



Bezplatná cesta rodičů  
ke spravedlnosti.



# EVALUAČNÍ ZPRÁVA

Asistované vymáhání výživného jako sociální služba

CZ.03.2.60/0.0/0.0/16\_064/0006250

## RESUMÉ

*VašeVýživné.cz  
pomáhá těm,  
kteří nemají sílu  
a možnosti si  
pomoci sami.*

Asociace  
neúplných  
rodin, z. s.



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

# Obsah

---

Cíl projektu	2
Charakteristiky projektu	2
Statistická data projektu	2
Identifikace problému	4
Analýza problému	4
Analýza zúčastněných stran	6
Nastavení intervencí projektu	8
<i>Strategie provozu služby</i>	12
První kontakt – rozřazování klientů	13
Dopad projektových aktivit na fázi prvního kontaktu	15
Druhý kontakt – doprovázení klienta	16
Dopad projektových aktivit na fázi druhého kontaktu	17
Závěrečná shrnutí	18
Přílohy	20
Předmět zprávy: Potvrzení o přijetí nové žádosti o vymáhání výživného ID {id}	20

## Seznam tabulek

Tabulka 1 <b>Data projektu – přehled</b> .....	3
Tabulka 2 <b>Přehled nových žádostí podle krajů</b> .....	3
Tabulka 3 <b>Počet nových žádostí měsíčně</b> .....	3
Tabulka 4 <b>Analýza/výběr strategie</b> .....	7
Tabulka 5 <b>Analýza k mapě clientské zkušenosti</b> .....	10
Tabulka 6 <b>Dosud nevydané rozsudky</b> .....	13
Tabulka 7 <b>Nemajetnost dlužníka</b> .....	14
Tabulka 8 <b>Insolvence</b> .....	14
Tabulka 9 <b>Exekuce vedená jiným exekutorem</b> .....	14

## Cíl projektu

---

Cílem projektu je zlepšit prostředí poskytování podpory rozcházejícím se/rozdávajícím se rodičům, kterým se nedostává finanční podpory po rozchodu. Sociální poradenství v této oblasti přináší sociálním odborům s agendou sociálně právní ochrany dítěte (SPO), během několika let existence projektu Vaše výživné se však ukázalo, že specializovaná podpora týkající se vymáhání výživného by měla mít externí zastoupení v rámci sociálního poradenství.

V projektu byl zpracován prostřednictvím evaluačního plánu záměr sledování parametrů, které mají vliv na poskytování poradenství tak, aby služba bylo možné zkvalitnit (upscaling) a zároveň sledovat dopad služby prostřednictvím předem zvolených parametrů.

Evaluace projektu byla zpracována průběžně, po celou dobu projektu byla data sbírána a vyhodnocována. Evaluace byla zpracována interně.

## Charakteristiky projektu

Název projektu:	Asistované vymáhání výživného jako sociální služba
Identifikační číslo:	CZ.03.2.60/0.0/0.0/16_064/0006250
Cíle projektu:	Projekt realizuje službu asistovaného vymáhání výživného, určenou pro rodiče samoživitele, jejichž partner/ka zanedbává vyživovací povinnost, a v důsledku toho se ekonomická situace samoživitelů zhoršuje natolik, že se dostávají na hranici chudoby. Cílem služby je doprovázení v procesu nárokování, tj. od podpory k odhodlání se výživné nárokovat až po doprovod všemi fázemi a formami nárokování, vč. psycholog., právního a finančního poradenství. Služba je žadatelem pilotně zkoušena od února 2016.

Dílčí kroky (aktivity/výstupy) k dosažení cíle:

- (1) Komplexní podpora v procesu doprovázení službou vymáhání výživného
- (2) Právní, finanční a psychologické poradenství navazující na proces vymáhání
- (3) Spolupráce s OSPOD, zvýšení povědomí o službě u aktérů veřejné správy

Cílové skupiny:	Samoživitelé ohrožení chudobou mimo hl. města Prahy OSPOD mimo hl. města Prahy (12 úřadů)
-----------------	--

Doba realizace:	9/2017 – 8/2019
Místo realizace:	ČR, mimo hl. města Prahy

## Statistická data projektu

- V projektu se uskutečnilo celkem 9042 nových registrací.
- Z toho bylo 1399 žádostí odloženo.
- Od 9/2017 do 8/2019 se uskutečnilo 37748 telefonických rozhovorů.
- Od 9/2017 do 8/2019 se uskutečnilo 1195 online rozhovorů.
- V projektu využilo službu 1305 klientů (oproti plánovaným 720 klientům, kterým bude poskytnuta služba).

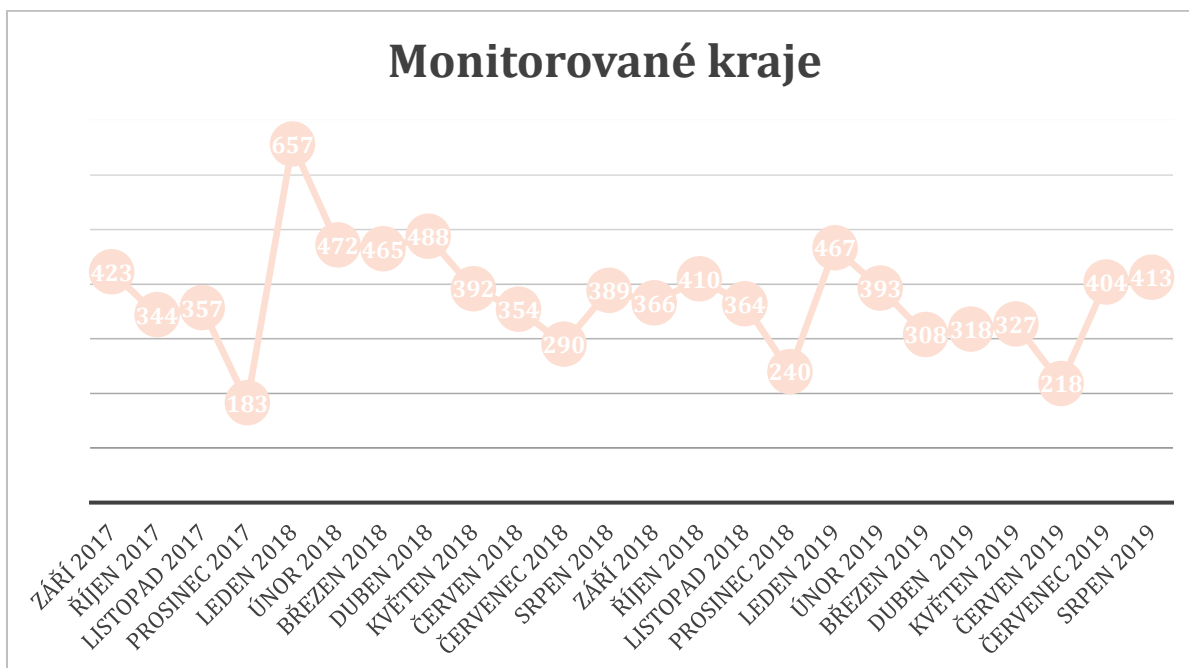
Tabulka 1 Data projektu – přehled

	Nové registrace	Odložené žádosti	Uskutečněné hovory	Online komunikace	Monitorovací listy
<b>Měření 1</b>	2436	367	8598	56	196
<b>Měření 2</b>	2378	346	8584	489	427
<b>Měření 3</b>	2240	342	9903	372	352
<b>Měření 4</b>	1988	344	10663	278	330

Tabulka 2 Přehled nových žádostí podle krajů

	Stč.	JČ	Plz.	KV	Úst.	Lbc.	HK	Pdb.	Ol.	MSK	Jhm.	Zlín.	Vys.
<b>Měření 1</b>	308	130	129	93	261	113	91	77	128	262	186	78	52
<b>Měření 2</b>	254	120	107	96	221	133	83	86	121	255	178	68	53
<b>Měření 3</b>	132	94	45	34	123	48	43	27	68	124	89	37	34
<b>Měření 4</b>	150	72	52	44	152	60	39	46	54	145	74	34	33

