

Melissa Jokela

VEROTILIN KÄYTTÖONGELMAT  
SATAKUNNAN JA VARSINAIS-SUOMEN ALUEELLA

Liiketalouden koulutusohjelma  
Taloushallinnon suuntautumisvaihtoehto  
2013

# VEROTILIN KÄYTTÖONGELMAT SATAKUNNAN JA VARSINAIS-SUOMEN ALUEELLA

Jokela, Melissa  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Toukokuu 2013  
Ohjaaja: Keskinen, Arto  
Sivumäärä: 82  
Liitteitä: 7

Asiasanat: verotili, verotililaki, verouudistus, veroilmoitukset, verovelvollisuus

---

Verotilijärjestelmä on Verohallinnon ylläpitämä tietojärjestelmä, joka koostuu verovelvolliskohtaisista verotileistä. Verotilijärjestelmä perustuu 14.8.2009 voimaan tulleeseen verotililakiin. Verohallinnon Verotili-palvelun avulla asiakas voi muun muassa antaa kausiveroilmoituksen, tarkistaa oman verotilinsä saldon ja seurata sen tilitapahtumia. Uuden verotilijärjestelmän avulla haluttiin yksinkertaistaa, yhtenäistää ja automatisoida ilmoitus-, maksamis- ja palautusmenettelyitä.

Verotiliuudistus toteutetaan kolmessa vaiheessa. Ensimmäinen vaihe on jo toteutunut ja sen tarkoituksena oli uudistaa ilmoitusvalvonnan tietojärjestelmät ja rakentaa uusi järjestelmä, jonka avulla verotilin ylläpitoa ja laskentaa voitaisiin hoitaa. Ensimmäisessä vaiheessa verotilin kautta ilmoitetaan vain Verohallinnon kantamat oma-aloitteiset verot. Toisen vaiheen tarkoituksena on laajentaa verotilimenettely koskemaan myös muita veroja ja kolmannen vaiheen tavoitteena on uusia tietojärjestelmät, joita tarvitaan verojen perinnässä.

Tämä opinnäytetyö on tutkimuksellinen opinnäytetyö. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää miten verotilijärjestelmään siirtyminen onnistui sekä arvioida ongelmatilanteita, joita uudistus toi tullessaan. Tutkimuksen pääongelmana oli selvittää verotilin käyttöön liittyviä ongelmia Satakunnan ja Varsinais-Suomen alueella. Tutkimusongelmaa pohdittiin Verohallinnon, yritysten ja tilitoimistojen näkökulmista. Osaongelmina oli selvittää miten verotililain tavoitteet ovat toteutuneet ja miten siirtyminen verotilin käyttöön on tähän mennessä onnistunut.

Yritys- ja tilitoimistonäkökulmaa tutkittiin kyselylomaketutkimusten avulla. Verohallinnon näkökulmaa verotilin käyttöongelmiin selvitettiin lomakehaastattelun avulla. Eniten ongelmia esiintyi Katso-tunnuksen hankkimisessa, negatiivisissa arvonlisäveroissa, verotiliotteen tulkinnassa, perinnässä olevien verojen maksamisessa sekä valtakirjan määrittelyssä Verotili-palvelun käytölle. Verotiliuudistukselle asetetut tavoitteet saivat sekä yrityksiltä, että tilitoimistoilta enimmäkseen positiivista palautetta ja niiden nähtiin toteutuneen melko hyvin. Kokonaisuudessaan verotiliuudistukseen suhtauduttiin varsin positiivisesti; enemmistö vastaajista kannatti selkeästi verotiliuudistusta ja uudistus koettiin tarpeelliseksi. Verohallinnon näkökulmasta Verotiliuudistukselle asetetut tavoitteet toteutuivat hyvin.

# OPERATION ISSUES OF THE TAX ACCOUNT IN SATAKUNTA AND VARSINAIS-SUOMI REGION

Jokela, Melissa

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Business Administration

May 2013

Supervisor: Keskinen, Arto

Number of pages: 82

Appendices: 7

Keywords: tax account, tax law, tax reform, tax returns, tax liability

---

The tax account system is an information system maintained by the Tax Administration. It consists of tax accounts which are individual for taxpayers. The tax account system is based on tax law which entered into force on 14.8.2009. By using Tax Administration's tax account service, customer can for example file a tax return, check out the balance of tax account and follow account transactions. The objective of the new tax account system was to simplify, unify and automate notification, payment and refund systems.

The tax account reformation is executed in three stages. First stage is already achieved. Its purpose was to renew notification control's information systems and to build a new system to maintain tax accounts and handle accounting. During the first stage customers can file only self-initiative taxes. During the second stage tax accounts are expanded to concern all types of taxes. The objective of the third stage is to renew information systems which are needed in recovery of belated taxes.

This thesis is research-based. The purpose of this research was to clarify how the transformation to new tax account system succeeded and to analyze the issues that were formed. The main problem of the research was to sort out issues related to the tax account system in Satakunta and Varsinais-Suomi region. The main problem was pondered from three different points of view; Tax Administration, companies and accounting firms. Sub problems were to find out how goals for the tax account system renewal had come true and how the transformation to the new tax account system had succeeded so far.

Perspectives of companies and accounting firms were examined by a questionnaire survey. Tax Administration's point of view was unraveled by a form interview. Most of the problems occurred in acquiring Katso IDs, negative value added taxes, interpretation of tax statements, paying belated taxes and creating proxies. The objectives that were set for the tax account renewal received mostly positive feedback from companies and accounting firms and the objectives were considered to come true quite well. In its entirety the tax account renewal was seen as a positive modification. Most of the respondents were clearly in favor of the tax account renewal and the renewal was considered necessary. From the Tax Administration's point of view the objectives set for the tax account renewal were met quite well.

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITTEET JA KÄSITTEELLINEN VIITEKEHYS .....	6
2.1	Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet.....	6
2.2	Käsitteellinen viitekehys .....	6
3	VEROTUS.....	7
3.1	Mitä verolla tarkoitetaan? .....	7
3.2	Verotuksen merkitys ja tavoitteet .....	8
3.3	Verovelvollisuus .....	9
3.4	Verolajit .....	10
4	VEROTILI.....	12
4.1	Mikä verotili on?.....	12
4.2	Verotilin tuomat muutokset, tavoitteet ja tarkoitus.....	13
4.3	Uudistuksen toteuttaminen.....	15
4.4	Verotililaki .....	17
5	VEROTILIN KÄYTTÖ .....	17
5.1	Verotilin käyttöönotto ja Verotili-palvelu .....	17
5.2	Verotiliverojen ilmoittaminen.....	19
5.3	Verojen maksaminen .....	23
5.4	Verotilin tilitapahtumat, verotiliote ja korot .....	25
5.5	Verotili-palvelun käyttöön siirtymisen ongelmatilanteita .....	28
6	TUTKIMUKSEN RAJAUS JA TUTKIMUSMENETELMÄT .....	31
6.1	Tutkimuksen rajaus .....	31
6.2	Yritysten näkökulma .....	34
6.3	Tilitoimistojen näkökulma .....	39
6.4	Verohallinnon näkökulma.....	40
7	TUTKIMUKSEN SUORITTAMINEN JA TUTKIMUSTULOKSET .....	41
7.1	Yritysten näkökulma .....	41
7.2	Tilitoimistojen näkökulma .....	51
7.3	Verohallinnon näkökulma.....	62
7.4	Verohallinnon Verotilitutkimus 2011 .....	64
7.5	Tutkimuksen luotettavuus .....	71
7.6	Tutkimuksen yhteenveto ja pohdinta .....	73
8	YHTEENVETO .....	78
	LÄHTEET.....	80
	LIITTEET	

## 1 JOHDANTO

Kiinnostukseni verotiliä kohtaan heräsi ollessani kesälomasijaisena taloushallinnon alan työtehtävissä. Vastuullani oli kahden yrityksen talouteen liittyvien asioiden hoitaminen, joten jouduin myös tutustumaan verotilin käyttöön. En ollut koskaan aiemmin kuullut verotiliuudistuksesta, Verotili-palvelun käyttäminen tuli minulle uutena asiana. Toisen yrityksen kohdalla verotilin käytössä oli melkoisesti ongelmia, erityisesti maksamisen osalta. Kun tuli aika pohtia opinnäytetyöni aihetta, mietin mikä olisi sopiva aihe, josta ei olisi jo valmiiksi kovin montaa työtä ja josta voisi saada uutta tutkimustulosta. Valitsin aiheekseni verotilin, koska halusin oppia enemmän sen perusteista ja siitä, miten järjestelmän ihanneolosuhteissa tulisi toimia. Verotilistä löytyi muutamia aiemmin tehtyjä töitä, mutta ei kovin montaa. Lisäksi aihe on vielä suhteellisen uusi, joten laajoja tutkimuksia ei ole vielä tehty paljon. Haastavaksi aiheen tekee juuri lähteiden vähäisyys.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on perehtyä verotiliuudistukseen. Olen työni teoriaosuudessa perehtynyt ensin hieman verotuksen periaatteisiin ja sitä kautta käynyt läpi muutamia verotilin kannalta tärkeitä käsitteitä ja niiden merkitystä verotukselle. Verotili kappaleessa käydään läpi, mikä verotili oikeastaan on. Työssä tarkastellaan sitä, miten uusi ja vanha järjestelmä poikkeavat toisistaan, mitä uudistuksella on tavoiteltu ja miten se käytännössä toteutetaan. Lisäksi olen perehtynyt verotilin käyttöön ja käyn työssäni läpi muun muassa, miten verotili otetaan käyttöön, mikä Verotili-palvelu on, miten verotiliveroja ilmoitetaan ja maksetaan, sekä millaisia tilitapahtumia verotilin kautta voi tarkastella.

Työn teoriaosuuden on tarkoitus kuvata mahdollisimman kattavasti verotiliä ja perehtyä sen toimintaan. Näin saadaan luotua hyvä pohja työn empiriaosuudelle. Työn empiriaosuudessa on tarkoitus hyödyntää erilaisia tutkimusmenetelmiä ja niiden avulla selvittää millaisia verotilin käyttöongelmat ovat olleet Satakunnan ja Varsinais-Suomen alueella. Tutkimusongelmaa pohditaan kolmesta eri näkökulmasta; Verohallinnon, alueen yritysten, sekä alueen tilitoimistojen kannalta.

## 2 TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITTEET JA KÄSITTEELLINEN VIITEKEHYS

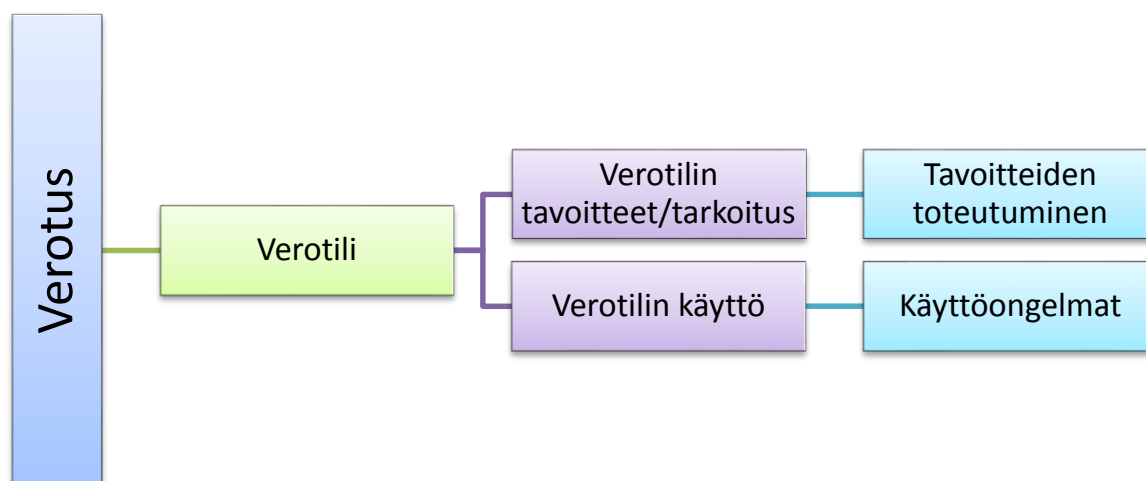
### 2.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää verotilijärjestelmään siirtymisen onnistumista, sekä arvioida siirtymän ja järjestelmän käytön aiheuttamia ongelmatilanteita. Jotta tämä onnistuisi, on ensin perehdyttävä siihen, mikä verotili on. Tutkimuksen tavoitteena on siis selvittää; Mikä verotili on? Miksi verotilijärjestelmään siirryttiin? Miten verotiliä käytetään? Mitkä ovat yleisimmät käyttöongelmat?

Tutkimuksen pääongelmana on selvittää verotilin käyttöön liittyviä ongelmia Satakunnan ja Varsinais-Suomen alueella. Tutkimusongelmaa keskitytään pohtimaan erityisesti Verohallinnon, yritysten ja tilitoimistojen näkökulmista. Osaongelmina on selvittää miten verotililain tavoitteet ovat toteutuneet ja miten siirtyminen verotilin käyttöön on tähän mennessä onnistunut.

### 2.2 Käsitteellinen viitekehys

Käsitteellinen viitekehys muodostuu verotuksesta ja Verotilistä. Työssä käydään aluksi läpi verotuksen periaatteita sekä aiheen kannalta olennaisia käsitteitä, jotka ovat merkittäviä Verotilin kannalta. Keskeisenä aiheena on itse Verotili, joka jakautuu kahden eri aihealueeseen; tavoitteisiin ja tarkoitukseen sekä käyttöön. Verotili teoriakappaleessa on tarkasteltu muun muassa sitä, millainen verotilijärjestelmä on sekä mitä uudistuksella on tavoiteltu. Verotilin käyttö teoriakappaleessa on perehdytty tarkemmin Verotilin toimintaan. Työn tutkimusosassa on pohdittu Verotilille asetettujen tavoitteiden toteutumista sekä tutkittu yleisimpiä Verotiliin liittyviä käyttöongelmia.



Kuvio 1. Opinnäytetyön käsitteellinen viitekehys

### 3 VEROTUS

#### 3.1 Mitä verolla tarkoitetaan?

”Verolla tarkoitetaan yksityisen (verovelvollisen) julkiselle vallalle (veronsaajalle) maksamaa julkisyhteisön yksipuolisesti määräämää pakollista lakimääräistä rahasuoritusta, johon julkisen vallan puolelta ei liity välitöntä vastasuoritusta” (Myrsky & Ossa 2008, 15). Veron maksaminen on pakollinen suoritus, jonka maksamatta jättäminen johtaa perintätoimiin. Verot maksetaan rahasuorituksena, Suomessa euroilla. Verot määrätään lainsäädännön nojalla yksipuolisesti ja ne ryhmitellään verolajeittain, sen mukaan mihin vero kohdistuu. (Myrsky & Ossa 2008, 15–16.)

Verot voidaan jakaa välittömiin ja välillisiin veroihin. Välitön vero jää verovelvollisen itsensä maksettavaksi. Välittömiä veroja ovat esimerkiksi valtion tulovero, kunnallisvero, kiinteistövero ja arpajaisvero. Välilliset verot ovat yleensä niin sanottuja kuluveroja. Kuluttaja maksaa veron kaupan yhteydessä ja myyjä eli verovelvollinen tiilitte sen eteenpäin. Välillisiä veroja ovat esimerkiksi arvonlisävero ja valmisteverot. Verojen jako välittömiin ja välillisiin ei välttämättä aina ole näin yksiselitteistä. Verot

voidaan jakaa myös suhteellisiin ja progressiivisiin veroihin. Kyse on suhteellisesta verosta silloin, kun veroa maksetaan aina sama määrä. Progressiivinen vero taas määräytyy tulojen mukaan niin, että korkeammista tuloista maksetaan veroa korkeamman prosenttimäärän mukaisesti. (Niskakangas 2009, 13–14; Verohallinnon www-sivut 2013.)

### 3.2 Verotuksen merkitys ja tavoitteet

Verojen maksamisella on ensisijaisesti fiskaalinen tavoite, eli veroja kannetaan, jotta julkisyhteisöjen varojen tarve saadaan tyydytettyä. Julkisyhteisöillä tarkoitetaan Suomessa talousyksiköitä, jotka toteuttavat julkishallintoa. Näitä ovat valtion- ja kunnanhallinto, kuntayhtymähallinto, sekä Ahvenanmaan maakuntahallinto. (Myrsky & Ossa 2008, 31; Niskakangas 2009, 15; Tilastokeskuksen www-sivut 2013.)

Verotuksella on fiskaalisen tavoitteen lisäksi myös muita tavoitteita, joita käytetään yhteiskuntapoliittisten tavoitteiden saavuttamisen keinoina. Verolaeissa on määritelty miten veromuodoittain jaetaan veronkertymää ja miten paljon eri verovelvollisryhmiin kohdistuu verotaakkaa. Muilla kuin fiskaalisella tavoitteilla on ohjaava vaikutus, koska verotuksella pyritään joko kannustamaan tai estämään tietynlaista käyttäytymistä. Tulonjakopoliittisella tavoitteella halutaan saada aikaan tilanne, jolloin pystytään tasoittamaan kansalaisten tuloeroja eri tulotasojen välillä. Tarkoituksena on siis, että tulojenjako olisi tasaisempi verotuksen jälkeen. Tähän pyritään progressiivisen verotuksen avulla, jolloin suurempituloiset maksavat veroja enemmän kuin pienituloiset. (Myrsky & Ossa 2008, 32; Niskakangas 2009, 15, 17.)

Verotuksen sosiaalipoliittisten tavoitteiden nojalla voidaan määritellä joitakin tuloja verovapaaksi, esimerkiksi sosiaalietuuksia. Osa sosiaalipoliittikkaa on myös asuntopoliittikka ja asuntopoliittiset tavoitteet sisältävät esimerkiksi asuntovelkojen korkojen vähennysoikeuden pääomatuloa laskettaessa. Terveyspoliittisia tavoitteita noudatetaan muun muassa verottamalla esimerkiksi tupakkaa ja alkoholia tuntuvasti. Kasvupoliittisilla tavoitteilla yritetään muotoilla erityisesti yritysverotusta niin, että talouden kasvu paranisi. Kulttuuripoliittisilla tavoitteilla tuetaan kulttuuria, esimerkiksi tietty-



jen taidekilpailupalkintojen verovapaudella. Verotuksen suhdannepoliittisilla tavoitteilla pyritään laskemaan verotusta taantumassa ja nostamaan sitä suhdannenousussa. Työllisyyspoliittiset tavoitteet on nimensä mukaan luotu parantamaan työllisyyttä, esimerkkinä tästä on kotitalousvähennys, jonka avulla kotitalouksia kannustetaan työllistämään yrityksiä ja yksityishenkilöitä. Elinkeinopoliittiset tavoitteet toteutetaan kohdistamalla verotusta tiettyyn toimialaan tai elinkeinonhaaraan. Ympäristöpoliittisiin tavoitteisiin kiinnitetään huomiota esimerkiksi jäteverolla, sähköverolla, polttoaineverolla ja muun energian verotuksella. (Myrsky & Ossa 2008, 32–34; Niskakangas 2009, 15–17.)

### 3.3 Verovelvollisuus

Verovelvollisilla, eli verosubjekteilla tarkoitetaan niitä, jotka ovat lain mukaan velvollisia maksamaan veroja. Verovelvollisuus on pyritty määrittelemään mahdollisimman laajaksi, jotta verotus olisi oikeudenmukaista. Verovelvollisia ovat luonnolliset henkilöt, kotimaiset yhteisöt, yhteisetuudet ja kuolinpesät. Yhteisöihin kuuluvat osakeyhtiöt, osuuskunnat, valtio, kunnat, seurakunnat, yhdistykset, säätiöt, säästöpankit ja keskinäiset vakuutusyhtiöt. Avoimia yhtiöitä ja kommandiittiyhtiöitä ei lueta yhteisöihin kuuluviksi, vaan ne katsotaan verotusyhtymiksi ja elinkeinoyhtymiksi. Verotusyhtymissä tulo jaetaan verotettavaksi verovelvollisten tulona. (Niskakangas 2009, 29–31.)

Poikkeuksia verovelvollisuuteen ovat eräät yhteisöt, jotka toteuttavat yhteiskunnallista tehtävää, kuten esimerkiksi Kansaneläkelaitos. Tällaiset yhteisöt voivat olla joko kokonaan tai osittain vapautettuja veroista. Toisena poikkeuksena ovat yleishyödylliset yhteisöt. Yleishyödyllisiä yhteisöjä ovat sellaiset yhteisöt, jotka toimivat yleiseksi hyväksi, eivätkä ne tuota taloudellista etua toiminnallaan. Näitä ovat esimerkiksi urheiluseurat, säätiöt ja poliittiset puolueet. Yleishyödylliset yhteisöt maksavat veroja vain elinkeinotulostaan, sekä kiinteistötulojensa osalta kunnalle ja seurakunnalle. (Niskakangas 2009, 30.)

### 3.4 Verolajit

Tässä kappaleessa esitellään lyhyesti sellaiset verolajit, jotka liittyvät Verotili-palveluun. Verotili-palvelun avulla voidaan tällä hetkellä ilmoittaa Verohallinnon kantamat oma-aloitteiset verot. (Verohallinto 2012.) Verotilistä ja sen käytöstä on kerrottu tarkemmin kappaleissa 4 ja 5.

Arvonlisävero on kulutusvero, eli välillinen vero, jonka maksaa kuluttaja. Arvonlisävero perustuu arvonlisäverolakiin ja arvonlisäveroasetukseen ja se kohdistuu tavaroiden ja palveluiden myyntiin, tavaroiden yhteisöhankintaan ja tavaroiden maahan-tuontiin EU:n ulkopuolelta. Tavaroiden ja palveluiden myynti aiheuttaa myyjälle verovelvollisuuden. Mikäli arvonlisäverollista toimintaa harjoitetaan, pitää myyjän rekisteröityä arvonlisäverovelvollisten rekisteriin. Tämä ei kuitenkaan ole pakollista, mikäli liikevaihto on tilikauden aikana enintään 8 500 euroa. Myyjä toimii arvonlisäveron kantajana, eli lisää arvonlisäveron myymänsä tuotteen tai palvelun hintaan, jolloin kuluttaja maksaa sen osana tätä hintaa. Tämän jälkeen myyjä tilittää arvonlisäveron eteenpäin valtiolle. Arvonlisävero jaetaan eri verotuskantoihin. Yleinen verokanta 24 % koskee useimpia tavaroita ja palveluita. Elintarvikkeiden, rehun, sekä ravintola- ja ateriapalveluiden verokanta on 14 % ja esimerkiksi kirjojen, lääkkeiden, liikuntapalveluiden, elokuvanäytösten, kulttuuri- ja viihdetilaisuuksien sisäänpääsysten, henkilökuljetusten, sekä majoituspalveluiden verokanta on 10 %. (Myrsky & Ossa 2008, 239–244; Niskakangas 2009, 123–142; Verohallinnon www-sivut 2013.)

Työnantajasuorituksiin sisältyvät työntekijän palkasta tehtävät ennakonpidätykset, sekä työnantajan sosiaaliturvamaksut. Työnantaja perii työntekijän palkasta ennakonpidätyksen verokortin mukaisesti tai mikäli verokorttia ei ole toimitettu on ennakonpidätys 60 %. Ennakonpidätys yhteisölle tai yhtymälle on 13 % työkorvauksen osuudesta, mikäli korvauksen saaja ei ole ennakkoperintärekisterissä. Työnantajan sosiaaliturvamaksu maksetaan jos työnantaja on vakuutettu Suomessa sairausvakuutuslain mukaisesti. Sosiaaliturvamaksu lasketaan ennakonpidätyksen alaisten palkkojen yhteismäärästä ja sosiaaliturvamaksuprosentti vaihtelee vuosittain. Vuoden 2013 prosentti on 2,04 %. (Tomperi 2009, 13; Verohallinnon www-sivut 2013.)

Ennakonpidätyksiä voidaan joutua maksamaan myös muistakin tuloista, kuin palkasta. Puun myyntitulosta maksetaan ennakonpidätys puun kauppahinnasta, ennakonpidätyksen toimittaa puun ostaja. Ennakonpidätystä maksetaan osakeyhtiöltä, osuuskunnalta tai muulta yhteisöltä, työ- ja käyttökorvausten osalta, jolloin ennakonpidätyksen toimittaa työ- ja käyttökorvausten maksaja. Lisäksi ennakonpidätystä maksetaan vielä koroista ja osuuksista sekä osingoista ja osuuspääoman koroista. (Verohallinnon www-sivut 2013.)

Arpajaisveroa suoritetaan valtiolle arpajaisista, jotka ovat suoritettu Suomessa, sekä suomalaisilla laivoilla. Verovelvollisena on arpajaisten toimeenpanija. Arpajaisverosta säädetään arpajaisverolaissa ja lain mukaisesti vero koskee raha- ja tavara-arpajaisia, arvauskilpailuja, bingopelejä, veikkausta, vedonlyöntiä, totopeliä, julkisesti järjestettyjä arvontoja, arvaamisia ja vedonlyöntejä. Lisäksi arpajaisveron alaista on rahautomaattien ja tavaravoittoautomaattien pitäminen yleisön käytettävänä, kasinopelien toimeenpaneminen, pelikasinotoiminta, sekä peliautomaattien ja pelilaitteiden pitäminen yleisön käytettävänä. Arpajaisveron suuruus vaihtelee arpajaisten luonteen mukaan. (Myrsky & Ossa 2008, 325–326; Niskakangas 2009, 174; Verohallinnon www-sivut 2013.)

Vakuutuksenantajat ovat velvollisia maksamaan vakuutusmaksuveroa saamistaan vakuutusmaksuista. Vakuutusmaksuvero on periaatteessa arvonlisäveroon rinnastettava maksu. Vakuutuksenantajat vyöryttävät veron hintoihinsa samoin kuin arvonlisäveron kohdallakin tehdään ja vero jää kuluttajan kannettavaksi. Vakuutusmaksuveron verokanta vuonna 2013 on 24 %. (Niskakangas 2009, 173; Verohallinnon www-sivut 2013.)

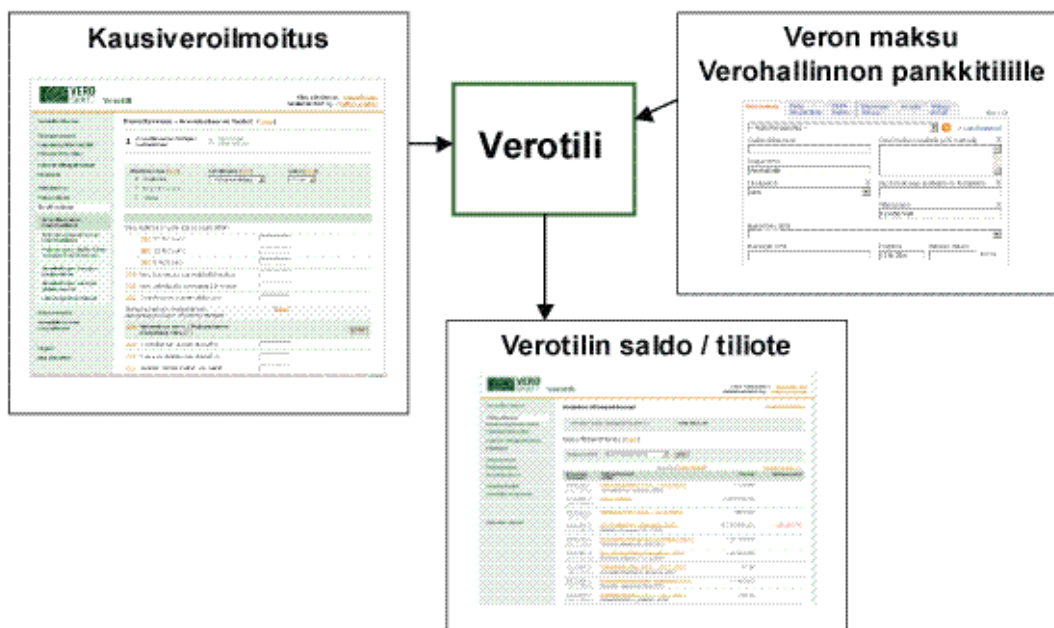
Lähdeveroa maksetaan osingoista, korkotuloista ja rojalteista. Osingon, koron tai rojalтин maksaja perii lähdeveron ennen tulon maksamista saajalle. Saajan ei siis tarvitse tehdä tulon osalta ilmoitusta. Lähdeveroa korkotuloista maksavat luonnolliset henkilöt ja kuolinpesät, yhteisöt. Kommandiittiyhtiöt ja avoimet yhtiöt eivät joudu maksamaan lähdeveroa. Lähdeverotusta sovelletaan esimerkiksi korkoihin, joita maksetaan pankkitalletuksille ja joukkovelkakirjalainoille. Rojaltit ovat korvausta käyttöoikeudesta. Teollisia rojalteja ovat esimerkiksi patentit ja tavaramerkkien käyttöoikeudet. Kulttuu-

rirojalteja voivat saada esimerkiksi kirjailijat ja muusikot. Lähdeveron verokanta vaihtelee tulonsaajan perusteella; mikäli tulonsaaja on yhteisö, on verokanta 24,5 % ja jos saaja on luonnollinen henkilö, on verokanta 30 %. (Niskakangas 2009, 36; Verohallinnon www-sivut 2013.)

## 4 VEROTILI

### 4.1 Mikä verotili on?

Verotilijärjestelmä on tietojärjestelmä, jota ylläpitää Verohallinto. Se koostuu verotileistä, jotka ovat verovelvolliskohtaisia. ”Verotilijärjestelmän avulla hoidetaan soveltamisalaan kuuluvien oma-aloitteisten verojen ilmoitus- ja maksuvalvonta, erien kohdistaminen velvoitteiden suoritukseksi ja suorittamatta jääneistä velvoitteista ilmoittaminen.” (Mattinen 2010, 7.) Verotilijärjestelmä on otettu käyttöön, jotta ilmoitus-, maksamis- ja palautusmenettelyt olisivat yksinkertaisempia, yhtenäisempiä ja automaattisempia. Lisäksi verovelvolliset saavat verotus- ja maksutilanteestaan ajantasaisemman kokonaiskuvan. (Mattinen 2010, 7.)



Kuvio 2. Verotilin sisältö (Verohallinto 2012)

Verotilille merkitään ne verot, jotka kausiveroilmoituksella on ilmoitettu, sekä sellaiset maksut, joita maksettaessa on käytetty verotiliviitettä. Lisäksi verotilille merkitään verot ja korot Verohallinnon maksuunpanemista ja palauttamista oma-aloitteisista veroista. Verotiliveroja ovat arvonlisävero, työnantajasuoritukset, arpajaisvero, vakuutusmaksuvero, ennakonpidätys puun myyntitulosta, ennakonpidätys osakeyhtiöltä, osuuskunnalta tai muulta yhteisöltä, ennakonpidätys koroista ja osuuksista, ennakonpidätys osingoista ja osuuspääoman koroista, lähdevero osingoista, lähdevero koroista ja rojalteista, sekä lähdevero korkotuloista. Verotilille ei kuulu merkitä tuloveroa, kiinteistöveroa, perintöveroa, metsänhoitomaksua, eikä varainsiirtoveroa. (Verohallinto 2012.)

#### 4.2 Verotilin tuomat muutokset, tavoitteet ja tarkoitus

Ennen syvällisempää perehtymistä verotilin toimintaan on syytä käydä lyhyesti läpi, millainen vanha veronkantolakiin perustuva järjestelmä oli. Aiemmin käytössä oli valvontailmoitus, jolla ilmoitettiin kalenterikuukausittain arvonlisävero, ennakonpidätys, sosiaaliturvamaksu, sekä lähdevero. Valvontailmoitus voitiin antaa joko paperiversiona postitse tai Tyvi-palvelun kautta, jonka avulla tiedot syötettiin sähköiselle lomakkeelle ja lähetettiin Verohallintoon. Verotietojen ilmoittamiselle oli määritelty verokohtaiset ilmoituspäivät, jotka vaihtelivat kyseessä olevasta verosta riippuen. Muiden oma-aloitteisten verojen osalta ei annettu valvontailmoituksia, vaan ne ilmoitettiin maksun yhteydessä tilinsiirtolomakkeella, johon merkattiin verolaji ja kohdekuukausi. Työnantajasuorituksista ja osasta oma-aloitteisia veroja annettiin vuosi-ilmoitus, johon oli kalenterivuositain ilmoitettu verot, sekä saajaerittely. (Hallituksen esitys 221/2008; Lönroth 2006; Verohallinnon julkaisu 2009.)

Vanhan järjestelmän aikaan verovelvollinen saattoi kohdistaa maksunsa koskemaan tiettyä veroa, veroerää tai verokautta. Verot maksettiin verovirastojen pankkitileille. Maksuunpannuille veroille, arvonlisäveroille ja muille oma-aloitteisille veroille oli omat pankkitilinsä. Maksutietojen vastaanotto pankeista ja niiden kohdentaminen veroille edellytti virheettömiä ja riittävän selkeitä maksutietoja. Puutteellisten tai virheellisten maksutietojen tapauskohtainen selvittely aiheutti paljon ylimääräistä työtä. Jos oma-aloitteista veroa oli maksettu liikaa, kohdistettiin liikaa maksettu määrä tulevien

velvoitteiden maksamiseen. Jos maksuunpantua veroa oli maksettu liikaa, verovelvolliselle palautettiin liikaa maksettu summa. (Hallituksen esitys 221/2008.)

