

# KUTSESTANDARD

## Võlanõustaja, tase 6

Kutsestandard on dokument, milles kirjeldatakse tööd ning töö edukaks tegemiseks vajalike oskuste, teadmiste ja hoiakute kogumit ehk kompetentsusnõudeid. Kutsestandardeid kasutatakse õppekavade koostamiseks ja kutse andmiseks.

Kutsenimetus	Eesti kvalifikatsiooniraamistiku (EKR) tase
Võlanõustaja, tase 6	6

Võimalikud osakutsed ja nimetused kutsetunnistusel	
Osakutse nimetus	Eesti kvalifikatsiooniraamistiku (EKR) tase
Võlanõustaja assistent, tase 5	5

## A-osa KUTSEKIRJELDUS

A.1 Töö kirjeldus
<p>Võlanõustaja töö sisu on võlaprobleemidega üksikisikute, perekondade ja leibkondade nõustamine, toetamine ning abistamine nende toimetuleku parandamiseks ja majanduslike raskuste ületamiseks.</p> <p>Võlanõustamise eesmärk on kliendi võlgnevuse likvideerimine või selle talutavaks muutmine, võlgade tekkimise vältimine ning muude võlgadega seonduvate probleemide lahendamine.</p> <p>Võlanõustaja töötab iseseisvalt ja/või meeskonnas ning võib juhtida teiste võlanõustajate tegevust.</p> <p>Võlanõustaja suhtleb oma töös aktiivselt klientide, võlausaldajate, koostöövõrgustike liikmete, kolleegide ja teiste asjassepuutuvate osapooltega.</p> <p>Võlanõustaja kutse sisaldab osakutset võlanõustaja assistent, kes koordineerib teenuse osutamisega seotud toiminguid (nt registreerib vastuvõtte, korraldab dokumentatsiooni, annab infot teenuse kohta).</p>
A.2 Tööosad
<p>A.2.1 Nõustajatöö planeerimine ja korraldamine</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Teenuse kriteeriumidele vastavate tingimuste loomine.</li><li>2. Teavitustöö tegemine.</li><li>3. Dokumentatsiooni koostamine.</li><li>4. Vastuvõttude registreerimine.</li></ol> <p>A.2.2 Võlgnike nõustamine</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Nõustamise alustamine, koostöötingimuste kokkuleppimine kliendi/osapooltega.</li><li>2. Probleemide selgitamine ja määratlemine.</li><li>3. Dokumentidega tutvumine, info kogumine, võlanõuete kontrollimine.</li><li>4. Kliendile tema õiguste ja kohustuste selgitamine.</li><li>5. Võlajuhtumi analüüsimine, võrgustikukaardi koostamine.</li><li>6. Eesmärkide sõnastamine, tegevuse (sh sekkumise) ja ajakava planeerimine.</li><li>7. Avalduse jt dokumentide vormistamine.</li><li>8. Kliendi toetamine ja motiveerimine.</li><li>9. Tegevuste hindamine, kohandamine/muutmine.</li><li>10. Nõustamise lõpetamine või lõppemine, tulemuse hindamine.</li></ol> <p>A.2.3 Läbirääkimiste pidamine kliendi ja võlausaldaja(te) vahel</p>

1. Lähtepositsiooni kaardistamine.
2. Võimalike lahenduste leidmine.
3. Kliendi abistamine kokkulepete sõlmimise protsessis.

#### A.2.4 Refleksioon ja professionaalne enesearendamine

1. Oma töö analüüsimine ja hindamine.
2. Kollegiaalses nõustamises (kovisioonis) osalemine.
3. Supervisioonis osalemine.
4. Erialane enesetäiendamine.

#### A.2.5 Võlanõustamisteenuse arendamine

1. Teenuse sisu ja meetodika arendamine.
2. Teenuse korralduse arendamine.

#### A.2.6 Ennetus- ja teavitustöö tegemine kliendiga ja ühiskonnas laiemalt

1. Võlanõustamisteenuse tutvustamine ja teavitustöö tegemine.
2. Peremajanduse aluste õpetamine erinevatele sihtgruppidele.
3. Elanikkonna finantskirjaoskuse tõstmine.

