

Aneks nr 2 – Opis i analiza skuteczności dotychczasowych metod unikania i/lub rozwiązywania, przeciwdziałania problemowi zadłużeń czynszowych

ANEKS NR 2: ANALIZA DOTYCHCZASOWYCH METOD ROZWIĄZYWANIA
I PRZECIWDZIAŁANIA PROBLEMOM ZADŁUŻEŃ CZYNSZOWYCH

SPIS TREŚCI

Aneks nr 2: Analiza dotychczasowych metod rozwiązywania i przeciwdziałania problemom zadłużeń czynszowych	1
1. Program Bezpieczeństwa Ekonomicznego i Wsparcia Osób Zadłużonych na lata 2016 – 2023.	2
2. Metody windykacji zadłużenia	4
3. Świadczenia rzeczowe (odpracowywanie długów)/GZNK	8
5. Porady prawne	16
6. Kampanie społeczne	20
7. Wsparcie osób zagrożonych bezdomnością z zadłużeniem czynszowym przez MOPR	24
8. Centrum Treningu Umiejętności Społecznych (CTUS)	28
9. Materiały informacyjne	32
10. Edukacja finansowa	33
11. Centrum Bezpieczeństwa Ekonomicznego i Wsparcia Osób Zadłużonych	36
12. Rozwiązania w innych miastach	38
13. Kursy on-line dotyczące walki z zadłużeniami	46

1. PROGRAM BEZPIECZEŃSTWA EKONOMICZNEGO I WSPARCIA OSÓB ZADŁUŻONYCH NA LATA 2016 – 2023

W 2016 roku w Gdańsku powstał Program Bezpieczeństwa Ekonomicznego i Wsparcia Osób Zadłużonych, który jest interdyscyplinarnym systemem wsparcia osób zadłużonych w wychodzeniu z niewypłacalności. Program został przyjęty Uchwałą nr XXX/845/16 Rady Miasta Gdańska z dnia 27 października 2016 r. Program powstał w odpowiedzi na skalę i złożoność zjawiska zadłużeń, na którą wpływają m.in. zwiększenie dostępności pożyczek i kredytów, możliwość inwestowania w różne instrumenty finansowe oraz irracjonalna konsumpcja, oszustwa i wyłudzenia wobec osób starszych w zakresie podpisywania niekorzystnych umów na usługi telekomunikacyjne, internetowe i energetyczne. Dlatego w Programie kluczowe jest szerzenie wiedzy ekonomicznej, podnoszenie świadomości prawnej oraz wypromowanie odpowiedzialnej postawy przy korzystaniu z powszechnie dostępnych usług finansowych.

Program dotyczy bezpieczeństwa ekonomicznego, co jest zagadnieniem szerszym niż zadłużenie czynszowe, ale zawarto w nim również działania skierowane bezpośrednio do osób z zadłużeniem czynszowym oraz innymi zadłużeniami, a także działania o charakterze prewencyjnym. Dlatego Program ten jest postrzegany jako punkt wyjścia do tworzenia modelu obligacji społecznych w rozwiązywaniu problemu zadłużeń czynszowych.

Grupą oddziaływania Programu są mieszkańcy Gdańska – osoby z różnych grup wiekowych w zakresie edukacji ekonomicznej i prewencji, szczególnie osoby młode i starsze, osoby zmagające się z problemami zadłużenia, a także ofiary przestępstw i nadużyć ekonomicznych oraz osoby znajdujące się w otoczeniu osób zadłużonych, ofiar przestępstw i nadużyć, tj. rodziny, środowisko lokalne oraz członkowie wszelkich grup zawodowych świadczących szeroko rozumianą pomoc.

Cel główny Programu to: zwiększenie bezpieczeństwa ekonomicznego mieszkańców i mieszkańek Gdańska dzięki wdrożeniu Programu Bezpieczeństwa Ekonomicznego i Wsparcia Osób Zadłużonych (BEiWOZ).

Cele szczegółowe:

1. Stworzenie systemu koordynacji i sieci współpracy;
2. Podniesienie jakości monitoringu i prewencji zagrożeń ekonomicznych, w tym szczególnie nadużyć i przestępstw ekonomicznych;
3. Podniesienie jakości i rozszerzenie dostępu do edukacji ekonomicznej i prewencji nadmiernych zadłużeń;
4. Podniesienie jakości i rozszerzenie dostępu do oferty wsparcia osób zadłużonych;
5. Podniesienie jakości i rozszerzenie dostępu do oferty wsparcia ofiar przestępstw i nadużyć ekonomicznych.

Program będzie realizowany poprzez 4 zadania wdrażające wszystkie 5 celów szczegółowych:

1. Zarządzanie Programem Bezpieczeństwa Ekonomicznego i Wsparcia Osób Zadłużonych;
2. Rozwój sieci współpracy w zakresie bezpieczeństwa ekonomicznego i zadłużeń;
3. Budowanie świadomości, nabywanie umiejętności i kształtowanie postaw;
4. Wsparcie w rozwiązywaniu problemów/trudnych sytuacji.

Najwięcej działań dotyczących bezpośredniego wsparcia osób z zadłużeniem m.in. czynszowym znajduje się w zadaniu 4 i są to m.in.:

- 4.1. Przygotowanie i prowadzenie doradztwa indywidualnego i grupowego w zakresie ekonomicznym, oddłużania, budowania zdrowego budżetu domowego, itp.;
- 4.2. Przygotowanie i prowadzenie doradztwa prawnego dla osób zadłużonych;
- 4.3 Przygotowanie i prowadzenie wsparcia psychologicznego indywidualnego i grupowego osób zadłużonych;
- 4.4 Przygotowanie i prowadzenie wsparcia organizacyjnego (np. pomoc w wypełnieniu wniosku o rozłożenie długu na raty);
- 4.5 Wspieranie ruchów samopomocowych i samoorganizowania się osób zadłużonych;
- 4.6 Wspieranie realizacji programów odpracowywania zadłużenia;
- 4.7 Realizacja projektów i przedsięwzięć kompleksowo wspierających dłużników;
- 4.8 Prowadzenie monitoringu oferty wsparcia dla osób zadłużonych;
- 4.9 Rozszerzenie oferty w zakresie przeciwdziałania i reagowania na zagrożenia przestępstwami i nadużyciami;
- 4.10 Rozwijanie rzecznictwa osób pokrzywdzonych przestępstwem/nadużyciem ekonomicznym;
- 4.11 Upowszechnienie korzystania z nieodpłatnych punktów pomocy prawnej w kwestiach bezpieczeństwa ekonomicznego i zadłużeń;
- 4.12 Prowadzenie monitoringu i systemu szybkiej interwencji w kwestiach mieszkaniowych zadłużeń czynszowych;
- 4.13 Realizacja programu Centrum Treningu Umiejętności Społecznych dla eksmitowanych dłużników;
- 4.14 Wzmocnienie i rozszerzenie roli pracy socjalnej w identyfikowaniu sytuacji i wspieraniu osób zadłużonych;
- 4.15 Realizacja projektów i programów ukierunkowanych na odpracowywanie zadłużenia czynszowego w substancji komunalnej;

4.16 Przygotowanie i uruchomienie działalności ambasadorów bezpieczeństwa ekonomicznego;

4.17 Wzmocnienie i rozszerzenie działalności biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów.

Działania skierowane bezpośrednio do osób z zadłużeniem czynszowym są opisane w podrozdziałach poniżej.

W 2017 roku w drodze zapytania ofertowego została wyłoniona organizacja, która będzie prowadziła Punkt Wsparcia Osób Zadłużonych (więcej o działaniu punktu w podpunkcie 11). Ta sama organizacja jest również odpowiedzialna za organizację Trzeciego Gdańskiego Dnia Bez Długów (17.11.2017 r.). Została również wyłoniona organizacja, która będzie realizowała działania edukacyjne na terenie 5 gdańskich szkół. Na realizację tych zadań przeznaczono ok. 125 tys. zł.

Program jest realizowany przy współpracy samorządu lokalnego, organizacji pozarządowych, instytucji oraz innych podmiotów zaangażowanych w działania związane z bezpieczeństwem ekonomicznym i wsparciem osób zadłużonych – w zakresie pomocy i integracji społecznej, edukacji, rynku pracy, bezpieczeństwa, wymiaru sprawiedliwości, porządku publicznego, ochrony zdrowia, mieszkalnictwa, finansów i bankowości, z udziałem środowisk naukowych i akademickich. Powołana została stała sieć współpracy – Platforma Bezpieczeństwa Ekonomicznego i Wsparcia Osób Zadłużonych, aby wymieniać doświadczenia i realizować wspólne przedsięwzięcia oraz zapewnić przepływ informacji, a także Grupa Zarządzająca koordynująca realizację programu Bezpieczeństwa Ekonomicznego i Wsparcia Osób Zadłużonych. Program jest finansowany głównie z budżetu Miasta Gdańska oraz środków pozabudżetowych pozyskiwanych z innych źródeł. Na potrzeby wdrażania programu tworzone będą roczne plany wdrożeniowe, które będą ustalać priorytety dla najważniejszych obszarów działań z uwzględnieniem źródeł finansowania poszczególnych przedsięwzięć. Monitoring realizacji programu BEiWOZ prowadzony jest w systemie ciągłym, zestawienie wskaźników produktów będzie powstawać w wymiarze rocznym. Ewaluacja programu prowadzona będzie w systemie dwuletnim, powstawać będzie raport ewaluacyjny, którego elementem będą rezultaty i wskaźniki programu.

2. METODY WINDYKACJI ZADŁUŻENIA

2.1. METODY WINDYKACJI STOSOWANE PRZEZ SPÓŁDZIELNIE MIESZKANIOWE

Statuty spółdzielni mieszkaniowych pośród obowiązków członka spółdzielni eksponują obowiązek terminowego uiszczania opłat związanych z eksploatacją i utrzymaniem nieruchomości w części przypadającej na jego lokal, a także opłat związanych z tzw. mieniem spółdzielni. To bardzo ważne postanowienie, gdyż nieprzestrzeganie obowiązków członka spółdzielni może prowadzić do pozbawienia członkostwa przez wykreślenie z rejestru członków. Jednym z powodów wykreślenia z listy członków spółdzielni jest ponad trzymiesięczna zaległość we wnoszeniu opłat eksploatacyjnych. Utrata członkostwa ma istotne znaczenie, gdyż po pierwsze – w przypadku lokatorskiego prawa do lokalu użytkownik traci tytuł prawny do lokalu, po drugie – zobowiązany jest do uiszczania wyższych opłat eksploatacyjnych (np. w SM „Chełm” w miejsce opłaty 1,35 zł/m²

zapłaci 1,72 zł/m²). Utrata tytułu prawnego do lokalu może prowadzić wprost do eksmisji, jednak spółdzielnie w zasadzie nie korzystają z tej ścieżki prawnej.

Dla celów prowadzenia windykacji należności konieczne jest uzyskanie nakazu zapłaty w postępowaniu upominawczym, opisanym w Kodeksie postępowania cywilnego (kpc) od art. 497¹ do art. 505. Czynności poprzedzające sporządzenie wniosku o wydanie nakazu zapłaty opisane są w regulaminach wewnętrznych spółdzielni. Należą do nich: upomnienie (może być powtarzane kilkakrotnie) i ostateczne wezwanie do zapłaty. W części przypadków (dla SM „CHEŁM” to ok. 30 %) upomnienie lub wezwanie ostateczne (kolejne ok. 35%) jest impulsem do częściowej lub całkowitej spłaty zadłużenia. W wielu przypadkach (stanowiących kolejne 20%) podpisywana jest ugoda, zgodnie z którą dłużnik może spłacać zaległości czynszowe w ratach, pod warunkiem, że bieżące opłaty eksploatacyjne dłużnik będzie wnosił terminowo. W przypadku realizowania ugody zarząd spółdzielni podejmuje decyzję o umorzeniu całości lub części odsetek. Ugoda stanowi korzystny układ dla obu stron (zarówno dla dłużnika, jak i spółdzielni), gdyż ten etap windykacji zadłużenia nie generuje żadnych dodatkowych kosztów.

Pozostałe przypadki zadłużenia kierowane są do postępowania sądowego w procedurze uproszczonej. Jeżeli okoliczności podane we wniosku, który spółdzielnia kieruje do sądu nie budzą wątpliwości zostaje wydany nakaz zapłaty. W nakazie zapłaty sąd nakazuje pozwanemu, żeby w ciągu dwóch tygodni od doręczenia tego nakazu zaspokoił roszczenie powoda w całości wraz z kosztami postępowania albo w tym terminie wniósł sprzeciw do sądu. Pozwanemu doręcza się nakaz zapłaty wraz z pozwem i pouczeniem o sposobie wniesienia sprzeciwu oraz o skutkach niezaskarżenia nakazu (art. 503 § 1 i § 2 kpc.). W przypadku wniesienia sprzeciwu sprawa trafia do rozpoznania przez sąd z udziałem stron (dłużnika i spółdzielni). Niewniesienie sprzeciwu spowoduje skierowanie sprawy do komornika po uzyskaniu klauzuli wykonalności. Egzekucja komornicza na dłużniku polega na zajęciu wynagrodzenia lub składników jego majątku. Te działania powodują zwiększenie kosztów o wynagrodzenie należne komornikowi.

W przypadku braku możliwości zaspokojenia roszczeń spółdzielnia może wdrożyć procedurę eksmisji. W tym celu spółdzielnia kieruje do sądu wniosek o eksmisję. Prawomocny wyrok eksmisyjny (po uzyskaniu klauzuli wykonalności) może zakończyć się egzekucją z posiadanego lokalu mieszkalnego. W tym przypadku komornik (po wycenie lokalu dokonanej przez rzeczoznawcę majątkowego) przeprowadza licytację i sprzedaje lokal na tzw. wolnym rynku. Z uzyskanej ceny zaspokajają wszystkich wierzycieli (jeżeli są inni poza spółdzielnią), a pozostałą część ceny zapłaconej za lokal przez kupującego zwraca dłużnikowi po potrąceniu kosztów własnych. W przypadku zasądzenia lokalu socjalnego dla eksmitowanego (eksmitowanych) gmina jest zobowiązana do zapewnienia lokalu socjalnego osobie (osobom), wobec której wydano takie uprawnienie. W przypadku braku lokalu socjalnego lokatorzy z prawomocnym wyrokiem eksmisyjnym oraz uprawnieniem do lokalu socjalnego nadal zajmują lokal bez tytułu prawnego. Zgodnie z przepisami prawnymi spółdzielni należy się wówczas comiesięczne odszkodowanie w wysokości czynszu oraz opłat związanych z użytkowaniem lokalu, aż do czasu dostarczenia przez gminę lokalu socjalnego, co gwarantuje mu art. 18 §1 i 3 ustawy o prawach lokatorów i roszczenie w tym zakresie kierowane jest do gminy.

W podsumowaniu stwierdzić można, że egzekucja długów czynszowych w spółdzielniach mieszkaniowych, choć żmudna i czasochłonna, umożliwia odzyskanie długu w całości. Stosowane procedury umożliwiają indywidualne podejście do każdego przypadku, a na „intensywność” zastosowanych dolegliwości bez wątpienia ma wpływ postawa dłużnika.

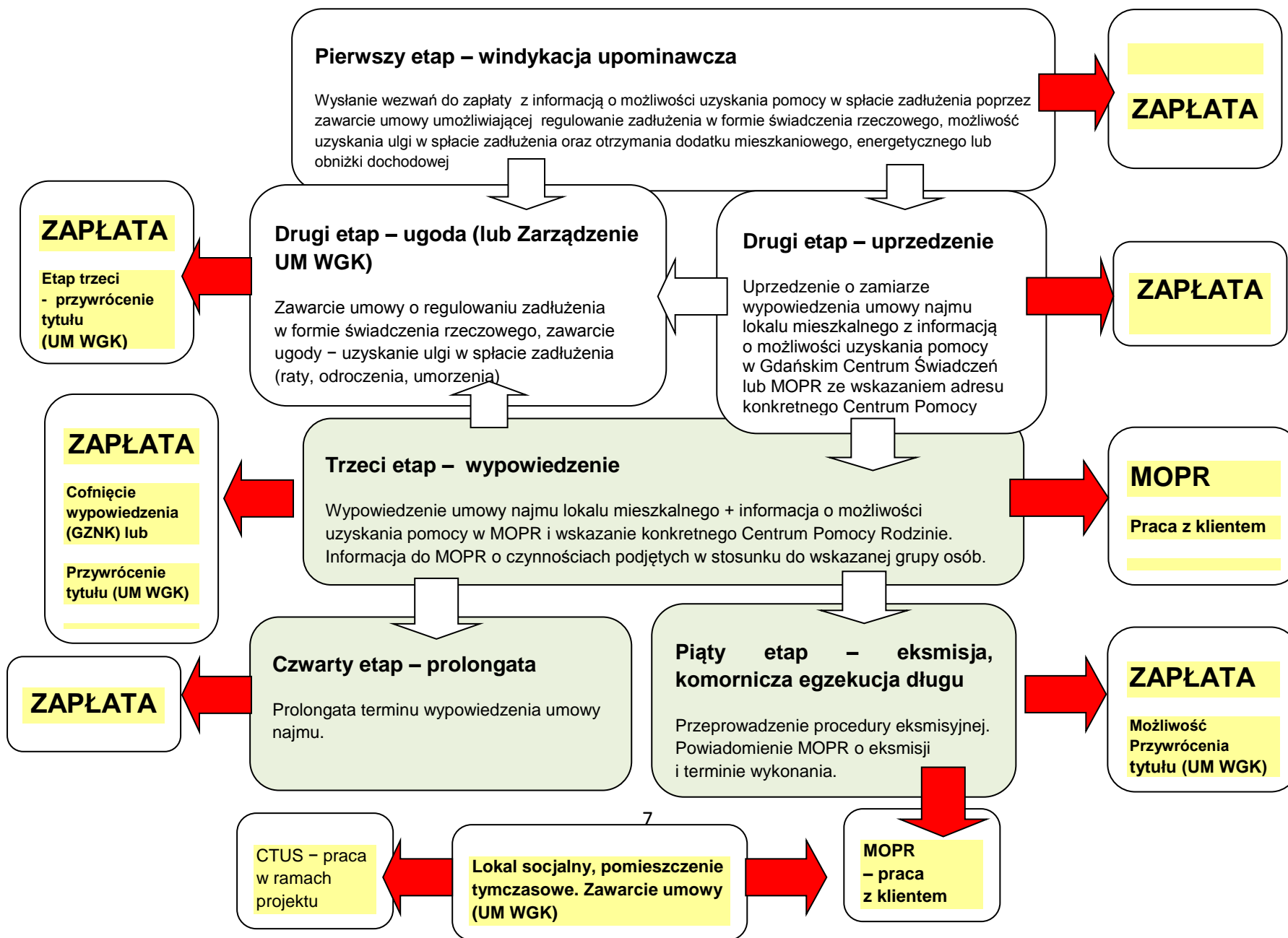
Spółdzielnie w bardzo ograniczonym zakresie stosują możliwość odpracowania długów czynszowych.

