawicielami zespołu ds. przeciwdziałania bezdomności i wykluczeniu społecznemu, a na Bielanych z Zakładem Gospodarowania Nieruchomościami. W sytuacji, w której podopieczni OPS nie mogli osobiście uczestniczyć w spotkaniach, byli reprezentowani przez pracowników socjalnych lub asystentów rodzin. W Śródmieściu z inicjatywy CPS Śródmieście podjęto decyzję o wspólnych wyjazdach zespołu interdyscyplinarnego do tych klientów, którzy nie mogą dotrzeć po poradę (osoby chore, niepełnosprawne, szczególnie niesamodzielne). Do zakończenia projektu doszło do czterech takich wizyt domowych.

W kilkunastu spotkaniach zespołów interdyscyplinarnych uczestniczyli również dyrektorzy lokalnych OPS, m.in. na Pradze Południe, w Wawrze i Ursusie.

W Ursusie, w porozumieniu BPO i OPS podjęto decyzję o uruchomieniu od drugiej połowy lutego 2016 r. dodatkowego dyżuru dla mieszkańców tej dzielnicy. Było to spowodowane bardzo dużym zapotrzebowaniem na

usługi poradnicze. W Ursusie dominowały współistniejące ze sobą problemy zadłużeniowo – mieszkaniowe, a duża grupa zgłaszających się była zagrożona utratą mieszkania. Osoby korzystające z dyżurów w Ursusie, często ze względu na naglące terminy były zmuszone przyjeżdżać do głównej siedziby BPO. Dlatego uruchomiono drugi dyżur, dzięki czemu możliwe stało się objęcie szerszym wsparciem większej liczby osób z najbardziej złożonymi problemami.

Spotkania zespołów interdyscyplinarnych odbywały się przede wszystkim w siedzibach lokalnych Punktów Porad i w dzielnicowych OPS (w przypadku Śródmieścia także w domach klientów).

Podczas spotkań przede wszystkim omawiano szczególnie trudne sytuacje podopiecznych OPS, osób kwalifikujących się do wsparcia OPS i klientów BPO i wspólnie ustalano plany działania. Wypracowane plany były na bieżąco analizowane, monitorowane i w razie potrzeby modyfikowane (ocena efektywności/ skuteczności działań, przydatności i adekwatności zaproponowanych rozwiązań). Członkowie zespołów wymieniali się wiedzą i informacjami także poza stałymi posiedzeniami zespołów (mejlowo, telefonicznie).

