

TARTU ÜLIKOOL
Pärnu kolledž
Sotsiaaltöö korralduse osakond

Helen Saveljeva

VÕLANÕUSTAMISTEENUSE VAJADUS JA KÄTTESAADAVUS PÄRNU LINNA NÄITEL

Lõputöö

Juhendaja: lektor Anne Rähn

Pärnu 2013

Soovitan suunata kaitsmisele

(juhendaja allkiri)

Kaitsmisele lubatud “.....” 2013. a.

TÜ Pärnu kolledži sotsiaaltöö korralduse juhataja

Tiiu Kamdron

Olen koostanud lõputöö iseseisvalt. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, põhimõttelised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

.....

SISUKORD

Sissejuhatus	5
1. Võlanõustamise teoreetilised alused ja lähtekoht	9
1.1. Kriisisekkumise teooria lähtekohad võlanõustamisteenusel	9
1.2. Võlanõustamisteenuse korraldamine ja rahastamine Eestis	11
1.2.1. Kohaliku omavalitsuse kaudu rahastatavad sotsiaalteenused	11
1.2.2. Võlanõustamisteenuse korraldamine majanduskriisi järgses Eestis.....	12
1.2.3. Võlanõustamisteenust vajavad ja kasutavad sihtrühmad	14
1.3. Võlanõustamise protsess.....	18
1.3.1. Võlanõustaja rollid ja tegevus	18
1.3.2. Võrgustikutöö ning selle tähtsus võlanõustamise protsessis	23
1.4. Ennetustöö tähtsus võlgadesse sattumisel	25
2. Uurimus võlanõustamisteenuse vajaduse ja kättesaadavuse kohta Pärnu linnas	27
2.1. Uurimisprobleemi seade, uurimiseesmärk ja - küsimused	27
2.2. Uurimuse läbiviimine ja valim.....	27
2.3. Uurimustulemuste analüüs.....	29
2.3.1. Võlanõustamisteenusel olevate klientide vastuste analüüs.....	29
2.3.2. Pärnu Linnavalitsuse sotsiaaltöötajate vastuste analüüs	34
2.3.3. Võlanõustajate ning Võlanõustajate Liidu liikmete vastuste analüüs	38
2.3.5. Respondentide hinnang võlanõustamisteenuse kättesaadavusele ja efektiivsusele Pärnu linnas ning Eestis	39
2.3.6. Respondentide ettepanekud võlanõustamisteenuse paremaks muutmisel Pärnu linnas	40
2.4. Arutelu ja järeldused	41
Kokkuvõte	47
Viidatud allikad	50
Lisad.....	53

Lisa 1. Küsimustik võlanõustamisteenuse kliendile	53
Lisa 2. Küsimustik Pärnu Linnavalitsuse sotsiaaltöötajale	54
Lisa 3. Küsimustik võlanõustajale	56
Lisa 4. Küsimustik Võlanõustajate Liidu liikmele	59
SUMMARY	61

SISSEJUHATUS

2008. aastal alguse saanud finants- ja majanduskriis, mis puudutas paljusid inimesi ning mille mõju annab tunda enamikes peredes siiani. Samal ajal ilma professionaalse sekkumiseta näib võlgadest vabanemine võimatu. Nagu iga uue teenuse tekkimisel ja osutamisega alustamisel, tekitab ka see mitmeid küsimusi - kas tegemist on üldse vajaliku teenusega, kas Pärnu linnas on piisaval määral inimesi, kes võiksid teenust vajada ja nii edasi. Arvestada tuleb ka sellega, et iga uue sotsiaalteenuse käivitamine nõuab linnalt lisaressursse. Samuti puudub täpne ülevaade selle kohta, milline on teenuse vajadus ning kas ja kui võrd on kättesaadav võlanõustamise teenus teistes Eesti kohalikes omavalitsusüksustes. Samas inimeste võlakoormad aina suurenevad.

Eeltoodust lähtudes on antud lõputöö teemaks „Võlanõustamise teenuse vajadus ja kättesaadavus Pärnu linna näitel“. Teema aktuaalsus seisneb selles, et võlanõustamine kui sotsiaalteenus on Pärnu linna elanike jaoks uus teenus - seda osutatakse alles alates 2012. aasta juulist. Eelnevalt on küll pakutud võlanõustamise teenust ühe osana sotsiaalnõustamisel või koos muude sotsiaalteenustega, samuti projektipõhiselt, kuid iseseisva teenusena pole seda linna poolt varem osutatud ega rahastatud. Kuna tegemist on uue teenusega, pole seda teemat veel sügavuti uuritud.

Uurimistöö peamiseks eesmärgiks on uurida võlanõustamisteenuse kättesaadavust ja arenguvajadusi Pärnu linnas. Eesmärgi saavutamiseks püütakse välja selgitada, kuidas ja millistel alustel korraldatakse võlanõustamisteenust, kas see on tagatud kõigile abivajajaile ning kas ja kui võrd toetavad sotsiaalhoolekande seaduse sätted teenuse osutamist.

Uurimus viidi läbi kvalitatiivse uurimusena 2013. aasta talvel ning kevadel. Andmekogumise meetodiks sihtrühmade uurimisel oli neli struktureeritud küsimustiku

neljale erinevale respondentide sihtgrupile, kelleks on Võlanõustajate Liidu liikmed, võlanõustajad, Pärnu Linnavalitsuse sotsiaaltöötajad ning Pärnu linnas võlanõustamisteenusel olevad kliendid.

Uurimiseesmärgist lähtudes on käesolevas töös püstitatud järgmised uurimusküsimused:

- Kuidas hinnata võlanõustamisteenuse efektiivsust ja kättesaadavust?
- Millised on hinnangud võlanõustamisteenuse arendamise vajadustele?
- Kui hästi on inimesed informeeritud sotsiaalteenuste (sealhulgas võlanõustamisteenuse) olemasolust?
- Millised on võimalikud riskid/ohud, kui inimesed jäävad vajalikust teenusest ilma?
- Millised on võlanõustamise klientide peamised põhjused majanduslikesse raskustesse sattumisel?
- Millisena hinnata ennetusliku tegevuse tähtsust võlanõustamise protsessis?

Uurimiseesmärgist lähtudes on töös uurimisülesanneteks:

- Koostada uurimuse teoreetiline raamistik
- Anda ülevaade seadustest tulenevate võimalustest ja tegelikkuses valitsevast olukorrast. Vastava valdkonna õigusaktide analüüs.
- Saada ülevaade koostöö ja võrgustikutöö toimimisest võlanõustamise teenuse osutamisel/saamisel ning selle mõjust kliendi edaspidisele toimetulekuvõimele.
- Planeerida uurimus ja koostada uurimisinstrument.
- Koostada valim.
- Viia läbi uurimus.
- Uurimusele baseerudes jõuda järeldusele, milliste teenuste järele eelkõige on majanduslikesse raskustesse sattunud inimeste vajadused ning kas olemasolevad meetmed on üldse vajalikud ning piisavad.

Uurimisülesannete lahendamiseks tugineb töö autor allikatele, mis puudutavad Eestis kehtivaid õigusakte, sealhulgas toetutakse ka võlaõigusseadusele ja sotsiaalhoolekandeseadusele. Aluseks võetakse ka sotsiaalalased artiklid, mis puudutavad antud lõputöö teemat ning teisi töös kajastatud teemasid.

Uurimistöö koosneb kahest osast, teoreetilisest ja empiirilisest. Töö teooria osas antakse ülevaade võlanõustamise teoreetilisest alusest ja lähtekohast. Samuti tutvustatakse võlanõustamisteenuse korraldamist ja rahastamist Eestis, sealhulgas kohalike omavalitsuste kaudu rahastatavad sotsiaalteenused, teenuse korraldamist kriisijärgses Eestis ning selgitatakse, millised on võlanõustamisteenust vajavad ja kasutavad sihtrühmad. Viimasena kirjeldatakse, milline näeb välja võlanõustamise protsess, milline roll on võlanõustajal antud protsessis ning milline tähtsus on võrgustiku – ja ennetustööl.

Uurimistöö empiirilises osas antakse ülevaade uurimisprobleemi seadest, eesmärgist ja küsimustest, uurimuse läbiviimisest, valimist ning uurimistulemuste analüüsist järgmiste alateemade lõikes: võlanõustamisteenusel olevate klientide vastuste analüüs; Pärnu Linnavalitsuse sotsiaaltöötajate poolsete vastuste analüüs ja võlanõustajate ning Võlanõustajate Liidu liikmete vastuste analüüs. Lähtuvalt vastuste analüüsist on eraldi peatükina käsitletud respondentide hinnangut teenuse kättesaadavusele ja efektiivsusele Pärnu linnas ning Eestis; respondentide ettepanekud võlanõustamisteenuse paremaks muutmiseks Pärnu linnas. Tulemuste arutelu ja järelduste peatükis analüüsitakse uurimuses saadud andmeid võlanõustamisteenuse osutamise vajaduste ja võimaluste kohta Pärnu linnas ja tuuakse välja ettepanekud, mis on esitatud nii diplomitöö autori kui ka küsimustikele vastanud respondentide poolt.

Töös on esitatud andmeid kuuel joonisel ning kasutatud 32 allikat. Lisadena on esitatud küsimustikud Pärnu linnas võlanõustamisteenusel olevatele klientidele, Pärnu linnavalitsuse sotsiaaltöötajatele, Pärnu linnas tegutsevatele võlanõustajatele ning Eesti Võlanõustajate Liidu liikmetele.

Autor juhindub oma töö vormistamisel Tartu Ülikooli Pärnu kolledži metoodilisest juhendist „Üliõpilaste kirjalikud tööd, mis on välja antud“ Tartu Ülikooli Pärnu kolledži poolt aastal 2012

Töös kasutatavad peamised mõisted:

Võlanõustamine - sotsiaalvaldkonda kuuluv kompleksne teenus, mis lähtub iga abivajaja vajadustest. Teenus on suunatud üksikisikutele, peredele ja leibkondadele,

kellel on tekkinud või tekkimas võlgnevus ning kes iseseisvalt ei ole võimelised võlgasid reguleerima või võlgadest vabanema. Võlanõustamise teenuse eesmärgiks on nõustada, kuidas võlgadega seaduslikult toime tulla ning ennetada ja leevendada võlgade tagajärjel tekkivaid muid sotsiaal-, majanduslikke ja tervislikke probleeme. (EVNL 2013)

Võlausaldaja ehk kreditor – laenuandja, majandusüksuse seisukohalt vaadatuna füüsiline või juriidiline isik, kellelt on võetud laenu, mis on alles tagastamata, või kellelt on saadud kaupu, mille eest pole veel makstud. (EE 2013)

Võlasuhe - on õigussuhe, millest tuleneb ühe isiku (kohustatud isik ehk võlgnik) kohustus teha teise isiku (õigustatud isik ehk võlausaldaja) kasuks teatud tegu või jätta see tegemata (täita kohustus) ning võlausaldaja õigus nõuda võlgnikult kohustuse täitmist. (Võlaõigusseadus 2002)

1. VÕLANÕUSTAMISE TEOREETILISED ALUSED JA LÄHTEKOHT

1.1. Kriisisekkumise teooria lähtekohad võlanõustamisteenusel

Töö teoreetiline osa hõlmab kriisisekkumise teooriat keskendudes Naomi Golani ülevaatele antud teooriast. Kriisisekkumise teooria rõhutab lühisekkumist ning on struktureeritud meetod.

Sotsiaaltöös võib kriisisekkumist käsitleda klientide probleemidega tegelemise üldise tehnikana. Parad (1956, viidatud Payne 1995: 83 vahendusel) väidab, et inimesed pöörduvad abiasutuste poole siis, kui nad tajuvad kriisi eluga toimetulekul. Kriis on olukord, mis motiveerib pöördumist või sunnib teisi abiasutusi klienti suunama või nõudma neilt abiotsimist. Nõnda võib pidada kõiki kliente „kriisis“ olevaiks ja seega on kriisisekkumine oluline igasuguse sotsiaaltöö puhul.

Kriisiolukorrad võivad olla järgmised: lähedase inimese surm, raske haigus, õnnetusjuhtumite tagajärjed, suhete katkemine kallite inimestega, elukohamuutused, töölt koondamine, „läbipõlemine“, suutmatus liisingut maksta ja nii edasi. Kriisinõustamise eesmärgiks ongi sellistes olukordades inimese psüühilise tasakaalu taastamine. See aitab inimesel uue olukorraga kohaneda – tõsta eluga toimetuleku võimet ja vastupidavust stressile. (Nõustamise ABC 2007)

Golan (1978, viidatud Payne 1995: 84-85 vahendusel) esitab ühe kõige selgema ülevaate kriisisekkumise teooriast. Alljärgnev kokkuvõte toetub enamasti tema raamatule. Ta esitab selle teooria põhijooned järgnevalt:

- iga inimese, grupi või organisatsiooni elus esineb kriise;

- ohtlikud sündmused või raskuste jada on põhilised probleemid, mis kriisi vallandavad;
- ohtlikud sündmused võivad olla ettearvatavad (näiteks noorukiiga, abielu, kolimine) või ootamatud (näiteks surm, lahutus, liigseks osutumine), loodusõnnetused (näiteks tulekahju);
- kaitsmatusseisund tekib siis, kui ohtlikud sündmused põhjustavad inimestele kaotusi;
- tasakaal on inimese võime toime tulla sellega, mis nendega juhtub;
- kui tasakaal häirub, proovime oma tavalisi probleemidega toimetulemise teid; kui need ei toimi, proovime leida uusi probleemi lahendamise viise;
- iga ebaõnnestumisega kaasneb pinge ja stress;
- lahendamata probleemidega kaasnev vallandav faktor lisab pinget ja põhjustab akuutse kriisi, desorganiseeritud seisundi;
- töötajale võidakse kliendi põhiprobleemina esitada kriisi vallandanud faktor(id), kuid see ei ole kriis, vaid üks sündmus paljudest; kriisi tunnuseks on enamasti tugev tunne, mis on seotud näiliselt tähtsusetu sündmusega;
- stresse tekitavaid sündmusi võib jagada kolmeks, millest igaühel on oma tüüpiline reaktsioon;
- mida enam on minevikus olnud edukalt lahendatud probleeme, seda rohkem on kasutada probleemi lahendamise strateegiaid ja nii on oht akuutse kriisi tekkimiseks väiksem; ebaõnnestunud probleemilahendused minevikus põhjustavad akuutsete kriiside sagedasema tekkimise ja teevad nendest ülesaamise raskemaks;
- kriisis olevad inimesed on abile avatumad; sekkumine kriisiperioodil on edukam kui muul ajal;
- kriisijärgsel „reintegratsiooni“ perioodil võtavad inimesed omaks uued probleemi lahendamise oskused, seega uute probleemi lahendamise oskuste õppimine kriisi ajal parandab toimetuleku võimet tulevikus;

Kui töötaja juurde tuleb klient, peab töötaja kindlaks määrama, kas tema puhul saab kriisi mõistet kasutada ja millisesse punkti ta on kriisis jõudnud. Arvesse peab võtma

situatsiooni, milles klient elab, ja selle interaktsiooni tema psühholoogiliste probleemidega. (Payne 1995: 84-85)

Võlanõustamisteenus, mis on alates 2012. aastast alates praegusel kujul Pärnu linnas eksisteerinud, on näidanud, et inimesed tõepoolest pöörduvad abiasutuste poole alles siis, kui nad tajuvad, et nad on kriisis. Võlanõustamisteenus oleks suure tõenäosusega aga efektiivsem siis, kui inimesed pöörduksid kas kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötaja või võlanõustaja poole kohe, kui nad tajuvad, et neid ootavad ees majanduslikud raskused ning nad ei saa enam oma probleemidega iseseisvalt hakkama.

1.2. Võlanõustamisteenuse korraldamine ja rahastamine Eestis

1.2.1. Kohaliku omavalitsuse kaudu rahastatavad sotsiaalteenused

Eestis on 2013. aasta seisuga 15 maakonda ning 226 kohaliku omavalitsuse üksust, neist 20 Pärnumaal. Kohalikud omavalitsusüksused omavad suurt rolli meie igapäeva elu korralduses, sest tavakodaniku seisukohalt on suhtlemine võrreldes teiste juhtorganitega vahetum. Tegemist on institutsiooniga, kus kodanikul on kergem oma probleemidele võimalikke lahendusi leida. Lähtudes subsidiaarsuse printsiibist peavad abivajajad saama sotsiaalteenuseid võimalikult lähedal seisval avaliku võimu tasandil.