Maksumuistutuksia lähetettiin verolaji- ja veroeräkohtaisesti, aina erikseen jokaisesta edellisessä kuussa erääntyneestä veroerästä. Mikäli verovelvoitteita ei maksettu ajoissa tai ilmoitusvelvollisuutta oli laiminlyöty, verovelvolliselle määrättiin veronkorotusta. Veronkorotus perustui prosenttiosuuteen laiminlyödyn veron määrästä ja se nousi sitä korkeammaksi, mitä kauemmin verovelvoitteiden laiminlyönti kesti. Vanhalla menettelytavalla ilmoitukset myöhästyivät usein ja vuonna 2006 jopa 40 prosenttia arvonlisäveron valvontailmoituksista ja 25 prosenttia työnantajasuoritusten valvontailmoituksista oli myöhässä. (Hallituksen esitys 221/2008.)

Vanhalla järjestelmällä oli vaativaa ja aikaa vievää saada kokonaiskuva verovelvollisten tilanteista ja tämä vei paljon resursseja Verohallinnolta. Mikäli kokonaiskuvan muodostamiselle ei jäänyt tarpeeksi aikaa, oli asiakaspalvelun sekä verovalvonnan ja perintätilanteiden oikeanlainen toteuttaminen vaikeaa. Koska verolajeja ja veroeriä oli paljon ja verot ilmoitettiin verolajikohtaisten veroerien perusteella, tuli myös paljon selvitystä vaativia ilmoitus- ja maksutapahtumia, sekä maksumuistutuksia, jotka osaltaan lisäsivät resurssitarvetta ja hallinnon kustannuksia. Lisäksi useat verolajikohtaiset pankkitilit ja pankkistandardista poikkeava maksujen välitysjärjestelmä lisäsivät hallinnon kustannuksia entisestään. Vanhalla järjestelmällä ei myöskään ollut mahdollista käyttää palautuksia hyväksi erääntymättömien verojen maksussa. Vaikka veronkanto vanhalla järjestelmällä olikin jo melko pitkälle automatisoitua ja kustannustehokasta, nähtiin että järjestelmää kehittämällä voitaisiin vähentää maksutapahtumien ja veroilmoitusten määrää ja näin myös saada parempi kokonaiskuva verovelvollisten oma-aloitteisten verojen tilanteesta. (Hallituksen esitys 221/2008.)

Idea verotilistä lähti liikkeelle kun Mirjami Laitinen valmisti sosiaali- ja terveysministeriön ja valtiovarainministeriön aloitteesta selvitysraportin verotilimenettelystä ja pientyönantajien maksupalvelujärjestelmästä vuonna 2001. Mirjami Laitinen toimi tuolloin Verotuskeskuksen ylijohtajana ja myöhemmin Verohallinnon pääjohtajana vuosina 2007–2012. Verotiliuudistuksen ensisijaisena tavoitteena oli parantaa asiakaspalvelua, sekä yksinkertaistaa ja yhtenäistää verotusmenettelyä, jotta Verohallinnon toimintaa saataisiin tehostettua. Uudistuksen myötä haluttiin luoda mahdollisimman

automatisoitu järjestelmä, joka mahdollistaisi verojen ilmoittamisen, maksamisen, maksuvalvonnan ja perintätoimien hoitamisen helpommin. Tarkoituksena oli mahdollistaa tilanne, jossa verovelvollinen kykenisi seuraamaan omaa verotus- ja maksutilannettaan, sekä ilmoittamaan ja maksamaan eri verot yhdellä kertaa samaa menettelytapaa käyttäen. Tämä mahdollistaisi myös reaaliaikaisen kokonaiskuvan muodostamisen verovelvollisten tilanteesta, jolloin sekä verovelvollinen, että Verohallinto saisivat ajantasaista ja tärkeää informaatiota. Verohallinto saisi uudistuksen kautta käyttöönsä myös entistä tehokkaamman ilmoitus- ja maksuvalvontajärjestelmän, sekä kykenisi näin reagoimaan nopeammin ilmeneviin ongelmatilanteisiin. (Hallituksen esitys 221/2008; Lönroth 2006.)

Mirjami Laitisen mukaan Verohallinnon tavoitteena on saavuttaa reaaliaikainen verotus. Tällä tarkoitetaan tilannetta, jolloin ennakoperintä ja lopullinen vero vastaavat toisiaan mahdollisimman tarkasti. Näin veronpalautuksille ja jäännösveroillemme ei olisi enää tarvetta. Laitinen haluaisi verotilin tulevaisuudessa käyttöön myös yksityishenkilöille. Verohallinnon kannalta ei olisi kannattavaa pitää yllä montaa järjestelmää, joten kaikki kansalaiset voisivat käyttää Verotili-palvelua. (Auramo 2011; Verohallinnon www-sivut 2013.)

Hyviä kokemuksia verotilin käytöstä on saatu ulkomailta. Ruotsissa verotilimenettely otettiin käyttöön jo vuonna 1998, jolloin verotilille maksettiin yritysten oma-aloitteiset verot ja tuloveron ennakot. Seuraavana vuonna menettelyä laajennettiin koskemaan luonnollisia henkilöitä ja tuloveroja kokonaisuudessaan. Vuonna 2005 verotili kattoi jo kaikki verolajit. Kokemukset verotilistä ovat olleet Ruotsissa positiivisia. Sekä asiakkaat, että Verohallinto ovat olleet tyytyväisiä. Verotili-palvelu on käytössä myös Itävallassa ja Tanskassa. (Lönroth 2006; Verohallinto 2010b.)

#### 4.3 Uudistuksen toteuttaminen

Verotiliuudistus toteutetaan kolmessa vaiheessa sen laajuuden takia. Ensimmäinen vaihe oli uudistaa ilmoitusvalvonnan tietojärjestelmät ja rakentaa uusi järjestelmä, jonka avulla verotilin ylläpitoa ja laskentaa voitaisiin hoitaa. Ensimmäisessä vaiheessa verotilin kautta ilmoitetaan vain Verohallinnon kantamat oma-aloitteiset verot. Ensimmäisen vaiheen käyttöönotto oli alun perin tarkoitus tapahtua jo vuonna 2007, mutta

kehittämis- ja muutostöiden vaatimat resurssit lykkäsivät hankkeen toteutumista. Verotilijärjestelmän käyttöönotto tapahtui tammikuussa 2010 ja sen ensimmäinen vaihe on siis jo toteutunut. (Hallituksen esitys 221/2008; Lönroth 2006; Nieminen 2008; Verohallinto 2012.)

Verotiliin siirtyminen vaati Verohallinnolta mittavaa työtä tietojärjestelmän uusimiseksi. Muutoksia on pitänyt tehdä tietojärjestelmiin myös perinnän, veronsaajatilistysten ja verovarojen kirjanpidon osalta. Tulevaisuudessa on edessä vielä laajempi tietojärjestelmä uudistus, kun verotiliuudistuksen toinen ja kolmas vaihe otetaan käyttöön. Verohallinnon nykyinen, vuoden 2013 alussa aloittanut pääjohtaja Pekka Ruuhonen myöntää, että Verotili-palvelun käyttöönotto oli hankalaa. Monimutkainen ja joustamaton tietojärjestelmäkokonaisuus loi ongelmia, joita ei osattu ennakoida. Verohallinnon tietojärjestelmäkokonaisuuksia ryhdyttiin viime keväänä uudistamaan, mutta verotiliä ei näillä näkymin enää kehitetä edelleen. Tarkoituksena on ottaa käyttöön uusi järjestelmä ja kytkeä siihen verotiliä vastaavat toiminnot. Uusi järjestelmä on valmisohjelmisto, jota käytetään jo monien maiden verohallinnoissa. Uuteen järjestelmään viedään kaikki verolajit ja asiakkaat eli koko maksuliikenne ja sen käyttöönottoon siirrytään vaiheittain vuosina 2015–2017. (Jokinen 2013; Lönroth 2006.)

Verotiliuudistuksen toisen vaiheen tarkoituksena on laajentaa verotilimenettely koskemaan myös muita veroja, kuten esimerkiksi kiinteistövero, perintö- ja lahjavero, tuloveron ennakoita ja jäännösvero, sekä metsänhoitomaksua. (Hallituksen esitys 221/2008.) ”Toinen vaihe olisi tervetullut, sillä sitä kautta entistä useammassa tapauksessa vältyttäisiin edestakaiselta rahan liikuttelulta. Samalla olisi mahdollisuus kehittää palvelua, jossa yritykset saisivat oma-aloitteisesti muutella ennakkoverojaan joissakin rajoissa samaan tapaan kuin kansalaiset voivat tehdä muutoksia verokorttiinsa. Kakkosvaiheesta ei ole päätetty, mutta loppuvuodesta aloitamme jatkon aikataulutuksen ja työmäärän arvioinnin. Sen toteutumiseen menee muutama vuosi.” (Pääjohtaja Mirjami Laitinen: Verohallinto säästää sähköistämällä 2010.) Toisen vaiheen toteuttamisen on arvioitu alkavan aikaisintaan vuonna 2012. Kolmannen vaiheen tavoitteena on uusia tietojärjestelmät, joita tarvitaan verojen perinnässä. Kolmannen vaiheen arvioidaan alkavan muutaman vuoden kuluessa toisen vaiheen toteuttamisesta. (Hallituksen esitys 221/2008.)



#### 4.4 Verotililaki

Verotilijärjestelmä perustuu verotililakiin, joka tuli voimaan 14.8.2009. Lakia alettiin soveltaa kuitenkin vasta 1.1.2010 alkaen. Verotililaki korvasi vanhan, aiemmin käytössä olleen veronkantolain. Verotilin aiheuttamien muutosten vuoksi jouduttiin uudistamaan myös arvonlisäverolakia, ennakkoperintälakia ja verontilityslakia. Verotililaissa säädetään verojen ilmoittamisesta, maksamisesta, palauttamisesta ja perimisestä. Verotililaki koskee seuraavia veroja ja maksuja;

- 1) arvonlisäverolaki
- 2) ennakkoperintälaki
- 3) työnantajan sosiaaliturvamaksusta annettu laki
- 4) eräistä vakuutusmaksuista suoritettavasta verosta annettu laki
- 5) arpajaisverolaki
- 6) korkotulon lähdeverosta annettu laki
- 7) ulkomailta tulevan palkansaajan lähdeverosta annettu laki

(Lönroth 2006; Verotililaki 604/2009, 1:1 §.)

## 5 VEROTILIN KÄYTTÖ

### 5.1 Verotilin käyttöönotto ja Verotili-palvelu

Kaikki jotka ilmoittavat ja maksavat veroja, jotka kuuluvat verotilimenettelyyn, saavat käyttöönsä verotilin. Verotili tulee käyttöön silloin, kun ensimmäinen kausiveroilmoitus oma-aloitteisesta verosta annetaan, kun veroa maksettaessa käytetään verotilivii-tettä tai kun Verohallinto tekee päätöksen verotiliveron maksuunpanosta tai palautuksesta. Verotilin käyttöönoton jälkeen voi sen tilannetta ja tapahtumia seurata Verotili-palvelun avulla. (Mattinen 2010, 8-9; Verohallinto 2012.)

Verotili-palvelun avulla voi tarkistaa oman verotilinsä saldon ja seurata sen tilitapahtumia. Lisäksi Verotili-palvelun kautta voi antaa ilmoituksen kausiveroilmoituksesta ja tehdä lisäilmoituksen, antaa arvonlisäveron EU-yhteenvetoilmoituksen ja korjata sitä, sekä katsoa annettuja ilmoituksia. Palvelun avulla on mahdollista katsoa ja tulostaa tiliotteita ja selvityksiä verotiliin liittyen, muuttaa toimittamistapaa tiliotteelle, valita palautusajankohta ja asettaa palautusraja, hakea maksuohjeet verotiliverojen maksamiseen, hakea henkilökohtainen verotiliviite, sekä laskea saldolaskurin avulla maksettavan veron määrä ja mahdolliset viivästyskorot valitulle maksupäivälle. (Mattinen 2010, 36; Verohallinto 2012.)

Yksityishenkilöt voivat kirjautua Verotili-palveluun joko pankkitunnuksilla tai HST-kortilla, eli sähköisellä henkilökortilla. Yksityishenkilöitä ovat esimerkiksi yksityiset elinkeinonharjoittajat, alkutuottajat ja kotitaloustyönantajat. Verotili-palveluun voidaan kirjautua myös Katso-tunnisteella, jos palvelun käyttäjä toimii yhteisön tai yrityksen puolesta. Katso-tunnistus on Verohallinnon tarjoama palvelu, joka auttaa yrityksiä tunnistautumaan sähköisiin palveluihin maksuttoman Katso-tunnisteen avulla. Katso-palvelun avulla on mahdollista hallita Katso-tunnisteita, niihin liittyviä tietoja, sekä yrityksen valtuutuksia. Verotili-palvelun sivuilla on demo, joka mahdollistaa palveluun tutustumisen, siihen kirjautumatta. (Mattinen 2010, 36; Verohallinnon www-sivut 2013; Verohallinto 2012.)

Yrityksen pääkäyttäjäyyden eli Katso-tunnisteen saa haltuunsa se henkilö, jolla on nimenkirjoitusoikeus, eli kaupparekisteriotteen mukainen oikeus toimia yrityksen puolesta. Pääkäyttäjäyys voidaan myöntää myös useammalle henkilölle, mikäli monella henkilöllä on nimenkirjoitusoikeus. Pääkäyttäjät voivat myöntää rajoitetumpia Katso-alitunnisteita yrityksen työntekijöille. Verotili sisältää salassa pidettäviä tietoja, joten kausiveroilmoituksen antaminen ja verotilin tietojen katselu vaatii pääkäyttäjäyyden eli niin sanotun vahvan Katso-tunnisteen. Katso-järjestelmään sisältää erilaisia rooleja, joiden avulla erilaisia toimintoja pystytään käyttämään. Verotili-roolin avulla pystytään hyödyntämään kaikkia tarjolla olevia ominaisuuksia. Kausiveroilmoittaja-roolin avulla voidaan ilmoittaa kaikki kausiveroilmoituksella ilmoitettavat verot. Tilinhoitajayhteisö-roolin avulla tilinhoitajayhteisö voi maksajan puolesta ilmoittamaan omaaloitteisia veroja. Lisäksi käytössä ovat arvonlisävero-rooli ja työnantajasuoritus-rooli,

jotka oikeuttavat täyttämään nimensä mukaiset osat kausiveroilmoituksesta. (Mattinen 2010, 36; Verohallinnon www-sivut 2013; Verohallinto 2012.)

Kun yritys hankkii Katso-tunnisteen, se voi valtuuttaa esimerkiksi tilitoimiston hoitamaan asiointia verotilillään. Mikäli yrityksellä ei ole omaa Katso-tiliä, voi yrityksen valtuuttama asianhoitaja, esimerkiksi tilitoimisto, käyttää omia tunnuksiaan. Tällä tarkoitetaan sähköisen asioinnin valtakirjamenettelyä. Sähköisen asioinnin valtakirjalle voidaan määritellä mikä tahansa edellä mainituista rooleista. (Mattinen 2010, 37; Verohallinnon www-sivut 2013; Verohallinto 2012.)

## 5.2 Verotiliverojen ilmoittaminen

Kaikki oma-aloitteiset verot sekä palautukseen oikeuttava arvonlisävero ilmoitetaan kausiveroilmoituksella. Arvonlisäverovelvolliset, työnantajat jotka maksavat säännöllisesti palkkaa, sekä vakuutusmaksuverovelvolliset ovat velvollisia antamaan kausiveroilmoituksen. Myös satunnaisten työnantajien täytyy antaa kausiveroilmoitus, mikäli he ovat maksaneet palkkoja, joista täytyy maksaa ennakonpidätyksiä tai työnantajan sosiaaliturvamaksua. Jos kyseessä on kotitalous, joka maksaa palkkoja, ei kausiveroilmoitusta tarvitse antaa, mikäli yhdelle työntekijälle on maksettu palkkaa alle 1 500 euroa vuodessa. Tällöin myös ennakonpidätystä ja sosiaaliturvamaksua ei tarvitse maksaa. (Mattinen 2010, 10; Nieminen 2008; Verohallinto 2012.)

Kausiveroilmoituksella arvonlisäveron tietoja ilmoittavat ne jotka ovat arvonlisäverovelvollisia liiketoiminnan, alkutuotannon tai porotalouden perusteella. Lisäksi arvonlisäveron tietoja ilmoittavat ulkomaalaiset ilmoituksenantovelvolliset, sekä arvonlisäverovelvolliseksi hakeutuneet kiinteistön käyttöoikeuden luovuttajat. Työnantajasuoritusten, kuten ennakonpidätys, työnantajan sosiaaliturvamaksu ja lähdevero, tietoja ilmoittavat työnantajat, jotka maksavat säännöllisesti tai satunnaisesti palkkoja, eläkkeen maksajat, tilityspisteet, sekä laivaisännät, jotka maksavat merityötuloa. (Verohallinto 2012.)

Muiden oma-aloitteisten verojen kausiveroilmoitus annetaan, kun ennakonpidätystä tai lähdeveroa on pidätetty. Muiden oma-aloitteisten verojen osalta ilmoitusvelvollisia

ovat; arpajaisten toimeenpanijat arpajaisverosta, vakuutusmaksuvelvolliset vakuutusmaksuverosta, säännölliset ja satunnaiset puunostajat ennakonpidätyksestä puun myyntitulosta, julkisesti noteeratut yhtiöt osinkojen ennakonpidätyksistä ja osuus pääoman koroista, sekä osinkojen maksajat osinkojen lähdeverosta. Työnantajat, eläkkeenmaksajat, tilityspisteet, sekä laivaisännät, jotka maksavat merityötuloa, ovat ilmoitusvelvollisia osakeyhtiöiden, osuuskuntien ja muiden yhteisöjen ennakonpidätyksistä. Lisäksi korkojen maksajat voivat olla ilmoitusvelvollisia esimerkiksi korkojen ja osuuskuntien ennakonpidätyksistä, sekä korkotulojen ja rojaltien lähdeveroista. (Verohallinto 2012.)

Kausiveroilmoituksen voi allekirjoittaa vain sellainen henkilö, jolla on nimenkirjoitusoikeus. Tähän on myös mahdollista valtuuttaa toinen henkilö, mutta valtuutuksen voimaolo on pystyttävä todistamaan. Tilitoimisto voi allekirjoittaa kausiveroilmoituksen, mikäli asiakas on tehnyt tilitoimiston kanssa sopimuksen veroasioidensa hoitamisesta. Jos kausiveroilmoitus annetaan sähköisessä muodossa, tunnistautuminen korvaa allekirjoituksen. (Mattinen 2010, 11; Verohallinto 2012.)

Kausiveroilmoitus annetaan kohdekausittain, joka voi olla kuukausittain, neljännesvuosittain tai kalenterivuositteittain. Kausiveroilmoitus voidaan tehdä paperisena, operaattorien sähköisissä asiointipalveluissa tai verkossa Verotili-palvelun kautta. Ilmoitusten määräpäivät ovat yhtenäistettyjä. Sähköisten ilmoitusten tulee olla perillä Verohallinnossa 12. päivänä sinä kalenterikuukautena, jolloin vero on lainmukaisesti ilmoitettava. Paperisen ilmoituksen tulee olla perillä jo 7 päivä. Jos noudatetaan kalenterivuositteittelyä, on kausiveroilmoitus annettava helmikuun viimeisenä päivänä. Aikaraja on tällöin sama sähköisen ja paperisen ilmoituksen antaville. Mikäli ilmoituksen antamisajankohdaksi sattuu lauantai, sunnuntai tai jokin muu pyhäpäivä, tulee ilmoituksen olla perillä tätä seuraavana arkipäivänä. (Lönroth 2006; Mattinen 2010, 11; Nieminen 2008; Verohallinto 2012.)

Pienille yrityksille on annettu mahdollisuus pidennettyihin ilmoitusjaksoihin. Pienten yritysten on mahdollista antaa kausiveroilmoitus joko neljännesvuositteittain tai kalenterivuositteittain, riippuen kalenterivuoden liikevaihdosta. Liikevaihdon jäädessä 50 000 euron alle, voidaan kausiveroilmoitus antaa, sekä verot maksaa neljännesvuoden jak-

soissa. Mikäli liikevaihto jää 25 000 euron alle, ennakonpidätykset, työnantajan sosiaaliturvamaksu ja lähdeverot voidaan ilmoittaa ja maksaa neljännesvuosittain ja arvonlisävero kalenterivuositteittain. Kuvataiteilijat ja alkutuottajat ovat oikeutettuja arvonlisäveron osalta kalenterivuositteittaiseen ilmoitusjaksoon, liikevaihdon suuruudesta riippumatta. Muut oma-aloitteiset verot ilmoitetaan ja maksetaan neljännesvuosittain, jos liikevaihto jää alle 50 000 euron. (Lönroth 2009; Mattinen 2010, 19; Nieminen 2008; Verohallinto 2012.)

Mikäli yritys kuuluu pidennetyn ilmoitusjakson piiriin, tulee yrityksen täyttää hakemus Verohallinnolle, jotta pidennettyä jaksoa voitaisiin soveltaa. Verohallinto lähettää tämän jälkeen asiasta ilmoituksen tai päätöksen siitä, mikä ilmoitusjakson pituus on. Pidennetyn menettelyn edellytyksenä on, että laiminlyöntejä ei ole ja yritys on rekisteröity arvonlisäverovelvolliseksi tai säännöllisesti palkkoja maksavaksi työnantajaksi. Pidennetyn ilmoitusjakso-oikeuden soveltaminen on vapaaehtoista, joten myös lyhyempää ilmoitusjaksoa on mahdollista käyttää. On kuitenkin syytä ottaa huomioon, että valinta ilmoitusjakson pituudesta sitoo kolmen peräkkäisen kalenterivuoden ajan. Jos verovelvollinen tietää liikevaihdon kasvavan niin, että pidennettyyn ilmoitusjaksoon ei enää ole oikeutta, tulee Verohallinnolle ilmoittaa asiasta viipymättä. Mikäli verovelvolliselle tulee laiminlyöntejä tai jos liikevaihdon rajat ylittyvät, voi Verohallinto muuttaa pidennetyn ilmoitusjakson kuukauden pituiseksi ilmoitusjaksoksi. (Mattinen 2010, 20–21; Verohallinto 2012.)

Jos kausiveroilmoituksessa huomataan virhe, on tiedot korjattava mahdollisimman nopeasti, vaikka veron määrä ei korjauksen myötä muuttuisikaan. Jos virhe on aiheuttanut veron liian vähäisen ilmoittamisen tai palautukseen oikeuttavan veron liiallisen ilmoittamisen, korjaus tehdään antamalla lisäilmoitus. Kohdekaudelle tehdään tällöin kausiveroilmoitus, johon merkataan vain virheellisiin kohtiin muutoksen määrät. Jos taas virhe on aiheuttanut liian suuren veron ilmoittamisen tai palautukseen oikeuttavan veron liian vähäisen ilmoittamisen, korjaus voidaan tehdä ottamalla virhe huomioon tulevassa kausiveroilmoituksessa. Korjaus tulevaan kausiveroilmoitukseen on mahdollista tehdä vain silloin, kun tilikauden tai kalenterivuoden viimeistä kausiveroilmoitusta ei ole annettu. Jos virhe huomataan myöhemmin, tehdään lisäilmoitus muutoksen määrästä; alv-tiedot ja vakuutusmaksuverot on korjattava kuukausittain tapah-

tuvassa ilmoituksessa viimeistään tilikauden viimeisellä kohdekaudella ja neljännesvuosittain tapahtuvassa ilmoituksessa alv-tiedot on korjattava viimeistään kalenterivuoden viimeisellä kohdekaudella. Kalenterivuoden viimeisellä kohdekaudella on tehtävä myös korjaus työnantajasuoritusten ja muiden oma-aloitteisten verojen osalta. Mikäli kausiveroilmoitusta ei ole annettu lainkaan, tehdään korjaus antamalla kausiveroilmoitus. Korjaus voidaan tehdä alv-tietojen ja vakuutusmaksuverojen osalta kolmen vuoden kuluessa tilikauden päätyttyä, ennakonpidätysten, lähdeverojen ja sosiaaliturvamaksujen osalta kuuden vuoden kuluessa tilikauden päätyttyä, sekä arpajaisverotuksessa viiden kalenterivuoden aikana veron suorittamisesta. (Koponen 2010; Mattinen 2010, 13–15; Verohallinto 2012.)

Mikäli ilmoittaminen myöhästyy, eli kausiverotus saapuu Verohallinnolle annetun määräajan jälkeen, määrätään myöhästymisestä myöhästymismaksu. 1.1.2013 alkaen myöhästymismaksu lasketaan 15 prosentin vuotuisen korkokannan mukaan. Myöhästymismaksua peritään verolajeittain vähintään viisi euroa ja enintään 15 000 euroa. Myöhästymismaksua voi joutua maksamaan myös, jos veron määrä ilmoitetaan lisäilmoituksella myöhässä tai jos kausiveroilmoitus myöhästyy, vaikka veroa ei tulisikaan ollenkaan maksettavaksi. Verotiliotteelle merkitään päätös myöhästymismaksusta perusteineen, sekä tieto eräpäivästä. Myöhästymismaksu ei ole vähennyskelpoinen tuloverotuksessa. Verohallinto voi harkintansa mukaan myös huojentaa myöhästymismaksua tai jättää sen kokonaan perimättä. Kirjallisella oikaisuvaatimuksella on mahdollista hakea muutosta Verohallinnon antamaan päätökseen ja oikaisuvaatimukseen annetusta päätöksestä voi valittaa edelleen hallinto-oikeuteen. (Mattinen 2010, 11–13; Verohallinto 2012.)

Jos kausiveroilmoitusta ei ole annettu ajoissa, Verohallinto kehottaa verovelvollista antamaan ilmoituksen ja arvioi veron määrän kohdekaudelle. Mikäli verovelvollinen ei kehotuksesta huolimatta anna ilmoitusta, määrätään verot maksettavaksi Verohallinnon esittämän arvion mukaisesti ja lisäksi kausiveroilmoituksen ilmoittamisvelvollisuuden laiminlyönnistä seuraa veronkorotus. Veronkorotus jää maksettavaksi, vaikka arviota veron määrästä oikaistaisi myöhemmin, joko poistamalla vero kokonaan tai alentamalla sitä. Myöskään veronkorotus ei ole vähennyskelpoinen tuloverotuksessa.

Veron määrää voidaan arvioida myös sellaisissa tapauksissa, joissa kausiveroilmoituksen tiedot ovat olleet puutteellisia tai ristiriitaisia. (Mattinen 2010, 13; Verohallinto 2012.)

Kausiveroilmoitus on annettava jokaiselta kohdekaudelta, vaikka toiminta olisi keskeytynyt määräaikaisesti ja siitä on ilmoitettu Yritys- ja yhteisötietojärjestelmään (YTJ). Lisäksi kausiveroilmoitus on annettava, vaikka arvonlisäverovelvollisen tai vakuutusmaksuvelvollisen liiketoiminta on keskeytynyt tilapäisesti, arvonlisäverollista toimintaa ei ole ollut kalenterivuoden aikana vuosimenettelyä käyttävillä, työnantaja ei ole maksanut palkkoja tai mikäli kohdekauden arvonlisävero on ollut negatiivinen. (Verohallinto 2012.)

### 5.3 Verojen maksaminen

Verotilien veroilla on yhtenäiset eräpäivät, yleinen eräpäivä on aina kuukauden 12 päivä ja mikäli tämä ei ole pankkipäivä, siirtyy eräpäivä seuraavaan pankkipäivään. Poikkeuksena tähän on jo aiemmin mainittu arvonlisävero vuosimenettelyiden osalta, jolloin kausiveroilmoitus annetaan ja vero maksetaan viimeistään helmikuun viimeisenä päivänä. Verot on mahdollista maksaa myös etukäteen verotilille, jolloin saa myös hyvityskorkoa. Verovelvollinen maksaa verotililleen kaikkien verotiliverojensa yhteissumman, josta voidaan vähentää ennen maksamista negatiivinen arvonlisävero. Ei siis ole mahdollista suorittaa pelkästään haluamaansa veroa. Verohallinto kohdentaa maksut eri veroille, vanhimmasta verosta alkaen, lainsäädännön mukaan. Jos verot erääntyvät samana päivänä, etusijalla ovat verot, jotka jaetaan usealle veronsaajalle, kuten esimerkiksi kunnille ja seurakunnille. (Lönroth 2006; Lönroth 2009; Mattinen 2010, 22–23; Nieminen 2008; Verohallinto 2012.)

Maksettavien verotiliverojen määrä saadaan laskemalla kausiveroilmoituksessa ilmoitetut verot yhteen ja vähentämällä tästä palautukseen oikeuttavien verojen osuus. Verotilille maksettaessa käytetään Verohallinnon verotilimaksuille määräämiä tilinumeroita kussakin valtion tilipankissa, jotka ovat tarkoitettu vain verotilimaksuille. Lisäksi verotiliveroja maksettaessa on käytettävä viitenumeroa, joka on pysyvä ja asiakaskohtainen numerosarja. Verotiliviitteen avulla maksu voidaan ohjata oikean verovelvollisen verotilille. Verohallinto lähettää rekisteröinnin yhteydessä verotiliviitteen

ja maksuohjeen työnantajille ja arvonlisäverovelvollisille. Verotiliviitteen saa myös Verotili-palvelusta, Palkka.fi -palvelusta tai Verotilin neuvontanumerosta. (Mattinen 2010, 22–23; Verohallinto 2012.)

**Verotilimaksuja varten Verohallinnon tili kussakin valtion tilipankissa**

**Viestitietoja ei voi antaa**

**Asiakaskohtainen ja pysyvä viite**

**Eräpäivä on kuukauden 12 pv. = yleinen eräpäivä.**  
Huom. Kalenteri vuosiennetellyssä olevien arvonlisäveron eräpäivä on helmi kuun 28. päivä

Kuvio 3. Verotiliverojen maksaminen (Verohallinto 2012)

Kun verotilimaksu on maksettu Verohallinnolle, maksutietojen välittyminen pankilta kestää yhdestä kahteen päivään. Verotilillä maksu näkyy kahden tai kolmen päivän kuluttua maksamisesta. Verot hyväksiluetaan maksupäivästä alkaen, vaikka maksua ei voidakaan kirjata heti maksamisen jälkeen. (Verohallinto 2012.)

Aiheetta tai virheellisesti maksetuissa veroissa on otettava yhteyttä Verotilin neuvontanumeroon pikimmiten. Tämä on tarpeen esimerkiksi, jos on maksanut verotilimaksun ilman verotiliviitettä, jos on käyttänyt muuta kuin verotilimaksujen pankkitiliä tai jos on maksanut verotiliverojen pankkitilille jonkin sille kuulumattoman maksun. Yhteydenotto on tällöin tarpeen, jotta maksetut verotilimaksut voidaan kohdistaa oikeille veroille. Aiheetta tai virheellisesti tehdyt maksut palautetaan ainoastaan verovelvollisen pyynnöstä ja pienin palautettava summa on 20 euroa. Palautuspyyntö tehdään Verotili-palvelun kautta. (Mattinen 2010, 23; Verohallinto 2012.)



## 5.4 Verotilin tilitapahtumat, verotiliote ja korot

Verotilin saldo (tiistai 17.2.2011)		-100 267,42	
Selaa tilitapahtumia <a href="#">[Ohje]</a>			
Näytä listalla		Kaikki tilitapahtumat	Haee
		sivu 1/2 ( <a href="#">Näytä kaikki</a> )	<a href="#">Seuraava sivu &gt;&gt;</a>
Kirjauspv (Arvopv)	Tilitapahtuma/ selite	Määrä	Maksamatta
14.2.2011 (14.2.2011)	<a href="#">Yiivästyskorko 13.2. - 14.2.2011</a> <i>Arvonlisävero joulukuu 2010</i>	-237,83	
14.2.2011 (14.2.2011)	<a href="#">Oma maksu</a>	+324 000,00	
12.2.2011 (12.2.2011)	<a href="#">Hyvityskorko 12.1. - 11.2.2011</a>	+557,67	
12.2.2011 (12.2.2011)	<a href="#">Arvonlisävero joulukuu 2010</a> <i>Ilmoitus saapunut 10.2.2011</i>	-1 150 000,00	-100 267,42
12.2.2011 (12.2.2011)	<a href="#">Sosiaaliturvamaksu tammikuu 2011</a> <i>Ilmoitus saapunut 12.2.2011</i>	-10 000,00	
12.2.2011 (12.2.2011)	<a href="#">Ennakonpidätys tammikuu 2011</a> <i>Ilmoitus saapunut 12.2.2011</i>	-40 000,00	

Kuvio 4. Verotilin tilitapahtumat (Verohallinto 2012)

Verotilin tilitapahtumat kirjataan verotilille päiväkohtaisesti aikajärjestyksessä. Muun muassa kausiveroilmoitusta ja maksettuja veroja on mahdollista tarkastella Verotilipalvelun kautta muutaman päivän kuluttua siitä, kun ne ovat Verohallintoon saapuneet. Velvoitteeksi verotilille kirjataan viivästyskorot, Verohallinnon maksuunpanemat verot, kausiveroilmoituksella ilmoitetut verot, sekä muutokset edellä mainittuihin. Velvoitteet kirjataan aina niiden eräpäivälle. Hyvitykseksi verotilille kirjataan verotiliverojen veronpalautukset, hyvityskorot ja maksut, joiden maksamisessa on käytetty verotiliviitettä. Hyvitykset kirjataan aina niiden arvopäivälle. Aina kun verotilille kirjataan tilitapahtuma, lasketaan myös verotilin saldo. (Mattinen 2010, 24; Verohallinto 2012.) ”Tilitapahtumien lisäksi verotilillä näkyvät verotilin viitenumero, palautusraja, palautusten maksamista varten ilmoitettu pankkitilinumero, palautetut verot ja suoritamatta jääneet verot. Verotilille merkitään myös jo tiedossa olevat tulevat tilitapahtumat.” (Verohallinto 2012.)