Zalety	Wady
<ul style="list-style-type: none"> ● możliwość dostosowania i stopniowania działań windykacyjnych w zależności od możliwości finansowych i postawy dłużnika; ● nieuchronna skuteczność procedury windykacyjnej przy zachowaniu reguł prowadzenia windykacji przez spółdzielnię. 	<ul style="list-style-type: none"> ● przewlekłość procedur sądowych w przypadku sprzeciwu do nakazu zapłaty; ● konsekwencje rozwiązań ostatecznych po eksmisji przechodzą na gminę (dotyczy lokali socjalnych i roszczeń odszkodowawczych).
<p>Wnioski: brak możliwości finansowania działalności eksploatacyjnej i remontowej spółdzielni ze źródeł innych niż opłaty eksploatacyjne, opłaty na fundusz remontowy i inne fundusze celowe powoduje konieczność bezwzględnego dochodzenia należności.</p>	

2.2. PROCEDURA WINDYKACJI STOSOWANA PRZEZ GDAŃSKI ZARZĄD NIERUCHOMOŚCI KOMUNALNYCH (GZNK)

Procedury windykacyjne stosowane przez GZNK przedstawione są poniżej w formie algorytmicznego schematu działań. Procedura upominawcza rozpoczyna się, kiedy najemca zalega z płatnościami 1 miesiąc. Procedura wypowiedzenia umowy najmu, zgodnie z aktualnie obowiązującą ustawą, zostaje wszczęta, gdy najemca zalega z opłatami powyżej 3 wymiarów opłat. Uprzedzając o zamiarze wypowiedzenia, GZNK musi dać dodatkowy, jednomiesięczny termin na uregulowanie należności. Dopiero po upływie takiego terminu wypowiedzenie jest możliwe. To czy sprawa idzie do sądu zależy od indywidualnych mediacji z dłużnikiem, ewentualnych ugód lub odpracowania długu, bądź deklaracji zamiany lokalu, sytuacji rodzinnej, zdrowotnej, finansowej dłużnika. Zasady spłaty zaległości w formie świadczenia rzeczowego są opisane w podpunkcie 3.

Schemat działań wobec najemców i użytkowników mieszkań komunalnych



Zalety	Wady
<ul style="list-style-type: none"> ● opracowana procedura postępowania z osobami, które nie płacą czynszu, ● gradacja sankcji, ● możliwość zawarcia ugody, umorzenia części długu. 	<ul style="list-style-type: none"> ● niska skuteczność ściągania zadłużenia o kwotach powyżej 20 tys. zł, ● wysokie koszty postępowań sądowych i komorniczych, ● przeprowadzenie eksmisji z lokalu komunalnego oznacza często eksmisję do innych zasobów miasta, np. lokale socjalne, schroniska lub noclegownie dla bezdomnych opłacane ze środków miasta.
<p>Wnioski:</p> <p>Z zasobów komunalnych korzystają mieszkańcy, których nie stać na zakup własnego mieszkania i są oni bardziej narażeni na problemy finansowe. To na gminę spada obowiązek zapewnienia mieszkań osobom, które miały zadłużenia i zostały eksmitowane z innych zasobów, więc dużą uwagę należy poświęcić osobom mieszkającym w zasobach komunalnych.</p>	

3. ŚWIADCZENIA RZECZOWE (ODPRACOWYWANIE DŁUGÓW)/ GZNK

Świadczenia rzeczowe są formą zapłaty umówionego zaległego czynszu i są przeznaczone dla dłużników będących w trudnej sytuacji materialnej i życiowej¹. Świadczenie rzeczowe może wykonywać w imieniu dłużnika również inna osoba. Świadczenie jest wykonywane na podstawie porozumienia podpisywanego pomiędzy dłużnikiem a kierownikiem właściwego Biura Obsługi Mieszkańców. Dział Kadr, Płac i Szkolenia kieruje dłużnika na szkolenie BHP oraz prowadzi ewidencję dłużników i wykonywanych prac w porozumieniu z koordynatorem działań.

Warunki zawarcia porozumienia:

- Zaległość dłużnika nie przekracza kwoty 20 000 zł;
- Okres zadłużenia musi być dłuższy niż 6 miesięcy;
- Konieczność uiszczania bieżących zobowiązań.

¹Na podstawie Zarządzenia nr 100/2012 Dyrektora Gdańskiego Zarządu Nieruchomości Komunalnych Samorządowy Zakład Budżetowy z dnia 07.12.2012

W ramach odpracowania długu można wykonywać tylko drobne czynności porządkowe, świadczone na rzecz Gminy Miasta Gdańska, które nie są realizowane w ramach zawartych umów z przedsiębiorstwami wykonawczymi. Kierownicy Biur Obsługi Mieszkańców (BOM) przydzielają konkretne czynności do wykonania, dokonują wyceny świadczenia (określają jego wartość) i podejmują decyzję czy dany dłużnik może wykonać dane świadczenie (biorąc pod uwagę jego sytuację życiową). Prace są wyceniane jako liczba godzin do przepracowania. Stawka godzinowa wynosi 13 zł (w 2017 roku). Po zakończeniu każdego miesiąca kierownicy BOM-ów przekazują do Działu Windykacji informację zawierającą wykaz dłużników oraz wartość świadczeń, które mogą być zaewidencjonowane jako spłata zadłużenia.

W 2015 r. zawarto 287 umów. Miesięcznie z tej formy spłaty zaległości w roku 2015 korzystały średnio 154 osoby. W roku 2016 zawarto 149 nowych umów. Średnio miesięcznie długi odpracowywało 114 osób. W pierwszym półroczu 2017 r. podpisano 72 umowy, świadczenie rzeczowe wykonywały średnio 102 osoby. Dokładne dane przedstawione są w tabelach poniżej.

Tabela 1 Odpracowywanie długów – świadczenie usług wzajemnych za okres 01.01.2015 – 31.12.2015

M-c	Kwota	Liczba osób odpracowujących długi w danym miesiącu	Średnia na 1 os.	Liczba nowych umów zawartych w 2015 r.
01/2015	97 422,00	138,00	705,96	24
02/2015	108 336,00	160,00	677,10	39
03/2015	121 742,36	166,00	733,39	32
04/2015	122 684,00	173,00	709,16	30
05/2015	117 438,38	166,00	707,46	30
06/2015	128 922,19	173,00	745,21	34
07/2015	124 549,83	163,00	764,11	16
08/2015	111 752,66	145,00	770,71	10
09/2015	114 617,51	161,00	711,91	21
10/2015	99 447,49	147,00	676,51	20
11/2015	87 179,17	138,00	631,73	17
12/2015	81 240,00	112,00	725,36	14
Rok 2015	1 315 331,59	-	714,08	287

Źródło: GZNK, 2017

Tabela 2. Odpracowywanie długów – świadczenie usług wzajemnych za okres 01.01.2016 – 31.12.2016

M-c	Kwota	Liczba osób odpracowujących długi w danym miesiącu	Średnia na 1 os.	Liczba nowych umów zawartych w 2016 r.
01/2016	69 696,00	119,00	585,68	13
02/2016	86 886,00	122,00	712,18	15
03/2016	87 750,50	121,00	725,21	13
04/2016	83 028,00	111,00	748,00	14
05/2016	84 414,00	122,00	691,92	18
06/2016	89 394,00	124,00	720,92	18
07/2016	83 832,00	125,00	670,66	10
08/2016	80 226,00	115,00	697,62	7
09/2016	76 479,00	109,00	701,64	6
10/2016	64 830,00	100,00	648,30	9
11/2016	63 594,00	104,00	611,48	14
12/2016	62 316,00	99,00	629,45	12
Rok 2016	932 445,50	-	680,12	149

Źródło: GZNK, 2017

Tabela 3. Odpracowywanie długów – świadczenie usług wzajemnych za okres 01.01.2017 – 30.06.2017

M-c	Kwota	Liczba osób odpracowujących długi w danym miesiącu	Średnia na 1 os.	Liczba nowych umów zawartych w 2017 r.
01.2017	68 439,00	104,00	658,07	14
02.2017	73 404,50	102,00	719,65	15
03.2017	81 383,25	100,00	813,83	12

04.2017	64 655,50	94,00	687,82	13
05.2017	70 031,00	108,00	648,44	11
06.2017	70 148,00	102,00	687,73	7
Rok 2017	428 061,25	-	701,74	72

Źródło: GZNK

W ciągu ostatnich trzech lat odnotowujemy spadek w liczbie zawieranych umów oraz kwocie odpracowanych zadłużeń.

Kwota odpracowanych zadłużeń wynosi od 0,6 do 0,9% kwoty zadłużeń ogółem w danym roku (bez odsetek). Jest to niewielki procent, dlatego można powiedzieć, że celem tej formy wsparcia jest raczej poprawa sytuacji rodzin oraz zapobieganie powstawaniu dużego długu oraz eksmisji, a nie poprawa stanu budżetu miasta. Tym bardziej, że wykonywane w ramach świadczenia rzeczowego prace (według Zarządzenia) mogą być wyłącznie „drobne czynności porządkowe, świadczone na rzecz Gminy Miasta Gdańska, które nie są realizowane z zawartych umów z przedsiębiorstwami wykonawczymi”. Trudno więc stwierdzić czy prace realizowane w ramach „odrabiania długów” przynoszą wymierne oszczędności w kasie miasta.

Świadczenia rzeczowe	
Zalety	Wady
<ul style="list-style-type: none"> • poprawia sytuację finansową dłużnika, • forma nawiązywania nowych relacji społecznych (dowartościowania, poczucia sprawczości). 	<ul style="list-style-type: none"> • ograniczenie wysokości zadłużenia do 30 tys., • raczej prace fizyczne i niskopłatne, • mała oferta, • praca pozorna, • brak wiedzy o świadczeniach, • stygmatyzacja osób odrabiających czynsz (postrzegana jako coś wstydlivego), • niska efektywność, • złe skojarzenia (np. z

niewolnictwem).

Wnioski do wykorzystania w tworzeniu modelu:

Projektowane rozwiązania nie mogą mieć charakteru stygmatyzującego, gdyż wpływa to na ich skuteczność i chęć korzystania z nich;

Rozwiązania powinny mieć komponent nawiązywania relacji społecznych, wymiany zasobów.

4. Świadczenia pieniężne

Świadczenia pieniężne są również stosowanym rozwiązaniem w przeciwdziałaniu wchodzenie w spiralę zadłużenia osób z zadłużeniem czynszowym. Osoby z zadłużeniem czynszowym spełniające określone kryteria (głównie dochodowe) mogą korzystać z różnego rodzaju świadczeń pieniężnych. Należą do nich dodatki mieszkaniowe oraz ulgi w spłacie zadłużeń.

4.1. ULGI W SPŁACIE ZADŁUŻEŃ²

Pomoc i ułatwienie spłaty zadłużenia osobom, które nie są w stanie samodzielnie spłacać zaległości w opłatach czynszu i świadczeń za korzystanie z lokali komunalnych. Ulgi w spłacie zadłużeń z tytułu najmu lokali komunalnych (mieszkalnych i użytkowych) udzielane są na maksymalny okres 24 miesięcy. Ulgi w spłatach zadłużeń nieprzekraczających łącznej kwoty 30 tys. zł udzielane są przez Dyrektora GZNK SZB. Ulgi w spłatach zadłużeń powyżej 30 tys. zł udzielane są przez Prezydenta Miasta Gdańska.

Uchwała przewiduje możliwość uzyskania ulgi w spłacie zadłużenia poprzez rozłożenie zaległości na raty, spłatę w ratach przy jednoczesnym odroczeniu części zadłużenia, odroczenie spłaty zaległości. W uzasadnionych przypadkach istnieje możliwość umorzenia zadłużenia w części lub w całości. Jest to jednak uzależnione od sytuacji finansowej i rodzinnej dłużnika. Szczegółowe zasady udzielania ulg określa uchwała.

Na podstawie ww. uchwały w okresie od stycznia 2015 do czerwca 2017 r. udzielono (UM WGK i GZNK SZB łącznie) ulg na kwotę ok. 14 mln zł (kwota zaległości podstawowej), a kwota dochodzenia zadłużeń wyniosła blisko 1,5 mln zł.

Tabela 4. Ulgi w spłacie zadłużenia w okresie od stycznia do czerwca 2017 r.

²Podstawa prawna: uchwała nr LII/1466/10 Rady Miasta Gdańska z dnia 30 września 2010 r. w sprawie szczegółowych zasad, sposobu i trybu umarzania, odraczania lub rozkładania na raty spłaty należności pieniężnych mających charakter cywilnoprawny, przypadających Gminie Miasta Gdańska i jednostkom podległym, warunków dopuszczalności pomocy publicznej w przypadkach, w których ulga stanowić będzie pomoc publiczną oraz wskazania organów lub osób uprawnionych do udzielania ulg.

Rok udzielenia ulgi	Liczba udzielonych ulg	Zaległość podstawowa (zł)	Odsetki (zł)	Koszty dochodzenia zadłużenia (zł)	Łączna kwota zaległości (zł)
2015	575	4 763 834,94	1 584 470,50	417 907,43	6 766 212,87
2016	610	5 683 064,45	2 139 377,43	691 654,84	8 514 096,72
I - VI 2017	324	3 350 447,86	1 329 077,45	384 902,73	5 064 428,04

Źródło: GZNK

Efektywność w zakresie realizacji ugód i zarządzeń dotyczących spłaty zadłużenia w ratach kształtuje się na poziomie 70%.

4.2. DODATKI MIESZKANIOWE

Dodatki mieszkaniowe mogą być potraktowane jako sposób na zapobieganie powstawaniu zadłużeń czynszowych, gdyż są przyznawane osobom o niskich dochodach³. O dodatek mieszkaniowy ubiegać się może każdy – niezależnie od tego, czy mieszka w mieszkaniu komunalnym, spółdzielczym, własnościowym, czy nawet w domu prywatnym. Istotny jest jedynie niski dochód, metraż zajmowanego lokalu i tytuł prawny do lokalu. Jeśli ktoś nie ma tytułu prawnego, musi przedstawić potwierdzenie, że ma uprawnienie do lokalu socjalnego lub zamiennego. O dodatek mogą ubiegać się nawet osoby, które mają zadłużenie. O dodatek występuje się raz na pół roku (ale można go otrzymać dowolną ilość razy – tak długo jak jest potrzebny). Decyzja o jego przyznaniu zależy od dochodu rodziny i wysokości opłat w zajmowanym lokalu.

Kryteria, jakie muszą spełniać osoby ubiegające się o dodatek mieszkaniowy:

- Dodatek mieszkaniowy przysługuje, jeżeli średni miesięczny dochód na jednego członka gospodarstwa domowego w okresie 3 miesięcy poprzedzających datę złożenia wniosku nie przekracza w gospodarstwie jednoosobowym 175% najniższej emerytury, tj. kwoty 1 750,00 zł, a w gospodarstwie wieloosobowym 125% najniższej emerytury, tj. kwoty 1 250,00 zł. *(Kwota najniższej emerytury wg stanu na 01.03.2017 r. wynosi 1 000,00 zł).*
- Dodatek mieszkaniowy przysługuje, jeżeli powierzchnia użytkowa zajmowanego lokalu mieszkalnego lub domu jednorodzinnego w przeliczeniu na liczbę członków gospodarstwa domowego nie przekracza 30% powierzchni normatywnej. W tabeli poniżej przedstawiono powierzchnię normatywną w zależności od liczby osób zamieszkujących w mieszkaniu.

Tabela 5. Powierzchnia normatywna

³Dodatki mieszkaniowe są przyznawane na podstawie Ustawy z dnia 21 czerwca 2001 r. o dodatkach mieszkaniowych (Dz. U. z 2017 r., poz. 180) oraz Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 28 grudnia 2001 r. w sprawie dodatków mieszkaniowych (Dz. U. z 2001 r. Nr 156, poz. 1817 z późn. zm.)

