



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU  
*Yhdessä enemmän*

# Velallisseurantaprosessin toimivuus Helsingin ulosottovirastossa

Salovaara, Suvi

2015 Hyvinkää

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Hyvinkää

## Velallisseurantaprosessin toimivuus Helsingin ulosottovirastossa

Suvi Salovaara  
Liiketalous  
Opinnäytetyö  
Tammikuu, 2015

Suvi Salovaara

### Velallisseurantaprosessin toimivuus Helsingin ulosottovirastossa

Vuosi 2015 Sivumäärä 52

---

Tämä opinnäytetyö käsittelee Helsingin ulosottoviraston suurvelallisten velallisseurantaprosesseja. Velallisseurannan tavoite on etupainotteisuus, jolloin velallisen varallisuustilanne tulisi saada selvitettyksi mahdollisimman nopeasti. Riittävän selvityksen tavoitteena on saada aikaan joko velallisen maksu tai sen perusteella voidaan todeta asialle laadukas este. Velallisseurannan taustalla ovat ulosottoaaren säännökset velallisselvityksestä. Asianmukainen velallisselvitys ja -seuranta takaavat sekä hakijan, että velallisen oikeusturvan toteutumisen.

Opinnäytetyön aihe tuli Helsingin ulosottovirastolta. Aiheeksi valikoitui suurvelallisten velallisseurantaprosessi, sillä virastolla oli tarve selvittää prosessin toimivuutta ja tehokkuutta.

Työn teoreettisessa osiossa käsitellään yleisesti ulosoton tarkoitusta ja ulosottoa prosessia. Teoriaosuudessa selvitetään ulosottoviraston organisaatio ja meneillään oleva rakenneuudistus. Oman lukunsa teoriaan on saanut velallisseurannan tausta ja tarkoitus, jossa on selvitetty tavoitteiden lisäksi laajasti myös velallisseurantaprosessin työvaiheet.

Työssä tehdyssä tutkimuksessa on käytetty pääsääntöisesti kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää. Tutkimus toteutettiin kahdessa osassa, joista ensimmäisessä toteutettiin kyselytutkimus kihlakunnanulosottomiehille. Tutkimuksen tarkoituksena oli löytää velallisseurantaprosessin kehittämiskohteet, mutta sen sijaan tuloksien perusteella ongelmakohtaksi osoittautuikin velallisseurannassa tehtävän dokumentoinnin laatu. Ensimmäisen osan tulosten perusteella toteutettiin perintäsihteereille teemahaastattelu, joka koski velallisseurantaprosessissa tehtävää dokumentointia.

Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että itse velallisseurantaprosessissa ei ole suuria tai yhdenmukaisia ongelmakohtia. Vastauksissa saatiin kuitenkin yksittäisiä kehittämiskohteita, joiden totuttaminen edellyttäisi laajempaa tutkimusta. Velallisseurannan dokumentoinnin osalta voidaan tutkimuksen perusteella todeta, että sitä tulisi kehittää ja yhdenmukaistaa. Dokumentoinnin laatutasoa voitaisiin parantaa ymmärtämällä eri ammattiryhmien työtehtäviä ja lisäämällä tietoa siitä, mitä tietoa kukin ammattiryhmä tarvitsee. Ongelmia voitaisiin ratkoa yhtenäisellä koulutuksella ja ohjeistuksella.

Suvi Salovaara

**The process of monitoring of debtors and how it functions (Helsinki enforcement office)**

Year	2015	Pages	52
------	------	-------	----

---

This thesis deals with Helsinki enforcement office's staff and the process they are involved with connected to the monitoring of debtors with very large debt. The aim for monitoring debtors is "front loading work", which means sorting out the debtor's financial situation as soon as possible. Adequate clearance for a debtor provides that a debtor has paid his debt or a bailiff can make a quality attachment/exchange for the debt. The enforcement code gives the context for an enforcement inquiry and for monitoring of the debtors. The appropriateness of the debtors guarantee for both applicants and respondents is protected by law.

The aim of this thesis was commissioned by the Helsinki enforcement office. The thesis topic was the process for monitoring of debtors, who have a very large debt. The reason why the subject was selected was to help the principal with their current need of finding out how the process works and how efficient the process is.

In the theoretical part of the thesis enforcement is generally dealt with, what enforcement means and how the main phases of the enforcement procedure are handled. Theoretical part includes also knowledge of the enforcement office's organization and the ongoing restructuring of the project. Also the ways for monitoring debtors is included as a separate theoretical part. In this part I also explain a lot of theory connected to different stages of the process.

In the research I have used quantitative methods and the research was made in two parts. Firstly one was a survey for bailiffs and the intention was to find out the development stage in the process of monitoring of debtors. The research shows that the problem is not in the process, but in documentation. The second part of the research was made on the basis of the first results. It was made through interviews with secretaries about the documentation in the process of monitoring of debtors.

Although as a conclusion of the research for monitoring of debtors process it was found that there were not large or consistent problems, I still received some development ideas in relation to it. However there needs to be more research before carrying out further reform. The results show that the documentation stage has more problems and it should be developed and harmonized. A good way to develop documentation could be by having consistent training and instructions together with getting more of an understanding about each other's work in the office.

Documentation, enforcement, monitoring of debtors, enforcement inquiry

## Laki- ja lyhenneluettelo

ATJ	Ajoneuvotietojärjestelmä
HE	Hallituksen esitys
HenkTL	Henkilötietolaki 22.4.1999/523
HTSL	Laki Harmaan talouden selvitysyksiköstä 21.12.2010/1207
KELA	Kansaneläkelaitos
KTJ	Kiinteistötietojärjestelmä
OK	Oikeudenkäymiskaari 1.1.1734/4
RL	Rikoslaki 19.12.1889/39
VHS	Velvoitteidenhoitoselvitys
VirkamL	Valtion virkamieslaki 19.8.1994/750
UK	Ulosottoakaari 15.6.2007/705
URA - tietojärjestelmä	Työvoimapalvelujen tietojärjestelmä
UMenA	Valtioneuvoston asetus ulosottomenettelystä 20.12.2007/1322
VeroTpL	Laki verojen ja maksujen täytäntöönpanosta 15.6.2007/706
VTJ	Väestötietojärjestelmä
YTJ	Yritystietojärjestelmästä

## Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Ulosoton taustaa ja tarkoitus .....	8
	2.1 Ulosoton keskeiset periaatteet .....	8
	2.2 Ulosottotoimen organisaatio ja Uljas-tietojärjestelmä .....	10
	2.3 Ulosoton rakenneuudistus .....	11
3	Ulosottoprosessi .....	14
	3.1 Hakemus ja vireille tulo.....	15
	3.2 Ulosmittattavan omaisuuden etsiminen ja tietojen hankinta .....	16
	3.2.1 Omaisuuden etsiminen .....	17
	3.2.2 Tietojen hankinta .....	18
	3.3 Estetodistus, ulosmittaus ja varojen tilitys.....	20
	3.4 Velallisen oikeussuojakeinot .....	22
4	Velallisseurannan tarkoitus ja tavoitteet .....	23
	4.1 Rekisterikyselyt ja tietojärjestelmät .....	24
	4.2 Dokumentointi selvitystyön osana .....	25
	4.3 Suurvelallisten käsittelyprosessi pääpiirteittäin .....	26
5	Tutkimuksen toteutus .....	29
	5.1 Ensimmäisen osan tulokset .....	30
	5.2 Toisen osan tulokset .....	36
6	Johtopäätökset ja kehitysehdotukset .....	40
	Lähteet .....	44
	Kuvat.. ..	46
	Liitteet.....	47

## 1 Johdanto

Talouskehitys vaikuttaa sekä velkaongelmien määrään, laatuun että tasoon ja sillä tavalla myös ulosoton palveluiden kysyntään<sup>1</sup>. Maamme taloudellinen tilanne ja työttömyysaste vaikuttavat ulosottolaitoksen työmäärään. Työttömyysaste on noussut, myös nuoriso- ja pitkäaikaistyöttömyys on lisääntynyt. Kotitalouksien velkaantumisaste on kohonnut ja tulottomien kotitalouksien määrä on kasvanut, minkä lisäksi tulottomuus on muuttunut aiempaa pitempikestoiseksi.<sup>2</sup> Yleinen talouskehitys on ollut vuodesta 2008 lähtien epävakaa ja hidasta. Vuoden 2013 jälkeen velkaongelmien määrä ja esiintyvyys eivät ole enää kuitenkaan huonontuneet, mutta eivät myöskään parantuneet.<sup>3</sup>

Suurin osa ulosottoon tulevista asioista on rahasaatavan perintää. Vuonna 2013 Helsingin ulosottovirastoon tuli vireille 475 000 asiaa. Velallisina oli kaikkiaan 78 000 henkilöä.<sup>4</sup>

Tässä opinnäytetyössä keskitytään maksuvelvoitteen täytäntöönpanoon ja yksityiskohtaisemmin Helsingin ulosottovirastossa tehtävään suurvelallisten velallisseurantaprosessiin. Suurvelallisella tarkoitetaan velallista, jonka yksittäinen velka ylittää 10 000 euroa. Velallisseurannassa seurataan, että velalliselle tehdään oikeat ja riittävät toimenpiteet tavoiteajassa. Suurvelallisia siirrettiin seurantaan vuonna 2014 syyskuuhun mennessä yhteensä 490 kappaletta, joista 186 oli juridisia henkilöitä<sup>5</sup>.

Työ koostuu kahdesta osasta. Teoreettisessa osassa kerrotaan yleisesti ulosoton tarkoituksesta ja organisaatiosta. Lisäksi selvitetään ulosottoa prosessi, jossa pääpaino on velallisselvityksessä. Velallisselvitystä koskeva lainsäädäntö ja asetukset luovat taustan ulosottovirastossa tehtävälle suurvelallisten velallisseurannalle. Oikeudellisen sääntelyn lisäksi työssä perehdytään myös velallisseurannan tavoitteisiin ja taustaan sekä velallisseurantaprosessiin, käyttöjärjestelmään ja käytettävissä oleviin rekistereihin.

Työn toisessa osassa toteutettiin tutkimus, joka koski Helsingin ulosottovirastossa tehtävää velallisseurantaprosessia. Tutkimuksella pyrittiin selvittämään, miten prosessi toimii ja miten sitä tulisi kehittää. Tutkimus toteutettiin kahdessa osassa, joista ensimmäinen toteutettiin kyselytutkimuksena kihlakunnanulosottomiehille. Saatujen vastausten perusteella prosessin ongelmakohtaksi osoittautui velallisseurannassa tehtävä dokumentointi. Tutkimuksen toisessa osassa toteutettiin teemahaastattelu perintäsihteereille, jonka aiheeksi valikoitui tutkimuk-

---

<sup>1</sup> Vuosikertomus 2013, 1

<sup>2</sup> Valtakunnanvoudinviraston ja Helsingin ulosottoviraston tulossopimus vuodelle 2014

<sup>3</sup> Vuosikertomus 2013, 1

<sup>4</sup> Vuosikertomus 2013, 2

<sup>5</sup> Velallisseuranta 2014

sen ensimmäisen osuuden perusteella velallisseurannan dokumentointi. Työssä käsitellään molempien osien tutkimustuloksia ja niiden pohjalta saatuja kehittämisehdotuksia.