Verohallinto PL 000 postinumero postitoimipaikka		<b>VEROTILIOTE 2/2010</b> 1 (2)	
Sixsax Oy Vastaanottajan osoite postinumero postitoimipaikka maa		<b>19.2.2010</b> <b>Y-tunnus</b> 1234567-8 <b>Ilmoittamanne tilinumero</b> IBAN FI12 3456 7890 1234 1234 56 BIC NDEAFIHH <b>Ilmoittamanne palautusraja</b> 1.1.2010 alkaen 1 500,00 <b>Verotilimaksujenne viitenumero</b> 1 234 3435 <b>Verohallinnon tilinumerot verotilimaksuille</b> IBAN BIC FI95 1111 1100 2222 22 NDEAFIHH FI33 3333 3344 4444 44 DABAFIHH FI55 5555 5566 6666 66 OKOYFIHH	
<b>VEROTILIOTE 18.1.2010–17.2.2010</b>			
<b>Tilitapahtumat</b>			
Kirjaus-päivä	Arvo-/eräpäivä	Tilitapahtuma/selite	Määrä
		<b>Tiliotejakson alkusaldo 18.1.2010</b>	<b>85,60</b>
		<b>Saldo 31.1.2010</b>	<b>+85,60</b>
12.2.2010	12.2.2010	Ennakonpidätys palkoista ja eläkkeistä tammikuu 2010 Ilmoitus saapunut 12.2.2010	-12 500,00
12.2.2010	12.2.2010	Työnantajan sosiaaliturvamaksu tammikuu 2010 Ilmoitus saapunut 12.2.2010	-1 500,00
12.2.2010	12.2.2010	Oma maksu	12 500,00
16.2.2010	16.2.2010	Oma maksu	1 415,95
16.2.2010	12.2.2010	Vivästyskorko 13.2.–15.2.2010 Työnantajan sosiaaliturvamaksu tammikuu 2010 (suorittamatta 1 414,40)	-1,55
		Tiliotejakson hyvitykset	+13 915,95
		Tiliotejakson veloitteet	-14 001,55
		<b>Tiliotejakson loppusaldo 17.2.2010</b>	<b>+0,00</b>

Kuvio 5. Verotiliotteen tulkintaohje (Verohallinto 2012)

Verotiliote ilmestyy kuukausittain ja sen laatimista varten verotili on täsmäytettävä, eli tiliotteen laatimista varten tehdään saldonvalvonta. Saldolla tarkoitetaan ilmoitettujen verojen ja maksettujen maksujen välistä erotusta. Verotiliverojen maksamisen yleinen eräpäivä on aina kuukauden 12 päivä. Verotili täsmäytetään viimeistään kahdeksan päivää yleisen eräpäivän jälkeen ja verotiliote tulee Verotili-palveluun viimeistään kymmenen päivää yleisen eräpäivän jälkeen, yleensä siis kuukauden 22 päivä. Verotiliotetta ei laadita, jos tilitapahtumia ei ole ollut. Verotiliote voi sisältää esimerkiksi seuraavat asiat; tiedot tiliotejakson tilitapahtumista, tiedot tilin saldosta tiliotejakson lopussa, käyttämättä jääneiden hyvitysten määrän, suorittamatta jääneiden vel-

voitteiden määrän, huomautuksen maksamatta olevasta saldosta, sekä ilmoituksen verotiliverojen perittäväksi siirtämisestä. Verotiliotteiden automaattinen postitus loppui toukokuussa 2011, mutta Verotili-palvelun kautta on mahdollista tulostaa paperisia tiliotteita. Paperinen tiliote on myös edelleen mahdollista tilata Verotili-palvelun kautta tai ottamalla yhteyttä verotilin neuvontanumeroon. Verotiliotteita säilytetään Verotili-palvelussa kolmen vuoden ajan. (Lönroth 2006; Mattinen 2010, 24–25; Nieminen 2008; Verohallinto 2012.)

Jos verotilillä on suorittamatta olevia velvoitteita, peritään niistä viivästyskorkoa, joka vuonna 2013 on 8 %. Vastaavasti käyttämättä oleville hyvityksille maksetaan hyvityskorkoa, joka vuonna 2013 on 0,5 %. Hyvityskorkoa lasketaan myös jos veroa on maksettu jo ennen sen eräpäivää. Viivästyskorko ei ole vähennyskelpoista tuloverotuksessa, eikä hyvityskorkoa katsota veronalaiseksi tuloksi. Suomen Pankki ilmoittaa puolivuositain viitekoron. Viivästyskorko on korkolain mukainen viitekorko, johon on lisätty seitsemän prosenttiyksikköä. Hyvityskorko on korkolain mukainen viitekorko, josta on vähennetty kaksi prosenttiyksikköä. Hyvityskorko on aina kuitenkin vähintään 0,5 prosenttia. (Koponen 2010; Mattinen 2010, 32–33; Nieminen 2008; Verohallinto 2012.)

Maksamatta jääneistä verotiliveroista ei lähetetä erillistä maksumuistutusta, vaan kuukausitasmäyksen yhteydessä negatiivisesta saldosta huomautetaan tiliotteella. Tiliotteella näkyy maksettava saldo, sekä seuraavaan yleiseen eräpäivään asti laskettu viivästyskorko. Saldo ja viivästyskorko kannattaa kuitenkin maksaa pois mahdollisimman pian, sillä viivästyskorkoa peritään vain maksupäivään asti. Verotili-palvelu sisältää laskurin, jonka avulla maksupäivän mukaisen viivästyskoron voi laskea. Mikäli verotiliveroa ei makseta eräpäivään mennessä, maksettavasta saldosta lähetetään kaksi huomautusta ja tämän jälkeen ilmoitus siitä, että velvoitteet poistetaan verotililtä perintätoimia varten, jolloin verotilimaksujen pankkitilejä ja verotiliviitettä ei voida enää käyttää sen maksamisessa. Ilmoituksen lähettämisen jälkeen 10 euron suuruiset, sekä sitä suuremmat suorittamattomat velvoitteet viivästyskorokoineen poistetaan verotililtä ennalta ilmoitettuna siirtopäivänä, jonka jälkeen ne siirtyvät perintään. Tällaisessa tapauksessa on otettava yhteyttä Verohallinnon perinnän neuvontanumeroon ja sovittava veron maksamisesta. Saldosta ei lähetetä huomautuksia, jos verotililtä on jo aiemmin

siirtynyt velvoitteita perintään ja ne ovat edelleen maksamatta. Tällöin tiliotteesta näkyy päivämäärä, jolloin velvoitteet siirtyvät perintään. (Lönroth 2006; Mattinen 2010, 26–27; Nieminen 2008; Verohallinto 2012.)

Veroista ei enää lähetetä maksumuistutuksia sen jälkeen, kun ne on siirretty pois verotililtä. Mikäli veroja ei edelleenkään makseta, ne siirtyvät ulosottoon ja verot tulee tämän jälkeen maksaa ulosottomiehelle. Verot ovat suoraan ulosottokelpoisia, joten ne voidaan myös periä ilman erillistä päätöstä. ”Kausiveroilmoituksella ilmoitetut verot voidaan lähettää ulosottotoimin perittäväksi, ilmoittaa julkaistavaksi tai liittää konkurssilaissa tarkoitettuun maksukehotukseen tai konkurssihakemukseen, kun kaksi viikkoa on kulunut velvoitteiden tiedoksiannosta.” (Mattinen 2010, 27; Verohallinto 2012.)

Negatiiviseen arvonlisäveroon tai muihin veroihin liittyvät verotilin palautukset, sekä korkohyvitykset maksetaan viipymättä, yleensä 2-3 päivän kuluessa siitä kun oikeus palautusten tai hyvitysten saantiin on selvinnyt, eikä palautukselle ole esteitä. Tällaisia esteitä voivat olla esimerkiksi puutteellinen kausiveroilmoitus tai puutteelliset pankkitili- ja osoitetiedot. Verovelvollinen voi muuttaa palautusajankohtaa ja näin valita, haluaako hän että palautus maksetaan heti käsittelyn jälkeen, vai jätetäänkö palautus odottamaan tulevia veroja ja maksuja. Mikäli palautusten yhteissumma jää alle 20 euron, summaa ei palauteta, vaan se jätetään odottamaan tulevia velvoitteita. Positiivinen saldo on mahdollista käyttää myös verotiliverojen ulkopuolisten verojen maksamiseen. Verovelvollinen voi asettaa verotilille myös palautusrajan, jolloin verotililtä palautetaan vain rajan ylittävä määrä veronpalautuksista ja hyvityskoroista. Palautusrajan sisältämä summa jätetään verotilille odottamaan tulevia veroja. Verotilillä säilytettävälle summalle maksetaan hyvityskorkoa. (Lönroth 2006; Mattinen 2010, 28–29; Verohallinto 2012.)

### 5.5 Verotili-palvelun käyttöön siirtymisen ongelmatilanteita

Verohallinto lähetti marraskuussa 2009 verotilin käytöstä ohjepaketin, joka sisälsi muun muassa täyttöoppaan ja mallilomakkeen. Ohjepaketin sai yli 321 000 yritystä. Lisäksi tiedotettiin siitä, että vasta vuoden 2010 tammikuusta eteenpäin maksettavat

verot suoritetaan verotilille. Uusi tilanne aiheutti kuitenkin epäselvyyksiä ohjeistuksesta huolimatta, sillä Verohallinnon puhelinlinjat kävivät kuumina ja verotilivaihtoon tuli tammikuun aikana jopa 1 500 puhelua viikossa. Luku on yli kaksinkertaistunut verrattuna joulukuun 700 yhteydenottoon. Tilitoimistot ja yrittäjät moittivat Verohallinnon antamia ohjeita puutteellisiksi ja myös koulutustilaisuudet koettiin turhiksi ja riittämättömiksi käytännön tilanteiden kannalta. Monet ihmettelivätkin, miksi verotiliuudistus ajoitettiin juuri vuoden 2010 tammikuuhun, koska vuodenvaihde on yritysten kannalta juuri pahinta ruuhka-aikaa. Verotili otettiin Verohallinnon mukaan käyttöön jopa liian innokkaasti, sillä osa yrityksistä maksoi vuoden 2009 veronsa verotilille, mikä johti osaltaan turhiin selvityksiin. Lisäksi marras- ja joulukuun arvonlisäverot ja työnantajasuoritukset ilmoitettiin ja maksettiin tammi-helmikuussa vielä valvontailmoituksen avulla vanhan menettelytavan mukaan, joka aiheutti sekaannuksia ja virheitä. Ilmoitus- ja maksutavat menivät keskenään sekaisin ja erilaisia viite- ja tilinumeroita yhdisteltiin keskenään. (Kaartinen 2010; Mykkänen 2010; Perkiö 2010; Tammelin 2010; Verohallinto 2010a.)

Katso-tunnus kuumensi tunteita verotilin ensimmäiseen vaiheeseen siirryttäessä, sillä monelle yrityksille ja operaattoreille tuli uutisena se, että sähköistä kausiveroilmoitusta ei voinut antaa ilman Katso-tunnusta. Hämmennystä aiheutti sekä se, miten tunnusta haetaan, että kenen sitä kuului hakea. Lisäksi yllätyksenä tuli vanhan Tyvi-tunnuksen kelpaamattomuus. Tämä aiheutti suuren määrän Katso-tunnusten hakemuksia, joita urakoitiin Verohallinnossa. Katso-tunnusten käsittely ruuhkautui niin pahasti, että Verohallinto ilmoitti suhtautuvansa joustavasti kausiveroilmoitusten myöhästymiseen, mikäli viivästys liittyi puuttuviin Katso-tunnisteisiin. Katso-tunnusten käsitteilyyn ja myöntämiseen meni alkuvuodesta pisimmillään jopa viikkoja. Myös Katso-tunnuksiin liittyvät valtuutukset koettiin hankaliksi. Suomen Yrittäjien veroasiantuntija Satu Grekin kertoi, että Katso-tunnusteiden hakumenettelyä ei keritty käsittelemään Verohallinnon omissakaan koulutustilaisuuksissa. Grekinin mielestä Verohallinnon olisi pitänyt postittaa yrityksille tarvittavat tunnuksot, sillä tunnusten aiheuttamien ongelmien ratkominen vei aikaa yrityksen töiden hoitamiselta. (Kaartinen 2010; Mykkänen 2010; Perkiö 2010; Tammelin 2010; Tikkanen 2010.)

Verotilin siirtymävaiheessa asiakkaat unohtelivat usein viitenumeron käytön tai maksoivat veronsa väärillä tilinnumeroilla. Myös kausiveroilmoitusten lähettämisen ilmeni teknisiä ongelmia, joidenkin asiakkaiden kohdalla palvelu antoi valheellisia virheilmoituksia kausiveroilmoituksen lähettämisen yhteydessä. Tämä puolestaan johti siihen, että asiakkaat lähettivät ilmoituksen uudestaan ja näin veron suuruus kasvoi jokaisen ilmoituksen myötä. Lisäksi verotiliote koettiin aluksi hankalaksi luettavaksi. (Auramo 2011; Koponen 2010; Tammelin 2010.)

Negatiiviset arvonlisäverot aiheuttivat myös ongelmia siirryttäessä verotili-palvelun käyttöön. Jos yrityksellä on palautettavia arvonlisäveroja 20 000 euron edestä ja esimerkiksi maksettavia työnantajasuorituksia 10 000 euron edestä, voidaan työnantajasuoritukset tällöin kuitata palautettavilla arvonlisäveroilla ja niitä ei näin ollen siis tarvitse maksaa. Ongelmaksi muodostui arvonlisäverojen palautusten ruuhkautuminen Verohallinnossa, jolloin arvonlisäveropalautuksia ei ehditty merkitä ajoissa, josta johdun verotilille kirjattiin huomautuksia puuttuvista saldoista. Verohallinnon pääjohtaja Mirjami Laitinen neuvoikin, että verotilille voi ilmoittaa saldorajan, jolloin verotilille jää haluttu summa rahaa ja edestakaiselta rahavirralla vältytään. Lisäksi verotilin negatiivista erotusta ei ole tarpeen maksaa heti, sillä Verohallinto ilmoittaa erikseen, jos negatiivista arvonlisäveroa ei hyväksytä ja asiakkaalle kertyy maksua. (Auramo 2011; Koponen 2010; Ojala 2010; Tammelin 2010.)

Ongelmia verotilin käyttöön siirtymisessä aiheutti myös se, että käyttäjät eivät aina muistaneet, että verotili-palvelu ei toimi reaaliajassa. Verotili päivittyy vähintään kahden päivän viiveellä, joten asiakas ei voi heti ilmoittamisen tai maksamisen jälkeen mennä Verotili-palveluun tarkastelemaan tapahtumia. Viive palvelussa johtuu siitä, että maksuaineisto siirtyy ensin pankeilta Verohallintoon ja vasta tämän jälkeen voidaan alkaa siirtää aineistoa verotileille. Tämä on aiheuttanut käyttäjien keskuudessa epäselvyyttä ja joitakin maksuja on saatettu maksaa kahteen kertaan, koska ne eivät ole heti näkyneet verotilillä ja asiakkaat ovat luulleet, että maksu ei ole onnistunut. (Tammelin 2010.)

Verottaja on myöntänyt, että verotilin käyttöönotto oli ongelmallista ja virheitä tehtiin. Verohallituksen hankepäällikkö Eija Lönroth kertoo neuvonnantarpeen ruuhkautta-

neen puhelimet ja uuden ja vanhan järjestelmän rinnakkaisen käyttö aiheuttaneen virheitä. Siirtymävaiheen ongelmista huolimatta, Verotili-palvelu sai kiitosta yrittäjiltä. Varsinais-Suomen Yrittäjien jäsenkyselyn mukaan vain 14 % piti uutta käytäntöä hankalampana kuin vanhaa. Verohallinnon pääjohtaja Mirjami Laitisen mukaan Verotili-palvelun käyttöönotto on jo tässä vaiheessa vähentänyt Verohallinnon työmäärää ja siten myös kustannuksia, jotka viimekädessä koituisivat veronmaksajien maksettavaksi. (Auramo 2011; Frilander 2010; Kaartinen 2010; Pääjohtaja Mirjami Laitinen: Verohallinto säästää sähköistämällä 2010.)

## 6 TUTKIMUKSEN RAJAUS JA TUTKIMUSMENETELMÄT

### 6.1 Tutkimuksen rajaus

Tämä opinnäytetyö on tutkimuksellinen opinnäytetyö. Tutkimuksellisessa opinnäytetyössä on tarkoituksena tehdä tutkimus tai selvitys. Opinnäytetyö keskittyy kirjallisen aineiston tutkimiseen, tutkimuksellisiin analyysimenetelmiin, sekä kyselyihin ja haastatteluihin. (Satakunnan ammattikorkeakoulun www-sivut 2013.) Erilaisten tutkimusmenetelmien, teorioiden, tietolähteiden ja tutkijoiden yhdistämistä kutsutaan triangulaatioksi. Tässä tutkimuksessa sovelletaan menetelmätriangulaatiota, jossa hyödynnetään erilaisia tiedonhankintamenetelmiä. Usein yhden tutkimusmenetelmän käyttö voi saada aikaan yksipuolisen ja suppean kuvan tutkittavasta kohteesta. Triangulaatiota hyödyntämällä voidaan lisätä tutkimuksen luotettavuutta ja luoda laajempi näkökulma tutkimukseen. Kyselylomakkeita hyödyntämällä voitaisiin esimerkiksi tutkia ongelman yleisyyttä ja haastattelun tai havainnoinnin avulla ihmisten omia näkemyksiä ongelmista. Tämä opinnäytetyö keskittyy ensisijaisesti määrälliseen tutkimukseen, mutta monipuolisemman kuvan luomiseksi tutkimuksessa käytetään myös laadullisia tutkimusmenetelmiä määrällisten menetelmien tukena. (KvaliMOTV:n www-sivut 2013; Tuomi & Sarajärvi 2003, 141–142.)

Määrällisessä eli kvantitatiivisessa tutkimuksessa käytetään hyväksi kyselylomakkeita, systemaattista havainnointia tai valmiita rekistereitä ja tilastoja. Määrällistä tut-

kimusmenetelmää käytetään hyväksi, kun halutaan saada vastauksia kysymyksiin, kuten kuinka moni, kuinka paljon ja kuinka usein. Määrällisen tutkimuksen avulla tietoja tarkastellaan numeerisesti, eli tutkimustieto määritellään numeroina, esimerkiksi tunnuslukuina, jonka jälkeen tutkimustulokset tulkitaan sanallisesti. (Vilka 2005, 73; Vilka 2007, 14.)

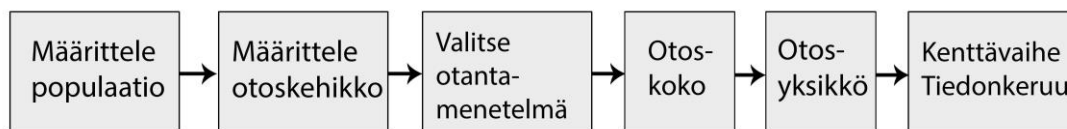
Laadullisessa eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa puolestaan pyritään selvittämään merkityskokonaisuuksia, jotka ilmenevät esimerkiksi ihmisten ajatuksina tai toimintana. Laadullisella tutkimuksella tutkitaan joko kokemuksiin tai käsityksiin liittyviä merkityksiä. Tutkimuksen tarkoituksena ei siis ole löytää totuutta, vaan havainnoida ja tulkita ihmisiä. Laadullisen tutkimuksen menetelminä käytetään haastattelua, havainnointia, kyselyitä ja erilaisten dokumenttien tutkimista. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 73; Vilka 2005, 97–98.)

Tutkimuksen lähtökohtana on tutkimusongelma, johon halutaan saada vastaus. Tutkimusongelmasta johdetaan megakysymyksiä, eli tutkimuskysymyksiä, jotka auttavat ongelman ratkaisussa. Tutkimuskysymysten rinnalla käytetään lisäksi apukysymyksiä, eli yksityiskohtaisempia kysymyksiä tukemaan megakysymyksiä. Näin pyritään saamaan vastauksia tutkimusongelmaan. Apukysymykset voivat olla esimerkiksi kyselylomakkeessa esitettyjä kysymyksiä, jotka tuottavat ratkaisun tutkimuskysymyksiin ja edelleen tutkimusongelmaan. (Kananen 2011, 21–27.) Tämän tutkimuksen tutkimusongelmana on selvittää verotilin käyttöön liittyviä ongelmia Satakunnan ja Varsinais-Suomen alueella. Tutkimuskysymykset ovat; Mikä verotili on? Miksi verotilijärjestelmään siirryttiin? Miten verotiliä käytetään? Mitkä ovat yleisimmät käyttöongelmat?

Opinnäytetyön tutkimusosassa hyödynnetään erilaisia määrällisiä ja laadullisia tutkimusmenetelmiä ja niiden avulla pyritään selvittämään eri näkökulmista, millaisia verotilin käyttöongelmat ovat olleet Satakunnan ja Varsinais-Suomen alueella. Tutkimusongelmaa pohditaan kolmesta eri näkökulmasta; alueen yritysten, alueen tilitoimistojen, sekä Verohallinnon kannalta.



Ennen määrällisten tutkimusmenetelmien valintaa on suunniteltava tiedonkeruun otanta. Otos kuvaa osaa kohderyhmästä, jonka perusteella voidaan muodostaa kokonaiskuva aiheesta. (Kananen 2011, 65; Vilka 2007, 56.) Tiedonkeruun suunnittelussa noudatetaan alla olevaa kaaviota:



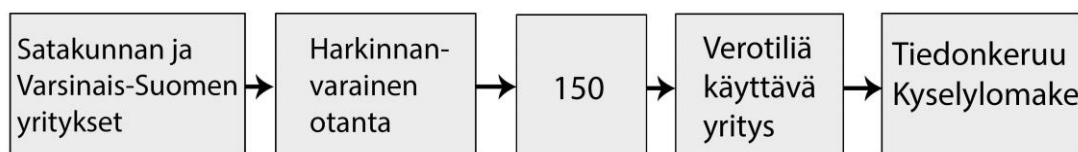
Kuvio 6. Otannan vaiheet (Kananen 2011, 65)

Populaatio eli perusjoukko on se kohderyhmä, jota tutkimus koskee ja jonka perusteella päätelmiä tehdään. Otoskehikko on luettelo tai rekisteri kohderyhmästä. Otoskolla tarkoitetaan havaintoyksiköiden määrää. Yleisesti ottaen voidaan ajatella, että suuremmalla otoksella saadaan luotettavimmat tulokset. Mikäli perusjoukko on määritelty laajaksi, pitäisi myös otoskoon olla suuri. Kyselylomaketutkimuksissa vastausprosentti jää yleensä 30 % paikkeille ensimmäisellä kierroksella, joten on otettava tarpeeksi suuri otos, jotta kato saataisiin huomioitua. Vastaajien vähimmäismääränä pidetään sataa havaintoyksikköä. Otosyksikkö voi olla esimerkiksi yksilö tai yritys. (Kananen 2011, 65–68; Vilka 2007, 17, 56–57.)

Tutkimus on mahdollista suorittaa kokonaistutkimuksena, jolloin tutkimukseen otetaan koko perusjoukko. Mikäli perusjoukko on suuri, on kannattavampaa käyttää otantamenetelmiä. Sopiva otantamenetelmä valitaan tapauskohtaisesti tutkimusongelman, tutkimustavoitteiden sekä resurssien pohjalta. Otantamenetelmät voidaan jakaa eittodennäköisyyteen perustuvaan otantaan ja todennäköisyyteen perustuvaan otantaan. Eittodennäköisyysotantaa käytetään silloin, kun otoskehikkoa kohderyhmästä ei ole käytettävissä. Todennäköisyysotantaa käytetään kun perusjoukosta on saatavilla otoskehikko ja jokaisella yksiköllä on yhtä suuri todennäköisyys tulla valittavaksi otokseen. (Kananen 2011, 68–69; Vilka 2005, 78.)

## 6.2 Yritysten näkökulma

Perusjoukoksi valitsin Satakunnan ja Varsinais-Suomen alueen yritykset. Otantamenetelmänä käytetään harkinnanvaraista otantaa, joka kuuluu ei-todennäköisyyteen perustuvaan otantaan. Harkinnanvaraisessa otoksessa havaintoyksiköt valitaan oman harkinnan mukaan, eikä valinta ole tilastoihin perustuva. (Kananen 2011, 69.) Valitsin harkinnanvaraisen otannan, koska varsinaista otoskehikkoa verotiliä itse käyttävistä yrityksistä ei ole saatavilla. Otoksiksi valitsin 150 yritystä, joka on hieman enemmän kuin vähimmäismäärä, sata havaintoyksikköä. Mikäli 30 prosenttia yrityksistä vastaisi kyselylomaketutkimukseen, vastaajia olisi tällöin 45 kappaletta. Otosyksikkönä on verotiliä itse käyttävä yritys. Yritysten näkökulmaa verotilin käyttöongelmiin selvitetään kyselylomakkeen avulla. Valitsin metodiksi juuri kyselylomakkeen, koska se soveltuu hyvin tilanteisiin, joissa aineistoa kerätään laajalta joukolta. Alla kaavio otannan vaiheista yritysten osalta:



Kuvio 7. Otannan vaiheet yritysnäkökulmaan

Kyselylomaketutkimus sisältää kirjalliset kysymykset, jotka vastaaja lukee ja joihin hän vastaa kirjallisesti. Kyselylomakkeen etuja ovat laaja kohdejoukko, sekä vastaajan anonymiteetti. Tavallisin ongelma kyselylomaketutkimuksessa on, että vastausprosentti saattaa jäädä usein alhaiseksi. Kyselylomaketutkimus voidaan toteuttaa sähköpostitse, Internetin välityksellä, puhelimitse tai paikan päällä esimerkiksi jonkin yrityksen tiloissa. (Vilka 2005, 74–75.)

Kyselylomake (Liite 1) laadittiin Google Drive ohjelmistolla. Google Drive on Googlen kuluttajakäyttöön kehitetty ilmainen pilvitalennuspalvelu. Ohjelmisto sisältää myös tekstinkäsittely, taulukkolaskenta sekä esitysgrafiikka -ominaisuudet. Google Driven avulla on mahdollista luoda kyselyitä ja jakaa dokumentteja. Palvelua käytetään henkilökohtaisen Google -käyttäjätilin kautta. (Googlen www-sivut 2013.)

Vertailin myös muita kyselylomakkeiden laatimisohjelmia, mutta suurin osa ohjelmista oli maksullisia tai ilmaisiohjelmia oli rajoitettu esimerkiksi kysymysten lukumäärän, osallistujamäärän tai vastausten kappalemäärän osalta. Päädyin valitsemaan Googlen juuri sen rajoittamattomien ominaisuuksien vuoksi.

Kysymyslomakkeen suunnittelu on yksi tutkimuksen tärkeimpiä asioita. Kysymyslomaketta suunniteltaessa on otettava huomioon, mikä tutkimuksen tavoite on, eli mihin kysymyksiä etsitään. Kysymykset muotoillaan aina kohderyhmän mukaisesti. Kysymysten tulisi olla johdonmukaisessa järjestyksessä ja samat asiakokonaisuudet tulisi ryhmitellä. Lisäksi kysymyksiä muotoiltaessa on hyvä pitää mielessä, onko kysymys tutkimuksen kannalta olennainen. Selkeissä kysymyksissä vastaajan on ymmärrettävä, mitä kysytään. Olennaisia asioita voidaan korostaa tyylikeinoilla, esimerkiksi alleviivauksella. Kysymysten muotoilussa on keskityttävä kysymään vain yhtä asiaa kerrallaan, mikäli kysymyksessä esiintyy tai/ja –sanat, on se merkki huonosta kysymyksestä. Yhdessä kysymyksessä tulisi käsitellä vain yhtä asiasisältöä kerrallaan. Lisäksi turhat täytesanat, kuten adjektiivit ja kuvailevat substantiivit, kannattaa jättää pois kysymyksen selkeyttämiseksi. Kysymykset eivät saa olla vastaajaa johdattelevia. Vastaajan on saatava selkeät ohjeet kyselyyn vastaamisesta. Lomakkeen on edettävä selkeästi, vaihteleva rengastaminen ja rastittaminen, sekä tiettyjen kysymysten yli hyppiminen saavat vastaajan tilanteeseen, jossa hänen on vaikea tietää miten ja mihin vastata. (Heikkilä 2004, 57; Vilka 2005, 84–88; Vilka 2007, 66–67.)

Kysymyslomakkeissa voidaan käyttää kolmea erilaista kysymystyyppiä. Avoimet kysymykset ovat kysymyksiä, joissa vastaaja voi vastata vapaamuotoisesti ilman valintamahdollisuuksien rajoittamista. Avoimien kysymysten käsittely on aikaa vievää tutkijalle ja lisäksi vastaajat jättävät helposti vastaamatta niihin. Suljetut kysymykset sisältävät valmiit vastausvaihtoehdot. Vastausvaihtoehdot ei tulisi olla liian paljon. Suljettuihin kysymyksiin vastaaminen sujuu nopeammin kuin avoimiin kysymyksiin. Lisäksi tulosten läpikäyminen on nopeampaa. Sekamuotoiset kysymykset sisältävät vastausvaihtoehdot ja yleensä yhden avoimen kysymyksen (kuten esimerkiksi ”Muu, mikä?”). (Heikkilä 2004, 49–52.)

Asteikkotyylisistä kysymyksistä tavallisimmin käytetään Likertin asteikkoa ja Osgoodin asteikkoa. Likertin asteikkoa käytetään mielipideväittämissä. Asteikko sisältää

yleensä 4- tai 5-portaisen järjestysasteikon, jonka ääripäinä ovat täysin samaa mieltä sekä täysin eri mieltä. Vastaaja valitsee asteikolta vaihtoehdon, joka parhaiten kuvaa hänen mielipidettään. Osgoodin asteikkoa voidaan käyttää yritys- ja tuotekuvatutkimuksissa. Vastaajalle esitetään kysymys tai väite, asteikon ääripäinä ovat vastakkaiset adjektiivit ja niiden välillä 5- tai 7-portainen asteikko. (Heikkilä 2004, 52–54.)

Pyrimme tekemään kyselylomakkeesta lyhyen ja ytimekkään, jotta mahdollisimman moni jaksaisi siihen vastata. Yritin rakentaa kyselylomakkeen vastaamaan mahdollisimman hyvin opinnäytetyön teoriarunkoa. Käytännön toimivuuden kannalta kuitenkin muutamien osien olivat kyselylomakkeessa hieman eri järjestyksessä opinnäytetyön teoriaosaan verrattuna. Kyselylomakkeessa käytettiin enimmäkseen suljettuja kysymyksiä ja 5-portaisia Likertin asteikkoja. Joukkoon mahtui myös muutama sekamuotoinen kysymys ja yksi avoin kysymys. Avoimeen kysymykseen vastaaminen oli vastaajalle mahdollisuus kertoa vapaasti omista kokemuksistaan ja mielipiteistään verotiliin liittyen. En kuitenkaan oletanut kovinkaan monen vastaavan tähän, vaan kysymys oli tavallaan vapaaehtoinen ja ylimääräinen.

Jotta kyselylomaketutkimus onnistuisi, tarvitaan hyvä saatekirje. ”Saatekirje on yhden sivun mittainen teksti, joka sisältää tietoa tutkimuksesta. Saatekirjeen perusteella tutkittava voi päättää tutkimukseen osallistumisesta tai kieltäytymisestä.” (Vilkkä 2007, 80.) Usein saatteet saattavat olla liian lyhyitä, jolloin tutkimuksen kuvaus jää pinnalliseksi ja saattaa herättää epäilystä tutkimukseen vastaajassa. Puutteellinen informaatio saattaa tällöin johtaa tilanteeseen, jossa vastaaja jättää vastaamatta kyselyyn. (Vilkkä 2007, 84.)

Saatekirjeessä pitäisi olla määriteltynä tutkimuksen tavoite. Mikäli tavoite on kuvattu ympäröivästä, saattaa vastaajalle tulla mielikuva että tutkija ei itsekään ole täysin varma tutkimusongelmastaan. Yksi saatekirjeen tärkeimmistä ominaisuuksista on puhutella sen vastaanottajaa. Saatekirjeen tulisi olla kirjoitettu kohteliaasti ja sen pitäisi luoda positiivinen ja myönteinen mielikuva. Lisäksi saatekirjeen sanoma tulisi kohdentaa tutkittavalle. Teitittelyä saatekirjeessä pidetään suositeltavana. Saatekirjeestä tulisi löytyä vastaus- ja palautusohjeet, sekä tutkimuksen valmistumisajankohta. Li-

säksi lomake pitäisi testata, jotta saataisiin selville vastaamiseen kuluva aika. Kohteliasta on kiittää vastaajaa osallistumisesta, joko kyselylomakkeen alussa tai lopussa. (Vilkkä 2007, 84–87.)