Ilość osób	Określona w ustawie powierzchnia normatywna lokalu	+30%	Największa dopuszczalna powierzchnia użytkowa lokalu
Dla 1 osoby	35 m ²	+30%	45,5 m ²
Dla 2 osób	40 m ²	+30%	52,0 m ²
Dla 3 osób	45 m ²	+30%	58,5 m ²
Dla 4 osób	55 m ²	+30%	71,5 m ²
Dla 5 osób	65 m ²	+30%	84,5 m ²
Dla 6 osób	70 m ²	+30%	91,0 m ²

Źródło: Gdańskie Centrum Świadczeń, <http://www.gcs.gda.pl/pomoc-mieszkaniowa/dodatek-mieszkaniowy/>

Według danych Gdańskiego Centrum Świadczeń 6 704 gospodarstw domowych otrzymało wsparcie w postaci dodatku mieszkaniowego w 2015 r. oraz 6 927 gospodarstw w 2016 r. W 2015 r. wypłacono ponad 96 tys. dodatków, co oznacza, że średnio w miesiącu wypłacono ok. 8 tys. dodatków, a średnia kwota dodatku wyniosła 162 zł, w 2016 r. średnio w miesiącu wypłacono 7,3 tys. dodatków w średniej kwocie 156,8 zł. Blisko połowa dodatków trafiła do lokatorów mieszkań komunalnych, po 20% – lokali spółdzielczych i prywatnych w budynkach objętych wspólnotą mieszkaniową. Dokładne dane z roku 2016 przedstawiono w tabelach poniżej.

Tabela 6. Liczba i kwota wypłaconych dodatków mieszkaniowych w 2016 roku

	Liczba dodatków	Kwota (zł)
Wypłacone dodatki mieszkaniowe ogółem w tym w:	88 751	13 924 159

· lokalach gminnych	43 321	6 457 914
· lokalach spółdzielczych	18 192	3 034 504
· lokalach prywatnych w budynkach objętych wspólnotą mieszkaniową	19 243	2 778 821
· lokalach prywatnych (bez wspólnot mieszkaniowych)	299	43 204
· lokalach towarzystw budownictwa społecznego	6 394	1 388 027
· lokalach innych podmiotów	1 302	221 689

Źródło : dane Gdańskiego Centrum Świadczeń z 2016 roku

Pomoc w formie dodatków mieszkaniowych motywuje do terminowego uiszczania zobowiązań czynszowych. Osoby, u których powstanie zaległość w opłatach czynszowych, automatycznie mają wstrzymaną wypłatę dodatku mieszkaniowego, co skutecznie motywuje do bieżącego regulowania zobowiązań. Istotne jest, iż kwota dodatku mieszkaniowego nie jest wypłacana do rąk lokatora, a przelewana jest na konto zarządcy nieruchomości. Rozwiązania te sprawiają, że świadczenie w postaci dodatku mieszkaniowego stanowi skuteczną profilaktykę przeciwko przybywaniu nowych dłużników czynszowych. Plusem świadczenia jest także to, że jest dostępne dla wszystkich lokatorów bez względu na rodzaj zajmowanego mieszkania. Minusem – przekroczenie limitu metrażu zajmowanego lokalu powoduje brak uprawnień do dodatku mieszkaniowego. Pomoc w postaci dodatku mieszkaniowego nie ma znaczącego wpływu na osoby z zadłużeniem czynszowym. W przypadku osób z zadłużeniem czynszowym jest dostępne wyłącznie dla osób mających rozłożoną zaległość na raty pod warunkiem terminowego uiszczania bieżącego czynszu oraz rat zaległości.

Świadczenia pieniężne	
Zalety	Wady
<ul style="list-style-type: none"> ● poprawia sytuację finansową dłużnika, ● realnie wpływa na zmniejszenie wysokości czynszu/dodatek mieszkaniowy/, ● motywuje do regularnego opłacania czynszu, ● motywuje do regularnego kontaktu 	<ul style="list-style-type: none"> ● nie ma wpływu na przyczynę powstania zadłużenia, ● brak indywidualnego podejścia, ● tylko dla lokatorów lokali o określonym limicie metrażu, ● niedostępne dla osób

<p>lokatora z BOM lub SM,</p> <ul style="list-style-type: none"> ● skuteczna profilaktyka przeciwko zadłużeniom, ● dostępne dla wszystkich bez względu na rodzaj zajmowanego lokalu. 	<p>z zadłużeniem.</p>
<p>Wnioski:</p> <p>Świadczenie w postaci dodatku mieszkaniowego stanowi profilaktykę przeciwko przybywaniu osób z zadłużeniem czynszowym, nie ma jednak znaczącego wpływu na osoby, u których doszło do zadłużenia.</p> <p>Uzależnianie wsparcia od wielu kryteriów powoduje brak indywidualizacji oraz niedostępność dla wszystkich potrzebujących, a z drugiej strony może trafiać do osób, które poradziłyby sobie bez tego wsparcia, ale spełniają kryteria.</p>	

5. PORADY PRAWNE

Ważną kwestią w zapobieganiu lub rozwiązywaniu problemów związanych z zadłużeniem jest możliwość uzyskania indywidualnej porady prawnej. Porady takie można obecnie uzyskać nieodpłatnie w ramach nieodpłatnej pomocy prawnej (co jest obwarowane pewnymi warunkami), nieodpłatnie w ramach pomocy świadczonej przez ruchy społeczne lub firmy zajmujące się kupowaniem długów oraz odpłatnie w kancelariach prawnych.

5.1. NIEODPŁATNA POMOC PRAWNA

Osoby zadłużone mogą nieodpłatnie skorzystać z porad prawnych udzielanych na podstawie Ustawy o nieodpłatnej pomocy prawnej oraz edukacji prawnej, która realizowana jest od 1 stycznia 2016 r. W Gdańsku obecnie (2017 r.) funkcjonuje 18 punktów, gdzie udzielane są porady prawne⁴. Z pomocy tej mogą skorzystać osoby, które spełniają określone w ustawie warunki. Są to osoby:

- 1) którym w okresie 12 miesięcy poprzedzających zwrócenie się o udzielenie nieodpłatnej pomocy prawnej zostało przyznane świadczenie z pomocy społecznej, lub
- 2) które posiadają ważną Kartę Dużej Rodziny, lub

⁴W 2016 r. 4 punkty były prowadzone przez organizacje pozarządowe, a 14 przez MOPR; w 2017 roku – 9 przez organizacje pozarządowe i 9 przez MOPR.

3) które uzyskały zaświadczenie, o którym mowa w ustawie z dnia 24 stycznia 1991 r. o kombatanach oraz niektórych osobach będących ofiarami represji wojennych i okresu powojennego, lub

4) które posiadają ważną legitymację weterana albo legitymację weterana poszkodowanego, lub

5) które nie ukończyły 26 lat, lub

6) które ukończyły 65 lat, lub

7) które w wyniku wystąpienia klęski żywiołowej, katastrofy naturalnej lub awarii technicznej znalazły się w sytuacji zagrożenia lub poniosła straty.

Uprawnione osoby mogą uzyskać informacje w zakresie:

- prawa pracy,
- przygotowania do rozpoczęcia działalności gospodarczej,
- prawa cywilnego,
- spraw karnych,
- spraw administracyjnych,
- ubezpieczenia społecznego,
- spraw rodzinnych,
- prawa podatkowego z wyłączeniem spraw podatkowych związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej.

Choć w zakresie spraw nie wyróżniono spraw związanych z zadłużeniem, to te sprawy są w obszarze spraw administracyjnych oraz prawa cywilnego. Dodatkowo osoby, które mają zadłużenia mają często inne sprawy wymagające rozwiązań na gruncie prawnym.

W ramach porad osoby uprawnione mogą uzyskać:

- informację o obowiązującym stanie prawnym, przysługujących jej uprawnieniach lub spoczywających na niej obowiązkach;
- wskazanie sposobu rozwiązania dotyczącego jej problemu prawnego;
- pomoc w sporządzeniu wymagającego wiedzy prawniczej projektu pisma w zakresie niezbędnym do udzielenia pomocy, z wyłączeniem pism procesowych w postępowaniach przygotowawczym lub sądowym i pism w postępowaniu sądowo-administracyjnym;
- projekt pisma o zwolnienie od kosztów sądowych lub o ustanowienie pełnomocnika z urzędu.

W 2016 r. w ramach nieodpłatnej pomocy prawnej udzielono porad 7 227 osobom, z czego 1 127 osób to osoby, które otrzymały świadczenie z pomocy społecznej, a 5 293 to osoby, które miały mniej niż 26 lat lub więcej niż 65 lat. Najwięcej osób skorzystało z pomocy w zakresie prawa cywilnego (2 530 osób). Według danych przekazanych przez NGO-sy realizujące NPP w 2017 r. (dane do końca III kwartału) udzielonych zostało łącznie 5 488 porad prawnych.

Statystyki dotyczące nieodpłatnej pomocy prawnej prowadzone są zgodnie z rozporządzeniem i nie wyszczególniają rejestru porad z zakresu zadłużenia; porady w tym zakresie bywają udzielane, ale nie

są odrębnie rejestrowane. Natomiast według prawników udzielających porad szacunkowo można określić wielkość porad związanych z zadłużeniem czynszowym na poziomie 10-15% wszystkich porad. Klienci zgłaszają się, gdy zadłużenie jest wysokie i grożą albo już są nałożone „twarde” sankcje, najczęściej zadłużenia dotyczą mieszkań komunalnych.

Nieodpłatna pomoc prawna realizowana na podstawie Ustawy o nieodpłatnej pomocy prawnej i edukacji prawnej jest w całości finansowana z dotacji rządowej (gminy nie ponoszą kosztów). Corocznie Minister Sprawiedliwości określa kwotę bazową finansowania NPP, w roku 2017 kwota bazowa na funkcjonowanie jednego punktu NPP wynosi 5217 zł/m-c (na 2018 r. ustalona została tożsama kwota).

Przed obowiązywaniem ustawy o nieodpłatnej pomocy prawnej – w latach 2014-2015 w Gdańsku był prowadzony przez MOPR i Kancelarię Prawną S.K. Zabłocki projekt partnerski skierowany do osób zadłużonych. Jego celem było podniesienie wiedzy uczestników na temat praw i obowiązków dłużnika i wierzyciela, zagadnień prawniczych występujących w postępowaniu egzekucyjnym i z etapami postępowania egzekucyjnego. W latach realizacji projektu udzielono 335 bezpłatnych porad prawnych z zakresu prawa cywilnego, rodzinnego, pracy oraz karnego; 127 osób brało udział w spotkaniach grupowych, a 195 osób brało udział w spotkaniach indywidualnych. Odbłyły się również spotkania dla pracowników socjalnych i asystentów rodziny, czyli osób, które na co dzień pomagają klientom mającym problemy finansowe.

NPP jako instytucja prawa państwowego niewątpliwie stanowi ważny element bezpieczeństwa prawnego obywateli uprawnionych do tej formy pomocy. Podnosi także świadomość prawną oraz tzw. kulturę prawa. Jednakże istotną słabością NPP jest brak systemowych rozwiązań w zakresie tzw. kosztów i opłat sądowych. Jakkolwiek funkcjonuje w obrocie prawnym instytucja zwolnienie od kosztów postępowania, jednakże dotyczy ona dość wąskiej grupy osób wchodzących na drogę procesu cywilnego. Pozostałe osoby opłatę taką muszą wносить, co niejednokrotnie wyklucza możliwość skutecznej obrony swoich praw przed sądami powszechnymi. Sama bowiem porada prawna, bez możliwości dowiedzenia swoich racji przed sądem, nie stanowi skutecznego narzędzia ochrony szeroko rozumianej praworządności.

5.2. RUCHY SPOŁECZNE UDZIELAJĄCE PORAD PRAWNYCH

Osoby z długami uczą się w sposób zorganizowany, dzieląc się niekiedy nawet szczegółami swoich spraw z innymi zadłużonymi oraz z działającymi anonimowo ekspertami (serwis „Rozwiązywacz”). Świadczą o tym dostępne w internecie poradniki oraz aktywne fora, na których ludzie opisują swoje problemy i wymieniają się rozwiązaniami, np. „Teraz Ja Mówię” – kanał w serwisie Youtube z nagraniami rozmów z windykatorami z blisko 4 tys. subskrypcji i ponad 2 milionami wyświetleń.

W poszczególnych miastach pojawiają się także organizacje i ruchy społeczne przeciwstawiające się zadłużaniu mieszkańców. W Gdańsku w latach 2010–2012 aktywna była grupa „Nic o nas bez nas”, która przeciwstawiała się publicznie podwyżkom czynszów w lokalach komunalnych. W Warszawie „Komitet Obrony Praw Lokatorów” od 2009 roku przeciwstawia się skutkom reprivatyzacji, m.in. monitorując wysokość czynszów. W Poznaniu „Wielkopolskie Stowarzyszenie Lokatorów” od 2011 roku przeciwstawia się eksmisjom mieszkańców kamienic, które zmieniają właścicieli. Porady i działania prawne należą do repertuaru działań takich ruchów społecznych. Części rozwiązań

prawnych osoby z długami uczą się w ruchach społecznych nie od prawników, lecz od bardziej doświadczonych osób, których pisma okazały się skuteczne.

Poradnictwo prawne	
Zalety	Wady
<ul style="list-style-type: none"> ● usługa realizowana przez niezależnych profesjonalistów, ● regularność, ● zainteresowanie osób zadłużonych, ● trening mówienia o swoich problemach, ● dostępne w ramach różnych akcji, ● rozbudowanie sieci pomocy prawnej, ● ludzie polecają sobie wzajemnie konkretnych prawników w danej instytucji. 	<ul style="list-style-type: none"> ● możliwość skorzystania z usługi nieodpłatnej pomocy prawnej nie jest powszechna – obowiązują kryteria ustawowe, ● niewiele osób dotkniętych zadłużeniem czynszowym myśli o skorzystaniu z porady prawnej na wczesnym etapie, gdy możliwe jest jeszcze uruchomienie różnych wariantów pomocowych, ● brak dostępu bezpłatnych porad dla wspólnot mieszkaniowych, ● brak koordynacji porad, ● mała wiedza o dostępnych poradach, ● jedynie ogólne, powierzchowne porady, ● brak kompleksowości, ● brak znajomości osoby i jej sytuacji, ● brak obligatoryjności korzystania z porad, ● słaba informacja o dostępnych poradach/miejscach, ● nie przychodzą Ci, którzy naprawdę potrzebują pomocy.

Wnioski w odniesieniu do tego co można poprawić lub przenieść do rozwiązań w modelu:

- Otwarcie nowych źródeł informacji o możliwości uzyskania poradnictwa prawnego w zakresie zadłużeń w szczególności poprzez rady dzielnic, parafie, organizacje społeczne, kluby osiedlowe.
- Poradnictwo prawne powinno być połączone z innymi formami wsparcia osób zadłużonych jako jeden z jego elementów.
- Pozyskiwanie do współpracy tych prawników, którzy – zdaniem samych zainteresowanych – sprawdzają się przy rozwiązywaniu kwestii zadłużenia czynszowego oraz pokrewnych.

6. KAMPANIE SPOŁECZNE

W ramach Programu Bezpieczeństwa Ekonomicznego w Gdańsku realizowane są dwie duże kampanie edukacyjno-informacyjne, tj. „Gdański Dzień bez Długów” oraz „Tydzień Bezpieczeństwa Ekonomicznego”.

Od 2015 roku w Gdańsku organizowany jest **„Gdański Dzień bez Długów”**. Jest to akcja o charakterze edukacyjnym skierowana do wszystkich, którzy chcą porozmawiać o swojej sytuacji finansowej, do osób posiadających problemy z nadmiernym zadłużeniem oraz do osób zainteresowanych tematyką oszczędnego prowadzenia domowych budżetów. Jej najważniejszym celem jest podjęcie społecznej dyskusji na temat bezpieczeństwa ekonomicznego mieszkańców, zwiększenie świadomości gdańszczan oraz wskazanie sposobów wyjścia z trudnej sytuacji nadmiernego zadłużenia. Tego dnia mieszkańcy Gdańska mogą uzyskać porady w kilku punktach konsultacyjnych i stanowiskach informacyjnych.

W ramach pierwszego Gdańskiego Dnia bez Długów (17 listopada 2015 r.) zrealizowano następujące akcje:

Żyję bez długów – Miasteczko wolne od długów przed Urzędem Miejskim w Gdańsku

Miasteczko miało formę mobilnego centrum informacyjnego – w specjalnie zaadoptowanym autokarze mieszkańcy mogli porozmawiać o problemach dotyczących zadłużenia z ekspertami windykacji, radcą prawnym oraz przedstawicielem Fundacji Zaradni. Specjaliści omówili z mieszkańcami sposoby wyjścia z nadmiernego zadłużenia, doradzali jak oszczędnie i racjonalnie zarządzać domowym budżetem, tak aby nie popaść w zadłużenie. Wszystkie porady były udzielane bezpłatnie, mieszkańcy otrzymali także bezpłatne materiały informacyjne.

„Dzień bez Długów – pozwól sobie pomóc!” w Gdańskim Urzędzie Pracy

Gdański Urząd Pracy przygotował punkt konsultacyjny, gdzie każdy mógł dowiedzieć się jak poradzić sobie ze swoimi zobowiązaniami. Porad udzielali doradcy Grupy KRUK oraz przedstawiciele Stowarzyszenia Krzewienia Edukacji Finansowej. Odpowiadali na pytania, jak radzić sobie

z problemem zadłużenia. W punkcie konsultacyjnym była również możliwość bezpłatnego sprawdzenia informacji o sobie w Rejestrze Dłużników ERIF. Każdy odwiedzający otrzymał pakiet przydatnych materiałów, które ułatwią mu lepsze zarządzanie domowym budżetem.