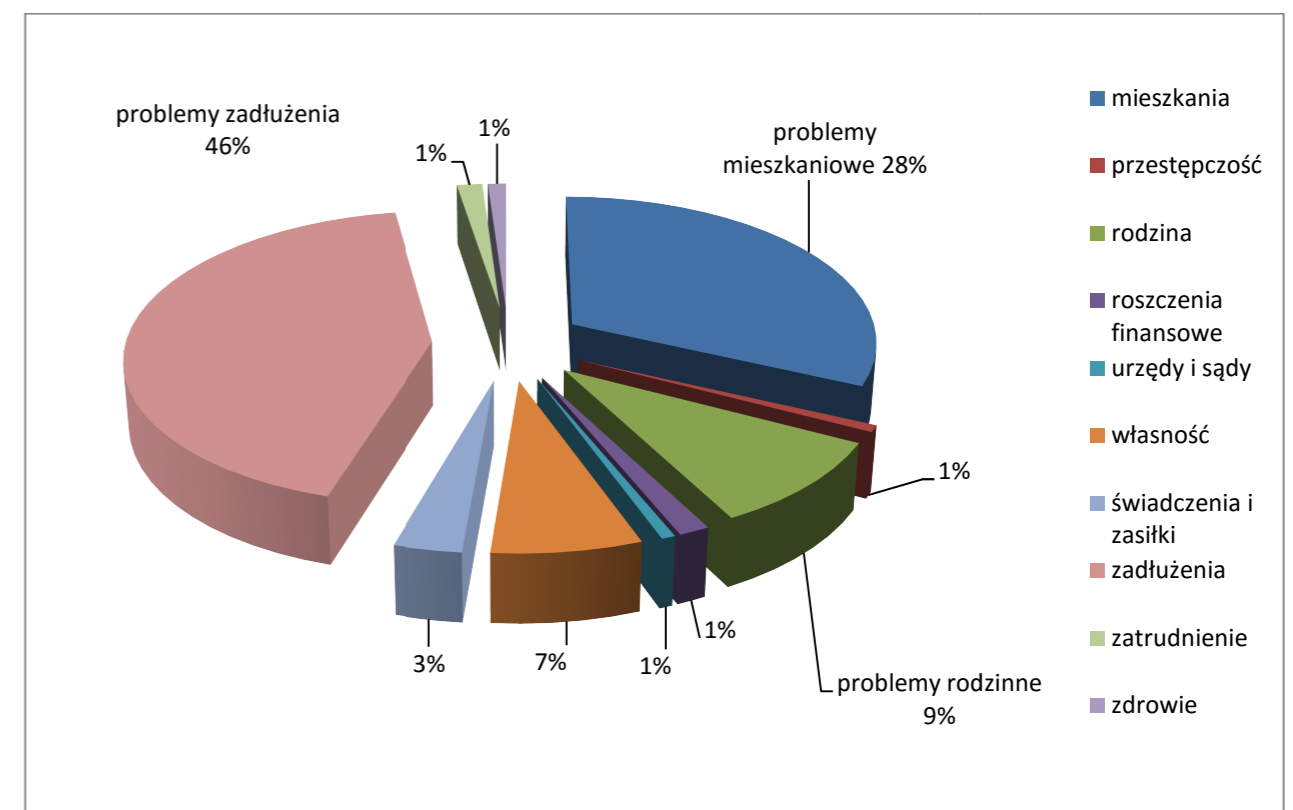
W odpowiedzi na zgłaszane zapotrzebowanie dotyczące pogłębienia wiedzy w różnych obszarach tematycznych, na Woli i Pradze Południe zorganizowano dodatkowe spotkania zespołów, na których omówiono m.in. kwestie odpowiedzialności za długi spadkowe; przyznawania mieszkań komunalnych w Warszawie; propozycje zmian w uchwale dotyczącej zasad wynajmowania mieszkań z zasobów m.st. Warszawy, upadłości konsumenckiej.

Wśród spraw będących przedmiotem analizy zespołów interdyscyplinarnych dominowały różnego rodzaju zadłużenia (mieszkaniowe, z tytułu kredytów i pożyczek, abonamentu RTV, rachunków telefonicznych oraz multi-długi); sprawy mieszkaniowe (eksmisja/ licytacja, utrata tytułu prawnego do lokalu, odpowiedzialność

za opłaty) oraz sprawy rodzinne (przemoc w rodzinie, rozwód/ separacja, ustalenie obowiązku alimentacyjnego, opieka nad dziećmi).

W okresie czerwiec-wrzesień 2015 r. nasiliły się wspólne działania OPS i Punktów Porad w celu przygotowania osób z zadłużeniami czynszowymi w lokalach komunalnych do przystąpienia do Programu Restrukturyzacji ogłoszonego przez m.st. Warszawa. Równoległe coraz liczniejsza grupa klientów zadłużonych, szczególnie bezdomnych, z lokali komunalnych była przygotowywana do ewentualnego ogłoszenia upadłości konsumenckiej w związku ze zmianami w ustawie Prawo naprawcze i upadłościowe.

Rodzaj zgłaszanych problemów



Beneficjenci najczęściej zgłaszali problem zadłużenia (46%), 28% miało problemy mieszkaniowe, 9% problemy rodzinne. Pozostałe problemy

dotyczyły zagadnień związanych z uzyskaniem prawa do świadczeń finansowych, uregulowaniem prawa do spadku po zmarłych, zatrudnieniem.

Wśród problemów związanych z zadłużeniami najczęściej było zadłużeń mieszkaniowych – 37% oraz z tytułu kredytów i pożyczek – 21%. 10%, to tzw. „multi-długi” (zadłużenia różnego rodzaju).

Na początku 2015 r. wprowadzono korzystne dla osób zadłużonych zmiany w ustawie prawo upadłościowe i naprawcze. Doradcy BPO przeszli szkolenie na temat procedury związanej z tą nowelizacją i rozpoczęli wspólnie z klientami przygotowywanie wniosków o upadłość. W efekcie 7% wszystkich spraw w trakcie realizacji działań projektowych dotyczyło możliwości ogłoszenia upadłości konsumenckiej.