Tabulka 3 Počet nových žádostí měsíčně

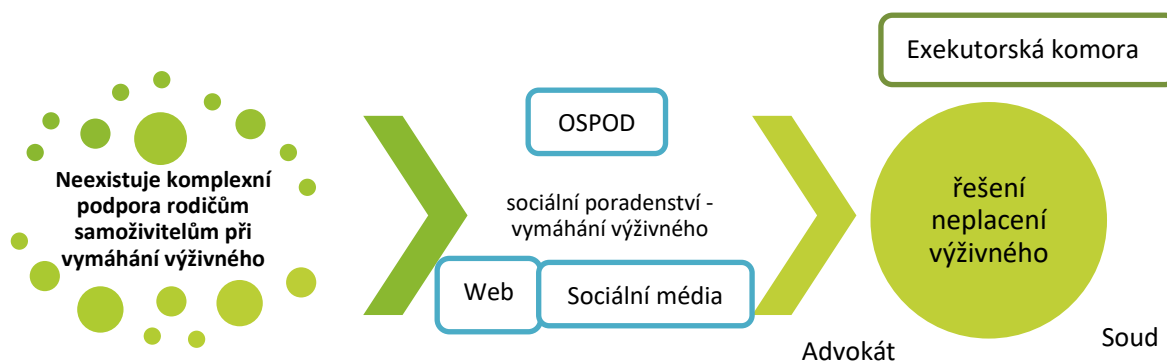


# Identifikace problému

## Analýza problému

Nedostatek financí je v případě samoživitelů velmi častým problémem. Zvláště pokud se druhý rodič nepodílí na finančním zabezpečení svého dítěte. V takovém případě peníze v rodinném rozpočtu chybí. Pro rodiny s nízkým příjmem jsou připraveny dávky státní sociální podpory, o které lze požádat. Ne vždy však rodiče tyto dávky mohou získat. Pokud taková situace nastane, je nutné zvýšit rodinný příjem zcela samostatně. Ani to ovšem nebývá úplně snadné. Rodiče samoživitelé potřebují vstřícnější podmínky od zaměstnavatelů – důležité je, aby je práce neomezovala a znemožňovala jim péči o nezaopatřené děti. Je velmi důležité, aby se rodiče samoživitelé v problematice, co nejdříve zorientovali a neměli finanční výpadek.

Obrázek 1 Sociální poradenství pro oblast vymáhání výživného



Proces vymáhání výživného je poměrně složitý, klienti se ocitají v emočně vypjatém období, a proto mnohokrát nejsou schopni naplnit všechny kroky k tomu, aby výživné správně nárokovali. Následky jejich jednání se pak dříve nebo později projeví a mají vliv na celkové sociální postavení a emoční pohodu jak dětí, tak rodičů samoživitelů.

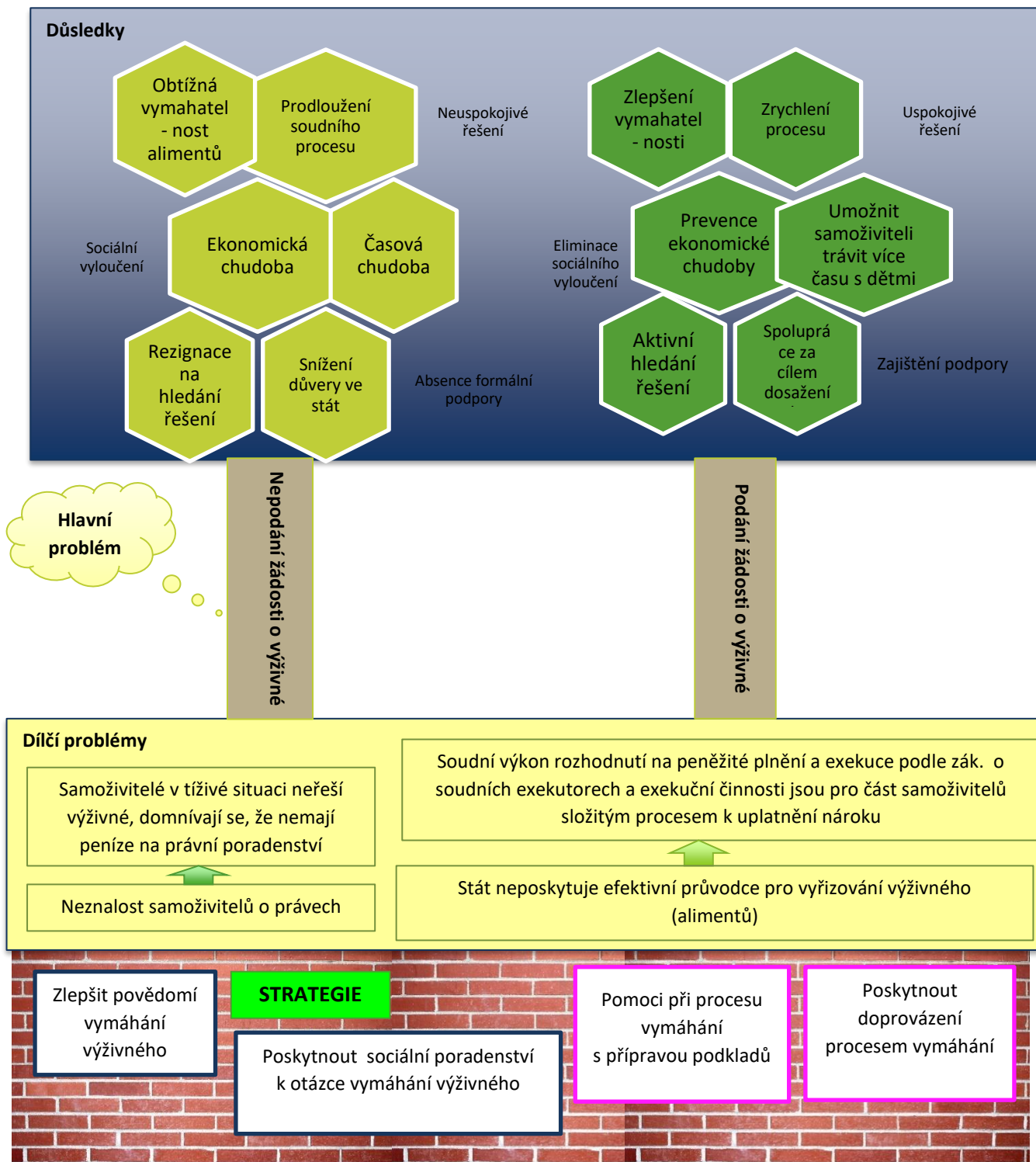
Rozchodová/rozvodová situace zahrnuje oblast řešení finanční podpory ze strany rodičů a je řešena zákonem. V této oblasti je formálně poskytováno poradenství ze strany sociálních úřadů, doplněno je o informace nabízené na webech. Praktické formální (státem poskytované) provádění procesem vymáhání alimentů však absentuje, příčiny a důsledky jsou popsány v obrázku č.2 Strom problémů. Na to se zaměřil projekt Asistované vymáhání výživného, který si klade za cíl odstranit příčiny problému tak, aby byly odstraněny i důsledky. Z hlediska analýzy aktérů, v problematice vymáhání výživného má na situaci vliv mnoho aktérů (viz kapitola Analýza zúčastněných stran), každý má však různý vliv a zájem situaci řešit. Projekt se zaměřuje na praktický výkon sociálního poradenství zahrnutím co největšího počtu klientů z co největšího území ČR (mimo hl. Město Prahy).

Projekt se cíleně zaměřuje na řešení dílčích problémů v oblasti vymáhání výživného a výstupy projektu odpovídají analyzovaným problémům:

1. **Neznalost samoživitelů o jejich právech** – projekt nabízí poradenství skrze zelenou linku, web ([www.vasevyzivne.cz](http://www.vasevyzivne.cz), [www.anr.cz](http://www.anr.cz)), facebookovou komunitu, blogy, kde odpovídají odborníci na jednotlivá témata. Část osvěty probíhá individuálně během doprovázení procesem vymáhání

výživného. Cílem je poskytnout klientům informaci, že není nutné mít finanční prostředky na to, aby se samoživitelé domohli svých práv.

Obrázek 2 Strom problémů a strom cílů



V ČR žije 500 000 dětí v neúplných rodinách, z toho 148 000 rodin (38,5%) se potýká s problémem dlouhodobého neplacení výživného. Od roku 2011 se na konzultanty projektu obrátilo s žádostí o pomoc 30 000 oprávněných klientů. Klienti Vaše Výživné představují polovinu klientů celkem v ČR, kteří uplatňují exekuční vymáhání dlužné částky z důvodu neplacení výživného. Podle kvalifikovaných odhadů odborníků organizace, cca. 60% samoživitelů se o vymáhání dluhu na výživném ani nepokouší.

Hlavní příčinou, proč sehrává sociální poradenství v této oblasti je ten, že stát neposkytuje efektivní průvodce pro vyřizování výživného (alimentů) – projekt nabízí v pracovní dny od 8.00 do 18.00 prostřednictvím telefonických konzultací odbornou pomoc samoživitelům (provázení), kde jim po krocích vysvětluje postupy v jejich individuálních případech a řeší jejich potřeby. Provázení zahrnuje pomoc s přípravou podkladů, které umožní nárokovat požadavky samoživitelů vůči protistraně.