Dzień otwarty dla osób z problemami czynszowymi

W Gdańskim Zarząd Nieruchomości Komunalnych zorganizowano dzień otwarty skierowany do dłużników czynszowych w mieszkaniach komunalnych. Mieszkańcy mogli uzyskać informacje na temat możliwości udzielenia ulg w spłacie zadłużenia, wykonania świadczenia wzajemnego tzw. „odpracowania długu” oraz ewentualnej procedury pomocy w wyjściu z zadłużenia. Ponadto mieszkańcy mieli możliwość uzyskania informacji w zakresie możliwości zamiany dotychczas zajmowanego zadłużonego mieszkania na inne – nie obciążone długiem. Dodatkowo konsultacji i porad udzielali pracownicy socjalni Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Gdańsku. Dla uczestników akcji były dostępne informatory Centrum Treningu Umiejętności Społecznych.

Zadłużenia czynszowe w spółdzielniach mieszkaniowych

Na spotkaniu przedstawicieli MOPR z prezesami Spółdzielni omówiono możliwości współpracy i stosowania form wsparcia określonych w programie osłonowym, m.in.: motywowanie klienta do regulowania zobowiązań, doprowadzenie do podpisania ugody, rozłożenie na raty.

W ramach drugiego Gdańskiego Dnia bez długów, który odbył się 17 listopada 2016 r. Powtórzono dzień otwarty dla osób z zadłużeniami czynszowymi oraz spotkanie ze spółdzielniami mieszkaniowymi. Nowymi działaniami były:

- Sposoby dochodzenia roszczeń u operatorów pocztowych oraz dostawców usług telekomunikacyjnych.

Pracownicy Urzędu Komunikacji Elektronicznej Delegatury w Gdyni (UKE) udzielali konsultacji z zakresu usług telekomunikacyjnych i pocztowych. Zainteresowane osoby otrzymały informacje na temat sposobów dochodzenia roszczeń w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania/świadczenia usługi pocztowej lub usługi telekomunikacyjnej przez operatora pocztowego lub dostawcę usług telekomunikacyjnych. Pracownicy UKE udzielali pomocy w zakresie składania reklamacji do operatora, przekazali informacje o polubownych sposobach rozwiązywania sporów.

- Konsultacje z zakresu prawa spadkowego, rodzinnego, karnego, jak również w zakresie procedury cywilnej (w tym postępowania egzekucyjnego) i karnej.

Adwokaci – przedstawiciele Pomorskiej Izby Adwokackiej w Gdańsku udzielali konsultacji w szczególności z zakresu prawa spadkowego, rodzinnego, karnego, jak również w zakresie procedury cywilnej (w tym postępowania egzekucyjnego) i karnej.

- Konsultacje dotyczące postępowania egzekucyjnego

Przedstawiciele Izby Komorniczej w Gdańsku udzielali konsultacji w zakresie egzekucji komorniczej.

17 listopada 2017 r. również będzie zorganizowany Dzień bez Długów. Na jego realizację przeznaczono 76 400 zł.

Innym wydarzeniem organizowanym w ramach wdrażania Programu Bezpieczeństwa Ekonomicznego i Wsparcia Osób Zadłużonych oraz kampanii informacyjnej „Bądź rozważny. Nie daj się oszukać” jest Tydzień Bezpieczeństwa Ekonomicznego, który odbył się 8-12 maja 2017 r. Akcja ma charakter edukacyjny, a jej najważniejszym celem jest zwiększenie świadomości prawnej gdańszczyzan oraz pokazanie skutecznych sposobów, jak nie dać się oszukać i jak poradzić sobie z zadłużeniami. Istotne jest również szerzenie wiedzy ekonomicznej oraz wypromowanie odpowiedzialnej postawy przy korzystaniu z powszechnie dostępnych usług finansowych. W ramach akcji przygotowano szereg spotkań, konsultacji, w które zaangażowane były różne instytucje.

Gdańskie Centrum Świadczeń – udzielanie informacji dotyczącej: świadczeń wypłacanych przez GCS (skierowanych do rodzin znajdujących się w trudnej sytuacji materialnej) oraz ustawowych działań podejmowanych wobec osób zobowiązanych do alimentacji, które nie wywiązują się z tego obowiązku (cel: pogłębienie wiedzy dotyczącej obowiązujących regulacji prawnych w tym zakresie i planowanych zmian).

Gdański Zarząd Nieruchomości Komunalnych – udzielanie porad i informacji w zakresie możliwości spełnienia zobowiązań w formie świadczenia rzeczowego (tzw. odpracowanie zadłużenia), rozłożenia na raty, zamiany lokalu. Wyjaśnianie kwestii związanych z procedurami wypowiedzenia umowy najmu, postępowań sądowych i egzekucyjnych w sprawach o zapłatę i eksmisje.

Wojewódzki Urząd Pracy – „**Jak nie dać się oszukać szukając pracy**” – udzielanie porad z zakresu bezpiecznych wyjazdów za granicę za pośrednictwem EURES oraz w zakresie bezpiecznego korzystania z usług agencji zatrudnienia.

Urząd Komunikacji Elektronicznej – „**Wiem co podpisuję**” – udzielanie informacji na temat nieuczciwych praktyk rynkowych stosowanych przez firmy telekomunikacyjne przy zawieraniu umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz wskazywanie możliwości uniknięcia negatywnych skutków już zawartej umowy – odstąpienie od umowy, reklamacja.

ERIF Biuro Informacji Gospodarczej S.A. i KRUK S.A. – możliwość zarejestrowania się w serwisie **infoKonsument.pl**. Każda osoba mogła bezpłatnie sprawdzić: jakie informacje na jej temat znajdują się w BIG, kto sprawdzał informacje na jej temat w ciągu ostatniego roku w biurze informacji gospodarczej ERIF oraz będą mogli sprawdzić rzetelność płatniczą wybranych przedsiębiorców.

Dyżury Miejskiego Rzecznika Konsumentów

Dni Otwarte Centrum Treningu Umiejętności Społecznych prowadzonego przez Towarzystwo Pomocy im. Św. Brata Alberta

Bezpłatne poradnictwo w Ośrodku Pomocy dla Osób Pokrzywdzonych Przestępstwem

Bezpłatne porady prawne ze szczególnym uwzględnieniem profilaktyki i rozwiązywania problemów zadłużeń, świadczonych w **9 punktach MOPR** oraz **9 punktach nieodpłatnej pomocy prawnej**, prowadzonych przez organizacje pozarządowe w ramach tematycznej ustawy o takim wsparciu.

Domy Sąsiedzkie – dyżury policjantów z Komendy Miejskiej Policji oraz pracowników socjalnych i prawników MOPR; spotkania o bezpieczeństwie ekonomicznym z przedstawicielami Pomorskiej Izby Adwokackiej oraz dyżur Straży Miejskiej.

W Gdańskim Inkubatorze Przedsiębiorczości STARTER prowadzono konsultacje przez:

- **Pomorski Fundusz Pożyczkowy** – doradztwo w zakresie finansowania działalności gospodarczej;
- **Doradców STARTERA** – doradztwo prawne z zakresu zabezpieczenia biznesu, doradztwo z zakresu rozwijania biznesu oraz unikania kryzysu w firmie, doradztwo w zakresie crowdfundingu;
- **Stowarzyszenie Krzewienia Edukacji Finansowej** – udzielanie porad prawno-finansowych dotyczących spłaty zobowiązań finansowych i informacja o działających ośrodkach Doradztwa Finansowego i Konsumentckiego, które na co dzień udzielają tego typu porad;
- **Krajowy Rejestr Długów BIG SA** – udzielanie darmowych konsultacji dla osób indywidualnych z zakresu zarządzania finansami i ochrony przed wyłudzeniami. Prezentowane były rozwiązania z zakresu skutecznego zabezpieczenia własnego numeru PESEL przed oszustami i wyłudzeniami. Na stoisku przedstawione zostały narzędzia, które umożliwiają włączenie specjalnych alertów informujących, że ktoś posłużył się naszym numerem PESEL, sprawdzenie czy nie zostaliśmy dopisani jako dłużnicy do Krajowego Rejestru Długów BIG SA oraz weryfikację wiarygodności finansowej swojego pracodawcy, biura podróży, dewelopera. Udzielanie konsultacji dla przedsiębiorców z zakresu zarządzania finansami i ochrony przed wyłudzeniami. Każda zainteresowana firma mogła bezpłatnie sprawdzić, czy nie została dopisana do bazy KRD BIG SA. Udzielanie porad na temat, jak przyspieszyć terminy płatności za swoje usługi, jak skutecznie rozmawiać z dłużnikami, w jaki sposób poprawić płynność finansową w firmie, czy zaoszczędzić na działaniach windykacyjnych nie psując relacji z klientami.

Z indywidualnych stanowisk konsultacyjnych skorzystało w przeciągu tygodnia 75 osób, najwięcej osób w Gdańskim Centrum Świadczeń (42 osoby). 15 osób skorzystało z konsultacji związanych z długiem czynszowym⁵.

Kampanie społeczne	
Zalety	Wady

⁵Dane na podstawie „Sprawozdania z realizacji Tygodnia Bezpieczeństwa Ekonomicznego w 2017 r.”, WRS, Urząd Miejski w Gdańsku, 2017.

- możliwość dotarcia z informacją do szerokiego grona odbiorców,
- szereg specjalistów w jednym miejscu,
- możliwość rozmowy z osobami kompetentnymi i zweryfikowania informacji zdobytych wcześniej,
- koordynacja wysiłków wielu instytucji,
- poprawa rozpoznawalności zaangażowanych instytucji,
- wyjście zaangażowanych podmiotów „do ludzi”, np. w centrum handlowym, jeżdżący tramwaj.

- wyłączenie specjalistów z ich codziennych obowiązków,
- rozproszenie informacji między przedstawicielami poszczególnych instytucji,
- zaangażowane instytucje nie muszą być zainteresowane oglądem całości i złożoności sytuacji zadłużonych osób,
- słaba reklama wydarzeń (mało osób zadłużonych korzysta z tych akcji).

Wnioski w odniesieniu do tego co należy poprawić lub co można przenieść do modelu:

Skoordynowane w czasie wysiłki wielu instytucji poprawiły widoczność tych instytucji dla osób z długami oraz udowodniły, że zadłużenie stało się problemem społecznym, o którym rozmawia się publicznie. Jednocześnie każda z zaangażowanych organizacji miała szansę zobaczyć jedynie część problemów osób zadłużonych. To osoby z długami musiały zdecydować, która z organizacji będzie ważnym dla nich rozmówcą. Działania miały charakter akcyjny, więc część osób korzystających z porad brała udział w wydarzeniach przypadkowo.

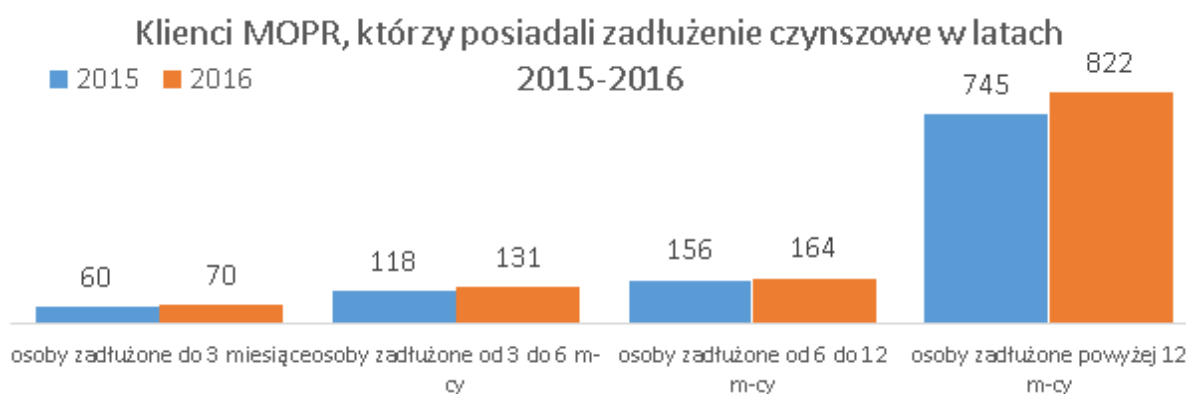
Spółeczeństwo jako całość może zobaczyć, że zadłużenie to problem, którego rozwiązaniem zajmują się kompetentne organizacje, oraz że ten problem jest istotny.

7. WSPARCIE OSÓB ZAGROŻONYCH BEZDOMNOŚCIĄ Z ZADŁUŻENIEM CZYNSZOWYM PRZEZ MOPR

Ze wsparcia ośrodka pomocy społecznej mogą skorzystać osoby spełniające warunki określone w Ustawie z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz.U. z 2016 r., poz. 930 ze zm.). W 2016 roku z pomocy MOPR skorzystało 1 187 osób z zadłużeniem czynszowym, co oznacza, że jest to o 108 osób więcej niż w roku 2015. Najwięcej z tych osób, bo aż 69% to osoby z zadłużeniem powyżej 12

miesiący⁶. Biorąc pod uwagę dane GUS na koniec 2015 r. (które wydają się być niepełne), tylko 2,7% zadłużonych osób zgłosiło się i było objętych wsparciem MOPR. Wynikać to może z tego, że do MOPR kierują się ludzie, którzy już posiadają duże zadłużenia lub zadłużenia narastające, a poza tym jak wynika z badań wiele osób posiadających zadłużenia wstydzi się swego problemu i wstydzi się zwracać po pomoc. Jak wynika z obserwacji pracowników MOPR wiele osób borykających się z problemem zadłużenia nie wie gdzie i jak szukać pomocy, a wiedza o pomocy MOPR w tym zakresie nie jest powszechna. Część dłużników, szczególnie tych z krótkotrwałym zadłużeniem, jest przekonana, iż sama sobie poradzi z problemem i nawet nie próbuje szukać pomocy.

Wykres 1



Źródło: MOPR, 2017

Pracownicy MOPR w ramach pracy socjalnej z osobami zagrożonymi bezdomnością, także w związku z zadłużeniem czynszowym. realizują następujące działania:

- Współpraca ze spółdzielniami mieszkaniowymi, wspólnotami mająca na celu zawieszenie zadłużenia odsetkowego u klientów odpracowujących zadłużenie;
- Pomoc w zorganizowaniu odpracowania zadłużenia czynszowego;
- Realizacja kontraktów socjalnych celem aktywizacji zawodowej i społecznej. Narzędziem służącym określeniu działań klienta z określeniem czasu ich realizacji, które mają na celu poprawę własnej sytuacji socjalno-bytowej jest kontrakt socjalny. Pracownik socjalny spisuje go wspólnie z klientem, uwzględniając posiadane przez klienta zasoby i możliwości, monitoruje realizację kontraktu;
- Klient, gdy wymaga tego sytuacja, kierowany jest do terapeuty uzależnień lub innych specjalistów dostępnych w MOPR (prawnik, psycholog, pedagog, asystent rodziny);
- W przypadku, gdy klient jest osobą bezrobotną, pracownik socjalny proponuje mu uczestnictwo w realizowanych przez ośrodek programach/projektach o charakterze

⁶Dane MOPR z września 2017 r.

aktywizacji zawodowej lub przekazuje informację do PUP o potrzebie aktywizacji zawodowej klienta. MOPR prowadzi aktywizację zawodową zadłużonych klientów poprzez skierowanie do podjęcia pracy w ramach prac społecznie użytecznych, Centrum Integracji Społecznej lub spółdzielni socjalnych.

Osoby z zadłużeniem czynszowym otrzymują różne formy wsparcia, jednak głównie korzystają ze wsparcia w postaci świadczeń pieniężnych na zaspokojenie podstawowych potrzeb bytowych. Często świadczenie pieniężne z MOPR jest głównym źródłem ich utrzymania. Osoby te otrzymują także inne formy wsparcia, co pokazuje poniższa tabela.

Nieznacznie, ale wzrasta liczba klientów MOPR, którzy zostali eksmitowani, tj. 37 osób w 2015 roku i 43 osoby w 2016 roku. Natomiast 37 osób otrzymało lokal socjalny z powodu eksmisji w 2016 roku.

Tabela 7. Formy wsparcia osób z zadłużeniem czynszowym w MOPR

Formy wsparcia	2015 r.	2016 r.
liczba osób zadłużonych, które otrzymały wsparcie niefinansowe (pomoc prawna, pomoc psychologiczna, skierowanie do innych instytucji wsparcia itp.)	372	408
liczba osób zadłużonych, które otrzymały pomoc pieniężną na oddłużanie	11	18
osoby, które odpracowywały w ciągu roku zaległości czynszowe	62	76
osoby skierowane do CTUS	25	27

Źródło: MOPR, 2017

W przypadku osób z długotrwałym, narastającym zadłużeniem, wsparcie to ma wpływ na niezwiększanie się zadłużenia oraz chroni klientów MOPR przed ostateczną konsekwencją zadłużania jaką jest eksmisja. Tylko nieznacznej części dłużników udaje się zmniejszyć lub spłacić zadłużenie. Przyczyną jest to, iż większość osób zadłużonych korzystających ze wsparcia MOPR, to osoby niezdolne do podjęcia pracy z powodu niepełnosprawności lub wieku.