## 2 Ulosoton taustaa ja tarkoitus

Ulosotto luetaan laajassa merkityksessä insolvenssioikeuteen, vaikka ulosoton velallinen ei ole välttämättä sanan varsinaisessa merkityksessä maksukyvytön, sillä velallinen voi olla myös maksuhaluton. Ulosotto on erillistäytäntöönpanoa eli saatavakohtaista menettelyä, kun taas muut insolvenssioikeuteen luettavat menettelyt eli velkajärjestely, yrityssaneeraus sekä konkurssi ovat yleistäytäntöönpanoa, joissa huomioidaan kaikki velallisen varat ja velat.<sup>6</sup>

Ulosotto on valtion viranomaisen suorittamaa velvoitteiden pakkotäytäntöönpanoa, jossa ulosottolaitos toimii ainoastaan täytäntöönpanoelimenä. Ulosottotoiminnan aloittamiseksi tarvitaan aina ulosottoperuste. Yksityisellä velkojalla ulosottoperuste tarkoittaa käytännössä tuomioistuimen vahvistamaa tuomiota, kun taas julkisoikeudellisella velkojalla on ns. oikeus suoraan ulosottoon, eli perusteeksi riittää sen itsensä laatima maksumääräys julkisoikeudellisesta saatavasta, kuten veroista. On hyvä huomata, että julkisoikeudellisen velkojan hakiessa yksityisoikeudellista saatavaa asia muuttuu yksityisoikeudelliseksi, jolloin täytäntöönpanoon tarvitaan yleensä tuomioistuimen vahvistama tuomio.<sup>7</sup>

Suurin osa ulosottoon tulevista asioista on maksuvelvoitteen täytäntöönpanoa, mutta ulosottoviranomaiset voivat panna täytäntöön myös muita velvoitteita, jotka on lueteltu ulosotto-kaareissa (UK 705/2007). Ulosottokaaren 1 §:n mukaan ulosottoperuste voi sisältää raha- tai tavarasuorituksen, velvoitteen luovuttaa toiselle kiinteää omaisuutta tai määrätty irtainomaisuus, hädän, eli velvoitteen luovuttaa toisen hallintaan kiinteää omaisuutta, rakennus, huoneisto, muu tila tai sen osa tai velvoitteen muuttaa sieltä pois. Peruste voi sisältää velvoitteen tai kiellon tehdä jotakin tai velvoitteen sallia, että toinen tekee jotakin.

### 2.1 Ulosoton keskeiset periaatteet

Ulosoton tulee toimia sen keskeisten periaatteiden mukaan puolueettomasti, joutuisasti ja tehokkaasti sekä tarkoituksenmukaisesti, asianmukaisesti, aiheuttamatta tarpeetonta haittaa ja edistäen vastaajan omatoimisuutta sekä asianosaisten sovinnollisuutta<sup>8</sup>. Asianmukaisuuden vaatimuksesta on säännös ulosottokaareissa, mutta viranhaltijoiden toimintaa ohjaa samaan suuntaan myös virkamieslaki (VirkamL 750/1994), jonka 14 §:n mukaan virkamiehen on suoritettava tehtävänsä asianmukaisesti ja viivytyksettä.

---

<sup>6</sup> Linna 2008, 19

<sup>7</sup> Koulou & Lindfors 2010a, 135-136

<sup>8</sup> Linna 2008, 44



Asianmukaisuusperiaatteella tarkoitetaan kokonaisuudessaan sekä ulosottohenkilöstön asiallista ja hyvää käytöstä että myös toimintatapaa, jolla tulee edistää luottamusta ulosottotoimintaa kohtaan. Ulosottomies ei saa käyttää harkinta- tai toimivaltaansa sopimattomasti eikä käyttää väärin asemaansa tai saamiaan tietoja. Puolueettomalla toiminnalla tarkoitetaan, että hakijalle annetaan oikeussuojaa saadakseen saatavansa ja viranomaiset vievät vireille tullutta asiaa täytäntöönpanossa eteenpäin viran puolesta (virallisuusperiaate). Saman periaatteen mukaan viranomaisten on otettava huomioon myös vastapuolen edut, muun muassa tarkistamalla etteivät saatavat ole vanhentuneet ja huomioimalla ulosmittauksessa velallisen erottamisetu. Erottamisedulla tarkoitetaan velallisen oikeutta erottaa ulosmittauksesta tietyt esineet, kuten tavanomainen koti-irtaimisto ja tarvittavat työvälineet. Erottamisetu koskee pääsääntöisesti omaisuutta jota tarvitaan velallisen toimeentulon turvaamiseksi, mutta sen piiriin voi kuulua muutakin omaisuutta. Joskus jopa esineen erityisen suuri tunnearvo voi olla perusteena erottamisעדun käyttämiselle. Voidaan siis todeta, että ulosotto ei toimi kummankaan osapuolen asiamiehenä, vaan puolueettomana lain toteuttajana. Asianmukaisuusperiaatetta lähellä on myös avoimuusperiaate. Lähtökohtaisesti ulosottoasiat ovat julkisia asianosaisille, mutta tietyissä rajoissa myös ulkopuolisille. Avoimuudenperiaatteeseen sisältyy lisäksi myös ulosottomiehen neuvontavelvollisuus.<sup>9</sup>

Joutuisuus-, tehokkuus- ja tarkoituksenmukaisuusperiaatteilla tarkoitetaan, että ulosoton tulee johtaa tuloksekkaaseen täytäntöönpanoon mahdollisimman joutuisasti. Tehokkuudessa on kysymys ennen kaikkea hakijan oikeussuojasta, eli oikeudenpäättös tulee laittaa täytäntöön mahdollisimman nopeasti ja sille on pyrittävä saamaan täysimääräinen täytäntöönpano. Samalla tehokas toiminta antaa myös yhteiskunnallisesti viestin, ettei velvoitteiden laiminlyönti kannata.<sup>10</sup> Tehokkuusperiaatteeseen liittyy olennaisesti myös attraktioperiaate ja summaarisuusperiaate. Attraktioperiaatteen mukaan ulosottomies ratkaisee itse ulosottoa koskevat riitakysymykset. Summaarisuusperiaate tarkoittaa, että ulosottomenettely ei ole täystutkin-taista, eli ulosotossa voidaan edetä, jos asianosaiset eivät esitä vaatimuksia tai väitteitä eikä ulosottomies huomaa selvittämistä vaativia seikkoja. Molemmat edellä mainituista periaateista mahdollistavat ulosoton joutuisamman toiminnan. Toki on hyvä mainita, että tyytymättömällä asianosaisella on oikeus saattaa ulosottomiehen päätös tuomioistuimen ratkaistavaksi.<sup>11</sup>

Suhteellisuusperiaatteen mukaan täytäntöönpano ei saa aiheuttaa kenellekään tarpeetonta haittaa tai vahinkoa, eli käytettävistä keinoista on valittava se, joka aiheuttaa vähiten haittaa päämäärään pääsemiseksi. Ulosotolla on myös rehabilitaatiotehtävä, jonka tarkoituksena on

---

<sup>9</sup> Linna 2008, 45-46

<sup>10</sup> Linna & Leppänen 2014, 35-37

<sup>11</sup> Linna 2008, 45

edistää vastaajan omatoimisuutta ja edistää sovinnollisuutta. Perimmäisenä tarkoituksena on saada velallinen hallitsemaan omia taloudellisia asioitaan ulosotosta huolimatta.<sup>12</sup>

## 2.2 Ulosottotoimen organisaatio ja Uljas-tietojärjestelmä

Ulosottotoimi siirrettiin tuomioistuimilta hallintoviranomaisille ulosottosäännöllä vuonna 1669, jolloin täytäntöönpanosta määräsi kuninkaan käskynhaltija ja toimeenpano kuului kaupungissa maistraatille ja kruununvoudille. Ulosottotoimen organisaatiota on muutettu useaan otteeseen tämän jälkeen. Vuodesta 1978 lähtien ulosottotoimen ylin johto ja valvonta ovat kuuluneet oikeusministeriölle. Vuonna 1996 ulosottokaaren kokonaisuudistuksen ensimmäisessä vaiheessa ulosottopiirejä laajennettiin ja vähennettiin sekä muutoksenhaku muutettiin kulkemaan yleisten tuomioistuinten kautta ja ulosotonhaltijaininstituutio lopetettiin.<sup>13</sup>

Tänä päivänä ulosottolaitoksen muodostavat valtakunnanvoudinvirasto ja sen alaisuudessa toimivat ulosottovirastot ja kokonaisuudessaan ulosottolaitos kuuluu oikeusministeriön hallinnonalaan.<sup>14</sup> Oikeusministeriön tehtävät ulosoton organisaatiossa ovat hallinnonalan strateginen suunnittelu ja ohjaus sekä talousarviosuunnittelu ja säädösvalmistelu<sup>15</sup>.

Valtakunnanvoudinvirasto toimii ulosoton keskushallintovirastona. Sen toiminta jakaantuu kolmeen yksikköön: hallintoyksikköön, kehittämis- ja ohjausyksikköön sekä oikeudelliseen yksikköön.<sup>16</sup> Valtakunnanvoudinviraston tehtäviin kuuluu ulosoton operatiivisia hallintotehtäviä, kuten tulosoajasta, koulutusta, henkilöstöhallintoa ja tarkastusta. Valtakunnanviraston päällikkönä toimii valtakunnanvoudi.<sup>17</sup> Lakiin valtakunnanvoudinviraston tehtävät on kirjoitettu suppeasti, todeten että valtakunnanvoudinviraston tehtävät ovat hallinnollinen ulosottotoimen yleinen johto, ohjaus ja valvonta, minkä lisäksi sen tulee huolehtia ulosottolaitoksen palvelujen alueellisesta saatavuudesta (UK 1:12§). Lisäksi ulosottolaitoksen toimintakertomuksessa mainitaan, että valtakunnanvoudinviraston tehtäviin kuuluu huolehtia ulosottolaitoksen toimintaedellytyksistä sekä kehittää toimintaa ja avustaa oikeusministeriötä sen tehtävissä. Virasto myös ylläpitää sekä kehittää ulosottolaitoksessa käytettäviä tietojärjestelmiä, vastaa sille kuuluvien kanteluiden ja korvausvaatimusten ratkaisemisesta ja kehittää kansainvälistä yhteistyötä.<sup>18</sup>

Tällä hetkellä ulosottopiirejä eli ulosottovirastoja on Suomessa 22. Yhteen piiriin voi kuulua yksi tai useampi kunta. Ulosottoa hoitavat kihlakunnanvoudit ja heidän alaisensa kihla-

<sup>12</sup> Linna 2008, 45-46

<sup>13</sup> HE 106/1995

<sup>14</sup> Ulosottolaitoksen toimintakertomus vuodelta 2013, 2

<sup>15</sup> Ulosoton organisaatio 2014

<sup>16</sup> Ulosottolaitoksen toimintakertomus vuodelta 2013, 2

<sup>17</sup> Ulosoton organisaatio 2014

<sup>18</sup> Ulosottolaitoksen toimintakertomus vuodelta 2013, 2

kunnanulosottomiehet. Virastojen toimintaa johtavat johtavat kihlakunnanvoudit. Näiden lisäksi sekä valtakunnanvoudinvirastossa että ulosottovirastoissa työskentelee toimistohenkilökuntaa.<sup>19</sup>

Helsingin ulosottoviraston toimialue on Helsinki, minkä lisäksi Helsingin ulosottovirastossa toimii erikoisperintä yksikkö, jonka toimialueena on koko Etelä-Suomi. Ulosottovirasto jakautuu hallinto-osastoon ja kahdeksaan täytäntöönpano-osastoon, joista yksi hoitaa erikoisperintätehtäviä. Täytäntöönpano-osastoilla kihlakunnanvoudit ja kihlakunnanulosottomiehet hoitavat varsinaisen perinnän. Perintä-asiat jaetaan velallisen sukunimen mukaan täytäntöönpano-osastoille ja jokaisella velalliselle nimetään ulosottomies. Erikoisperintäosastolla hoidetaan sellaisten suurvelallisten asioita, jotka vaativat poikkeuksellisen laajoja ja aikaa vieviä selvityksiä. Hallinto-osasto jakautuu edelleen hallintotoimistoon ja hallinnon täytäntöönpano-osastoon. Hallintotoimisto hoitaa henkilöstö- ja taloushallintoasiat, kirjaamistehtävät, muutuskirjaukset, kirjanpidon, maksuliikenteen, arkistoinnin, lähetti- ja vahtimestaripalvelut sekä puhelinvaihteen ja asiakaspalvelutehtävät. Hallinnon täytäntöönpano-osasto on jaettu edelleen realisointiryhmään, kahteen velallisselvitysryhmään ja kahteen asianhallintaryhmään. Näiden ryhmien tehtävä on tukea varsinaista perintää.<sup>20</sup> Nykyinen toimistohenkilökunnan organisaatiomalli otettiin käyttöön Helsingin ulosottovirastossa helmikuussa 2014. Aikaisemmin jokaisella täytäntöönpano-osastolla oli oma toimistohenkilökunta.