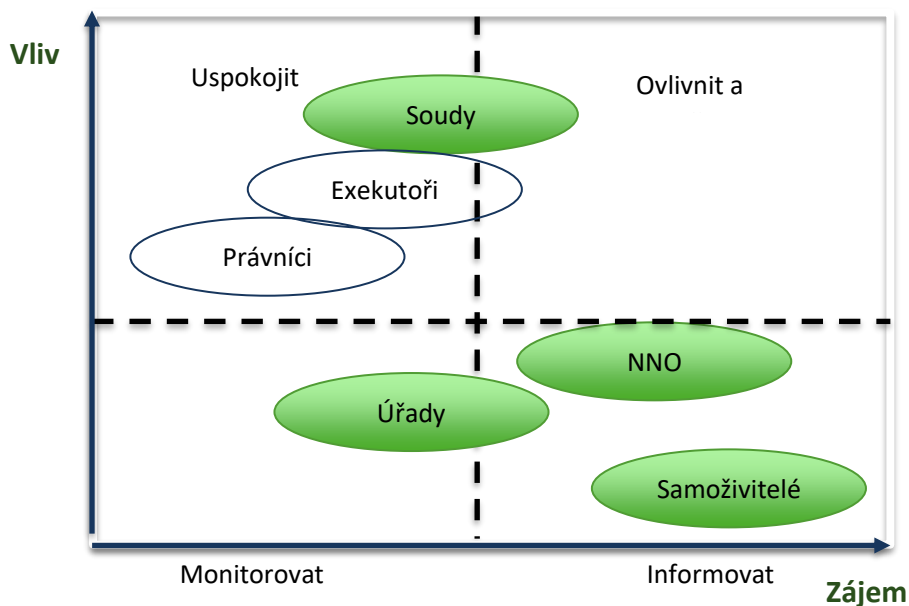
## Analýza zúčastněných stran

Z níže uvedené analýzy plyne, že nejdůležitějším aktérem pro vytvoření nároku na alimenty je soud, který pracuje s podklady právníka. Vykonavatelem rozhodnutí je pak exekutor. Aby klient mohl nárokovat svoje požadavky, předkládá podklady, které si připraví:

- s právní pomocí (placená služba)
- s pomocí sociálního úřadu (obvykle je sociální poradenství dostupné jako pasivní služba s odkazem, kde získat informace k vypracování podkladů)
- podklady si připraví sám. *Pokud neví, jak mají podklady vypadat, proces se prodlužuje (kvůli zjišťování informací) a/nebo se opakuje (výzvy k doplnění informací a podkladů).*

Analýza zúčastněných stran ukazuje, že v sektoru, kde je nejvyšší vliv a nejvyšší zájem o službu k podpoře na vymáhání výživného, není identifikován ani jeden aktér, což předurčuje rychlost legislativních změn v této oblasti.

Obrázek 3 Analýza zúčastněných stran



Z této analýzy plyne, že poptávka po typu sociálního poradenství je předvídatelná a že největší potenciál na ovlivnění situace samoživitelů v procesu vymáhání alimentů mohou mít neziskové organizace, které se situací zabývají, prosazují praktickou pomoc klientům a zároveň konají advokační aktivity, které by cílové skupině měly pomoci zlepšit jejich situaci. Neziskové organizace se však primárně zaměřují na doprovázení a budování sociálního poradenství, pak osvětu (případně tuto aktivitu rozvíjejí paralelně) a až ve třetí linii se zaměřují na vykonávání advokačních aktivit (viz. také Obr. 4 Analýza/výběr strategie).

Tabulka 4 Analýza/výběr strategie

Poskytování služby při vymáhání výživného				
Záměr	Ve vztahu ku klientům		Ve vztahu k veřejné správě	
<b>Cíl</b>	Poskytnout poradenství a provést procesem vymáhání výživného		Nabídnout alternativu jak provozovat tento typ služby	
<b>Výstup</b>	Uživatelsky nenáročná a dostupná služba všem		Vytvoření komplexního systému poradenství k problematice vymáhání výživného	
<b>Vstupy: lidské zdroje, finance, udržitelnost, zájem o službu</b>				
<b>Aktivita</b>	Doprovázení procesem vymáhání výživného	Osvěta odborných informací	Networking se státní správou	Získání zpětné vazby
	<i>Tým odborných pracovníků individuálně řeší každý případ</i>	<i>Profesionalizace a adaptace komunikačních kanálů tak, aby byly srozumitelné cílové skupině</i>	<i>Účast na metodických dnech</i>	<i>Vzájemná odborná setkání, spolupráce s odb. garantem</i>
<b>Strategie</b>	Strategie provozu služby	Strategie osvěty o službě – směr klienti	Strategie osvěty o službě – směr veřejná správa	Strategie pro zlepšování služby

Projekt se zaměřuje pouze na ty aktivity, které byly dále identifikovány jako nedostatečné nebo nedostatečně rozvinuté, a to z důvodu efektivního využití finanční podpory. Zaměření aktivit projektu je podloženo ve strategiích projektových aktivit (viz Obrázek 4 Analýza/výběr strategie).

Velmi důležitou strategií byla strategie na provoz služby, během které jsou sledovány vybrané parametry (počet nových žádostí; počet odložených žádostí a jejich důvody; evidence žádostí podle krajů; počet monitorovacích listů, tj. klientů, kteří prošli celým procesem služby; spolupráce s OSPOD).

Během zaměření se na provoz služby byla identifikována oblast spolupráce s veřejnou správou jako úzké místo v procesu osvěty a využívání služby. Proto byla během projektu zahájena spolupráce s jednotlivými OSPOD tak, aby o službě jednotliví pracovníci věděli, znali ji a využili prostor pro vzájemnou spolupráci s Asociací neúplných rodin.

Klienti jsou oslovováni mediální kampaní, která nabízí pomoc, případně je osloví reputační příběhy blízkých osob, které sdílejí dobrou zkušenost s doprovázením v procesu vymáhání výživného.



## Nastavení intervencí projektu

### Intervaly měření:

1. 09/2017 - 02/2018

2. 03/2018 – 08/2018

3. 09/2019 - 02/2019

4. 03/2019 – 08/2019

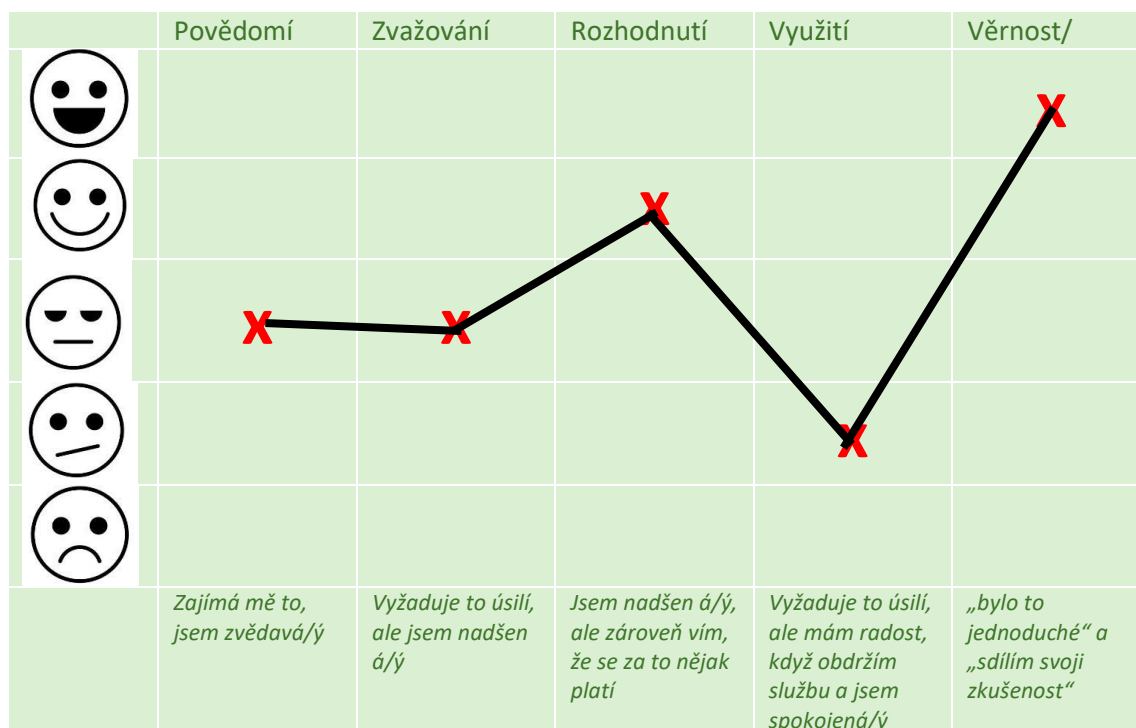
Potřebnost služby byla dokázána tím, že za 17 měsíců existence služby počet klientů se neustále zvyšoval a pracovníci poskytovali postupně větší počet doprovázení procesem vymáhání výživného. Během projektu o službu mělo zájem celkem 1305 klientů (jedná se o klienty, co splnili podmínky projektu, tj. aktivní zapojení s evidovanou účastí v projektu). Do projektu nejsou zařazené tzv. odložené žádosti<sup>1</sup>, případy, kdy klient kontaktuje organizaci za účelem pomoci o asistenci o vymáhání výživného, ale následným šetřením se zjistí, že nárok na výživné není vymahatelný z níže uvedených důvodů.