### Valitavad tööosad

#### A.2.7 Juhtimine ja juhendamine

1. Võlanõustajate töö juhtimine organisatsioonis, üksuses, nõustamiskeskuses vm.
2. Projektide koostamine ja/või juhtimine.
3. Organisatsiooni või töörühmade juhtimine.
4. Juhendamine ja mentorlus.

#### A.2.8 Koolituse ettevalmistamine ja läbiviimine

1. Võlanõustamisteenuste koolituste, seminaride, teemapäevade jm korraldamine ja/või läbiviimine.
2. Võlanõustajate koolitamine.
3. Õppematerjalide väljatöötamine.

#### A.2.9 Nõustamine võlgade ümberkujundamise protsessis

1. Kliendi abistamine läbirääkimistel võlausaldajatega.
2. Kliendi abistamine võlgade ümberkujundamise avalduse koostamisel.
3. Kliendi motiveerimine ja toetamine võlgade ümberkujundamise kava täitmisel.

#### A.2.10 Usaldusisikuks olemine kohustustest vabastamise menetluses

1. Võlgniku toetamine rahaasjade planeerimisel ja korraldamisel.
2. Võlgniku juhendamine ja kontrollimine (võla)kohustuste täitmisel.
3. Seadusest tulenevate usaldusisiku ülesannete täitmine.

Võlanõustaja, tase 6 kutse sisaldab osakutset võlanõustaja assistent, tase 5, mille moodustab tööosa A.2.1.

### A.3 Töö keskkond ja eripära

Võlanõustaja töö toimub sobiva sisustusega eraldi tööruumis, mis tagab kliendi privaatsuse ja isikuandmete kaitse. Võlanõustaja peab teenuse tellija nõudel olema valmis osutama teenust teenuse tellija poolt ettenähtud kohas. Võlanõustaja töö võib sisaldada riske tervisele ja heaolule, eeldab toimetulekut erinevate klientidega ning pidevat erialast enesetäiendamist.

### A.4 Töövahendid

Võlanõustaja peamised töövahendid on kaasaegsed sidevahendid ja kontoritehnika, bürootarbed ning nõustamiseks vajalikud meetodilised vahendid.

### A.5 Tööks vajalikud isikuomadused

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.

### A.6 Kutsealane ettevalmistus

Võlanõustajal on kõrgharidus (soovitavalt majanduse, õiguse või sotsiaalvaldkonnast) ning võlanõustamiskoolituse ja -töö käigus omandatud kutseoskused.

### A.7 Enamlevinud ametinimetused

Võlanõustaja.

## B-osa KOMPETENTSUSNÕUDED

### B.1 Kutse struktuur

Kutse taotlemisel on nõutav kohustuslike kompetentside B.2.1 - B.2.6 ja B.2.11 (läbiv kompetents) tõendamine. Lisaks on võimalik täiendavalt tõendada valitavaid kompetentse B.2.7 – B.2.10.

Võlanõustaja assistent, tase 5 osakutse taotlemisel on nõutav kompetentside B.2.1 ja B.2.11 tõendamine.