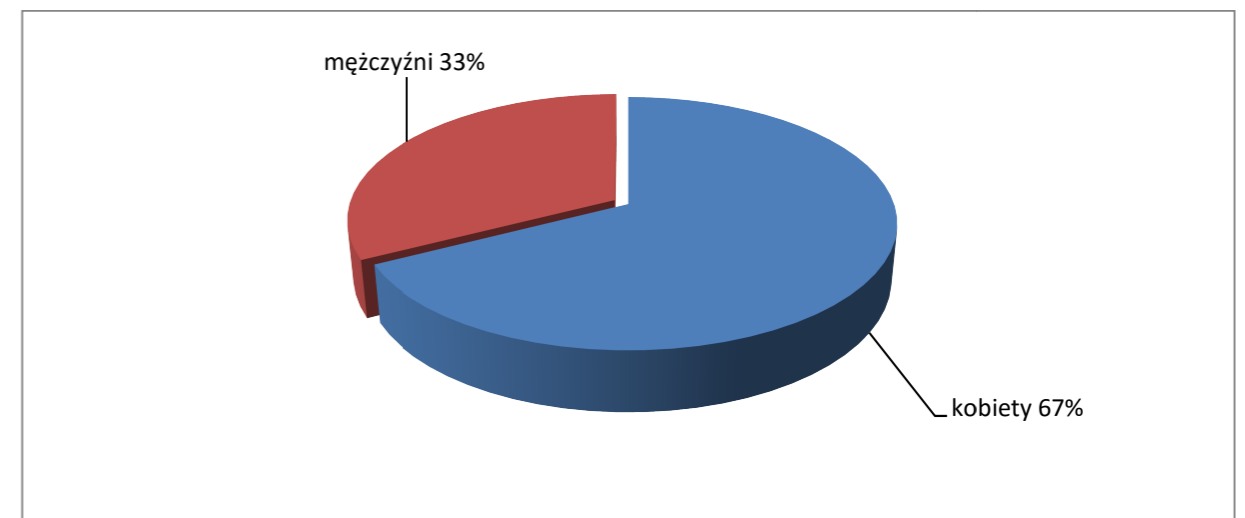
Przygotowywanie procedury upadłości konsumenckiej wymaga dużego nakładu pracy zarówno ze strony doradcy jaki i klienta. Największe trudności dotyczyły zgromadzenia aktualnych informacji i dokumentów dotyczących wierzycieli i stanu zadłużenia. W ramach projektu doradcy pomogli w przygotowaniu 49 wniosków o upadłość konsumencką, spośród których w 22 przypadkach Sąd Gospodarczy wydał już postanowienie o ogłoszeniu upadłości, pozostałe są w trakcie rozpatrywania.

Praca z osobami nadmiernie zadłużonymi jest działaniem długofalowym. Sukcesem jest aktywne włączenie tych osób w proces wychodzenia z trudnej sytuacji. Dzięki przeprowadzonemu monitoringowi oraz informacjom zwrotnym od klientów, udało się wyodrębnić kilkadziesiąt spraw rozwiązanych pozytywnie. W 48 przypadkach w trakcie spraw eksmisyjnych sąd orzekł o prawie do lokalu socjalnego, w 5 przypadkach sąd zawiesił postępowanie eksmisyjne (osoby wystąpiły o ponowny najem w związku z podpisanym i realizowanym porozumieniem o spłacie zadłużenia); w 4 przypadkach udało się doprowadzić do zamiany mieszkania; w 3 sytuacjach (dotyczyło osób, które miały wyrok eksmisyjny bez prawa do lokalu socjalnego) Urząd Dzielnicy zgodził się na