Během evaluace byly zkoumány tyto aspekty:

- *Jaký je od roku 2016 nárůst v počtu klientů*
- *Geografické využití poradenství*
- *Profilaci poradenství (průměrná délka konzultací, počet konzultací na klienta apod.)*
- *Jaký je posun ve spolupráci s formálními institucemi (OSPOD)*
- *Jak vnímají službu klienti*
- *Jak se služba vymáhání výživného posunula během projektu*

Pro bližší analýzu intervencí byla použita metoda mapování clientské zkušenosti, aby si odborný tým lépe stanovil nároky během realizace projektu (Mapa 1 Clientská zkušenost a Tabulka 1 Analýza k mapě clientské zkušenosti). Cílem této analýzy bylo zachytit potřebu klienta, když se rozhodne služby využít a pochopit jeho potřeby a na odpovídání těmto potřebám se zaměřit.

Mapa 1 Clientská zkušenost



<sup>1</sup>Odložené případy, jsou ty, kde nelze vymáhat výživné z důvodu již předložené žádosti o výživné, neexistenci rozsudku o povinnosti výživné hradit, nemajetnosti dlužníka, probíhající exekuce nebo absence trvalého pobytu v ČR.

Z vstupní analýzy vyplynulo, že se jedná o klienta, který je několik let v nepříznivé sociální situaci, je frustrovaný z nemožnosti/neschopnosti situaci řešit, potřebuje individuální přístup, a i v případě objektivních zábran situaci řešit, potřebuje znát alternativní řešení, protože jeho celkový stav frustrace se při jednoduchém zamítnutí řešení služby (byť z objektivních příčin, tzv. odložený případ) jeho frustrace ještě zhoršuje. Klient v případě kladného řešení má tendenci svoji radost sdílet (sociální média), je obvykle zkušeným uživatelem internetu a médií, oslovují ho sdělení online médií. Po navázání kontaktu potřebuje na míru šité poradenství a vysvětlení procesů a postupů.

Z toho důvodu projekt klade důraz na odbornosti týmu, kde kombinuje odborné pracovníky, kteří řeší individuální poradenství s redaktorem, který spravuje on-line média a komunikuje s potenciální i skutečnou cílovou skupinou. Cílem je klienta provést službou tak, aby byla snížena nejistota dalšího kroku a v každém okamžiku byli očekávání klienta přiměřené, nebyli postavené na nereálných základech a výkonech. Během realizace byli zařazeni do projektu další odborníci na právo, psychologii a finanční gramotnost, aby nejčastější navazující se problémy klientů mohly být řešeny paralelně a bylo poskytováno komplexní poradenství.

**Během projektu se ukázalo, že předkládání komplexního řešení jednomu klientovi nebylo nejčastějším jevem, který odborníci řešili. Často byl klient již emočně stabilizovaný (obvyklý klient řeší problém neplacení výživného několik let), proto se psychologické poradenství mnohem více využilo v procesu osvěty - učení se pro klienty formou kazuistik v online médiích. Právní poradenství bylo zcela vyčerpáno a během projektu navýšeno, čímž se potvrdilo, že několikaleté odkládání problémů vyžadovalo náročnější intervenci ze strany pomáhající organizace.**

Ve druhé fázi projektu byla zahrnuta do projektu spolupráce s veřejnou správou, konkrétně došlo k 21 setkáním vytipovanými OSPODy v rámci ČR, z nichž 4 setkání byla na úrovni krajů. Zde se v rámci spolupráce, dozvěděly více o poskytovaném poradenství. Cílem bylo otestovat a vybudovat platformu pro budoucí spolupráci a tím přispět k efektivnějšímu řešení problému.

**Během projektu se ukázalo, jak důležité bylo zahrnout do projektu profesionální veřejnost. Na základě zpětné vazby získané přímo na místě, kdy probíhaly semináře o službě, podle kvalifikovaného odhadu, většina pracovníků OSPOD ocenila, že principy služby byly vysvětleny stejně jako doprovázení při vymáhání**

Tabulka 5 Analýza k mapě klientské zkušenosti

Úroveň	Povědomí	Zvažování	Rozhodnutí	Využití	Věrnost/ Obhajoba
<b>Aktivity klienta</b>	Média - TV, tištěná, online média Sociální sítě Letáky - OSPOD,	Zvažování možnosti požádat o pomoc	Žádost o pomoc telefonicky, emailem, přes sociální sítě, webchat  Telefonický rozhovor s odborným konzultantem	Zjištění možnosti pomoci  Zaslání dokumentů k pomoci  Vrácení vyplněných dokumentů s potřebnými rozsudky  Spokojenost s pomocí	Sdílení zkušeností  Dotazník spokojenosti
<b>Cíle klienta</b>	Pomoc se získáním výživného	Zvážení, zda službu využít	Zjištění, jak služba funguje  Rozhodnutí službu využít	Vyplnění žádosti o službu  Zaslání vyplněných dokumentů včetně rozsudků	Sdílení zkušeností
<b>Styčné plochy</b>	Potřeba pomoci s výživným	Zkušenosti, recenze, doporučení	Kvalita rozhovorů s klientem  Klient chápe pomoc, kterou poskytujeme	Doprovázení odborným poradcem  Kontrola a zpracování dokumentů od klienta	Spokojenost, že jsme udělali vše co jsme mohli  Spokojenost s výsledkem služby  Sdílení zkušeností
<b>Zkušenost</b>	Nutnost potřeby	Zjištění, jak můžu postupovat	Odhodlání a ujištění se, že chci řešit  Pochybnosti, zda je pro mě vhodné	Vědomí, že jsem udělal/a maximum  Štěstí že pomohlo/zklamání, že nepomohlo	Nezávislost na dávkách  Zlepšení rodinných podmínek
<b>Cíle služby</b>	Zvýšit znalost problematiky, povědomí a zájem o službu	Oslovit všechny potřebné	Přesvědčit o důležitosti řešení  Bořit zábrany	Být pro potřebné oporou a prodlouženou rukou  V případě nemožnosti pomoci, poradit alternativy	Mít spokojené klienty ze službou u když nebylo úspěšné  Zabránit negaci při nemožnosti využít službu
<b>Indikátory</b>	Počet zájemců o službu, počet klientů, kteří službou prošli	Počet správných dokumentů od klientů	Počet relevantních žádostí o pomoc  Počet klientů, kteří potřebují pomoc s výživným, psychologa i právní poradenství	Počet žadatelů o pomoc, kteří řeší dluh na výživném jinou než exekuční cestou  Počet klientů, kteří dodali řádně dokumenty	Podpora ostatních rodičů, sdělováním příběhů do médií a kladné zpětné vazby  Růst počtu klientů,

Úroveň	Povědomí	Zvažování	Rozhodnutí	Využití	Věrnost/ Obhajoba
				Počet klientů, kteří využili psychologickou a právní poradnu	kterým pomáháme a dokážeme pomoci. Růst vymožené částky, snižování dluhu, se kterým se na nás obracejí
<b>Aktivity organizace</b>	Kampaně a aktivity na sociálních sítích, soutěže, mediální výstupy klientů a pracovníků organizace, tiskové zprávy, semináře i výživném, publikace o výživném a informační blogy, články, poradny, online moderované diskuze, osvěta vůči odborné veřejnosti	Sociální sítě, tiskové zprávy, média, účastní na kulatých stolech a debatách, soutěže, veřejné akce, poradny, semináře	Odborný poradce – provázení službou, informovanost  Individuální přístup ke klientovi	Potvrzení o zahájení spolupráce  Zahájení procesu spolupráce	Příběhy rodičů v médiích, recenze emailem a na sociálních sítích
<b>Odpovědnost</b>	Neziskové organizace, stát	Osvětové činnosti – NN, stát	Klient	Klient	Klient
<b>Tech. a jiné požadavky</b>	CRM, virtuální ústředna, webchat, webové formuláře	CRM, virtuální ústředna, webchat, webové formuláře	CRM, virtuální ústředna, webchat, webové formuláře	CRM, virtuální ústředna, webchat, webové formuláře	Web, sociální sítě, média

## Strategie provozu služby

### Co sledujeme?

V projektu sledujeme, jaký je zájem o služby a jakou optimální kapacitu služba vyžaduje, aby vyhověla všem zájemcům. Také sledujeme, kde je o službu zájem (kraje), jaké jsou důvody zamítnutí poskytnutí služby.