### B.2 Kompetentsid

## KOHUSTUSLIKUD KOMPETENSIID

<b>B.2.1 Nõustajatöö planeerimine ja korraldamine</b>	<b>EKR tase 5</b>
<p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. loob teenuse osutamiseks vajalikud tingimused (nõuetele vastavad ruumid, sisustus, töövahendid jne), arvestades teenuse tellija/rahastaja poolt kehtestatud nõudeid, andmekaitse reegleid ning kliendi vajadusi;</li> <li>2. annab regulaarselt avalikkusele teavet teenuse osutamise kohta, kasutades selleks mitmesuguseid infokanaleid ja teavitamise vorme (avalik meedia, koduleht, internetiportaalid, infolehed ja -stendid jm);</li> <li>3. valmistab klientide nõustamiseks ette dokumendid (nt kliendikaart, allkirjalehed jm klienditoimiku osad), arvestades võimalusel Eesti Võlanõustajate Liidu näidismustet; arhiveerib dokumendid vastavalt arhiveerimiskorrale;</li> <li>4. korraldab vastuvõttude registreerimise, kasutades selleks erinevaid võimalusi (telefon, internet jne) ja arvestades teenuse tellija nõudeid.</li> </ol>	
<b>B.2.2 Võlgnike nõustamine</b>	<b>EKR tase 6</b>
<p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. loob nõustamise alguses kliendiga usaldusliku ja positiivse õhkkonna, arvestades kliendi eripära; lepib kliendiga kokku koostöö tingimustes, arvestades kliendi ja teiste osapoolte ootusi ja vajadusi ning lähtudes õigusaktidest, kutse-etikast ja heast tavast;</li> <li>2. kuulab ära kliendi selgitused probleemse olukorra kohta ja määratleb juhtumi võlanõustamise valdkonna seisukohast; juhul kui juhtum ei kuulu võlanõustamise valdkonda, suunab kliendi vastava ametniku või erialaspetsialisti juurde;</li> <li>3. kaardistab koos kliendiga hetkeolukorra, kogudes infot võlajuhtumi kohta; tutvub kliendi esitatud dokumentide ja võlanõuetega, kasutades vajaduse korral avalikke registreid; selgitab välja kliendi majandusliku olukorra, sh analüüsib pere-eelarvet võlajuhtumi seisukohalt; hindab ja analüüsib saadud infot edasise tegevuse planeerimiseks;</li> <li>4. selgitab kliendile õigusaktidest tulenevaid antud juhtumiga seotud õigusi ja kohustusi, arvestades sealjuures ka võlausaldajate jt osapoolte õigusi ja kohustusi;</li> <li>5. analüüsib võlajuhtumit, arvestades pere majanduslikku olukorda, õigusaktidest tulenevaid kohustusi teiste osapoolte suhtes, võlausaldajate nõudeid jm; kaardistab ja vajaduse korral loob kliendi motiveerimiseks, toetamiseks ja probleemide lahendamiseks koostöövõrgustiku, lähtudes juhtumist ja kliendi vajadustest;</li> <li>6. kliendiga koos sõnastab juhtumist tuleneva reaalse eesmärgi ning sellega seotud alleesmärgid ja töötab eesmärkide saavutamiseks välja tegevuskava võimalike tähtaegadega; tutvustab kliendile võlgade reguleerimise võimalusi ja lahendeid eesmärkide saavutamiseks;</li> <li>7. nõustab ja abistab klienti juhtumi eesmärkide saavutamiseks vajalike dokumentide (kirjad ja ettepanekud võlausaldajatele, võlgade ümberkujundamise ja pankroti avaldused kohtule, vastuväited maksekäsu kiirmenetluses ja hagimenetluses, riigi õigusabi taotlemine jm) vormistamisel, arvestades kliendi vajadusi, võimalusi ja võimekust;</li> </ol>	