Vastavalt Euroopa kohaliku omavalitsuse hartale ja kohaliku omavalitsuse korralduse seadusele on kohalik omavalitsus kohalike võimuorganite õigus, võime ja kohustus seaduse alusel ja kohalike elanike huvides juhtida nende vastutusalasse kuuluvaid ühiskonnaelu valdkondi. Vastavalt Eesti põhiseadusele otsustavad ja korraldavad kohalikud omavalitsused kõiki kohaliku elu küsimusi, tegutsedes seaduse alusel iseseisvalt. Kohalikule omavalitsusele võib kohustusi panna ainult seaduse alusel või kokkuleppel omavalitsusega. (Siseministeerium 2013)

Kohaliku omavalitsuse üheks peamiseks ülesandeks hoolekande valdkonnas on kindlustada oma elanikkond vajalike sotsiaaltoetuste ja-teenustega. Selle ülesande täitmisel on oluline, lähtudes piirkonna elanike vajadusest otsustada, kas kindlustada elanikkond vajalike teenustega, pakkudes neid omavalitsuse enda ja/või omavalitsuse

hallatava asutuse poolt või kindlustada elanikkonnale vajalikud teenused lepingute alusel mittetulundus- ja erasektori poolt. (Medar, E. ja Medar, M. 2007: 225)

Sotsiaalhoolekande seaduse paragrahv 10 kohaselt on sotsiaalteenused: sotsiaalnõustamine; rehabilitatsiooniteenus; proteeside, ortopeediliste ja muude abivahendite andmine; lapsehoiuteenus, koduteenused; eluasemeteenused; hooldamine perekonnas; asenduskoduteenus; hooldamine hoolekandeesutuses ja toimetulekuks vajalikud muud sotsiaalteenused. (Sotsiaalhoolekande seadus 1995)

Nõustamine on spetsialisti poolt koostöös kliendiga õigusaktides, inimeses endas või/ja tema elukeskkonnas sisalduvate võimaluste esiletoomine kliendi toimetulekuvõime tõstmiseks. Abi ja tuge pakuvad erinevad nõustamisteenused nagu näiteks sotsiaal- ja psühholoogiline nõustamine, pere ja tervisenõustamine, juriidiline-, telefoni- ja võlanõustamine, karjääri- ja kutsenõustamine, kutsesuunitlus ja muu. Nõustamisteenust pakutakse sotsiaaltöötajate, psühholoogide, pereterapeutide, meditsiinitöötajate ja juristide ning mõningatel juhtudel ka vabatahtlike abistajate (kriisnõustamine telefoni teel) abil. Võlanõustamine on spetsialisti poolt finants-majanduslikku hädaolukorda sattunud isikute või pere juhendamine võlgade tasumise küsimustes eesmärgiga toetada üksikisikuid ja peresid majandamis- ja finantsprobleemide lahendamisel (Medar, E. ja Medar, M. 2007: 237-239)

Enne 2012 aasta juuli kuud ei olnud Pärnu linnas võlanõustamisteenust, mis oleks Pärnu linna poolt rahastatav ning suunatud Pärnu linna elanikele. Eelnevalt on pakutud võlanõustamisteenust ühe osana sotsiaalnõustamisel või koos muude sotsiaalteenustega. Samuti on teenust osutatud projektipõhiselt, kuid iseseisva teenusena pole seda linna poolt varem osutatud ega rahastatud. Teenus on kättesaadav kõigile abivajajaile, kelle registrijärgne elukoht on Pärnu linn.

1.2.2. Võlanõustamisteenuse korraldamine majanduskriisi järgses Eestis

2008. aastal alanud ülemaailmne majanduskriis, mis jõudis Eestisse 2009. aastal sai tõeliseks katsumusteks inimestele, kes võtsid 2005. aastal alguse saanud kinnisvarabuuri ajal laenu, et soetada endale kinnisvara. Tegemist oli ajaga, kui võeti laenu kergekäeliselt ning pangad ei tunnetanud piisaval määral vastutust laenude

andmisel. Täna, kaheksa aastat hiljem, on paljud inimesed leidnud tee võlanõustaja juurde leidmaks võimalusi, kuidas hoida ära soetatud kinnisvara sundmüüki.

Üle kahe aasta kestnud majanduskriis süvendas pikaajalise töötuse kasvu, tööotsingutest loobumist ja majandusliku toimetuleku raskusi. 2009. ja 2010. aastal kasvas pikaajaliste töötute arv hoogsalt. Kui 2008. aastal oli aasta või kauem tööd otsinud 12 000 töötut, siis 2009. aastal kasvas nende arv üle kahe korra – 26 000-ni – ja 2010. aastal veel sama palju – 53 000-ni. Koos pikaajalise töötuse kasvuga süvenes ka tööotsingutest loobumine. (Pettai 2011: 162)

Frazer jt (2010: 9) on leidnud, et meie ühine osalus võideldes vaesuse ja sotsiaalse eraldatusega aastal 2010, mis oli muuhulgas ka Euroopa aasta, on nii väljakutse kui ka võimalus. Kahjuks ei saa seda ajajärku lugeda edukaks, võitluses vaesuse ja sotsiaalse eraldatusega. Nii palju, kui statistikast võib välja lugeda, siis vaesus ei ole kahanenud - isegi mitte enne 2008. aastal alguse saanud finantskriisi. 80 miljonit Euroopa Liidu kodanikku, mis on võrdne suurima liikmesriigi elanike arvuga, on hetke seisuga ohus langemaks vaesuse ohvriks.

Võlgade ja makseraskuste tekkimine on turumajandusega paratamatult kaasnev nähtus. Eestis süveneb materiaalne kihistumine. Selline tendents on tõstnud viimastel aastatel päevakorda võlanõustamise kui preventiivse iseloomuga teenuse rakendamise sotsiaaltöös. (Silver - Schöbe 2006: 20)

Võlanõustamisteenust osutatakse Eesti Võlanõustajate Liidu kodulehe andmetel hetkel vaid kaheksas Eesti linnas viieteistkümnest. Nendeks kaheksaks linnaks, kus inimesed sellelaadset abi võivad saada, on Tallinn, Tartu, Pärnu, Haapsalu, Jõhvi, Paide, Kuressaare ja Kärkla. Pärnu linnas osutatakse kliendile tasuta ehk linnavalitsuse poolt rahastatavat võlanõustamisteenust vaid Pärnu linna elanikeks registreeritutele ning Pärnu linna piiridest väljaspool elavate Pärnu maakonna elanikeni antud teenus ei laiene. Nemad peavad võlgadesse sattumise korral abi otsima oma kodukoha vallavalitsusest, kuid kahjuks ei pruugi nad sealt abi saada kohalike sotsiaaltöötajate suure töökoormuse, aga samuti mitte piisavate teadmiste tõttu võlanõustamist puudutavas.

Võlanõustamine saab olla edukas vaid juhul, kui võlanõustaja on erialaselt kompetentne, tal on piisavalt aega ja nõustamiseks on loodud sobivad tingimused. Kõige enam jääb sotsiaaltöötajatel vajaka juriidilistest teadmistest, mida aga on võimalik omandada. Nõustamiseks sobiv ruum tähendab omaette ruumi kasutamise võimalus. Toas, kus üheaegselt teenindab kliente mitu sotsiaaltöötajat ja heliseb telefon, on abiotsijal raske oma probleemidest rääkida. Raha ja eriti selle puudumine on väga delikaatne teema. (Silver - Schöbe 2006: 22)

Võlanõustamisteenus peaks üldjuhul olema teenust saama õigustatud isikule tasuta. Teenuse osutamise käigus kaasnevate kulude eest võib siiski nõuda tasumist teenust saama õigustatud isikult. Sotsiaalhoolekande seaduse § 45 lõike 1 alusel võib isikult võtta temale või tema perekonnale osutatava sotsiaalteenuse eest tasu. Võetav tasu oleneb teenuse mahust ja maksumusest ning teenust saava isiku ja tema perekonna majanduslikust olukorrast. Isikult sotsiaalteenuse eest tasu võtmise otsustab teenust osutav või teenuse eest tasuv asutus. Hinnatud teenusevajaduse korral ei või omaosaluse suurus olla teenuse saamisel takistuseks. (Võlanõustamisteenus 2013)

Pärnu linnas osutab võlanõustamist projektipõhiselt ka Eesti Töötukassa. Töötukassas tegutseva võlanõustaja poole võivad pöörduda kõik töötukassas registreeritud töötud. Tuleb vaid oma konsultandile teada anda, et soovitakse kohtuda võlanõustajaga ning konsultant suunab kliendi edasi teenusele. Võlanõustamisel osalejale kompenseeritakse sõidu – ja majutustoetus. (Eesti Töötukassa 2013)

Sotsiaalministeeriumi poolt välja töötatud võlanõustamisteenuse juhiseist lähtuvalt tuleks võlanõustamisteenuse saamiseks pöörduda elukohajärgse kohaliku omavalitsusüksuse sotsiaaltöötaja poole. Selle üheksa kuu jooksul, mil võlanõustamisteenus on eksisteerinud iseseisva teenusena linna poolt osutatuna ja rahastatuna, on kahjuks vaid kõigist teenusel olijatest vaid vähesed leidnud tee võlanõustaja juurde sotsiaaltöötajate kaudu.

1.2.3. Võlanõustamisteenust vajavad ja kasutavad sihtrühmad

Võlanõustamisteenuse näol on tegemist uue teenusega Pärnu linnas, mistõttu paljud kliendid pole leidnud veel teed oma probleemidega võlanõustaja juurde. Samas võib aga

olla ka muid probleeme, mis takistab klientidel teenusele tulemast. Paljud inimesed ei pruugi omada informatsiooni, et neil on õigus tasuta teenust saada. Tegelikult aga on hoolimata sellest, et tegemist on sotsiaalteenusega, mõeldud ka neile, kes võib-olla ei ela vaesuses, kuid vajavad siiski võlanõustaja abi oma võlgadega toimetulekuks või nende ennetamiseks.

Võlanõustamisteenust on õigus saada isikul, kellel on võlgnevuse tekkimise oht või kellel on võlgnevus juba tekkinud ning kes ei ole iseseisvalt võimeline tekkinud rahalisi kohustusi täitma. Võlgnevuse tekkimise ohtu hinnatakse, lähtudes konkreetsest olukorrast, kuhu isik või perekond sattunud on. (Sotsiaalministeerium 2012)

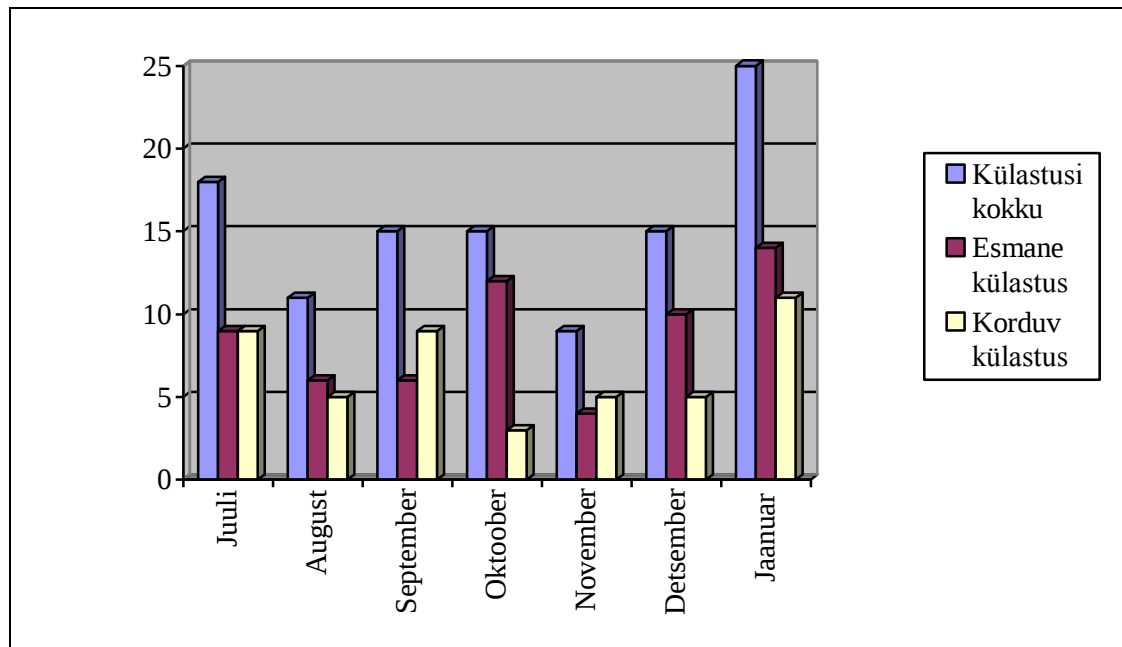
Keerulisse finantsmajanduslikku olukorda võib sattuda iga inimene. Põhjused on väga erinevad: üldine vaesus, töökoha kaotus, õnnetusjuhtum, liigtarbimine ja muu selline. Majanduslike raskuste tagajärjed on kas kergemad või raskemad sõltuvalt konkreetsest inimesest ja tema potentsiaalst. Seega peaks võlanõustamine olema kättesaadav igale inimesele, kes tunneb, et talle on seda vaja. Eriti aga nendele, kellel veel on olemas sissetulek, kellel veel on eluruum, kes veel on motiveeritud olukorda lahendama. Väär oleks piiritleda võlanõustamisele pääsejate ring mõne kindla kriteeriumi alusel, näiteks toimetuleku saajad, kodutud või muu taoline. (Silver - Schöbe 2006: 22)

Pärnu linnas võlanõustamisteenust osutav Anne Rähn (2009: 9-11), kajastab Sotsiaaltöö ajakirjas, et võlaprobleemid võivad tekkida väga erinevatel põhjustel:

- töötasu kaotus või vähenemine (töökoha kaotus, töötamine lühendatud tööajaga, palgakärped, osaliselt tasustatav puhkus);
- panga- või eraisikulaenud (sealhulgas eluasemelaen);
- käendused, liising, üürivõlg;
- muud võlad (sealhulgas sõltuvusprobleemidest tekkinud).

Kõige otsustavamaks võlaprobleemide tekkimise põhjuseks tuleb pidada töötust. Kuigi enamiku töö kaotanutest on olemas sotsiaalsed garantiid töötuskindlustuse näol, on kindlustusmaksed siiski olulised madalamad varem saadud töötasust ning selle tagajärjel tekivad peredel võlgnevused. (Rähn 2009: 9-11)

Pärnu Linnavalitsuse poolt pakutav võlanõustamisteenus on hetkel olemasoleval kujul Pärnu linna registrijärgsetele elanikele eksisteerinud alates 2012. aasta juulist Järgnevalt on ära näidatud joonisel 1., kuidas on seitsme kuu jooksul klientide arv kasvanud.



Joonis 1. Võlanõustamisteenusel olnud inimeste arv seitsme kuu lõikes (autori koostatud).

Alates juuli kuust, kui teenus Pärnu linnas praegusel kujul osutama hakati, on inimeste kogukülastuste arv olnud mõningate langustega siiski tõusuteel. See näitab, et omal jõul enam laenudest jagu ei saada. Jaanuari kuu tõi võlanõustamise kabinetti rekordarvu kliente, keda oli koguni 25. Sealhulgas tõusid nii esmase külastuse kui ka korduvkülastust teinud klientide arv. Põhjuseks võisid olla jõulud ning aastavahetus, kus inimeste väljaminekud olid tunduvalt suuremad kui muudel kuudel aastas. Samuti võis olla üheks põhjuseks, miks teenust rohkem kasutati, inimeste teadlikkus võlanõustamisteenuse olemasolust. Jaanuari kuu näitas seega, et praegusel kujul, mil teenust osutatakse vaid üks kord nädalas teisipäeviti, jääb kahjuks väheseks. Mõned juhtumid on nii kiireloomulised, et aja kauges tulevikus saamine võib kaasa tuua olukorra, kus kriisi enam ennetada ei saa. Olulist rolli kriisi sattumise ennetamisel mängib samuti võlanõustaja, sotsiaaltöötaja ja teiste oma ala professionaalide ning ka võlgades olijat ümbritsevate lähedaste oskus ära tunda võlgniku.

Kolga (2003: 47) selgitab, kuidas ära tunda potentsiaalsed võlgniku. Võlglaste peamine eesmärk on lükata probleemi edasi võimalikult kaua, lootuses, et kreditor või võlanõudja võla nõudmisest väsib, olukorraga lebib ning on nõus nõude kahjumisse kandma. Võlglane kasutab peamiselt kahte venitamistaktikat, milleks esimest võiks nimetada surnuksrääkimiseks ja teist kadunukese mängimiseks. Nagu esimesest nimetusest järeldada võib, valetab võlglane kreditorile eesmärgiga kreditor uskuma panna, et makseraskused on ajutised ning raha laekumiseni pole palju jäänud. Tähelepanuväärne on, et vaid üksikud võlglased ütlevad otse välja, et nad võlga maksta ei kavatse.

