



Leibkondade võlanõustamisteenused Euroopa Liidus

Kommenteeritud kokkuvõte

Sissejuhatus

Paljud Euroopa Liidu kodanikud on raskustes oma eluaseme- või tarbimislaiendega ning üüri- ja kommunaalteenuste arvetega. 2010. aastal kartis üle veerandi inimestest jääda liiga suurtesse võlgadesse ja 11,6% oli hilinenud laenude või arvete tasumisega (2007. aastal 9,9%).

Eurofoundi käesoleva uurimuse teemaks on võlanõustamisteenused ja eriti see, kuidas parandada nende kättesaadavust ja kvaliteeti. Uurimuses tuuakse välja edukad võlanõustamisteenused ja tingimused, mis aitavad luua häid tavaid.

Ühele varasemale tööle toetudes võtab uurimus kokku rahvusvahelised andmed ja erialakirjanduse ning annab teemast võrdleva ülevaate. Kõige olulisemad on aga Ungaris, Iirimaa, Portugalis ja Rootsis korraldatud uuringutest saadud andmed. Iga riigi puhul on toodud näiteid konkreetsete võlanõustamisteenuste kohta. Võlanõustajatelt, nende teenuseid kasutanud leibkondadelt ja teistelt küsiti, mida nad võlanõustamisteenuste kohta arvavad, mis teenused nende arvates toimivad ja mis mitte ning mis tingimustel.

Poliitikataust

Euroopa 2020. aasta strateegia üks tähtsamaid eesmärke on aidata 2020. aastaks 20 miljonit inimest vaesusest välja. Vaesuse üks suuremaid põhjusi on ülevõlgnevus, mille ohjamine on seega vaesuse vähendamisel väga tähtis. Üha rohkem leibkondi, keda vaesus varem ei ähvardanud, on nüüd majanduslanguse tõttu võlgades.

Peamised järeldused

Paljude inimeste sissetulekud on majandus- ja finantskriisi tagajärjel lühenenud töötaja või kaotatud töö tõttu vähenenud. 2008. aasta sügisel oli leibkondadest viiendiku sissetulekud oluliselt väiksemad kui aasta varem. Leibkonnad, kes olid parematel aegadel võtnud finantskohustusi, ei suuda neid nüüd sageli täita. Osa inimesi viivitab kommunaalteenuste eest tasumisega väiksema palga või teiste arvete pärast. Seda esineb sageli töötute hulgas, kelle kommunaalteenuste arved on suuremad – muu hulgas ka sellepärast, et nad on varasemast rohkem kodus.

Vaesuses leibkonnad võtavad suurema tõenäosusega kaupade ja häädaparaste remonditööde või arvete eest tasumiseks väikelaenu. Neid saab võtta kergesti, kuid sageli on nende intressimäär kõrge või ahvatlevad need tarbijaid tegema tegelikult üle jõu käivaid oste. Maksevõlgnevus võib inimestel kergesti kasvada üle pea, sest lisanduvad kumulatiivsed intressimaksud, viivised ja halduskulud.

Nendele, kellel varem ei ole võlaprobleeme olnud või kes elavad kroonilises vaesuses, võib võlanõustamisteenustest olla kasu oma rahaasjade – ja sageli ka oma elu – kordasaamisel. Kui abi ei ole, on see kulukas nii leibkondadele kui ka tervele ühiskonnale, sest ülevõlgnevus võib tekitada muid probleeme või näidata nende esinemist, näiteks sotsiaal- ja terviseprobleemid, nagu depressioon ja suhete lagunemine.

Kriis on olukorda raskendanud, sest abi vajatakse rohkem, kuid ressursse on vähem. Uurimuses käsitletakse seda, kuidas olukorraga toime tulla ja parandada teenuste kättesaadavust. Nii näiteks võib võlanõustamisteenuste kvaliteeti parandada isikliku lähenemisviisiga, jättes leibkonnale olukorra suhtes

võimalikult suure voli ning luues kõigi asjaosaliste vahel usalduslikud suhted.

Poliitikasoovitused

Kiire abi andmine

- Kiire abi andmine võib olla raske, eriti kui abivajaja on sotsiaalselt tõrjutud. Võimalikud abimeetmed võiksid olla anonüümse pöördumise võimalus, mitmekeelne teave mitmes kanalis, suunatud reklaam, varajase hoiatamise süsteemid ja nn abikäteenused.
- Ka sotsiaalpartnerid saavad anda teenuste kohta teavet töötajatele, sest võlaprobleemid tekivad sageli töö äkilise ja ootamatu kaotamise tagajärjel.
- Teenuste kättesaadavust piiravad ootejärjekorrad, teenuste puudumine ja välistavad tingimused, näiteks võla- või sissetulekupiirangud. Selliste tõkete negatiivset mõju peaks aitama leevendada kohene edasisuunamine ja miinimumteenuste pakkumine.