<p>8. toetab klienti tegevuskavas sõnastatud eesmärkide saavutamisel, annab motiveerivalt tagasisidet positiivsetele muutustele; vajaduse korral sekkub juhtumi lahendamisse, osaledes klienti nõusolekul ühe osapoolena läbirääkimistes vm tegevuses; nõustab, juhendab ja toetab klienti tasakaalus pere-eelarve koostamisel ja järgimisel ning uute võlgnevuste ennetamisel;</p> <p>9. koos kliendiga hindab, kohandab ja muudab tegevusi vastavalt juhtumi arengutele ja hetkeolukorrale, lähtudes lahenduste sobivusest ja tõhususest ning klienti motiveeritusest;</p> <p>10. koos kliendiga hindab saavutatud eesmärgid, võrdleb juhtumi alg- ja lõppolukorda, tuues välja toimunud muutused; lõpetab juhtumi, kui juhtum on vastavalt võimalustele lahendatud (eesmärgid on saavutatud, klient on võimeline edaspidi iseseisvalt toime tulema, juhtum ei kuulu enam võlanõustamise valdkonda, klienti suunaja soovib teenuse lõpetada jne), omal algatusel (klient ei ole koostööaldis, ei täida koostöö kokkuleppeid, käitub häirivalt, koostöö ei ole võlalt tehniliselt viljakas jne), klienti soovil vm põhjusel; vajaduse korral suunab klienti teise võlanõustamise või muu eriala spetsialisti juurde.</p>	
<b>B.2.3 Läbirääkimiste pidamine klienti ja võlausaldaja(te) vahel</b>	<b>EKR tase 6</b>
<p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. kaardistab läbirääkimistele asumiseks vajaliku lähteolukorra, selgitades välja klienti psühho-sotsiaalse olukorra, maksevõime, võlanõuded, võlausaldajate positsiooni jm vajaliku informatsiooni;</li> <li>2. toetab klienti võlgade reguleerimise lahenduste leidmisel, kasutades läbirääkimisstrateegiaid ja arvestades seejuures klienti võimalusi ja võlausaldajate positsiooni;</li> <li>3. osaleb vastavalt vajadusele aktiivselt või passiivselt kokkulepete sõlmimisel klienti ja võlausaldaja vahel, arvestades klienti võimalusi ja abivajaduse ulatust; hindab läbirääkimiste tulemuslikkust klienti seisukohast ja kavandab koos kliendiga edasised tegevused.</li> </ol>	
<b>B.2.4 Refleksioon ja professionaalne enesearendamine</b>	<b>EKR tase 6</b>
<p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. analüüsib ja hindab pidevalt oma tööd, lähtudes kutse-eeetikast ning klientitöö põhimõtetest, vajaduse korral muudab tegutsemisviise;</li> <li>2. osaleb kollegaalses nõustamises (kovisioonis), juhendades ja toetades kolleege taktitundeliselt tööga kaasnevate probleemide määratlemisel, hindamisel ja lahendamisel ning saades abi oma probleemsete klientidjuhtumite lahendamiseks;</li> <li>3. osaleb aktiivselt pakutavas supervisioonis, olles avatud ja paindlik ning kasutades pingete maandamiseks vajalikke abinõusid;</li> <li>4. täiendab pidevalt oma kutsealaseid teadmisi ja oskusi, kasutades selleks mitmesuguseid võimalusi (seminarid, koolitused, töörühmad, erialane kirjandus, tutvumine kohtulahenditega jne).</li> </ol>	
<b>B.2.5 Võlanõustamisteenuse arendamine</b>	<b>EKR tase 6</b>
<p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. analüüsib iseseisvalt ja koostöös teiste võlanõustajatega regulaarselt võlanõustamisteenuse sisu ja metoodikat, hinnates selle vastavust teenuse saajate vajadustele; teeb vajaduse korral parandusettepanekuid teenuse tellijatele, kutseühingule ja/või teenust osutavale organisatsioonile; rakendab arendustöö tulemusi praktikas;</li> <li>2. analüüsib iseseisvalt ja koostöös kolleegidega teenuse osutamise väljakujunenud praktikad, hinnates selle vastavust teenuse saajate vajadustele, teenuse tellija soovidele ja teenuse osutaja võimalustele; teeb vajaduse korral parandusettepanekuid teenust osutavatele organisatsioonidele või teenuse tellijatele.</li> </ol>	
<b>B.2.6 Ennetus- ja teavitustöö tegemine kliendiga ja ühiskonnas laiemalt</b>	<b>EKR tase 6</b>
<p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. tutvustab võlanõustamise teenust avalikkusele, klientidele ja teenuse rahastajatele, kasutades selleks meediat (artiklid, sõnavõttud, internet jm), infopäevi, teavitustöid jne;</li> <li>2. tutvustab sihtgruppidele pere-eelarve koostamise, raha planeerimise ja kasutamise põhimõtteid, suunates inimesi tarbimisvalikute tegemisel vastavalt nende eelarve võimalustele ja isiklikele vajadustele;</li> <li>3. tutvustab finantskirjaoskuse sisu ja põhimõtteid ning suunab elanikke rahaasjades arukate otsuste tegemiseks vajalike oskuste, teadmiste ja hoiakute kujundamisel, tehes seda sihtgrupile arusaadaval viisil.</li> </ol>	

## VALITAVAD KOMPETENTSID

Kutse taotlemisel on lisaks võimalik täiendavalt tõendada valitavaid kompetentse B.2.7 – B.2.10.