Koko ulosottolaitoksella on käytössään valtakunnallisesti toimiva Uljas-tietojärjestelmä. Kaikki ulosottoon tulevat asiat käsitellään Uljas -järjestelmässä. Uljas mahdollistaa asioiden velalliskohtaisen käsittelyn ja samanaikaisen täytäntöönpanon koordinoinnin valtakunnallisesti. Velallisen tiedot ovat valtakunnallisesti katseltavissa, mutta vain määrätyn ulosottomiehen viraston käsiteltävissä. Järjestelmässä asioiden ja velallisten käsittely perustuu erilaisiin työpinoihin, eli järjestelmä jakaa sekä asiat että velalliset käsiteltäviksi omiin osioihin tilanteen mukaan. Työpinonjärjestelmä varmistaa, että työt tehdään oikeassa järjestyksessä ja oikea-aikaisesti. Uljas mahdollistaa suurten asamäärien nopean ja tehokkaan käsittelyn sekä tiedon jakamisen ja siirtämisen virastojen välillä.<sup>21</sup>

### 2.3 Ulosoton rakenneuudistus

Julkisen talouden ongelmat heijastuvat koko valtion hallintoon. Tämä merkitsee resurssien supistumista ja tuntuja säästövelvoitteita myös oikeusministeriön hallinnonalaan. Kehyskaudelle 2015-2018 ulosoton ja konkurssivalvonnan säästövelvoite on noin 7 miljoonaa euroa,

<sup>19</sup> Ulosoton organisaatio 2014

<sup>20</sup> Tervetuloa taloon -tiedote

<sup>21</sup> Ulosottoimen rakenneuudistushanke 2014, 42

mutta myös lisäsäästövelvoitteet ovat mahdollisia. Tässä yhteydessä, on merkittävää mainita, että ulosoton menoista noin 80 prosenttia koostuu palkkamenoista.<sup>22</sup>

Valtioneuvoston vuosille 2013–2016 antaman kehyspäättöksen perusteella oikeusministeriö asetti neuvottelukunnan valmistelemaan ehdotukset pitkän aikavälin oikeusturvaohjelmaksi ja kehyspäättöksen edellyttämäksi sopeuttamisohjelmaksi. Ohjelmissa kiinnitetään huomiota ulosoton rakenteeseen, menettelyyn, henkilöstöön ja osaamiseen sekä maksuihin. Seuraavassa kappaleessa esitellään uudistamisohjelmassa ehdotettuja selvitystehtäviä vuosille 2013–2025.

Rakennemuutoksen osalta selvitetään ulosoton organisaation uudistamisen tarve. Paikallisten virastojen määrän vähentämistarpeen ohella selvitetään mahdollisuus luopua kokonaan paikallispiireistä ja siirtyä yhden viraston malliin, jolloin hallintoa voitaisiin keventää ja samalla edistää toiminnan yhdenmukaisuutta. Menettelyn osalta selvitetään erilaisissa täytäntöönpanoasioissa tarvittava menettely ja sen edellyttämä henkilöstörakenne sekä voidaanko henkilöstöä käyttää nykyistä laajemmin varsinaisissa ulosottoimituksissa. Lisäksi selvitetään asioiden sähköisen käsittelyn edistämistä ja tiettyjen tehtävien keskittämistä yhteen tai muutama yksikköön. Työmenetelmiä kehittämällä on saavutettavissa merkittäviä säästöjä sekä henkilötyövuosissa että palkkamenoissa. Jatkuvana toimena tulee huolehtia henkilöstön osaamistasosta. Henkilöstön hyvä ammattitaito taataan laajoilla koulutusvaihtoehdoilla, jotka vastaavat rakennemuutoksen aiheuttamiin uusiin osaamistarpeisiin. Koulutuksella edistetään tehtävissä erikoistumista ja parannetaan ammattitaitoa ja siten työn tuottavuutta. Maksujen osalta tarkistetaan eräitä maksuja kustannuskehitystä vastaaviksi. Sähköisesti tilatun todistuksen maksu säädetään halvemmaksi kuin virastosta tilatun. Valmisteilla on myös käsittelymaksun ja täytäntöönpanomaksun korotukset, jonka lisäksi myyntimaksua sekä todistus- ja jäljennösmaksua tulisi tarkistaa vastaamaan kustannustason nousua.<sup>23</sup>

Edellä mainitun oikeusturvaohjelman ja sopeuttamisohjelman valmistellut neuvottelukunta on mietinnössään lausunut, että tavoitteen saavuttaminen vuoteen 2025 mennessä edellyttää, että ulosottolaitos on organisoitu asianmukaisen oikeudenhoidon, täytäntöönpanon tehokkuuden, taloudellisuuden ja tuottavuuden sekä hyvän palvelukyvyyn vaatimusten mukaisesti<sup>24</sup>.

Oikeusministeriö on tulosneuvotteluissa vuonna 2012 antanut ulosottolaitokselle tehtäväksi selvittää taloudellisuuden ja tuottavuuden parantamiseksi ulosottolaitoksen tehtävät, työmenetelmät ja virkarakenne. Tulosneuvottelujen ja uudistamisohjelman pohjalta valtakunnan-

---

<sup>22</sup> Ulosottoimen rakennemuutustushanke 2014, 4

<sup>23</sup> Oikeudenhoidon uudistamisohjelma vuosille 2013-2025, 55-56

<sup>24</sup> Ulosottoimen rakennemuutustushanke 2014, 4

voudinvirasto on käynnistänyt ulosottolaitoksessa rakenneuudistushankeen, jonka tavoitteena on parantaa taloudellisuutta ja tuottavuutta oikeusturvaa vaarantamatta. Säästöihin sopeutuminen edellyttää ennen kaikkea henkilöstövähennyksiä, jotka ovat mahdollista vain menettelyyn ja organisaatioon kohdistuvilla rakenteellisilla uudistuksilla. Ilman uudistuksia henkilöstövähennykset heikentäisivät ulosoton toimintaedellytyksiä ja tuloskehitystä. Rakenneuudistushankkeessa pohditaan keinoja tehdä ulosottotyötä tehokkaammin prosessein, pienemmällä työvoimalla, tarkoituksenmukaisemmalla henkilöstörakenteella ja kevyemmällä organisaatorakenteella. Hanketta varten on asetettu johtoryhmä ja erilaisia työryhmiä, joiden tehtävänä on ollut arvioida nykytilaa ja selvittää kehittämisvaihtoehtoja.<sup>25</sup>

Nykytilan arvioinnissa on ulosoton organisaation eräinä heikkouksina nähty hallintoon liittyvät päällekkäisyydet ulosottolaitoksen sisällä sekä ulosottovirastojen kokoerot ja siten pienimpien yksikköjen haavoittuvuus. Säästöjä olisi mahdollista saavuttaa muodostamalla organisaatorakenteesta joustavampi ja keskittämällä ulosottovirastojen hallinnollisia tehtäviä. Toteutusvaihtoehtoina on esitetty ulosottovirastojen määrän vähentäminen tai yhden viraston malliin siirtyminen ja näistä kumpikin vaihtoehto nähdään mahdollisena.<sup>26</sup>

Menettelyn osalta on pohdittu ulosoton tehtävien jakamisesta tulevaisuudessa niin, että koko henkilöstöä hyödynnetään täytöntöönpanotehtävissä. Vaihtoehtoina on asioiden tai velallisten tai molempien jakaminen eri tuotantolinjoihin tai perintätehtävien hoitamista tiimeissä, joissa olisi myös nykyisiä toimistohenkilöitä. Lisäksi osa tehtävistä voitaisiin keskittää joko alueellisesti tai valtakunnallisesti työpinoihin, kun taas joissain tehtävissä erikoistumisella olisi saatavissa hyötyä tehokkuuden ja asiantuntijuuden lisääntyessä.<sup>27</sup>

Tietotekniikan osalta on selvitetty mahdollisuuksia automatisoida ulosottomenettelyn eri vaiheita, erityisesti massaluonteisia tehtäviä tulisi automatisoida. Sähköisiä palveluita tulisi tarjota laajemmin eri asiakasryhmille ja palveluiden tulisi mahdollistaa vuorovaikutteinen asiointi ulosoton kanssa. Tämä kuitenkin edellyttäisi Uljaksen kehittämistä ja sen perusrakenteiden muuttamista.<sup>28</sup>

Tällä hetkellä ulosottolaitoksen rakenneuudistusta viedään eteenpäin edellä mainittujen kehittämislinjojen mukaisesti sekä oikeusministeriön sopeuttamisohjelman ja kehyspäättöksen asettamissa rajoissa. Erityisesti selvitetään mahdollisuuksia toimistohenkilöstön entistä laajempaan käyttöön täytöntöönpanotoimituksissa, sähköisenasiointin ja -menettelyn lisäämiseen sekä asioiden ja tehtävien keskittämiseen. Ulosottolaitos on aloittanut pilotoinnit keskit-

<sup>25</sup> Ulosottotoimen rakenneuudistushanke 2014, 1-3

<sup>26</sup> Ulosottotoimen rakenneuudistushanke 2014, 56-57

<sup>27</sup> Ulosottotoimen rakenneuudistushanke 2014, 58-61

<sup>28</sup> Ulosottotoimen rakenneuudistushanke 2014, 62-63

tämismahdollisuuksien ja henkilöstörakenteen muutostarpeiden selvittämiseksi. Ensimmäisenä pilottina käynnistyi puhelunvälitys ja asiakaspalvelun keskittäminen Helsingin ulosottovirastoon. Kirjaamisen pilottihanke on käynnistetty siten, että kolmen piirin sähköisesti vireille tulleiden asioiden kirjaaminen hoidetaan yhteisesti yhdestä työpinnasta. Itä-Uudenmaan ulosottovirastossa on käynnissä pilotti, jossa toimistohenkilökunta osallistuu varsinaiseen perintään ja maksuliikenteen keskittämiseen liittyvää pilottihanketta valmistellaan. Koko suunnitelutyön lähtökohta on ulosoton nykyinen tehtäväkenttä, mutta uudistuksessa ovat tulleet esille myös vaihtoehdot, että vapausrangaistusten täytäntöönpanotehtävät siirrettäisiin pois ulosottolaitokselta ja vastaavasti sille siirretään summaariset velkomusasiat sekä velkaneevonta tai toinen niistä.<sup>29</sup>

### 3 Ulosottoprosessi

Ulosottoprosessi voidaan karkeasti jakaa kolmeen päävaiheeseen: vireilletulo, omaisuuden etsintä ja lopputilitys. Kuten jo aikaisemmin todettiin, ulosotto edellyttää ulosottooperustetta. Tavallisimmin perusteena on tuomioistuimen antama tuomio tai yksipuolinen tuomio.<sup>30</sup> Ulosottooperusteena voi kuitenkin olla jokin muukin peruste. Ulosottooperusteet on lueteltu yksiselitteisesti ulosottokaassa, mutta lyhyesti voidaan todeta, että perusteena voi lisäksi olla tuomioistuimen antama turvaamistoimipäätös tai pidättämiseen oikeutetun virkamiehen päätös väliaikaisesta vakuustakavarikosta, välimiesmenettelyssä annettu välitystuomio tai sillä vahvistettu sovinto, osamaksukauppaa koskeva ulosottomiehen tilityspöytäkirja, vahvistettu elatusapusopimus tai valtioneuvoston, ministeriön, valtion keskushallintoon kuuluvan viraston tai aluehallintoviraston päätös sekä muu hallintopäätös. (UK 2:2 §).

