



# Službe za svetovanje o odplačevanju dolgov gospodinjestev v Evropski uniji

## Povzetek

### Uvod

Številni državljani EU le stežka redno plačujejo svoje obroke hipotekarnega ali potrošniškega kredita ter poravnava stroške najemnine in druge gospodinjske račune. Leta 2010 je več kot ena od štirih oseb poročala, da se boji prezadolženosti, medtem ko jih je 11,6 % zamujalo s plačili, povezanimi s takšnimi dolgovi ali računi (v primerjavi z 9,9 % leta 2007).

Fundacija Eurofound je v pričujoči študiji pozornost namenila službam za svetovanje o odplačevanju dolgov, in sicer zlasti kako izboljšati dostop do njih in njihovo kakovost. V študiji opredeljuje uspešno svetovanje glede ukrepov za odplačevanje dolgov in opisuje pogoje, ki prispevajo k dobri praksi.

V študiji, ki temelji na zgodnejšem delovnem dokumentu, so združeni mednarodni podatki in literatura o tej temi, kar ponuja pregledni in primerjalni vidik. Predvsem je pomembno omeniti, da raziskave temeljijo na ugotovitvah iz državnih študij, opravljenih na Madžarskem, Irskem, Portugalskem in Švedskem. Vsaka državna študija vključuje študije primerov iz določenih služb za svetovanje o odplačevanju dolgov. S svetovalci za odplačevanje dolgov, gospodinjestvi, ki so prejela njihovo pomoč in drugimi zainteresiranimi stranmi so bili opravljeni razgovori o njihovih izkušnjah in stališčih o tem, kaj deluje in kaj ne ter v kakšnih okoliščinah.

### Okvir politike

Krovni cilj strategije Evropa 2020 je do leta 2020 pomagati 20 milijonom ljudi iz revščine, katere vse pomembnejši vzrok je ravno prezadolženost, zato je nadzor nad njo bistvenega pomena za učinkovito zmanjšanje revščine. Vendar pa se zaradi gospodarske krize vse večje število gospodinjestev, ki jim prej ni grozila revščina, danes spopada s težavami z dolgovi.

### Ključne ugotovitve

Mnogim osebam so se zaradi gospodarske in finančne krize prihodki zmanjšali zaradi zmanjšanja števila delovnih ur ali ker so ostali brez dela. Jeseni 2008 je eno od petih gospodinjestev v EU poročalo o precejšnjem zmanjšanju prihodkov v primerjavi s preteklim letom. Gospodinjestva, ki so v boljših časih prevzela dolgoročne finančne obveznosti, danes pogosto ne morejo odplačevati svojih dolgov. Nekateri morda zamujajo s plačilom gospodinjskih računov zaradi manjših prihodkov in ostalih računov, kar je pogosto med brezposelnimi, ki se spopadajo z višjimi računi, med drugim tudi zato, ker doma nenadoma preživijo več časa.

Pri revnih gospodinjestvih je večja verjetnost, da bodo najela posojilo za poplačilo zapadlih računov, financiranje nujnih domačih popravil in plačilo blaga. Takšna majhna in zlahka dostopna posojila pogosto vključujejo visoke obrestne mere ali spodbujajo potrošnike k nakupu izdelkov, ki si jih ne morejo privoščiti. Neizvedena plačila lahko zlahka uidejo iz nadzora zaradi kumulativnih plačil obresti, kazni in upravnih stroškov.

Vsakomur, za kogar so dolgovi povsem nov problem, ali tistim, ki nenehno živijo v revščini, lahko službe za svetovanje o odplačevanju dolgov pomagajo ponovno vzpostaviti nadzor nad lastnim finančnim stanjem, pogosto pa tudi svojim življenjem. Če pomoči ni na voljo, to pomeni stroške za gospodinjestvo in družbo, saj lahko prezadolženost privede do – ali je znak – najrazličnejših težav, med drugim socialnih, na primer prekinitve razmerja, ali zdravstvenih kot je depresija.

Zaradi krize so se pojavili novi izzivi, saj je ob soočanju z zmanjšanimi prihodki povpraševanja po službah, ki ponujajo pomoč, vse več. V študiji so opisani načini, kako se spopasti z nastalim stanjem in kako izboljšati dostop do teh storitev. Ugotovitve kažejo, da je kakovost služb za svetovanje o odplačevanju dolgov mogoče izboljšati z

zagotavljanjem prilagojenih pristopov, kjer se gospodinjstvu dovoli ohraniti čim večji nadzor in pri čemer se vzpostavijo odnosi zaupanja med vsemi zainteresiranimi stranmi.