Saatekirjeen (Liite 2) laatimisessa kiinnitin huomiota erityisesti tutkimusongelman, tavoitteen ja tarkoituksen kuvaamiseen, sekä vastaajan puhutteluun, mielenkiinnon herättämiseen ja vastaamiseen motivointiin. Saatekirjeessä on mainittu tutkimuksen osapuolet, tutkimustulosten käyttäjät ja hyödyntäjät, tutkimuksen valmistumisajankohta, valmistuneen tutkimuksen säilytyspaikka, sekä tieto tutkimusaineiston hävittämisestä. Lisäksi saatekirjeessä on kerrottu kyselytutkimuksen vastaamiseen kuluva aika, palautusohjeet, tieto henkilösuojan turvaamisesta, sekä tutkimuksesta vastaavan/tiedottavan tahon yhteystiedot. Kyselytutkimukseen vastaamiseen kuluva aika saatiin selville testaamalla lomake pienellä kolmen hengen testiryhmällä. Saatekirjeen lopussa vastaajaa kiitetään osallistumisesta.

Kyselylomakkeen ja saatekirjeen valmistumisen jälkeen valittiin sopivat osallistujat. Osallistujat valittiin Voitto+ CD:n yritystietokannasta harkinnanvaraisen otannan avulla. Asetin hakukriteereiksi Satakunnan ja Varsinais-Suomen alueella toimivat yritykset, jonka jälkeen sain 22 454 yritystä sisältävän listan. Tämän jälkeen etsin melko satunnaisesti sopivia yrityksiä. Tutkin yksi kerrallaan yritysten kotisivuja ja etsin yhteystietoja. Kriteerinä oli, että yrityksen kotisivuilta löytyivät yhteystiedot talousasioista vastaavalle henkilölle. Yhteystietojen etsiminen oli erittäin aikavievää, sillä kaikilla yrityksillä ei ollut omia kotisivuja tai talousasioista vastaavaa henkilöä. 150 yrityksen yhteystietojen etsimiseen kului aikaa noin 20 tuntia.

Lisäksi laajemman ja syvemmän näkökulman saamiseksi haastatellaan teemahaastattelumenetelmällä muutamia yrityksiä. Haastattelu voidaan jakaa kolmeen eri tyyppiin, lomakehaastatteluun, teemahaastatteluun ja syvähaastatteluun. Nämä kolme eroavat toisistaan haastattelun pohjana olevan kyselyn perusteella, sekä strukturoinnin asteeltaan. Strukturoinnilla tarkoitetaan kysymysten avoimuuden astetta, eli ovatko kysymykset suljettuja, puoliavoimia vai avoimia. Lomakehaastattelussa suositaan suljettuja ja puoliavoimia kysymyksiä. Teemahaastattelussa taas käytetään puoliavoimia kysymyksiä ja erityistapauksissa mahdollisesti myös avoimia kysymyksiä. Syvähaastattelu

keskittyy enemmän avoimien kysymyksien esittämiseen. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 76–79.)

Teemahaastattelua voidaan kutsua myös nimellä puolistrukturoitu haastattelumenetelmä. Teemahaastattelussa keskitytään tiettyihin teemoihin, joista keskustellaan. Haastattelu ei perustu niinkään yksityiskohtaisiin kysymyksiin, vaan tietyt teemat ohjaavat haastattelun etenemistä. Tällöin on helpompi huomioida henkilöiden omat tulokset, sekä heille tärkeät merkitykset. Teemaluettelo toimii haastattelijan muistilistana ja haastattelijalla tarkentaa teemoja lisäkysymyksillä. Teemahaastattelun avulla pyritään saamaan vastauksia tutkimustehtävän ja ongelmanasettelun mukaisesti. Valitut teemat perustuvat tutkimuksen viitekehukseen. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 47–48, 66; Tuomi & Sarajärvi 2003, 78–79.) ”Teemahaastattelu on lähempänä strukturoimatonta kuin strukturoitua haastattelua. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu menetelmä siksi, että yksi haastattelun aspekti, haastattelun aihepiirit, teema-alueet, on kaikille sama. -- Teemahaastattelusta puuttuu strukturoidulle lomakehaastattelulle luonteenomainen kysymysten tarkka muoto ja järjestys, mutta se ei ole täysin vapaa niin kuin syvähaastattelu.” (Hirsjärvi & Hurme 2001, 48.)

Tutkimusmenetelmäksi kyselylomaketutkimuksen rinnalle valittiin teemahaastattelu, koska teemahaastattelun avulla on mahdollista saada juuri yksittäisten ihmisten spontaaneja mielipiteitä aiheesta. Näin pystytään syvällisemmin selvittämään, mitä mieltä tilitoimistot oikeasti ovat verotiliuudistuksesta ja sen mahdollisesti aiheuttamista ongelmatilanteista. Haastattelut toteutetaan tilitoimistojen tiloissa. Ne ovat yksilöhaastatteluja, joiden kesto on noin puoli tuntia vastaajasta riippuen. Haastateltavat valitaan satunnaisesti tilitoimistojen työntekijöiden joukosta. Teemaluettelo (Liite 3) sisältää pääteemat, jotka on pyritty muokkaamaan yhtenäisiksi opinnäytetyön teoriaosuuden, sekä kyselylomaketutkimusten kysymysten kanssa. Teemoja on jaoteltu vielä alateemoihin.

### 6.3 Tilitoimistojen näkökulma

Perusjoukoksi valitsin Satakunnan ja Varsinais-Suomen alueen tilitoimistot. Otantamenetelmänä käytetään systemaattista otantaa, joka kuuluu todennäköisyyteen perustuvaan otantaan. Systemaattisessa otannassa perusjoukko on luetteloitu ja luettelosta poimitaan tarvittava määrä havaintoja, satunnaisella aloituspisteellä. Otantasuhde on  $k = N/n$ , eli jos perusjoukkoon kuuluu 300 yritystä ja otoskooksi valitaan 100, on otantasuhde  $300/100 = 3$ . Tällöin luettelosta poimitaan joka kolmas yritys. (Kananen 2011, 71.) Otoskehikkona tilitoimistoista toimii Voitto+ CD:n yritystietokanta, josta listataan Satakunnan ja Varsinais-Suomen alueella toimivat tilitoimistot. Otoskooksi valitsin vähimmäismäärän, sata havaintoyksikköä. Otosyksikkönä on tilitoimisto. Tilitoimistojen näkökulmaa verotilin käyttöongelmiin selvitetään myös kyselylomakkeen avulla. Tilitoimistoja varten muokataan kuitenkin oma kyselylomakkeensa. Alla kaavio otannan vaiheista tilitoimistojen osalta:



Kuvio 8. Otannan vaiheet tilitoimistonäkökulmaan

Tilitoimistoille tarkoitettu kyselylomake (Liite 4) tehtiin Yrityskyselyn pohjalta ja siihen lisättiin muutama erityisesti tilitoimistoja koskeva kysymys. Myös saatekirje (Liite 5) tehtiin Yrityksille tarkoitettun saatekirjeen pohjalta. Ainoana erona näissä oli kohderyhmän kuvaus.

Osallistujat tilitoimistoille tarkoitettuun kyselyyn valittiin Voitto+ CD:n yritystietokannasta systemaattisen otannan avulla. Asetin hakukriteereiksi Satakunnan ja Varsinais-Suomen alueen, sekä toimialaksi kirjanpito- ja tilinpäätöspalvelut. Tämän jälkeen jäljelle jäi 341 sopivaa tilitoimistoa. Otantasuhteeksi muodostui näin  $341/100 = 3,41$ . Näin ollen siis joka kolmas tilitoimisto valikoitui tutkimuksen otokseen. Tutkin yksi kerrallaan myös tilitoimistojen kotisivuja ja etsin yhteystietoja. Myöskään kaikilla tilitoimistoilla ei ollut kotisivuja tai sähköpostiosoitetta. Tällöin kyseinen tilitoimisto jäi pois otoksesta ja otanta jatkui normaalisti joka kolmannella tilitoimistolla. 100 tilitoimiston yhteystietojen etsimiseen kului aikaa noin 10 tuntia.

Myös tilitoimistojen työntekijöitä oli alun perin tarkoitus haastatella teemahaastattelumenetelmää käyttäen, mutta tutkimuksen toteutuksen ajankohta osoittautui huonoksi. Tutkimuksen toteutus sattui ajoittumaan juuri pahimpien tilinpäätös- ja veroilmoituskiiireiden kohdalle. Tilitoimistoiden työntekijät olivat niin kiireisiä, että haastatteluai-koja ei saatu sovittua tutkimuksen toteutusajan puitteissa.

#### 6.4 Verohallinnon näkökulma

Verohallinnon näkökulmaa verotilin käyttöongelmiin selvitetään lomakehaastattelun avulla (Liite 6). Tarkoituksena oli ottaa yhteyttä Verohallintoon ja selvittää muun muassa millaisten ongelmien takia asiakkaat yleensä ottavat yhteyttä, sekä miten siirtymä verotiliuudistukseen on Verohallinnon näkökulmasta onnistunut.

Määrällisen tutkimuksen haastattelut suoritetaan yleensä lomakehaastattelua eli strukturoitua haastattelua käyttäen. Kysymykset laaditaan ennalta ja haastattelutilanteessa tutkija kysyy kysymykset ja kirjaa vastaukset lomakkeeseen. Haastattelun aika tulee sopia haastateltavan kanssa etukäteen, esimerkiksi puhelimitse tai sähköpostilla. Kyselylomaketutkimukseen verrattuna haastattelumenetelmä on joustavampi. Kysymyksistä voidaan keskustella ja haastattelijä voi selventää niiden tarkoitusta haastateltavalle. Olennaista haastattelututkimuksessa on haastattelijan miellyttävä ja kohtelias käytös, joka motivoi haastateltavaa osallistumaan tutkimukseen. Haastattelututkimusten vastausprosentti voi yltyä jopa 90–100 prosenttiin. (Heikkilä 2004, 67–69; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004; 197, Vilkka 2005, 74; Vilkka 2007, 29.)

Lomakehaastattelun voi suorittaa esimerkiksi kotihaastatteluna, puhelimitse, työpaikoilla tai tapahtumissa. Koska 90 prosenttia kansalaisista on tavoitettavissa puhelimitse, ovat puhelinhaastattelut yleistyneet. Lisäksi puhelinhaastattelun avulla vastauksia on mahdollista saada nopeammin henkilökohtaiseen haastatteluun verrattuna. Vastajan on kuitenkin helpompi kieltäytyä osallistumasta ja tutkimukseen valittujen henkilöiden tavoittaminen saattaa olla hankalaa. (Heikkilä 2004, 69; Vilkka 2005, 74; Vilkka 2007, 29.)



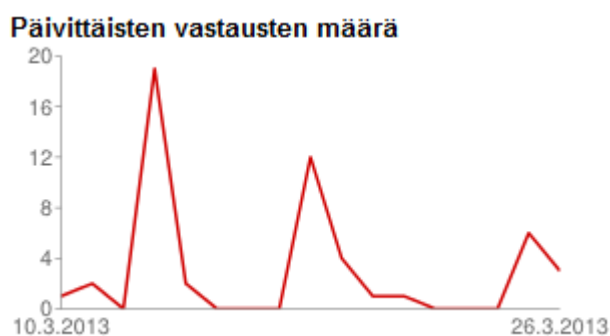
## 7 TUTKIMUKSEN SUORITTAMINEN JA TUTKIMUSTULOKSET

### 7.1 Yritysten näkökulma

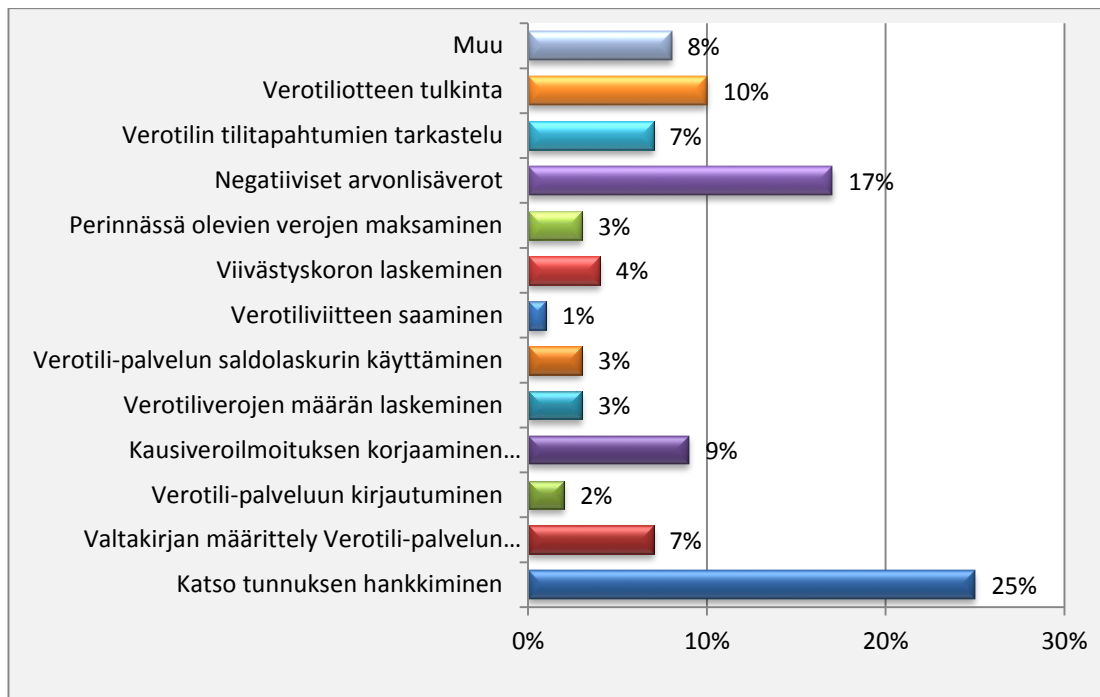
#### Kyselytutkimukset

Kyselytutkimukset lähetettiin keskiviikkona 13.3.2013 ja vastausaikaa annettiin kaksi viikkoa, eli 27.3.2013 klo 16.00 asti. Neljän päivän kuluttua kyselytutkimusten lähettämistä, eli maanantaina 18.3. lähetettiin ensimmäinen muistutus. Tähän mennessä vastanneita oli 24 kappaletta. Muistutus oli muutaman lauseen mittainen lyhyt kehoitus; ”Arvoisa vastaanottaja. Lähetin Teille 13.3.2013 kyselytutkimuksen Verotilistä. Mikäli ette ole vielä vastanneet, teettehän sen 27.3.2013 klo 16.00 mennessä. Kiitokset mielenkiinnostanne!” Tämän lisäksi mukaan liitettiin alkuperäinen saatekirje. Toinen muistutus lähetettiin maanantaina 25.3. Vastanneita oli tällöin 44 kappaletta. Halusin viimeisessä muistutuksessa kiittää jo vastanneita, joten muotoilin muistutusta hieman uudelleen; ”Arvoisa vastaanottaja. Lähetin Sinulle aiemmin kyselyn verotilistä. Mikäli olet jo vastannut kyselyyn, suuret kiitokset vastaamisesta ja avusta opinnäytetyöni onnistumisessa! Jos et ole vielä vastannut ja haluat osallistua, vastausaikaa on jäljellä 27.3. klo 16.00 asti. Mukavaa kevättä! Terveisin, Melissa Jokela.” Myös tähän muistutukseen liitettiin mukaan alkuperäinen saatekirje.

Kyselyyn vastasi kaiken kaikkiaan 51 henkilöä ja vastausprosentiksi muodostui 34 %. Vastausten määrässä on havaittavissa selkeät huiput kyselyn julkistamisen ja muistutusten kohdalla (Kuvio 9). Vastaajista 96 % edustivat osakeyhtiöitä, 2 % toiminimiyrittäjiä ja 2 % kommandiittiyhtiöitä. Avoimia yhtiöitä ei vastaajien joukossa ollut ollenkaan.

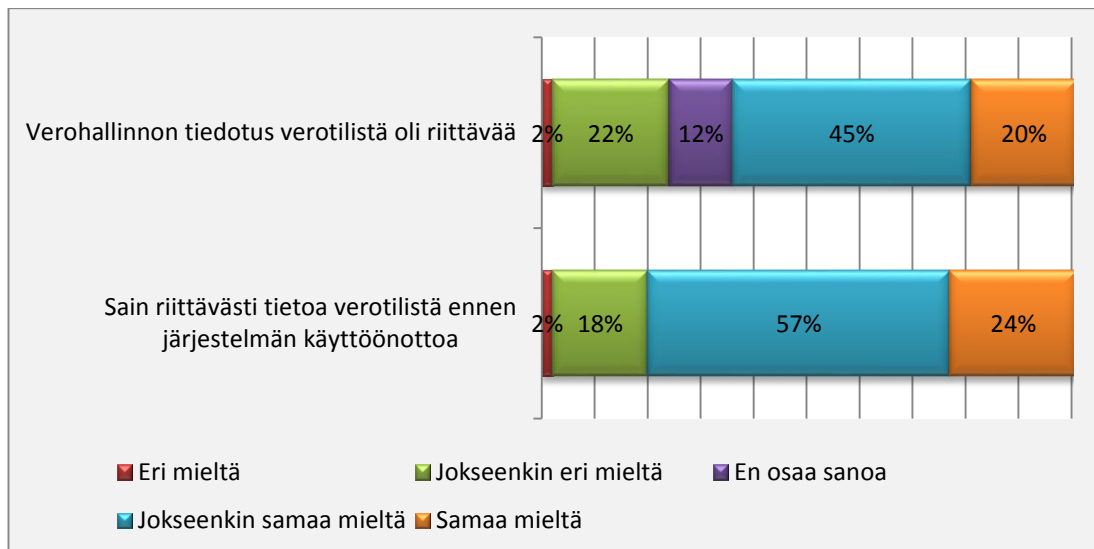


Kuvio 9. Päivittäisten vastausten määrä yrityskyselyssä



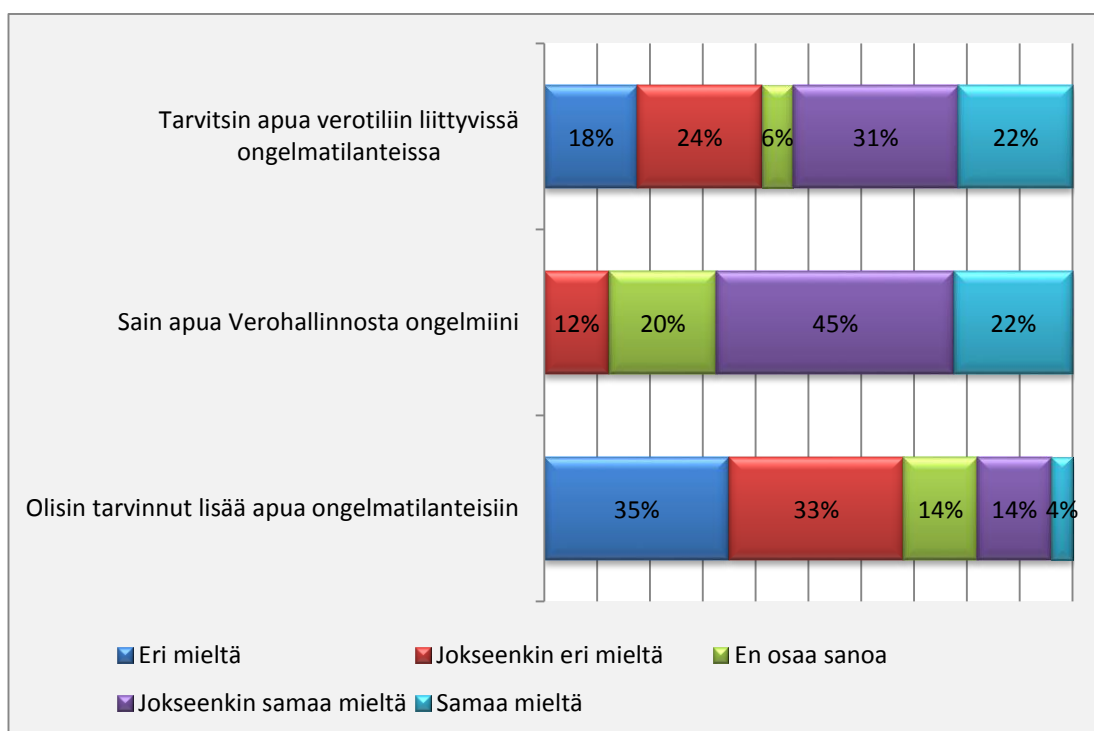
Kuvio 10. Osa-alueet joissa yrityksillä esiintyi ongelmia verotilin käyttöön siirryttäessä

Kyselylomaketutkimuksen perusteella eniten ongelmia oli Katso-tunnuksen hankkimisessa, negatiivisissa arvonlisäveroissa ja verotiliotteen tulkinnassa. Yli viisi prosenttia vastauksia saivat myös vaihtoehdot kausiveroilmoituksen korjaaminen lisäilmoituksella, valtakirjan määrittely Verotili-palvelun käytölle, verotilin tilitapahtumien tarkastelu sekä vaihtoehto ”Muu”. Tämän vaihtoehdon valinneet ilmoittivat ongelmiksi muun muassa alitunnisteen käyttöönoton, salasanalistan sekä käyttäjäoikeudet. Osa vaihtoehdoista jäi kokonaan ilman vastauksia. Tämän kyselyn perusteella seuraavissa osa-alueissa ei esiintynyt ongelmia; kausiveroilmoituksen täyttäminen Verotili-palvelussa, kausiveroilmoituksen lähettäminen Verotili-palvelun kautta, verotilimaksujen tilinumeroiden käyttäminen sekä verotiliviitteen käyttäminen.



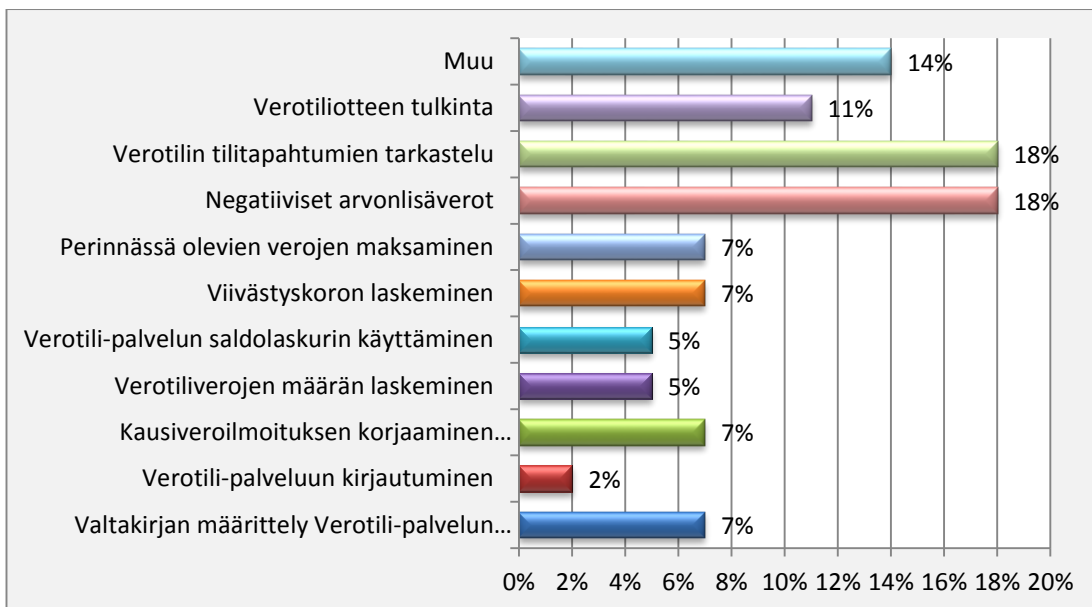
Kuvio 11. Tiedotuksen riittävyys

Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että verotiliuudistuksesta tiedotettiin riittävästi ennen uudistuksen toteutumista ja annettu tieto oli riittävä uudistukseen valmistautumiselle.



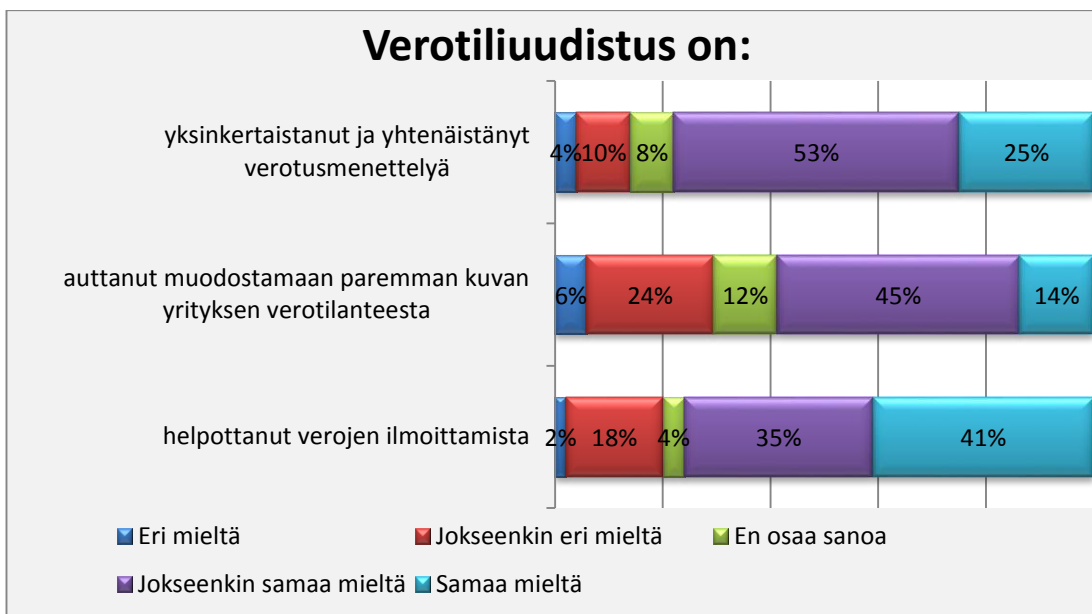
Kuvio 12. Avuntarve ja avunsaanti verotiliin liittyvissä ongelmatilanteissa

Noin puolet vastaajista koki tarvitsevansa jossain määrin apua verotiliin liittyvissä ongelmatilanteissa. Suurin osa sai Verohallinnosta apua ongelmien ratkaisemiseksi. Tarjotun avun määrä oli riittävää ja enemmistö ei kaivannut lisääpua.



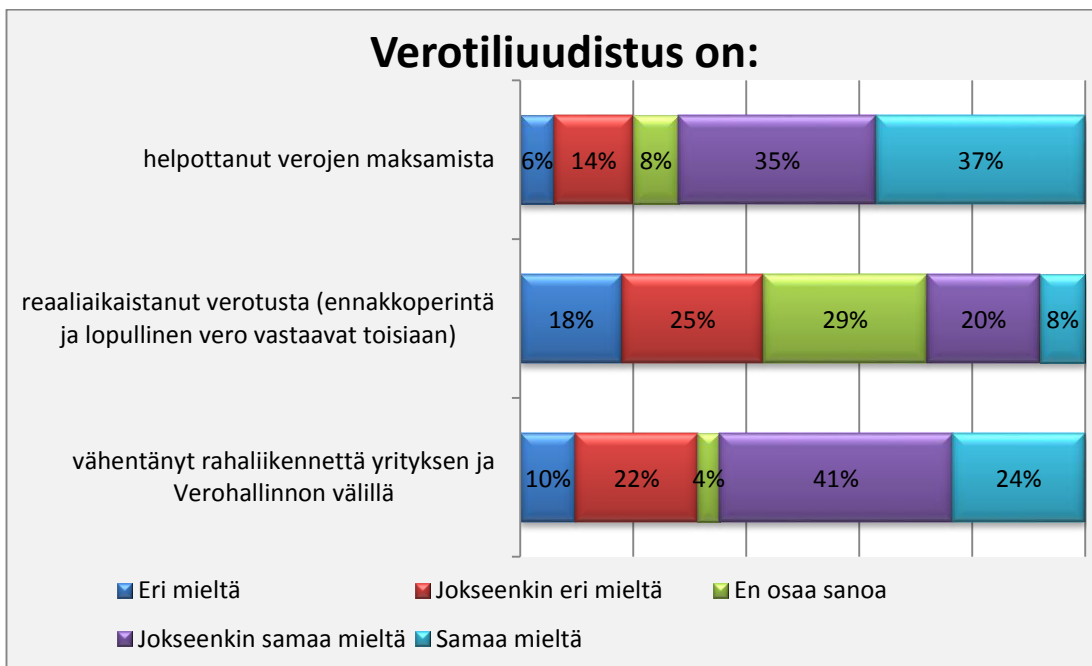
Kuvio 13. Osa-alueet joissa yrityksillä esiintyy edelleen ongelmia Verotiliin liittyen

Kysyttäessä edelleen ongelmia aiheuttavia osa-alueita Verotili-palvelun käytössä eniten ääniä saivat verotilin tilitapahtumien tarkastelu sekä negatiiviset arvonnäisäverot. Myös verotiliotteen tulkinta koettiin hankalaksi. ”Muu” vastausvaihtoehdolla vastanneet mainitsivat esimerkiksi maksujen kasautumisen kuukauden 12. päivään ja käyttäjäoikeuksien (roolien) määrittelyn hankaluuden. Ongelmia ei esiintynyt vastausten perusteella ollenkaan seuraavissa vaihtoehdoissa; kausiveroilmoituksen täyttäminen Verotili-palvelussa, kausiveroilmoituksen lähettäminen Verotili-palvelun kautta, verotilimaksujen tilinumeroien käyttäminen ja verotiliviitteen käyttäminen.



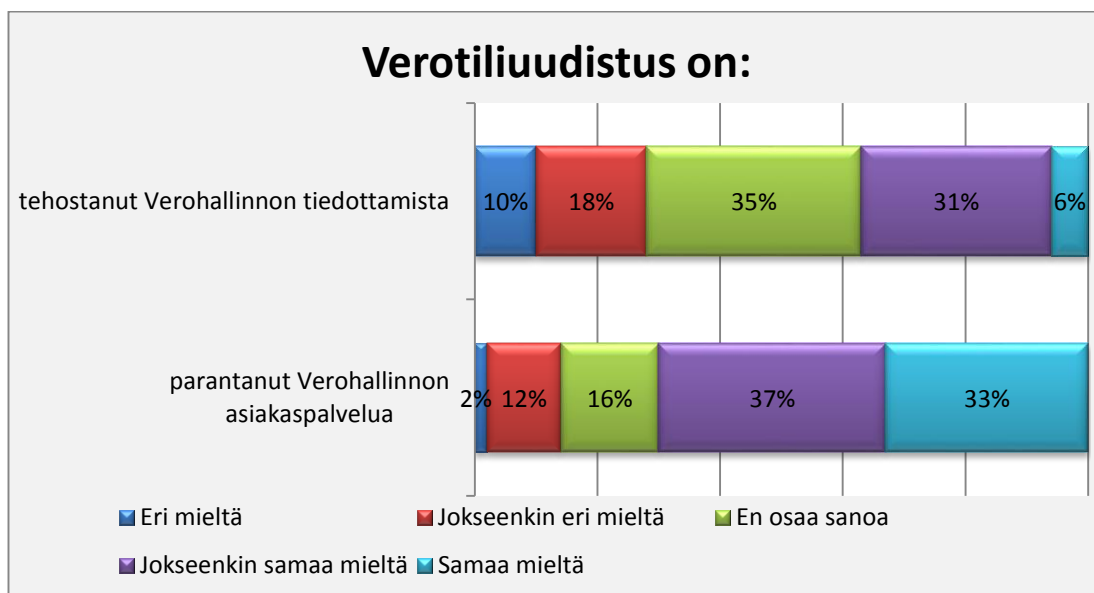
Kuvio 14. Verotusmenettelyn yksinkertaistuminen, verotilanteen selkeytyminen ja verojen ilmoittamisen helpottuminen

Verotiliuudistuksen koettiin yksinkertaistaneen ja yhtenäistäneen verotusmenettelyä. Lisäksi suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että verotiliuudistuksen myötä yrityksen verotilanteesta on helpompaa muodostaa parempi yleiskuva. Myös verojen ilmoittamisen koettiin muuttuneen helpommaksi.