Myös ulkomaalainen tuomio voi olla ulosottooperusteena, mikäli se on annettu EU-maassa tai sellaisessa valtiossa, jonka kanssa Suomi on solminut sopimuksen tuomioiden tunnustamisesta ja täytäntöönpanosta. Joidenkin maiden tuomioiden täytäntöönpanoon vaaditaan eksekvatuuria, joka tarkoittaa menettelyä, jossa täytäntöönpanovaltio vahvistaa tuomion omassa tuomioistuimessaan.<sup>31</sup>

Laissa verojen ja maksujen täytäntöönpanosta (VeroTpL 706/2007) säädetään julkisten saatavien suorasta ulosottokelpoisuudesta, jolloin viranomaisen päätös on ulosottokelpoinen ilman tuomiota. Kyseiseen lakiin viittaa toistasataa lakia ja asetusta<sup>32</sup>. Yksityisen ja julkisen perintän erona ulosoton näkökulmasta on myös se, että julkinen saatava voidaan periä ja tilittää ilman lainvoimaa, kun taas yksityinenkin saatava voidaan periä, mutta varoja ei voida tilittää ennen ulosottooperusteen lainvoimaisuutta.

<sup>29</sup> Ulosottotoimen rakenneuudistushanke 2014, 54-56

<sup>30</sup> Bräysy 2013, 45

<sup>31</sup> Koulu & Lindfors 2010b, 167-168

<sup>32</sup> Pönkä & Willman 2004, 20

Ulosottoperusteesta on käytävä ilmi, kuka on suoritukseen velvoitettu taho ja kuka on suoritukseen oikeutettu taho. Tämä henkilöllinen ulottuvuus on oltava selkeästi luettavissa ulosottoperusteesta, sillä ulosotto voidaan kohdistaa vain sellaiseen tahoon, jota ulosottoperuste koskee. Ulosottoperusteen täytäntöönpanokelpoisuus edellyttää myös selvyysvaatimusta, eli perusteesta on käytävä ilmi millainen velvoite vastaajalle on määrätty. Mikäli henkilöllinen ulottuvuus tai selvyysvaatimus ei täyty, ei ulosottoa voida aloittaa ja hakijaa on kehoitettava joko korjauttamaan peruste tai kantelemaan siitä ylemmälle tuomioistuimelle. Ulosottoperusteesta on myös tarkistettava, ettei saatava ole lakannut tai vanhentunut. Ulosottomiehen on tutkittava edellä mainittu täytäntöönpanokelpoisuus kaikilta osin, kun taas sitä vastoin ulosottomiehellä on tutkinnan kielto, eli ulosottomies ei saa ottaa kantaa itse tuomion oikeellisuuteen.<sup>33</sup>

### 3.1 Hakemus ja vireille tulo

Ulosottoasia tulee vireille, kun ulosottohakemus on saapunut ulosottovirastoon. Hakemuksen on oltava kirjallinen, joko vapaamuotoinen tai täytetty valmis lomake.<sup>34</sup> Perinteisen kirjallisen hakemuksen lisäksi hakemus voidaan tehdä myös sähköisenä viestinä tai ulosoton tietojärjestelmässä. Sähköinen viesti voidaan lähettää sähköpostilla, telekopiona tai se voi olla valmis sähköinen lomake, joka lähetetään tietoverkossa. Sähköistä viestiä käytettäessä on varmistettava viestin oikeellisuus. Jos lähettäjältä on epävarmuutta, hakemus voidaan pyytää lähettämään kirjallisena. Tietojärjestelmässä hakemuksen voi tehdä ainoastaan tietojärjestelmähakija, joka on saanut oikeusministeriöltä tai valtakunnanvoudinvirastolta käyttöoikeuden tietojärjestelmään.<sup>35</sup> Ulosottoa koskevia forumsäännöksiä ei ole enää voimassa, joten hakemuksen voi toimittaa mihin tahansa ulosottovirastoon, josta asia siirretään viran puolesta vastaavalle ulosottomiehelle.

Hakemuksesta tulee ilmetä sekä hakijan että vastaajan henkilö- ja yhteystiedot, saatavan määrä ja mahdolliset jo maksetut lyhennykset. Hakemukseen on liitettävä ulosottoperuste tai asian tunnistetiedot, jos asia on ollut jo aikaisemmin vireillä. Mikäli ulosottoperuste löytyy tuomiorekisteristä, on hakemuksessa viitattava rekisterin tietoihin, eikä paperista ulosottoperustetta erikseen tarvita. Jos saatava perustuu saamistodistukseen eli velkakirjaan, vekseliin tai shekkiin, on saamistodistus liitettävä hakemukseen alkuperäisenä.<sup>36</sup> Mikäli hakija käyttää asiamiestä saatavien perinnässä ja haluaa saatavat tilitettävän asiamiehelle, on hakemukseen liitettävä tilitysvaltakirja<sup>37</sup>. Hakija voi valita joko normaalin tai suppean ulosoton. Jos hake-

<sup>33</sup> Koulu & Lindfors 2010b, 167-170

<sup>34</sup> Bräysy 2013, 46

<sup>35</sup> Pönkä & Willman 2004, 226-227

<sup>36</sup> Koulu & Lindfors 2010b, 170-171

<sup>37</sup> Lindström 2005, 296

muksessa ei ole erikseen pyydetty suppeaa ulosottoa, toimitetaan ulosotto normaalina. Suppeassa ulosotossa peritään vain sellaista omaisuutta, jota ei tarvitse muuttaa rahaksi, jolloin ulosottomiehellä ei ole myöskään omaisuuden etsimisvelvollisuutta. Suppeassa ulosotossa peritään siis ainoastaan rahaa tai tuloa, jonka etsimiseksi riittää vain tiettyjen rekisterien tarkistaminen. Hakemuksessa voidaan myös pyytää saatavan siirtämistä passiiviperintään, mikäli saatavia ei saada ulosmitattua. Passiiviperinnässä saatavat jäävät odottamaan, mikäli velalliselta löytyy ulosmitattavaa omaisuutta myöhemmin. Toisin sanoen asiaa ei enää tutkita, mutta velallisen omaisuutta saattaa tulla esiin toisen asian yhteydessä tai sattumalta, ja silloin passiiviperintään merkityt hakijat tulevat myös osallisiksi ulosmittaukseen. Passiivirekisteröinti on voimassa kaksi vuotta estetodistuksen antamisesta.<sup>38</sup> Passiivirekisteröintiä voi pyytää ainoastaan normaalissa ulosottomenettelyssä, ei suppeassa menettelyssä.

Vireilletulon yhteydessä hakijalle ei yleensä lähetetä ilmoitusta, mutta velalliselle lähetetään pääsääntöisesti vireilletuloilmoitus. Vireilletuloilmoitus voidaan jättää lähettämättä, mikäli velallisen osoitetietoja ei ole saatavilla tai ulosottomiehellä on riittävän vahvat perusteet epäillä, että velallinen vaikeuttaa täytäntöönpanoa, mikäli saa siitä tiedon etukäteen. Vireilletuloilmoitus sisältää tiedot vireilletulopäivästä, asianhallintatiedot, yhteystiedot asiaa hoitavalle ulosottomiehelle sekä tiedot velallisen oikeuksista estää täytäntöönpano vakuudella ja tulla kuulluksi. Vireilletuloilmoituksen mukana velallinen saa maksukehotuksen, jonka maksamalla eräpäivään mennessä velallinen voi estää täytäntöönpanon ja ulosoton vireilletulosta tulevan merkinnän ulosottorekisteristä annettavaan todistukseen. Jos velallinen ei pysty maksamaan velkaansa, on hänellä mahdollisuus hakea maksuaikaa. Ulosottomies voi myöntää maksuaikaa, mikäli erityinen syy sitä edellyttää. Maksuaikaa voi saada pääsääntöisesti kolme kuukautta, mutta velkojan suostumuksella sitä voidaan pidentää kuuteen kuukauteen. On hyvä huomioida, että veronpalautus on mahdollista ulosmitata, vaikka maksukehotuksen eräpäivä ei olisikaan vielä umpeutunut. Mikäli velallinen ei maksa maksukehotuksella velkaansa, aloittaa ulosottomies täytäntöönpanotoimet.<sup>39</sup>

### 3.2 Ulosmitattavan omaisuuden etsiminen ja tietojen hankinta

Ulosoton tuloksellisuuden ja uskottavuuden näkökulmasta omaisuuden etsimisen tehokkuus on oleellinen osa ulosottoprosessia. Laissa on säädetty, että ulosottomiehen tulee etsiä omaisuutta olosuhteiden edellyttämässä laajuudessa, (ns. vähimmäistoimet) sekä säännökset ulosottomiehen oikeudesta etsiä omaisuutta (ns. maksimaaliset toimivaltuudet).<sup>40</sup> Valtioneuvoston asetuksessa ulosottoselvityksistä määritellään vähimmäistoimina, että ulosottihakemuksen saavuttua paikalliselle ulosottoviranomaiselle tulee ulosottorekisteristä selvittää vastaa-

<sup>38</sup> Koulu & Lindfors 2010b, 171,176

<sup>39</sup> Koulu & Lindfors 2010b, 172-174

<sup>40</sup> Linna & Leppänen 2014, 451



jaa koskevat tiedot. Jos vastaajasta ei ole tietoja ulosottorekisterissä tai ne eivät ole ajan tasalla, selvitetään tiedot väestötietojärjestelmän, veroviranomaisten, työvoimaviranomaisten, Kansaneläkelaitoksen ja Eläketurvakeskuksen tietojärjestelmistä teknisen käyttöyhteyden avulla. (UMenA 2:4 §.) Samaisessa asetuksessa säädetään myös jatkoselvityksien tekemisestä, mikäli siihen on olosuhteet huomioon ottaen aiheita. Jatkoselvittelyllä tarkoitetaan osoite- ja puhelintietojen selvittämisestä, yhteydenottoa, tapaamista, ulosottoselvitystä sekä muita tiedusteluilta ja selvityksiä. Lisäksi säädetään, että selvitys ja omaisuuden etsintä lopetetaan, jos on ilmeistä, että vastaajaa tai hänen omaisuuttaan ei löydetä. (UMenA 2:5 §.)

Etsimistöimia saadaan suorittaa ainoastaan vireillä olevasta tai passiivirekisterissä olevasta asiasta, toisin sanoen etsimistä ei voida suorittaa ennakkoon tai jo päättyneen asian tiimoilta. Lisäksi etsimistöimissa on huomioitava suhteellisuusperiaate, eli ne on suunnattava ja mitoitettava niin, että ne aiheuttavat vähiten haittaa, kun otetaan huomioon velan määrä ja käytävissä olevat keinot. Ulosottokaassa on velallisen oikeusturvan ja yksityisyydensuojan takia myös yksityiskohtaiset säännökset siitä, mitä tietoja ulosottomies saa antaa eteenpäin ja kenelle sekä mihin tarkoituksiin.<sup>41</sup>

### 3.2.1 Omaisuuden etsiminen

Omaisuuden etsiminen voidaan kohdistaa joko paikkaan tai henkilöön. Yleisiltä paikoilta omaisuutta voidaan etsiä rajoituksitta, edellyttäen ettei etsintä riko sivullisen koti- tai julkisrauhaa. Ensinnäkin etsintätoimet voidaan suorittaa velallisen asunnossa, mikäli velallinen antaa siihen luvan. Ilman lupaa velallisen asunnossa voidaan suorittaa etsintä vain, mikäli on perusteltua aiheita epäillä, että asunnossa on ulosmittauskelpoista omaisuutta ja muuta riidatonta velallisen omaisuutta ei ole muualta löytynyt riittävästi tai muualta löytynyttä omaisuutta rasittaa sivullisen omistusoikeusväite. Sivullisen asunnossa etsimistöimia voidaan suorittaa vain, jos on erittäin painava peruste olettaa siellä olevan velallisen omaisuutta ja silloinkin sivulliselle on pääsääntöisesti annettava tilaisuus luovuttaa kyseistä omaisuutta vapaaehtoisesti ennen etsimistöimiin ryhtymistä. Sivullisen julkisrauhan piiriin kuuluvista tiloista omaisuutta voidaan etsiä vain, jos on aiheita epäillä, että siellä on velallisen omaisuutta. Selvitysaineiston etsimistä koskevat samat säädökset, kuin omaisuuden etsimistäkin, mutta selvitysaineisto on lisäksi palautettava heti, kun sitä ei enää tarvita.<sup>42</sup>