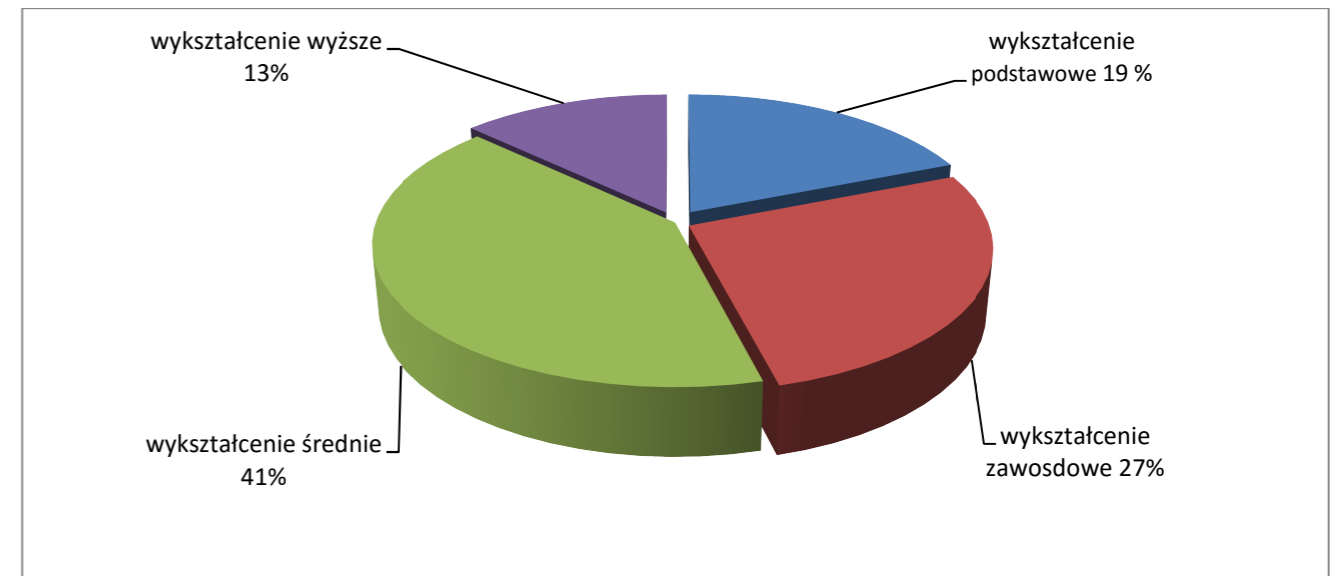
przekwalifikowanie obecnego mieszkania na pomieszczenie tymczasowe z zasobów m.st. Warszawy i tym samym osoby te uniknęły bezdomności; 51 osób zmniejszyło problem zadłużenia (odstąpienie wierzyciela od roszczeń w związku z przedawnieniem zadłużenia, umorzenie należności, podpisanie porozumienia w spłacie zadłużenia).

Struktura demograficzna osób korzystających z porad

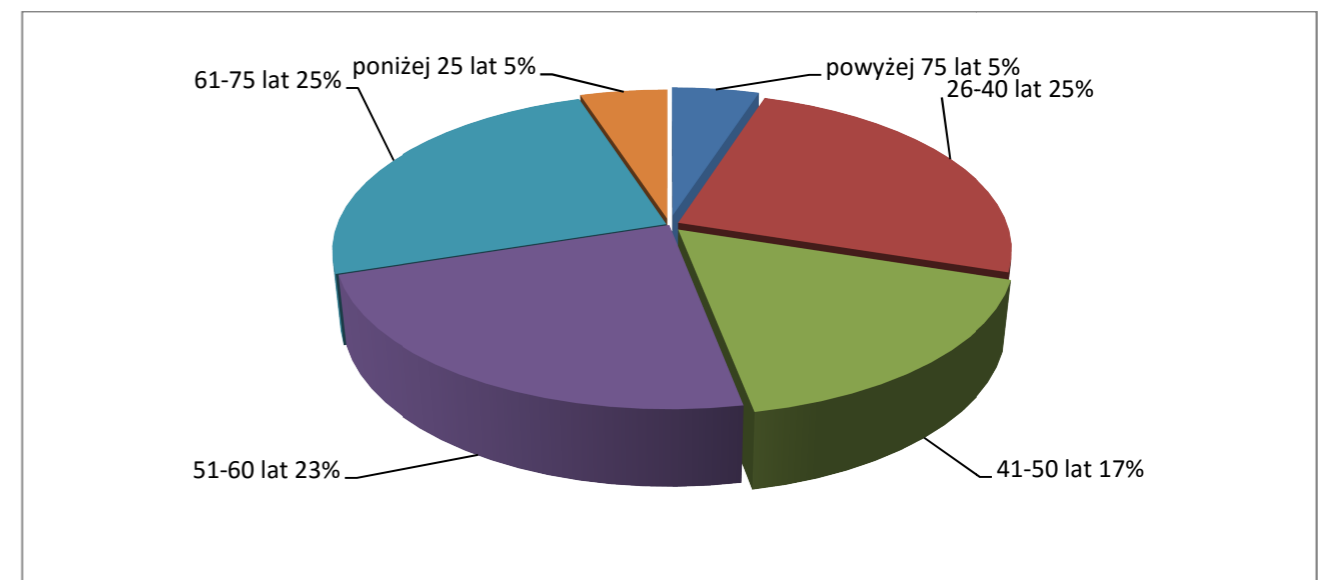
Beneficjenci, którzy skorzystali z oferty Programu "Wsparcie dla Zadłużonych" w ujęciu statystycznym to przede wszystkim kobiety, z wykształceniem średnim i zawodowym, w przedziale wiekowym 26-40 oraz 61-75 lat, utrzymujący się z pracy (w tym niezarejestrowanej) i emerytury.