Wsparcie MOPR	
Zalety	Wady
<ul style="list-style-type: none"> ● indywidualne podejście do sytuacji dłużnika, ● praca skoncentrowana na rozwiązaniu przyczyny zadłużeń, ● szeroki dostęp do specjalistów (prawnik, psycholog, terapeuta uzależnień), ● bezpośredni kontakt z dłużnikiem w jego miejscu zamieszkania, ● szeroka wiedza pracowników socjalnych o dostępnych formach wsparcia dla dłużników, ● możliwość wprowadzenia asystenta rodziny lub asystenta osoby zaburzonej psychicznie, ● szeroka współpraca z organizacjami pozarządowymi. 	<ul style="list-style-type: none"> ● brak powszechnej wiedzy o formach wsparcia oferowanych przez MOPR, ● nie zgłaszają się osoby na wczesnym etapie powstawania zadłużenia, ● koncentracja na głównym problemie trudnej sytuacji życiowej klienta sprawia, że problem zadłużenia staje się drugoplanowy, ● obawy dłużników przed stygmatyzacją, nie chcą być „klientami MOPR”, ● osoby zadłużone korzystające ze wsparcia MOPR to w większości dłużnicy z narastającym, długotrwałym zadłużeniem będący stałymi świadczeniobiorcami MOPR.
<p>Wnioski:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Niewiele osób dotkniętych zadłużeniem czynszowym myśli o skorzystaniu z porady MOPR na wczesnym etapie, gdy możliwe jest jeszcze uruchomienie różnych wariantów pomocowych. Przyczyną jest brak powszechnej wiedzy o wsparciu MOPR w tym zakresie. Część dłużników, szczególnie tych z krótkotrwałym zadłużeniem, jest przekonana, iż sama sobie poradzi z problemem i nawet nie próbuje szukać pomocy. W związku z tym należałoby rozpowszechnić informację o możliwości skorzystania ze wsparcia w momencie, kiedy zadłużenie nie jest duże, aby zapobiegać powstawaniu nadmiernego zadłużenia. ● Pomoc osobom zadłużonym powinna być zindywidualizowana, oparta na analizie jego 	

sytuacji, oparta na doradztwie i towarzyszeniu.

8. CENTRUM TRENINGU UMIEJĘTNOŚCI SPOŁECZNYCH (CTUS)⁷

Usługa i placówka – Centrum Treningu Umiejętności Społecznych (CTUS)⁸ skierowana jest do osób eksmitowanych do pomieszczeń tymczasowych. Model przeznaczony jest osobom i rodzinom zagrożonym bezdomnością, wobec których została zrealizowana eksmisja z zasobów mieszkaniowych Miasta Gdańska i które otrzymały ofertę do tymczasowego pomieszczenia. Podejmowane w ramach Modelu działania mają na celu zapewnienie tymczasowych pomieszczeń osobom eksmitowanym oraz wyposażenie beneficjentów w kompetencje społeczne niezbędne do powrotu do aktywnego udziału w życiu społecznym.

Zadanie jest realizowane przez Towarzystwo Pomocy im. św. Brata Alberta Koło Gdańskie, organizację wyłonioną w drodze konkursu ogłoszonego przez Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie w Gdańsku.

Cele działania:

- wyposażenie beneficjentów w umiejętności wpływające na zmniejszenie ryzyka ponownego zadłużenia mieszkania,
- stworzenie nowych standardów pracy socjalnej z rodzinami eksmitowanymi – stworzenie i wdrożenie narzędzi niezbędnych do wsparcia rodzin eksmitowanych zagrożonych wykluczeniem społecznym,
- przełamanie wzorców zachowań zmierzających do uzależniania się od pomocy społecznej.

Główne zasady pobytu:

- regularna współpraca z asystentem,

⁷ Informacje o CTUS na podstawie „Ewaluacji funkcjonowania Modelu Centrum Treningu Umiejętności Społecznych (CTUS) w okresie od 01.01.2014 r. do 31.12.2016 r.” opracowanej przez pracowników Towarzystwa Pomocy im. św. Brata Alberta Koło Gdańskie.

⁸ Idea CTUS została zawarta w pilotażowym programie wzmożonej aktywizacji i reintegracji społecznej osób i rodzin zagrożonych wykluczeniem społecznym określonymi w Zarządzeniu Nr 1465/10 Prezydenta Miasta Gdańska z dnia 04 października 2010 roku. Natomiast w dniu 12 listopada 2013 r. Zarządzeniem Nr 1491/13 Prezydenta Miasta Gdańska został przyjęty Model Centrum Treningu Umiejętności Społecznych. Realizacja Modelu opiera się na współpracy partnerów Wydziału Gospodarki Komunalnej Urzędu Miejskiego, Wydziału Rozwoju Społecznego Urzędu Miejskiego, Gdańskiego Zarządu Nieruchomości Komunalnych Samorządowego Zakładu Budżetowego, Gdańskiego Urzędu Pracy oraz Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie.

- realizacja indywidualnej strategii (kontrakt zawarty między beneficjentem, pracownikiem socjalnym i asystentem),
- przestrzeganie regulaminu, w którym zawarte są zasady dotyczące przestrzegania ładu i porządku w czasie pobytu w centrum treningu umiejętności społecznych,
- uczestnictwo w życiu społecznym w centrum, w tym w cotygodniowych zebraniach społeczności,
- regularne uczestnictwo w proponowanych zajęciach zwiększających kompetencje społeczne beneficjentów.

Uczestnicy są wspierani w czterech obszarach: zawodowym (kursy i szkolenia podnoszące kwalifikacje zawodowe), edukacyjny (m.in. trening budżetowy), społeczny (trening aktywizacji społecznej, wspólne zaadaptowanie pomieszczenia do wspólnego użytku: świetlica i sala kominkowa), zdrowotny (profilaktyka oraz badania kontrolne, zabiegi, operacje).

Przez cały okres realizacji umowy, czyli w latach 2014-2016 w CTUS przebywało 144 osób, w tym było 20 osób po wydarzeniach losowych (pożary, zalania, podtopienia) i 2 sprawców przemocy domowej. W tym okresie Wydział Gospodarki Komunalnej wydał łącznie 125 ofert umów najmu tymczasowego pomieszczenia w CTUS w tym: w 2014 r. – 73; w 2015 r. – 30; a w 2016 r.- 22. Liczba osób, która została objęta programem w kolejnych latach wynosiła odpowiednio: 75, 78, 83.

Najwięcej kierowanych do CTUS osób jest w wieku 30-60 lat. Struktura wiekowa mieszkańców CTUS w latach 2014-2016 przedstawiała się w następujący sposób:

Tabela 8. Struktura wieku mieszkańców CTUS.

WIEK	do 18 roku życia	19 – 30 lat	31 – 40 lat	41 – 50 lat	51 – 60 lat	61 –70 lat	powyżej 70 lat
Liczba osób	13	21	28	31	27	20	4

Stan zdrowia mieszkańców w dużej części wymaga kontroli, podjęcia lub kontynuacji leczenia. W poniższej tabeli przedstawiono dane na temat osób wymagającej interwencji w zakresie zdrowia.

Tabela 9. Liczba mieszkańców CTUS wymagająca interwencji w zakresie zdrowia.

	2014 r.	2015 r.	2016 r.
Osoby z orzeczonym stopniem niepełnosprawności	16	15	15

Osoby podjęły działania poprawiające stan zdrowia	35	40	31
Osoby podjęły terapię uzależnienia	10	7	6

Do CTUS w większości przypadków trafiały osoby, które posiadały już zatrudnienie. Z pozostałymi podejmowano działania motywujące do podjęcia zatrudnienia w trakcie pobytu lub podnoszenia swoich kwalifikacji, korzystając z różnego rodzaju kursów, bądź szkoleń.

Tabela 10. Sytuacja zawodowa osób zamieszkujących w CTUS

Mieszkańcy, którzy	2014 r.	2015 r.	2016 r.
posiadali i utrzymują zatrudnienie z chwilą przyścia do CTUS	23	26	23
podjęli zatrudnienie w czasie pobytu w CTUS	21	13	11
podnosili swoje kwalifikacje	8	5	31

Każda osoba, która otrzymała z Wydziału Gospodarki Komunalnej Urzędu Miejskiego w Gdańsku ofertę najmu i zgłosiła się do CTUS została objęta działaniami projektowymi: animacyjnymi, indywidualną asystenturą, współtworzyła plan wsparcia, który został zapisany w Indywidualnej Strategii. W realizacji Indywidualnej Strategii każdy mieszkaniec CTUS jest wspierany przez pracownika socjalnego MOPR i asystenta CTUS.

Mieszkańcy CTUS są wspierani w wyrabianiu nawyku systematycznego wywiązywania się, choćby z regulowania należności za korzystanie z tymczasowych pomieszczeń w CTUS. Większość mieszkańców, bo w roku 2014 – 60 osób, w 2015 – 67 osób, a w 2016 – 55 regulowało należności wynikające z umów najmu tymczasowego pomieszczenia z Gdańskim Zarządem Nieruchomości Komunalnych. (Dokonując wpłat, bądź korzystając z możliwości ich odpracowania zrealizowali około 80% całej należności za pobyt w pomieszczeniach tymczasowych. Część osób rozpoczęła spłatę innych zobowiązań finansowych.) Oznacza to, że są mieszkańcy, którzy nie dopuszczają do powstawania nowych zadłużeń. W tym zakresie bardzo cenny był dostęp do bezpłatnych porad prawnych prawnika zatrudnionego w CTUS. Corocznie było 54 dwugodzinnych dyżurów. Porady prawne dotyczyły, m.in. regulacji dawnych zadłużeń, problemów związanych z dziedziczeniem długów, solidarnym uczestniczeniu w zadłużeniu, spraw komorniczych, a także spraw rodzinnych, alimentów.

Zespół Zarządzający CTUS opiniował efekty treningu i postępy beneficjentów uprawnionych do otrzymania lokalu socjalnego z zasobów Miasta. W latach 2014–2016 Zespół podjął następujące decyzje:

- przyznanie lokalu: 46 osób (35 rekomendacje);
- przedłużenie pobytu w ośrodku: 38 osób (26 rekomendacji);
- zakończenie pobytu: 30 osób (24 rekomendacje);
- wcześniejsze zakończenie pobytu: 11 osób (8 rekomendacji).

Na koniec 2016 roku w Centrum Treningu Umiejętności Społecznych przebywało 38 osób (w tym 6 dzieci). 13 osób ma rekomendacje Zespołu Zarządzającego i oczekuje na przyznanie lokalu socjalnego.

Beneficjenci opuszczający Centrum Treningu Umiejętności Społecznych wracają do samodzielnego życia. W roku 2014 – 11 osób, w 2015 – 14, a w 2016 – 15 wyprowadziło się do mieszkań socjalnych gwarantowanych w ramach projektu. Jednak jest jeszcze duża grupa osób (13) oczekująca na lokal socjalny. W całym okresie (od 2010 r.) realizacji zadania 44 rodziny otrzymały oferty najmu lokali socjalnych z zasobów miasta. W ubiegłych latach nie zawsze ilość przyznawanych mieszkań dla beneficjentów była zgodna z wystawianymi przez Zespół Zarządzający rekomendacjami. Dopiero w roku 2016 nastąpiła poprawa sytuacji związanej z przyznawaniem lokali mieszkańcom CTUS. Mimo to nadal 13 osób czeka na propozycję lokalu socjalnego (w tym jedna od 32 miesięcy).

Koszt prowadzenia CTUS w 2016 roku wyniósł 385 583 zł, co w przeliczeniu na osoby przebywające w ośrodku w 2016 roku wynosi 4 645 zł⁹. Choć jest to wyliczenie uproszczone można uznać, że nie jest to wysoki koszt „przywrócenia” jednej osoby do życia w społeczności, gdzie jest ona w stanie opłacać swoje należności.

Poprawną realizację Modelu Centrum Treningu Umiejętności Społecznych utrudnia nadmiernie wydłużony czas oczekiwania Beneficjentów po uzyskaniu rekomendacji. Zawodzi kwalifikacja osób do zamieszkania w CTUS, trafiają bowiem osoby w sędziwym wieku, osoby niepełnosprawne, a także wymagające również całodobowej, specjalistycznej opieki medycznej.

Plusy rozwiązania	Minusy rozwiązania
<ul style="list-style-type: none"> • wysoka skuteczność prowadzonych działań wynikająca z indywidualizacji wsparcia, • nazwa działania nienawiązująca bezpośrednio do zadłużenia czynszowego (niestygmatyzująca). 	<ul style="list-style-type: none"> • długi okres oczekiwania na mieszkanie komunalne po zakończeniu wsparcia w CTUS, • niedostatecznie szczelny system kwalifikacji osób do udziału w programie.
<p>Wnioski do wykorzystania w tworzeniu modelu (co chcemy przenieść lub na co uważać, co poprawić lub zrobić inaczej?):</p> <p>- bardzo ważny jest właściwy dobór osób do proponowanej oferty usług,</p>	

⁹Na rok 2017 na prowadzenie CTUS przyznana została dotacja w wysokości 390 000 zł.

- indywidualizacja wsparcia.

9. MATERIAŁY INFORMACYJNE

Do osób zadłużonych skierowane są różnego rodzaju broszury i poradniki, które mają dostarczyć im informacji dotyczących sposobów poradzenia sobie z zadłużeniem.

Jednym z takich materiałów jest „Pocieszek – Poradnik dłużnika”, czyli 13-stronnicowa broszura skierowana do osób, które z różnych przyczyn mogą popaść w spiralę zadłużenia. Znajdują się w niej podstawowe informacje o tym skąd się bierze zadłużenie, jakie są jego konsekwencje oraz co zrobić jeśli już mamy zadłużone mieszkanie. W poradniku w przystępny sposób wyjaśniono jak przebiega procedura eksmisji i do czego mamy prawo, jeśli eksmisja została wykonana. Na końcu znajdują się podstawowe zasady dotyczące brania kredytów oraz dziedziczenia długów. W „Pocieszku” znajduje się spis instytucji wraz z adresami i numerami telefonów, w których można uzyskać wsparcie w sytuacji zadłużenia.

„Pocieszek” został wydany przez Wydział Rozwoju Społecznego Urzędu Miejskiego w Gdańsku w nakładzie 2 000 sztuk. Jest on dostępny w placówkach MOPR; organizacjach pomocowych, GZNK. Nie jest prowadzony monitoring dotyczący liczby przekazanych poradników osobom zadłużonym, ani użyteczności tego typu materiału informacyjnego. Koszt wydania poradnika wyniósł prawie 12 tys. zł¹⁰.

Inny poradnik w języku polskim to „Poradnik dla zaradnych” z roku 2015, wydany przez Fundację Zaradni, założoną przez firmę Kredyt Inkaso¹¹. W poradniku liczącym 40 stron, merytoryczne kwestie podnoszone są w formie informacji podawanych w krótkich wywiadach z ekspertami, wśród nich z windykatorem oraz z osobami zadłużonymi. Przytoczone wypowiedzi cechuje zwykle zrozumienie perspektywy osoby zadłużonej. Uwzględnia się nawet to, że obecne zadłużenie obywateli jest jednym ze społecznych kosztów tzw. transformacji ustrojowej. Poradnik zachęca też do wzięcia udziału w szkoleniach prowadzonych przez Fundację. W poradniku zaleca się priorytetowanie spłaty zobowiązań wysoko oprocentowanych (karty kredytowe), a w dalszej kolejności tych, o najniższej wartości, a przede wszystkim kredytów i pożyczek. Fundacja Zaradni wydała również broszurę „Jak powiedzieć osobie bliskiej o tym, że mam dług?”. Broszura ma 2 strony i prezentuje przykłady zdań, od których można zacząć taką rozmowę.

Publikacje nie wnoszą nowych informacji, ale zbierają informacje rozproszone. Jest to próba zachęcenia osób z zadłużeniem do podejmowania kontaktów z instytucjami, w tym z wierzycielami. Dotychczasowe materiały prezentowały wiedzę ekspercką i zachęcały do indywidualnej aktywności.

¹⁰ W koszcie uwzględniono również opracowanie, skład oraz druk dwóch rodzajów plakatów w ilości 800 sztuk. Plakaty dotyczyły również tematyki pomocy osobom zadłużonym.

¹¹ http://fundacjazaradni.pl/wp-content/uploads/2016/04/fundacjazaradni.pl_2015_katalog_zaradni.pdf

Brakuje materiałów pokazujących dokonania samych zainteresowanych, rozwiązań wynikających z wzajemnego uczenia się osób z długami oraz dokumentacji działań kolektywnych.

Materiały informacyjne	
Zalety	Wady
<ul style="list-style-type: none"> • opisana ścieżka od długów do eksmisji wraz z momentami, w których można ją zatrzymać i zmienić bieg wydarzeń, • lista instytucji, które mogą wesprzeć, • nie wymaga od czytelnika przygotowania specjalistycznego – kumulacja informacji na niewielu stronach z podkreśleniem najważniejszych treści, • radosna szata graficzna i nieadekwatny z perspektywy wierzycieli tytuł (Pocieszek) powoduje, że publikacja jest zapamiętywana. 	<ul style="list-style-type: none"> • infantylizacja problemu (Pocieszek), • niski poziom promocji.
<p>Wnioski w odniesieniu do tego co poprawić lub zmienić w modelu w zakresie takiego rozwiązania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • W materiałach warto zachęcać osoby z zadłużeniem do podejmowania kontaktów z instytucjami, w tym z wierzycielami oraz do podejmowania indywidualnej aktywności. • Materiały powinny pokazywać dokonania dłużników, rozwiązania wynikające z wzajemnego uczenia się osób z długami oraz dokumentacji działań kolektywnych. 	