Võimust on võtmas kiirlaenu, mida inimesed võtavad mõtlematult. Enamikel juhtudest saab kiirlaenudest lõpmatu ring, sest sageli neid võetakse eelmise kiirlaenu kustutamiseks. Rein Sikk (2012) võrdleb Eesti Päevalehes avaldatud artiklis Eestit ja Skandinaaviat. Juba aastaid on kostnud kriitika, et Eesti kiirlaene puudutavad seadused on oluliselt liberaalsemad kui naabrite omad. Kiirlaenude võtjad ja laenukontorid loomulikult naudivad süsteemi, mis võimaldab raha soovijale saata nii-öelda „paari piiksuga“. Võlaorjusse sattunud inimesed, keda on erinevatel andmetel kuni 200 000, ning võlgnikke abistavad sotsiaaltöötajad ja võlanõustajad aga suhtuvad kiirlaenu võtmise ülilihtsatesse võimalustesse pigem tõrjuvalt.

Antud teenuse sihtrühmaks on küll inimesed, kellel on võlgnevuse tekkimise oht, kellel on võlgnevus juba tekkinud ning kes ei ole iseseisvalt võimelised tekkinud rahalisi kohustusi täitma, kuid ligikaudu kaheksa kuu jooksul, mil võlanõustamisteenus on linna poolt rahastatava iseseisva teenusena Pärnu linnas eksisteerinud, pole ükski klient veel tulnud oma võlgnevuse tekkimise ohtu ennetama. Inimesed pöörduvad võlanõustaja poole alles kergemas või sügavamas kriisisituatsioonis. Vahel aga on siis juba hilja ning võlanõustajal on praktiliselt võimatu inimest võlgadest päästa.

1.3. Võlanõustamise protsess

1.3.1. Võlanõustaja rollid ja tegevus

Selleks, et saada võlanõustajaks, ei piisa ainult heast iseloomust ning oskusest enda isiklikus elus finantsküsimumustega toime tulla. Need oskused on küll vajalikud, kuid peale selle peab võlanõustaja olema kompetentne nii iseloomuomaduste, teadmiste kui ka oskuste poolest. Samal ajal peab võlanõustajal olema oskus koolitustel ja kursustel saadud teoreetilisi teadmisi ka reaalses elus rakendada.

Töös võlanõustajana on olulised majanduslik ja analüüsiv mõtlemine, iseseisvus, vastutus- ja otsustusvõime, suutlikkus langetada otsuseid oma pädevuse piires ja näha ette otsuste tagajärgi. Võlanõustajat iseloomustab aktiivsus, pingetaluvus, korrektsus ja usaldusväärsus, positiivne eluhoiak, tolerantsus, hoolivus ja empaatiavõime. (Võlanõustaja kutsestandard 2013: 3)

Võlanõustaja valikul tasub kindlasti panna rõhku nõustaja väljaõppele ja kogemustele. Eestis on võlanõustajana töötamise eelduseks, et isik omab kõrgharidust ning on läbinud vastava 160- tunnise täiendkoolituse. Pikaajaliselt töötanud nõustajal on kogemustest saadud oskused, mis omavad erilist tähendust kliendi mõistmisel, tema olukorra analüüsimisel ning läbirääkimistel võlausaldajatega. Võlanõustamisteenust võivad pakkuda ka suuremad võlausaldajad (näiteks pangad), kuid seda liiki teenus võib olla niiõelda kallutatud. Soovitav on pöörduda sõltumatu spetsialisti poole. (EVNL 2013)

Võlanõustaja töö sisu on võlaprobleemidega üksikisikute, perekondade ja leibkondade nõustamine, toetamine ning abistamine nende toimetuleku parandamiseks ja majanduslike raskuste ületamiseks. Võlanõustamise eesmärk on võlgnevuse likvideerimine või selle talutavaks muutmine, uute võlgade tekkimisevältimine ning muude võlgadega seonduvate probleemide lahendamine. (Võlanõustaja kutsestandard 2013: 1)

Nõustaja ülesanne on (Abiks võlanõustamisel 2013):

- teavitada kohut ja võlausaldajaid erapooletult ning asjatundlikult võlgniku majanduslikust olukorrast ja makseraskuste ületamise võimalustest;
- nõustada ja abistada võlgnikku võlgade ümberkujundamise menetluse jooksul ning
- kontrollida võlausaldajate nõuete õiguspärasust ning võlgniku tehingute õiguspärasust ja otstarbekust.

Nõustaja muu hulgas (Abiks võlanõustamisel 2013):

- abistab võlgnikku võlgade ümberkujundamiskava koostamisel ja läbirääkimistel võlausaldajatega;
- annab kohtule teavet oma ülesannete täitmise kohta;
- hindab ümberkujundatavate nõuete tõendatust ja õiguspärasust ning teavitab kohut nõudest, mida tegelikult ei ole, mille suurus on ebaselge või mille õiguspärasust ega tõendatust ei saa hinnata;
- küsib vajaduse korral võlgnikult ja võlausaldajatelt tõendeid ümberkujundatavate nõuete kohta;
- täidab seadusest tulenevat või kohtu poolt antud muud ülesannet, mis on vajalik võlgade ümberkujundamismenetluse läbiviimiseks.

Mõlemal osapoolel on selles protsessis oma roll. Võlgnik kannab vastutust oma võlgadele, nende tagasimaksmise ning oma materiaalsete vahenditega ümberkäimise eest. Võlanõustajal seevastu on juhtiv roll võlanõustamise õnnestumises. Ta juhib tähelepanu, suunab ning omab erialaseid teadmisi. Võib öelda, et kumbki osapool on ekspert omal alal ja võlanõustamise protsessis on nad võrdsed partnerid. (Silver - Schöbe 2006: 21)

Võlanõustaja ei ole oma töös vaid pelgalt nõustaja ning alati ei pruugi piisata kõigest kõrgharidusest ja 160-tunnisest täiendkoolitusest. Lisaks nõustaja ametile peab ta olema pädev sotsiaaltöötaja, jurist, psühholoog, klienditeenindaja ja professionaal veel mitmetel muudel aladel. Võlanõustaja poole pöördumatel inimestel on tihtipeale ka teisi muresid peale võlgade ning seetõttu tuleb kliente ära kuulata ja tekitada nendes usaldus. Vahel võib usalduse puudumine kaasa tuua olukorra, kus võlgadesse sattunu ei räägi kõikidest oma võlgadest ning seetõttu on võlgade likvideerimine või selle talutavaks

muutmine, uute võlgade tekkimise vältimine ja muude võlgadega seonduvate probleemide lahendamine raskendatud.

Esmalt võib inimestele tunduda, et võlanõustamine on lühiajaline protsess ning esmase konsultatsiooni käigus saadakse kõikidest võlgadest vabaks. Tegelikult aga ei ole asi nii lihtne, sest tulemused ilmnevad siiski alles pikema aja vältel. Vahel võib esineda juhtumeid, kus võlanõustaja on töös kliendiga aktiivsem ja motiveeritum kui klient ise ning sellisel juhul enamikul juhtudel probleemi positiivse lahenduseni ei jõutagi. Võlanõustamine on pikaajaline protsess, mis nõuab mõlema osapoolle pühendumust ja motiveeritust ning võimet realistlikult probleemidele läheneda.

Pärnu Postimehes ilmunud intervjuus tutvustab võlanõustaja Anne Rähn, kuidas võlanõustaja aitab võlgadega võidelda: „Kõigepealt aitan kliendil olukorra kaardistada. Koostame maksegraafikud, teeme võlausaldajatele ettepanekuid summade külmutamise suhtes. Mõtleme koos kliendiga, kuidas pere-eelarve kontrolli alla saada. Tuleb alustada kas või väikeste summade tasumisega. Julgustan suhtlema inkassofirmade ja kohtutäituritega. Sageli on õnnestunud kiiralaenufirmadega saavutada kokkulepe võla külmutamise suhtes või saab seda üleskeritud intresside arvelt vähendada. Firmad saavad aru, et nad kas saavad tagasi natuke ehk laenu põhiosa või ei saa üldse midagi. Tihti tulevad vastu pangadki, nähes, et inimesed on motiveeritud maksma, kas või väikeste osade kaupa.“ (Rähn 2012)

Võlanõustamine on mitterahaline nõustamisteenus, mille all mõistetakse terviklikku abi, mis on suunatud majanduslikku hädaolukorda sattunud isikutele ja peredele, kelle majanduslike raskuste tõttu on tekkinud või on tekkimas sotsiaalsed probleemid. Terviklikkuse printsiip võlanõustamises tähendab kliendi-, mitte probleemikeskset lähenemist nõustamisele. Seda põhimõtet väljendab ka Eestis rakendatav võlanõustamise niinimetatud nelja-samba-mudel (Osterstag 1996), mida kajastab joonis 2.

Võlanõustamine – terviklik nõustamine ja abi võlgadest vabanemise protsessi käigus

<u>Finants-juriidiline</u> <u>nõustamine</u>	<u>Psühhosotsiaalne</u> <u>nõustamine</u>	<u>Elulis-praktiline</u> <u>nõustamine</u>	<u>Ennetav</u> <u>nõustamine</u>
• (pere) majandusliku seisukorra stabiliseerimine • ökonoomiline kriisiinterventsioon • võlgniku (seadusandlik) kaitse • võlanõuete kontroll • läbirääkimised võlausaldajatega • laenu- jm. lepingute eelkontroll	• võlgadesse sattumise põhjuste ja tagajärgede käsitlemine • käitumismustrite teadvustamine • positiivse eluperspektiivi arendamine	• pere-eelarve koostamine ja järgimine • nõustamine ja planeerimine sisseostude tegemisel • vajadustele orienteeritud ostustrateegiate võimendamine • tarbijakaitse alane nõustamine	• finantskirjaoskuse tõstmine • isiksuse tugevdamine

Joonis 2. Terviklikkuse printsiipi väljendav nelja-samba-mudel. (Silver-Schöbe 2006: 21, viidatud Ostertag 1996: 7-13 vahendusel)

Joonise põhjal koosneb võlanõustamine finantsjuriidilisest, psühhosotsiaalsest, elulis-praktilisest ja pedagoogilis-preventiivsest nõustamisest. Seega on võlanõustamises vaatluse all kliendi isiklik ja perekondlik situatsioon, tööalane situatsioon (sissetulek) ning võlasituatsioon (võla suurus, võlausaldajate arv ja muu taoline). (Silver-Schöbe 2006: 20)

Võlanõustamisteenuse (2013) andmeil hõlmab võlanõustamisteenus erinevaid toiminguid võlgniku abistamiseks võlgnevuse korral, sealhulgas isiku nõustamist, juhendamist ja edasiste võlgade tekkimise ennetamisega seonduvaid toiminguid.

Teenuse käigus abistatakse/nõustatakse isikut:

- võlakohustuste kaardistamisel;
- võlanõuete õiguspärasuse hindamisel;
- majapidamiseelarvete koostamisel ja järgimisel (nt majapidamisraamatu kasutusele võtmine);
- säästliku majapidamise korraldamisel (nt soovitusel elektrienergia säästlikuks kasutamiseks);
- täiendavate ressursside otsimisel;
- läbirääkimistel võlausaldajatega.

Iga võlajuhtumit tuleb käsitleda eraldi, ei ole selliseid nõustamisreegleid, mis alati kõigile sobivad. Üldiselt on vaid korraliku inimese kombed – teada oma kohustusi ja nende täitmist (kui palju on tagasi makstud), hoida silm peal tähtaegadel, hoolitseda kontaktaadressi õigsuse eest, et ükski võlausaldaja või kohtu kiri kaotsi ei läheks. Makseraskustest peaks võlausaldajat ennetavalt teavitama, soovitatavalt kirjalikult, et hiljem ei süüdistaks pahatahtlikus kohustustest kõrvalehoidmises. (Schmidt 2007: 12)

Võlanõustamine on reeglina pikem protsess ja ainult üksikutel juhtudel piirdub nõustaja-võlgniku kokkupuude ühekordse vestlusega. Võib öelda, et mida pikema aja jooksul on võlad tekkinud, seda enam läheb aega nendest vabanemiseks. Põhimõtteliselt peaks võlgadest vabastamise ajavahemik olema 3-4 aastat. Mõlemal osapoolel on selles protsessis kanda oma roll. Võlgnik kannab vastutust oma võlgade, nende tagasimaksmise ning oma materiaalsete vahenditega ümberkäimise eest. Võlanõustajal seevastu on juhtivroll võlanõustamise protsessi õnnestumise suhtes. Ta juhib tähelepanu ja suunab ning omab erialaseid teadmisi. (Võlanõustamine 2013)

Protsessi pikkus oleneb eelkõige võlanõustamisteenusel oleva kliendi motiveeritusest, teenusel käimise sagedusest, tahtejõust teha koostööd ning usaldada võlanõustajat. Ei tohiks unustada seda, et kõige paremini sujub koostöö siis, kui majanduslikes raskustes olev klient pöördub võlanõustaja poole vabatahtlikult. Selle kõige juures peaksid aga kliendi ootused olema võlanõustamisse reaalsed. Inimesele ei tohiks jääda muljet ja arusaamist, et tegemist on võlanõustaja ja tema probleemiga, vaid ta peaks mõistma täielikult, et ta on tulnud teenusele vabatahtlikult ning lahendatavad majanduslikud

raskused on vaid tema omad. Võlanõustaja vaid aitab võlgasid ennetada, leevendada või neist täielikult jagu saada.

1.3.2. Võrgustikutöö ning selle tähtsus võlanõustamise protsessis

Juhtumikorraldus on üks sotsiaaltöö meetoditest, mis on tänapäeval kasutuses erinevate alade professionaalide hulgas. Nii nagu on sotsiaaltöötajad, lastekaitsetöötajad ja teised sotsiaaltöö valdkonna spetsialistid on ka võlanõustaja oma töös juhtumikorraldaja, kes lähtub oma tööd tehes ülesandest osutada kliendile tema individuaalsetest vajadustest lähtuvat abi. Selline lähenemine tagab toetuste ja teenuste, sealhulgas võlanõustamisteenuse efektiivsema kasutuse kliendile. Samuti tagab individuaalne lähenemine paljude juhtumite korral teenusele tulijale õigeaegse abi. Samas ei saa aga juhtumikorraldust rakendada ilma klienti ümbritseva toimiva võrgustikuta.

Võrgustikutöö on koostöö, millest võtavad osa abivajaja/abistatava sotsiaal- ja ametnikevõrgustik. Kui abivajaja ise oma probleemi ei taju, on ta abistatav. Võrgustiku eesmärk on lahendada abivajaja argielu probleeme. Võrgustiku puhul on tegemist ühendavate ja piiritletavate suhetega teatud inimeste või inimgruppide vahel ning selle eelduseks on kommunikatsioon. Kui vaadelda loomulikult tekkinud inimestevahelisi suhteid, võime rääkida sotsiaalsest võrgustikust. Suhteid ja võrgustikku, milles domineerib inimese ametkondlik positsioon, nimetatakse ametlikuks või ametkondlikuks suhete võrgustikuks. Võrgustikutöös nähakse võimalust teha tulemuslikku koostööd, et paremini jagada olemasolevat informatsiooni ning aidata abivajajal valutumalt oma probleeme lahendada. (Korp, Rääk 2004: 10)

Võrgustikke võib liigitada formaalseteks ja mitteformaalseteks. Enamik inimesi kuulub mitmesugustesse võrgustikesse (näiteks naabrite, sõprade, töökollektiivi- ja perevõrgustikud). Eeltoodud võrgustikke nimetatakse mitteametlikeks ehk iseenesest tekkinud võrgustikeks või ka sotsiaalseteks võrgustikeks. Iseenesest tekkinud võrgustikud annavad inimesele kuuluvustunde, identiteedi ja eneseväärtustunde ning pakuvad kaitset väliste ohtude eest. Kui üks võrgustiku liikmetest satub raskustesse, käivituvad mitteametlikes võrgustikes sageli abiprotsessid. Siiski võib võrgustik

mõnikord puududa, olla ebapiisav või mõjuda oma liikmetele kahjulikult. (Medar jt 2006: 43)

Formaalseks võrgustikuks on näiteks ametnike võrgustik. Ametnike võrgustikku kuuluvad eri ametiasutusi esindavad isikud, kes oma ametipositsiooni tõttu on vastastikku seotud kliendi probleemide lahendamisega, see tähendab neil on teavet ja ressursse ja nad teevad koostööd kliendi probleemide lahendamise nimel. Ametnikevõrgustik võib tekkida nii kliendi algatusel, kes otsib abi, kui ka spetsialistide algatusel, kes saavad abivajaja kohta infot teiste ametnike käest või mõne sotsia Alvõrgustiku osapoole kaudu (Korp, Rääk 2004: 13).