Henkilöön kohdistuvalla etsinnällä tarkoitetaan henkilön yllä tai vaatteissa näkyvästi olevaan omaisuuteen kohdistuvaa etsintää, joten esimerkiksi käsilaukku tai vaatteiden alla oleva esine eivät kuulu henkilöön kohdistuvan etsinnän alaisuuteen. Ennen henkilöön kohdistuvaa etsintätoimea velallista on kehotettava luopumaan omaisuudesta. Henkilöön kohdistuvaan etsintää

<sup>41</sup> Linna & Leppänen 2014, 451-455

<sup>42</sup> Linna & Leppänen 2014, 451-452

koskee myös säännös, että sitä voidaan käyttää vain, jos muuta omaisuutta ei ole löydetty. Lisäksi ulosottomiehen on tiedettävä tai hänellä on oltava perusteltu epäily, että henkilöllä on ulosmitattavaa omaisuutta ja omaisuuden arvon tulee olla vähäistä arvokkaampi. Etsinnässä on otettava huomioon, että velallisen henkilökohtaista koskemattomuutta ei tulisi loukata. Sivulliseen henkilöön kohdistuvaa etsintää voidaan tehdä vain, jos ulosottomies tietää sivullisella olevan yllään tai vaatteissaan velallisen omaisuutta, eli enää pelkkä epäily ei riitä. Selvitysaineistoa ei saa etsiä henkilön yltä tai vaatteista. Jos ulosottomies kokee vastarintaa etsimistöimissään velallisen tai sivullisen osalta, on hänellä mahdollista käyttää etsinnässä poliisin virka-apua tai asettaa henkilölle uhkasakko.<sup>43</sup>

### 3.2.2 Tietojen hankinta

Tiedonantovelvollisia ovat ensinnäkin velallinen ja hänen edustajansa<sup>44</sup>. Mikäli velallisella on elinkeinotoimintaa, myös henkilö joka tosiasiallisesti johtaa elinkeinotoimintaa, on tiedonantovelvollinen. Kun velallisena on yhteisö tai säätiö, koskee tiedonantovelvollisuus myös hallituksen jäseniä, toimitusjohtajaa tai vastaavassa asemassa olevaa henkilöä, vastuunalaista yhtiömiestä, toiminimenkirjoittajaa sekä tosiasiallisesti johtajaa ja omaisuuden tai hallinnon hoitajaa. Velallisen palveluksessa olevalta henkilökunnalta ja tilintarkastajalta saadaan tietoja pyytää vain, mikäli tiedon saanti heiltä on välttämätöntä eikä tietoja ole muutoin saatavissa. Lisäksi tietoja voidaan pyytää sivulliselta tai toiselta viranomaiselta sekä julkista tehtävää hoitavilta instansseilta. Sivulliselta tietoja voidaan pyytää vain, jos se on asiassa välttämätöntä. Sivullisen velvollisuus antaa tietoja on perustuttava aina johonkin sivullisen ja velallisen väliseen erityissuhteeseen.<sup>45</sup>

Ulosottokaaren kolmannessa luvussa ovat keskeiset velalliselvitystä koskevat säännökset. Yleisen säännöksen mukaan ulosottomiehellä on oikeus saada välttämättömät tiedot salassapitosäännöksen estämättä, ja tiedot voidaan välittää teknisen käyttöyhteyden avulla. Samoin valtakunnanvoudinvirastolla on oikeus saada tietoja, ja ne voidaan jakaa keskitetysti, jos se on tarkoituksen mukaista. Tietoja hankittaessa on vältettävä antamasta henkilötietolain (HenkTL 523/1999) 11 §:n mukaisia arkaluonteisia henkilötietoja lukuun ottamatta sosiaalihuollon etuuksia (UK 3:64 §, 65 §).

Ulosottokaareissa on yksityiselitteisesti mainittu tiedot, jotka sivullisen tulee antaa ulosottomiehelle kysyttäessä. Pääpiirteittäin voidaan mainita, että tiedot on annettava kaikesta velallisen omaisuudesta tai määräysvallassa olevasta omaisuudesta, velallisen ja sivullisen välisistä saatavista, niiden perusteista ja niitä koskevista maksuliikenteestä sekä myös vastaisuudessa

<sup>43</sup> Linna & Leppänen 2014, 452-455

<sup>44</sup> Linna & Leppänen 2014, 467

<sup>45</sup> Linna 2008, 79-85

erääntyvistä saatavista, velallisen ja sivullisen välisistä oikeustoimista tai sellaiseen rinnastettavista toimista. Työnantajan tai tulon maksajan on annettava tietoja velallisen saamasta tuloista sekä luontoisetuja koskevat tiedot, maksamisen perusteet ja velallisen yhteystiedot. Tele- tai postitoiminnan harjoittajan on annettava velallisen osoite- ja puhelintiedot samoin kuin muut yhteystiedot, jotka hänellä on tiedossa. Lisäksi ulosottokaaren 3 luvun 66 §:ssä säädetään, että luotto-, rahoitus- tai vakuutuslaitos ei saa antaa tietoa muulle kuin viranomaisille siitä, onko ulosottomies tehnyt tässä pykälässä tarkoitetun tiedustelun. Viranomaiset ja julkista tehtävää hoitavat ovat velvollisia antamaan kaikki tietonsa velallisen omaisuudesta, varallisuudesta, tuloista, veloista sekä muista taloudellista asemaa ja maksuyhteyksiä koskevista seikoista. Tiedot on annettava myös velallisen työ- ja palvelussuhteista sekä eläkkeistä. Lisäksi on annettava kaikki tiedot, jotka koskevat velallisen taloudellista toimintaa. Myös tiedossa olevat osoite- ja puhelintiedot samoin kuin muut yhteydenottoon tarvittavat tiedot on annettava pyydettyä. (UK 3:67 §.)

Tietoja voidaan pyytää vapaamuotoisesti tai erityisellä ulosotto selvityksellä. Velallisella ja hänen edustajallaan on laaja tiedonantovelvollisuus, mutta ei kuitenkaan rajaton. On huomion arvoista todeta, että itsekriminointisuoja ei koske ulosotto selvitystä. Toki asianomaiset on suojattu niin, että ulosottolaitos ei saa antaa itsekriminointisuojan alaista tietoa eteenpäin. Velallisella ja hänen edustajallaan on myös totuudessapysymisvelvollisuus, jonka noudattamatta jättämisestä voi seurata rikoslain (RL 39/1889) mukainen rangaistus. Sivullisiin ei sovelleta samoja säännöksiä tiedonantovelvollisuudesta kuin velalliseen. Sivullinen on velvollinen antamaan tietoja ainoastaan hänen ja velallisen välisistä toimista ja velvoitteista sekä asiakirjoista, joissa on selkeä liitäntä velallisen toimiin tai velvoitteisiin. Tämä koskee myös velallisen läheisiä. Viranomaisen tai julkista tehtävää hoitavalla taholla on tiedonantovelvollisuus, ja kieltäytyessään antamasta tietoja ulosottoviranomaiselle syyllistyy henkilö virkavelvollisuuksien laiminlyöntiin. Ulosottomiehen tulee varoa antamasta mitään sellaista tietoa sivulliselle, joka ei koske sivullisen ja velallisen välistä suhdetta.<sup>46</sup>

Ulosotto selvityksen tekeminen edellyttää, että velkojan saatava ei kerry kokonaan ja että velallisen asemaa ei ole muuten saatu luotettavasti selvitettyä. Yksinkertaisessa asiassa velallista ei ole pakko kutsua henkilökohtaisesti paikalle, vaan selvitys voidaan tehdä esimerkiksi puhelimitse. Ulosotto selvityksessä ulosottomies saa kysyä vain täytäntöönpanon kannalta tarpeellisia tietoja, eikä selvityksen toimittamista saa lähtökohtaisesti järjestää yllättäen. Ulosotto selvityksessä on pidettävä pöytäkirjaa, johon kirjataan ulosottomiehen kysymykset ja velallisen vastaukset, pöytäkirja annetaan velalliselle tarkastettavaksi ja allekirjoituksellaan velallinen vahvistaa antamansa tiedot oikeiksi. Velallisen on annettava ulosottomiehelle liike- tai elinkeinotoimintaansa liittyvät asiakirjat. Sama luovutusvelvollisuus koskee myös toimijoita, joilla on hallussaan kyseisiä asiakirjoja. Mikäli ulosotto selvitys on välttämätön ja on aihe-

<sup>46</sup> Linna & Leppänen 2014, 503, 511, 517-521, 572

ta epäillä, että velallinen ei saavu paikalle, voidaan kutsuun liittää sakon tai noudon uhka. Sivullisellekin voidaan määrätä uhkasakko, mutta ei noutouhkaa.<sup>47</sup>

Etsimistoimet palvelevat ennen kaikkea hakijan oikeutta saada saatavansa, mutta myös velallisen oikeuksia, kuten osoitusoikeutta ja ulosmittausjärjestystä. Omistussuhteiden selvittämisellä turvataan sivullisen oikeuksia. Asianosaisilla ei ole mahdollisuutta estää etsimistoimien suorittamista tai kieltäytyä tiedonantovelvollisuudesta ilman mahdollisia seuraamuksia. Sen sijaan ulosottomiehen suorittamiin toimiin voidaan hakea muutosta. Vaikka ulosottomiehen menettelyn todettaisiin olleen väärä, ei se estä menettelyssä löydetyn omaisuuden ulosmittaamista. Menettelyn lainvastaisuus saattaa johtaa vain muutoksenhakijan korvauskanteeseen valtiota vastaan tai kanteluun ulosottomiehen toiminnasta.<sup>48</sup>

### 3.3 Estetodistus, ulosmittaus ja varojen tilitys

Ennen varsinaista ulosmittausta velalliselle on annettava mahdollisuus maksaa velkansa vapaaehtoisesti maksukehotuksella ja tarpeen vaatiessa velallinen voi myös pyytää maksuaikaa ulosottomieheltä. Muita pehmeitä perintäkeinoja ovat maksusuunnitelman tai maksusopimuksen tekeminen, jonka ulosottomies vahvistaa. Tällöin velallinen maksaa maksunsa omatoimisesti ja ulosmittaus vältetään. Maksusuunnitelmassa velallinen maksaa omatoimisesti palkastaa vahvistetun osan ulosottoon, kun taas maksusopimuksessa sovitaan velkojien kanssa maksujen määrästä, perittävän saatavan määrästä, perintäajasta ja kertymän kohdentamisjärjestyksestä. Tällainen sopimus ei saa olla kohtuuton kummankaan osapuolen kannalta ja rahat kulkevat ulosottoviraston kautta. Mikäli velallinen rikkoo maksusuunnitelmaa tai -sopimusta, ulosottomies voi päättää sen rauenneeksi ja ulosmittaus voidaan laittaa täytäntöön. Maksusopimus voi raueta myös, jos velallisen maksukyky olennaisesti muuttuu tai perintään tulee uusi etuoikeutettu saatava.<sup>49</sup>

Ulosmittauksessa on noudatettava laissa säädettyä ulosmittausjärjestystä. Ensisijaisesti on ulosmitattava käteisvarat, pankkitilivarat ja toistuvaistulo, eli toisin sanoen rahavarat. Jos rahavaroista ei kerry riittävää summaa, tulee seuraavaksi ulosmitata irtainta omaisuutta, jonka jälkeen vasta voidaan ulosmitata kiinteää omaisuutta. Viimesijaiseksi on jätettävä velallisen asunto ja välttämättömään toimeentuloon tarvittava omaisuus. Järjestys ei ole ehdoton, sillä siitä voidaan poiketa velallisen pyynnöstä. Myös velkoja ja velallinen voivat sopia keskenään eri järjestyksestä. Ulosmittausjärjestyksen lisäksi ulosmittausta rajoittavat muutkin säädökset. Rahavarojen ulosmittauksessa on rajoituksia, joiden mukaan määrätarkoitukseen myönnettyä sosiaaliavustusta tai luovutuskiellonalaista saatavaa, kuten rikosvahingonkorvauk-

<sup>47</sup> Linna 2008, 79-85

<sup>48</sup> Linna & Leppänen 2014, 453-454

<sup>49</sup> Linna 2008, 104-105

sena saatuja saatavia ei saa ulosmitata. Omaisuuden ulosmittauksessa velallisella on erottamisetu, jonka mukaan velallisen ja hänen perheensä elämiseen ja toimeentuloon vaikuttavia välttämättömiä esineitä ei saa ulosmitata.<sup>50</sup>