10. EDUKACJA FINANSOWA

Jednym ze sposobów zapobiegania i/lub radzenia z zadłużeniem jest edukacja finansowa. Jej celem jest podniesienie świadomości finansowej. Edukacja finansowa pojawia się na różnych etapach edukacji formalnej (szkoła podstawowa, gimnazjum, szkoła średnia), ale także w ramach edukacji przedszkolnej, jak i edukacji pozaformalnej (np. poprzez różnego rodzaju kursy), skierowanej także do ludzi dorosłych. Treści programów edukacyjnych mających przybliżyć świat finansów, szczególnie dzieciom i młodzieży, dotyczą na ogół czterech obszarów: podstaw tego, czym są pieniądze; pożyczania, czyli sprowadzania przyszłych zasobów do teraźniejszości przy użyciu np. kredytów; inwestowania, czyli zachowywania obecnych zasobów na przyszłość przy użyciu np. rachunków

oszczędnościowych oraz bezpieczeństwa środków, polegającego na ubezpieczeniach i zarządzaniu ryzykiem¹².

W polskiej szkole przedmiotem, który dotyczy m.in. edukacji finansowej, jest wprowadzony w 2002 roku do szkół ponadgimnazjalnych przedmiot „Podstawy przedsiębiorczości”. Poza tym w szkole podstawowej wprowadzane jest pojęcie długu. W wielu przedszkolach czy szkołach prowadzone są dodatkowe zajęcia dot. edukacji finansowej, m.in. z udziałem Narodowego Banku Polskiego czy banków i finansowych instytucji komercyjnych. W związku z tym, że w ramach tego rodzaju edukacji wprowadzane są ogólne pojęcia, nie badane są zależności pomiędzy uczestnictwem w szkoleniu lub programie edukacyjnym a znajomością podstawowych pojęć ekonomicznych czy posiadaniem długów.

W ramach edukacji pozaformalnej w Gdańsku w ostatnich latach przeprowadzono szkolenia z edukacji finansowej skierowane do grup zagrożonych wykluczeniem oraz osoby z zadłużeniem. Przykłady tych szkoleń znajdują się poniżej.

Podstawy edukacji ekonomicznej w Ośrodkach Stowarzyszenia MONAR pt. ABC budżetu domowego oszczędzania i pożyczania (Stowarzyszenie MONAR – Pomorskie Centrum Pomocy Bliźniemu MONAR MARKOT). Program szkoleń obejmował trzy bloki zagadnień: planowanie budżetu i kontrolowanie wydatków; oszczędzanie, pożyczanie i zarządzanie zadłużeniem oraz aktywność zawodową i społeczną.

„BEZPIECZNY BUDŻET DOMOWY DLA 50+” – Projekt realizowany przez MOPR z Narodowym Bankiem Polskim w ramach programu edukacji ekonomicznej. Projekt obejmował działania skierowane do osób w wieku powyżej 50 roku życia mające na celu podniesienie poziomu wiedzy w zakresie bezpiecznego korzystania z produktów finansowych i racjonalnego gospodarowania budżetem domowym poprzez włączenie beneficjentów w cykl szkoleniowo-edukacyjny. Wykłady oraz szkolenia prowadzone przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów, Policję oraz przedstawicieli banków. W projekcie udział wzięło 100 uczestników będących mieszkańcami Gdańska w wieku 50+. Całkowity koszt projektu wyniósł 32 790 zł, z czego 18 750 zł pochodziło ze środków Narodowego Banku Polskiego.

Warsztaty „Mały krok – Wielka szansa”, podczas których można przeciwyczyć sposoby radzenia sobie w kłopotach finansowych i zarządzanie finansami. Projekt realizował Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie w Gdańsku i Stowarzyszenie Program Wsparcia Osób Zadłużonych – MOPR nie ponosił kosztów. W roku 2016 szkolenie było skierowane przede wszystkim dla podopiecznych MOPR, z których wielu boryka się z trudnościami finansowymi. Uczestnicy warsztatów usłyszeli o mechanizmie zadłużania się, dowiedzieli się jak zarządzać budżetem domowym, poznali podstawy psychologii postaw osób zadłużonych. Mogli również przeciwyczyć jak przewidywać i planować bieżące wydatki i radzić sobie ze zobowiązaniami finansowymi, które trudno im spłacić. Uczestnicy dowiedzieli się również jakie są sposoby na wyjście z zadłużenia.

¹² S.J. Huston, *Measuring Financial Literacy, The Journal of Consumer Affairs*, 2010, nr 2, s. 296–316.

W kolejnym roku, t.j. 2017 szkolenie było skierowane do pracowników MOPR – skorzystało 30 osób. Tematyka szkolenia obejmowała następujące zagadnienia:

- a) profil osoby zadłużonej – po jakich zachowaniach i symptomach można ją poznać;
- b) czym jest zadłużenie i jakie są jego konsekwencje;
- c) długi i ich wpływ na nasze życie;
- d) sposoby przeciwdziałania zadłużeniu, wychodzenia ze spirali zadłużenia;
- e) metody właściwego zarządzania domowym budżetem, budowania porozumienia z bliskimi, wierzycielami.

Stowarzyszenie Akcja Społeczna (SAS), które w roku 2017 realizowało zadania z zakresu edukacji prawnej w ramach prowadzenia nieodpłatnego punktu porad prawnych przy współpracy z DPS Ostoja (DPS udostępnia salę) i prowadziło również serię wykładów dla seniorów, jako grupy będącej najczęstszym klientem punktu porad prawnych. Tematyka jest dostosowana do zgłaszanych przez seniorów problemów i dotyczy kwestii prawno-finansowych, tj. prawo spadkowe, prawa konsumenta, a w tym na przykładach omówiono możliwość odstąpienia od umowy, a także realizację prawa do rękojmi i gwarancji. Omawiana była problematyka umów z dostawcami mediów. Frekwencja za każdym razem na spotkaniu jest wysoka i wynosi minimum 35 – 40 osób.

W październiku 2017 r. w ramach Gdańskich Dni Seniora zostały przy współpracy z DPS Ostoja zrealizowane wykłady dotyczące przestępstw finansowych oraz zadłużeń. W ramach wykładu „Senior jako ofiara przestępstwa oszustwa i kradzieży” omówiono najpopularniejsze sposoby działania przestępców wyłudających pieniądze od osób starszych, m in. metoda na wnuczka, policjanta, pracownika socjalnego i szklankę wody. Seniorzy zostali poinformowani jak nie dać się oszukać i gdzie znaleźć pomoc, jeśli już staną się ofiarą wyłudzenia, czy kradzieży. Natomiast podczas wykładu „Senior jako dłużnik” seniorzy dowiedzieli się, jak nie uznać przedawnionego długu oraz gdzie szukać informacji o swoich długach i jakie uprawnienia mają osoby zobowiązane.

Edukacja finansowa	
Zalety	Wady
<ul style="list-style-type: none"> ● instytucje prowadzące tego typu działalność wytworzyły sporo atrakcyjnych materiałów pomocniczych i dydaktycznych, ● działania z zakresu edukacji finansowej podejmowane są w wielu krajach, więc są dostępne przykłady ciekawych 	<ul style="list-style-type: none"> ● zakłada się, że modyfikacji podlega tylko zachowanie jednostki, szczególnie gdy jest obciążona długami (nawet w sytuacjach, gdy dany dług w powszechnej opinii jest niezawiniony lub niesprawiedliwy), ● poszukiwanie rozwiązań nakierowane

<p>inicjatyw i możliwości porównywania efektów,</p> <ul style="list-style-type: none"> • część szkoleń trafia do osób z krzyżowymi problemami – tak znaczącymi, że bez promocji edukacji finansowej można byłoby ich potrzeby w tym zakresie przeoczyć. 	<p>jest głównie na podniesienie kompetencji w zakresie technicznych umiejętności księgowania i prowadzenia budżetu domowego,</p> <ul style="list-style-type: none"> • zakłada się niewiedzę lub ew. nieprawidłową wiedzę u ludzi poddawanych edukacji finansowej, ignorując ich dotychczasową wiedzę o instytucjach, sposoby radzenia sobie i pomysły.
<p>Wnioski:</p> <p>Potrzebne jest wprowadzenie krytycznej edukacji ekonomicznej, która uzupełniałaby dotychczasowe podejścia do kwestii finansowych o: a) dowartościowanie wiedzy empirycznej osób, m.in. zadłużonych tak, żeby dostarczane podczas szkoleń narzędzia służyły im do lepszego rozumienia zjawisk, będących częścią ich życiowych doświadczeń; b) rozpoznanie złożoności instytucji, ich odpowiedzialności za dystrybucję m.in. zadłużenia oraz możliwości kontrolowania ich, ze względu na kluczową rolę, jaką odgrywają w życiu ludzi – osłaniając ich bądź nie osłaniając przed zadłużeniem.</p>	

11. CENTRUM BEZPIECZEŃSTWA EKONOMICZNEGO I WSPARCIA OSÓB ZADŁUŻONYCH

Od listopada 2017 r. w Gdańsku pilotażowo działa Centrum Bezpieczeństwa Ekonomicznego i Wsparcia Osób Zadłużonych. Jest to miejsce, w którym osoby zadłużone mogą otrzymać wsparcie, a w przyszłości ma to być ośrodek koordynująco-wspierającym dla podmiotów świadczących usługi w obszarze zadłużeń i edukacji ekonomicznej. Oferowane wsparcie jest realizowane według określonej ścieżki wsparcia dostosowanej do indywidualnych potrzeb osoby zadłużonej. W ramach tego wsparcia osoby mogą liczyć na niżej wymienione usługi.

1. Rozmowa wstępna/doradztwo ekonomiczno-finansowe

Opis sytuacji materialnej i przyczyn powstania zadłużenia dokonanej na podstawie informacji uzyskanych od beneficjenta. Zobowiązanie beneficjenta do przedstawienia dokumentów (uwiarygodnień finansowych) potwierdzających wysokość rzeczywistego poziomu zadłużenia, oraz dokonanie przez osobę prowadzącą analizy faktycznych przyczyn powstania zobowiązań finansowych.

Edukacja w zakresie produktów finansowych, ekonomii prowadzenia gospodarstwa domowego

2. Analiza prawna

Ocena prawnych przyczyn powstania zobowiązań, oraz określenie formalnych możliwości ich ograniczenia, kompleksowe prowadzenie spraw, pomoc w tworzeniu wzorów pism administracyjnych i pism procesowych, oraz pouczenia o uprawnieniach w postępowaniu egzekucyjnym.

3. Wsparcie psychologiczne

Ocena psychologicznych uwarunkowań i postawy osoby zadłużonej, kim jest osoba zadłużona (kwestionariusz – czy jesteś dłużnikiem?), określenie konieczności motywowania (syndrom wyuczonej bezradności, pewność siebie a poczucie własnej wartości), budowanie rozwiązań na podstawie zasobów mocnych i słabych stron, zarządzanie sobą w czasie (racjonalne formułowanie celów, zasady i reguły skutecznego planowania).

4. Ocena zebranego materiału

Dokonanie przez zespół oceny podsumowującej powstania zadłużenia, zarysu sylwetki beneficjenta, oraz oceny faktycznych możliwości finansowych i prawnych na podstawie dostarczonych do wglądu dokumentów, przeprowadzonych udokumentowanych rozmów i wywiadów.

5. Wypracowanie wraz z beneficjentem celów

Określenie celu, który może osiągnąć beneficjent, zgodnie z realnymi możliwościami doprecyzowanymi po dokonaniu oceny podsumowującej, wskazanie ewentualnych możliwości udzielenia pomocy finansowej lub innej pomocy niematerialnej przez instytucje wspierające.

6. Zakontraktowanie działań i terminów

Zobowiązanie beneficjenta do realizacji konkretnych działań niezbędnych do osiągnięcia zakładanych celów usystematyzowanych w indywidualnym programie wyjścia z zadłużenia.

7. Ocena terminowości zakontraktowanych działań

Rozliczenie beneficjenta z nakładanych zadań, dalsze motywowanie oraz ewentualna korekta w sposobie realizacji przedmiotowych działań.

8. Ocena osiągniętych efektów

Dokonanie oceny zakontraktowanych działań zrealizowanych przez beneficjenta oraz zadań wspomagających realizowanych przez centrum.

Centrum Bezpieczeństwa Ekonomicznego i Wsparcia Osób Zadłużonych współpracuje z innymi podmiotami, są to głównie:

1. Urząd Pracy w Gdańsku w zakresie określenia możliwości zatrudnienia na rynku lokalnym, pozyskania finansowania na rozpoczęcie działalności gospodarczej;
2. Gdański Zarząd Nieruchomości Komunalnych – wskazanie możliwości odpracowania zadłużenia, rozłożenia na raty, najmu lokalu;
3. Organizacje pozarządowe w zakresie działań na rzecz aktywizacji zawodowej;

4. Ośrodek Pomocy dla Osób Pokrzywdzonych Przepęstwem – uzyskanie pomocy materialnej.

W okresie listopad – grudzień 2017 roku z pomocy Centrum skorzystały 62 osoby, w tym: 44 kobiet i 18 mężczyzn. 23 sprawy dot. programów pomocowych dla ofiar przęstw i nadużyć ekonomicznych, opracowano 30 programów wyjścia z zadłużenia. Określono sylwetkę beneficjenta jako osobę potrzebującą pomocy m.in. w wyniku:

- popełnionego wobec beneficjenta przęstwa,
- utratę możliwości regulowania bieżących zobowiązań w związku z brakiem płynności finansowej,
- niekorzystnie podpisane umowy, np. o usługi zlecane lub kredyty finansowe,
- lekkomyślność i ryzykownych decyzji,
- złej sytuacji rodzinnej,
- uzależnienia,
- złej kondycji psychicznej.

Z porad Centrum można korzystać w każdy poniedziałek, czwartek i piątek w godzinach od 8.30 do 16.30 oraz we wtorki i środy od godziny 12.00 do 20.00. Centrum ma zapewnione wsparcie finansowe od miasta do końca roku 2018. Centrum będzie się również zajmowało organizacją wydarzeń tematycznych tj. „Dzień bez Długów” i „Dni Bezpieczeństwa Ekonomicznego” w Gdańsku. Z uwagi na krótki czas działania Centrum nie można jeszcze mówić o jego skuteczności.

12. ROZWIĄZANIA W INNYCH MIASTACH

W związku z tym, że problem zadłużeń czynszowych dotyka wielu (jeśli nie wszystkich) gmin w Polsce przeanalizowane zostały dostępne informacje na temat stosowanych rozwiązań problemu zadłużenia czynszowego. Niestety większość gmin stosuje jedynie typowe działania, tj.¹³:

- wysyłanie upomnień i wezwań do zapłaty,
- ciągłe monitorowanie stanu zadłużenia,
- wywieszanie na klatkach schodowych stanu zadłużenia mieszkańców danej klatki,
- postępowanie przedsądowe, sądowe oraz egzekucyjne,
- wypowiedzenie umowy najmu,
- kierowanie nakazów zapłaty do egzekucji komorniczej,
- składanie pozwów o eksmisję,
- przeprowadzanie eksmisji z lokali mieszkalnych,

¹³B. Audycka, M. Ruszkowska-Cieślak (red.), *Mieszkalnictwo w Polsce - Dobre praktyki*, Habitat for Humanity, Warszawa 2017.

- współpraca z Krajowym Rejestrem Długów Biura Informacji Gospodarczej SA i stosowanie pieczęci prewencyjnej,
- wprowadzenie ulgi w spłacie zaległości,
- wdrożenie zasad odpracowywania przez dłużników swojego długu.

Większość w wymienionych powyżej czynności wiąże się z procedurą windykacyjną, natomiast dwie ostatnie mają odmienny charakter, ponieważ umożliwiają zmniejszenie zadłużenia i stanowią formę wsparcia w wychodzeniu z zadłużenia. Pomimo dużego i realnego problemu jakim jest zadłużenie czynszowe, brakuje ciągle kompleksowych programów prewencji zadłużenia oraz skutecznych procedur windykacyjnych. Warto również zaznaczyć, że bardzo rzadko badana jest skuteczność poszczególnych form pomocy osobom zadłużonym.

Poniżej przedstawione zostały przykłady stosowanych rozwiązań w dużych miastach (Warszawa, Łódź) oraz dostępne szkolenia i programy dla osób zadłużonych prowadzone przez stowarzyszenia lub osoby prywatne. Są one inspiracją do tworzenia nowatorskich usług w zakresie problemu zadłużeń.

12.1. WARSZAWA¹⁴

Warszawa próbuje walczyć z zadłużeniem czynszowym zarówno w sposób typowy dla innych miast, ale stara się również wprowadzać nowe instrumenty. Dodatkowo przeprowadzone zostały badania skuteczności zastosowanych rozwiązań.

Instrumentami ukierunkowanymi na zmniejszenie długu, są takie, które funkcjonują od dawna, czyli (1) rozłożenie długu na raty lub (2) jego umorzenie oraz nowsze (tzn. wprowadzone stosunkowo niedawno do polityki lokalowej) – (1) świadczenie niepieniężne, nazywane potocznie odpracowaniem oraz (2) tzw. program restrukturyzacji długu. Używa się ich w sytuacji, gdy powstało już zadłużenie i należy wpływ długu niwelować oraz pomagać w jego spłacie.