Kõige tähtsam on, et abivajaja pöörduks võlanõustaja poole vabatahtlikult, sest vaid sel juhul on ta motiveeritud tegelema oma võlgadega ja parandama oma rasket rahalist olukorda. Juhul kui klient nii öelda saadetakse võlanõustaja jutule, leiab üldjuhul aset vaid ühekordne vestlus. Seda eriti juhtudel, kui saatjaks on olnud mõni institutsioon, millel on kliendi üle teatud määral kontrollfunktsioon (sotsiaalabi osakond, kohtutäitur, kriminaalhooldusametnik ja muu taoline). Samuti peavad kliendi ootused võlanõustamisteenusele olema reaalsed. Olukorras, kus see teenus on veel suhteliselt vähetuntud, juhtub, et kliendid mõistavad võlanõustamise all rahalist abi või loodavad oma võlakoori kellelegi lahendamiseks üle anda. (Silver - Schöbe 2006: 22)

Võrgustikutöö on äärmiselt tähtis võlanõustaja kui juhtumikorraldaja jaoks tema töös kliendiga, sest juhtumi lahendamisele aitab kaasa toimiv võrgustik. Lisaks klienti ümbritsevale sotsiaalsele võrgustikule omab olulist rolli ka ametnike võrgustik. Ametnike võrgustik aitab saada täieliku ülevaate kliendi võlgadest, mida klient pole teenusele tulles kaardistanud ning võlgadest, mille lõplikust suurusel pole klient sageli isegi mitte teadlik. Eelkõige on nimetatud formaalne võrgustik oluline siis, kui hakatakse otsima ühiselt võimalusi, kuidas võlgasid tagasi maksta. Paljudel juhtudel on võimalik läbirääkimiste kaudu jõuda võlausaldajatega individuaalsele kokkuleppele võlgade tagasimaksmise osas (näiteks: maksepuhkus, võlgade ajatamine, maksegraafikud, refinantseerimine).

1.4. Ennetustöö tähtsus võlgadesse sattumisel

Selleks, et inimesed võlgadesse teadlikult ei satuks, on väga oluline teha vastavasisulist ennetustööd. Ennetustegevus ei ole oluline mitte ainult inimese enda seisukohalt, vaid seda peaks toetama ka riigis toimiv süsteem. Kuigi inimeste teadlikus seoses laenamisega on viimaste aastate jooksul tõusnud, siis ikka leidub neid, kes laenu võttes ei arvesta oma reaalsete võimalustega laenude tagasimaksmisel. Samuti on üheks põhiliseks probleemiks olukord, kus inimesed ei tutvu laenu võttes põhjalikult lepingu tingimustega.

Sotsiaal- ja turu-uuringute firma Saar Poll viis oktoobris 2012 Riigikantselei tellimusel läbi avaliku arvamuse uuringu, mis käsitles Eesti elanike finantskirjaoskust ja finantsteenuste alast teadlikkust. Antud uuringust selgus, et enamik inimestest eelistab finantsteenuste kasutamiseks sõlmitavate lepingute tingimustega tavaliselt põhjalikult tutvuda ja/või küsida teenusepakkuja käest selgitusi. Umbes kümnendik elanikest (11%) aga on sellised, kes piirduvad ainult üldise teenusekirjelduse või lepingu põgusa üle lugemisega (sealhulgas 3% ei loe üldse lepingut). Ainult põgus lepinguga tutvumine on keskmisest levinum põhi- või madalama haridusega, maapiirkonnas elavate, eesti rahvusest ja noorte inimeste seas. (Finantskirjaoskuse ja... 2012)

Erinevalt Eesti riigist on naaberriikides kehtestatud piirangud, mis hoiavad mõningal määral ära vastutustundetu laenamise. Rein Sikk (2012) kirjutas, et Soome tarbijakaitseameti reeglite järgi peab impulsiivse laenamise tõkestamiseks piirama SMS-laenu võtmise kellaaegu. Seetõttu ei ole teenus kättesaadav nädalavahetustel, riiklikel pühadel ja tööpäevadel kella 21 ja 6 vahel. Alates 2010. aasta veebruarist on keelatud kiirlaenu kandmine kliendi kontole öösel. Isegi siis, kui laenu andmise otsus tehakse öösel kella 23 ja 7 vahel, ei laeku raha varem kui kell 7 hommikul. Rootsis aga langes kiirlaenufirmade populaarsus siis, kui kehtestati piirang nende teenuse kajastamisele meedias – nõuti teenuse kõigi tingimuste täielikku selgitamist. Eelkõige osutus peamiseks mõjuriks info tegeliku laenuprotsendi üüratu suuruse kohta.

Tarbijaveeb Minuraha.ee õpetab, kuidas ennetada ebavajalike laenude võtmist (Makseraskuste ennetamine 2013).

- Rahaasju tuleb jälgida: see tähendab, selleks et inimene teaks, kui suur on sissetulek ja millised on järgnevate kuude hädavajalikud väljaminekud. Ülevaate saamiseks ja kulude kontrolli all hoidmiseks on hea koostada regulaarset eelarvet.
- Koguda tuleks raha tagavaraks. Alustada võib säästmist kasvõi kümne euro kaupa.
- Ei tohiks võtta mitmeid erinevaid laene. Teada võiks alati, kui suur on sissetulek ning kui palju peab iga kuu laenuraha tagasi maksma.
- Laenu ei tohiks võtta kergekäeliselt. Kaaluda tuleks, kui vajalik on ikkagi laenuga tehtav ost.
- Mõistlik oleks vältida kõrge intressiga laene.
- Kui inimesel on juba mitu laenu, siis tuleks tal püüda kiiremini tagasi maksta laen, mis on kõrgema intressiga.

Kiirlaenu on jätkuvalt Eestis väga populaarsed ning kahjuks ei ole kehtestatud neile mingeid piiranguid. Ainukeseks ennetavaks materjaliks on fakt, et alates 1. juulist 2011 peab iga laenuvõtja saama laenuandjalt Euroopa tarbijakrediidi standardteabe infolehe, kus on täpselt ja lühidalt näha kogu laenu ja sellega kaasnevate kulude info. See aga pole piisavalt oluline info ning mitte piisaval määral võlgadesse sattumist ennetav. Ennetustöö on eelkõige tähtis selleks, et teada anda ohtudest, mida vastutustundetu laenamine võib endaga kaasa tuua. Ülemäärane võlgnevus võib tuua endaga kaasa mitmeid sotsiaalseid probleeme nagu seda on: langemine sotsiaalsesse tõrjutusse, enesega toimetulematus, väärtushinnangute muutus ning muud seesugused probleemid, mis võivad inimese psüühikale halvasti mõjuda.

2. UURIMUS VÕLANÕUSTAMISTEENUSE VAJADUSE JA KÄTTESAADAVUSE KOHTA PÄRNU LINNAS

2.1. Uurimisprobleemi seade, uurimiseesmärk ja -küsimused

Võlgadesse sattumine on olukord, mida peaaegu igaüks meist elus on läbi elanud. Mõnikord on see olukord vältimatu, kuid vahel on võlgadesse sattunu ise endale sellise tee valinud. Pärnu linnas on iga aastaga üha enam tekkinud olukordi, kus inimesed pole iseseisvalt oma võlgadest välja tulnud. Seoses sellega on võlanõustamisteenuse loomine üks suurimaid samme antud probleemi leevendamiseks ning likvideerimiseks.

Uurimistöö peamiseks eesmärgiks on uurida võlanõustamisteenuse kättesaadavust ja arenguvajadusi Pärnu linnas. Eesmärgi saavutamiseks uuritakse, kuidas ja millistel alustel korraldatakse võlanõustamisteenust ning kas see on tagatud kõigile abivajajaile, samuti kas ja kuivõrd toetavad sotsiaalhoolekande seaduse sätted teenuse osutamist.

Analüüsimisel keskendutakse Pärnu linnavalitsuse sotsiaaltöötajate, Võlanõustajate liidu liikmete, Pärnu linnas tegutsevate võlanõustajate ning võlanõustamisteenust kasutavate klientide ettepanekuid hetkel toimiva süsteemi muutmiseks ning arendamiseks.

Uurimusele baseerudes saab selgema ülevaate, milliste teenuste järgi lisaks võlanõustamisteenusele on majanduslikesse raskustesse sattunud inimestel vajadus ning kas hetkel olemasolevad meetmed on vajalikud ja piisavad.

2.2. Uurimuse läbiviimine ja valim

Uurimus viidi läbi kvalitatiivse uurimusena ajavahemikul 10. veebruar – 27. märts 2013. Uurimisobjektiks on käesolevas töös võlanõustamisteenuse vajadus ja

kättesaadavus Pärnu linna näitel. Autor valis kvalitatiivse uurimismeetodi põhjusel, et antud meetod on sobilik uurimaks võlanõustamist kui objekti võimalikult tervikuna. Seetõttu on ka uurimisobjekt valitud eesmärgipäraselt, mitte juhusliku valimi meetodit kasutades.

Hirsijärvi ja Huttuneni (2005, viidatud Virkus 2010: 3 vahendusel) sõnul püütakse kvalitatiivsete uurimismeetoditega saada tervikpilt mingist nähtusest, mõista seda sügavuti ja mitmest eri vaatenurgast. Sageli on eesmärgiks uuritavate oma vaatenurga või kogemuste esiletoomine.

Uurimus sisaldab nelja struktureeritud küsimustiku neljale erinevale respondentide sihtgrupile, kelleks on Võlanõustajate Liidu liikmed, võlanõustajad, Pärnu Linnavalitsuse sotsiaaltöötajad ning Pärnu linnas võlanõustamisteenusel olevad kliendid. Uurimuse valimi moodustavad 23 inimest. Vastanud respondentidest 2 on Võlanõustajate Liidu liikmed, 3 võlanõustajad, 8 Pärnu Linnavalitsuses töötavad sotsiaaltöötajad ning 10 võlanõustamisteenusel olevad kliendid. Soo järgi kuulus valimisse 4 meest ja 19 naist.

Valimisse valiti kõik need respondendid, kes on võlanõustamisteenusega Pärnus seotud ning suudavad anda tagasisidet ja esitada ettepanekuid teenuse vajaduse ning kättesaadavuse kohta.

Antud uurimus on ülevaateuurimus, seetõttu kogutud materjali põhjal püütakse kirjeldada, võrrelda ja seletada, kas olemasolevad meetmed on piisavad ning mida võiks vajaduse korral antud teenuse seisukohalt muuta.

Respondentidest lähtuvalt koostati kõigile neljale sihtgrupile küsimustikud, mis sisaldasid sihtgrupile vastavaid küsimusi. Kõiki huvigruppe küsitleti eesmärgiga saada ülevaade, kas hetkel eksisteerivad meetmed on vajalikud ning sihipärased. Lisaks hetke olukorrale esitasid respondendid ettepanekuid teenuse paremaks muutmisel. Kõige põhjalikumalt küsitleti Pärnu linnas võlanõustamisteenust saavaid kliente, kellele mõeldud küsimusi oli kokku 18 (vt Lisa 1). Pärnu Linnavalitsuse sotsiaaltöötajatele suunatud küsimusi oli 12 (vt Lisa 2) ning võlanõustajatele esitati 15 küsimust (vt Lisa

3). Võlanõustajate Liidu liikmetel paluti vastata küsimustele, mida oli kokku 13 (vt Lisa 4).

Võlanõustamisteenusel olevatele klientidele edastati küsimustikud paberkandjal, lähtudes sellest, et võlanõustamisteenust kasutavad kliendid on erinevatest vanusegruppidest ja neil ei pruugi olla arvuti kasutamise oskust. Pärnu Linnavalitsuse töötajatele esitati küsimustikud lõputöö autori programmi mitte tundmise tõttu kaks korda. Esimesel korral kirja teel ning teisel korral paberkandjal. Respondendid olid komplikatsioonist hoolimata väga vastutulelikud ning vastasid küsimustikele põhjalikult ja konkreetsetelt.

Kõik küsimustikud on anonüümsed ning vastuseid kasutati üldistatud analüüsi koostamiseks. Küsimustike analüüsiti sihtgruppide, küsimuste ja alateemade kaupa. Küsimustikud, mis neljas ankeedis ühtisid, analüüsiti eraldi peatükina ning tehti kõikide respondentide vastuste põhjal üldine järeldus. Andmete sisestamisel ja töötlemisel on kasutatud andmetöötlusprogrammi *Microsoft Excel*.

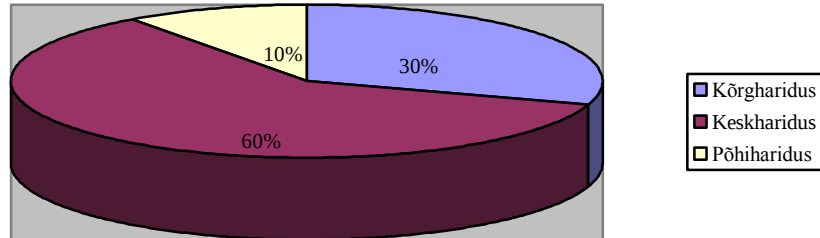
2.3. Uurimustulemuste analüüs

2.3.1. Võlanõustamisteenusel olevate klientide vastuste analüüs

Uurimuses osalenud võlanõustamisteenusel olevaid kliente oli kokku 10, neist 2 mehed ning 8 naised. Küsimustik anti kliendile paberkandjal. Küsimustikus uuriti vastajatelt nende sugu, vanust, perekonnaseisu, pereliikmete arvu, haridustaset ning sissetulekut. Lisaks uuriti kuidas nad on leidnud tee võlanõustaja juurde, millised on/olid nende ootused teenusele tulles ning mitu korda on nad teenust saanud. Lõpuks sooviti teada nende võlasummat ning sellest tulenevalt uuriti, kuidas on võlgnevused tekkinud ja millised peaks olema esmased võimalused ja kohustused, kui inimene on sattunud võlgadesse. Küsimustiku lõpus keskenduti Pärnus osutatavale võlanõustamisteenuse hindamisele ning ettepanekutele antud teenuse kvaliteedi paremaks muutmisel.

Küsimustikele vastasid kliendid vanuses 29-72. Seitse vastanut on lahutatud või lahus elavad, kaks respondentit lehestunud ning üks üksi last kasvatav klient, vastanutest

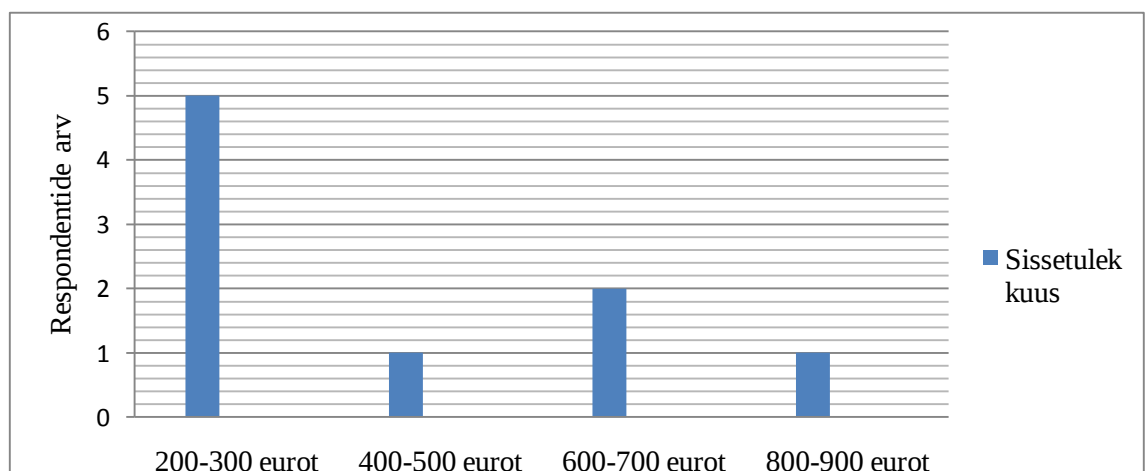
kolmel on kõrgharidus, kuuel keskharidus ning ühel põhiharidus. Vastajate haridustaset väljendab joonisel 3. sektordiagramm ning arvud on kajastatud protsentides.