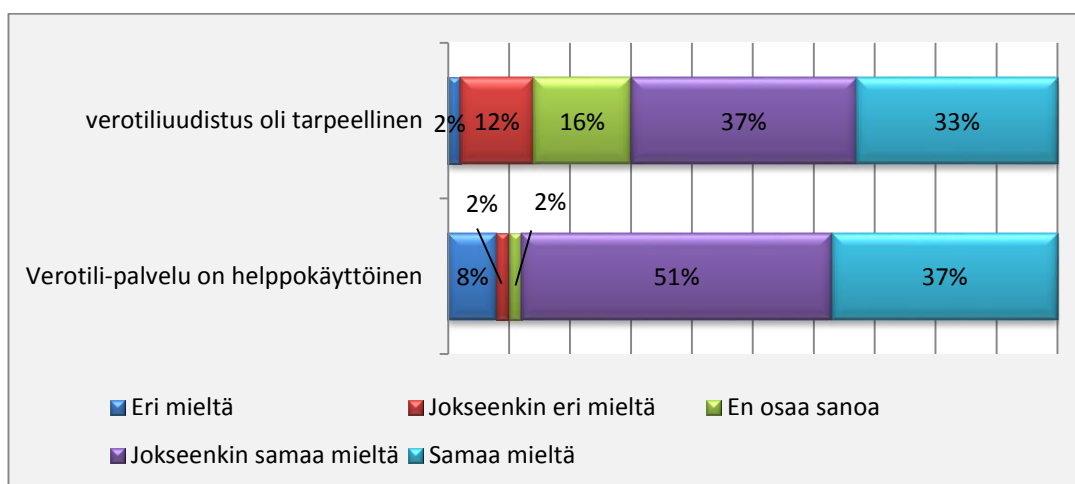
Kuvio 15. Maksamisen helpottuminen, verotuksen reaaliaikaistuminen ja rahaliikenteen vähentyminen

Suurin osa vastaajista koki verotiliuudistuksen tuoneen helpotusta myös verojen maksamiseen. Kysymys verotuksen reaaliaikaistumisesta jakoi mielipiteitä laajasti ja suurin osa ei osannut sanoa asiaan vastausta. Yli puolet vastaajista koki, että rahaliikenne yrityksen ja Verohallinnon välillä oli vähentynyt jossain määrin.



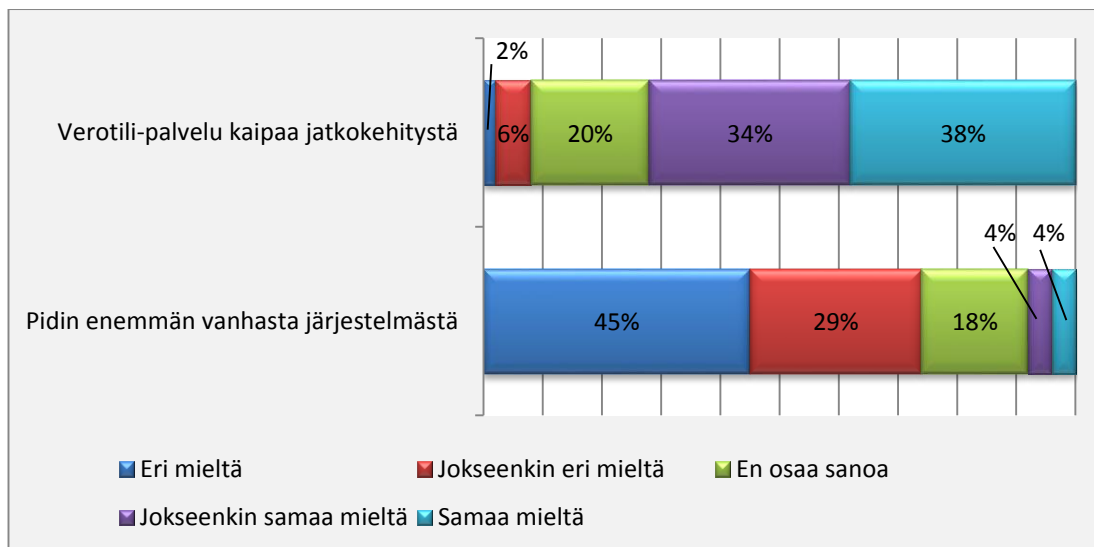
Kuvio 16. Verohallinnon tiedotuksen tehostuminen ja asiakaspalvelun parantuminen

Pieni enemmistö koki verotiliuudistuksen tehostaneen Verohallinnon tiedottamista, mutta 35 % vastaajista ei osannut sanoa kantaansa aiheeseen. Enemmistö vastaajista oli kuitenkin selkeästi sitä mieltä, että verotiliuudistus oli parantanut Verohallinnon asiakaspalvelua.



Kuvio 17. Verotiliuudistuksen tarpeellisuus ja Verotili-palvelun helppokäyttöisyys

Enemmistö vastaajista kannatti selkeästi verotiliuudistusta ja oli sitä mieltä, että uudistus oli tarpeellinen. Lähes kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että Verotili-palvelu on helppokäyttöinen.



Kuvio 18. Jatkokehityksen tarve ja vertailu vanhaan järjestelmään

Vaikka Verotili-palvelusta pidettiin ja vastaajat olivat suurimmaksi osaksi yhtä mieltä sen helppokäyttöisyydestä, koettiin silti sen kaipaavan edelleen jatkokehitystä. Enemmistö vastaajista oli kuitenkin sitä mieltä, että uusi verotili on parempi ratkaisu kuin vanha järjestelmä ja vain yhteensä 8 % kannatti vanhaa järjestelmää parempana.

Kyselylomakkeen ”vapaa sana” kohta keräsi yllättävän paljon vastauksia. Vastaajat kertoivat kokemuksistaan ja mielipiteistään laajasti. Verotili keräsi sekä kehuja, että kritiikkiä. Erityisesti negatiivinen arvonnäkövero oli kerännyt vastaajien kommentteja. Alla otteita muutamista kommentteista;

”Verotilin käyttö ei ole sinänsä ongelma tai mitenkään vaikeaa. Kuitenkin, verotilin tiliotteet kulkevat niin jälkijunassa, että niiden seuraaminen on hankalaa. Virheiden korjaamiseen menee sen vuoksi luvattoman kauan aikaa, josta verotetaan viivästysko-roilla. Palveluun pitää aina erikseen kirjautua ja sen vuoksi tilanteen seuraaminen tah-too unohtua. Aiemmin kun kausiverot oli ilmoitettu ja maksettu tiesi aina missä men-nään.”

”Tuntuu, että verottaja otti alkujaan verotilipalvelun käyttöön vähän liian keskeneräisenä ja sen virheitä on korjattu koko ajan matkan varrella. Parempaan suuntaan ollaan toki menossa. Ohjeistukset ovat muuttuneet moneen kertaan mm. negatiivisen arvonlisäveron käsittelystä. Omalla kohdallani sen käsittely on ollut suurin ongelma verotilipalvelussa.”

”Negatiivisen arvonlisäveron osalta verotilin toiminnassa olisi paljon kehitettävää. Jos alv olisi aina positiivinen, verotili toimisi sellaisenaan ihan hyvin. Negatiivinen alv sen sijaan ei näy saldossa ennen kuin kk:n 12. päivä, vaikka alv-kausiveroilmoitus on käsitelty verohallinnossa. Vasta kun tulee 12. päivä, verotilin saldo näyttää saatavan verotilipalautuksen määrän. On siis erikseen pidettävä kirjaa siitä, mitä verotilille ilmoitetut summat tekevät yhteensä - onko maksamisen vai saamisen puolella.”

”Verotili ei ole toiminut kuten on "mainostettu". Varsinkin alkuaikoina negatiivinen arvonlisävero saatettiin palauttaa jo ennen viimeistä ilmoituspäivää (kk:n 12. pv). Virkailijat eivät alkuvaiheessa osanneet neuvoa tai neuvoivat väärin.”

”Maksetut suoritukset eivät näy reaaliajassa verotilillä. Nykytekniikalla se olisi mahdollista (vrt. pankkitilit). Negatiivista arvonlisäveroa ei saisi palauttaa heti, vaan samaan aikaan erääntyvät työnantajamaksut yms. mahdolliset verotilimaksut olisi ensin kuitattava siitä. Näin asiakas maksaisi yhden summan, eikä muuta rahaliikennettä suuntaan tai toiseen tarvita. Tämä toimi alussa, mutta kesällä 2012 verohallinnon käytäntö muuttui huonommaksi tältä osin.”

”Kestää monta päivää, ennen kuin maksut näkyvät verotilillä, joten ei näe välttämättä suoraan mikä on saldo. Verotililtä perintään siirretyt verot näkyvät vielä monta päivää verotilillä, jonne niitä ei kuitenkaan enää saa maksaa.”

”Mielestäni verotili-palvelu tuli niin raakileena ja huonolla ohjeistuksella (olin verohallinnon tilitoimisto tilaisuudessa, jossa todellakin kävi ilmi kuinka sekaisin verohallinto itsekin oli) ja nopeassa aikataulussa, että ensimmäinen vuosi olisi pitänyt olla ns. yhteinen harjoitteluvuosi, ilman ilmoitusten myöhästymismaksuja.”



”Jos asiakas hoitaa veronsa täysin eräpäivän mukaisesti, järjestelmä toimii loistavasti, mutta jos esiintyy pienäkin poikkeavuutta, kaikki menee täydellisen sekaisin. Tällöin verottajakaan ei tiedä, paljonko kuuluu maksaa ja mihin ja minkä tähden. Jokainen tieto löytyy eri paikasta, kukaan ei ainakaan tunnusta tietävänsä kokonaisuutta. Kokonaisvelan metsästäjään pompotetaan puhelinnumerosta toiseen. Verotiliote on vaikealukuisuudessaan ihan omaa luokkaansa, jos verot myöhästyvät”

”Tunnistautuminen on liian vaikeaa!!!”

”Uusi järjestelmä parempi kuin vanha. On hyvä kun yksi maksu riittää. Kun on alv-palautusta niin voi vähentää suoraan ennakonpidätyksistä ja sotusta. Toimii hyvin ja on helppo käyttää.”

Yhteenvedona yritysten kyselylomaketutkimuksesta voidaan todeta, että eniten ongelmia oli ollut Katso-tunnuksen hankkimisessa, negatiivisissa arvonlisäveroissa ja verotiliotteen tulkinnassa. Tiedotus verotiliuudistuksesta oli koettu riittäväksi ennen uudistuksen toteutumista ja annettu tieto oli ollut riittävää uudistukseen valmistautumiselle. Noin puolet vastaajista olivat tarvinneet jossain määrin apua verotiliin liittyvissä ongelmatilanteissa ja suurin osa oli saanut Verohallinnosta apua ongelmien ratkaisemiseksi. Tarjotun avun määrä oli ollut riittävää ja enemmistö ei ollut kaivannut lisä-apua. Kysyttäessä edelleen ongelmia aiheuttavia osa-alueita Verotili-palvelun käytössä eniten ääniä saivat verotilin tilitapahtumien tarkastelu sekä negatiiviset arvonlisäverot. Myös verotiliotteen tulkinta koettiin hankalaksi. Vastausprosentit näissä olivat kuitenkin pieniä, joten suurista ongelmamääristä ei ollut kyse. Verotiliuudistukselle asetetut tavoitteet saivat enimmäkseen positiivista palautetta ja niiden nähtiin toteutuneen melko hyvin. Enemmistö vastaajista kannatti selkeästi verotiliuudistusta ja uudistus koettiin tarpeelliseksi. Lähes kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että Verotili-palvelu on helppokäyttöinen.

## Haastattelut

Haastattelukysymyksiin vastasi kaksi Raumalaisen osakeyhtiön talousasioista vastaavaa henkilöä sekä yksi verotiliä itse käyttävä toiminimiyrittäjä (Liite 7). Haastatteluaineiston perusteella tein muutamia päätelmiä kyselylomaketutkimuksen tueksi ja selvennykseksi.

Verotilin käyttöönotto ja käyttö sujui suurimmaksi osaksi hyvin. Haastateltavien mielestä Verohallinnon tiedotus asiasta oli riittävää. Verotili-palvelun käyttöönotto onnistui melko hyvin, ainoastaan Katso-tunnusten saamisessa oli ongelmia. Yksi haastateltavista kertoi lähettäneensä ensimmäisen kausiveroilmoituksen paperisena Katso-tunnusten puuttuessa. Osakeyhtiöissä Verotili-palvelua käytettiin noin 3-4 kertaa kuukaudessa kun taas toiminimiyrittäjä käytti Verotili-palvelua vain noin kolmen kuukauden välein. Verotili-palvelun kehuttiin toimivan yleisesti ottaen hyvin ja sen käyttö koettiin helpoksi. Ainoat negatiiviset kommentit tulivat tilitapahtumien tarkastelun sekavuudesta ja siitä, että saldolaskuri oli toisinaan pois käytöstä. Varsinaisia ongelmia ei esiintynyt kovin paljoa. Perinnässä olevien verojen laskeminen ja selvittäminen sekä maksaminen koettiin hankalaksi. Myös negatiiviset arvonlisäverot aiheuttivat päänvavaa, palautettavia arvonlisäveroja ei pystynyt aina kuittaamaan maksettavien kanssa. Lisäksi Verotili-palvelua olisi toivottu reaaliaikaiseksi, jotta tapahtumia olisi pystynyt tarkastelemaan heti. Viive palvelussa koettiin hankalaksi esimerkiksi silloin kun verotilille maksettiin usein pieniä summia, jolloin oli vaikea pysyä ajan tasalla verotiliverojen määrästä. Haastateltavat eivät olleet juurikaan joutuneet ottamaan yhteyttä Verohallintoon verotiliasioihin liittyen. Ainoat yhteydenotot olivat perintään siirtyneiden verojen osalta. Asiaan sai kyllä Verohallinnosta apua, mutta toisinaan puhelua siirrettiin usealle asiakaspalvelijalle ennen kuin ratkaisu löytyi. Lisäksi jos verot olivat juuri siirtyneet perintään, meni muutama päivä ennen kuin lopullinen summa näkyi Verohallinnossa, joten seuraavana päivänä soittaessa ei Verohallinnosta osattu sanoa kuinka paljon veroja perinnässä on.

Verotilin tavoitteiden koettiin toteutuneen melko hyvin. Erityisesti verotusmenettelyn yksinkertaistuminen sekä ilmoittamisen ja maksamisen helpottuminen sai kiitosta. Lisäksi Verohallinnon tiedottaminen tehostui haastateltavien mielestä, koska tiliotteen kautta ilmoitetaan monista asioista. Ainut tavoite, joka selkeästi vastaajien mielestä ei ollut toteutunut oli rahaliikenteen vähentyminen yrityksen ja Verohallinnon välillä.

Verotiliuudistus itsessään ei tuonut paljon muutoksia yritysten työskentelytapoihin. Uudistuksen koettiin kuitenkin helpottaneen työntekoa ja haastateltavat pitivät Verotili-palvelusta juuri siksi, että kaikki toiminnot löytyivät yhdestä paikasta ja verotus oli selkeämpi. Uusi Verotili-palvelu koettiin paremmaksi ja helpommaksi verrattuna vanhoihin valvontailmoituksiin. Uudistuksen koettiin kaiken kaikkiaan onnistuneen hyvin ja verotiliuudistus sai keskiarvoksi arvosanan 8 asteikolla yhdestä kymmeneen.

## 7.2 Tilitoimistojen näkökulma

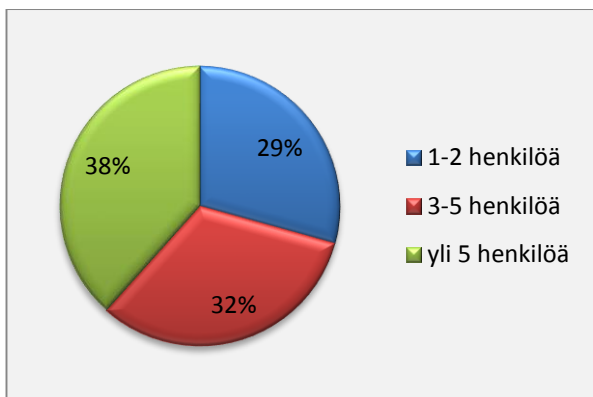
Kyselytutkimukset lähetettiin keskiviikkona 13.3.2013 ja vastausaikaa annettiin kaksi viikkoa, eli 27.3.2013 klo 16.00 asti. Neljän päivän kuluttua kyselytutkimusten lähettämistä, eli maanantaina 18.3. lähetettiin ensimmäinen muistutus. Tähän mennessä vastanneita oli 20 kappaletta. Muistutus oli muutaman lauseen mittainen lyhyt kehoitus; ”Arvoisa vastaanottaja. Lähetin Teille 13.3.2013 kyselytutkimuksen Verotilistä. Mikäli ette ole vielä vastanneet, teettehän sen 27.3.2013 klo 16.00 mennessä. Kiitokset mielenkiinnostanne!” Tämän lisäksi mukaan liitettiin alkuperäinen saatekirje. Toinen muistutus lähetettiin maanantaina 25.3. Vastanneita oli tällöin 31 kappaletta. Halusin viimeisessä muistutuksessa kiittää jo vastanneita, joten muotoilin muistutusta hieman uudelleen; ”Arvoisa vastaanottaja. Lähetin Sinulle aiemmin kyselyn verotilistä. Mikäli olet jo vastannut kyselyyn, suuret kiitokset vastaamisesta ja avusta opinnäytetyöni onnistumisessa! Jos et ole vielä vastannut ja haluat osallistua, vastausaikaa on jäljellä 27.3. klo 16.00 asti. Mukavaa kevättä! Terveisin, Melissa Jokela.” Myös tähän muistutukseen liitettiin mukaan alkuperäinen saatekirje.

Kyselyyn vastasi kaiken kaikkiaan 34 henkilöä ja vastausprosentiksi muodostui siten 34 %. Suurin osa vastauksista saatiin heti kyselyn lähettämisen jälkeen sekä ensimmäisen muistutuksen jälkeen. Toinen muistutus toi enää muutaman vastauksen lisää (Kuvio 19).

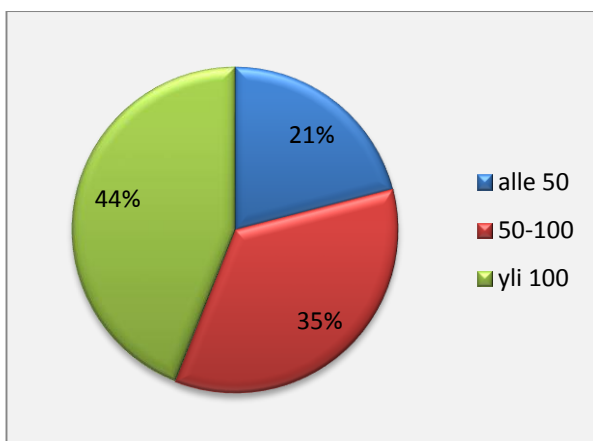


Kuvio 19. Päivittäisten vastausten määrä tilitoimistokyselyssä

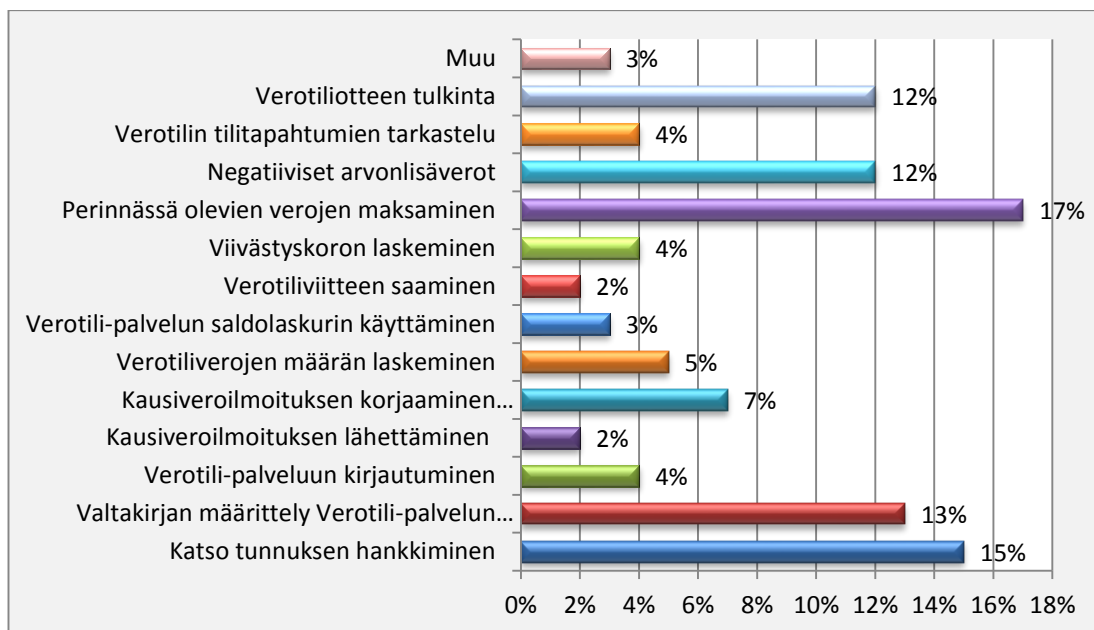
Taustakysymyksiä kysyttiin tilitoimistoiden työntekijöiden määrää sekä asiakkaiden määrää. Vastaukset jakautuivat melko tasaisesti annettujen vastausvaihtoehtojen välillä (Kuviot 20 ja 21).



Kuvio 20. Työntekijöiden määrä tilitoimistossa

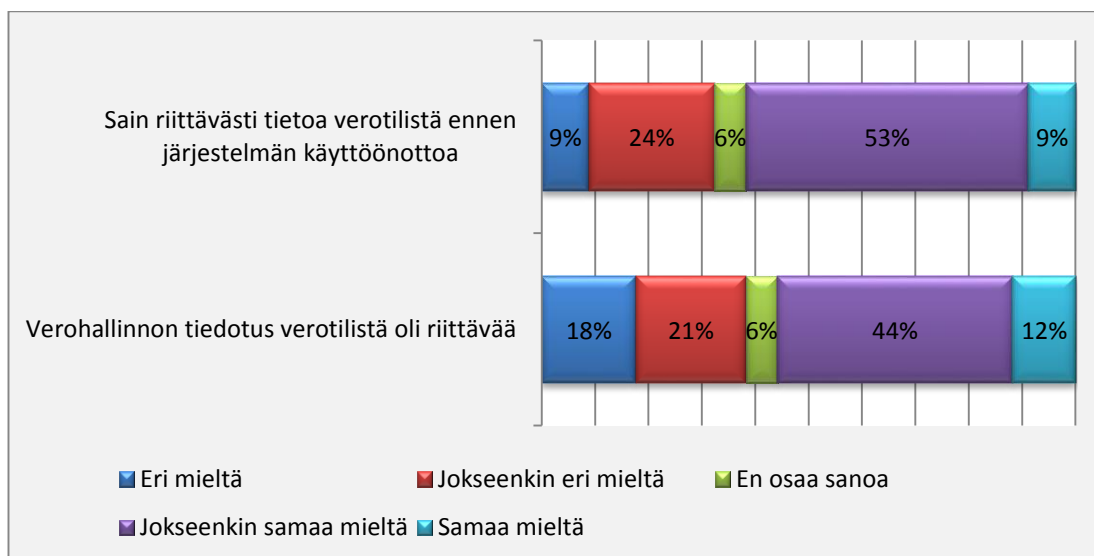


Kuvio 21. Asiakkaiden määrä tilitoimistossa



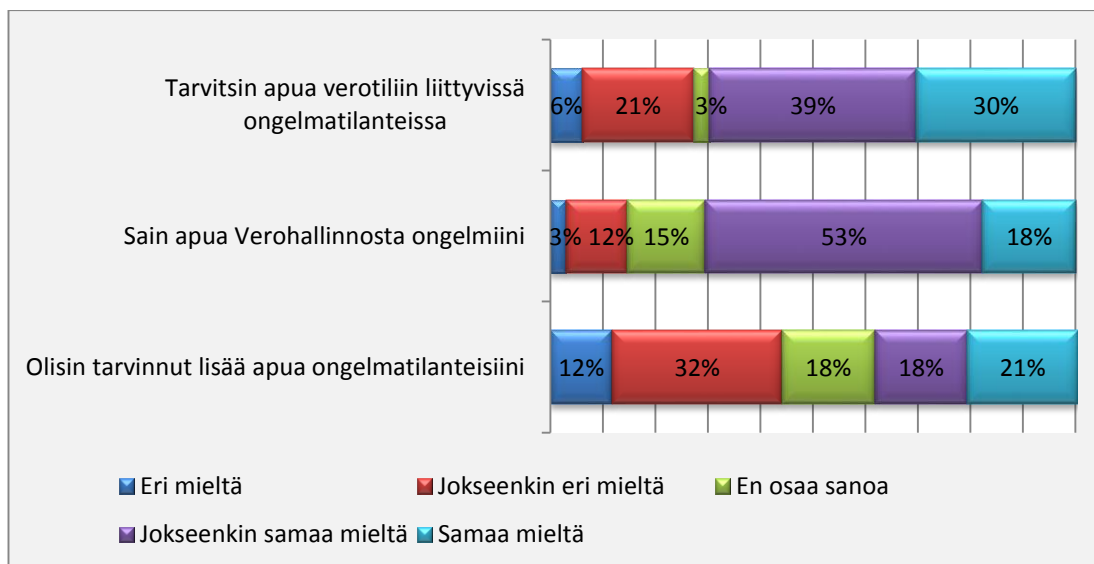
Kuvio 22. Osa-alueet joissa tilitoimistoilla esiintyi ongelmia verotilin käyttöön siirtäessä

Tilitoimistoilla suurimmat ongelmat verotiliuudistuksen myötä olivat perinnässä olevien verojen maksaminen, Katso-tunnuksen hankkiminen, valtakirjan määrittely Verotili-palvelun käytölle, negatiiviset arvonlisäverot sekä verotiliotteen tulkinta. Vastausvaihtoehdon ”Muu” valinneet mainitsivat myös esimerkiksi verotilipalautukset ja ulkomaisten yritysten Katso-tunnukset. Ongelmia ei esiintynyt ollenkaan seuraavilla alueilla; kausiveroilmoituksen täyttäminen Verotili-palvelussa, verotilimaksujen tili-numeroiden käyttäminen sekä verotiliviitteen käyttäminen.



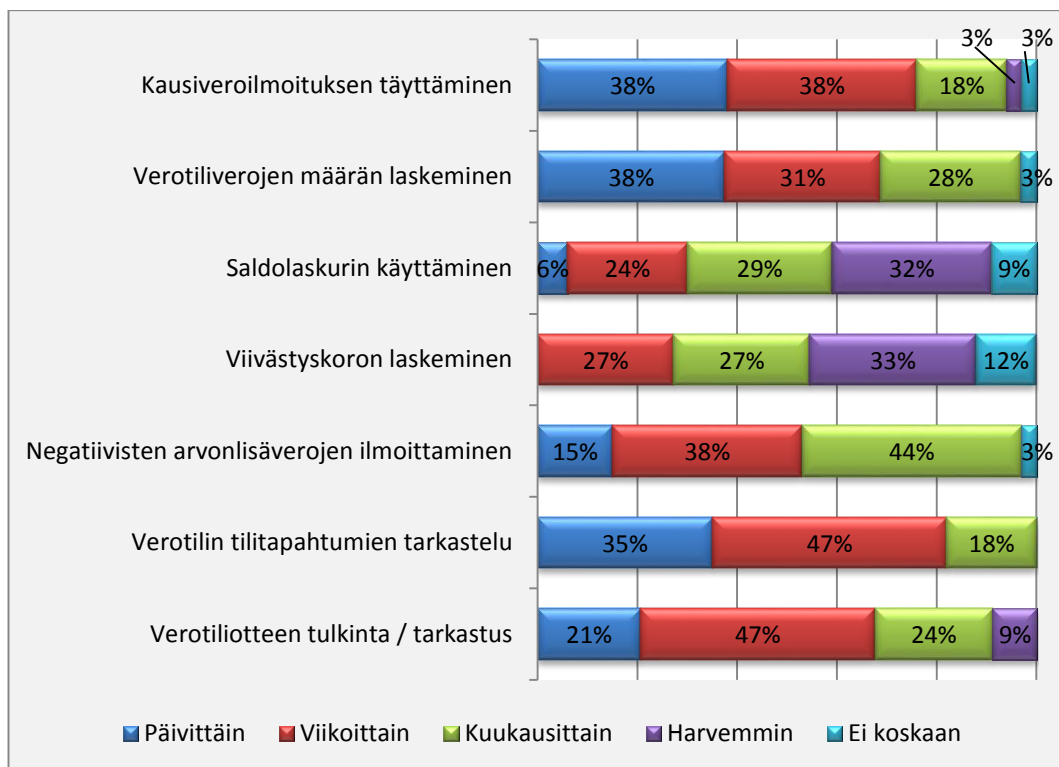
Kuvio 23. Tiedotuksen riittävyys

Hieman yli puolet tilitoimistojen työntekijöistä oli sitä mieltä, että verotilistä oli saatavilla riittävästi tietoa ennen uudistusta ja Verohallinnon tiedotus aiheesta oli riittävä.



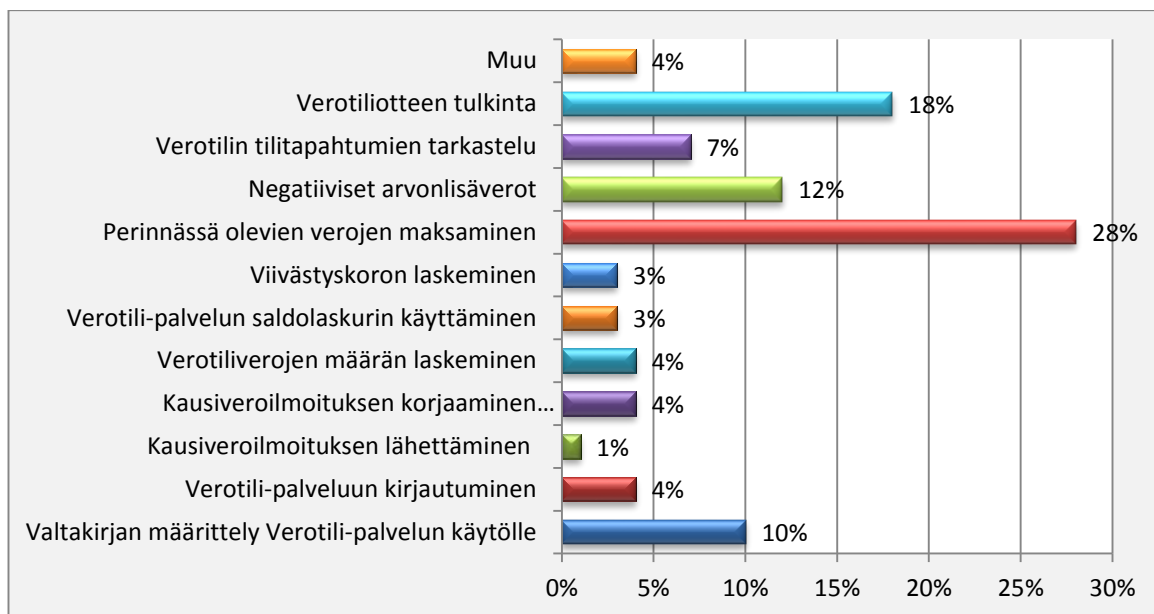
Kuvio 24. Avuntarve ja avunsaanti verotiliin liittyvissä ongelmatilanteissa

Suurin osa tilitoimistojen edustajista koki tarvitsevansa apua verotiliin liittyvissä ongelmatilanteissa. Enemmistö oli myös sitä mieltä, että he saivat tarvitsemansa avun ongelmatilanteisiin Verohallinnolta. Kysymys lisääavun tarpeesta hajautti vastaukset melko tasaisesti, avuntarvitsijoita oli vain hieman vähemmän kuin niitä jotka eivät kokeneet tarvitsevansa apua.



Kuvio 25. Verotili-palvelun toimintojen käyttötiheys

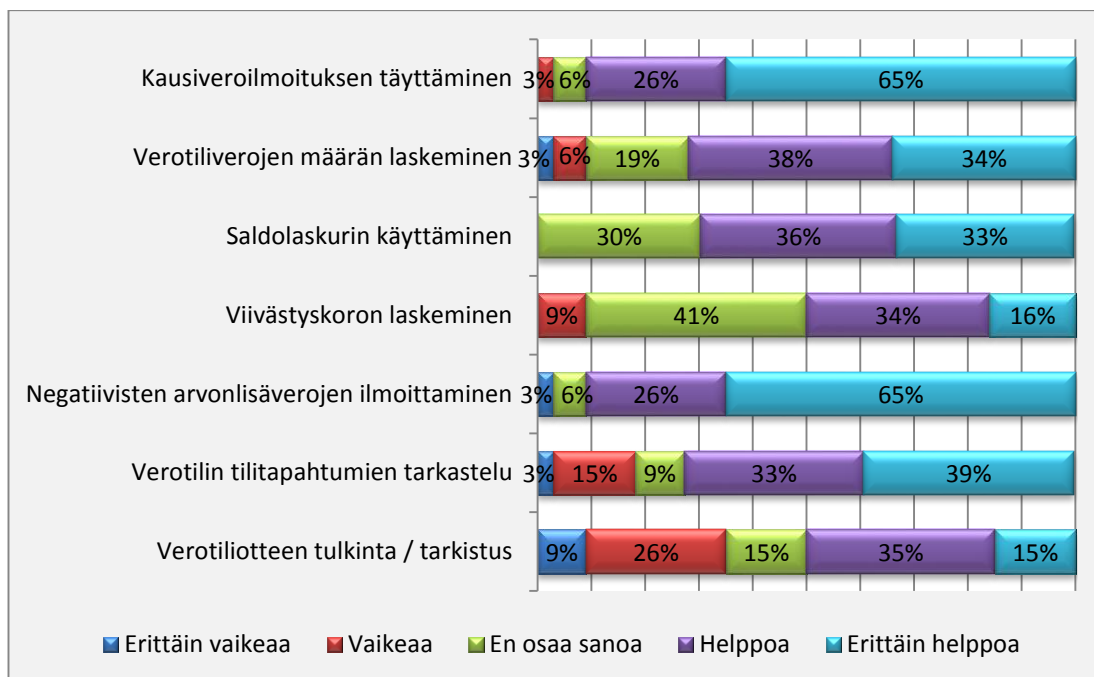
Vastausten perusteella tiloimistossa verotiliä käytetään erilaisiin toimintoihin päivittäin tai ainakin viikoittain. Useimmiten täytettiin kausiveroilmoituksia ja maksettiin verotiliveroja. Kausiveroilmoituksia täytettiin suurimmaksi osaksi päivittäin tai viikoittain, samoin oli verotiliverojen laskemisen osuus. Saldolaskurin käytön ja viivästyskoron laskemisen käyttötiheys jakaantui melko tasaisesti viikoittain, kuukausittain tai harvemmin vaihtoehtoihin. Negatiivisia arvonlisäveroja ilmoitettiin joko viikoittain tai kuukausittain. Verotilin tilitapahtumia sekä verotiliotteen tulkintaa ja tarkastusta suoritettiin enimmäkseen viikoittain.