Ulosmitattavan omaisuuden on oltava ulosmittauskelpoista ja sen tulee olla pääsääntöisesti velallisen omistamaa omaisuutta. Joskus sivullisen omaisuutta voidaan joutua ulosmittaamaan, jos se on yhteisomistuksessa ja muuta ulosmitattavaa omaisuutta ei ole tai jos omistus katsotaan näennäisjärjestelyksi. Hypoteekkituomion nojalla ulosmitattavaksi voi tulla toisen omistama kiinteistö, joka on velan vakuutena. Ulosmitattu omaisuus tulee yksilöidä ja sillä on oltava taloudellista arvoa, minkä lisäksi turhan ulosmittauksen kieltö estää vähäarvoisen omaisuuden ulosmittauksen. Ulosotto kohdistuu aina yksittäiseen varallisuuserään tai omaisuuden ja ulosottomies päättää mikä, yksilöity omaisuus tai varallisuus ulosmitataan. Omaisuus tulee siis yksilöidä ja arvioida ja siitä on viipymättä tehtävä ulosmittausasiakirja tai se on merkittävä ulosoton tietojärjestelmään. Toisinaan täytäntöönpanon tehokkuus pyritään turvaamaan turvaamistoimella, jolloin ulosottomies ottaa esineen haltuunsa tai tekee merkinnän rekisteriin ja omaisuus voidaan realisoida myöhemmässä vaiheessa, mikäli se tulee aiheelliseksi. Ulosmittaus tulee voimaan heti ja se aiheuttaa velalliselle määräämiskiellon kyseistä omaisuuserää kohtaan.<sup>51</sup>

Mikäli ulosmitattuna omaisuutena on muuta kuin raha, on se muutettava rahaksi eli realisoitava, toisin sanoen myytävä. Ennen myyntiä ulosottomiehen tulee tehdä vaadeselvittely, jossa selvitetään omaisuuden mahdollisesti kohdistuvia oikeuksia. Tarpeen vaatiessa on järjestettävä myös asianosaiskeskustelu, jossa velkojat valvovat saatavaansa ja oikeuden haltijat oikeuksiaan. Selvissä tapauksissa asianosaiskeskustelu voidaan korvata kirjallisella menettelyllä. Ulosotossa realisointi on pakkomyyntiä, mutta myyntitapoja on useita. Ulosottomiehen on valittava niistä tilanteeseen sopivin vaihtoehto niin, että myyntituloksi on paras mahdollinen. Myyntitapa voi olla pakkohuutokauppa tai vapaamyynti. Vapaaseen myyntiin luetaan julkinen huutokauppa, ulosottomiehen toimittama vapaamyynti ja yksityismyynti. Jos joku velkojista tai oikeuden haltijoista on jäänyt tuntemattomaksi, on vaihtoehtona ainoastaan pakkohuutokauppa.<sup>52</sup>

Realisoinnin tai rahavarojen ulosmittauksen jälkeen varat tilitetään velkojille. Jos ulosmittauksessa on tehty asianosaisluettelo, on tehtävä myös jakoluettelo, muussa tapauksessa riittää, että jako tehdään vain ulosoton tietojärjestelmään. Jos varat eivät kata kaikkia velkoja, puhutaan välitilityksestä ja silloin varat jaetaan velkojille etuoikeussäännöksen mukaan. Ulosottokaaren lisäksi laki velkojien maksunsaantijärjestyksestä (1992/1578) ohjaa tilitysjär-

<sup>50</sup> Koulu & Lindfors 2010b, 176-180, 183-190

<sup>51</sup> Koulu & Lindfors 2010b, 176-180, 183-190

<sup>52</sup> Koulu & Lindfors 2010b, 176-180, 183-190

jestystä. Lyhyesti voidaan todeta, että ensisijaisia velkojia ovat pantti- ja pidätysoikeuden haltijat sekä elatusapuvelkojat. Tavallisille saataville suoritus maksetaan suhteutettuna velan suuruuteen. Mikäli ulosmittauksessa on tapahtunut jokin virhe, jonka vuoksi on mahdollista, että ulosmittaus kumotaan, voidaan tilitys tehdä ehdollisena, jolloin siihen vaaditaan velkojalta vakuus. Kun tilitys tehdään ilman vakuutta, se on lopullinen. Varat tilitetään velkojille tilisiirtoina ja lopullisen tilityksen jälkeen varoja ei pääsääntöisesti voida enää periä takaisin.<sup>53</sup>

Aina velalliselta ei saada perittyä velkoja, ja silloin ulosottomenettely päättyy ulosottomiehen antamaan estetodistukseen. Este voi olla joko varattomuuseste, tuntemattomuuseste tai molemmat. Varattomuusesteestä on kysymys, kun ulosmitattavaa omaisuutta ei ole löytynyt. Tuntemattomuusesteestä on kysymys silloin, kun velallisen olinpaikkaa ei ole saatu selville. Suppeassa ulosottomenettelyssä ei anneta estetodistusta, vaan hakija saa vain todistuksen, että suppean ulosoton kohteeksi olevaa omaisuutta ei ole löydetty. Velalliselle esteen toteaminen aiheuttaa maksuhäiriömerkinnän, joka säilyy velallisen tiedoissa useita vuosia. Siten esteen tekemisellä on myös yhteiskunnallisesti suuri merkitys ja se tulisi tehdä kohtuullisessa ajassa, koska sillä osaltaan ennaltaehkäistään velallisten lisävelkaantumista.

### 3.4 Velallisen oikeussuojakeinot

Koska ulosottoperuste on ulosottolaitoksen ulkopuolinen päätös, yleensä tuomioistuimen antama tuomio, on se valituskelpoinen siten kuin oikeudenkäymiskaareissa säädetään. Kysymys ei siis ole vielä ulosottomenettelyyn kohdistuvasta valituksesta. Ulosottoperusteen muutoksenhaku saattaa kuitenkin keskeyttää tai peruttaa jo aloitetun ulosottomenettelyn.<sup>54</sup>

Ulosoton summaarisen menettelyn vuoksi ulosottomies joutuu tekemään päätöksensä nopeasti ja ilman laajoja selvityksiä. Siitä syystä velallisella on oltavat ulosottoa vastaan tehokkaat oikeussuojakeinot<sup>55</sup>. Attraktioperiaatteen mukaan ulosottomies lähtökohtaisesti ratkaisee itse ulosoton aikana esiin tulleet riitakysymykset<sup>56</sup>. Jos sovintoon ei kuitenkaan päästä, on asianosaisilla käytössään erilaisia oikeussuojakeinoja. Jos itse menettelyssä on tehty selvä virhe, voi kihlakunnanvouti tehdä siitä itseoikaisun. Tällöin virhe voi ensinnäkin olla asiavirhe, jolloin päätös tai toimenpide on perustunut puutteelliseen tai virheelliseen selvitykseen tai lakia on sovellettu virheellisesti. Myös selvät kirjoitus- ja laskuvirheet on korjattavissa itseoikaisulla.<sup>57</sup>

<sup>53</sup> Koulu & Lindfors 2010b, 176-180, 183-190

<sup>54</sup> Linna 2008, 240-241

<sup>55</sup> Koulu & Lindfors 2010b, 190

<sup>56</sup> Linna 2008, 45

<sup>57</sup> Koulu & Lindfors 2010b, 190-196

Ulosoton keskeisin muutoksenhakukeino on ulosottovalitus. Ulosottovalituksen voi tehdä kuka tahansa, jonka oikeuksia loukataan, ja sen voi tehdä missä tahansa ulosoton vaiheessa. Valitus tehdään kirjallisesti käräjäoikeudelle, mutta se tulee toimittaa ulosottomiehen kautta. Valituksen johdosta käräjäoikeus voi määrätä ulosottomenettelyn keskeyttämisestä. Epäselvät näyttökysymykset, joita ei voida selvittää ulosottomenettelyssä, voidaan siirtää tuomioistuinten ratkaistaviksi välioikeudenkäynnissä, jolloin kysymys on täytäntöönpanoriidasta. Täytäntöönpanoriita voidaan nostaa joko ulosottomiehen osoituksella tai jos ulosottomies ei pidä sitä tarpeellisena, myös ilman osoitusta, sillä asianosallisella on aina oikeus saada asia tutkituksi. Asianosaisella on aina mahdollisuus tehdä joko valitus tai riitauttaa ulosoton täytäntöönpano, mutta on huomioitava, että molempia oikeussuojakeinoja ei voida käyttää samassa asiassa.<sup>58</sup>

#### 4 Velallisseurannan tarkoitus ja tavoitteet

Ulosottovirastossa pyritään etupainotteiseen toimintaan, jolla tarkoitetaan, että velallisen taloudellinen tilanne saadaan selvitettyä ja oikeat toimenpiteet valittua mahdollisimman nopeasti asian vireilletulon jälkeen. Etupainotteisuus on kaikkien ulosottovirastojen yhteinen tavoite.<sup>59</sup>

Vuoden 2013 vuosikertomuksessa todetaan Helsingin ulosottoviraston perintätuloksen olevan hyvä, minkä oletetaan johtuvan osaltaan ulosoton toiminnan tehostumisesta. Velallisen maksu- ja ansaintakyky pystytään selvittämään nopeasti, mikä realisoituu oikeampana perintätuloksena. Tuloksellisuuden paranemista arvioidaan erityisesti selittävän reaaliaikaiset pankkitiedustelut, joista velallisen varat ja tulot saadaan selville nopeasti. Tulevaisuuden toiminnasta todetaan, että toiminnan reaaliaikaisuutta tullaan seuraamaan ja yli kolme kuukautta ilman täytäntöönpanotoimenpiteitä olevien velallisten määrä pyritään minimoimaan. Velalliselvityksien asianmukaisuutta sekä ulosottoselvityksien ja muun jatkoselvityksen tarvetta tullaan seuraamaan erityisesti yli 10 000 euron asioiden käsittelyssä.<sup>60</sup>

Velallisseuranta on sekä riskien hallintaa että laadunvalvontaa. Toimistohenkilökunnan tekemällä yli 10 000 euron velallisten seurannalla on kaksi tehtävää. Ensimmäkin velallisseurannassa tehdään ennakoivaa selvitystyötä, jossa tarkistetaan velallisen tilannetta erilaisista rekistereistä kehoitusperinnän aikana. Tarkoitus on, että kehoitusperinnän päättyessä ulosottomiehelle on jo alustava tiedot velallisen tilanteesta. Toiseksi velallisseurantaa tehdään varmistava

<sup>58</sup> Koulu & Lindfors 2010b, 190-196

<sup>59</sup> Valtakunnanvoudinviraston ja Helsingin ulosottoviraston tulossopimus vuodelle 2014, liite 4

<sup>60</sup> Vuosikertomus 2013, 5

toimena, jonka tarkoituksena on varmistaa, että velalliselle tehdään asiassa vaadittavat selvitykset, jotka johtavat joko perintään tai laadukkaaseen esteeseen.<sup>61</sup>

Helsingin ulosottoviraston tavoitteeksi velallisselvityksessä on määritelty asianmukaisuus, oikea-aikaisuus, hyvin perusteltu ja riittävä dokumentointi oikean perimistuloksen saavuttamiseksi.<sup>62</sup> Lisäksi laatutavoitteisiin on kirjattu päätösten perustelu ja dokumentoinnin asianmukaisuus. Dokumentoinnin asianmukaisuuteen huomiota kiinnitetään koko ulosotto prosessin ajan.<sup>63</sup>