<b>B.2.7 Juhtimine ja juhendamine</b>	<b>EKR tase 6</b>
<p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. korraldab nõustajate igapäevast tööd vastavalt tööandja ja/või teenuse rahastaja kehtestatud nõuetele, olemasolevatele võimalustele ja klienditeeninduse üldistele põhimõtetele; tagab sobivad töötingimused (ruumid, töövahendid jmt), kvaliteetse teenuse ning võlanõustajate ja teenuse pideva arengu;</li> <li>2. monitoorib projektide rahastamise võimalusi; koostab valdkonda arendavaid (sh uuendavaid) või teenuse rahastamisele suunatud projekte, vajaduse korral korraldab või juhib nende elluviimist, arvestades klientide, ühiskonna ja võlanõustajate heaolu/vajadusi;</li> <li>3. juhib organisatsiooni ja korraldab selle tegevust vastavalt põhikirjale, -määrusele vm, esindab organisatsiooni avalikkuse ees, suhtlemises siduserialadega jmt või juhib erialaseid töörühmi, korraldades nende tegevust vastavalt seatud eesmärgile ning oodatavatele tulemustele;</li> <li>4. juhendab ja nõustab algajaid ja/või kogunud võlanõustajaid nende töös, toetades konstruktiivse tagasiside kaudu nende professionaalset ja personaalset arengut ; nõustab, toetab ning suunab neid eneseanalüüsis ja refleksioonis, kasutades sh kovisiooni ja/või supervisiooni võimalusi.</li> </ol>	
<b>B.2.8 Koolituse ettevalmistamine ja läbiviimine</b>	<b>EKR tase 6</b>
<p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. selgitab välja sihtgrupi koolitusvajaduse vastavalt võlanõustajate vajadusele, arvestades valdkonna õigusaktide ja regulatsioonide muudatusi; korraldab ja viib läbi erialaseid seminare ning teemapäevi, arvestades valdkonna töötajate vajadusi; koostab koolituste ning seminaride ja teemapäevade kavad vastavalt oodatavatele õpitulemustele;</li> <li>2. koolitab võlanõustajaid pädevus- ja täienduskoolitustel, kasutades erinevaid meetodeid, sh aktiivõppemeetodeid ning tuginedes täiskasvanute koolitamise põhimõtetele; nõustab õppijaid erialases arengus; juhendab ja retsenseerib erialaseid lõputöid, osaleb kaitsmiskomisjonides;</li> <li>3. töötab välja uusi ja/või koostab ning kohandab õppematerjale, lähtudes võlanõustaja kutsestandardist ning õigusaktidest.</li> </ol>	
<b>B.2.9 Nõustamine võlgade ümberkujundamise protsessis</b>	<b>EKR tase 6</b>
<p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. osaleb vastavalt vajadusele kas aktiivselt või passiivselt kohtueelsetes läbirääkimistes kliendi ja võlausaldaja vahel kohtuvälise võlgade ümberkujundamise saavutamiseks, lähtudes õigusaktidest;</li> <li>2. aitab kliendil vormistada võlgade ümberkujundamise avaldust koos nõutud lisade, sh võlgade ümberkujundamise kavaga, arvestades kliendi maksevõimet ja võlasituatsiooni; vajaduse korral teavitab kohut ja võlausaldajaid erapooletult ja asjatundlikult võlgniku majanduslikust olukorrast ja makseraskuste ületamise võimalustest; kontrollib võlausaldajate nõuete õiguspärasust ning võlgniku tehingute õiguspärasust ja otstarbekust;</li> <li>3. toetab klienti võlgade ümberkujundamise kava täitmisel, motiveerides teda koostama ja järgima pere-eelarvet, säilitama sissetulekuid ja täitma õigusaktidest tulenevaid kohustusi; nõustab ja abistab võlgnikku võlgade ümberkujundamise menetluses.</li> </ol>	
<b>B.2.10 Usaldusisikuks olemine kohustustest vabastamise menetluses</b>	<b>EKR tase 6</b>
<p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. abistab võlgnikku igapäevaste rahaasjade korraldamisel, sh pere-eelarve koostamisel ja järgimisel, lähtudes võlgniku majanduslikust olukorrast;</li> <li>2. juhendab motiveerivalt võlgnikku tegelema mõistlikult tulutoova tegevusega ning arendama positiivset eluperspektiivi;</li> <li>3. teostab nõuetekohaselt väljamakseid võlausaldajatele, vajaduse korral suhtleb nendega ja annab teavet võlgniku majandusliku olukorra kohta; esitab kohtule aruandeid vastavalt kohtu nõudmisele ja seadusest tulenevale korrale.</li> </ol>	