Kuvio 26. Osa-alueet joissa tilitoimistoilla esiintyy edelleen ongelmia Verotiliin liittyen

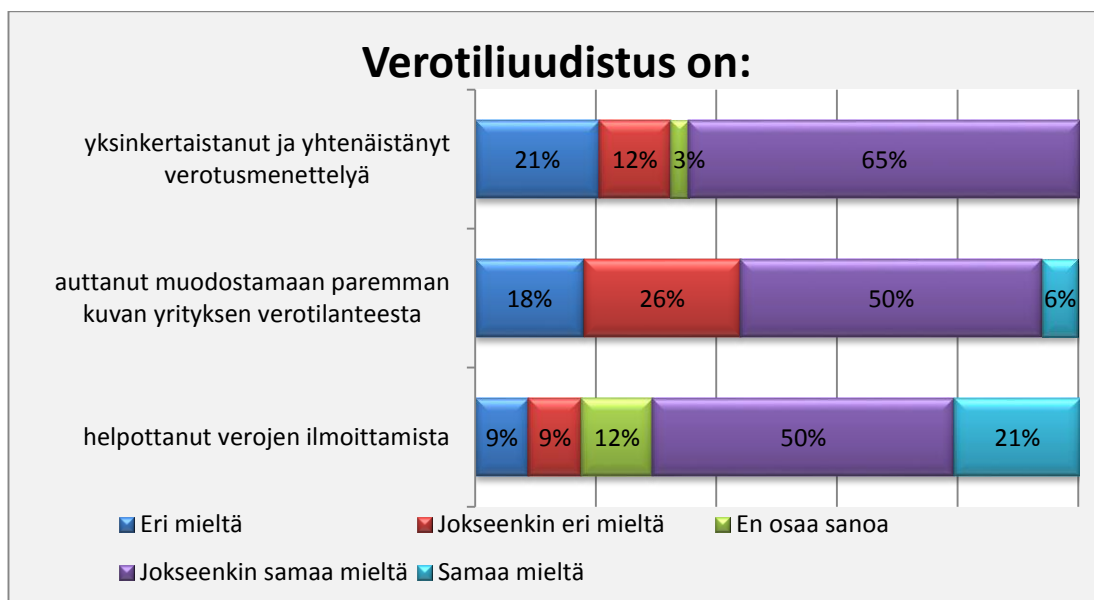
Huomattavasti eniten ongelmia esiintyi edelleen perinnässä olevien verojen maksamisessa. Muita isompia ongelma-alueita olivat verotiliotteen tulkinta, negatiiviset arvonnalisäverot, valtakirjan määrittely Verotili-palvelun käytölle sekä verotilin tilitapahtumien tarkastelu. Vaihtoehdolla ”Muu” vastanneet olivat maininneet ongelmia esiintyvän esimerkiksi verotilipalautuksiin ja negatiivisen veron palautuksiin liittyen. Ongelmia ei esiintynyt vastaajien mukaan ollenkaan seuraavilla osa-alueilla; kausiveroilmoituksen täyttäminen Verotili-palvelussa, verotilimaksujen tilinumeroiden käyttäminen ja verotiliviitteen käyttäminen.





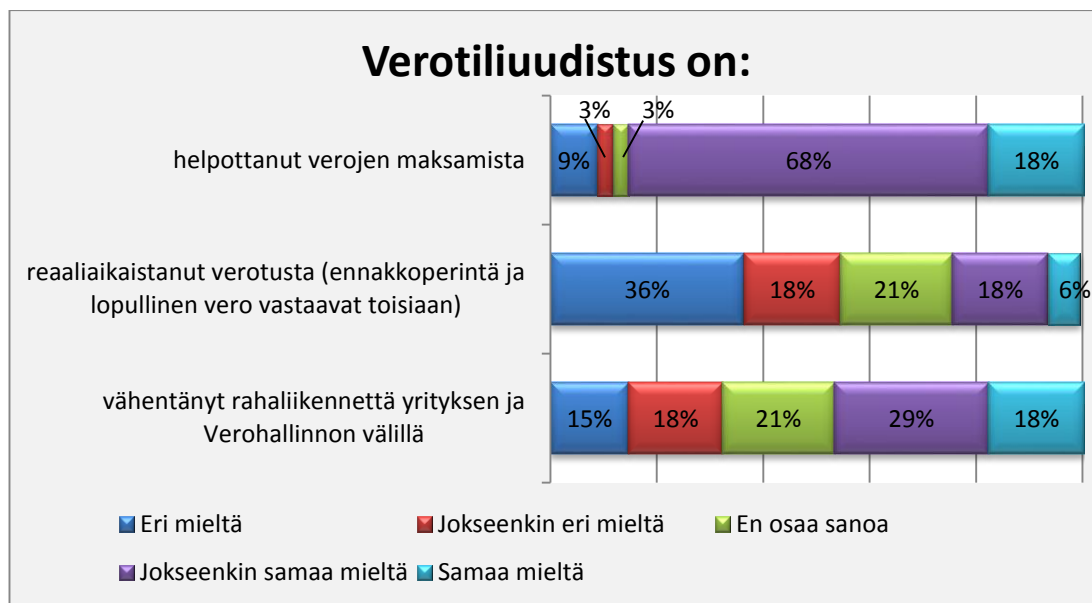
Kuvio 27. Verotili-palvelun toimintojen helppous

Suurimmaksi osaksi Verotili-palvelun eri toimintojen käyttö koettiin helpoksi tai erittäin helpoksi. Erittäin helppoja olivat erityisesti kausiveroilmoituksen täyttäminen sekä negatiivisten arvonlisäverojen ilmoittaminen. Eniten vaikeuksia esiintyi verotiliotteen tulkinnassa ja tarkastuksessa sekä verotilin tilitapahtumien tarkastelussa.



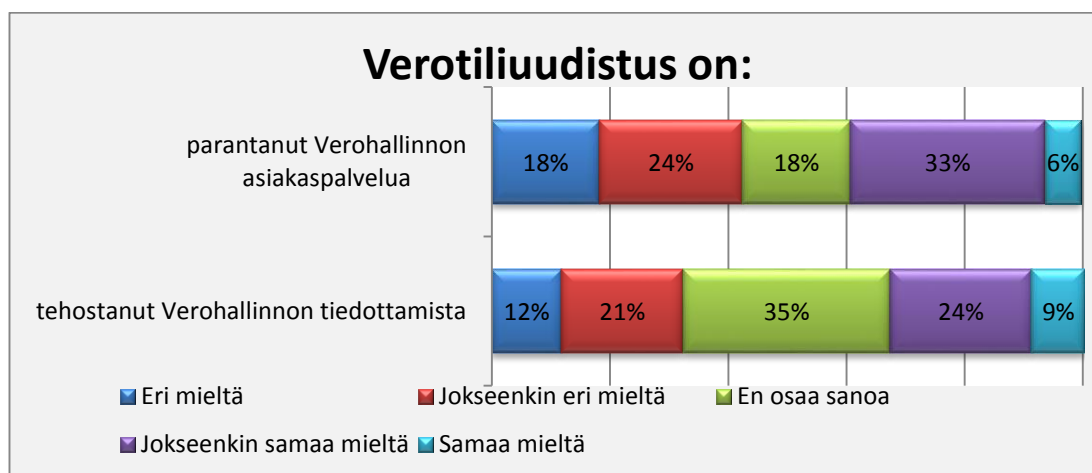
Kuvio 28. Verotusmenettelyn yksinkertaistuminen, verotilanteen selkeytyminen ja verojen ilmoittamisen helpottuminen

Vastausten perusteella verotiliuudistukseen on suhtauduttu varsin positiivisesti. Tili-toimistojen työntekijöiden enemmistö on selkeästi sitä mieltä, että verotiliuudistus on yksinkertaistanut ja yhtenäistänyt verotusmenettelyä, auttanut muodostamaan paremman kuvan yrityksen verotustilanteesta sekä helpottanut verojen ilmoittamista.



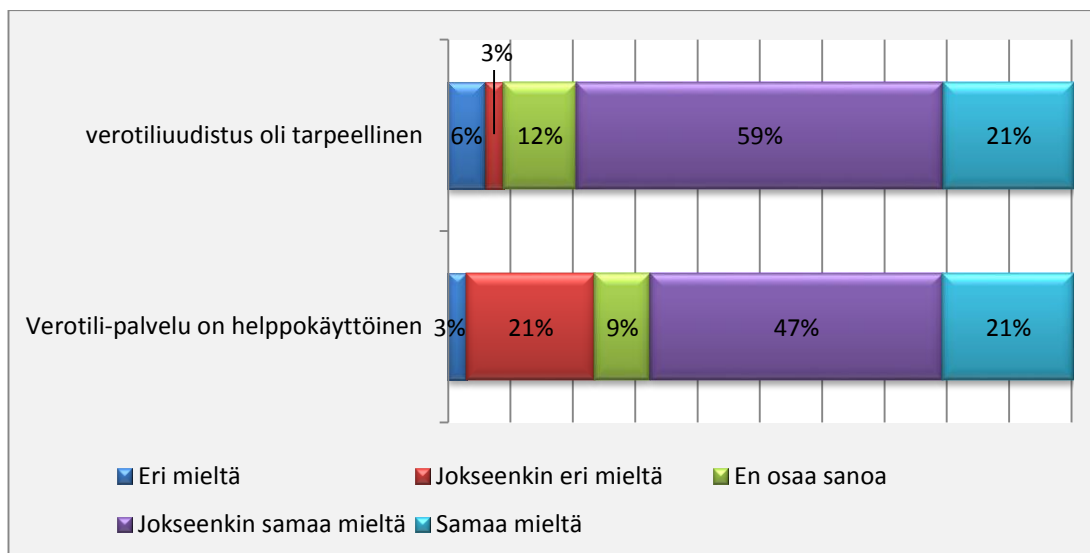
Kuvio 29. Maksamisen helpottuminen, verotuksen reaaliaikaistuminen ja rahaliikenteen vähentyminen

Myös verojen maksamisen helpottuminen sai enemmistön äänistä. Verotuksen reaaliaikaistumisen jakoi mielipiteet melko tasaisesti. Mielipiteet rahaliikenteen vähentymisestä yrityksen ja Verohallinnon välillä sai vastauksia molempiin suuntiin, pieni enemmistö oli sitä mieltä, että rahaliikenne oli jossain määrin vähentynyt.



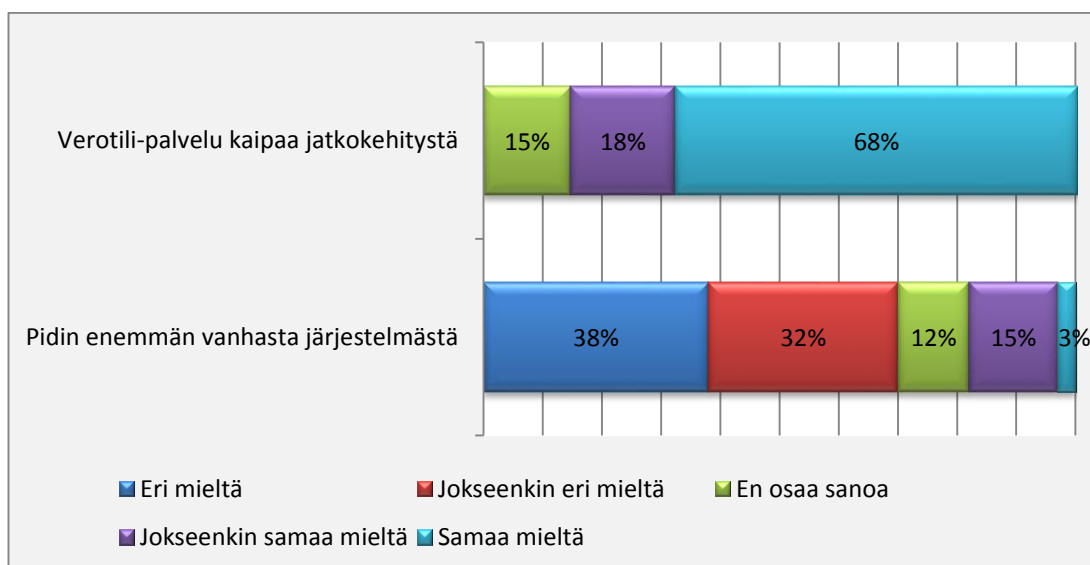
Kuvio 30. Verohallinnon tiedotuksen tehostuminen ja asiakaspalvelun parantuminen

Verotiliuudistuksen koettiin parantaneen Verohallinnon asiakaspalvelua. Kysyttäessä Verohallinnon tiedottamisen tehostamisesta suurin osa tilitoimistojen työntekijöistä ei osannut sanoa mielipidettään, loput äännet jakautuivat tasan tiedottamisen tehostumisen puolesta ja vastaan.



Kuvio 31. Verotiliuudistuksen tarpeellisuus ja Verotili-palvelun helppokäyttöisyys

Suurin osa tilitoimistojen työntekijöistä koki verotiliuudistuksen tarpeelliseksi. Myös Verotili-palvelua pidettiin kokonaisuudessaan helppokäyttöisenä.



Kuvio 32. Jatkokehityksen tarve ja vertailu vanhaan järjestelmään

Verotiliuudistuksen saamasta positiivisesta palautteesta huolimatta lähes kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että Verotili-palvelu kaipaa edelleen jatkokehitystä. Selvää on kuitenkin, että uutta verotilijärjestelmää pidettiin selkeästi parempana kuin vanhaa järjestelmää.

Myös tilitoimistokyselyn ”vapaa sana” kohta keräsi jonkun verran vastauksia. Tilitoimistojenkin kommentit sisälsivät sekä kehuja, että kritiikkiä. Erityisesti verotiliverojen perintään siirtäminen sai kritiikkiä osakseen. Alla otteita muutamista kommentteista;

”Perintään siirrettyjen verojen tarkastelu on vaikeaa, koska niistä ei poistamisen jälkeen näy verotilillä tietoja. Kun näitä perinnässä olevia veroja maksetaan, niin tieto siitä, että mille veroille maksut kohdistuvat, ei pysty selvittämään ilman asiakkaan toimittamaa selvitystä. Ja toisinaanhan asiakas pyynnöistä huolimatta ei toimita tilitoimistolle verottajalta saamaansa ilmoitusta maksujen käytöstä. Olisi siis hienoa saada verotilin rinnalle vastaavanlainen palvelu, josta perinnässä olevia maksuja voisi seurata.”

”Silloin kun ilmoitetaan ja maksetaan eräpäivään mennessä, sujuu kaikki hyvin. Suurin osa asiakkaistamme toimii onneksi juuri näin. Kun maksetaan väärin ja eräpäivän ohi, on vaikea tulkita verotiliotetta. Vielä hankalampaa on, kun summat siirretään pois verotililtä perintään. Siinä vaiheessa on mahdotonta tietää, kuinka paljon pitäisi maksaa.”

”Verotili on lisännyt oikein huomattavasti tilitoimiston työtä etenkin niissä tilanteissa, jolloin verotilille tulee viivästysmaksuja tai verotililtä siirretään perittäväksi. Käsitykseni on se, että verotili on helpottanut kyllä verohallinnon töitä, mutta lisännyt ja hankaloittanut tilitoimistojen työtä. Verotili toimii hienosti vain silloin kun maksut ja ilmoitukset tulevat ajallaan ja oikean suuruisina. Maksun viivästyminen yhdellä päivällä aiheuttaa ”senttirumban”.”

”Tilitoimistolle olisi erittäin tärkeää nähdä kaikkien asiakkaitten verotilisaldo yhdellä näytöllä, jotta mahdolliset miinussaldot tulisi nopeasti käsiteltyä. Tällainen uudistus luvattiin jo viime syksynä, mutta vielä ei näy.”

”Ennakkoverot pitäisi lisätä samaan palveluun. Sähköinen palvelu on ajoittain pois käytöstä, joka vaikeuttaa tilitoimistojen työtä. Verottajan ulosotossa ja ulosottomiehen käsittelyssä olevista veroista tulisi saada vastaavasti tietoja. Niistä voisi olla verotilin tiedoissa oma erillinen erittelysivu/laskuri.”

”Lainsäädännöllisiä uudistuksia kaivataan mm. viivästysseuraamuksiin, sillä nyt senttien pyörittely verotilillä on erittäin ärsyttävää ja kirjanpidon täsmäyttämistä on tullut turhaan aikaa vievää. Myöskään perittäviksi siirtyvät verot eivät saisi kadota verotililtä, nyt perittävänä olevin maksaminen liian hankalaa. Katso tunnisteiden käyttöön-otto liian monimutkaisten salasanojen takana.”

Yhteenvetona tilitoimistojen kyselylomaketutkimuksesta voidaan todeta, että eniten ongelmia oli ollut perinnässä olevien verojen maksamisessa, Katso-tunnuksen hankkimisessa, valtakirjan määrittelyssä Verotili-palvelun käytölle, negatiivisissa arvonsäveroissa sekä verotiliotteiden tulkinnassa. Tiedotus verotiliuudistuksesta jakoi mielipiteitä. Yli puolet vastaajista kuitenkin koki tiedotuksen riittäväksi ennen uudistuksen toteutumista ja annettu tieto oli ollut riittävä uudistukseen valmistautumiselle. Tilitoimistojen edustajista suurin osa koki tarvitsevansa apua verotiliin liittyvissä ongelmatilanteissa, mutta enemmistö oli myös sitä mieltä, että he saivat tarvitsemansa avun ongelmatilanteisiin Verohallinnolta. Tilitoimistoissa verotiliä käytetään erilaisiin toimintoihin päivittäin tai ainakin viikoittain. Useimmiten täytettiin kausiveroilmoituksia ja maksettiin verotiliveroja.

Suurimmaksi osaksi Verotili-palvelun eri toimintojen käyttö koettiin helpoksi tai erittäin helpoksi. Eniten vaikeuksia esiintyi verotiliotteiden tulkinnassa ja tarkastuksessa sekä verotilin tilitapahtumien tarkastelussa. Vastausten perusteella verotiliuudistukseen on suhtauduttu varsin positiivisesti ja Verotiliuudistukselle asetetut tavoitteet saivat myös tilitoimistoilta positiivista palautetta ja niiden nähtiin toteutuneen melko hyvin. Suurin osa tilitoimistojen työntekijöistä koki verotiliuudistuksen tarpeelliseksi. Myös Verotili-palvelua pidettiin kokonaisuudessaan helppokäyttöisenä.

### 7.3 Verohallinnon näkökulma

Verotiliuudistuksesta viestittiin laajasti monia eri kanavia apuna käyttäen, muun muassa Vero.fi sivuston kautta, lehdistötiedotteilla, julkaisuilla, sidosryhmätilaisuuksilla, sekä tietopakettilla, joka postitettiin asiakkaille. Informaatio ei tästä huolimatta mennyt perille niin hyvin kuin oli tarkoitus, sillä asiakkaat ottivat Verohallintoon paljon yhteyttä puhelimitse. Katso-tunnisteen käyttöönotto ei sujunut hyvin, sillä yritykset eivät hankkineet tunnusta ajoissa. (Lintunen & Sildén 2013.)

Verohallinnon henkilökunta sai tietoa verotiliuudistuksesta etukäteen varsin hyvin. Verotili – koulutusta toteutettiin laajasti henkilökunnan tarpeisiin. Koulutus suunniteltiin kohderyhmittäin (kohdejoukkoina eri yksiköiden henkilöstö) ja se jakautui peruskoulutukseen ja syventävään koulutukseen. Perusosaamisen hankkimiseksi henkilöstön edellytettiin ennen luentokoulutuksia suorittavan Verotilin perusteet – verkkokurssein. Verotili -hanke koulutti kouluttajia, jotka kouluttivat asiaa eteenpäin omissa yksiköissään. Koulutukset ajoittuivat vuosille 2008–2010. Koulutusta oli riittävästi, mutta sen sisältö ei vielä käyttöönoton alussa vastannut täysin käytännön tarpeisiin. (Lintunen & Sildén 2013.)

Vakavia ohjelmavirheitä tai tuotantokatkoja ei ole Verotili-palvelun käyttöönoton jälkeen esiintynyt. Tältä osin yleisarvio on hyvä, sillä järjestelmäkokonaisuuden laajuudesta johtuen käyttöönoton riskit olivat suuret. Verotili-palvelu toimii nykyään pääasiassa hyvin. Ongelmia on ollut aika ajoin tunnistautumispalvelun kanssa mutta ei käytännössä muuten. (Lintunen & Sildén 2013.)

Tällä hetkellä Verotilin asiakaspalveluun tulee keskimäärin noin 500 puhelua päivittäin, sekä noin 10–15 Verotili-palvelun kautta lähetettyä sähköistä tukipyyntöä tai palautetta. Kysymysten teema, kuten myös puhelumäärä, vaihtelee kuukauden ajan mukaan, sekä myös vuosikellon mukaan. Esimerkiksi eräpäivänä kysytään ilmoittamiseen liittyviä kysymyksiä, tilioteaikaan tiliotteeseen liittyviä kysymyksiä sekä alkuvuonna alkutuottajien ja vuosi-ilmoittajien kysymyksiä. Yleisiä yhteydenottojen aiheita ovat; tiliotteella olevat tilitapahtumat ja tilanne, myöhästymismaksu, viivästyskorke, perintään siirto, maksaminen ennen tai jälkeen perintään siirron, ensimmäistä

kertaa verotilille ilmoittaminen tai maksaminen, asiakkaan tekemät virheet ilmoittamisessa tai maksamisessa ja niiden korjaaminen sekä Katso-tunnukset. Verotili on ollut asiakkailta käytössä jo yli kolme vuotta ja asiakkaat ovat oppineet käyttämään palvelua hyvin. Verohallinnon saama asiakaspalaute on ollut kirjavaa, mutta pääosin asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä palveluun. Maksaminen, ilmoittaminen ja verotilitalanteen seuraaminen on koettu vaivattomaksi. (Lintunen & Sildén 2013.)

Verotiliuudistukselle asetetut tavoitteet ovat Verohallinnon näkökulmasta toteutuneet hyvin. Verotilimenettely on yksinkertaistanut ja yhtenäistänyt verotusmenettelyä, sillä menettelyn piiriin kuuluvilla veroilla on pääsääntöisesti yhtenäiset erä- ja maksupäivät, verot maksetaan yhdellä verotiliviitteellä ja veroja koskevat samat viivästyskorot ja sanktiot maksujen ja ilmoitusten viivästymistilanteissa. Toisaalta viivästys- ja hyvityskorkojen laskeminen muutostilanteissa, esimerkiksi jos asiakas antaa lisäilmoituksen, on koettu haastavaksi verotilimenettelyssä. Verotiliuudistus on myös auttanut muodostamaan paremman kuvan yrityksen verotustilanteesta. Verotilimenettelyssä asiakas saa paremman kokonaiskuvan oma-aloitteisten verojen ilmoitus- ja maksutilanteesta, sillä Verotililtä nähdään esimerkiksi Verotilin saldotilanne, ilmoitetut verot ja verotiliviitteellä maksetut maksut, tieto negatiivisen arvonlisäveron ilmoituksen jäämisestä käsittelyyn, maksun viivästymisestä määrättävän viivästyskoron sekä ilmoituksen myöhästymisestä määrättävän myöhästymismaksun sekä verojen perintään siirtopäivän, mikäli veroja ja muita velvoitteita on maksamatta. (Lintunen & Sildén 2013.)

Verotiliuudistus on helpottanut verojen ilmoittamista, sillä verot voi ilmoittaa sähköisesti Verotili-palvelussa mihin vuorokauden aikaan tahansa. Lisäksi veroilla on pääsääntöisesti yhtenäiset eräpäivät. Myös verojen maksaminen on helpottunut, sillä verotilimenettelyn piiriin kuuluvat verot maksetaan yhdellä verotiliviitteellä, yhteen kolmesta verotilin pankkitileistä. Asiakas voi verotilimenettelyssä hyödyntää esimerkiksi negatiivisen arvonlisäveron muiden verojen maksuksi. Rahaliikenne yrityksen ja Verohallinnon välillä on vähentynyt, kun negatiivisen arvonlisäveron voi käyttää velvoitteiden suoritukseksi. Toisaalta osa yrityksistä ei tätä mahdollisuutta käytä. Verohallinnon näkökulmasta uudistus on parantanut asiakaspalvelua, sillä asiakkailta on mahdollisuus antaa mihin vuorokauden aikaan tahansa Verotili-palvelussa kausiveroilmoitustietoja sekä seurata siellä oma-aloitteisten verojen ilmoitus- ja maksutilannetta. Lisäksi

Verohallinnon käsityksen mukaan uudistus on vähentänyt tiedottamis- ja neuvontatarvetta, koska nyt lähes kaikkia oma-aloitteisia veroja koskee sama ilmoitus- ja maksumenettely. Verotilin käyttöönottoaiheessa tiedottamistarve oli tietenkin suuri. (Lintunen & Sildén 2013.)

Jos verotiliuudistusta arvioidaan verotilihankkeen päätavoitteiden valossa, uudistus on Verohallinnon arvion mukaan pääosin onnistunut. Verotilihankkeen päätavoitteita olivat yritysten veroasiointiin liittyvän hallinnollisen taakan vähentäminen, sähköisten palvelujen lisääminen ja asiointitarpeiden vähentäminen sekä Verohallinnon tuottavuustavoitteiden edistäminen. Tällä hetkellä toisen vaiheen alustava suunnittelu on käynnissä. Uudistuksen toisessa vaiheessa verotilimenettelyä uudistetaan ja se laajennetaan koskemaan kaikkia veronmaksajia ja verolajeja. Verotilimenettely koskisi laajentamisen jälkeen kaikkia verovelvoitteita, maksuja ja palautuksia sekä perintätoimenpiteitä. Verotilin toinen vaihe on tarkoitus toteuttaa osana Verohallinnon ohjelmistohanketta, jonka odotetaan valmistuvan vuonna 2018. (Lintunen & Sildén 2013.)

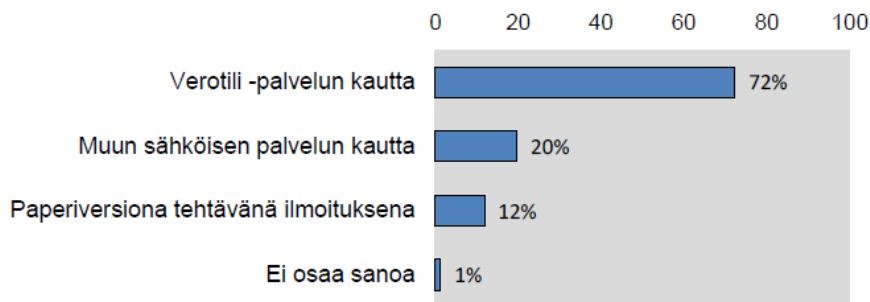
#### 7.4 Verohallinnon Verotilitutkimus 2011

Tutkimuksessa voidaan hyödyntää myös valmiita muiden keräämiä tutkimusaineistoja. Apuna voivat toimia esimerkiksi tietokannat, rekisterit tai tilastot. Valmiit rekisterit ja tietokannat ovat tekijänoikeuksien alaisia, joten niitä käytettäessä onkin varmistettava niiden luvanvaraisuus. (Vilka 2005, 76–77; Vilka 2007, 30.)

Vuonna 2011 Verohallinto selvitti yritysten ja tilitoimistojen mielipiteitä Verotili-palvelusta. Kyselyn toteutti TNS Gallup Oy ja haastattelut tehtiin puhelinhaastatteluina 14. – 25.11.2011 välillä. Tutkimusotokset tutkimusta varten saatiin Verohallinnon rekistereistä. Yritysosuudessa haastateltiin 300 henkilöä ja tilitoimisto-osuudessa 104 henkilöä. (Verohallinnon www-sivut 2013.) Sain Verohallinnosta luvan hyödyntää näitä tutkimustuloksia opinnäytetyössäni.



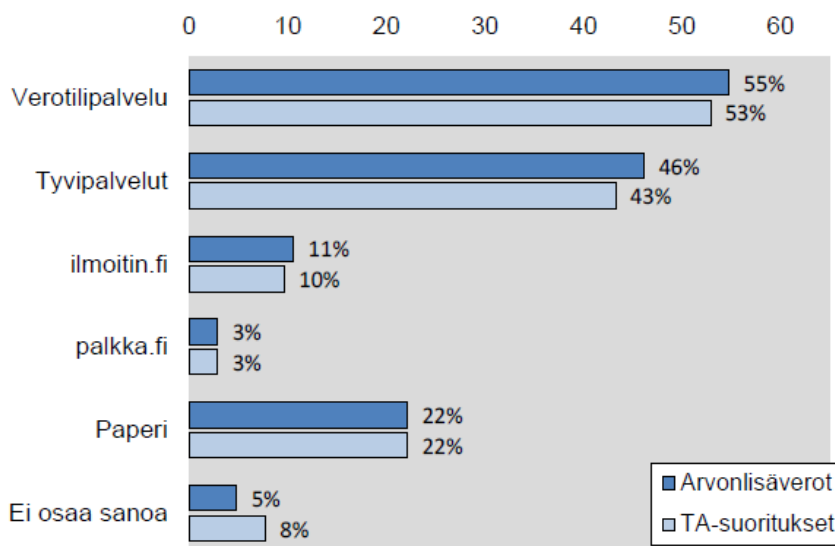
TAPA ILMOITTAA TIETOJA (% ilmoittaneista), n=76



Kuvio 33. Tietojen ilmoittaminen (TNS Gallup Oy)

Tutkimuksen mukaan jopa 72 prosenttia yrityksistä ilmoitti käyttävänsä Verotili-palvelua ilmoittamiseen. Suurin syy muiden palveluiden tai paperisen ilmoituksen käyttämiseen oli tiedonpuute, eli Verotili-palvelua ei tunnettu tarpeeksi hyvin. Muita syitä olivat erinäiset epäilyt palvelun toimivuutta kohtaan. (TNS Gallup Oy.)

TAVAT ILMOITTA A SI AKKAIDEN ARVONLISÄVEROT JA TYÖNANTAJASUORITUKSET (%), n=104

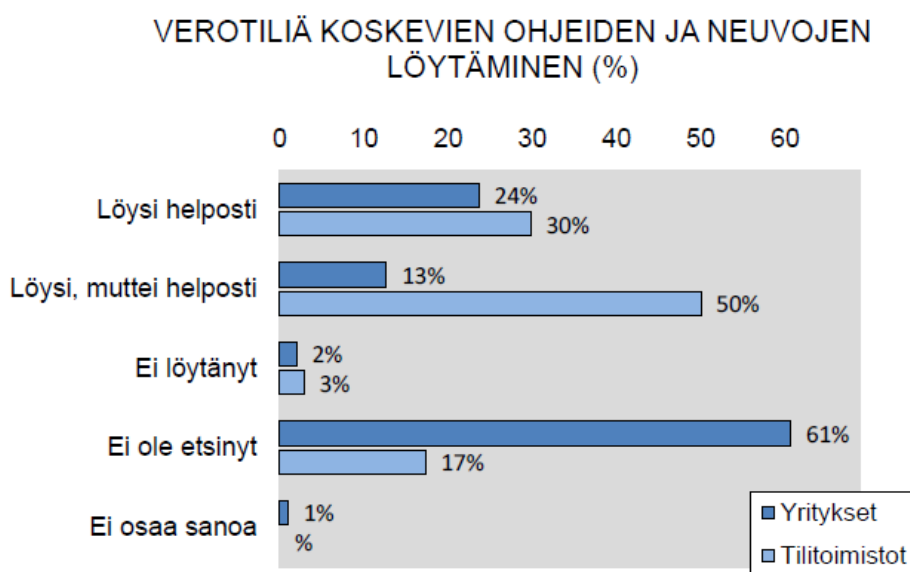


Kuvio 34. Arvonlisäverojen ja työnantajasuoritusten ilmoittaminen (TNS Gallup Oy)

Kuviosta 34 käy ilmi tilitoimistojen käyttämät arvonlisäverojen ja työnantajasuoritusten ilmoitustavat. Eniten käytettiin Verotili-palvelua sekä tyvipalveluita. Sähköisiä ilmoituspalveluita suosittiin erityisesti niiden vaivattomuuden takia. (TNS Gallup Oy.)