### Jak to bylo před projektem?

Projekt Vaše výživné běží od roku 2016, do spuštění projektu s podporu fondů ESF, bylo registrováno s žádostí o pomoc 10 574 rodin. Za dobu jejího fungování se na ni s žádostí o pomoc obrátily desítky tisíc samoživitelů s celkovým dluhem na výživném v řádech několika miliard Kč. Jelikož je dluh na výživném přednostní pohledávka, která se uspokojuje před ostatními dluhy, je úspěšnost vymáhání výživného ve srovnání s běžnými dluhy zhruba dvojnásobná.

Díky projektu bylo možné rozšířit kapacitu služby o 5 odborných pracovníků (psycholog, právník, odborný garant, evaluátoři, redaktor), a tím rozšířit oblasti poskytovaného poradenství o psychologické a právní služby, lépe pracovat s komunitou rodičů samoživitelů a nastavit spolupráci s úřady veřejné správy.

### Jak by to bylo bez služby doprovázení procesem vymáhání?

Jelikož službu nevyužije každý rodič samoživitel, který by ji potřeboval, máme možnost porovnat přínosy služby. Obvykle se jedná o velmi dlouhou dobu zpracování žádosti o výživné, která je zapříčiněna nesrozumitelností procesu, neschopností vypočítat dlužnou částku, v menší míře to je neschopností zaplatit poplatky za ověření.

### Jak provázení procesem funguje, když pomáhá pouze stát/veřejná správa?

Informace k procesu vymáhání výživného poskytuje OSPOD nebo Exekutorská komora. Tyto instituce poskytují informace obvykle prostřednictvím odkazu na tištěné a elektronické materiály, což pokrývá plošnou osvětu a poradenství, v projektu je však vysoká úspěšnost služby zajištěná zejména individuálním a na míru sestaveným poradenstvím. Dostupnost osobního individuálního poradenství je zajišťována pouze neziskovým sektorem, OSPOD tuto agendu řeší pouze okrajově (až na pár výjimek).

### Náklady Vaše výživné vs. náklady samoživitele, když to řeší jinak?

Pokud je problém řešený klientem ve spolupráci s Vaším výživným, náklady na zaměstnance, kteří provázejí službou, vidimace, poštovné a náklady na provoz kanceláří a systému jsou na straně organizace. V případě, kdy je exekuce neúspěšná nehradí nikdo náklady advokáta a exekutora.

Pokud si klient řeší agendu sám, do jeho nákladů jsou zahrnuty náklady na advokáta, vidimace, cestovné/poštovné, v případě neúspěšné exekuce nemalé náklady a odměna exekutora.

### Jak služba funguje

Nové registrace jsou všechny nově podané registrace, které provádí sám klient prostřednictvím webového formuláře na internetových stránkách [www.vasevyzivne.cz](http://www.vasevyzivne.cz).

Klient vyplní kontaktní údaje a je mu zaslán email. (Viz Příloha č. 1.).

Po registraci je kontaktován konzultantem pro ověření, zda má zájem o spolupráci a dojde k ověření, zda je možné započít s pomocí. Jedná se o telefonické zjištění dluhu na výživném, jestli již řešil v minulosti s exekutorem, ověření, zda není dlužník v insolventci a pro kolik dětí bude spolupráce navázána.

Nová zakázka prochází jednotlivými fázemi od stavu nové registrace, kdy nový klient vyplní registrační formulář, přes vrácení vyplněných dokumentů, které jsou následně předány advokátní kanceláři pro vytvoření návrhu na nařízení exekuce, kdy poté dochází soudem k pověření exekutora k výkonu exekuce až po samotné vymáhání až vymožení pohledávky a ukončení.

V případě shody a možnosti navázat spolupráci je klientovi zaslána smlouva o poskytování právních služeb, plná moc, tabulka pro vyplnění s přehledem uhrazených plateb na výživném a je požádán o zaslání ověřeného rozsudku s doložkou právní moci.

# První kontakt – rozřazování klientů

## Úskalí a problémy při pomoci s vymáháním výživného

Odborníci projektu VašeVýživne.cz byli klientům k dispozici v pracovní dny od 8.00 do 18.00. V rámci této doby se může veřejnost spojit s konzultanty a informovat se o možnostech pomoci, o všeobecných postupech v rámci všech oblastí výživného, nejen jeho vymáhání. Informovat se mohou telefonicky, přes chat na našich webových stránkách, zanecháním kontaktu na našich webových stránkách pro možnost zavolání zpět a formou emailové komunikace. Odborní pracovníci poradí s registrací a s obstaráním dokumentů.

### Úskalí a problémy při pomoci s vymáháním výživného

Jak již bylo zmíněno výše, při pomoci pečujícím se dostáváme do komplikací, kdy nelze nikterak zajistit asistované vymáhání. Kromě případů, kdy již dluh řeší jiný exekutor, dlužník je v insolventi, dlužník nemá majetek v ČR, dosud nebyl vydán rozsudek, se setkáváme v průběhu spolupráce s řešením případů, kdy čekáme na vyplněné dokumenty od klientů, čekáme na doplnění informace od klienta, již klient nemá zájem, již se nedaří s klientem spojit a nová žádost nemohla být předána k další fázi a tím se nedaří pomoci. Dále se může jednat i o duplikované nové registrace, kdy, již rodič je v naší databázi veden a pomoc je spuštěna nebo o chybné registrace, kdy se jedná o omyl. I těmto klientům odborný pracovník poradí, co lze v těchto situacích dělat a na koho se obrátit. Služba Vaše výživné však s těmito klienty dále nepracuje.

#### a) Klient ukončen z důvodu dosud nevydaného rozsudku

Tento stav zakázky nám vzniká v případě, kdy rodič požádá o pomoc s vymáháním výživného. Řádně se zaregistruje přes webový formulář a následně je konzultantem zjištěno, že rodič nemá rozsudek. Rozsudek nemusí mít z důvodů, že zatím nedošlo například k zápisu otce do rodného listu a tím nemohl být soudem vydán rozsudek jménem republiky se stanovením výše výživného, nebo dosud nedošlo k určení dítěte do péče. V těchto případech je rodiči doporučeno, jak má dále postupovat a případ je odložen.

Tabulka 6 Dosud nevydané rozsudky

	Dosud nevydané rozsudky	Neuvedený kraj	Nejvíce nevydaných rozsudků (poměr k žádostem v %)
Měření 1	189	23%	12% Vysočina
Měření 2	185	24%	10% Pardubický, Jihomoravský, Plzeňský
Měření 3	167	61%	19% Pardubický
Měření 4	190	68%	16,13% Moravskoslezský

V tomto měření postupně v projektu narůstalo počet nevydaných rozsudků bez uvedení kraje (není povinná informace). Obvykle se jednalo o cca 23% klientů, v měření č. 3. to však bylo až 61% klientů.

#### b) Klient ukončen z důvodu nemajetnosti dlužníka v ČR

Tento stav zakázky nám vzniká v případě, kdy rodič požádá o pomoc s vymáháním výživného. Řádně se zaregistruje přes webový formulář a následně je konzultantem zjištěno, že dlužník je jiné národnosti a nemá v ČR majetek, nežije zde. V těchto případech bohužel nemůžeme rodiči pomoci.

Dále v průběhu podaných nových registrací může docházet k odložení anebo stornování zakázek z důvodu nemožnosti započít spolupráci. Tyto storna jsou z důvodu běžící insolvence dlužníka, dosud nevyhotoveného rozsudku o výživném, dlužník nemá majetek v ČR nebo již je dlužné výživné vymáháno exekučně bez naší pomoci. V těchto případech bohužel nemůžeme navázat spolupráci a započít s pomocí, ale alespoň předáme veškeré informace a rady.

Po zkontrolování právní moci a vykonatelnosti zaslání rozsudku na výživné kontaktuje klienta odborný pracovník, který následně zašle všechny potřebné dokumenty k vyplnění, aby společnými silami vymáhání výživného započali.

Vyplněné dokumenty jsou následně předány advokátní kanceláři pro vytvoření návrhu na nařízení exekuce, kdy poté dochází soudem k pověření exekutora k výkonu exekuce až po samotné vymáhání až vymožení pohledávky a ukončení.