## KUTSET LÄBIVAD KOMPETENSIID

<b>B.2.11 Võlanõustaja, tase 6 kutset läbiv kompetents</b>	<b>EKR tase 6</b>
<p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. kasutab oma töös eesti keelt tasemel C1 ja vene keelt tasemel B1 (vt lisa 1 „Keelte oskustasemetete kirjeldused“);</li> <li>2. kasutab oma töös arvutit baasmoodulites Arvuti põhitõed, Tekstitöötlus, Tabelitöötlus, Interneti põhitõed ja standardmoodulites Esitlus ning Andmebaasid nõutud tasemel (vt lisa 2 „Arvuti kasutamise oskused“);</li> </ol>	

3. loob head suhted klientide ja kolleegidega; suhtleb edukalt inimestega kõikidelt tasanditelt, tuleb toime konfliktidega ning teeb meeskonnatööd; esineb enesekindlalt ja professionaalselt, mõjub usaldusväärset; reageerib kiiresti osapoolte vajadustele, reaktsioonidele ja tagasisidele;  
 4. järgib oma töös kutse-eetikat (vt <http://www.evnl.ee/dokumendid>);  
 5. järgib oma töös valdkonnaga seotud õigusakte.

Hindamismeetod(id):

Läbivaid kompetentse hinnatakse teiste kutsestandardis toodud kompetentside hindamise käigus.

## **C-osa** **ÜLDTEAVE JA LISAD**

<b>C.1 Teave kutsestandardi koostamise ja kinnitamise kohta ning viide ametite klassifikaatorile</b>	
1. Kutsestandardi tähis kutseregistris	25-03112017-01/2k
2. Kutsestandardi koostajad	Astrid Ojasoon, Eesti Võlanõustajate Liit Maiu Kauber, Sotsiaalkindlustusamet Kaidi Silver-Schöbe, Eesti Võlanõustajate Liit Helen Peeker, Eesti Sotsiaaltöö Assotsiatsioon Anne Rähn, Tartu Ülikooli Pärnu Kolledž Tiina Larven, MTÜ Süda-Eesti Sotsiaalkeskus Annika Kraak, Tartu Linnavalitsuse sotsiaal- ja tervishoiuosakond
3. Kutsestandardi kinnitaja	Sotsiaalhoolekande Kutsenõukogu
4. Kutsenõukogu otsuse number	7
5. Kutsenõukogu otsuse kuupäev	03.11.2017
6. Kutsestandard kehtib kuni	03.05.2022
7. Kutsestandardi versiooni number	2
8. Viide Ametite Klassifikaatorile (ISCO 08)	2635 Sotsiaaltöötajad ja nõustajad
9. Viide Euroopa kvalifikatsiooniraamistikule (EQF)	6
<b>C.2 Kutsenimetus võõrkeeles</b>	
Inglise keeles	Debt councillor, level 6
<b>C.3 Lisad</b>	
Lisa 1 <a href="#">Keelte oskustasemete kirjeldused</a>	
Lisa 2 <a href="#">Arvuti kasutamise oskused</a>	