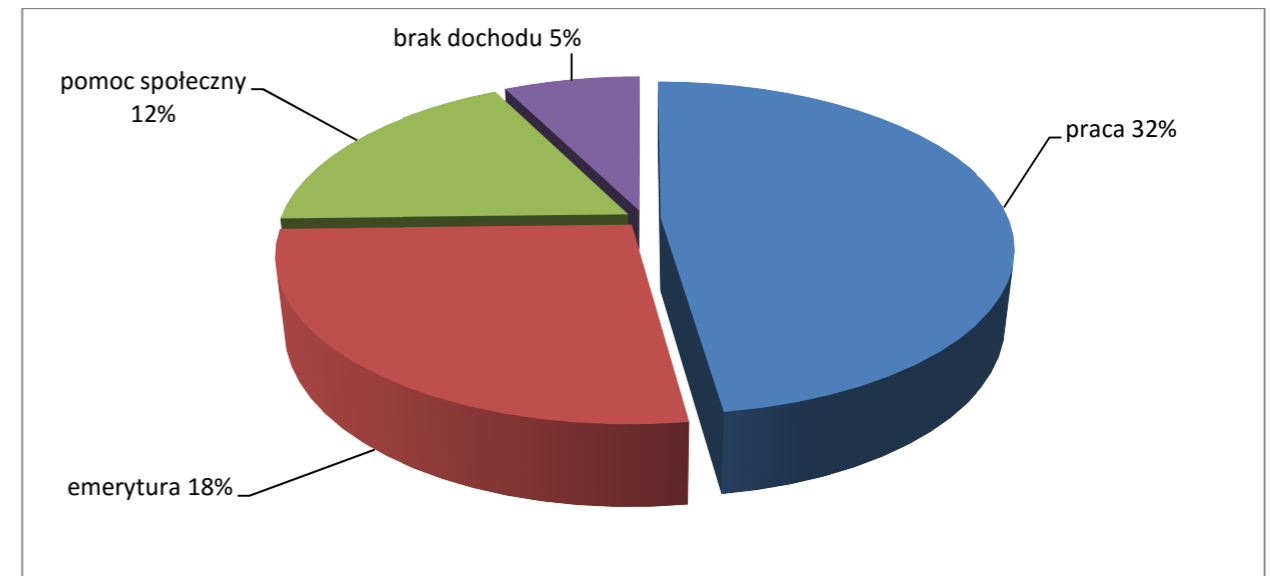
Płeć: kobiety 67% (2180 osób), mężczyźni 33% (1052 osób).



Wykształcenie: podstawowe 19%; zawodowe 27%; średnie 41%; wyższe 13%.



Wiek: 26-40 lat – 25%; 41-50 lat – 17%; 51-60 lat – 23%; 61-75 lat – 25%, osoby powyżej 75 oraz poniżej 25 r. ż stanowiły po 5%.



Źródła dochodu: praca (w tym praca niezarejestrowana) – 32%; emerytura - 18%; pomoc społeczna -12%, brak własnych dochodów - 5%, pozostałe osoby wskazywały, że utrzymują się z różnych rodzajów zasiłków, rent, pomocy rodziny itp.

Większość osób dowiedziała się o możliwości skorzystania z poradnictwa z różnych instytucji (zazwyczaj OPS, urzędy dzielnic) - 52%, wiele osób przyszło, gdyż dowiedzieli się o takiej możliwości od znajomych i rodziny - 30%; 9% dowiedziało się z Internetu, a 5% z mediów.