Každému nově registrovanému klientovi, který nám zašle veškeré podklady, je následně zaslán dokument k vyplnění, tzv. monitorovací list.

Tabulka 7 Nemajetnost dlužníka

Nemajetnost	Nemajetnost	Neuvedený kraj	Nejvíce insolvenčí (poměr k žádostem v %)
Měření 1	61	16 %	6 % Karlovarský
Měření 2	46	30 %	4 % Olomoucký, Jihomoravský
Měření 3	60	56 %	7 % Pardubický
Měření 4	31	48%	19% Jihočeský a Moravskoslezský

### c) Klient ukončen z důvodu dlužník v insolvenční

Tento stav zakázky nám vzniká v případě, kdy rodič požádá o pomoc s vymáháním výživného. Řádně se zaregistruje přes webový formulář a následně je konzultantem zjištěno přes webový portál ISIR, že dlužník je v insolvenční. V těchto případech bohužel nemůžeme rodiči pomoci a sdělíme mu jeho možnosti.

Tabulka 8 Insolvence

	Insolvence	Neuvedený kraj	Nejvíce insolvenčí (poměr k žádostem v %)
Měření 1	42	11 %	5 % Zlínský
Měření 2	35	14 %	6 % Královéhradecký
Měření 3	36	61%	7 % Pardubický
Měření 4	67	70%	35% Středočeský

### d) Klient ukončen z důvodu dluh na výživném již řešen jiným exekutorem

Tento stav zakázky nám vzniká v případě, kdy rodič požádá o pomoc s vymáháním výživného. Řádně se zaregistruje přes webový formulář a následně je konzultantem zjištěno, že dluh na výživném je již exekučně vymáhán u jiného exekutora. V těchto případech bohužel nemůžeme rodiči pomoci a sdělíme mu možnosti.

Tabulka 9 Exekuce vedená jiným exekutorem

	Exekuce jinde	Neuvedený kraj	Nejvíce insolvenčí (poměr k žádostem v %)
Měření 1	75	17 %	5 % Plzeňský
Měření 2	80	22 %	7 % Olomoucký
Měření 3	79	58 %	11 % Plzeňský
Měření 4	56	59%	26% Moravskoslezský

V projektu se uskutečnilo 9042 prvních kontaktů, z toho 1399 bylo odložených případů (15,47%). Z celkového počtu kontaktů, které se týkaly zájmu o službu, byla 1/3 vyřazená a klienti obdrželi informace k alternativnímu řešení, 2/3 prvních kontaktů dostalo instrukce k dodání materiálů, aby bylo možné postoupit k dalšímu řešení.

## Dopad projektových aktivit na fázi prvního kontaktu

(hloubkový rozhovor s ředitelkou organizace)

### 1. Změna profilu klienta a změna vnímání nabízené pomoci

Z dat je patrné, jak se klienti mění v čase. Ze začátku projektu byl dluh, se kterým se na nás klienti obraceli vyšší než dluh, se kterým se obracejí aktuálně. Je zde zřejmé, že služba na trhu se sociálními službami chyběla a nyní se na nás již obracejí klienti, kteří z nějakého důvodu odkládali řešení a/nebo o službě neměli možnost se dozvědět a zároveň klienti, kteří řeší díky informovanosti problém včas, dříve, než se potíže z neplacení prohloubily.

Díky projektu jsme měli možnost se stát velmi důvěryhodným pomocníkem pro rodiče, média nás vnímají jako hlavním zdrojem dat a díky tomu se o naší službě více hovoří, naše metodické materiály jsou distribuovány na úřady práce, OSPODy a služebny policie ČR. Průběhem času a možností pracovat na kvalitě služby, jsme mohli pomoci tolika klientům.

### 2. Problém „mizícího klienta“

Vše vychází z dat, které sbíráme, pečlivě zaznamenáváme proběh službou klientem a díky tomu vidíme kolika klientům by bylo možné pomoci, ale službu již dále nevyužili. Proto jsme ve druhé polovině projektu začali také nabízet osobní konzultace, nicméně, klient projevoval zájem jenom ojedinele. Po ukončení projektu se na příčiny nevyužití služby po prvním kontaktu zaměříme ještě více do detailu (viz také box s popisem).

### 3. Potvrzení, že osvětové aktivity vzdělávají klienty ještě před prvním kontaktem

Z dat je vidět, že procentuální podíl klientů, kteří se ve službě neposunou dále není vázán na počet žádostí. Tedy i když se na nás obrací více žadatelů, máme sice více úspěšných pomoci provázení službou, ale v procentním vyčíslení se podíl nemění.

Zároveň vidíme, že pokud se o nás klient dozvěděl před tím, než k nám volá, je zřejmé z následků hovorů a ze zkušeností odborníků na telefonu že je informován, nepotřebuje tolik informací jako klient, který na nás náhodně narazil na sociálních sítích. Z našich dat i vyplývá, že klienti, kteří se na nás obrátili na základě sociálních sítích nejsou tak relevantní jako klienti, kteří si sami naši službu dohledali na internetu pomocí vyhledávačů a díky tomu se na našich webových stránkách seznámili se službou jako takovou.

### Mizící klient

Po žádosti o pomoc s výživným se nám podaří pomoci jen cca 25% potřebným. 50% nemůžeme pomoci ihned a to z vyjmenovaných důvodů, 25% klientů po prvním kontaktu službu opět nevyhledá.

Ve druhém roce projektu proběhly také hloubkové rozhovory s náhodným vzorkem klientů (5 klientů, kteří nepokračovali po 1. kontaktu v komunikaci s odborným pracovníkem), aby bylo zjištěno, proč tato část samoživitelů v systému tzv. mizí.

Jedním z důvodů může být pasivita těchto žadatelů o pomoc. Po prvním rozhovoru s žadatelem dojde k pasivitě, již nejsou kontaktní a nedaří se nám s nimi navázat kontakt.

Nesrozumitelnost dokumentů může vést k úsudku klientů, že zrovna pro ně služba není vhodná. Je možné také, že klient potřebuje osobní konzultace (ne telefonické), co klade nároky na zřízení poboček po celé ČR. Tento přístup je prozatím testován.



## Druhý kontakt – doprovázení klienta

V týmu byly pro jednotlivé procesy určeny pozice odborného pracovníka pro první kontakt a druhý kontakt, jeden pracovník se věnoval zpracování podkladů od klientů (odborný asistent) a tým odborně vedl vedoucí pracovník, který průběžně pomáhal vést i složitější případy.

Převážná většina druhých kontaktů, kde odborní pracovníci informují o průběhu již běžícího stavu podané registrace v jakémkoliv stavu až po ukončení exekuce, se uskutečňovala telefonicky, protože klienti potřebují vysvětlit jednotlivé kroky a neutrácet za dopravu za odborným pracovníkem, jejich schopnost dále komunikovat s úřady a aktéry v procesu vymáhání je dostatečná a nejevilo se, že by pro tento případ potřebovali asistenci.

Měsíční počet žádostí (tj. zaslané podklady od klienta, které umožní začít řešit vymáhání výživného) se pohyboval v intervalu 183 až 657 během celé doby realizace projektu. Rychlost zpracování žádostí závisela od kompletnosti podkladové dokumentace, dobu vyřizování prodlužovaly opakované výzvy k dodání.

Geografické čerpání služby nevykazuje žádné zásadní prvky, služba je čerpána ve všech krajích, lze pozorovat korelaci s počtem neplacení výživného ve strukturálně postižených regionech, nicméně v těchto regionech pak často dochází i k odložení případů.

### Komunikace s klientem

Průměrná doba se nesnížila, protože s rostoucí kvalitou služby odborný konzultant tráví více času individuálním poradenstvím a analýzou klienta, ale díky redaktorovi se nemusela navyšovat kapacita odborných konzultantů, protože mohli odkázat na jeho tvorbu a věnovat se nadále důkladně klientům, kde bylo potřeba řešit individuální potřeby klienta. Během projektu byla vytvořena pozice redaktora projektu, s cílem komunikovat opakované dotazy více efektivněji směrem k široké veřejnosti (blogy, články, poradna apod.), tím snížit čas strávený v individuálním poradenství na poli obecných dotazů.

### Komunikace s veřejnou správou

Spolupráce s OSPOD byla nastavená na dvojí úrovni. Během celé doby realizace projektu byl zapojen do projektu odborný garant, specialista na poskytování sociálních služeb rodinám, který pomáhal upravovat postupy a procesy nastavené v projektu.

Mezi poslední naplánované aktivity do budoucna je přiblížení služby k potřebným a to na soudy, do škol a školek a práce na možnosti osobního setkávání s klienty, tak abychom mohli pomoci i těm, kteří naši službu dosud nevyužili protože se domníváme, že potřebují řešení na osobní úrovni.