Kvaliteedi parandamine

- Võlanõustamisteenuste osutamisel tuleb olla järjekindel ja personaalne. Mõnikord on lahendus kiire ja lihtne, teinekord aga kestab selle leidmine kauem.
- Kasulikud on nii nõuannetega käsiraamatud kui ka nõustajarühmad, kuhu kuuluvad eri taustaga inimesed, kes püüavad üheskoos leida konkreetsetele probleemidele püsivaid lahendusi.
- Aega võib võtta nii usalduse saavutamine kui ka leibkonna olukorra mõistmine ja selle järgi asjakohase vastuse leidmine. Juhtumiuuringud viitavad mitmele tegurile, millest võib olla kasu, näiteks kogemuste vahetamine teiste võlgades leibkondadega.
- Äärmiselt oluline on leibkondadele usutavalt ja selgelt väljendada, et nende võlaprobleemid jäävad konfidentsiaalseks. Vahetu kohtumine võib usalduse teket soodustada, ent sellel ei pruugi olla alati sama väärtust.
- Väga tähtis on luua võlanõustajate ja teiste asjaosaliste, näiteks võlausaldajate ning hoolekande- ja tervishoiuasutuste vahel head suhted. Püsiva usalduse üks oluline osa on aus ja järjepidev suhtlemine.

- Võlanõustajate jaoks on tähtis anda leibkonnale voli oma asju otsustada ja tagada, et leibkond osaleks aktiivselt lahenduse leidmisel, ning teda seejuures toetada. See annab leibkonnale kindlama tunde ja motiveerib ka võlausaldajaid ning võlanõustajaid leidma sobivat lahendust.
- Sageli on võlgades leibkondadele tähtis luua usaldusväärne maksedistsipliin, näiteks selleks, et saada tulevikus soodsamat laenu.

Usaldusväärsete institutsioonide loomine

- Kvaliteedi tagamiseks peaksid võlanõustajad olema registreeritud ja saanud asjakohase koolituse. Samuti tuleb omavahel rohkem lõimida selliseid valdkondi nagu õigusabi, finantsnõustamine, rahaline toetus ja vaimse tervise tagamine.
- Eri institutsioonide tegevuse kattumist ei pea alati tingimata käsitama ebatõhusana. Eri taustaga organisatsioonidel on erinevad tugevused.
- Võlaprobleemidele lähenemine peaks olema terviklik ning hõlmama korraga paljusid ennetavaid, parandavaid, leevendavaid ja taastavaid meetmeid. Euroopa Komisjoni tarbijakrediidi direktiiv (2008/48/EÜ) näiteks näeb ette tähtsad ennetusmeetmed.
- Hädavajalik on võlgade õigusliku lahendamise ja pankrotimenetluste hea korraldus. Kuigi on tösi, et õiguslikud menetlused ei tohiks olla liiga kiired ja neid ei tohiks olla võimalik väärarvitada, ei peaks nad olema ka liiga pikad ja kättesaamatud. On oluline, et leibkondadel oleks stiimul menetluste ajal oma sissetulekuid suurendada, kuigi kogu nende sissetulek, mis ületab teatud miinimumi, kantakse üle võlausaldajatele, sageli mitu aastat järjest.
- Hädaolukorras võib oluline roll olla ka eluasemepoliitikal, kui leibkonnal on näiteks vaja soodsamat eluaset. See on tähtis, sest võlgades leibkonnad kardavad sageli jääda hoopis peavarjuta, kuid nende probleemid on tihti tingitud just eluasemekuludest.

Lisateave

Uurimus *Managing household debts: Social service provision in the EU* („Leibkondade võlgade ohjamine: sotsiaalteenused Euroopa Liidus”, 2010) ja uurimisaruanne *Household debt advisory services in the European Union* („Leibkondade võlanõustamisteenused Euroopa Liidus”, 2012) on avaldatud aadressil <http://www.eurofound.europa.eu/areas/socialprotection/householddebts.htm>.

Hans Dubois, teabe- ja kontaktametnik
hdu@eurofound.europa.eu