

Sotsiaaltoetuste saajate kogemused Eestist, Ungarist, Norrast, Hispaaniast ja Ühendkuningriigist

Kokkuvõte

Käesolev aruanne on esimene samm mõistmisel, millised kogemused kaasnevad toetuste taotlemise ja saamisega ning millised kogemuse aspektid on olulised erinevatele inimestele eri riikides. Aruanne tugineb Welfare Experiences projekti esimese tööpaketi raames läbi viidud arutelude tulemustele. Aruteludes osalesid inimesed, kes saavad töövõimetusega või töötusega seotud hüvitisi või miinimumsissetulekut tagavaid toetusi Eestis, Ungaris, Norras, Hispaanias ja Ühendkuningriigis. Arutelud viisid läbi osalusuuringu partnerorganisatsioonid igas riigis, keda toetasid akadeemilised meeskonnad.

Aruanne annab ülevaate projekti esimese tööpaketi tulemustest, mis hõlmas grupiarutelusid toetuse saajatega kõikides riikides. Koos teaduskirjanduse ülevaatega moodustavad need tulemused olulise aluse projekti edasiste uuringuetappide läbiviimiseks ja kontseptuaalse raamistiku koostamiseks.

Sotsiaalkaitsesüsteemi ja toetuste saamise kogemused

Asutused ei täida sageli oma põhikohust – toetada ja tagada väärikas elu toetuse taotlejatele hetkel, kui nad seda kõige enam vajavad. Osalejate kirjeldatud kogemused olid valdavalt negatiivsed: süsteemid tundusid keerulised, raskesti ligipääsetavad ja vastuolulised.

Toetussüsteeme iseloomustati järjekindlalt kui koormavaid, ettearvamatuid ja aeglaseid, nõudes sageli tehnilisi teadmisi, mis ületavad haavatavas olukorras olevate inimeste võimalused. Teave oli puudulik, raskesti leitav ja segane, mistõttu tuli toetuse taotlejatel sageli toetuda mitteametlikele tugivõrgustikele ja kodanikuühendustele. Ligipääs oli raskendatud mitte ainult keele ja teabe, vaid mõnel juhul ka füüsilise keskkonna tasandil.

Halduskoormus ulatus inimese jaoks kaugemale taotluse täitmisest – see väljendus korduvates alandavates olukordades, kus inimesed pidid oma vajadusi pidevalt tõestama nii majandusliku kui tervisliku olukorra hindamiste ja kontrollide kaudu. Lisaks tekitasid ebakindlust maksevead, muutuvad reeglid ja piiratud tugi. Pikad ooteajad teabe, hindamiste ja otsuste puhul löid ebakindluse, ettearvamatus ja ebastabiilsuse õhkkonna, mis oli seotud hirmu ja murega.

Geograafilised ja institutsionaalsed erinevused süvendasid probleeme, luues nn „heaoluloterii“, kus tulemused sõltusid sellest, milline ametnik või piirkond juhtumit käsitles. Eriti problemaatiliseks peeti töövõime ja puude hindamisi; ametnikel puudusid sageli teadmised ning antud nõu varieerus ametnike lõikes. See suurendas abituse tunnet ja ebajärjekindlust.

Positiivse näitena toodi Hispaanias koduhindamiste süsteem, mida peeti inimlikumaks ja lugupidavamaks, samuti märgiti empaatiavõime kasvu Šotimaal ning Eestis, kus lugupidav ja hooliv suhtumine parandas inimeste kogemusi.

Toetuste taotlemisega seotud digitaalsust tajuti positiivselt nende seas, kellel olid vajalikud oskused ja vahendid, kuid teiste jaoks tõi see kaasa uued tõrjutuse vormid – digibarjäärid, mis lisandusid bürokraatlikele takistustele.

Emotsionaalne mõju

Süsteemsete puudujääkide emotsionaalne mõju oli üks olulisemaid järeldusi. Osalejad kirjeldasid oma kogemusi kui väarikust, turvatunnet ja õiglust õonestavaid. Näiteks toodi välja olukordi, kus

töövõime hindamine tähendas füüsilist eksponeerimist ja kus ametnikud kohtlesid taotlejaid pigem kahtlusallaste kui abi vajavate inimestena.

Arutelurühmades kirjeldati tundeid nagu häbi, ärevus ja võimetus. Toetuste saamist kirjeldati sageli traumaatilise, mitte toetava kogemusena. Inimesed tundsid alandust, dehumaniseerimist ja üksildust, mida süvendas pidev kontroll ja vajadus end tõestada, samuti keeruline ja aeglane taotlusprotsess. Ebakindlus, järelevalve ja ettearvamatus löid keskkonna, kus toetuse saajad elasid mure, hirmu ja ärevuse all.

Murettekitav on tulemus, et toetuste taotlemine ja haldamine halvendab sageli inimeste olemasolevaid vaimse ja/või füüsilise tervise probleeme, see tähendab julma paradoksi, kus turvatunnet looma pidav süsteem tekitab hoopis haavatavust ja raskusi. Paljud osalejad väljendasid küll tänulikkust saadud toe eest, kuid see polnud enamasti peamine tunne pärast kogu taotlusprotsessi läbimist. Aruteludes selle üle, milline oleks ideaalne süsteem, kordusid eri riikides sarnased soovid: piisavad toetused, lihtsam taotlemine, parem ametnike tugi, lühemad ooteajad, arusaadav teave ning inimese väärkuse toetamine läbi usalduse, empaatia ja lugupidamise – mitte järelevalve. Samuti sooviti, et protsessid ja ruumid oleksid turvalised, ligipääsetavad, kaasavad ja sõbralikud.

[link](#)