Partnerstwo

Program ten wykazał jak istotna jest współpraca z OPS oraz innymi lokalnymi jednostkami pomocowymi, na rzecz wspólnych działań chroniących osoby w trudnej sytuacji życiowej przed pogłębianiem sytuacji kryzysowej, wykluczeniem społecznym oraz skutkami nadmiernego zadłużania się.

Współpraca między BPO, a warszawskimi OPS oparta na wymianie informacji, konsultowaniu spraw, pracy z osobami wykluczonymi prowadzonej w oparciu o model koprodukcji i Indywidualne Programy

Działań oraz w obszarze edukacji finansowej, rozszerzonej o szczegółowe zagadnienia związane z upadłością konsumencką jest kontynuowana. Mimo uruchomienia licznych punktów nieodpłatnej pomocy prawnej, podopieczni OPS są nadal kierowani przede wszystkim do Punktów Porad prowadzonych przez BPO jako miejsc rzetelnych, zaufanych, partnerskich.

Podsumowanie

Poradnictwem objęto 3232 osoby udzielając im 11 246 porad, z czego:

- 86 % odbiorców zaangażowało się we współdecydowanie o metodach i formach pomocy (koprodukcja); najwięcej w Wawrze (97%), na Pradze Południe (95%) i Mokotowie (93%); najniższy wskaźnik koprodukcji zanotowano w Ursusie (51%);
- 20% beneficjentów (osób niesamodzielnymi, niezaranymi, w najtrudniejszych sytuacjach życiowych, u których wystąpiła kumulacja problemów mieszkaniowych, zdrowotnych, finansowych, rodzinnych) objęto zwiększonym wsparciem środowiskowym (najwięcej w Wawrze (48%), Ursusie (39%), na Targówku (31%), Pradze Północ (26%); najniższy wskaźnik wsparcia środowiskowego zanotowano na Bielanych (6%) i Woli (13%);
- 70,24% odbiorców aktywnie podjęło działania w przezwyciężeniu trudnej sytuacji, w grupie osób zadłużonych - 63,3%; z czego największy wzrost aktywności nastąpił wśród mieszkańców Wawra (89,7%), Pragi Południe (87,4%), Ursusa (87%), a najniższy wśród mieszkańców Pragi Północ (50,4%) i Targówka (57,6%);
- uruchomiono 5 nowych punktów porad: na Targówku, w Wawrze, Ursusie oraz dwa miejsca poradnicze w Śródmieściu.

W wyniku realizacji projektu nastąpił wśród beneficjentów wzrost zaangażowania we współdecydowanie o metodach i formach udzielanej pomocy oraz wzrost aktywności w podejmowaniu działań na rzecz

skutecznego rozwiązania własnych problemów i przezwycięzeniu trudnej sytuacji życiowej. Osiągnięto zarówno wskaźniki zaangażowania jak i aktywności, przy czym wartość wskaźnika zaangażowania przekroczyła o 26% zakładany poziom, natomiast wskaźnik aktywności udało się osiągnąć na poziomie planowanym.

Warty podkreślenia jest fakt, że w grupie osób zadłużonych wskaźnik aktywności w przezwycięzeniu trudnej sytuacji życiowej osiągnął wartość **aż 63,3%**. Z dostępnych badań poświęconych problematyce zadłużeń (m.in. publikacje R. Pomianowskiego) wynika, że praca z tą grupą odbiorców jest szczególnie trudna ze względu m.in. na bariery psychologiczne, częstą bierność i brak systematyczności w realizowaniu ustaleń, zrywanie „kontaktów”, łatwe zniechęcanie się przy najmniejszych nawet trudnościach, udzielanie niepełnych lub nieprawdziwych informacji o własnej sytuacji. Dlatego osiągnięcie wskaźnika aktywności na poziomie ponad 60% wśród osób zadłużonych traktujemy jako potwierdzenie skuteczności i przydatności zaproponowanego w projekcie modelu pracy. Model oparty na koprodukcji, wspólnym wypracowywaniu Indywidualnych Planów Działania uwzględniający zasoby i ograniczenia odbiorcy zapewnił również kompleksowe wsparcie w lokalnym systemie pomocowym osobom bezradnym i niesamodzielnym.