#### 4.1 Rekisterikyselyt ja tietojärjestelmät

Ulosoton tietojärjestelmä Uljas tekee automaattisesti uusille velallisille rekisterikyselyt väestötietojärjestelmästä (VTJ), työvoimaviranomaiselta (URA), eläketurvakeskukselta (ETK) ja veroviranomaiselta<sup>64</sup>. VTJ:stä saadaan velallisen voimassa olevat osoitetiedot, jolloin myös VTJ:hin kirjautuu tieto, että henkilö on ulosotossa velallisena. Mikäli velallisen osoitetiedot muuttuvat tämän jälkeen, päivittyvät uudet tiedot automaattisesti ulosoton järjestelmään. URA-kyselystä selviää, onko velallinen työnhakija ja jos on, niin missä työvoimatoimistossa. URA:n tiedoissa saattavat olla myös velallisen työnantajan tiedot. ETK kyselystä saadaan tieto siitä, saako velallinen eläkettä ja jos saa niin, mitä eläkettä ja mistä eläkeyhtiöstä. Myös ETK:ssa näkyvät tiedot työnantajasta, joka maksaa velallisen eläkemaksuja. Lisäksi teknistä yhteyttä käyttäen saadaan tilattua KELASTA tiedot velallisen asioita hoitavasta Kansaneläkelaitoksen toimistosta, maksetuista päivärahoista ja tili, jolle korvauksia on maksettu. Veroviranomaiselta saadaan velallisen edellisen vuoden verotiedot eli tulot, velat ja verotettava omaisuus.<sup>65</sup>

Ulosottomies saa tilattua sähköistä käyttöyhteyttä hyödyntäen verohallinnon ylläpitämästä harmaantaloudenselvitysyksiköstä (HTSY) veloitteidenhoitoselvityksen (VHS), josta saadaan tietoa yksittäisen organisaation ja siihen kytkeytyvien henkilöiden taloudesta ja toiminnasta. Selvityksellä tarkastellaan veroihin, lakisääteisiin eläke-, tapaturma- ja työttömyysvakuutusmaksuihin sekä tullin perimiin maksuihin liittyvien veloitteiden hoitamista (Laki Harmaan talouden selvitysyksiköstä 1207/2010.) Tietojärjestelmän teknistä käyttöyhteyttä käyttäen ulosottomies voi tilata myös henkilön pankkitilitiedot kahden kuukauden ajalta Nordeasta, Danske pankista, Osuuspankista, S-pankista, LähiTapiola-pankista ja Ålands pankista. Lisäksi ulosottomies voi hakea tietoja vankiluettelosta.<sup>66</sup>

<sup>61</sup> Sisäinen valvonta ja riskienhallinta 2014, 2

<sup>62</sup> Vuosikertomus 2013, 1

<sup>63</sup> Sisäinen valvonta ja riskienhallinta 2014, 3

<sup>64</sup> Ulosottoimen rakenneuudistushanke 2014, 46

<sup>65</sup> Uljas-tietojärjestelmä

<sup>66</sup> Ulosottoimen rakenneuudistushanke 2014, 46-47



Manuaalisesti tietoja velallisesta etsitään väestötietojärjestelmästä, ajoneuvotietojärjestelmästä (ATJ), kiinteistötietojärjestelmästä (KTJ), yritystietojärjestelmästä (YTJ) ja Kauppalahden ylläpitämästä yritystietojärjestelmästä (ePortti). VTJ:stä voidaan ensinnäkin selvittää velallisen henkilö- ja osoitetiedot, mikäli ne ovat puutteellisia. VTJ:stä tarkistetaan velallisen lähipiirin tiedot, jotka vaikuttavat velallisen taloudelliseen asemaan, eli elävätkö vanhemmat ja onko velallisella huollettavia lapsia, jotka asuvat velallisen kanssa. ATJ:stä tarkistetaan omistaako tai onko velallisella hallintaoikeuksia ajoneuvoihin. KTJ:stä selvitetään, onko velallisella kiinteistöomistuksia, ja YTJ:stä tai ePortista tarkistetaan, onko velallisella yritysyhteyksiä. Mikäli velallisena on juridinen henkilö, ei VTJ tietoja tarkisteta, sitä vastoin YTJ:stä tai ePortista tarkistetaan yrityksen tiedot, tila ja mihin rekistereihin yritys on ilmoittautunut.<sup>67</sup>

Koska suppeassa menettelyssä peritään ainoastaan rahavaroja, ei niissä tutkita myöskään omaisuusrekistereitä. Suppeassa menettelyssä riittää vain perusselvitys, johon sisältyvät pankkitietoja koskevat kyselyt.

#### 4.2 Dokumentointi selvitystyön osana

Kuten jo aikaisemmin on todettu, ulosottovirasto saa laajasti tietoja eri kanavista. Tiedon saannin lisäksi tietojen asianmukainen dokumentointi ja jakaminen ovat tärkeä osa selvitystyötä. Tiedon oikea dokumentointi ymmärrettävästi ja oikeaan paikkaan vähentää päällekkäistä selvitystyötä ja mahdollistaa oikeat päätökset täytäntöönpanossa. Uljas-järjestelmä toimii hyvänä välineenä dokumentoinnissa ja tiedonsiirrossa niin viraston sisällä kuin tarpeen tullen myös piirin välillä. Tietojen tallentamisissa tulee noudattaa yleistä asianmukaisuusperiaatetta, eli tallennettavan tiedon on liityttävä velallisen taloudelliseen asemaan tai täytäntöönpanotoimiin.<sup>68</sup>

Henkilötietolaki säätelee viranomaisten toimia henkilötietojen käsittelyssä ja tallentamisessa järjestelmiin. Yleiset periaatteet ovat huolellisuusvelvoite, käyttötarkoitussidonnaisuus sekä tarpeellisuus- ja virheettömyysvaatimus. Henkilötietoja on käsiteltävä laillisesti, noudattaen huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa, eikä henkilön yksityiselämän suojan alaista tietoa saa tallentaa ilman lain mukaista perustetta. Henkilötietojen käsittelyn tulee olla perusteltua rekisterinpitäjän toiminnan kannalta. Lisäksi rekisterinpitäjän tulee huolehtia, ettei virheellistä, epätäydellistä tai vanhentunutta tietoa käsitellä rekisterissä. (HenkTL 5§-7§, 9§.) Henkilötietolain 11§ mukaisia arkaluontoisia henkilötietoja ei saa merkitä rekisteriin lukuun ottamatta tietoja henkilön saamista sosiaalietuuksista (UK 1:26§). Dokumentoinnissa on hyvä

<sup>67</sup> Velallisseurannan ohje 2014

<sup>68</sup> Tietojen dokumentointi uljakseen 2014, 2-3

muistaa, että asianomaisella on oikeus tarkistaa kaikki häntä koskeva tallennettu tieto viranomaiselta.

Uljas mahdollistaa laajan dokumentoinnin velallisen tiedoista. Uljaksen henkilörekisterin yhteydessä on käytettävissä henkilön lisätiedot välilehti, jonne tallennetaan pääsääntöisesti henkilöön liittyviä tietoja eri otsikoilla. Näihin tietoihin tallentuu myös sähköisesti automaattisesti joitakin tietoja verottajan ilmoituksesta ja rekisterikyselyn yhteydessä. Perintää koskevat ja perintätoimenpiteisiin vaikuttavat tiedot tulisi ensisijaisesti kirjata muut velallisselvitystietoihin. Muu velallisselvitys -tiedoissa on kaksi välilehteä, joista ensimmäiseen lisätään tietoja ja toisella näkyvät tilatut kyselyt, jotka myös tilataan tältä sivulta. Tietoihin siirtyy myös automaattisesti joitakin tietoja suoritetuista toimenpiteistä, kuten merkintä tehdystä ulosottoselvityksestä ulosoton asiakirjaohjelmassa. Pääsääntönä voidaan pitää, että aina kun tehdään jotakin velallisen asioiden hoitamiseksi, se tulisi dokumentoida.<sup>69</sup>

#### 4.3 Suurvelallisten käsittelyprosessi pääpiirteittäin

Helsingin ulosottovirastossa tehtävä velallisseuranta on virastossa kehitetty viraston oma toimintatapa, jolla pyritään saavuttamaan sekä viraston että valtakunnanvoudinviraston asettamat tavoitteet velallisseurannasta.

Uljas tietojärjestelmässä on jokaisella täytäntöönpano-osatolla oma velallisseuranta-työpino, jonka kautta toimistohenkilökunta tekee velallisseurantaa. Toimistohenkilökunta seuraa omien osastojensa työpinoja, joten olisi toivottavaa, että työpinojen käyttö olisi mahdollisimman yhdenmukaista. Uudet suurvelalliset, joiden yksittäisen perinnän saldo on yli 10 000 euroa, ilmestyvät viikoittain velallisseurantatyöpinoon, merkinnällä ei käsitelty. Toimistohenkilökunnan toimesta näistä velallisista tehdään ennakkoselvitykset manuaalisista tietojärjestelmistä ja tilataan osa tilattavista rekistereistä, mikäli niitä ei ole tehty viimeisen vuoden sisällä. Yksityisestä henkilöstä tiedot tarkistetaan VTJ:stä, ATJ:stä, KTJ:stä ja e-Pottista. Kaikki rekisteri tarkastukset tulee kirjata Uljas-järjestelmään muu velallisselvitys -tietoihin. VTJ tietoihin kirjataan tieto onko velallisen vanhemmat elossa ja jos eivät niin kuolin päivä. Mikäli vanhemman kuolemasta on alle kolme vuotta, mutta yli kolme kuukautta, tilataan henkilön perukirja manuaalisesti verottajalta. Perukirjat voidaan tilata vasta kehoitusperinnän jälkeen. ATJ:stä löytyneestä ajoneuvosta kirjataan tietoihin ajoneuvon merkki, malli, käyttöönotto päivä, omistaja ja mahdollinen haltija. Mikäli velalliselta löytyy KTJ:stä kiinteistö, kirjataan tietoihin kiinteistötunnus ja mahdolliset osaomistukset. Mikäli velallinen löytyy e-portin tiedoista, kirjataan tietoihin yrityksen nimi ja y-tunnus, johon sidos liittyy ja missä asemassa velallinen on yrityksessä. Juridisen henkilön kohdalla tarkistetaan myös samat omaisuusrekisterit, mutta ei VTJ:n tietoja. Lisäksi juridisen henkilön ajankohtaiset tiedot tarkiste-

<sup>69</sup> Uljas-tietojärjestelmä

taan ePortista, josta kirjataan yrityksen toimiala, yrityksen tila, vastuuhenkilö ja tiedot mihin rekistereihin yritys kuuluu, voimassa olevat yrityskiinnitykset ja lisäksi osakeyhtiöstä osakepääoma. Velalliset on käsiteltävä kahden viikon kuluessa, sillä ne pysyvät työpinossa vain kehotusperinnän ajan. Rekisterien tarkistuksista on oleellista merkitä myös tieto, ettei tietoja tai omaisuutta löytynyt, jotta vältetään päällekkäiseltä työltä. Jos velallisesta löytyy rekistereistä tietoa, joka on oleellista perinnän kannalta, siitä ilmoitetaan sähköpostilla asiaa hoitavalle kihlakunnanulosottomiehelle. Ennakkoselvityksessä velallisesta tilataan tiedot URA:sta, KELAsta, ETK:stä ja verottajalta, mikäli niitä ei ole tai ne ovat yli vuoden vanhoja.<sup>70</sup>

Ennakkoselvityksessä asialle tai velalliselle laitetaan estetilityskielto, joka tarkoittaa että asiaa ei voida palauttaa esteellä. Mikäli ulosottomies toteaa asialle esteen, jää asia selvittävät-työpinoon tilitysvaiheessa eli asia ei lähde ulos talosta. Mikäli suurvelallisella on voimassa oleva maksukielto tai maksusuunnitelma, ei velallista siirretä seurantaan ja se jää työpinoon ei seurattava merkinnällä. Jos taas tässä vaiheessa velallisella ei ole voimassa olevaa toimenpidettä, siirretään se seurantaan, jolloin velallinen siirtyy työpinon seurattavat -välilehdelle. Mikäli velallisella on voimassa oleva turvaamistoimenpide tai omaisuuden ulosmittaus, siirretään velallinen kihlakunnanvoudin seurattavaksi vuoden välilehdelle.<sup>71</sup>

Ennako selvityksien jälkeen asia siirtyy ulosottomiehen työksi. Kihlakunnanulosottomiehet näkevät työpinoissaan vain omat velallisensa. Järjestelmässä uudet asiat tulevat uusien asioiden-työpinoon, josta ne siirtyvät kehotusperinnän jälkeen perinnän jatkotoimien-työpinoon, jossa kihlakunnanulosottomies seuraa velallisiaan pääsääntöisesti. Asialle ei saa tehdä toimenpiteitä eikä tietoja etsiä ulkoisista tietojärjestelmistä ennen kuin maksukehotuksen eräpäivä on umpeutunut. Mikäli velallisen tiedoista on löytynyt edesmenneitä omaisia, voidaan perukirja tilata kehotusperinnän jälkeen. Perukirja tilataan toimistohenkilökunnan toimesta ja siitä tulee jälleen kirjata tieto muu velalliselvitys tietoihin perukirja otsikon alle. Perukirjasta tulisi kirjata, että perukirja on tilattu sekä kenestä se on tilattu ja perukirjan saapumisen jälkeen tietoihin tulee kirjata lyhyesti perukirjan sisältö, kuten pesän osakkaat, pesän säästö, pesänhoitajan tiedot ja mahdollinen testamentti. Kehotusperinnän jälkeen ulosottomies tilaa velallisesta HTSY rekisterin ja pankkitiedustelut. Jos velalliselle ei tehdä toimenpiteitä kahden kuukauden kuluessa, siirtyy velallinen selvittävät välilehdelle. Vaihtoehtona velallinen voidaan siirtää työnalla-työpinoon, jolloin ne pääsääntöisesti odottavat jotakin toimenpidettä.<sup>72</sup> On huomioitava, että Kihlakunnanulosottomiehet käyttävät omia työpinojaan hyvin eri tavoin.