### Forma poradenství

Při přípravě projektové žádosti jsme počítali s tím, že je velmi důležité individuálně a komplexně řešit problémy klienta, tj. nesoustředit se pouze na problém s vymáháním výživného, ale také na psychologický, finanční a právní dopad na klienta.

V praxi se však ukázalo, že klienti v individuální rovině mají zájem převážně na řešení problému neplacení výživného a s tím spojené právní služby, do menší míry je pak oslovila možnost řešit finanční gramotnost a psychologická témata. Vysvětlujeme si to tím, že se jedná u klientů o vleklý problém, kde již jsou řešeny anebo trvale odmítány další aspekty.

Proto jsme se v oblasti finanční gramotnosti a psychologických konzultací zaměřili na osvětu (příručka pro samoživitele – neprojektové náklady) a odbornou osvětu prostřednictvím anonymizovaných dotazů (psycholog. poradenství). Do budoucna budeme hledat optimální formu jednotlivých druhů poradenství.

## Dopad projektových aktivit na fázi druhého kontaktu

*(hloubkový rozhovor s ředitelkou organizace)*

### **1. Zefektivnění komunikace díky pozici redaktora**

Během projektu se prokázalo, že tato intervence měla smysl i přes vzrůstající počet klientů, o které odborní poradci pečují je udržován stabilním počtu uskutečněných hovorů. Neustále roste návštěvnost webových stránek, a to díky kvalitním blogům a odborným článkům, ve kterých se potřební dozvídají to, na co by se jinak doptávali přes telefonické kontakty. Veškerý obsah je tvořen na základě nejčastějších dotazů od klientů, tak aby pomohli k nejvyšší možné kvalitě pomoci všem, kteří se o projektu dozvídají.

Aktuální návštěvnost stránek je 30 000 měsíčně. Na sociálních sítích je sledovanost 10 000 zájemců a díky komentování a sdílení našich odborných článků se daří službu organicky doručovat ostatním.

### **2. Spolupráce s veřejnou správou**

a) velmi pozitivně hodnotíme pozici odborného garanta, který neustále přinášel návrhy a doplnění odborných článků pro potřebné na webové stránky. Pomohl nám zlepšit dokumenty pro klienty jako je úvodní dopis, aby lépe pochopili službu, pomohl nám lépe zpracovat popis služby při telefonických konzultacích. Na návrh odborného garanta jsme také uskutečnili hloubkové rozhovory s klienty. Velmi důležitá pomoc pro nás byla asistence s ponětím informovaností o službě pro malé obce a pomoc s návrhem prezentace pro semináře na ORP.

Kromě toho probíhala společná setkání s OSPODy(Klatovy, Poděbrady, Lysá n./L, Nymburk, Vlašim, Černošice, Český Brod, Kladno, Čáslav, Chotěboř, Přelouč, Benešov, Hořovice, Kolín, Kutná Hora, Neratovice, České Budějovice, Písek, Sušice, Vimperk, Česká Lípa, Pardubický kraj, Moravskoslezskýkraj, Plzeňský kraj, Kraj Vysočina), během kterých byla potvrzená potřeba služby. Tato setkání měla dvojitý efekt, potvrdila nutnost spolupráce a propojení s jednotlivými OSPOD, které po setkáních aktivně konzultovali možná řešení pro vzniklé clientské situace a dále aktivně odkazovali klienty na existující asistenční službu. I když k tomuto nebyla vedena podrobná statistika (v případě prvního kontaktu není dotaz na to, odkud se klient o službě dozvěděl), o aktivním zapojení bylo referováno ze strany všech zapojených OSPOD).

Na základě uvedené spolupráce však bylo zjištěno, že existuje prostor pro zapojení dalších státních i nestátních organizací. Pokud je aktivnější pomoc od ostatních službu Vaše výživné.cz (dobrá znalost fungování podstaty asistence), míra odchodovosti klientů se snižuje. Proto se domníváme, že dopad zapojení organizací by mohlo znamenat kvalitnější a větší pomoc pro cílovou skupinu. Důležité bude zjištění, které organizace jsou nejbližší cílové skupině a kde lze navzájem provázat pomoc a spolupráci.

## Závěrečná shrnutí

---

Projekt Asistované vymáhání výživného jako sociální služba se díky podpoře z Evropského strukturálního fondu stal mnohem komplexnější službou, která umožnila rozvíjet sociální poradenství s podporou dalších odborníků (právník, psycholog) a lépe nastavit spolupráci s úřady veřejné správy (díky odbornému garantovi a setkáním s OSPOD).

### **Pozitivní zjištění týkající se cílové skupiny samoživitelů:**

- zvyšuje se vymožená částka,
- zvyšuje se počet rodin, kterým jsme pomohli,
- díky osvětě i dlužná částka, se kterou se na nás rodiče obrací je nižší.

Dopad projektu lze kvantifikovat úspěšností vymáhání výživného. Do tohoto počtu jsou zahrnuti klienti s monitorovacím listem, u kterých je již suma vymoženého výživného známá. Jedná se o 1216 klientů, z nich 546 má vymoženo částku 4000,- Kč a více, celkově u všech bylo vymoženo 21 040 880,- Kč to se rovná na jednotlivce 38 536,- Kč, tedy za dva roky podpory 2752,- měsíčně na jedno dítě v exekuci. Toto číslo je vyšší než průměrné výživné na dítě v ČR.

Toto vnímáme velmi pozitivně. Čím dříve je dluh na výživném řešen, tím dříve se rodina dostane z tísně a je větší šance na plné vymožení a zlepšení platební morálky rodiče, který neplatí. Dále působíme i preventivně, spousty konzultací postačí pro lepší vědomí klientů, aby věděli, jak mají řešit, aby se nedostali do situace, kdy budou potřebovat i pomoc se získáním výživného. Dopad pro rodiny, které řeší nebo mohou řešit problematiku výživného je vysoký. Pokud díky nám nejsou schopni si pomoci, nebo nejsou zdatní v prevenci, přechází pomoc na stát. Zde se stávají žadateli o dávky státní sociální podpory i hmotné nouze a často i klienty OSPOD.

### **Pozitivní zjištění týkající se organizace:**

- Poradenství je více odborné, protože odborní pracovníci si lépe rozdělili svoje role
- Spolupráce s veřejnou správou (OSPOD) je díky osobním setkáním efektivnější
- Lepší sdělení odborných informací (spolupráce týmu, odborného garanta a redaktora)
- Jak se služba vymáhání výživného posunula během projektu

Projekt pomohl službu zdokonalovat a zkušenosti a všechny aktivity, které vznikly po dobu projektu pomohly všem zaměstnancům k vysoké kvalitě jejich práce. Změna systémů pomohla ke zrychlení práce a ke snížení chybovosti. Změnila se struktura webu, která je nyní přehlednější.

Jako nejdůležitější vnímáme změnu ve zlepšení přístupu ke službě. Klienti se o naší službě velmi snadno dozvídají díky organickému vyhledávání na webu. Cílem bylo tvořit velmi kvalitní obsah, aby byla služba pro vyhledávače vysoce důvěryhodným zdrojem a dostávala se na první místa před soukromé poskytovatele typu advokátních kanceláří a podobné. Pomohla tomu i aktivita na sociálních sítích. Tato osvěta zasáhla cílovou skupinu a dává jim možnost požádat o pomoc.

Dále díky distribuci metodických materiálů na jednotlivé úřady a díky setkání se sociálními pracovníky se klienti dozvídají o službě na místě, kam chodí jako první, a to je OSPOD, Úřad práce a Policie ČR.

Nárůst kvality je vidět i v číslech, kdy se na nás neustále obrací více potřebných s dotazy do poradny, přes web chat a na bezplatnou infolinku. Počty se zvýšily o více než 100% a díky navýšení odborných pracovníků organizace dokáže poskytovat všem potřebným čas a péči, kterou vyžadují, kvalitní informace a citlivý individuální přístup.