## Smernice politike

### Zagotavljanje pravočasnega dostopa

- Zagotavljanje pravočasnega dostopa je lahko izziv, zlasti kadar so tisti, ki potrebujejo pomoč, socialno izključeni. Mogoči koristni ukrepi vključujejo možnosti anonimne navezave prvega stika, večjezične jezikovne in medijske kanale, ciljno usmerjeno trženje, sisteme za zgodnje opozarjanje in storitve na terenu.
- Socialni partnerji lahko, s tem ko delavcem ponudijo informacije o razpoložljivih storitvah, igrajo pomembno vlogo, saj se težave z dolgovi pogosto pojavijo zaradi nenadne in nepričakovane brezposelnosti.
- Čakalni sezname, nerazpoložljivost služb in izključitvena merila, kot so omejitve dolgov ali prihodkov, so bili opredeljeni kot ovire za dostop. Hitra napotitev in „sistemi minimalnih storitev“ bi lahko prispevali k lažšanju negativnega učinka takšnih ovir.

### Izboljšanje kakovosti

- Zagotavljanje služb za pomoč pri odplačevanju dolgov zahteva dosledne in prilagojene pristope. V nekaterih primerih bo dovolj hitra in preprosta rešitev, v drugih pa je za razvoj trajnostne rešitve potrebno več časa.
- Ugotovljeno je bilo, da so priročniki z nasveti in skupine za svetovanje o odplačevanju dolgov, sestavljene iz ljudi iz različnih okolij, ki so sodelovali pri razvoju dolgoročnih rešitev za posebne primere, koristni.
- Včasih je potrebno nekaj časa za vzpostavitev odnosov zaupanja, popolno razumevanje stanja nekega gospodinjstva in pripravo ustreznega odziva. Študije primera kažejo na več dejavnikov, ki so lahko učinkoviti, vključno z izmenjavo izkušenj drugih gospodinjstev, ki imajo težave z dolgovi.
- Verodostojno in dobro sporočeno zagotovilo o zaupnosti je bistvenega pomena. Osebna srečanja običajno krepijo zaupanje, vendar niso enako pomembna v vseh fazah procesa ali v vseh primerih.
- Ključno je vzpostaviti dobre odnose med svetovalci za odplačevanje dolgov in drugimi zainteresiranimi stranmi, kot so upniki, uradi socialnega varstva in zdravstvene službe. Iskrena in dosledna komunikacija je bistven dejavnik pri vzpostavitvi trajnostnega zaupanja.

- Pomembno je, da službe gospodinjstvu omogočijo nadzor in zagotovijo, da dejavno prispeva k rešitvi, pri čemer mu dajejo podporo. To ne prispeva le k temu, da ima gospodinjstvo občutek nadzora, temveč tudi spodbuja upnike in svetovalce za odplačevanje dolgov pri njihovih prizadevanjih za iskanje ustrezne rešitve.
- Pogosto je bistveno, da zadolženo gospodinjstvo v tem času vzpostavi zanesljivo plačilno evidenco in si tako med drugim zagotovi dostop do cenejšega kredita v prihodnosti.

### Razvoj učinkovitih institucij

- Zagotavljanje kakovosti zahteva registracijo izvajalcev svetovanja za odplačevanje dolgov in usposabljanje svetovalcev za odplačevanje dolgov. Poleg tega je potreba po okrepljenem vključevanju podpornih področij, kot so pravna pomoč, finančno svetovanje, denarna pomoč in varstvo duševnega zdravja.
- Prekrivanja med različnimi institucijami, ki zagotavljajo pomoč, ni treba vedno šteti za neučinkovito. Organizacije z različnih področij imajo različne prednosti.
- Pristop k težavam z dolgovi mora biti celosten, pri čemer je treba vzpostaviti najrazličnejše preventivne, popravne ali kurativne, blažilne in rehabilitacijske ukrepe. V direktivi Evropske komisije o potrošniških kreditih (2008/48/ES) so na primer opredeljeni pomembni preventivni ukrepi.
- Bistvenega pomena so učinkoviti pravni postopki za poravnavo dolgov in stečaj. Medtem ko pravni postopki ne smejo biti prekratki in dopuščati zlorabe, ne smejo biti niti predolgi in nedostopni. Pomembno je, da imajo gospodinjstva spodbude za povečanje prihodkov med takšnimi postopki, pri katerih se vsi prihodki nad določeno minimalno stopnjo prenesejo upnikom, pogosto več let.
- Nazadnje, v nujnih razmerah so lahko pomembne stanovanjske politike, na primer pri lažšanju selitve gospodinjstva v stanovanje, ki si ga lahko privoščijo. To je pomembno, ker je pri gospodinjstvih z dolgovi pogosto prisoten strah, da bodo izgubila streho nad glavo, in težave pogosto nastajajo prav zaradi stroškov, povezanih z nastanitvijo.

### Dodatne informacije

Delovni dokument *Managing household debts: Social service provision in the EU (Upravljanje dolgov gospodinjstev: zagotavljanje socialnih storitev v EU)* (2010) in poročilo o raziskavi *Household debt advisory services in the European Union (Službe za svetovanje o odplačevanju dolgov gospodinjstev v Evropski uniji)* (2012) sta na voljo na spletnem naslovu <http://www.eurofound.europa.eu/areas/socialprotection/householddebts.htm>.

Hans Dubois, uradnik za raziskave  
hdu@eurofound.europa.eu