Yrityksistä 61 prosenttia seurasi verotilinsä tapahtumia Verotili-palvelun kautta, kun taas 29 prosenttia suosi paperista tiliotetta. Tapahtumia tarkasteltiin enimmäkseen kuukausittain. Suurimmat syyt tilitapahtumien seuraamiseen paperisesta tiliotteesta olivat Verotili-palvelun vähäinen tuntemus sekä tunnistautumisen hankaluus. Myös tilitoimistoissa tilitapahtumia seurattiin kuukausittain Verotili-palvelun kautta. (TNS Gallup Oy.)

Tiedonsaanti Verotiliä koskevissa asioissa vaihteli yritysten ja tilitoimistojen välillä:

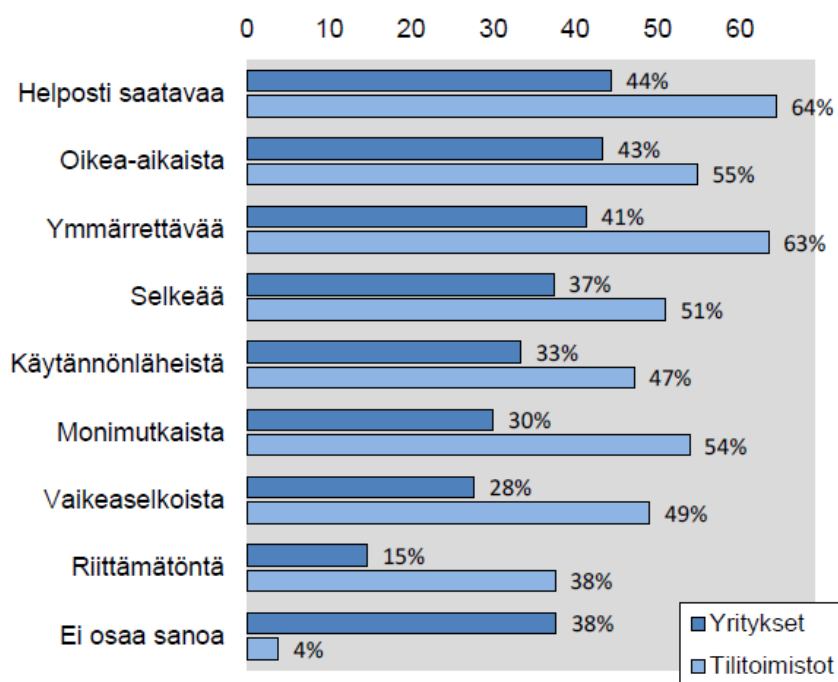


Kuvio 35. Tiedon löytäminen Verotiliin liittyen (TNS Gallup Oy)

Yrityksistä suurin osa ei ollut etsinyt tietoa Verotilistä, mutta ne 39 prosenttia, jotka olivat hakeneet tietoa, olivat löytäneet sitä helposti. Tilitoimistoista jopa 83 prosenttia oli etsinyt tietoa Verotiliin liittyen ja heistä löysi tiedon, mutta joutui näkemään vaivaa sen löytämiseksi. Valtaosa vastaajista löysi tarvittavat tiedot Internetistä vero.fi sivus-  
tolta. (TNS Gallup Oy.)

Käsitykset Verohallinnon ohjauksesta ja palvelusta olivat varsin positiiviset:

KÄSITYKSET VEROHALLINNON VEROTILIIN LIITTYVÄSTÄ  
OHJAUKSESTA JA NEUVONNASTA (%)



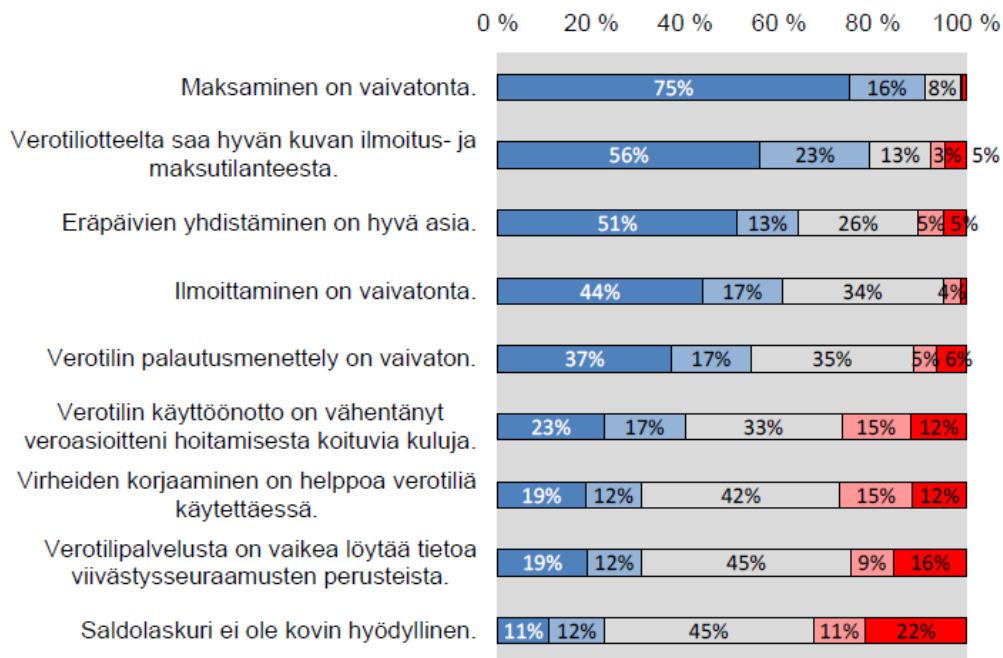
Kuvio 36. Käsitykset Verotiliin liittyvästä ohjauksesta ja neuvonnasta (TNS Gallup Oy)

Myös Verohallinnon asiakaspalvelijat saivat positiivista palautetta. Heitä kuvattiin muun muassa ammattitaitoisiksi, ystävällisiksi ja asiakaspalveluhenkiseksi. (TNS Gallup Oy.)

Vastaajien mielipiteitä Verotilistä selvitettiin osiolla, jossa esitettiin yhdeksän väitettä Verotiliin liittyen. Vastaajien tuli kertoa, kuinka samaa tai eri mieltä he väitteistä olivat. Suurin osa vastaajista koki maksamisen vaivattomaksi. Enemmistö yritysten edustajista oli myös sitä mieltä, että verotiliotteen avulla saa hyvän kuvan yrityksen ilmoitus- ja maksutilanteesta. Tilitoimistojen osalta käsitys tiliotteen antamasta kuvasta jakautui melko tasan sekä puolesta, että vastaan. Sekä yritykset, että tilitoimistot pitivät eräpäivien yhdistämistä hyvänä ideana. (TNS Gallup Oy.)

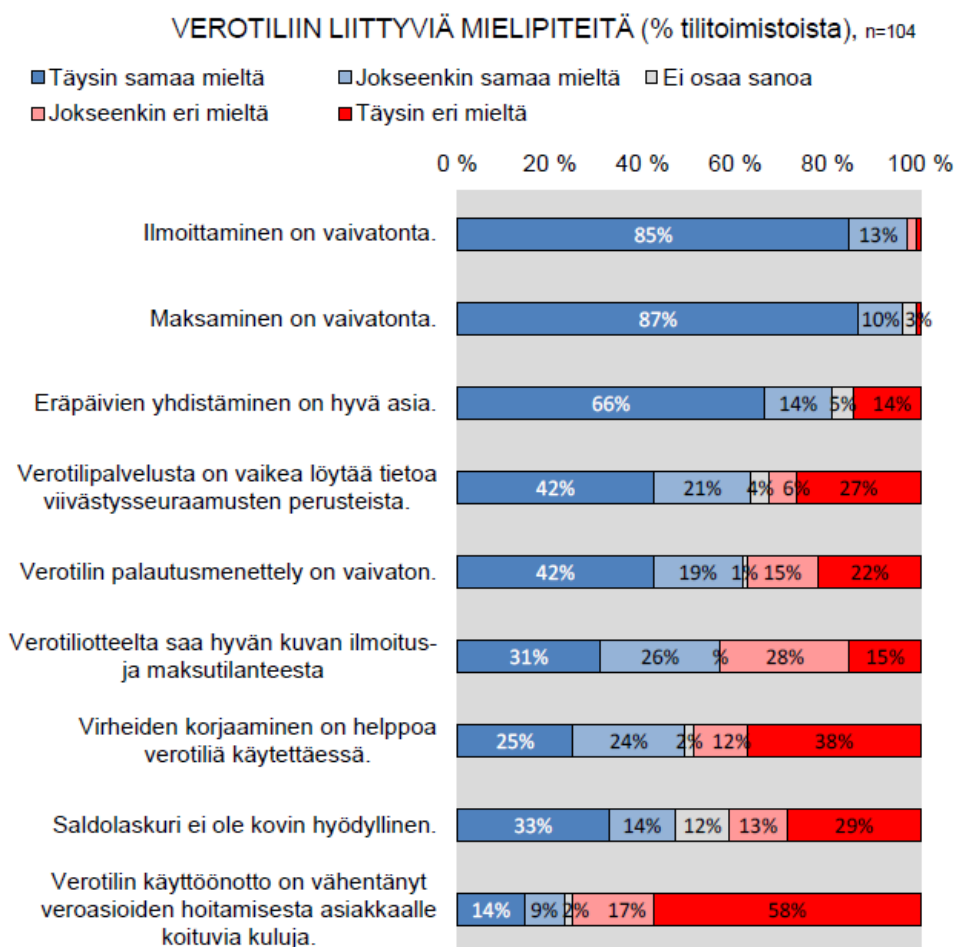
### VEROTILIIN LIITTYVIÄ MIELIPITEITÄ (% yrityksistä), n=300

■ Täysin samaa mieltä    □ Jokseenkin samaa mieltä    □ Ei osaa sanoa  
 □ Jokseenkin eri mieltä    ■ Täysin eri mieltä



Kuvio 37. Yritysten mielipiteet Verotilistä (TNS Gallup Oy)

Perusnäkemykset Verotilistä ovat melko positiivisia. Varsinaisesti kovin negatiivisia näkemyksiä ei ole, vaan mielipiteet saattavat joissakin kysymyksissä jakaantua tasaisesti tai ”en osaa vastata” vaihtoehdon valinneiden määrä on suuri. (TNS Gallup Oy.)

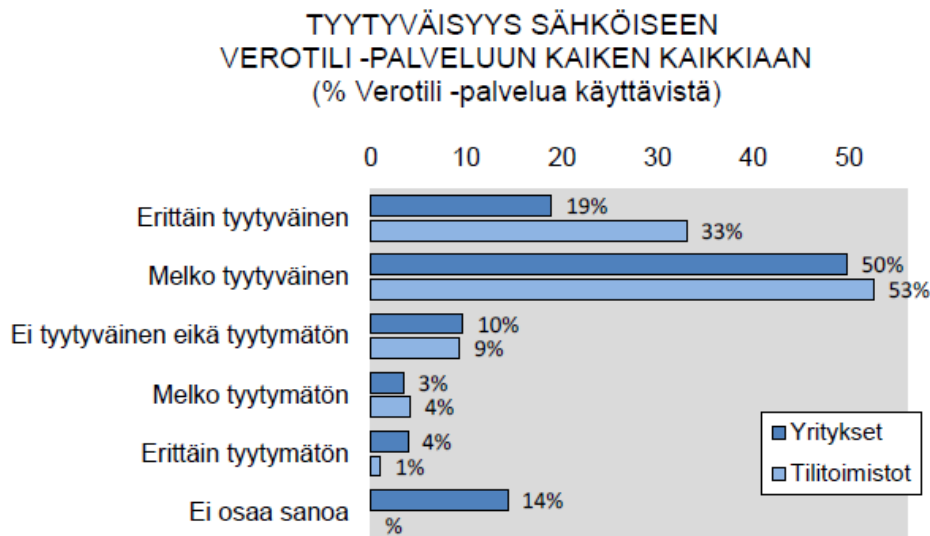


Kuvio 38. Tilitoimistojen mielipiteet Verotilistä (TNS Gallup Oy)

Yhtenä negatiivisena näkökulmana voitaisiin pitää sitä, että Verotilin käyttöönotto ei ole huomattavasti vähentänyt veroasioiden hoitamisesta asiakkaalle koituvia kuluja. Viivästysseuraamusten perusteiden löytyminen aiheutti myös hankaluuksia joillekin vastaajista. (TNS Gallup Oy.)

Enemmistö yrityksistä ja tilitoimistoista uskoi kuitenkin Verotili-palvelun helpottaneen veroasioiden hoitamista. Yrityksistä 66 prosenttia ja tilitoimistoista 58 prosenttia oli tätä mieltä. Päinvastaista mieltä olevat kertoivat syyksi muun muassa Verotili-palvelun käytön hankaluuden tai sen, ettei tarvittua tietoa ole Verotili-palvelussa. (TNS Gallup Oy.)

Kaiken kaikkiaan Verotili-palveluun oltiin melko tyytyväisiä:



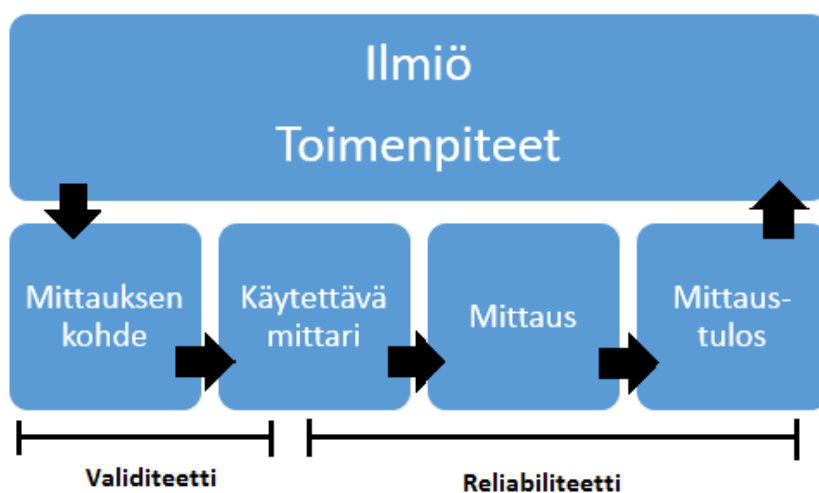
Kuvio 39. Tyytyväisyys Verotili-palveluun (TNS Gallup Oy)

Yhteenvetona Verohallinnon teettämästä tutkimuksesta voidaan sanoa, että käyttäjät ovat yleisesti ottaen tyytyväisiä. Palvelukonsepti on siis hyvä ja kunnossa. Asiakkaat ovat tyytyväisiä Verohallinnon asiantuntemukseen ja tapaan kohdata asiakkaat, eikä suurempia ongelmia ole esiintynyt. Esille nousi myös Verohallinnon lievä byrokraattisuus. Toisaalta Verohallinnon roolin ja työtehtävien voidaan olettaa vaativan jonkin verran byrokraattista otetta. (TNS Gallup Oy.)

Yritysten parissa kaikki vastaajat eivät tunteneet palvelua tai osanneet hyödyntää sen eri puolia. Osa vastaajista totesi tietämyksensä olevan riittämätöntä. Ongelmien nähdään olevan sellaisia, jotka vähenisivät tiedotustoimin. Tilitoimistojen puolella osaa-minen ja tietoisuus olivat laajempaa. Palvelun käyttämiselle ei havaittu asenteellisia esteitä, esteet olivat lähinnä tietoon liittyviä tai käytännön sanelemia. Lisäksi tilitoimistot nähtiin hyvänä kanavana yritysten käyttäytymisen muuttamisessa. Enemmistö tilitoimistoista ohjasi jo nyt asiakkaitaan tutustumaan Verotiliin itsekin. (TNS Gallup Oy.)

## 7.5 Tutkimuksen luotettavuus

Määrällisen tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan reliabeliuden ja validiuden avulla. Tutkimuksen reliabelius arvioi tutkimuksen tulosten pysyvyyttä. Tutkimus on luotettava, kun se on toistettavissa ja toisessa mittauksessa saadaan samat tulokset. Reliabeliutta pohdittaessa kiinnitetään huomiota myös otoksen onnistumiseen, vastausprosenttiin ja mahdollisiin mittausvirheisiin. Tutkimuksen validius puolestaan kertoo siitä, miten tutkimuksessa käytettävät teoreettiset käsitteet on siirretty lomakkeeseen. Validiutta pohdittaessa keskitytään tarkastelemaan muun muassa teoreettisten käsitteiden muuttamista arkikielelle, lomakkeen kysymysten ja vastausvaihtoehtojen sisältöä ja muotoa, valittujen asteikkojen toimivuutta sekä mahdollisia epätarkkuuksia. Reliabelius ja validius yhdessä muodostavat tutkimuksen kokonaisluotettavuuden. (Kananen 2011, 118–120; Vilka 2005, 161–162; Vilka 2007, 149–154.)



Kuvio 40. Validiteetti ja reliabiliteetti (Kananen 2011)

Opinnäytetyössä ei ole järkevää lähteä suorittamaan uusintamittauksia reliabiliteetin osoittamiseksi. Tärkeämpää on, että tutkimuksen vaiheet on dokumentoitu tarkasti ja tehdyt ratkaisut on perusteltu. (Kananen 2011, 123.)

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan tutkijan tekemien valintojen perusteella. Tutkimuskohteen ja tulkitun materiaalin tulisi olla yhteensopivia. Laadullista tutkimusta ei sellaisenaan ole mahdollista toistaa, koska tutkimus joka on toteutettu

laadullisia tutkimusmenetelmiä käyttäen, on aina ainutkertainen. (Vilkkä 2005, 158–160.)

Kuten kappaleessa kuusi (Tutkimuksen rajausta ja tutkimusmenetelmät) mainittiin, yksi tapa lisätä tutkimuksen luotettavuutta on käyttää triangulaatiota, eli useampaa tutkimusmenetelmää samassa tutkimuksessa. Triangulaatio lisää myös syvempää ymmärrystä aiheesta. (Kananen 2011, 124–125.)

Tässä tutkimuksessa on käytetty ensisijaisena tutkimusmenetelmänä kyselylomaketutkimusta. Määrällisen tutkimuksen kyselylomaketutkimuksissa luotettavuuteen vaikuttaa olennaisesti käytetty otos. Mahdollisuuksien mukaan tulee pyrkiä satunnaisotokseen ja välttää näytteen käyttämistä. (Ojasalo ym. 2009, 110–111.) Tämän tutkimuksen yritysnäkökulmaa tutkivassa kyselylomaketutkimuksessa on käytetty harkinnanvaraista näytettä, koska varsinaista otoskehikkoa ei ollut saatavilla. Tästä johtuen tämän osuuden tutkimustuloksia tulkittaessa on huomioitava, että tulokset koskevat vain kyselyyn vastanneita yrityksiä, eikä niitä voida siis yleistää koskemaan suurempaa joukkoa. Tilitoimistojen näkökulmaa mittaavassa kyselylomaketutkimuksessa on käytetty systemaattista otantaa, joten otoksen voidaan olettaa edustavan perusjoukkoa. Vastausprosentti molemmissa kyselylomaketutkimuksissa ylitti vaaditun 30 prosentin rajan, mutta saadut vastausprosentit olivat kuitenkin melko alhaiset.

Tutkimuksen validiutta pyrittiin parantamaan tutkimuksen aikana hyödyntämällä kolmen hengen testiryhmää kyselylomakkeiden kysymysten ja vastausvaihtoehtojen sisällön ja muotoilun arvioinnissa. Lisäksi ohjaava opettaja ja opponetti arvioivat lomakkeen onnistumista ennen tutkimuksen suorittamista.

Tutkimuksen kokonaisluotettavuuteen on kiinnitetty huomiota koko tutkimusprosessin ajan. Erityisesti tutkimusongelman määrittelyyn käytettiin aikaa. Huomiota on kiinnitetty myös perusjoukon, otoksen ja otantamenetelmän valintaan, vaikka yritysten osalta oli pakko tyytyä näytteeseen. Mittauksen pohjana on käytetty kerättyä teoretietoa, jotta kaikki tarvittava tieto olisi mukana mittauksessa. Kysymykset on pyritty muokkaamaan mahdollisimman selkeiksi ja mittari on jaettu kokonaisuuksiin. Lomakkeesta on pyritty poistamaan turhat kysymykset ja kysymään vai tutkimusongelman kannalta olennaisia asioita. Lisäksi lomake testattiin ennen sen käyttöönottoa.



Tutkimuksessa hyödynnettiin menetelmätriangulaatiota laajemman näkökulman muodostamiseksi. Teemahaastatteluiden suorittamisen ajankohta osoittautui kuitenkin huonoksi, joten loppuen lopuksi haastatteluita saatiin vain kolmelta yritykseltä. Haastatteluaineiston luotettavuudessa on kiinnitetty huomiota mahdollisimman hyvän haastattelurungon laatimiseen.

Verohallinnon näkökulmaa tutkivassa osassa on otettava huomioon, että tulokset koskevat koko Suomea, eikä Satakuntaa ja Varsinais-Suomea koskevia päätelmiä ole mahdollista erotella.

## 7.6 Tutkimuksen yhteenveto ja pohdinta

Yritys- ja tilitoimistonäkökulmaa tutkittiin kyselylomaketutkimusten avulla. Kyselylomakkeet laadittiin Google Drive ohjelmistolla ja kyselylomaketutkimukseen osallistujat valittiin Voitto+ CD:n yritystietokannasta. Yrityskyselyssä otantamenetelmänä oli harkinnanvarainen otanta, koska varsinaista otoskehikkoa verotiliä itse käyttävistä yrityksistä ei ollut saatavilla. Otoskooksi valittiin 150 yritystä ja otosyksikkönä oli verotiliä itse käyttävä yritys. Metodiksi käytettiin kyselylomaketta, koska se soveltui hyvin tilanteeseen, joissa aineistoa kerättiin laajalta joukolta. Tilitoimistokyselyssä otantamenetelmänä oli systemaattinen otanta. Otsokooksi valittiin 100 ja otosyksikkönä oli tilitoimisto. Otoskehikkona tilitoimistoista toimi Voitto+ CD:n yritystietokanta, josta listattiin Satakunnan ja Varsinais-Suomen alueella toimivat tilitoimistot. Lisäksi tutkimuksessa hyödynnettiin menetelmätriangulaatiota ja laajemman ja syvemmän näkökulman saamiseksi haastateltiin teemahaastattelumenetelmällä kolmea yritystä.

Verohallinnon näkökulmaa verotilin käyttöongelmiin selvitettiin lomakehaastattelun avulla. Tarkoituksena oli selvittää muun muassa millaisten ongelmien takia asiakkaat yleensä ottavat yhteyttä, sekä miten siirtymä verotiliuudistukseen on Verohallinnon näkökulmasta onnistunut.

Kyselytutkimukset yrityksille ja tilitoimistoille lähetettiin keskiviikkona 13.3.2013 ja vastausaikaa annettiin kaksi viikkoa, eli 27.3.2013 klo 16.00 asti. Lisäksi vastausaikana lähetettiin kaksi muistutusta. Yrityskyselyyn vastasi kaiken kaikkiaan 51 henkilöä ja vastausprosentiksi muodostui 34 %. Tilitoimistokyselyyn vastasi kaiken kaikkiaan 34 henkilöä ja vastausprosentiksi muodostui myös 34 %.

Yleisesti ottaen tiedotus verotiliuudistuksesta oli koettu riittäväksi ennen uudistuksen toteutumista ja annettu tieto oli ollut riittävää uudistukseen valmistautumiselle. Yritykset suhtautuivat tiedotuksen määrään ja toteutukseen hieman positiivisemmin kuin tilitoimistot. Sekä yritysten, että tilitoimistojen edustajat kokivat tarvinneensa apua verotiliin liittyvissä ongelmatilanteissa ja suurin osa oli myös saanut Verohallinnosta apua ongelmien ratkaisemiseksi.

Yrityksillä eniten ongelmia oli ollut Katso-tunnuksen hankkimisessa, negatiivisissa arvonlisäveroissa ja verotiliotteen tulkinnessa. Myös tilitoimistot kokivat katso-tunnuksen hankkimisen ongelmalliseksi sekä verotiliotteen tulkitsemisen hankalaksi. Lisäksi tilitoimistoilla ongelmia esiintyi perinnässä olevien verojen maksamisessa, valtakirjan määrittelyssä Verotili-palvelun käytölle sekä negatiivisissa arvonlisäveroissa. Kysyttäessä edelleen ongelmia aiheuttavia osa-alueita Verotili-palvelun käytössä eniten ääniä yrityksiltä saivat verotilin tilitapahtumien tarkastelu sekä negatiiviset arvonlisäverot. Myös verotiliotteen tulkinta koettiin hankalaksi. Tilitoimistoilla eniten vaikeuksia esiintyi verotiliotteen tulkinnessa ja tarkastuksessa sekä verotilin tilitapahtumien tarkastelussa. Vastausprosentit näissä olivat kuitenkin pieniä, joten suurista ongelmamääristä ei ollut kyse.

Verotiliuudistukselle asetetut tavoitteet saivat sekä yrityksiltä, että tilitoimistoilta enimmäkseen positiivista palautetta ja niiden nähtiin toteutuneen melko hyvin. Verotiliuudistukseen suhtauduttiin varsin positiivisesti; enemmistö vastaajista kannatti selkeästi verotiliuudistusta ja uudistus koettiin tarpeelliseksi.

Myös yrityshaastatteluiden mukaan Verotilin käyttöönotto ja käyttö sujui suurimmaksi osaksi hyvin. Lisäksi Verohallinnon tiedotus asiasta koettiin riittäväksi. Varsinaisia ongelmia ei esiintynyt kovinkaan paljoa. Aluksi Katso-tunnusten saamisessa oli ollut ongelmia. Negatiivista palautetta tuli tilitapahtumien tarkastelun sekavuudesta ja siitä,

että saldolaskuri oli toisinaan pois käytöstä. Perinnässä olevien verojen laskeminen ja selvittäminen sekä maksaminen koettiin hankalaksi. Myös negatiiviset arvonnalisäverot aiheuttivat päänvaivaa. Verotili-palvelun keuhuttiin toimivan yleisesti ottaen hyvin ja sen käyttö koettiin helpoksi. Haastateltavat eivät olleet juurikaan joutuneet ottamaan yhteyttä Verohallintoon verotiliasioihin liittyen.

Verotilin tavoitteiden koettiin toteutuneen melko hyvin. Erityisesti verotusmenettelyn yksinkertaistuminen sekä ilmoittamisen ja maksamisen helpottuminen sai kiitosta. Lisäksi Verohallinnon tiedottaminen tehostui haastateltavien mielestä, koska tiliotteiden kautta ilmoitetaan monista asioista. Ainut tavoite, joka selkeästi vastaajien mielestä ei ollut toteutunut oli rahaliikenteen vähentyminen yrityksen ja Verohallinnon välillä. Verotiliuudistuksen koettiin helpottaneen työntekeä ja haastateltavat pitivät Verotili-palvelusta, koska kaikki toiminnot löytyivät yhdestä paikasta ja verotus oli selkeämpi.

Verohallinnon näkökulmasta Verotiliuudistukselle asetetut tavoitteet ovat toteutuneet hyvin. Jos verotiliuudistusta arvioidaan verotilihankkeen päätavoitteiden valossa, uudistus on Verohallinnon arvion mukaan pääosin onnistunut. Verotilihankkeen päätavoitteita olivat yritysten veroasiointiin liittyvän hallinnollisen taakan vähentäminen, sähköisten palvelujen lisääminen ja asiointitarpeiden vähentäminen sekä Verohallinnon tuottavuustavoitteiden edistäminen.

Tutkimuksessa hyödynnettiin myös Verohallinnon vuonna 2011 teettämää Verotili-tutkimusta. Omat tutkimustulokseni sekä Verohallinnon Verotilitutkimuksen tutkimustulokset ovat melko yhteneväiset. Verohallinnon Verotilitutkimus teetettiin puhe-linhaastatteluina, joten sen tutkimustulokset ovat laajemmat ja yksityiskohtaisemmat kuin oman kyselylomaketutkimukseni tutkimustulokset. Molemmat tutkimukset kuitenkin sisälsivät hyvin samankaltaisia loppupäätelmiä ja verotiliuudistus sai positiivista palautetta. Enemmistö vastaajista oli tyytyväisiä verotiliuudistukseen ja sen uskottiin helpottaneen veroasioiden hoitamista. Erityisesti esille nousivat molemmissa tutkimuksissa verotiliverojen ilmoittamisen ja maksamisen vaivattomuus sekä asiakaan oman verotilanteen selkeämpi kokonaiskuva. Myös eräpäivien yhtenäistäminen koettiin hyväksi asiaksi.

Varsinaisia poikkeavia tutkimustuloksia ei omassa tutkimuksessani ja Verohallinnon Verotilitutkimuksessa ollut. Omassa tutkimuksessani oli keskitytty vielä laajemmin verotiliin liittyviin ongelma-alueisiin, joita Verohallinnon Verotilitutkimuksessa ei ollut yhtä paljon käsitelty. Verohallinnon Verotilitutkimus toi uutta tietoa esimerkiksi Verotili-palvelun käytön määristä ja tiedonsaannista Verotiliä koskevissa asioissa. Omassa tutkimuksessani yli puolet vastaajista oli sitä mieltä, että verotiliuudistuksesta tiedotettiin riittävästi ennen uudistuksen toteutumista ja annettu tieto oli riittävää uudistukseen valmistautumiselle. Suurin osa vastaajista sai Verohallinnosta apua ongelmatilanteidensa ratkaisemiseksi ja tarjotun avun määrä oli riittävää. Verohallinnon Verotilitutkimuksessa ohjausta ja neuvontaa oli käsitelty vielä tarkemmin ja tulokset olivat varsin positiivisia. Lisäksi Verohallinnon asiakaspalvelijat saivat hyvää palautetta. Myös Verotiliä koskevan tiedon löytämistä oli käsitelty.

Tutkimuksessa käytettiin ensisijaisena tutkimusmenetelmänä kyselylomaketutkimusta. Yritysnäkökulmaa tutkivassa kyselylomaketutkimuksessa käytettiin harkinanvaraista näytettä, koska varsinaista otoskehikkoa ei ollut saatavilla. Yritysosuuden tutkimustuloksia tulkittaessa on siis otettava huomioon, että tulokset koskevat vain kyselyyn vastanneita yrityksiä, eikä niitä voida yleistää koskemaan suurempaa joukkoa. Tilitoimistojen näkökulmaa mittaavassa kyselylomaketutkimuksessa on käytetty systemaattista otantaa, joten otoksen voidaan olettaa edustavan perusjoukkoa. Vastausprosentti molemmissa kyselylomaketutkimuksissa ylitti vaaditun 30 prosentin rajan, saadut vastausprosentit olivat kuitenkin melko alhaiset.

Tutkimuksen kokonaisluotettavuuteen on kiinnitetty huomiota koko tutkimusprosessin ajan. Lisäksi tutkimuksessa hyödynnettiin menetelmätriangulaatiota laajemman näkökulman muodostamiseksi. Teemahaastatteluiden suorittamisen ajankohta osoittautui kuitenkin huonoksi, joten loppuen lopuksi haastatteluita saatiin vain kolmelta yritykseltä.

Verohallinnon näkökulmaa tutkivassa osassa on otettava huomioon, että tulokset koskevat koko Suomea, eikä Satakuntaa ja Varsinais-Suomea koskevia päätelmiä ole mahdollista erotella.

Tutkimustulokset vahvistivat sen, että siirtymä verotilin käyttöön ei ollut aivan mutkaton, eikä ongelmilta vältytty. Kuitenkin suurin osa vastaajista suhtautui positiivisesti uudistukseen ja se koettiin tarpeelliseksi muutokseksi. Tutkimuksen luotettavuudessa olisi voinut olla vielä parannettavaa, mutta tutkimustulosten perusteella voidaan kuitenkin saada näkökulmaa siihen, millainen tilanne on erityisesti Satakunnan ja Varsinais-Suomen alueella. Tutkimus tuo uutta materiaalia siitä, millainen tilanne on noin kolme vuotta siirtymän jälkeen ja miten asiakkaiden suhtautuminen ja näkökulmat verotiliä kohtaan ovat muuttuneet. Mielenkiintoista materiaalia ovat yksittäisten vastaajien esittämät mielipiteet ja vastaajien yleinen näkökulma verotilin hyvistä ja huonoista puolista.

Tutkimuksesta käy ilmi, että muutos on pääosin ollut onnistunut ja suuria ongelmia ei enää tässä vaiheessa ole esiintynyt. Sekä verotiliuudistus, että Verotili-palvelu saivat kaiken kaikkiaan varsin positiivista palautetta, mutta oli yllättävää, että tutkimustulosten mukaan tilitoimistojen edustajista 86 % ja yritysten edustajista 72 % olivat sitä mieltä, että Verotili-palvelu kaipaa vielä jatkokehitystä. Jonkinnäköisiä muutoksia siis ilmeisesti toivotaan vielä tapahtuvan. Eniten ongelmia aiheuttavat osa-alueet tällä hetkellä ovat verotilin tilitapahtumien tarkastelu, negatiiviset arvonlisäverot sekä verotiliotteiden tulkinta ja tarkastus. Kovin suurista ongelmista ei kuitenkaan vastausprosenttien perusteella ollut kyse, mutta aiheellista voisi olla järjestelmä uudistusta ja seuraavan vaiheen toteutusta pohdittaessa miettiä esimerkiksi miten tiliotteita voitaisiin selkeyttää ja tilitapahtumien tarkastelua muuttaa helpommaksi.