Joonis 3. Võlanõustamisteenusel olevate klientide haridustase protsentuaalselt (autori koostatud).

Uurimuse käigus selgus, et 60% vastanutest omab keskharidust, 30% kõrgharidust ning 10% põhiharidust. See näitab, et võlgadesse satuvad ka kõrgelt haritud inimesed ning see, kui suur on võlakoores ei olene haridustasemest.

Kõik vastanud omasid püsivat sissetulekut, mis ulatus kohati isegi 900 euron kuus. Kõige madalama sissetulekuga oli klient, kes vastanutest oli ainukesena töötu. Sellest hoolimata teenib antud respondent oma sõnade kohaselt "mustalt" kuus ligi 200 eurot. Üks vastanutest ei soovinud oma sissetuleku suurust avaldada. Joonis 4, mis on koostatud tulpdiagrammina, väljendab küsimustikele vastanud klientide sissetulekut kuus.



Joonis 4. Respondentide sissetulek kuus eurodes (autori koostatud).

Joonisest selgub, et kõikidel vastajatel, peale ühe, on püsiv sissetulek kuus. Küsimustikes väljendub, et nendest, kes teenivad 200-300 eurot kuus, vastanutest on üks vanaduspensionär, teine lapsehoolduspuhkusel ning kolmas on töötu. Samas aga märkisid vanaduspensionil ning töökohata kliendid, et teenivad kõrvalt „mustalt“ ka ebaregulaarset lisaraha.

Klientide rahulolu võlanõustamisteenusega

Allikaiks, mille kaudu kliendid on teenusele sattunud, on märgitud erinevaid. Viis vastajat kuulsid antud teenusest sõbra/sõbranna või tuttava käest, kes võlanõustamisteenust soovitas. Respondentidest kaks aga said teavet kinnisvarabüroo töötaja käest, kes käis nende vara hindamas ning teised kaks klienti kuulsid teenusest sotsiaaltöötaja käest. Üks inimene aga oli märkinud, et kuulis võlanõustamisteenusest teenuse looja käest.

Vastajad andsid kõik vastused ka oma ootuste kohta, mis on või olid neil teenusele tulles. Enamus vastajatest märkisid, et nad sooviksid oma võlad tasuda, saada abi, millest alustada ning abi maksegraafikute koostamisel, samuti sõlmida kokkuleppeid kohtutäituriga ning võlausaldajatega.

Olin võtnud ülemääraselt palju laene, enamus kiirlaenud. Kõik tähtajad hakkasid saabuma ja ma ei suutnud enam aru saada, kellele ja kui palju tegelikult võlgu olin, Lootsin, et võlanõustaja aitab olukorda selgitada ja aitab võlausaldajatega läbi rääkida, Soovisin tegelikult võlgnevused tasuda. /R3/

Olin ennast üle laenand ja ei osanud enam kusagilt otsast alustada. Siis keegi tuttav soovitas, et võlanõustaja saab sellist abi anda ja järje peale aidata, et mida peaks tegema uue elu alustamiseks. /R4/

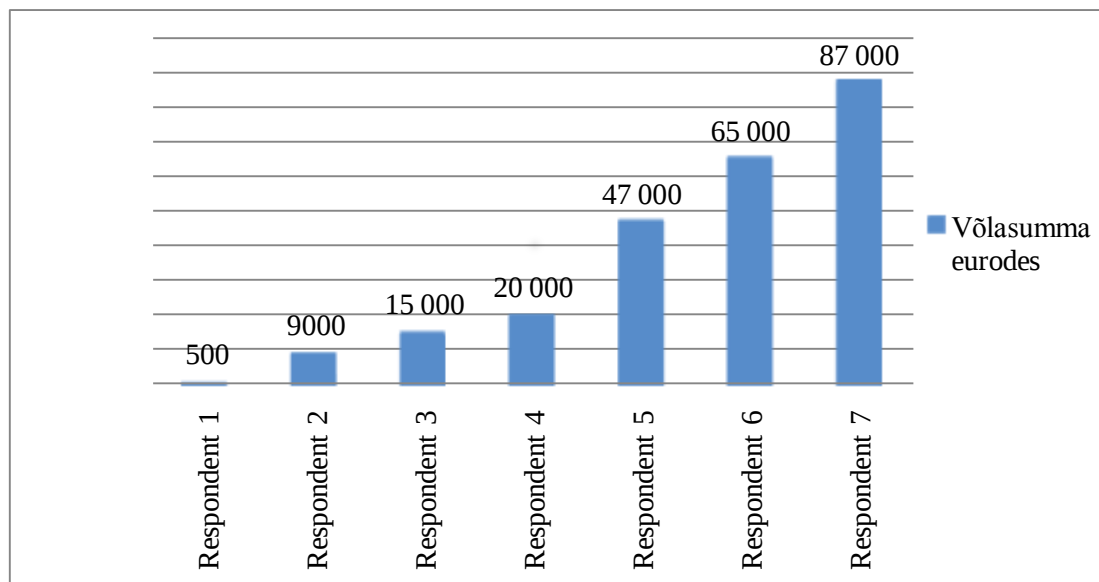
Märgiti ka, et teenus on osutunud oodatust paremaks ning loodetakse, et võlanõustamisteenuse tulemusena, kohtutäiturid avaksid taas kliendi pangakonto. Küsimustikest selgus, et kõik vastanud respondendid ei ole võlakoorma alla sattunud

puhtalt laene võttes, vaid esineb ka näiteks lahutuse käigus alimentide tõttu tekkinud võlgnevusi ning seetõttu mindi abi otsima võlanõustaja juurde.

Lahutatud abikaasa nõuab lastele alimente läbi kohtutäituri. Mina olen maksnud küll, aga pole kirjutanud juurde, mis raha see on. Olen maksnud ka sularahas. Soovin teada, kas on mingit võimalust tõestamiseks? /R5/

Küsimustikest selgus, et vastanutest on kõige kauem olnud teenusel klient, kes on käinud võlanõustaja juures kuuel korral 2-3 kuu jooksul. Vastanutest kaks oli teenusel olnud 4 korda. Kaks klienti olid külastanud võlanõustajat kolmel korral ning kolm inimest kahel korra. Esimest korda võlanõustaja juures käinuid oli vastanutest kaks.

Klientide võlasummad ulatuvad ligikaudu 500 eurost kuni 87 000 euroni. Vastajate võlgnevusi, kes on kursis oma võlasummaga, kajastab joonis 5. Kahel juhul pole klient kursis oma võlasummaga ning ei osanud märkida isegi ligikaudset võlasummat, teisel juhul klient võlasummat välja ei toonud vaid märkis, et võlasumma on liiga suur, et seda kirja panna. Küsimustikest selgus, et inimesed pole täielikult kursis kui suured nende võlad on, seega kõik respondendid märkisid ligikaudsed summad, mis nad enda andmetel võlausaldajatele võlgnevad.



Joonis 5. Respondentide võlasummad eurodes (autori koostatud).

Joonisest selgub, et võlanõustaja peab töötama inimestega, kelle võlasummad varieeruvad. Selgub ka tõsiasi, et leidub ka inimesi, kes muretsesid võrreldes teiste klientidega juba siis, kui võlasumma on üsna väike ning võimalus abi saada üsna suur. Rohkem aga leidub neid, kes võlanõustaja vastuvõtule ennast registreerivad alles siis, kui võlg on kasvanud nii suureks, et täielikult sellest vabaneda on peaaegu välistatud. Siit tulenebki ennetustöö tähtsust ning see, et inimesed peaksid pöörduma abi saamiseks võlanõustaja juurde juba siis kui esimene võlg on tekkinud ning on näha, et omal jõul enam maksmisega toime ei tulla.

Teenusele sattumise põhjused ning nende ennetamine

Võlanõustamisteenuse klientide teenusele sattumise põhjused on erinevad. Küsimustikest selgub, et kõige sagedamini langevad inimesed kiirlaenude kүүsi ning tekib katkematu ring – ühe kiirlaenuga üritatakse maksta teist kiirlaenu, mida omakorda üritatakse tagasi maksta kolmanda kiirlaenu võtmisega. Võetakse ka laenu kodu ostmiseks, mida hiljem tagasi ei suudeta maksta, samuti kasutatakse krediitkaarte. Mõjutavaks faktoriks on osutunud ka lahusus, mille tagajärjel ei suudeta enam laene üksinda maksta.

Ei oska täpselt öelda, võlad kasvasid nii kiiresti. Püüdsin refinantseerimisega vanu võlgu tasuda, aga see ei õnnestunud ja võlad hoopiski kasvasid. Ka lahutasime abielu ja jäin üksi võlgadega. Kuigi olin need võtnud ka üksi, ilma abikaasa teadmata. /R3/

Meil oli korteri laen. Hiljem võtsime mitu krediitkaarti ja veel kiirlaene juurde, et saaks osasid laene tagasi maksta. Siis läks elukaaslane meie juurest ära ja jättis kõik laenud minu tasuda. Ta pole ka käendajaks olnud ega kaaslaenajaks. Ma ei jõudnud enam laene tasuda. /R10/

Samuti on suurt rolli mänginud lesestumine, täielik maksuameti info puudumine, ebaregulaarsed sissetulekud ning haigestumine.

Haigestusin raskelt 2010. aastal. Võlad tekkisid 2011. aastal. Pangad on 2 laenulepingut üles öelnud. /R8/

Hoolimata suurtest võlasummadest on inimesed aga väga hästi kursis sellega, millised on esmased võimalused ja kohustused võlgade tekkimisel/makseraskustesse sattumisel. Üle poolte respondentidest teab öelda, et kõigepealt tuleks selgus luua kellele ja palju võlgu ollakse. Samuti vastati, et koostada tuleks maksegraafikud ning selekteerida välja võlausaldajad, kellele võla/võlgade tagasimaksmine on kõige kiireloomulisem.

Tuleb graafikud koostada ja kokku leppida tagasimaksmise osas. Võiks kodus eelarvet pidada. /R2/

Küsitlusest selgub, et inimesed on üsnagi kursis, kuidas ja millal võlgasid ennetada tuleks. Kahjuks aga puuduvad neil oskused teadmisi reaalses elus rakendada. Mõningatel juhtudel aga on võlgadesse sattumine olnud vältimatu ning on usaldatud oma elukaaslast, kes aga on lahkunud ning võlakoorma jätnud kaaslaste kanda.

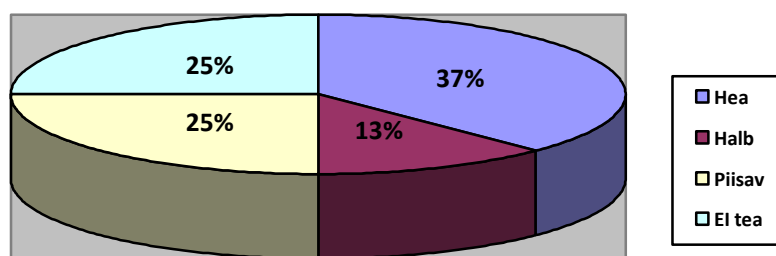
2.3.2. Pärnu Linnavalitsuse sotsiaaltöötajate vastuste analüüs

Antud sihtgrupile esitati küsimustik, mis koosnes kaheteistkümnest küsimusest. Vastajad, kes olid oma vanuse nõus märkima, olid vanuses 26 – 46. Esines ka kaks sotsiaaltöötajat, kes ei pidanud vajalikuks küsimustikus oma vanust märkida. Vastanud sotsiaaltöötajatest seitse olid naissoost ning üks meessoost.

Vastajatel paluti hinnata oma teadmisi võlanõustamisteenusest 5 palli süsteemis, kus 5 tähistas väga head, 4 head, 3 rahuldavat, 2 pigem halba ning 1 halba. Kaheksast sotsiaaltöötajast neli hindas oma teadmisi heaks, üks vastaja aga andis oma teadmistele 3 punkti ning lisas: „*Ei tegele igapäevatoos võlanõustamisega ja seega piirduvad teadmised sellega, kus võlanõustaja asub, mis on tema kontaktid ja kuidas tema vastuvõtule saab.*“/S5/

Ülejäänud vastajad hindasid oma teadmised pigem halvaks.

Sotsiaaltöötajatelt küsiti ka arvamust, kui hästi on inimesed informeeritud sotsiaalteenuste olemasolust Pärnu linnas, sealhulgas ka võlanõustamisteenuse olemasolust. Respondentide vastuseid kajastab joonis 6, mis on väljendatud sektordiagrammina ning tulemused on märgitud protsentidena.



Joonis 6. Inimeste informeeritus sotsiaalteenuste olemasolust Pärnu linnas (autori koostatud)

Joonisest selgub, et inimesed on sotsiaaltöötajate arvamuse kohaselt pigem hästi kursis, milliseid sotsiaalteenuseid on võimalik saada. Samas neljandik vastanutest ei oska täpselt öelda kui informeeritud inimesed on ning toovad põhjenduseks erinevaid põhjuseid.

Seda peaks küsima inimeste käest. Leian, et võimalusi info saamiseks on piisavalt (linna koduleht, osakonna töötajad, LV infolaua töötajad, teadetetahvlid Linnavalitsuses). /S5/

Ei oska hinnata. Informeeritus sõltub inimesest endast. Kas ta teab kust infot saada ja kuhu vajadusel pöörduda. /S1/

Ülejäänud 25% hindab inimeste teadlikkuse piisavaks ning kõige vähem, 13% vastanutest, arvab, et inimeste teadlikkus sotsiaalteenuste olemasolust Pärnu linnas on halb.

Minu seisukoht: arvan, et ei ole inimesed väga hästi informeeritud. Kuigi sotsiaalosakonna töötajad informeerivad oma kliente, võiks seda rohkem meedias kajastada. /S3/

Lisateenused, mida vajaks võlanõustamise klient

Lisaks võlanõustamisele on teenusel olevale kliendile Pärnu Linnavalitsuse sotsiaaltöötajate arvates vaja ka teisi teenuseid. Eelkõige pakkusid vastajad, et vajadus

oleks sotsiaalhoolekandeteenuste, juriidilise nõustamise ja psühholoogilise nõustamise järele. Samuti peeti oluliseks noortele vajadusel tugiisiku määramist.

Seda peaks küsima võlanõustaja käest, missuguste lisateenuste vajadus võlanõustamisteenuse osutamisel ilmsiks on tulnud. /S5/

See on väga individuaalne, sõltub kliendist. Aga juriidiline nõustamine ja advokaadi abi on vaja kindlasti, kui ajatakse pankrotimenetlust. /S1/

Vastustest selgub, et leidub sotsiaaltöötajaid, kes on arvamusel, et võlgadesse sattunud inimestega peaks tegelema vaid võlanõustaja. Antud arvamus on kahetsusväärne, sest sotsiaaltöötaja roll võlanõustamisel on samuti väga tähtis võlanõustamise protsessi juures. Eelkõige on sotsiaaltöötaja roll väga oluline just ennetustööd puudutavates küsimustes ning oskuses ära tunda potentsiaalset võlgniku.

Ennetustöö tähtsus

Üheks oluliseks rolliks on ennetustöö, mis kahjuks on Eestis hetkel veel puudulik. Ettepanekuteks, mis võiks olla kõige efektiivsemad ennetuslikud meetmed, pakkusid sotsiaaltöötajad erinevaid, kuid äärmiselt huvitavaid variante. Näiteks nõustamine, informeerimine laenamisega seotud riskidest, mittelaenamine.

Nõustada inimesi ning vaadata kas üle tulud-kulud, teha eelarve ja ka niiöelda kulude tabel – kui palju realselt raha kulub. Peamine ikka – nõustada. /S3/

Samuti pakuti välja ka teisi ning väga huvitavaid ja mõtlemapanevaid ettepanekuid.

SMS-laenude ja muude äärmiselt kergesti saadavate finantsabi reklaamide keelustamine. /S5/

Tarbimiskäitumise muutmine, teadlikkuse kasv, ka julgus pöörduda abi saama enne kui võlad kuhjuma hakkavad. /S2/

Kokkuvõttes kumas kõikide respondentide vastustest teavitustöö ja informatsiooni jagamine meedia kaudu. Samuti reklaamide keelustamine, mis sotsiaaltöötajate vastuste järgi aitaks kõige efektiivsemalt ennetada võlgadesse sattumist.

Võlanõustamisteenuse puudused ning vajadused.

Pärnu linna sotsiaaltöötajatelt uuriti muuhulgas, millised on peamised probleemid ja takistused võlanõustamisteenuse osutamisel. Enamus respondentidest teadis öelda, et Pärnu linnal puuduvad nii rahalised kui ka ajalised ressursid suurendamiseks teenuse mahtu.