Ważnym elementem stanowiącym o skuteczności pracy z beneficjentami było podejmowanie przez większość osób uczestniczących w projekcie zaplanowanych działań, to, że zaczynały odbierać korespondencję, archiwizowały i porządkowały dokumentację związaną ze sprawą, przestały unikać kontaktu z wierzycielami, stawały się bardziej systematyczne i wykazywały się terminowością oraz włączały się aktywnie w realizację zaplanowanych działań, przejmując odpowiedzialność za siebie i swoją rodzinę i dążąc konsekwentnie do rozwiązania problemu.

Istotnym elementem pracy z osobami zadłużonymi, który naszym zdaniem przyczynił się do wzrostu aktywności w przezwycięzeniu trudnej sytuacji

życiowej, była pogłębiona praca z tą grupą odbiorców w obszarze edukacji finansowej.

Podsumowując można stwierdzić, że sprawdzili się zaproponowany w programie „Wsparcie dla zadłużonych” model pracy z Beneficjentami oparty o pogłębione i kompleksowe wsparcie bazujące na metodzie koprodukcji i wsparciu środowiskowym realizowane w ścisłej współpracy Lokalnych Systemów Wsparcia (OPS, inne instytucje samorządowe, organizacje pozarządowe, ośrodki interwencji kryzysowej, wsparcie psychologiczne etc.). Wysoki wskaźnik zaangażowania we współdecydowanie o metodach i formach pomocy i aktywności w przezwyciężeniu trudnej sytuacji życiowej osiągnięto zarówno w dzielnicach, w których program „Wsparcie dla Zadłużonych” utrwał wcześniej nawiązaną współpracę i ugruntowywał działanie Punktów Porad jako istotnego elementu lokalnego systemu pomocy, jak również w nowych, które powstały w ramach zawiązanych partnerstw. Jednocześnie warto zwrócić uwagę, że trzy partnerskie dzielnice osiągnęły najwyższy wskaźnik wsparcia środowiskowego. Zrozumienie partnerów projektu dla realizowanych działań oraz celowości i skuteczności zaproponowanych metod pracy oraz oferowana szeroka pomoc ze strony przede wszystkim lokalnych OPS zaowocowała m.in. nawiązaniem ścisłej współpracy Punktów Porad z lokalnymi instytucjami i organizacjami pozarządowymi. W jej wyniku udało się objąć kompleksową pomocą i uzyskać wzrost zaangażowania i aktywności w grupie osób w najtrudniejszej sytuacji życiowej, które bez dodatkowego, zindywidualizowanego wsparcia współpracujących ze sobą różnych lokalnych podmiotów nie poprawiłyby swojej trudnej sytuacji życiowej.

Realizacja projektu była możliwa także dzięki bardzo dobrej współpracy z **Ośrodkami Pomocy Społecznej z Bielan, Mokotowa, Pragi Północ, Pragi Południe i z Woli** oraz wsparciu lokalnych organizacji i instytucji samorządowych, które udostępniły swoje siedziby na potrzeby lokalnych punktów.

Lokalne punkty mieściły się w:

- Bibliotece, ul. Wrzeciono 48 (Bielany);
- Urzędzie Dzielnicy, ul. Wiśniowa 37 (Mokotów)

od 1 marca 2016 w siedzibie Działu Pomocy Specjalistycznej OPS Mokotów ul. Bartłomieja 3;

- Stowarzyszeniu CAL, ul. Paca 40 oraz siedzibie Ośrodka Pomocy Społecznej, ul. Wiatraczna 11 (Praga Południe);
- Klubie Złotego Wieku, ul. Jagiellońska 56 (Praga Północ);
- Domu Kultury Śródmieście, ul. Smolna 9 oraz w Centrum Pomocy Społecznej, ul. Konwiktorska 3/5 (Śródmieście);
- Bibliotece Publicznej, ul. Kuflewska 6 (Targówek);
- Domu Kultury „Kolorowa”, ul. Sosnkowskiego 16 (Ursus);
- Urzędzie Dzielnicy, ul. Włókiennicza 54 (Wawer);
- Wypożyczalni nr 73, ul. Żytnia oraz w Dzielnicowym Domu Kultury, ul. Działdowska 6 (Wola)