Mielestäni tutkimus oli kaiken kaikkiaan hyödyllinen ja se toi esille uusia ja mielenkiintoisia näkökulmia ja tutkimustuloksia. Tutkimuksen avulla saatiin vastaukset tutkimuksen tavoitteisiin eli tutkimukselle asetettuun pääongelmaan ja osaongelmiin. Tutkimuksen pääongelmana oli selvittää verotilin käyttöön liittyviä ongelmia Satakunnan ja Varsinais-Suomen alueella ja osaongelmina oli selvittää miten verotililain tavoitteet ovat toteutuneet ja miten siirtyminen verotilin käyttöön on tähän mennessä onnistunut. Mielestäni näihin kysymyksiin saatiin hyvät ja selkeät vastaukset.

## 8 YHTEENVETO

Verotilijärjestelmä on Verohallinnon ylläpitämä tietojärjestelmä, joka koostuu verovelvolliskohtaisista verotileistä. Verotilijärjestelmä perustuu 14.8.2009 voimaan tulleeseen verotililakiin, jota alettiin soveltaa kuitenkin vasta 1.1.2010 alkaen. Verotilin saavat käyttöönsä ne, jotka ilmoittavat ja maksavat verotiliveroja, eli Verohallinnon kantamia oma-aloitteisia veroja. Verohallinnon Verotili-palvelun avulla asiakas voi muun muassa antaa kausiveroilmoituksen, tarkistaa oman verotilinsä saldon ja seurata sen tilitapahtumia. Verotilijärjestelmän avulla haluttiin yksinkertaistaa, yhtenäistää ja automatisoida ilmoitus-, maksamis- ja palautusmenettelyitä.

Verotiliuudistuksen tavoitteena oli yksinkertaistaa ja yhtenäistää verotusmenettelyä, jotta Verohallinnon toimintaa saataisiin tehostettua sekä parannettua Verohallinnon asiakaspalvelua. Uudistuksen myötä haluttiin luoda uusi järjestelmä, joka mahdollistaisi ajantasaisemman kokonaiskuvan saamisen asiakkaan verotus- ja maksutilanteesta. Järjestelmästä haluttiin luoda mahdollisimman automatisoitu, jotta verojen ilmoittaminen, maksaminen, maksuvalvonta ja perintätoimien hoitaminen sujuisi helposti. Tällöin myös verovelvollinen kykenisi seuraamaan omaa verotus- ja maksutilannettaan, sekä ilmoittamaan ja maksamaan eri verot yhdellä kertaa samaa menettelytapaa käyttäen.

Verotiliuudistus toteutetaan kolmessa vaiheessa. Ensimmäinen vaihe on jo toteutunut ja sen tarkoituksena oli uudistaa ilmoitusvalvonnan tietojärjestelmät ja rakentaa uusi järjestelmä, jonka avulla verotilin ylläpitoa ja laskentaa voitaisiin hoitaa. Ensimmäisessä vaiheessa verotilin kautta ilmoitetaan vain Verohallinnon kantamat oma-aloitteiset verot. Toisen vaiheen tarkoituksena on laajentaa verotilimenettely koskemaan myös muita veroja ja kolmannen vaiheen tavoitteena on uusia tietojärjestelmät, joita tarvitaan verojen perinnässä.

Tämä opinnäytetyö on tutkimuksellinen opinnäytetyö, koska tarkoituksena on tehdä tutkimus, joka keskittyy kirjallisen aineiston tutkimiseen sekä tutkimuksellisiin analyysimenetelmiin. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää miten verotilijärjestelmään

siirtyminen on onnistunut sekä arvioida ongelmatilanteita, joita uudistus on tuonut tullessaan. Tutkimuksen pääongelmana on selvittää verotilin käyttöön liittyviä ongelmia Satakunnan ja Varsinais-Suomen alueella. Tutkimusongelmaa pohditaan Verohallinnon, yritysten ja tilitoimistojen näkökulmista. Osaongelmina on selvittää miten verotililain tavoitteet ovat toteutuneet ja miten siirtyminen verotilin käyttöön on tähän mennessä onnistunut.

Yritys- ja tilitoimiston näkökulmaa tutkittiin kyselylomaketutkimusten avulla ja lisäksi haastateltiin teemahaastattelumenetelmällä kolmea yritystä. Verohallinnon näkökulmaa verotilin käyttöongelmiin selvitettiin lomakehaastattelun avulla. Eniten ongelmia siirtymävaiheessa esiintyi Katso-tunnuksen hankkimisessa, negatiivisissa arvonlisäveroissa, perinnässä olevien verojen maksamisessa, valtakirjan määrittelyssä Verotilipalvelun käytölle ja verotiliotteen tulkinnassa. Edelleen ongelmia aiheuttavia osa-alueita olivat muun muassa verotilin tilitapahtumien tarkastelu, verotiliotteen tulkinta sekä negatiiviset arvonlisäverot. Verotiliuudistukseen suhtauduttiin varsin positiivisesti ja verotiliuudistukselle asetettujen tavoitteiden nähtiin toteutuneen melko hyvin. Verohallinnon näkökulmasta Verotiliuudistukselle asetetut tavoitteet ovat toteutuneet hyvin ja uudistus on Verohallinnon arvion mukaan pääosin onnistunut.

Jatkotutkimusta Verotilistä voitaisiin tehdä uudistuksen edetessä ja tarkastella sen onnistumista seuraavissa vaiheissa. Lisäksi olisi mielenkiintoista selvittää miten siirtymä seuraaviin vaiheisiin toteutuu ja onnistuvatko ne yritysten ja tilitoimistojen mielestä kitkattomammin kuin ensimmäinen vaihe. Tässä tapauksessa voisi haastatella myös Verohallintoa, siitä miten seuraavat vaiheet suunnitellaan, miten ne käytännössä toteutuvat ja käytetäänkö esimerkiksi jonkinlaisia testiryhmiä järjestelmän testaamisessa. Jatkotutkimusta voitaisiin tehdä myös tutkimuksessa selvinneiden käyttöongelmien pohjalta. Tällöin voitaisiin selvittää miten edellä mainittuja ongelmia voitaisiin yrittää ratkaista, esimerkiksi miten tiliotteita voitaisiin selkeyttää ja muuttaa asiakkaan kannalta helppolukuisemmaksi. Aiheesta voisi tehdä myös toiminnallisen työn, esimerkiksi oppaan, jossa käytäisiin läpi Verotilin toimintoja erityisesti ongelmallisten osa-alueiden näkökulmasta esimerkkien avulla.

## LÄHTEET

- Auramo, H. 2011. Verohallinnon pääjohtaja: Verotilin ongelmien korjaaminen vaatii myös lakimuutoksia. Yrittäjäsanomien 2, 9. Viitattu 17.2.2013. <http://www.yrittajat.fi/suomenyrittajat/tiedotustoiminta/yrittajasanomien/>
- Frilander, J. 2010. Verotili aiheuttaa yrittäjille harmaita hiuksia. Yle Keski-Suomi 16.9.2010. Viitattu 10.2.2013. <http://yle.fi/>
- Googlen www-sivut. Viitattu 12.3.2013. <https://www.google.fi/>
- Hallituksen esitys 221/2008. Hallituksen esitys Eduskunnalle verotililaiksi sekä laeiksi eräiden verolakien muuttamisesta. Viitattu 5.2.2013. <http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2008/20080221>
- Heikkilä, T. 2004. Tilastollinen tutkimus. 5. uud. p. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. 10. uud. p. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Jokinen, J. 2013. Verotuksen tietojärjestelmä uudistetaan. Tilisanomat 22.1.2013. Viitattu 17.2.2013. <http://www.tilisanomat.fi/>
- Kaartinen, V. 2010. Katso-tunniste verotilin riesana. Kauppalehti 15.3.2010. Viitattu 10.2.2013. <http://www.kauppalehti.fi>
- Kananen, J. 2011. Kvantti: Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Koponen, S. 2010. Verotiliäika ja sanktiot. Tilisanomat 17.8.2010. Viitattu 17.2.2013. <http://www.tilisanomat.fi/>
- KvaliMOTV:n www-sivut. Viitattu 16.3.2013. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/index.html>
- Lintunen, J. & Sildén, S. 2013. Ylitarkastajat, Verohallinto, Veronkantoyksikkö, Ohjaus- ja kehittämissyksikkö. Henkilökohtainen tiedonanto 11.4.2013.
- Lönroth, E. 2006. Verotili antaa kokonaiskuvan yrityksen verotustilanteesta. Tilisanomat 15.8.2006. Viitattu 17.2.2013. <http://www.tilisanomat.fi/>
- Lönroth, E. 2009. Teemana verotili. Tilisanomat 20.10.2009. Viitattu 17.2.2013. <http://www.tilisanomat.fi/>
- Mattinen, K. 2010. Verotili. Helsinki: Edita Prima Oy.



- Mykkänen, P. 2010. Yrittäjät sormi suussa verotilin kanssa. Kauppalehti 8.1.2010. Viitattu 10.2.2013. <http://www.kauppalehti.fi>
- Myrsky, M. & Ossa, J. 2008. Verotuksen perusteet. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Nieminen, K. 2008. Verotililain uudistus. Tilisanomat 21.10.2008. Viitattu 17.2.2013. <http://www.tilisanomat.fi/>
- Niskakangas, H. 2009. Johdatus Suomen verojärjestelmään. 2. uud. p. Helsinki: WSOYpro.
- Ojala, M. 2010. Verotilin valuviat korjattava. Yritysmaailma 4, 5. Viitattu 17.2.2013. <http://www.yritma.fi/>
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudella osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro.
- Perkiö, A. 2010. Verotilin käyttöönotossa ollut ongelmia. Y-lehti 3. Viitattu 10.2.2013. <http://www.y-lehti.fi/>
- Pääjohtaja Mirjami Laitinen: Verohallinto säästää sähköistämällä. 2010. Fujitsun asiakaslehti 1. Viitattu 17.2.2013. <http://www.net-lehti.com>
- Satakunnan ammattikorkeakoulun www-sivut. Viitattu 9.2.2013. <http://samk.fi/>
- Tammelin, L. 2010. Verotili kiristää pinnaa. Yrittäjäsanoimat 4, 5. Viitattu 17.2.2013. <http://www.yrittajat.fi/suomenyrittajat/tiedotustoiminta/yrittajasanomat/>
- Tikkanen, J. 2010. Verotilistä tuli pitkä piina. Kauppalehti 9.4.2010. Viitattu 10.2.2013. <http://www.kauppalehti.fi>
- Tilastokeskuksen www-sivut. Viitattu 9.2.2013. <http://www.stat.fi/index.html>
- TNS Gallup Oy. 2011. Verotilitutkimus. Viitattu 13.4.2013.
- Tomperi, S. 2009. Yritysverotus ja tilinpäätösuunnittelu. 23. uud. p. Helsinki: WSOYpro.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2003. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 1.-2. p. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Verohallinnon julkaisu. 2009. Valvontailmoituksen täyttöohjeet. Viitattu 5.2.2013. <http://arkisto.vero.fi/nc/doc/download.asp?id=4415;287551>
- Verohallinnon www-sivut. Viitattu 4.2.2013. <http://www.vero.fi/fi-FI>
- Verohallinto. 2010a. Verohallinnon lehdistötiedote 8.1.2010. Verotili on otettu käyttöön jopa liian innokkaasti: Yritykset ovat ilmoittaneet ja maksaneet vuoden 2009 veroja verotilille. Viitattu 10.2.2013. <https://www.vero.fi/fi-FI>

Verohallinto. 2010b. Verotili käyttöön 1.1.2010. Oma-aloitteisten verojen ilmoittaminen ja maksaminen muuttuu. Viitattu 17.2.2013. <http://www.yrittajat.fi/File/4195ccac-bdb0-4e5f-abc8-0926738d922c/Verotili%20kayttoon.pdf>

Verohallinto. 2012. Verotiliohjeet. Viitattu 4.2.2013. <http://portal.vero.fi/Public/default.aspx?nodeid=7882>

Verotililaki. 2009. L 7.8.2009/604 muutoksineen.

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

## Verotilikysely yrityksille

Tämän kyselytutkimuksen tarkoituksena on selvittää verotilijärjestelmään siirtymisen onnistumista, siirtymän ja järjestelmän käytön aiheuttamia ongelmatilanteita, sekä arvioida verotiliuudistusta ja sen tavoitteiden toteutumista Satakunnan ja Varsinais-Suomen alueen yrityksissä.

### Yritysmuoto

- Toiminimi
- Avoin yhtiö
- Kommandiittiyhtiö
- Osakeyhtiö

### Verotilin käyttöönotto ja käyttö

Tässä osiossa käsitellään verotilin käyttöön siirtymisen, sekä käytön ongelmatilanteita

#### Millä seuraavista alueista ongelmia esiintyi verotilin käyttöön siirryttäessä?

Voitte valita useamman vastausvaihtoehdon

- Katso-tunnuksen hankkiminen
- Valtakirjan määrittely Verotili-palvelun käytölle
- Verotili-palveluun kirjautuminen
- Kausiveroilmoituksen täyttäminen Verotili-palvelussa
- Kausiveroilmoituksen lähettäminen Verotili-palvelun kautta
- Kausiveroilmoituksen korjaaminen lisäilmoituksella
- Verotiliverojen määrän laskeminen
- Verotili-palvelun saldolaskurin käyttäminen
- Verotilimaksujen tilinumeroiden käyttäminen
- Verotiliviitteen saaminen
- Verotiliviitteen käyttäminen
- Viivästyskoron laskeminen
- Perinnässä olevien verojen maksaminen
- Negatiiviset arvonlisäverot
- Verotilin tilitapahtumien tarkastelu
- Verotiliotteen tulkinta
- Muu:

**Vastatkaa seuraaviin väittämiin**

	Eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin samaa mieltä	Samaa mieltä
Sain riittävästi tietoa verotilistä ennen järjestelmän käyttöönottoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verohallinnon tiedotus verotilistä oli riittävä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tarvitsin apua verotiliin liittyvissä ongelmatilanteissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sain apua Verohallinnosta ongelmiini	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olisin tarvinnut lisää apua ongelmatilanteisiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Esiintyykö joillain seuraavista alueista edelleen ongelmia verotiliä käytettäessä?**

Voitte valita useamman vastausvaihtoehdon

- Valtakirjan määrittely Verotili-palvelun käytölle
- Verotili-palveluun kirjautuminen
- Kausiveroilmoituksen täyttäminen Verotili-palvelussa
- Kausiveroilmoituksen lähettäminen Verotili-palvelun kautta
- Kausiveroilmoituksen korjaaminen lisäilmoituksella
- Verotiliverojen määrän laskeminen
- Verotili-palvelun saldolaskurin käyttäminen
- Verotilimaksujen tilinumeroiden käyttäminen
- Verotiliviitteen käyttäminen
- Viivästyskoron laskeminen
- Perinnässä olevien verojen maksaminen
- Negatiiviset arvonlisäverot
- Verotilin tilitapahtumien tarkastelu
- Verotiliotteen tulkinta
- Muu:

## Verotilin tavoitteiden toteutuminen

Tämän osion tarkoituksena on selvittää, miten verotilille asetetut tavoitteet ovat täyttyneet

### Vastatkaa seuraaviin väittämiin

Verotili uudistus on

	Eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin samaa mieltä	Samaa mieltä
yksinkertaistanut ja yhtenäistänyt verotusmenettelyä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
auttanut muodostamaan paremman kuvan yrityksen verotilanteesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
helpottanut verojen ilmoittamista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
helpottanut verojen maksamista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
reaaliaikaistanut verotusta (ennakkoperintä ja lopullinen vero vastaavat toisiaan)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
vähentänyt rahaliikennettä yrityksen ja Verohallinnon välillä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
parantanut Verohallinnon asiakaspalvelua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tehostanut Verohallinnon tiedottamista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Arvioikaa vielä verotiliuudistusta


	Eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin samaa mieltä	Samaa mieltä
Verotiliuudistus oli tarpeellinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verotili-palvelu on helppokäyttöinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verotili-palvelu kaipaa jatkokehitystä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pidin enemmän vanhasta järjestelmästä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Vapaa sana

Tähän voitte kirjoittaa kokemuksianne ja mielipiteitänne verotiliuudistukseen liittyen

**Lähetä**

Never submit passwords through Google Forms.

Palvelun tarjoaa  


Google ei ole luonut tai hyväksynyt tätä sisältöä.

[Ilmoita väärinkäytöstä](#) - [Palveluehdot](#) - [Lisäehdot](#)

Arvoisa vastaanottaja,

Olen Melissa Jokela ja opiskelen Satakunnan ammattikorkeakoulussa tradenomiksi taloushallinnon linjalla.

Opinnäytetyössäni olen perehtynyt verotiliin ja pyrkinyt selvittämään seuraavia kysymyksiä; Mikä verotili on? Miksi verotilijärjestelmään siirryttiin? Miten verotiliä käytetään? Mitkä ovat yleisimmät käyttöongelmat? ja miten järjestelmän toimivuutta voitaisiin parantaa? Osana opinnäytetyötäni suoritan tutkimuksen, jonka tarkoituksena on selvittää verotilijärjestelmään siirtymisen onnistumista, sekä arvioida siirtymän ja järjestelmän käytön aiheuttamia ongelmatilanteita Satakunnan ja Varsinais-Suomen alueella. Lisäksi pyrin selvittämään, miten verotililain tavoitteet ovat toteutuneet, miten siirtyminen verotilin käyttöön on tähän mennessä onnistunut ja miten verotilin toimivuutta voitaisiin parantaa tulevaisuudessa. Tutkimusongelmia keskitytään pohtimaan erityisesti Verohallinnon, yritysten ja tilitoimistojen näkökulmista. Opinnäytetyön ohjaajana toimii Satakunnan ammattikorkeakoulun lehtori Arto Keskinen.

Tämän kyselyn tarkoituksena on selvittää Satakunnan ja Varsinais-Suomen alueen yritysten kokemuksia yllä mainituista osa-alueista. Tutkittavat yritykset on valittu Voitto+ CD:n yritystietokannasta. Toivon Teidän vastaavan kyselyyn, mikäli yrityksenne käyttää itse Verotili-palvelua. Vastauksenne käsitellään luottamuksellisesti ja tutkimustuloksista Teitä ei voida tunnistaa vastaajaksi. Tutkimusaineistoa kerätään ainoastaan tämän saatekirjeen viittaamaan tutkimukseen ja niitä käsittelee vain allekirjoittanut. Kysely toteutetaan Google Drivella ja saadut vastaukset hävitetään aineiston analysoinnin jälkeen.

Kyselyyn vastaamiseen menee vain noin 5-10 minuuttia. Toivon Teidän vastaavan kyselyyn **27.3.2013 klo 16.00** mennessä. Teiltä saatu apu on ensiarvoisen tärkeää ja vastauksenne antaa arvokasta apua opinnäytetyöni toteutumiseksi. Jokainen vastaus parantaa työn luotettavuutta ja onnistumista. Opinnäytetyöni valmistuu 31.5.2013 mennessä, minkä jälkeen siihen sekä tutkimustuloksiin voi tutustua Ammattikorkeakoulujen julkaisuarkistossa, osoitteessa <https://publications.theseus.fi/>.

Vastatkaa kysymyksiin valitsemalla sopivin vastausvaihtoehto kuhunkin kysymykseen. Tarkemmat vastausohjeet ovat annettuna kyselylomakkeessa. Kyselylomake palautetaan painamalla kyselyn lopussa olevaa Lähetä –nappia.

Kyselyyn pääsette vastaamaan tästä linkistä:

[https://docs.google.com/forms/d/10NCY49\\_G1RLXEPUGmD8QSnrw0JRYyq6Kkc0ESjHB4c/viewform](https://docs.google.com/forms/d/10NCY49_G1RLXEPUGmD8QSnrw0JRYyq6Kkc0ESjHB4c/viewform)

Mikäli haluatte saada lisätietoja tutkimukseen liittyvistä asioista, voitte ottaa yhteyttä sähköpostitse alla olevaan osoitteeseen.

Kiitokset jo etukäteen vastauksestanne ja avustanne!

Ystävällisin terveisin,

Melissa Jokela  
Liiketalouden opiskelija  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
[melissa.jokela@student.samk.fi](mailto:melissa.jokela@student.samk.fi)



## TEEMAHAASTATTELURUNKO

### TAUSTATIEDOT

- Yritysmuoto

### VEROTILIN KÄYTTÖÖNOTTO JA KÄYTTÖ

- Tiedotus verotiliuudistuksesta
- Verotili-palvelun käytön määrä ja laajuus
- Verotili-palvelun toimiminen
- Ongelma-alueet, käyttökokemukset
- Avunsaanti ongelmatilanteissa

### VEROTILIN TAVOITTEIDEN TOTEUTUMINEN

- Määriteltyjen tavoitteiden toteutuminen

### VEROTILIUUDISTUKSEN ARVIOINTI

- Uudistuksen tuomat muutokset
- Uudistuksen tarpeellisuus
- Uudistuksen onnistuminen
- Jatkokehityksen tarve

## Verotilikysely tilitoimistoille

Tämän kyselytutkimuksen tarkoituksena on selvittää verotilijärjestelmään siirtymisen onnistumista, siirtymän ja järjestelmän käytön aiheuttamia ongelmatilanteita, sekä arvioida verotiliuudistusta ja sen tavoitteiden toteutumista Satakunnan ja Varsinais-Suomen alueen tilitoimistoissa.

### Tilitoimistonne työntekijöiden määrä

- 1-2  
 3-5  
 yli 5

### Tilitoimistonne asiakkaiden määrä

- alle 50  
 50-100  
 yli 100

## Verotilin käyttöönotto ja käyttö

Tässä osiossa käsitellään verotilin käyttöä, sekä käyttöön siirtymisen ja käytön ongelmatilanteita

### Millä seuraavista alueista ongelmia esiintyi verotilin käyttöön siirryttäessä?

Voitte valita useamman vastausvaihtoehdon

- Katso-tunnuksen hankkiminen  
 Valtakirjan määrittely Verotili-palvelun käytölle  
 Verotili-palveluun kirjautuminen  
 Kausiveroilmoituksen täyttäminen Verotili-palvelussa  
 Kausiveroilmoituksen lähettäminen Verotili-palvelun kautta  
 Kausiveroilmoituksen korjaaminen lisäilmoituksella  
 Verotiliverojen määrän laskeminen  
 Verotili-palvelun saldolaskurin käyttäminen  
 Verotilimaksujen tilinumeroiden käyttäminen  
 Verotiliviitteen saaminen  
 Verotiliviitteen käyttäminen  
 Viivästyskoron laskeminen  
 Perinnässä olevien verojen maksaminen  
 Negatiiviset arvonnisäverot  
 Verotilin tilitapahtumien tarkastelu  
 Verotiliotteen tulkinta  
 Muu:

**Vastatkaa seuraaviin väittämiin**

	Eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin samaa mieltä	Samaa mieltä
Sain riittävästi tietoa verotilistä ennen järjestelmän käyttöönottoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verohallinnon tiedotus verotilistä oli riittävää	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tarvitsin apua verotiliin liittyvissä ongelmatilanteissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sain apua Verohallinnosta ongelmiini	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olisin tarvinnut lisää apua ongelmatilanteisiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Kuinka usein tilitoimistossanne suoritetaan seuraavia Verotili-palveluun liittyviä toimintoja?**

Kaikkien asiakkaidenne osalta yhteensä

	Päivittäin	Viikoittain	Kuukausittain	Harvemmin	Ei koskaan
Kausiveroilmoituksen täyttäminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verotiliverojen määrän laskeminen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saldolaskurin käyttäminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Viivästyskoron laskeminen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Negatiivisten arvonlisäverojen ilmoittaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verotilin tilitapahtumien tarkastelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verotiliotteen tulkinta / tarkistus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Esiintyykö joillain seuraavista alueista edelleen ongelmia verotiliä käytettäessä?**

Voitte valita useamman vastausvaihtoehdon

- Valtakirjan määrittely Verotili-palvelun käytölle
- Verotili-palveluun kirjautuminen
- Kausiveroilmoituksen täyttäminen Verotili-palvelussa
- Kausiveroilmoituksen lähettäminen Verotili-palvelun kautta
- Kausiveroilmoituksen korjaaminen lisäilmoituksella
- Verotiliverojen määrän laskeminen
- Verotili-palvelun saldolaskurin käyttäminen
- Verotilimaksujen tilinumeroiden käyttäminen
- Verotiliviitteen käyttäminen
- Viivästyskoron laskeminen
- Perinnässä olevien verojen maksaminen
- Negatiiviset arvonnisäverot
- Verotilin tilitapahtumien tarkastelu
- Verotiliotteen tulkinta
- Muu:

**Kuinka helppoa on mielestänne seuraavien Verotili-palveluun liittyvien toimintojen käyttäminen?**

	Erittäin vaikeaa	Vaikeaa	En osaa sanoa	Helppoa	Erittäin helppoa
Kausiveroilmoituksen täyttäminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verotiliverojen määrän laskeminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saldolaskurin käyttäminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Viivästyskoron laskeminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Negatiivisten arvonnisäverojen ilmoittaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verotilin tilitapahtumien tarkastelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verotiliotteen tulkinta / tarkistus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Verotilin tavoitteiden toteutuminen

Tämän osion tarkoituksena on selvittää, miten verotilille asetetut tavoitteet ovat täyttyneet

### Vastatkaa seuraaviin väittämiin

Verotili uudistus on

	Eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin samaa mieltä	Samaa mieltä
yksinkertaistanut ja yhtenäistänyt verotusmenettelyä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
auttanut muodostamaan paremman kuvan yrityksen verotilanteesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
helpottanut verojen ilmoittamista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
helpottanut verojen maksamista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
reaaliaikaistanut verotusta (ennakkoperintä ja lopullinen vero vastaavat toisiaan)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
vähentänyt rahaliikennettä yrityksen ja Verohallinnon välillä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
parantanut Verohallinnon asiakaspalvelua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tehostanut Verohallinnon tiedottamista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Arvioikaa vielä verotiliuudistusta

	Eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin samaa mieltä	Samaa mieltä
Verotiliuudistus oli tarpeellinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verotili-palvelu on helppokäyttöinen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verotili-palvelu kaipaa jatkokehitystä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pidin enemmän vanhasta järjestelmästä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Vapaa sana

Tähän voitte kirjoittaa kokemuksianne ja mielipiteitänne verotiliuudistukseen liittyen

**Lähetä**

Never submit passwords through Google Forms.

Palvelun tarjoaa  
**Google** Drive

Google ei ole luonut tai hyväksynyt tätä sisältöä.

[Ilmoita väärinkäytöstä](#) - [Palveluehdot](#) - [Lisäehdot](#)

Arvoisa vastaanottaja,

Olen Melissa Jokela ja opiskelen Satakunnan ammattikorkeakoulussa tradenomiksi taloushallinnon linjalla.

Opinnäytetyössäni olen perehtynyt verotiliin ja pyrkinyt selvittämään seuraavia kysymyksiä; Mikä verotili on? Miksi verotilijärjestelmään siirryttiin? Miten verotiliä käytetään? Mitkä ovat yleisimmät käyttöongelmat? ja miten järjestelmän toimivuutta voitaisiin parantaa? Osana opinnäytetyötäni suoritan tutkimuksen, jonka tarkoituksena on selvittää verotilijärjestelmään siirtymisen onnistumista, sekä arvioida siirtymän ja järjestelmän käytön aiheuttamia ongelmatilanteita Satakunnan ja Varsinais-Suomen alueella. Lisäksi pyrin selvittämään, miten verotililain tavoitteet ovat toteutuneet, miten siirtyminen verotilin käyttöön on tähän mennessä onnistunut ja miten verotilin toimivuutta voitaisiin parantaa tulevaisuudessa. Tutkimusongelmia keskitytään pohtimaan erityisesti Verohallinnon, yritysten ja tilitoimistojen näkökulmista. Opinnäytetyön ohjaajana toimii Satakunnan ammattikorkeakoulun lehtori Arto Keskinen.

Tämän kyselyn tarkoituksena on selvittää Satakunnan ja Varsinais-Suomen alueen tilitoimistojen kokemuksia yllä mainituista osa-alueista. Tutkittavat yritykset on valittu Voitto+ CD:n yritystietokannasta. Toivon Teidän vastaavan kyselyyn, mikäli tilitoimistonne on valtuutettu hoitamaan asiakkaidenne asiointia heidän verotileillään. Vastauksenne käsitellään luottamuksellisesti ja tutkimustuloksista Teitä ei voida tunnistaa vastaajaksi. Tutkimusaineistoa kerätään ainoastaan tämän saatekirjeen viittaamaan tutkimukseen ja niitä käsittelee vain allekirjoittanut. Kysely toteutetaan Google Drivella ja saadut vastaukset hävitetään aineiston analysoinnin jälkeen.

Kyselyyn vastaamiseen menee vain noin 5-10 minuuttia. Toivon Teidän vastaavan kyselyyn **27.3.2013 klo 16.00** mennessä. Teiltä saatu apu on ensiarvoisen tärkeää ja vastauksenne antaa arvokasta apua opinnäytetyöni toteutumiseksi. Jokainen vastaus parantaa työn luotettavuutta ja onnistumista. Opinnäytetyöni valmistuu 31.5.2013 mennessä, minkä jälkeen siihen sekä tutkimustuloksiin voi tutustua Ammattikorkeakoulujen julkaisuarkistossa, osoitteessa <https://publications.theseus.fi/>.

Vastatkaa kysymyksiin valitsemalla sopivin vastausvaihtoehto kuhunkin kysymykseen. Tarkemmat vastausohjeet ovat annettuna kyselylomakkeessa. Kyselylomake palautetaan painamalla kyselyn lopussa olevaa Lähetä –nappia.

Kyselyyn pääsette vastaamaan tästä linkistä:

[https://docs.google.com/forms/d/1pPLdRistLgw45jR5sr3gyAugGFF-NUkfPYL4n\\_rrQYO8/viewform](https://docs.google.com/forms/d/1pPLdRistLgw45jR5sr3gyAugGFF-NUkfPYL4n_rrQYO8/viewform)

Mikäli haluatte saada lisätietoja tutkimukseen liittyvistä asioista, voitte ottaa yhteyttä sähköpostitse alla olevaan osoitteeseen.

Kiitokset jo etukäteen vastauksestanne ja avustanne!

Ystävällisin terveisin,

Melissa Jokela  
Liiketalouden opiskelija  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
[melissa.jokela@student.samk.fi](mailto:melissa.jokela@student.samk.fi)



## VEROHALLINNON HAASTATTELU

### VEROTILIN KÄYTTÖÖNOTTO JA KÄYTTÖ

- Tiedotus verotiliuudistuksesta
  - Kuinka hyvin yrityksiä informoitiin verotiliuudistuksesta?
  - Menikö informaatio perille toivotulla tavalla?
  - Kuinka hyvin Verohallinnon henkilökunta sai tietoa verotiliuudistuksesta etukäteen?
  - Saiko Verohallinnon henkilökunta riittävästi koulutusta verotiliuudistukseen liittyen?
- Verotili-palvelun toimiminen
  - Kuinka hyvin Verotili-palvelu toimi sen käyttöön siirryttäessä?
  - Kuinka hyvin Verotili-palvelu toimii nykyään?

### VEROTILIN ASIAKASPALVELUN YHTEYDENOTOT

- Kuinka paljon asiakaspalveluun tulee yhteydenottoja päivittäin?
- Mitkä yhteydenotot yleensä koskevat? Mitkä ovat usein kysytyjä kysymyksiä?
- Millä osa-alueilla ongelmia esiintyi Verotili-palvelun käyttöön siirryttäessä? Millaisia ongelmat olivat? Esiintykö ongelmia edelleen?
- Millaista palautetta asiakkaat ovat antaneet verotilistä?
- Kuinka hyvin asiakkaat ovat oppineet käyttämään verotiliä?

### VEROTILIN TAVOITTEIDEN TOTEUTUMINEN

- Ovatko seuraavat tavoitteet toteutuneet:
  - Yksinkertaistanut ja yhtenäistänyt verotusmenettelyä
  - Auttanut muodostamaan paremman kuvan yrityksen verotustilanteesta
  - Helpottanut verojen ilmoittamista
  - Helpottanut verojen maksamista
  - Reaaliaikaistanut verotusta (ennakonperintä = lopullinen vero)
  - Vähentänyt rahaliikennettä yrityksen ja Verohallinnon välillä
  - Parantanut Verohallinnon asiakaspalvelua
  - Tehostanut Verohallinnon tiedottamista

### VEROTILIUUDISTUKSEN EDISTYMINEN JA ARVIOINTI

- Miten verotiliuudistus on Verohallinnon näkökulmasta onnistunut?
- Joko verotiliuudistuksen toisen vaiheen suunnittelu on aloitettu? Mikä on toisen vaiheen etenemisen aikataulu?

TEEMAHAASTATTELUT

Rauma Chartering and Towage Agency Oy

Henkilö A

Henkilö B

21.3.2013

Parturi-kampaamo Sairaalan Hiushoitola

Henkilö C

22.3.2013