Täna Pärnus pole piisavalt teenuse mahtu. Inimesed pole valmis ise tõsiselt panustama. Puudulik on ka toetussüsteem, et inimene ei kalduks oma probleemide lahendamisest kõrvale. /S1/

Sotsiaaltöötajad näevad probleemi mitte ainult Pärnu linna ressursside puudumises vaid ka klientides endas. Leitakse, et probleemiks on inimesed, kes ei avalda õigeid andmeid oma võlgade kohta ning ka need kliendid, kellel on teadmatus oma võlasituatsioonist. Respondentide arvates on inimesed passiivsed oma probleemide lahendamisel.

Võlanõustamisteenuse regulatsiooni puudumist seadusandlikul tasandil oskasid hinnata kaheksast sotsiaaltöötajast kuus. Üks respondentidest ei saanud küsimusest aru ja teine ei osanud regulatsiooni puudumist hinnata. Ülejäänud vastajad väljendasid oma kahetsust ning tõid välja tagajärgi, mis kaasneb regulatsiooni puudumisega.

Kuna pole seadusandlikult reguleeritud, siis saavad paljud KOV öelda, et mul pole kohustust seda osutada. /S1/

See tekitab olukorra, kus sama nime all võidakse osutada väga erinevat teenust, puuduvad ühtsed raamid. /S2/

Samuti vastasid kõik respondendid ühiselt, et ilmtingimata on vajalik põhikohaga nõustaja rakendamine. Kahel juhul arvati lisaks, et ühest põhikohast võib isegi vähe olla, sest kliente, kes teenust vajaksid on väga palju, nad lihtsalt ei ole teadlikud Pärnu linnas osutatavast võlanõustamisteenusest.

2.3.3. Võlanõustajate ning Võlanõustajate Liidu liikmete vastuste analüüs

Antud sihtgruppidele esitati sarnaseid küsimusi, mis puudutasid võlanõustajate ja kohalike omavalitsuste panust teenuse osutamisse. Samuti analüüsiti teabematerjalide väljatöötamist. Vastajatest neli olid naised ning üks mees ja kõikidel respondentidel on kõrgharidus. Kahel juhul märgiti ka juurde täpsustus bakalaureuse ja sotsiaaltöö alase magistrikraadi olemasolust.

Vastajad leidsid, et võlanõustajal peaks olema läbitud 160-tunnine võlanõustaja koolitus. Samuti kirjutati, et hea võlanõustaja peab vastama kutsestandardis märgitud nõudmistele. Ühel juhul märgiti, et võlanõustajal peaks olema lihtsalt hea haridustase.

Kohalike omavalitsuste mõjutamise võimalusi teenuse arendamisel nägi vaid üks respondent, kes leiab, et kui hoolekande seaduses sätestataks kohalikele omavalitsustele vastava teenuse osutamine kohustuslikuks ja eraldataks selleks teenuseks ka rahalised vahendid, siis leiaks olukord lahenduse. Seni aga kuni seda tehtud pole, ei saa ka omavalitsusi oluliselt mõjutada.

Küsimusele, mis puudutas kohalike omavalitsuste mõjutamist teenuse osutamisel, soostus vastama vaid üks respondent. Vastaja sõnul ei ole omavalitsused teenuse vastu. Samas aga puuduvad vahendid teenuse ostmiseks või arendamiseks.

Võlanõustajate Liidu liikmetelt uuriti aga, millised oleksid nende võimalused teabematerjalide väljatöötamisel ning millisena hindaksid nad vajadust Eesti Võlanõustajate Liidu poolt välja töötada erinevaid infomaterjale teenuse paremaks arendamisel. Leiti, et võimalused on piiratud, sest puudub palgaline töötaja. Samas aga märgitakse, et vajadus teabematerjalide järele on täiesti olemas.

Selgub, et võlanõustajad on tagasihoidlikud küsimustele vastama. Nad on kursis kõikide probleemidega, kuid tunnistavad, et ressurssidest on puudus ning seetõttu on ka raskendatud teenuse edasi arendamine. Samas aga on vajadus täiesti olemas ning loodetavasti leitakse sotsiaaleelarvest raha, et palgata täiskohaga võlanõustaja.

2.3.5. Respondentide hinnang võlanõustamisteenuse kättesaadavusele ja efektiivsusele Pärnu linnas ning Eestis

Kõikidele respondentidele esitati teiste küsimuste hulgas kaks eraldi küsimust, kus sooviti saada hinnangut võlanõustamisteenuse kättesaadavusele Pärnu linnas ning võlanõustamisteenuse efektiivsusele Pärnu linnas. Võlanõustajatele ja Võlanõustajate Liidu liikmetele esitati lisaks ka eraldi küsimused, mis puudutasid hinnangu andmist teenuse kättesaadavusele Eestis ja efektiivsusele Eestis. Hindamine toimus viie punkti skaalal, kus number 5 tähistas väga head, 4 head, 3 rahuldavat, 2 pigem halba ja 1 halba.

Võlanõustamisteenusel olevatest klientidest andsid hinnangu võlanõustamisteenuse kättesaadavusele Pärnu linnas 5 klienti ja efektiivsusele vaid 2 klienti. Ülejäänud respondendid märkisid, et nad ei oska hinnangut anda. Teenuse efektiivsusele andsid vastajad neli punkti viiest. Samuti hindasid kõik vastajad teenuse kättesaadavust viiest punktist neljaga. Üks respondent märkis, et : *Mina ei pidanud küll kaua ootama, sain teenusele nädalapärast. /R4/*

Vastanud sotsiaaltöötajatest märkis kaks töötajat võlanõustamisteenuse kättesaadavuse halvaks ehk viiest ühe punkti. Kaks töötajat andsid viiest punktist kaks ehk hindasid kättesaadavuse pigem halvaks. Üks töötaja arvas, et olukord on rahuldav ning kolm sotsiaaltöötajat hindasid kättesaadavust heaks, ehk nelja punktiga viiest. Vastustest selgus, et mitte ükski sotsiaaltöötaja ei hinda võlanõustamisteenuse kättesaadavust Pärnu linnas väga heaks.

Kõik kolm võlanõustajat hindasid teenuse kättesaadavust Pärnu Linnas 3 punktiga ning efektiivsus on ühe võlanõustaja arvates rahuldav ning kahe arvates hea. Võlanõustajate Liidu liikmed hindasid võlanõustamisteenuse kättesaadavuse ja efektiivsuse ühiselt heaks ehk andsid nii võlanõustamisteenuse efektiivsusele kui ka kättesaadavusele Pärnu linnas neli punkti.

Olukorda Eestis paluti samuti hinnata kõikidel uuringus osalenud võlanõustajatel ja Võlanõustajate Liidu liikmetel. Vastuse andis vaid üks respondent, kes hindas nii kättesaadavuse kui ka efektiivsuse Eestis rahuldavaks. Teised vastajad märkisid „ei tea“, „ei oska hinnata“ või jätsid vastuse märkimata.

Kokkuvõttes olid respondendid hinnangute jagamise osas tagasihoidlikud ning eelistasid pigem mitte vastata. Uuringusse olid algselt kaasatud ka Tallinna Sotsiaaltöö keskuses töötavad võlanõustajad, kes otsustasid uuringust mitte osa võtta, põhjendades oma valikut: „Mul puuduvad andmed Pärnu linna võlanõustajate tööst ja samuti ei oska ma anda hinnangut vabariigis teiste võlanõustamise teenust osutavate spetsialistide töö kohta.“

2.3.6. Respondentide ettepanekud võlanõustamisteenuse paremaks muutmisel Pärnu linnas

Klientide seas läbiviidud küsimustiku järgi on kõik ühel meelel, et võlanõustajaid peaks Pärnu linnas olema rohkem. Selgub ka, et klientide hulgas on mure, et teenus võib muutuda tasuliseks, seega teeb kümnest kaks vastajat ettepaneku jätkata tasuta teenuse pakkumisega. Kaheksa klienti kümnest arvab ka, et teenusest tuleks inimesi rohkem teavitada, et kõik abivajajad oskaksid teenusele tulla ning abi küsida.

Teenus peaks jääma tasuta inimestele. Võib-olla peaks täpsemalt määratlema, kellele eelkõige on teenust vaja. Täistöökoht oleks ka vajalik. /R3/

Parandada kättesaadavust. Selleks peaks rohkem nõustajaid olema linnas. Keegi võiks koolitada neid. /R8/

Teha inimestele teatavaks, et selline teenus on olemas. 20 aastat on kaduma läinud. /R9/

Pärnu Linnavalitsuse sotsiaaltöötajad vastavad samuti kõigist küsitletutest 100%, et vajalik oleks täiskohaga nõustaja rakendamine. Oluliseks peetakse ka seda, et antud teenuse olemasolust tuleks informeerida inimesi rohkem ning samuti tuleks uurida klientide vajadusi.

Töökoht võiks olla linnaeelarvest rahastatud põhikohana, Infot teenuse kohta tuleb jagada inimestele rohkem. Sotsiaaltöötajad peavad oskama välja selekteerida inimesi, keda on mõtet saata võlanõustaja juurde. Siis saab võlanõustaja teha oma tööd, mitte lahendada teisi probleeme, mis on jäänud KOV sotsiaaltöötajal lahendamata. /S1/

Teavitus ja ennetustöö noorte seas. Teema käsitletus ka meedias. /S8/

Täiskohaga töötaja olemasolu. Küsitluse korraldamine teenuse saajate seas ja tulemustega arvestamine edaspidises töös. /R5/

Selgub, et võlanõustamisteenus on ka lisaks klientide arvamusele ka sotsiaaltöötajate arvates hetkel teenus, mis vajaks propageerimist, et abivajajad leiaksid tee teenusele. Samuti nähakse, et suurt rolli mängib sotsiaaltöötaja oskus tunda ära võlanõustamist vajavat klienti, et suunata ta teenusele abi saamiseks.

Võlanõustajad ja Võlanõustajate Liidu liikmed esitavad ettepanekuna samuti, et vajalik oleks täiskohaga võlanõustaja rakendamine, sest praegusest mahust (6 tundi nädalas) ei piisa selleks, et teenus jõuaks kõigi abivajajateni. Samuti arvatakse, et puudus on ka teavitus ja ennetustööst.

Vajalik oleks teavitus ja ennetustöö koolinoorte seas. Samuti arvamuste kajastamine antud probleemist kohalikus ajalehes, raadios ning eakate ühenduses. /VN/

Ettepanekutest selgub, et üheselt ollakse arvamusel kõikides sihtgruppides, et vajalik on täiskohaga võlanõustaja rakendamine ning ühtlasi võlanõustamisteenuse mahu suurendamine Pärnu linnas. Vajalikuks peetakse ka informeerimist, teavitus- ja ennetustööd erinevate sihtgruppide seas.

2.4. Arutelu ja järeldused

Vajadus võlanõustamisteenuse järele on tänapäeva ühiskonnas iga aastaga järjest suurem. Pangad ning teised võlausaldajad annavad kergekäeliselt laenu, ning üha enam on inimesi, kes laene kergekäeliselt ka võtavad. Laenamine on aga viinud olukorrani, kus inimesed ei suuda oma võlgasid enam tasuda ning leiavad üha sagedamini tee võlanõustaja juurde. Kõige suurema tõuke sai laenamine 2008. aastal alanud finants – ja majanduskriisi ning sellele eelnenud kinnisvarabuumi ajal. Kriisi mõju annab enamikes peredes tunda siiani. Samal ajal aga näib, et ilma professionaalse sekkumiseta iseseisvalt võlgadest vabanemine on paljude jaoks peaaegu võimatu.

Nagu iga uue teenuse tekkimisel ja osutamisel alustamisel, tekitab ka praegusel kujul eksisteeriv võlanõustamisteenus mitmeid küsimusi. Esiteks kas tegemist on üldse

vajaliku teenusega? Teiseks, kas Pärnu linnas on piisaval määral inimesi, kes võiksid teenust vajada? Samuti tuleb arvestada ka sellega, et iga uue sotsiaalteenuse käivitamine nõuab linnalt lisaressursse.

Inimesed võivad võlgadesse sattuda erinevatel põhjustel. Nendeks põhjusteks võivad olla näiteks pangalaenu või eraisikulaenu, käendused, liising, üürivõlg või siis näiteks töötasu kaotus või vähenemine. Kõige suuremaks probleemiks ongi tihtipeale töötus, mille tõttu kaob inimese püsiv sissetulek ning ei jõuta enam võetud laene tagasi maksta.

Võlgades olemine võib tähendada suurele osale inimestest allakäiku, millega laenu võttes valmis ei osatud arvestada. Laenamine võib viia olukorrani, kus vara, mis müüakse sundkorras võlgade katteks, ei kata täielikult minevikus võetud võlga. Võib tekkida olukord, kus võlgnik jääb peale vara müümist peavarjuta ning samal ajal on tema õlul jätkuvalt suur võlakoozem. Pankade sõnul on sundmüük viimane variant, kuid Postimehe iga aastane statistika näitas, et ka sel aastal kasvas sundmüükide arv jõudsasti. Kui aastal 2011 jäi kinnisvarast ilma 833 inimest, siis aastal 2012 kasvas inimeste hulk juba arvuni 1300. See tõestab fakti, et inimesed ei suuda oma võlgadega toime tulla ning lõpuks on ainus lahendus võlgade katteks oma varast loobuda.

Töö teoreetilises pooles on välja toodud aspekt, et inimesed pöörduvad abiasutuste poole siis, kui nad tajuvad kriisi eluga toimetulekul. Antud aspekti tõestab ka käesolev uurimustöö - inimesed leiavad tee võlanõustaja juurde alles siis, kui kriisist välja tulek on raske või peaaegu võimatu. Tihtipeale on inimestel piinlik pöörduda abiasutuste poole ning nad püüavad ise oma võlgadega hakkama saada. Nad ei mõista, et eelkõige on tõhus kurbade tagajärgede ennetamine ning ühiselt võimaluste otsimine oma ala spetsialistiga.

Töö teooria osas käsitletud ennetustöö tähtsus võlgadesse sattumisel ütleb, et ülemäärane võlgnevus võib tuua endaga kaasa mitmeid sotsiaalseid probleeme nagu seda on: langemine sotsiaalsesse tõrjutusse, enesega toimetulematus, väärtushinnangute muutus ning muud seesugused probleemid, mis võivad inimese psüühikale halvasti mõjuda. Uuringu käigus selgus, et Pärnu Linnavalitsuse sotsiaaltöötajate arvates peaks ennetuslike meetmetena toimima nõustamine, informeerimine laenamisega seotud

riskidest, mittelaenamine, SMS-laenude ja muude äärmiselt kergesti saadavate finantsabi reklaamide keelustamine, tarbimiskäitumise muutmine, teadlikkuse kasv, ka julgus pöörduda abi saama enne kui võlad kuhjuma hakkavad. Eelkõige tuleks teavitustööd teha noorte inimeste seas, kes hakkavad jõudma laenu saamise ikka või on juba laenu saamise ealised, kuid pole seda veel teinud. Tõhus teavitustöö aitaks ennetada laenude kergekäelist võtmist ning omakorda langetaks kinnisvara sundmüüki.

Siinkohal tasub ära märkida fakt, et võlanõustamisteenust osutatakse Pärnu linnas hetkel eksisteerivad kujul esimest korda ning seetõttu ei leia hetkel veel abivajajad iseeneslikult võlanõustaja juurde teed. Paljud kliendid satuvad teenusele tuttavate kaudu, kes on kuulnud võlanõustamisest omakorda enda tuttavate käest. See näitab, et inimesi on teenusest väga vähe informeeritud ning paljud potentsiaalsed kliendid ei oskagi oma võlaprobleemidega võlanõustaja juurde pöörduda, sest ei oma informatsiooni teenuse olemasolust.

Võlanõustamisteenuse vajadus Pärnu linnas.

Läbiviidud uuringu põhjal võib väita, et võlanõustamisteenus on Pärnu linnas äärmiselt oluline. Võlanõustamisteenuse kliendid annavad mõista, et teenus oleks võinud juba varem eksisteerida, sest siis oleks nad saanud juba varem abi ja võib-olla oleks nii mõnegi kliendi võlakoorem mitmeid kordi väiksem. Selgub, et inimesed on teadlikud juba pärast esimest visiiti, kuidas toimida võlgadesse sattumisel. Siit võib järeldada, et vajadus võlanõustaja järele on suur ning edastab inimestele suurel määral informatsiooni, mis varemalt pole nendeni jõudnud või on nende puuduliku finantskirjaoskamatus tõttu arusaamatuks jäänud.