Program odpracowywania długów wszedł w życie na podstawie zarządzenia Pani Prezydent w 2014 roku. Dłużnik lub dłużniczka, którzy chcieliby skorzystać z tego programu, muszą spełniać następujące kryteria: zamieszkiwać lokal komunalny, posiadać zadłużenie z tego tytułu lub z wcześniej zajmowanego lokalu, i znajdować się w trudnej sytuacji materialnej lub życiowej, co z kolei musi być potwierdzone pisemną opinią OPS-u. Zgodnie z Zarządzeniem, dzielnice – w przypadku, gdy zgłasza się do nich osoba spełniająca powyższe kryteria – mają obowiązek

¹⁴ Na podstawie informacji: M. Zgórzak, (Biuro Polityki Lokalnej Urząd Miasta St. Warszawa), „Jak zapobiegać długom w mieszkaniowym zasobie miasta” oraz P. Śliwowski, I. Grabowska oraz Zespół badaczy EGO (Evaluation for Government Organizations S.C.), „Dlaczego lokatorzy mają problemy z regularnym płaceniem czynszu? Wyniki badań eksploracyjnych dla ZGN Żoliborz”, <http://2030.um.warszawa.pl/mieszkania2030-zespol-badaczy-ego-dlaczego-lokatorzy-maja-problemy-z-regularnym-placeniem-czynszu/>.

opracować „tryb postępowania w zakresie odpracowania zadłużenia”, a także zakres usług i prac wykonywanych na rzecz dzielnicy, w tym stawki jednostkowe za wykonywaną pracę. Najczęściej dług odpracowuje się przy pracach takich, jak sprzątanie terenów, mycie okien, układanie książek w bibliotece. Taryfikator określają dzielnice. Od początku istnienia programu świadczeń niepieniężnych, czyli

w ciągu ostatnich 2,5 roku, zawarto 666 porozumień, z czego 342 – w 2016 roku. Oznacza to, że program nabiera rozpędu. Kwota odpracowanych długów wynosi ponad 877 tys. złotych – od uruchomienia programu.

Najnowszym instrumentem oddłużającym jest tzw. zasada restrukturyzacji zadłużenia. To program wprowadzony uchwałą Rady Miasta i skierowany jednorazowo do tych najemców, którzy na dzień 30 września 2016 roku mieli zadłużenie czynszowe. Możliwe było jego zmniejszenie w oparciu o dwa warianty spłaty – albo umorzenie 70 % długu, albo 50%. Pierwszy wariant zakładał, że dłużnik lub dłużniczka wpłaca 30% zaległości od razu, a 70% zostaje umorzone. Natomiast drugi mówił, że taka osoba podejmuje się spłaty ratalnej 50% zadłużenia do końca września 2019 roku, a pozostałe 50% zostanie umorzone na koniec września 2019 roku.

Program restrukturyzacji ma dwa cele: pomóc zadłużonym najemcom tak, aby „wyszli na zero”, czyli znaleźli się w sytuacji, w której są już w stanie regularnie opłacać czynsz (a właśnie to jest podstawą stosunku najmu), oraz odzyskać część środków, jakie Miasto straciło z tytułu ich zadłużenia.

Punktem wyjścia harmonogramu programu restrukturyzacji było zadłużenie liczone na dzień 30 września 2014 roku. 26 lutego 2015 roku Rada Miasta podjęła uchwałę, która weszła w życie 20 marca 2015 roku – wówczas nastąpił okres powiadamiania dłużników o tym, że mają dług i mogą przystąpić do programu. Wysłano 35 172 zawiadomień. Czas składania wniosków o przystąpienie do programu trwał od 20 kwietnia do 21 września 2015 roku, natomiast od września 2015 roku do grudnia 2019 roku trwa okres, w którym najemcy mają wносить obiecanie terminowe opłaty.

Wnioski o restrukturyzację złożyło 4 979 osób, ale nie wszyscy od złożenia wniosku wnosili bieżące opłaty czynszowe – co było warunkiem uczestnictwa w programie – w związku z czym tylko 70% wnioskodawców naprawdę spełniało warunki. Spośród tej grupy (70% z 5 000 osób) ostatecznie beneficjentami programu stało się 3 161 osób – taką ilość porozumień podpisano. W tym zawierało się 340 porozumień z osobami, które już nie mieszkają w zasobie miejskim.

Kwota objęta programem wynosi 41 milionów. To suma zaległości, jakie Miasto ureguluje poprzez program restrukturyzacji. Warto pamiętać, że na dzień 31 grudnia 2015 roku było podpisanych 3 161 porozumień. Natomiast na dzień 31 grudnia 2016 roku nadal realizowanych jest 2 417 z nich, co oznacza, że część najemców zaakceptowanych do programu, niestety, przestała wносить bieżące opłaty.

Dzięki wdrożonym działaniom udało się zmniejszyć liczbę zadłużonych lokali od 2011 roku. Efekty przedstawiają się następująco: 9% dłużników korzysta z restrukturyzacji zadłużenia, 2% – odpracowuje swoje długi, 9% osób, które są uprawnione, korzysta z dodatku mieszkaniowego, 7% – z podatku energetycznego, natomiast 7% – z obniżki dochodowej. Warto zaznaczyć, że od 2012 roku notowany jest spadek liczby umów wypowiedzianych z powodu zadłużenia – w 2017 roku jest o 50% mniej takich sytuacji. Odnotowany został też prawie trzykrotny wzrost liczby umów

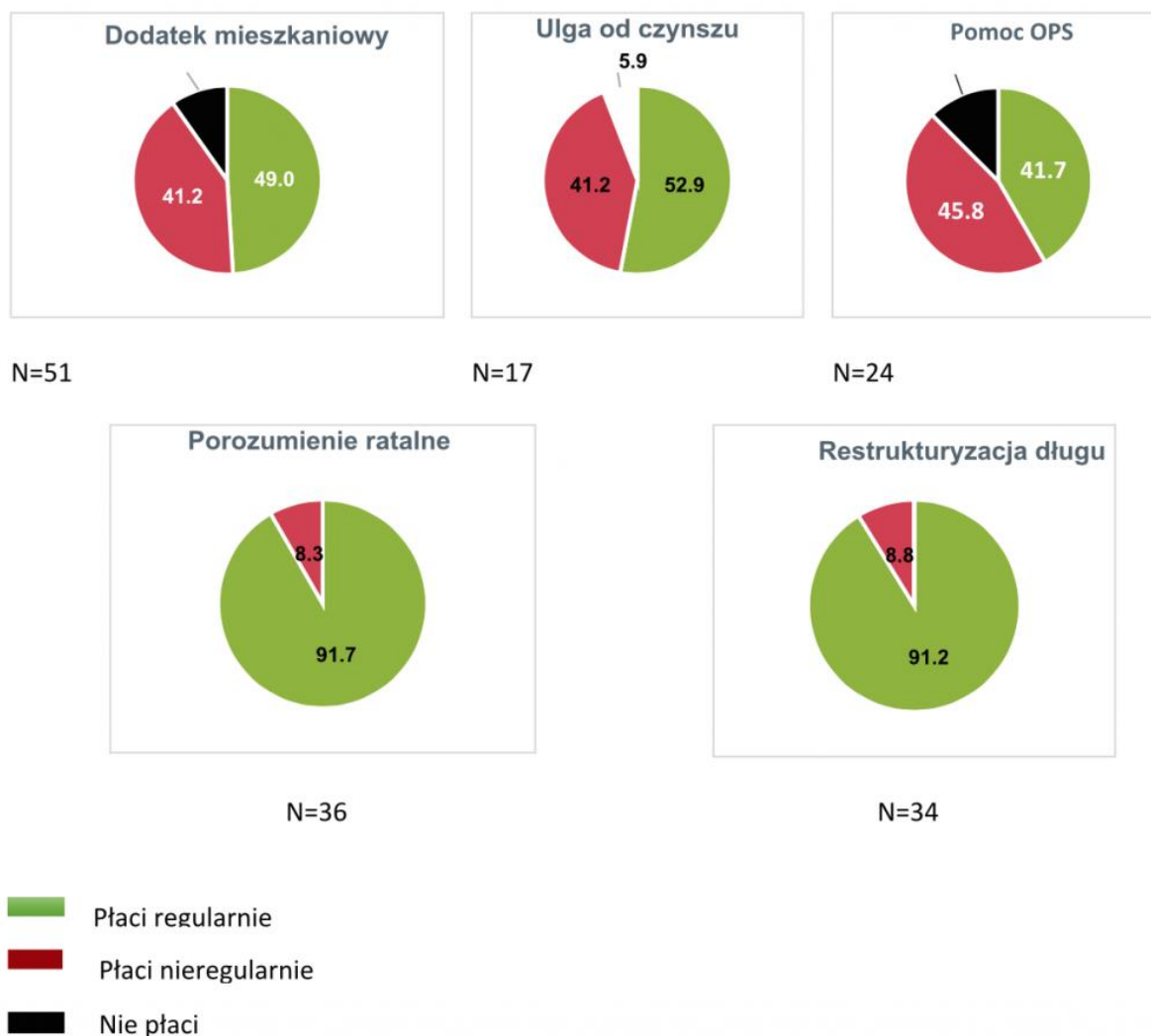
zawieranych ponownie – czyli sytuacji, w których osoba zadłużona traci tytuł prawny do lokalu, jednak spłaca swoje czynszowe zadłużenie i następnie ponownie wynajmuje lokal od Miasta.

W ostatnim kwartale 2016 roku zostało przeprowadzone niewielkie eksploracyjne badanie wśród lokatorek i lokatorów mieszkających na terenie Żoliborza i borykających się z problemami czynszowymi. Badaniu m.in. podlegała skuteczność narzędzi pomocy, z których mogą skorzystać osoby z zadłużeniem czynszowym.

W badaniu skuteczność narzędzi skierowanych do zadłużonych lokatorów została przybliżona regularnością opłacania czynszu po skorzystaniu z danego narzędzia. „Dla dodatku mieszkaniowego i ulgi od czynszu regularność dokonywania wpłat wśród dłużników wyniosła około 50% – w porównaniu do 42% dla pomocy OPS (ale w tym przypadku należy pamiętać, że pomoc OPS jest wsparciem dochodu dłużnika i nie musi być przeznaczana na cel mieszkaniowy). Zdecydowanie lepsze rezultaty osiągnięto dla porozumienia ratalnego i restrukturyzacji długu – regularność opłat sięgnęła tu 92%. Należy podkreślić, że choć porozumienie ratalne i restrukturyzacja długu są najskuteczniejszymi narzędziami oddłużania stosowanymi do tej pory, to stopień korzystania z nich przez lokatorów jest niewielki.”¹⁵

¹⁵ P. Śliwowski, I. Grabowska oraz Zespół badaczy EGO (Evaluation for Government Organizations S.C.), „Dlaczego lokatorzy mają problemy z regularnym płaceniem czynszu? Wyniki badań eksploracyjnych dla ZGN Żoliborz”, <http://2030.um.warszawa.pl/mieszkania2030-zespol-badaczy-ego-dlaczego-lokatorzy-maja-problemy-z-regularnym-placeniem-czynszu/>.

Rysunek 1. Regularność opłat a korzystanie z różnych narzędzi pomocy w 2016 r. wśród zadłużonych lokatorów zasobu komunalnego w dzielnicy Żoliborz (w %).



Źródło: Dane ZGN za: P. Śliwowski, I. Grabowska oraz Zespół badaczy EGO (Evaluation for Government Organizations S.C.), „Dlaczego lokatorzy mają problemy z regularnym płaceniem czynszu? Wyniki badań eksploracyjnych dla ZGN Żoliborz”, <http://2030.um.warszawa.pl/mieszkania2030-zespol-badaczy-ego-dlaczego-lokatorzy-maja-problemy-z-regularnym-placeniem-czynszu/>.

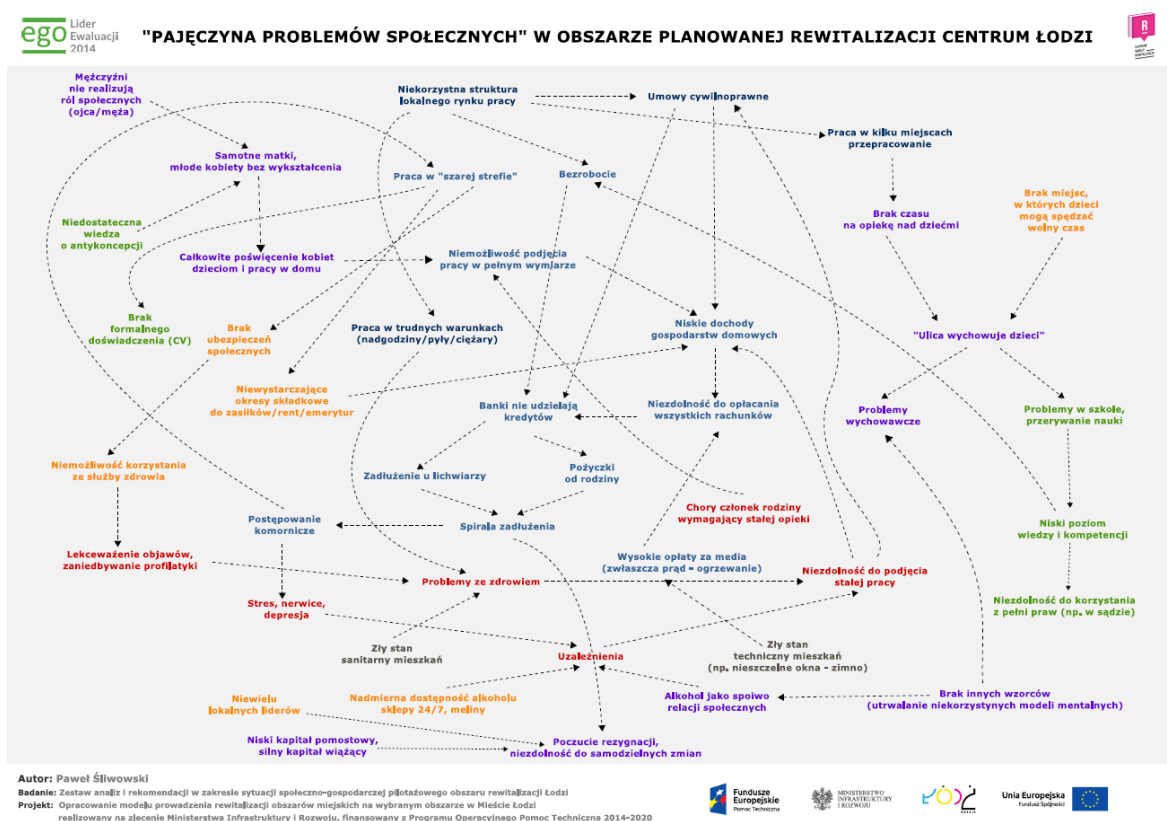
Przykład Warszawy pokazuje w jaki sposób można rozszerzać działania służące zmniejszeniu zadłużenia czynszowego (restrukturyzacja długu) oraz jak mierzyć skuteczność podejmowanych działań, co można wykorzystać w proponowanym Modelu.

12.2. ŁÓDŹ

Choć Łódź nie może pochwalić się innowacyjnymi rozwiązaniami dotyczącymi zapobieganiu powstawania zadłużeniu czynszowemu, to warto wspomnieć o badaniach, jakie zostały

przeprowadzone w ramach przygotowania do Lokalnego Programu Rewitalizacji, a także o rozszerzeniu potencjalnych miejsc, w których można odpracowywać zadłużenie.

W ramach Projektu Pilotażowego pn. Opracowanie modelu prowadzenia rewitalizacji obszarów miejskich na wybranym obszarze w Mieście Łodzi przeprowadzono badania społeczne o charakterze jakościowym wraz z pogłębioną analizą danych zastanych dotyczących sytuacji społeczno-ekonomicznej osób zamieszkujących Rdzeń Strefy Wielkomiejskiej, czyli obszarów przeznaczonych do rewitalizacji. Wyniki badań zostały obszernie zaprezentowane w raporcie pt. Zestaw analiz i rekomendacji w zakresie sytuacji społeczno-gospodarczej pilotażowego obszaru rewitalizacji Łodzi¹⁶. W ramach badań przeprowadzona została pogłębiona analiza przyczyn powstawania zadłużeń czynszowych w Obszarze Pilotażowym, m.in. na podstawie wywiadów pogłębionych z osobami zadłużonymi oraz z pracownikami administracyjnymi zarządzającymi mieszkaniami komunalnymi. Jest to bardzo bogaty materiał, na podstawie którego powstała również mapa problemów społecznych uwzględniająca przyczyny i konsekwencje zadłużeń czynszowych (patrz rysunek poniżej).



¹⁶ Raport autorstwa: dr Anna Borowczak, dr Anna Domaradzka, dr Izabela Grabowska, Joanna Kawalec, Wiktor Mrozowski (mapy), Zofia Polańska, Paweł Śliwowski; Redakcja: dr Izabela Grabowska, Bartosz Ledzion, Paweł Śliwowski, dostępny na: <http://centrumwiedzy.org/wp-content/uploads/2016/03/PILOTA%C5%BB-%C5%81%C3%93D%C5%B9-E-RAPORT-KO%C5%83COWY-BADANIE-PROBLEM%C3%93W-SPO%C5%81ECZNYCH-I-ZAD%C5%81U%C5%BBE%C5%83-CZYNSZOWYCH.pdf>.