### Neočekávané dopady projektu:

- **Blog** – během projektu byla reflektována potřeba klientů. Na základě častých dotazů vytváření odborných článků do sekce blog <https://www.vasevyzivne.cz/blog/>. Původně byla plánovaná rubrika FAQ, časem se však ukázalo, že blogová forma odpovědí je vhodnější pro cílovou skupinu.
- **Svépomocné virtuální skupiny** – byla zřízená FB skupina, kde si rodiče navzájem radí a diskuse jsou dle potřeby moderovány. Původním záměrem byla moderovaná diskuse, v současnosti však skupina funguje jako fórum pro výměnu zkušeností.
- **Zasílání dotazů do poradny** – možnost zaslání dotazu přímo přes webové stránky. Pokud potřebný nemá sociální síť, nerad komunikuje po telefonu, bojí se web chatu, nevyužívá emailové komunikace, má možnost zanechat dotaz na který mu je v co nejkratším možném termínu odpovězeno. Z pravidla do 48h. <https://www.vasevyzivne.cz/potrebuji-poradit/>

Závěrem slovy ředitelky organizace:

*Chceme více pomáhat, tam kde je naše pomoc, díky zkušenostem efektivní. Vidíme spokojené klienty, pozitivní čísla, ale zároveň stejné množství klientů, kde jsme nepomohli. Čísla u klientů, kde se daří, jsou výborná, a proto je důležité zaměřit službu i na ty složitější případy. Ze zkušeností vnímáme procento, kde jsme nepomohli, jako nedokonalost projektu. Nutnost, kterou musíme vylepšit, a proto bychom chtěli využít výzvu, pro zlepšení a inovaci stávající služby a tím mít možnost pomoci většímu počtu potřebných a dle domněnek i nejpotřebnějším. Těm, kteří se nedokáží po žádosti o pomoc posunout dále. Proto se budeme nadále snažit službu rozvíjet, je to naše velká motivace.*

## Přílohy

---

Předmět zprávy: Potvrzení o přijetí nové žádosti o vymáhání výživného ID {id}



Dobrý den,

máme velikou radost, že jste se rozhodl/a získat zpět dlužné výživné, na které má Váš potomek plný nárok. Ještě více nás těší, že jste se obrátil/a právě na nás.

Vaši žádost jsme úspěšně přijali a přidělili jí **ID {id}**

Nyní pro Vás bude vybrán Váš odborný konzultant, který se s Vámi telefonicky spojí. Očekávejte v nejbližší době hovor z čísla **222 534 777**. V případě, že potřebujete případ vyřešit přednostně, neváhejte nás kontaktovat na naší **bezplatné lince 800 400 441**. Naši konzultanti jsou Vám plně k dispozici **v pracovní dny od 8:00 do 18:00**.

Kdo vlastně jsme? Jsme **nezisková organizace**, pomáhající rodičům již od roku 2011. Zabýváme se asistovaným vymáháním výživného. Všechny služby poskytujeme **zcela zdarma**. Vy neplatíte žádné náklady za advokáty nebo exekutory. Vše zaplatí dlužník. Náklady nehradíte ani v případě, že vymáhání nebude úspěšné.

Pro možnost zahájení pomoci je potřebný náš vzájemný kontakt.

Ještě jednou Vám děkujeme za projevenou důvěru.

S přáním krásného dne



**Jindřiška Krtilová - odborný poradce**

## Blogy a články



26. srpna 2019 |

### Exekuce výživné 2019

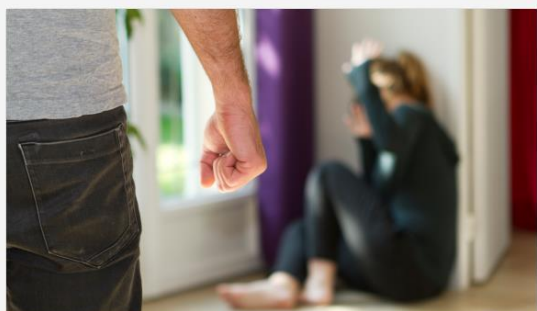
Proč zvolit právě exekuční vymáhání výživného a jak postupovat?



26. srpna 2019 |

### Placení výživného 2019

Jak určit výživné, a zajistit tak péči o děti na období po rozchodu rodičů?



2. srpna 2019 | [Informace](#)

### Domácí násilí

Domácí násilí je tématem, které si jistě zaslouží pozornost každého z nás. Jak vzniklý problém rozpoznat a jaký poté zvolit postup?



26. července 2019 | [Informace](#)

### Spirála snižující se životní úrovně

Co je tzv. spirála snižující se životní úrovně, jak ji rozpoznat a co pomůže při jejím řešení?



31. května 2019 | [Čas s dětmi](#)

### Atopický ekzém u dětí

Atopický ekzém je nejčastějším zánětlivým onemocněním kůže, které postihuje malé i velké. Jak proti němu efektivně bojovat, a zajistit tak postižené pokožce úlevu?



24. května 2019 | [Informace](#)

### Odvolání proti rozsudku o výživném

Jak probíhá odvolání proti rozsudku o výživném, komu se doručuje a jaká je lhůta pro jeho podání?



19. října 2018 | [Naše akce](#)

### Setkání s OSPODy a úřady

Rádi bychom se s vámi podělili o zkušenosti naší projektové ředitelky, která v posledních týdnech navštěvovala městské úřady a jejich sociální pracovníky.



14. září 2018 | [Naše akce](#)

### Veletrh sociálních služeb

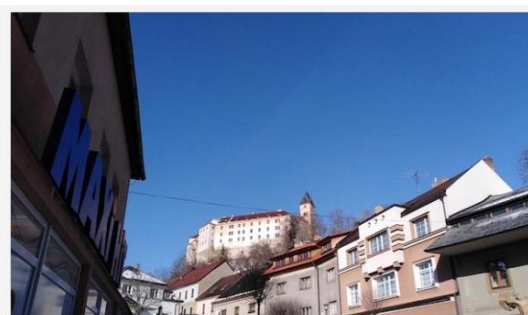
Ve středu 12. září jsme se za vámi vypravili na Veletrh sociálních služeb.



1. dubna 2019 | [Naše akce](#)

### Březnové návštěvy OSPODů

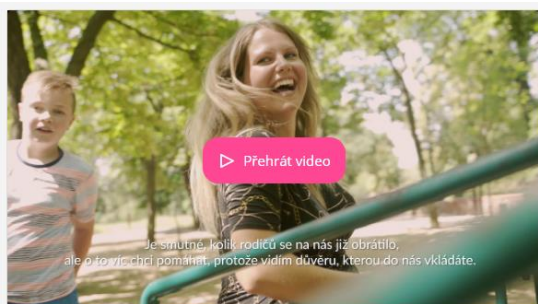
V březnu se naše odborná poradkyně Jitka vypravila na návštěvu dalších českých měst, aby se zde setkala s pracovníky místních OSPODů.



22. února 2019 | [Naše akce](#)

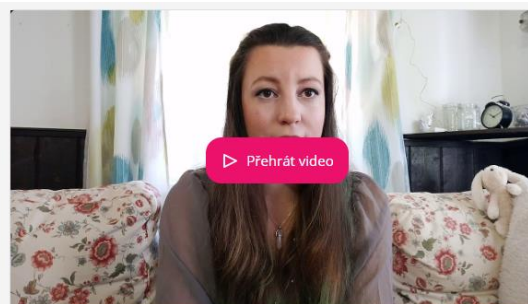
### Únorové návštěvy Vimperku a Písku

Únorová putování za pracovníky a pracovníci OSPODů.



18. září 2019 | [Všechna videa](#)

### Tým projektu VašeVýživné.cz



21. srpna 2019 | [Všechna videa](#)

### Maminka Markéta – zpětné určení výživného

## Mediační výstupy

**iDNES.cz**

Prázdniny samoživitelů: potíže v zaměstnání, polovina dětí nepozná tábor

[Přečíst celý článek >](#)

**Česká pozice**

Na alimentech dluží partnerovi alespoň občas přes 100 tisíc Čechů

[Přečíst celý článek >](#)

**Český rozhlas**

Vymáhání výživného

[Přečíst celý článek >](#)

**EIS**

Průzkum: Samoživitelé si prázdniny s dětmi často dovolit nemohou

**tz**

PRŮZKUM: Až 61 % rodičů samoživitelů nejedzí v létě s dětmi na prázdniny. Ocenili by finanční příspěvky na letní aktivity

**lidovky.cz**

Každé desáté výživné nedosáhne ani tisícovky. Na alimentech občas dluží partnerovi přes 100 tisíc Čechů

**Česká televize**

Zálohovaným výživným proti dlužníkům



Návod: Jak postupovat v případě dluhu na výživném?

**Super MÁMY**

Jakých chyb se rodiče dopouštějí po rozvodu? Tohle dětem nedělejte!

[Přečíst celý článek >](#)

[Přečíst celý článek >](#)

[Přečíst celý článek >](#)

**tz**

Nová legislativa nedělá pro zvýšení vymahatelnosti alimentů maximum, VašeVýživné.cz představilo opatření...

**ŽENA-IN**

„Až 38,5 % rodičů dostali rodinu do problémů, kvůli neplacení výživného,“ říká Iveta Novotná, ředitelka programu VašeVýživné.cz

**deník**

Alimenty dluží méně a méně rodičů. Průměrný dluh ale stále činí 92 tisíc korun