Kui teenuse loomise ajal külastas võlanõustajat alla 20 kliendi, siis nüüdseks on jaanuari kuu seisuga klientide arv kasvanud jõudsalt. Pärnu linna elanikule on teenus tasuta. Kahetsusväärne on see, et neist vähesed on kuulnud teenusest sotsiaaltöötaja või mõne muu sotsiaalasutuse kaudu. Pigem levib juttu teenuse olemasolust kas tuttavate/sõprade või kinnisvara maakleri kaudu, kes võlgniku vara hindama on tulnud. Seega saavad inimesed paljudel juhtudel teenusest teada alles siis, kui ollakse viimases staadiumis –

vara sundmüümisel. See näitab taaskord, kui oluline on informeerimine ning ennetustöö potentsiaalsete klientide seas ja kui oluline on potentsiaalse võlgniku ära tundmine.

Pärnu linnavalitsuse sotsiaaltöötajate vastustest selgub, et tegelikult ei olda piisaval määral kursis võlanõustamisteenusega, seega oleks teavitustöö tähtis ka nende seas. See näitab, et alati ei piisa paari tunnistest koolitustest vaid inimeste jaoks on tähtis teada, mis muutub teavitustöö tõttu paremaks, kuidas on võimalik neil panustada teenusesse ja mis selle tagajärjel muutub nende töös.

Pärnu linnas on töötab linnavalitsuse teenistused üks osalise tööajaga võlanõustaja, kes osutab praegusel kujul võlanõustamisteenust. Antud võlanõustaja töötab hetkel teisipäeviti 9.00 - 15.00, mis tähendab, et nädala jooksul saab tema juurest abi vaid 6 klienti. Tihtipeale esineb olukordi, kus klient saab järgmine kord teenusele alles kuu aja pärast, sest järjekorrad on niivõrd pikad. See võib aga omakorda tähendada seda, et klient ei saa õigel ajal abi ja seega võibki jääda mulje, et võlanõustamisteenusest ei ole abi.

Võlanõustamisteenuse osutamise võimalused Pärnu linnas.

Uurimuses küsiti võlanõustamisteenuse klientidelt, kuidas nad hindavad teenuse kättesaadavust ja efektiivsust Pärnu linnas. Vastajad ei hinnanud keegi allapoole 4 palli, kuid märkisid ettepanekute all ühiselt, et vajadus nõustajate järgi on suur. Samuti tunti muret, et teenus ei jõua nõustajate vähesuse tõttu abivajajateni.

Vajadus täiskohaga töötaja olemasolu kohta selgus ka küsitlusest sotsiaaltöötajatega. Vastustest tuli välja vajadus alguses isegi mitme võlanõustaja järgi, sest vastajate sõnul võib ühest põhikohast väheks jääda. Mitte keegi respondentidest ei leidnud, et võlanõustajaid poleks vaja juurde palgata.

Samas aga selgus küsitlusest, et seni kuni kohalikele omavalitsustele pole teenuse tarbeks raha eraldatud, ei ole võimalik ka neid mõjutada teenuse arendamisel. Respondentide vastusest tuli välja, et kui hoolekande seaduses sätestataks kohalikele omavalitsustele vastava teenuse osutamine kohustuslikuks ja eraldataks selleks teenuseks ka rahalised vahendid, siis leiaks olukord lahenduse.

Uurimuses osalenud võlanõustamisteenusel olevad kliendid, Pärnu Linnavalitsuse sotsiaaltöötajad, Pärnu linnas töötavad võlanõustajad ja Võlanõustajate Liidu liikmed, tegid uurimuse käigus järgmisi ettepanekuid teenuse arendamiseks:

- senisest rohkem võlanõustajaid;
- linna eelarvest põhikohaga võlanõustaja palkamine;
- teenuse mahu kasv;
- küsitluse korraldamine teenuse saajatele ning hilisem küsitluste tulemusega arvestamine edaspidises töös;
- teenust puudutava informatsiooni jagamine ehk teavitustöö;
- sotsiaaltöötajate koolitamine suunitlusega, kuidas tunda ära võlanõustamist vajavat klienti;
- teavitus ja ennetustöö noorte seas;
- teema käsitus meedias;
- inimeste teavitamine võlanõustamisteenuse olemasolust.

Seoses uurimistulemustega ja uurimuses osalenud respondentide arvamustega selgub, et võib Pärnu Linnavalitsusele teha ettepaneku põhikohaga võlanõustaja palkamiseks ja teenuse arendamiseks, sest vajadus võlanõustamisteenuse järele on suurem kui arvatagi osatakse.

Baseerudes uurimustulemustele, toob autor välja ka omapoolse ettepanekud Pärnu linnavalitsusele:

1. Selleks, et inimesed oleksid piisaval määral informeeritud võlanõustamisteenuse olemasolust, tuleks linnavalitsusel võimalusel koostada teabematerjale või kajastada teemat meedias.

Info, mida edastatakse, võiks tuginedes teenuse klientidele edastatud küsimustike vastustele, sisaldada informatsiooni antud teenuse sisust ja sihtgrupist. Need tuleks paigutada Pärnu linnas asuvatesse hoolekande kontoritesse, et inimesed, kes tulevad abi otsima muudele probleemidele (näiteks sotsiaalkorteri, toimetulekutoetuse taotlejad ja nii edasi), võiksid vajadusel tutvuda ka infomaterjalidega, mille kaudu nad saaksid Pärnu linnas tegutseva võlanõustaja kontaktid. Seda eelkõige sellepärast, et inimesed ei

kipu üldjoontes oma võlgadest avalikult rääkima. Samuti saaksid sotsiaaltöötajad potentsiaalsetele võlanõustamisteenuse klientidele infomaterjalide kaudu teavitustööd teha.

2. Põhikohaga võlanõustaja palkamine.

Küsimustike vastustele tuginedes leiavad kõik respondendid ning ka antud töö autor, et kõige efektiivsem teenuse arendamise seisukohalt, oleks põhikohaga võlanõustaja palkamine. Vastustest võis järeldada, et võlanõustamisteenus hetkel eksisteerival kujul on efektiivne, kuid kahjuks ei jõua õigel ajal kõikide abivajajateni. Abivajajate arvust kuus, võib järeldada, et tihtipeale ei pääse kliendid piisaval määral teenusele ning seega ei jõua abi piisavalt kiirelt nendeni. Olukorda parandaks see, kui Pärnu linnas oleks võimalik võlanõustamisteenust osutada praeguse mahu asemel vähemalt 40 tundi nädalas. See annaks võimaluse ka võlanõustajal süveneda rohkem klientide probleemidesse ning kliendid saaksid vähemalt korra nädalas oma probleemidele lahendusi otsida.

Kokkuvõttes võib uurimustulemustest järeldada, et võlanõustamisteenust osutatakse hetkel mahus, mis ei võimalda teenuse kättesaadavust piisaval määral - vajadus teenuse järgi on suurem, kui hetkel olemasolevad ressursid lubavad. Teenusest jäävad ilma potentsiaalsed kliendid, kes ei oma vähese teavitustöö informatsiooni teenuse olemasolu kohta Pärnu linnas. Positiivseks küljeks on aga fakt, et paljud inimesed on võlanõustaja juurest saanud abi ning seetõttu oskavad ka soovitada teenust oma lähedastele ja neile, kes võiksid võlanõustaja juures abi saada.

KOKKUVÕTE

Käesolev uurimistöö on kirjutatud teemal „Võlanõustamisteenuse vajadus ja kättesaadavus Pärnu linna näitel“.

Antud teemat oli aktuaalne uurida kuna võlanõustamine kui sotsiaalteenus on Pärnu linna elanike jaoks uus teenus - seda osutatakse alles alates 2012. aasta juulist. Eelnevalt on küll pakutud võlanõustamise teenust ühe osana sotsiaalnõustamisel või koos muude sotsiaalteenustega, samuti projektipõhiselt, kuid iseseisva teenusena pole seda linna poolt varem osutatud ega rahastatud.

Uurimistöö peamiseks eesmärgiks on uurida võlanõustamisteenuse kättesaadavust ja arenguvajadusi Pärnu linnas.

Uurimistöö koosneb teoreetilisest ja empiirilisest osast. Teoreetilise osa koostamisel tutvuti erialase kirjandusega, teabematerjalidega ning teenust reguleerivate seadustega. Töö teooria osas anti ülevaade võlanõustamise teoreetilistest alustest ja lähtekohast. Samuti tutvustati võlanõustamisteenuse korraldamist ja rahastamist Eestis, sealhulgas kohalike omavalitsuste kaudu rahastatavad sotsiaalteenuseid, teenuse korraldamist kriisijärgses Eestis ning selgitati, millised on võlanõustamisteenust vajavad ja kasutavad sihtrühmad. Viimasena kirjeldati, milline näeb välja võlanõustamise protsess, milline roll on võlanõustajal antud protsessis ning milline tähtsus on võrgustiku – ja ennetustööl.

Töös püstitatud eesmärgi saavutamiseks viidi läbi uurimus kasutades kvalitatiivset uurimismeetodit. Valim koosnes neljast respondentide grupist, kelleks olid Pärnu Linnavalitsuse sotsiaaltöötajad, Pärnu linnas võlanõustamisteenusel olevad kliendid, võlanõustajad ning Eesti Võlanõustajate Liidu liikmed. Andmeid koguti struktureeritud

küsimustike kaudu, mis olid anonüümsed ning kasutati üldistatud analüüsi koostamiseks.

Analüüsi võlanõustamisteenusel olevate klientide, Pärnu Linnavalitsuse sotsiaaltöötajate, võlanõustajate ning Võlanõustajate Liidu liikmete vastuseid esitatud küsimustikele. Lähtuvalt vastuste analüüsist käsitleti eraldi peatükina respondentide hinnangut teenuse kättesaadavusele ja efektiivsusele Pärnu linnas ning Eestis; respondentide ettepanekuid võlanõustamisteenuse paremaks muutmisel Pärnu linnas. Tulemuste arutelu ja järelduste peatükis analüüsi uurimuses saadud andmeid võlanõustamisteenuse osutamise vajaduste ja võimaluste kohta Pärnu linnas ja toodi välja ettepanekud, mis olid esitatud nii diplomitöö autori kui ka küsimustikele vastanud respondentide poolt.

Uurimusest selgus, et vajadus võlanõustamisteenuse järgi on suurem, kui seda hetkel osutada suudetakse. Hetkel eksisteerivad meetmed on küll piisavad, kuid kahjuks ei jõua need tihtipeale abivajajateni. Üheks põhjuseks võib pidada vähest informeeritust, kuid mitte ainult potentsiaalsete klientide seas, vaid ka sotsiaaltöötajate seas, kes tunnistasid enamikul juhul, et nende teadmised piirduvad väga vähesega. Ühe vajadusena toodi välja ka see, et hetkel on võlanõustajaid vaid üks ning ühel korral nädalas saavad inimesed oma võlaprobleemidega tema juurde pöörduda. Seega jääb tihtipeale õigel ajal potentsiaalsetel võlgnikel abi saamata.

Üheks peamiseks probleemiks on ka fakt, et inimesed leiavad tee võlanõustaja juurde enamjaolt sõprade/tuttavate kaudu ning kinnisvaramaakleri kaudu, kes nende vara hindama tuleb, mitte aga sotsiaaltöötajate või mõne muu ametniku kaudu. Antud fakt on kahetsusväärne ning näitab, et võimalusel tuleks inimeste seas teha suuremat teavitustööd.

Uurimusest selgus, et Pärnu Linnavalitsuse sotsiaaltöötajate arvates vajab võlanõustamisteenusel olev klient lisaks võlanõustamisele ka muid teenuseid nagu seda on näiteks juriidiline- ja psühholoogiline nõustamine ning muud sotsiaalhoolekandeteenused. Leitakse, et teenuse sisuline pool on hetkel väga hea ning

toimiv, kuid mahu suurendamine on äärmiselt oluline, et abi jõuaks õigel ajal potentsiaalse võlgnikuni.

Käesoleva lõputöö autor leiab, et võlanõustamisteenus peaks olema teenust vajavale kliendile paremini kättesaadav ning seetõttu oleks äärmiselt oluline teenusest informeerimine ning ennetustöö potentsiaalsete abivajajate hulgas. Teenuse kättesaadavuse parandamiseks ning arendamiseks tuleb oluliseks pidada täistööajaga ametikoha loomist võlanõustajale.

Uurimuse käigus saadi suurel hulgal huvitavat ja harivat informatsiooni võlanõustamisteenuse korraldamise ja rahastamise kohta nii Pärnus kui Eestis tervikuna, mis andis palju mõtteainet ning millele tuginedes loodab uurimistöö autor keskenduda antud teemale ka tulevikus.

VIIDATUD ALLIKAD

1. Abiks võlanõustamisel. Minuraha.ee.
[<http://volanoustamine.minuraha.ee/files/v6lan6ustamine.pdf>] 04.03.2013.
2. EE = Eesti Entsüklopeedia. [<http://entsyklopeedia.ee/artikkel/kreeditor1>] 13.05.2013.
3. Eesti Võlanõustajate Liit – Nõustajad. [<http://www.evn.ee/nõustajad>] 4.03.2013.
4. Eesti Võlanõustajate Liit [<http://www.evn.ee/>] 25.02.2013.
5. Finantskirjaoskuse ja finantsteenuste alase teadlikkuse uuring Eesti elanike hulgas: teadmised, oskused, käitumine ja hoiakud isiklike rahaasjade korraldamisel. Uuringu kokkuvõte 2012. Saar ja Poll OÜ.
[http://valitsus.ee/UserFiles/valitsus/et/riigikantselei/strateegia/poliitika-analuusid-ja-uuringud/tarkade-otsuste-fondi-uuringute-kokkuvotted/Finantskirjaoskuse%20uuring_KOKKUV%C3%95TE.pdf] 18.03.2013.
6. **Frazer, H., Marlier, E., Nicaise, I.** 2010. A social inclusion roadmap for Europe 2020. Garant Publishers.
7. **Golan, N.** 1978. Treatment in Crisis Situations. New York: Free Press (kaudviide).
8. **Hirsjärvi, S., Huttunen, J.** 2005. Sissejuhatus kasvatusteadusesse. Medicina. (kaudviide).
9. **Karon, K., Randaru, L.** 2007. Haridus- ja Teadusministeerium. Nõustamise ABC. [http://www.taninfo.ee/public/TSNAnoustamisteatmik_150x210_.pdf] 11.02.2012.
10. Kohalik omavalitsus haldussüsteemis. EV Siseministeerium [<https://www.siseministeerium.ee/kov/>] 2.04.2013.
11. **Kolga, V.** 2003. Võlpsühholoogia. – Võlamülkad: Kuidas saada tagasi oma raha? Toimetaja Reinalt, T. Tallinn: Äripäeva Kirjastus, lk 47-58.

12. **Korp, E., Rääk, R.** 2004. Lastekaitsetöö kohalikus omavalitsustes: käsiraamat; EV Sotsiaalministeerium, Tervise Arengu Instituut. Tallinn: Ortwil, lk 9-22.
13. Makseraskuste ennetamine 2013. Minuraha.ee.
[<http://www.minuraha.ee/makesraskuste-ennetamine/>] 18.03.2013.
14. **Medar, M., Kiis, K., Narusson, D.** 2006. Juhtumikorralduse käsiraamat – Juhtumipõhine võrgustikutöö. EV Sotsiaalministeerium, TÜ Pärnu Kolledž. Tallinn: Imagoline OÜ, lk 43-75.
15. **Medar, M., Medar, E.,** 2007. Riigi ka kohalike omavalitsuste poolt rahastatavad sotsiaaltoetused ja -teenused. Tartu Ülikooli Kirjastus, lk 225-281.
16. Nõustamise ABC 2007. Toimetaja Metsaäär, M. Tallinna Noorsootöö Keskus.
[http://www.taninfo.ee/public/TSNAnoustamisteatmik_150x210_.pdf] 15.03.2013.
17. **Ostertag, L.** 1996. Schuldnerberaterinnen sind lernfähig: Infodienst Schuldnerberatund Baden-Wrüttemberg, Nr 2, lk 7-13 (kaudviide).
18. **Parad, J.** 1965. Crisis Intervention: Selected Readings. New York: Family Service Association of America (kaudviide).
19. **Payne, M.** 1995. Tänapäeva sotsiaaltöö teooria: kriitiline sissejuhatus. Tallinn.
20. **Pettai, Ü.** 2011. Tööturg. – Eesti statistika aastaraamat 2011. Eesti Statistikaamet.
[http://www.stat.ee/publication-download-pdf?publication_id=25642] 16.03.2013, lk 161-162.
21. **Rähn, A.** 2009. Võlanõustamine – kas on tekkimas uus teenus? Sotsiaaltöö, nr 3, lk 9-11.
22. **Rähn, A.** 2012. Nõustaja aitab volgadega võidelda. – Pärnu Postimees, 23. oktoober. [<http://www.parnupostimees.ee/1015464/anne-rah-noustaja-aitab-volgadega-voidelda/>] 18.03.2013.
23. **Schmidt, Ü.** 2009. Kas võlanõustamisest on abi? Sotsiaaltöö, nr 3, lk 12-14.
24. **Sikk, R.** 2012. Eestis saab kiir-laenu hoopis hõlpsamalt kui Skandinaavias. - Eesti Päevaleht, 21. veebruar. [<http://www.epl.ee/news/eesti/eestis-saab-kiir-laenu-hoopis-holpsamalt-kui-skandinaavias.d?id=63949471>] 18.03.2013.
25. **Silver-Schöbe, K.** 2006. Võlanõustamisest Eestis. Sotsiaaltöö, nr 1, lk 20-23.
26. Sotsiaalhoolekande seadus 1995.- Riigi Teataja I osa, 1995, nr. 21, art. 323
[<https://www.riigiteataja.ee/akt/12851852?leiaKehtiv>] 08.03.2013.