W Raporcie podano również kilka praktycznych wskazówek dotyczących pracy z osobami zadłużonymi oraz rozwiązań:

- stworzenie procedury szybkiego reagowania na niepłacenie czynszu – reakcja powinna nastąpić już po pierwszej niezapłaconej opłacie miesięcznej (np. telefon do mieszkańców);
- unikanie form bezosobowych pism, a dążyć do bezpośredniego kontaktu osobistego z rodzinami (telefon, wizyta). Warto w takich rozmowach podejmować szczere rozmowy na temat sytuacji rodziny (jeżeli jest opiekun socjalny, powinien być przy tej rozmowie obecny);
- przemyślenie efektywności stosowania odsetek od zadłużeń. Wydaje się, iż w wielu przypadkach stanowią one jedynie czynnik zniechęcający do spłacania zadłużenia (podnoszą kwotę całkowitego zadłużenia, która w pewnym momencie wydaje się „niespłacalna” i mieszkańcy odstępują od regulowania należności, bo mają przekonanie, że „nigdy nie spłacą” takiego długu;
- przyjęcie takich form informowania o zadłużeniu w taki sposób, aby nie wydawało się ono tak przygnębiające, – w pismach i dokumentach uwypłuknąć konieczność spłat w odniesieniu do najbliższych miesięcy, np. „oczekujemy, że w ciągu najbliższych 12 miesięcy spłacą Państwo 2400 zł”, natomiast informacja o pełnym zadłużeniu (które często osiąga kilkadziesiąt tysięcy złotych), powinna być gdzieś „ukryta” drobnym drukiem, aby osoba zadłużona widziała, że przed nią jest cel, który ma szansę osiągnąć;
- wprowadzanie form aktywizujących do spłacania czynszu przez tych, którzy mieliby takie możliwości, czyli do rodzin, które mogłyby więcej środków przeznaczyć na spłatę zadłużenia. Warto wówczas wprowadzić jakąś formę konkursów, np. ogłosić, że określona liczba rodzin, które od stycznia do grudnia spłacą najwięcej nadliczbowego zadłużenia (czyli więcej, niż zakłada harmonogram rat), otrzymają dodatkowe umorzenie takiej kwoty, jaką nadpłacili w stosunku do harmonogramu spłat. To może zachęcić tych, którzy chwilowo mają lepszą sytuację, np. mają lepszą pracę tymczasową, aby w większym stopniu spłacać zadłużenie, bo odczują, że jest za to dodatkowa „nagroda”;
- innym elementem, który warto wziąć pod uwagę jest możliwość przekształcenia części mieszkań komunalnych, w których występuje wysokie zadłużenie i trudna sytuacja mieszkańców (np. trwałe bezrobocie, choroba) w mieszkania socjalne lub wprowadzenie najmu socjalnego w mieszkaniach komunalnych.

Powyższe pomysły na rozwiązanie problemu zadłużeń są inspiracją do tworzonej usługi, która ma być częścią testowanego Modelu wdrożenia obligacji społecznych w rozwiązaniu problemu zadłużeń czynszowych.

Warto wspomnieć, że w Łodzi prowadzony jest również program odpracowywania zadłużenia od 2015 roku. Oferta pracy, dzięki której można zmniejszyć swoje zadłużenia nie ogranicza się jednak (jak w większości tego typu programach) do prostych prac porządkowych, ale jest również zajęcie dla osób z wyższym wykształceniem na stanowiskach asystentów, nauczycieli, księgowych czy w Zarządzie Lokali Miejskich, który umożliwia pracę w kancelariach przy wypisywaniu pism czy faktur. Długi odpracowywać można w miejskich spółkach, placówkach kultury, szkołach, ŁZUK

i MOSiR oraz w zoo, gdzie jest głównie praca ogrodnicza, konserwatorska czy porządkowa. Rozszerzanie ofert pracy o prace bardziej skomplikowane i wymagające pewnych umiejętności może zachęcić więcej osób do korzystania z tej formy zmniejszenia zadłużenia oraz ma walor destygmatyzujący.

12.3. STOWARZYSZENIE PROGRAM WSPARCIA ZADŁUŻONYCH W POZNANIU

Choć Poznań jako miasto nie prowadzi kompleksowego wsparcia osób zadłużonych, na jego terenie funkcjonuje Stowarzyszenie Program Wsparcia Zadłużonych, które prowadzi:

- konsultacje psychologiczne grupowe i indywidualne,
- porady i doradztwo prawne,
- porady i doradztwo windykacyjne,
- doradztwo z zakresu zarządzania budżetem domowym,
- warsztaty jak chronić się przed pułapką spirali zadłużenia,
- szkolenia w grupach edukacyjnych pozwalające zmierzyć się z problemem zadłużenia,
- szkolenia dla pracowników instytucji i organizacji zajmujących się osobami z zadłużeniem.

Stowarzyszenie prowadzi również anonimową grupę dłużników opartą o zasady funkcjonujące w ruchu Anonimowych Alkoholików, gdyż zadłużenie jest traktowane jako nałóg.

Niektóre z narzędzi Dłużników Anonimowych¹⁷ to:

1. Spotkania, podczas których dzielimy się z innymi naszym doświadczeniem, siłą, nadzieją. Nie zatrzymujemy dla siebie tego, co otrzymaliśmy od wspólnoty, przekazujemy wszystko jej nowym członkom.
2. Prowadzimy rejestr zarobków, codziennych wydatków, oszczędności oraz spłat naszych zaległych długów.
3. Sponsoring – uznaliśmy, że koniecznym dla naszego wyzdrowienia jest znalezienie sponsora i „bycie” ze sponsorem jest „ozdrowiały” dłużnik, który prowadzi przez 12 kroków oraz dzieli się swoim doświadczeniem, siłą i nadzieją.
4. Grupa wsparcia – po tym jak przyłączyliśmy się do programu DA, organizujemy grupy składające się z nas samych oraz dwóch sponsorów, którzy nie mają, od co najmniej 90 dni, żadnych niezabezpieczonych długów. Takie osoby mają zazwyczaj więcej doświadczenia w programie. Podczas serii spotkań grupa przygląda się naszej sytuacji finansowej. Typowym rezultatem spotkań jest plan wydatków i plan działań.
5. Plan wydatków – daje nam przejrzystość w wydatkach- na pierwszy plan wysuwa nasze potrzeby. Zawiera opis wszystkich naszych przychodów, wydatków, rat czy oszczędności (to pomaga nam budować rezerwy pieniędzy – nieważne jak skromne). Plan przychodów pomaga skupić się na ich wzroście. Szczegółowy opis spłat długów pomoże nam

¹⁷ Za: <http://programwsparcia.com/wspolnota-dluznikow-anonimowych>.

w realistycznym zaplanowaniu spłaty, bez ograniczania się. Oszczędności możesz przeznaczać na rezerwy, emeryturę lub specjalne zakupy.

6. Plan działania – z pomocą grupy wsparcia rozwijamy specyficzne umiejętności mające pomóc w spłacie długów, doskonaleniu/naprawianiu naszej sytuacji finansowej i osiągnięciu założonych celów bez zaciągania niezabezpieczonych długów.
7. Telefon i internet – utrzymujemy częsty kontakt z innymi DA, przez telefon i mail czy inne formy komunikacji. Staramy się rozmawiać z innymi DA, przed i po podjęciu trudnych kroków w naszym zdrowieniu.

Nieznane są dane na temat prowadzonych działań przez Stowarzyszenie ani skuteczność tych działań. Jednak warto zauważyć, że podstawą pracy z osobami zadłużonymi jest zarówno praca indywidualna jak i praca grupowa, a ważnym elementem tej pracy jest tworzenie planu wydatków oraz planu działań, co wydaje się być głównym narzędziem pracy z osobami zadłużonymi.

Na stronie Stowarzyszenia znajdują się programy szkoleń dla różnych grup, które również można wykorzystać do tworzenia programu szkoleń dla osób wspierających osoby zadłużone.

13. KURSY ON-LINE DOTYCZĄCE WALKI Z ZADŁUŻENIAMI

W internecie dostępne są blogi oraz kursy e-learningowe dla osób z zadłużeniem. Jednym z popularniejszych i przystępnych językowo kursem jest „Pokonaj swój dług” stworzony przez Michała Szafrąńskiego. Jest on dostępny po bezpłatnej rezerwacji na stronie <https://pokonajswojedlugi.pl/>. Poniżej znajduje się opis kursu i zasady jego realizacji, zaczerpnięty z wymienionej strony internetowej. Opis został zacytowany dosłownie, ponieważ używany jest bardzo komunikatywny język, który powinien być zastosowany do zachęcenia potencjalnych uczestników testowanej usługi.

Dodatkowo w trakcie całego kursu uczestnik otrzymuje różne narzędzia (tabele), które pomagają w wykonywaniu ćwiczeń. Niektóre z tych narzędzi mogą być wykorzystane w testowanej usłudze.

Jakkolwiek kurs jest przygotowany bardzo profesjonalnie, to pewnym ograniczeniem (jak przy każdym kursie e-learningowym) jest wymaganie dużej motywacji do wykonywania ćwiczeń. Większość osób (szczególnie z zadłużeniem) nie ma wystarczającego samozaparcia, aby samodzielnie pokonywać różne trudności. Dlatego istotne jest znalezienie takiego rozwiązania, które łączy usystematyzowany kurs z osobistym wsparciem „trenera”.

Pokonaj swoje długi

5-tygodniowy bezpłatny kurs internetowy pomagający w samodzielnym wyjściu z długów

Cześć!

Nazywam się **Michał Szafrąński** i prowadzę blog [Jak oszczędzać pieniądze](#), który czytany jest przez ponad 250 000 osób miesięcznie. Jestem również autorem kursu „**Pokonaj swoje długi**”, o którym za chwilę szerzej Ci opowiem...

Jeśli dzisiaj macie przeterminowane długi albo po prostu ślizgacie się po krawędzi zadłużenia – np. nie macie żadnych oszczędności – to dobrze wiecie, jak bardzo brak pieniędzy i długi mogą zatruwać życie. Cierpicie Wy, cierpi Wasza rodzina. Nawet najbliższa przyszłość wygląda niepewnie. Właśnie dla osób w takiej sytuacji przeznaczony jest kurs „Pokonaj swoje długi”.

Kurs ten odzwierciedla proces budowania finansowych podstaw – absolutnie niezbędnych do odzyskania kontroli nad pieniędzmi. Właśnie przez taki proces przechodziłem z osobami, którym bezpośrednio pomagałem wyjść z zadłużenia. Z jednej strony można powiedzieć, że to nie jest specjalistyczna wiedza, ale niestety – a wiem to z praktyki – osoby z długami zazwyczaj nie stosują elementarnych zasad higieny finansowej.

Ale z drugiej strony nie ma się czemu dziwić. Skąd niby mielibyśmy wiedzieć, jak dbać o własne finanse? Czy w szkole uczyli nas jak tworzyć budżet domowy? Czy na studiach tłumaczyli nam zagrożenia związane z kredytami, pożyczkami i zadłużaniem? Czy ktoś tłumaczył i przestrzegał, jak nie wpaść w problemy finansowe?

Efekty wszyscy widzimy. **Ponad 60% Polaków nie ma żadnych oszczędności.** Do tego w Polsce mamy **ponad 2,38 miliona osób, które mają przeterminowane długi** i nie wyrabiają się ze spłatą rat kredytów na bieżąco. Co ciekawsze całkowite zadłużenie większości tych osób nie przekracza kwoty 5 000 zł, która – przynajmniej w teorii – powinna być w zasięgu każdej zarabiającej i oszczędzającej osoby.

„**Pokonaj swoje długi**” to 5-tygodniowy kurs internetowy, którego celem jest realna pomoc w naprawie finansów osobistych i w efekcie – wyjście z zadłużenia i późniejsze, stopniowe budowanie majątku.

W tym kursie nie przekazuję gotowych recept na rozwiązanie wszystkich problemów z długami. Wręcz przeciwnie – mówię wyłącznie o podstawach. Jeśli szukacie drogi na skróty – to ode mnie jej nie dostaniecie. Ja wierzę, że tylko solidna praca u podstaw i wdrożenie dobrych nawyków finansowych, ma szansę spowodować trwałą poprawę naszej sytuacji.

To co otrzymacie, to konkretne rozwiązania i działania, które są absolutną podstawą wymaganą na drodze do bezpieczeństwa finansowego. O wszystkim opowiadam oczywiście przez pryzmat walki z długami, ale **ten kurs przyda się każdemu** – także osobom, które długów nie mają i chcą się upewnić, że są na dobrej drodze, by nigdy ich nie mieć. Najbardziej skorzystają na nim:

- Osoby, które mają dziś długi i nie wyrabiają się ze spłatą rat tzn. wpadły w spiralę zadłużenia.
- Osoby, które mają dziś długi, ale regulują raty na bieżąco.
- Osoby, które dzisiaj nie mają długów, ale jednocześnie wydają tyle ile zarabiają i nie mają żadnych oszczędności (to znaczy, że od problemów finansowych dzieli je dosłownie brak jednej pensji).

Przy czym od razu uprzedzam, że **kurs wymaga od Was ciężkiej, samodzielnej pracy**. Musicie być przekonani, że chcecie wyjść z długów. Że chcecie sami rozwiązać problem (i nie oczekujecie, że ktoś to zrobi za Was).

Ten kurs nie jest przeznaczony dla osób, które szukają drogi na skróty – bo ja w taką drogę nie wierzę. Wierzę jednak, że każdy może samodzielnie – krok po kroku – poprawiać swoją sytuację finansową i że da się wydostać nawet z największego bagna.

Jak wygląda cały proces i kurs od środka

W kursie „Pokonaj swoje długi” odzwierciedliłem mój indywidualny proces pracy z osobami zadłużonymi. Dostosowałem go jednocześnie w taki sposób, aby przekazywana wiedza i porady były łatwe do przyswojenia bez osobistego kontaktu ze mną.

Kurs składa się z 25 lekcji wideo, ćwiczeń na każdy dzień oraz dodatkowych materiałów i szablonów dokumentów, np. arkuszy kalkulacyjnych, który ułatwią Wam zarządzanie długami i wychodzenie z zadłużenia.

Lekcje podzielone zostały na 5 tygodni. W każdym z nich jest 5 lekcji oraz 2-dniowa przerwa. Każda lekcja wideo trwa ok. 7-10 minut, ale potrzebujesz każdego dnia od 30 do 60 minut, by zapoznać się z materiałem oraz wykonać zadaną na dany dzień pracę domową. Nie musisz się martwić o to, by pamiętać o kolejnej lekcji. Po zapisaniu do kursu codziennie otrzymywać będziesz ode mnie e-mailem przypomnienie o oczekującej lekcji – będą one wysyłane zawsze o godzinie 19:00.

Oprócz materiału wideo ta sama treść dostępna jest także w formie plików audio (MP3) oraz w formie spisanych transkryptów. Dzięki temu z kursu mogą korzystać również osoby niedosłyszące oraz te, które wolą czytać niż oglądać lub słuchać.



- Tydzień 1: Porządkujemy głowę
- W tym tygodniu zajmiemy się Waszymi głowami. Chcę żebyście uświadomili sobie problem, wkurzyli się na siebie i przygotowali do długiej i wyczerpującej wojny z długami. Podpowiem, jak radzić sobie z tym od mentalnej strony.



- Tydzień 2: Układamy plan
- W tym tygodniu powiem Wam jak zrobić dokładną inwentaryzację Waszej aktualnej sytuacji. Wspólnie ułożymy też plan działania. Powiem też, jak wdrożyć bieżącą kontrolę rozsypanych finansów.



- Tydzień 3: Ograniczamy wydatki
- Tutaj zajmiemy się szukaniem oszczędności i ograniczaniem Waszych wydatków. Zobaczycie pomysły na mniejsze i większe oszczędności, a w materiałach dodatkowych znajdziecie łącznie kilkaset sposobów na to jak oszczędzać pieniądze.



- Tydzień 4: Zdobywamy pieniądze
- W czwartym tygodniu porozmawiamy o drugim biegunie – czyli o dodatkowych zarobkach. Poszukamy zarówno „darmowych pieniędzy”, jak i popracujemy nad zwiększeniem zarobków w pracy.



- Tydzień 5: Zarządzamy długami
- I w piątym, ostatnim tygodniu zajmiemy się problemem bieżącej obsługi długów. Tu zastanowimy się nad możliwościami restrukturyzacji długów, sensownością konsolidacji długów, a także tym dlaczego warto rozmawiać z wierzycielami i windykatorami.

Otrzymujesz więcej niż tylko materiały

Nauka bez praktycznego wykorzystania zdobytej wiedzy, nie jest wiele warta. Wiem też z doświadczenia, że bardzo trudno jest wytrwać w swoich postanowieniach, gdy nie mamy wsparcia. Nie każdy potrafi się samodzielnie motywować.

Dlatego w ramach kursu „Pokonaj swoje długi” oprócz samych lekcji wideo macie dostępne dodatkowo:

- **Ćwiczenia do każdej lekcji**, które pomogą w praktyce, od razu zastosować zdobytą wiedzę.
- **Możliwość zadawania pytań** dotyczących danej lekcji w komentarzach pod każdą lekcją.
- **Możliwość dyskusowania z innymi uczestnikami kursu** i wzajemnego wspierania się w wychodzeniu z długów.
- Dostęp do zamkniętej grupy „Pokonaj swoje długi” na Facebooku.
- **Nieograniczony w czasie dostęp do wszystkich materiałów** kursu „Pokonaj swoje długi” - tych, które dostępne są teraz i wszystkich, które udostępnione zostaną w przyszłości.
- Komplet tapet dla Waszych komputerów motywujących do walki z długami.