27. **Virkus, S.** 2010. Info käitumise, info hankimise ja otsingu ning infopädevuse uurimise meetodid. Uurimisparadigmad. Tallinna Ülikool.
[http://www.tlu.ee/~sirvir/Infootsingu%20teooria/Infokaitumise,%20info%20hankimise%20ja%20%20otsingu%20ning%20infopadevuse%20uurimise%20meetodid/lk_32.html] 8.04.2013, lk 3.
28. Võlanõustaja kutsestandard 2013. Tase 6. Sihtasutus Kutsekoda. Kutsestandardid.
[<http://www.kutsekoda.ee/et/kutseregister/kutsestandardid/10456767/pdf/volanoustaja-tase-6.7.et.pdf>.] 04.03.2013.
29. Võlanõustamine 2013. EV Sotsiaalministeerium.
[<http://www.sm.ee/tegevus/sotsiaalhoolekanne/kov-teenused/volanoustamine.html>] 26.02.2013.
30. Võlanõustamine. Eesti Töötukassa.
[<http://www.tootukassa.ee/index.php?id=14270&highlight=v%C3%B5lan%C3%B5ustamine>] 13.05.2013.
31. Võlanõustamisteenus 2013. EV Sotsiaalministeerium.
[<http://www.sm.ee/tegevus/sotsiaalhoolekanne/kohalike-omavalitsuste-sotsiaalteenuste-soovituslikud-juhised/volanoustamisteenus.html>] 26.02.2013.
32. Võlaõigusseadus 2002.- Riigi Teataja I osa, 2001, nr. 81, art. 487
[<https://www.riigiteataja.ee/akt/961235?leiaKehtiv>] 05.05.2013.

Lisa 1. Küsimustik võlanõustamisteenuse kliendile

1. Sugu
2. Vanus
3. Perekonnameis (vallaline, abielus, vabaabielus, lesk, lahutatud/lahus elav, üksi last kasvatav, muu)
4. Pereleikmete arv (Täiskasvanuid..., Lapsi..)
5. Haridustase
6. Sotsiaalne staatus (Töötan / olen töötu/ õpin/ olen pensionär)
7. Kui olete töötu, siis millisest ajast alates?
8. Milline on Teie sissetulek kuus?
9. Millisest allikast saate infot võlanõustamisteenuse olemasolust Pärnu linnas?
10. Millised on/olid Teie ootused seoses võlanõustamise teenusega?
11. Mitu korda olete võlanõustamise teenust saanud?
12. Kui kaua olete Te olnud võlanõustamisteenuse kasutaja?
13. Kui suur on teie võlasumma?
14. Millest on tingitud Teie võlgnevuse tekkimine?
15. Millised on esmased võimalused ja kohustused võlgade tekkimisel/makseraskustesse sattumisel?
16. Hinnake teenuse kättesaadavust 5 palli süsteemis Pärnu linnas.
17. Hinnake teenuse efektiivsust 5 palli süsteemis Pärnu linnas.
18. Millised on Teie ettepanekud võlanõustamise teenuse paremaks muutmisel Pärnu linnas?

Lisa 2. Küsimustik Pärnu Linnavalitsuse sotsiaaltöötajale

Sugu

☐ Mees

☐ Naine

Vanus

11/11/2016

Millised on Teie teadmised võlanõustamise teenusest 5 palli süsteemis?.

1 - halb, 2 - pigem halb, 3 - rahuldav, 4 - hea, 5 - väga hea

1 2 3 4 5

● ● ● ● ●

Hinnake võlanõustamise teenuse kättesaadavust 5 palli süsteemis Pärnu linnas

1 - halb, 2 - pigem halb, 3 - rahuldav, 4 - hea, 5 - väga hea

1 2 3 4 5

○ ○ ○ ○ ○

Hinnake võlanõustamise teenuse efektiivsust 5 palli süsteemis Pärnu linnas.

1 - halb, 2 - pigem halb, 3 - rahuldav, 4 - hea, 5 - väga hea

1 2 3 4 5

● ● ● ● ●

Kui hästi on inimesed informeeritud sotsiaalteenuste olemasolust Pärnu Linnas (sealhulgas võlanõustamise teenus)?



Milliseid lisateenuseid vajaks võlanõustamise teenuse klient?

[illegible]

Millised ennetuslikud meetmed on kõige efektiivsemad inimeste võlgadesse mitte sattumisel?

A rectangular text input field with a thin grey border. It contains no text. On the right side, there are three small square buttons stacked vertically, each with a small upward-pointing triangle. On the bottom left, there are two small square buttons side-by-side, each with a small leftward-pointing triangle. On the bottom right, there are two small square buttons side-by-side, each with a small rightward-pointing triangle.

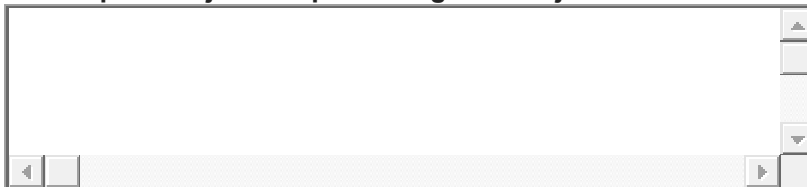
Millised on Teie arvates peamised probleemid ja takistused võlanõustamisteenuse osutamisel?

A rectangular text input field with a thin grey border. It contains no text. On the right side, there are three small square buttons stacked vertically, each with a small upward-pointing triangle. On the bottom left, there are two small square buttons side-by-side, each with a small leftward-pointing triangle. On the bottom right, there are two small square buttons side-by-side, each with a small rightward-pointing triangle.

Kuidas hindate võlanõustamise teenuse regulatsiooni puudumist seadusandlikul tasandil?

A rectangular text input field with a thin grey border. It contains no text. On the right side, there are three small square buttons stacked vertically, each with a small upward-pointing triangle. On the bottom left, there are two small square buttons side-by-side, each with a small leftward-pointing triangle. On the bottom right, there are two small square buttons side-by-side, each with a small rightward-pointing triangle.

Kas Te peate vajalikuks põhikohaga nõustaja rakendamist Pärnu Linnavalitsuses?

A rectangular text input field with a thin grey border. It contains no text. On the right side, there are three small square buttons stacked vertically, each with a small upward-pointing triangle. On the bottom left, there are two small square buttons side-by-side, each with a small leftward-pointing triangle. On the bottom right, there are two small square buttons side-by-side, each with a small rightward-pointing triangle.

Millised on Teie ettepanekud võlanõustamise teenuse paremaks muutmisel Pärnu linnas?

A rectangular text input field with a thin grey border. It contains no text. On the right side, there are three small square buttons stacked vertically, each with a small upward-pointing triangle. On the bottom left, there are two small square buttons side-by-side, each with a small leftward-pointing triangle. On the bottom right, there are two small square buttons side-by-side, each with a small rightward-pointing triangle.

Lisa 3. Küsimustik võlanõustajale

Sugu

- ☐ Mees
- ☐ Naine

Haridustase

A vertical slider control with a central track and two end caps. The track has a hatched pattern. The end caps are light gray with small triangular markers. The slider is currently positioned at the top.

Millised võlanõustamise teenust puudutavaid koolitusi olete läbinud?

A vertical slider control with a central track and two end caps. The track has a hatched pattern. The end caps are light gray with small triangular markers. The slider is currently positioned at the top.

Milline peaks olema Teie arvates võlanõustajate haridustase/kvalifikatsioon?

A vertical slider control with a central track and two end caps. The track has a hatched pattern. The end caps are light gray with small triangular markers. The slider is currently positioned at the top.

Millised on peamised võlanõustamise teenuse kliendi probleemid võla situatsioonis?

A vertical slider control with a central track and two end caps. The track has a hatched pattern. The end caps are light gray with small triangular markers. The slider is currently positioned at the top.

Milliseid lisateenuseid vajaks võlanõustamise teenuse klient?



Milline on võlanõustaja roll teenuse osutamisel?



Kuidas hindate teenusel oleva kliendi oskusi, tahet ning motivatsiooni oma probleemiga tegelemisel?



Kuidas kliendid suudavad mõista võlgadesse sattumisi põhjusi ja tagajärgi?



Millised ennetuslikud meetmed on kõige efektiivsemad inimeste võlgadesse mitte sattumisel?



Kuidas hindate võlanõustamise teenuse regulatsiooni puudumist seadusandlikul tasandil?



Hinnake võlanõustamise teenuse efektiivsust 5 palli süsteemis Pärnu linnas.

1 - halb, 2 - pigem halb, 3 - rahuldav, 4 - hea, 5 - väga hea

1 2 3 4 5

— ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Hinnake võlanõustamise teenuse kättesaadavust 5 palli süsteemis Pärnu linnas

1 - halb, 2 - pigem halb, 3 - rahuldav, 4 - hea, 5 - väga hea

1 2 3 4 5

— ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Millised on Teie ettepanekud võlanõustamise teenuse paremaks muutmisel Pärnu linnas?



Lisa 4. Küsimustik Võlanõustajate Liidu liikmele

Sugu

☐

Mees

☐

Naine

Vanus

Haridustase

Milline peaks olema Teie arvates võlanõustajate haridustase/kvalifikatsioon?

Kuidas olete rahul võlanõustamise teenuse osutamisega Eestis?

Hinnake võlanõustamise teenuse kättesaadavust 5 palli süsteemis Eestis.

1 - halb, 2 - pigem halb, 3 - rahuldav, 4 - hea, 5 - väga hea

1

2

3

4

5

☐☐☐☐☐

Hinnake võlanõustamise teenuse efektiivsust 5 palli süsteemis Eestis.

1 - halb, 2 - pigem halb, 3 - rahuldav, 4 - hea, 5 - väga hea

1

2

3

4

5

Hinnake võlanõustamise teenuse kättesaadavust 5 palli süsteemis Pärnu linnas

1 - halb, 2 - pigem halb, 3 - rahuldav, 4 - hea, 5 - väga hea

○ ○ ○ ○ ○

Hinnake võlanõustamise teenuse efektiivsust 5 palli süsteemis Pärnu linnas.

1 - halb, 2 - pigem halb, 3 - rahuldav, 4 - hea, 5 - väga hea

○ ○ ○ ○ ○

Millised oleksid Võlanõustajate Liidu võimalused teabematerjalide väljatöötamisel? Millisena hindate vajadust EVNL poolt välja töötada erinevaid infomaterjale teenuse paremaks arendamiseks?

[illegible]

Milliseid võimalusi näete kohalike omavalitsuste mõjutamiseks teenuse arendamisel?

[illegible]

Kuidas oleks võimalik motiveerida kohalike omavalitsusi võlanõustamise teenuse arendamiseks?

[illegible]

Millised on Teie ettepanekud võlanõustamise teenuse paremaks muutmisel Pärnu linnas?



SUMMARY

The need for debt counselling service and its availability in the city of Pärnu

Helen Saveljeva

The economic and financial crisis which started in 2008 has affected many people. Moreover, its impact on most families is apparent even today. Meanwhile, disposing of debts without any professional intervention seems nowadays almost impossible. As with every launching service, current one also raises issues, such as is this service truly required, are there enough people in the city of Pärnu who could need similar service etc. In addition, it shall be taken into consideration that the launch of every new service requires additional financial resources. However, overview of the need for this service and its availability in other local governments is lacking. At the same time, debts are increasing.

Therefore, the topic of this thesis is „The need for debt counselling service and its availability in the city of Pärnu“. This topic is actual because debt counselling as a social service is innovative for the inhabitants of Pärnu (it only started in July 2012). This service was previously offered as a part of social counselling or with other social services. Project-based counselling was also offered but it had never been financed by the city as an independent service.

The aim of this thesis is to study the availability of debt counselling and its development needs in Pärnu. In order to achieve the purpose, it was necessary to determine how and in which conditions debt counselling service is arranged and if it is accessible to all people in need. Furthermore, it has to be considered how much the Social Welfare Act favours the offering of this service.

The study was carried out in winter and in spring of 2012 using qualitative social research method. To carry out the research among the target groups, four structured questionnaires for four different target groups of respondents were used: members of the Estonian Debt Counsellors Association, debt counsellors, social workers of Pärnu municipality and clients who are currently using debt counselling service in Pärnu. The selection of respondents consists of 23 people: 2 members of the Estonian Debt Counsellors Association, 3 debt counsellors, 8 social workers of Pärnu municipality and last but not least, 10 clients who are using debt counselling service. According to gender, 4 of the respondents were feminine and 19 of them were masculine.

The author of this thesis uses methodical instruction „Written studies carried out by the students of the University of Tartu Pärnu College“ published in 2012.

The thesis is divided into two chapters: theoretical and empirical chapter. The theoretical chapter gives an overview of the theoretical basis and the starting point of debt counselling. Moreover, the arranging and funding of debt counselling service, including social services which are financed by local governments, the organization of this service in post-crisis Estonia are indicated. Following chapter designates also the main target groups and describes the process of debt counselling, the role of the counsellor and the importance of networking and preventive work.

The empirical chapter gives an overview of the presentation, the aim and the questions concerning the main problematic of this research, as well as explains the conducting of the study, the selection of respondents and the analysis of the results by following subchapters: the analysis of clients' replies, the analysis of social workers' replies and the analysis of the replies of debt counsellors and members of the Estonian Debt Counsellors Association. According to the analysis, the assessment of the respondents of the availability of this service and the effectivity in the city of Pärnu and in Estonia; the suggestions of respondents in order to improve debt counselling services in Pärnu are disserted in separate chapters. The chapter which consists of discussions about the results and conclusions, analyses the data compiled on the need and possibilities of debt counselling in Pärnu, drawing attention to the suggestions made by the author of this thesis and by the respondents who completed the questionnaire.

The suggestions made by the respondents:

- More debt counsellors are required
- Hire a full-time debt counsellor by allocating money from the city's budget
- Increase in the amount of the offered service
- Carry out a questionnaire among the clients and reckon with the results of the questionnaires in the future
- Informing people of the availability of the service (prevention work)
- Tuition of social workers (how to recognise a client in need for debt counselling)
- Prevention among the youth
- Broadcasting on the media
- Informing people of the existence of this service

The author of this thesis proposes to the city council of Pärnu to make debt counselling service more accessible to the people in need and therefore, it is essential to prevent people, to inform them of this service and to hire a full-time debt counsellor.

In conclusion, one could say that the availability of debt counselling service is insufficient. On the one hand, the need for the service is too high and there is a lack of financial resources. The service might be currently unavailable to potential clients who do not have any information about the existence of this service in Pärnu because of the lack of prevention work. On the other hand, many people have already got help from debt counselling and therefore they have recommended this service to their friends and relatives and to people who could potentially get help from debt counselling.

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina Helen Saveljeva

(autori nimi)

(sünnikuupäev: 30.05.1991)

annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose

“Võlanõustamisteenuse vajadus ja kättesaadavus Pärnu linna
näitel”

_____,

(lõputöö pealkiri)

mille juhendaja on Anne Rähn,

(juhendaja nimi)

- 1.1.reprodutseerimiseks säilitamise ja üldsusele kättesaadavaks tegemise eesmärgil, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace-is lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;
- 1.2.üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tartu Ülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace'i kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.

2. olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
3. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Pärnus, **15.05.2013**