---

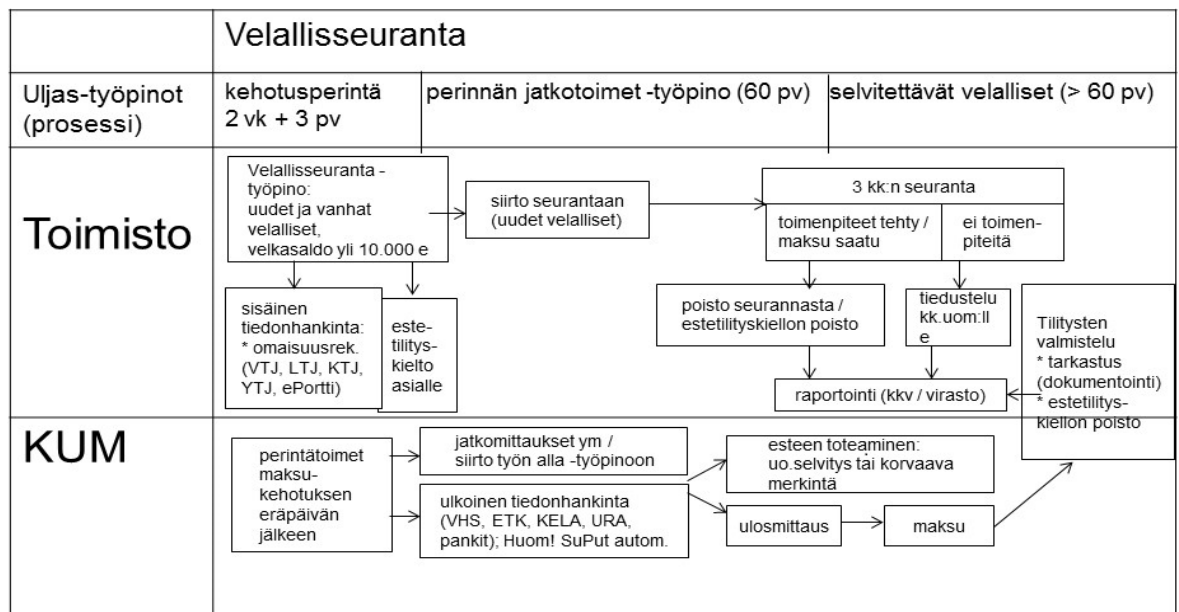
<sup>70</sup> Vennelä 2014

<sup>71</sup> Vennelä 2014

<sup>72</sup> Snellman 2014

Toimistohenkilökunta seuraa velallisten tilannetta seurattavat -välilehdellä ja tavoitteena on, että kolmen kuukauden kuluessa velalliselle on tehty tarvittavat selvitykset, joiden pohjalta voidaan aloittaa perintä tai palauttaa asia laadukkaalla esteellä. Mikäli seurannassa olevalle velalliselle tehdään maksukielto, maksusuunnitelma tai omaisuuden ulosmittaus siirretään asia pois seurannasta. Jos ulosmittauksen kohteena on kiinteistö, velallinen siirretään voudin-työpinon, jolloin se myös siirtyy kihlakunnanvoudin seurattavaksi. Mikäli mitään toimenpiteitä ei ole tehty kolmen kuukauden sisällä, tiedustellaan kihlakunnanulosottomieheltä velallisen tilannetta ja mahdollisesti raportoidaan tilanteesta myös kihlakunnanvoudille. Velallisen tiedoista näkyvät, mitä selvityksiä velallisesta on tehty, ja myös millä ulosottomiehen välilehdellä velallinen on. Jos tiedoista näkyy, että velallinen on siirretty kihlakunnanulosottomiehen toimesta työnalla-työpinon, voi toimistohenkilökunta olettaa, että asia on etenemässä.<sup>73</sup>

Mikäli ulosottomies toteaa asialle esteen toimistohenkilökunnan tekemä estetilityskielto estää asiaa lähtemästä pois todetulla esteellä, kunnes kielto poistetaan toimistohenkilökunnan toimesta. Ennen estetilityskiellon peruutusta tulee toimistohenkilökunnan tarkistaa, että este on laadukas eli toisin sanoen kaikki tarvittavat selvitykset on tehty. Laadullinen este edellyttää ulosotto selvitystä tai korvaavaa merkintää, miksi ulosotto selvitystä ei ole tehty. Mikäli esteelle ei ole kirjattu merkintää, pyydetään ulosottomiestä se merkitsemään. Kun asialle on todettu este toimistohenkilökunta poistaa estetilityskiellon, mikäli hän toteaa esteen olevan laadukas. Jos esteen laatu jää epäselväksi pyytää toimistohenkilö kihlakunnanvoudtia tarkistamaan esteen laadun ja antamaan luvan esteen poistamiseen. Kaikki seurantaan siirretyt asiat tilastoidaan toimistohenkilökunnan toimesta.<sup>74</sup>



Kuva 1: Velallisseuranta prosessi <sup>75</sup>

<sup>73</sup> Vennelä 2014

<sup>74</sup> Vennelä 2014

<sup>75</sup> prosessikaavio 2014

## 5 Tutkimuksen toteutus

Edellisen luvun perusteella voidaan todeta, että sekä rekisterit että tietojärjestelmä mahdollistavat nopean ja tehokkaan ulosottotoiminnan. Rekisterikyselyt ja tiedon etsintä eri rekistereistä mahdollistavat ajantasaisen tiedon saamiseen nopeasti. Dokumentoinnista voidaan todeta, että tietojärjestelmä mahdollistaa monipuolisen ja ajantasaisen tiedon dokumentoinnin ja jakamisen kaikkien tietoja tarvitsevien välillä.

Tutkimuksen ensisijainen tarkoitus oli selvittää, onko velallisseurantaprosessi oikeanlainen ja miten sitä tulisi mahdollisesti kehittää, jotta se mahdollistaisi ulosoton tavoitteen saavuttamisen. Lisäksi tutkimuksessa haluttiin selvittää, onko dokumentointi riittävää ja selkeää osapuolien välillä.

Tutkimus toteutettiin joulukuussa 2014, kahdessa osassa. Ensimmäisessä osassa tehtiin kyselytutkimus kihlakunnanulosottomiehille, jossa aineisto kerättiin standardoidusti. Osa kysymyksistä oli strukturoituja, eli kaikille osallistujille tarjottiin samat vastausvaihtoehdot, osa oli skaaloihin perustuvia kysymyksiä ja osa oli avoimia kysymyksiä.<sup>76</sup> Kysely toteutettiin hyvin monimuotoisesti ja sillä pyrittiin saamaan mahdollisimman kattavat vastaukset. Vastauksiin annettiin kaikissa kohdissa neljä vaihtoehtoa, erittäin, jonkin verran, vähän tai ei lainkaan. Haastamalla vastaajat valitsemaan vaihtoehdon ja perustelemaan vastauksiaan avoimilla lisäkysymyksillä pyrittiin saamaan kyselystä yksityiskohtaisemmat vastaukset. Koska kyselyt toteutettiin hyvin monimuotoisesti, ei sitä voida selkeästi rajata tiettyyn tutkimusmetodiin, mutta pääsääntöisesti ensimmäinen osa seuraa kvalitatiivista menetelmää. Ensimmäisen osan otokseen valittiin jokaiselta normaaliperintäosastolta kaksi kihlakunnanulosottomiestä eli yhteensä 14 henkilöä. Otoksen valinnassa pyrittiin siihen, että edustetuiksi tulevat niin vanhat konkarit kuin uudet tulokkaat sekä molemmat sukupuolet. Valinnassa huomioitiin myös henkilöiden erikokoiset rooleit ja toimintatavat niin, että edustetuiksi tulivat erikokoisia rooleita hoitavia henkilöitä sekä tiimissä toimivia että yksin työskenteleviä kihlakunnanulosottomiehiä. Monipuolisella valinnalla pyrittiin saamaan mahdollisimman laaja käsitys koko ammattiryhmän mielipiteestä.

Vaikka kysely jaettiin vain tietyille henkilöille, pyydettiin vastaukset palauttamaan nimettömänä. Anonyymillä vastaamisella pyrittiin saamaan enemmän vastauksia takaisin ja vastaksien toivottiin olevan rehellisempiä. Sisäisen postin välityksellä jaettiin vastaajille saatekirje (liite 1) ja kyselylomake (liite 2) paperikopioina ja lomakkeet tuli myös palauttaa takaisin sisäisellä postilla. Vastausaika annettiin yksi viikko. Kokonaisuudessaan kysely pyrittiin toteuttamaan niin, että se aiheutti mahdollisimman vähän vaivaa vastaajalle ja vastaajat pysyivät anonyy-

---

<sup>76</sup> Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2002, 180,186-187

meinä. Kyselyn jälkeen vastaukset käytiin läpi, skaalavastauksista tehtiin taulukot ja muistiin kirjattiin kaikki avoimet kommentit, joiden perusteella tehtiin tutkimuksen toinen osa.

Toisen osan tutkimusaiheeksi nousi ensimmäisen kyselytutkimuksen perusteella yllättäen velallisseurannassa tehtävä dokumentointi. Tutkimuksen toinen osa toteutettiin perintäsihteerille ryhmähaastatteluna, jossa pohjana olivat ensimmäisen kyselyn vastaukset. Tutkimuksen toinen osa on selvästi kvalitatiivinen ja siinä olikin tarkoitus saada syventävää tietoa siitä, miten henkilöt ymmärtävät dokumentoinnin ja miten he näkevät dokumentoinnin tason. Tutkimushaastattelun päätyyppinä käytettiin teemahaastattelua, joka on lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun välimuoto.<sup>77</sup> Toteutetussa haastattelussa kysymykset oli määritelty etukäteen ja ne oli jaettu kolmen teeman alle. Teemat haluttiin pitää koko ajan haastateltavien näkyvillä, jolloin haastateltavat pystyivät seuraamaan tilannetta ja antamaan vastauksensa oikeisiin kysymyksiin. Sen sijaan varsinaisia kysymyksiä haastateltaville ei näytetty lainkaan, koska haastattelu haluttiin toteuttaa vuoropuheluna.

Haastatteluun kutsuttiin molempien velallisseurantaryhmien perintäsihteerit, joista osa tekee velallisseurantaa omalla työpinolla jatkuvasti ja osa vain osittain. Paikalle kutsuttiin kaikkiaan 11 henkilöä, mutta vain velallisseurantaa tekevät velvoitettiin osallistumaan, eli seitsemän henkilöä. Kutsu lähetettiin henkilöille sähköpostilla osaston esimiehen välityksellä. Haastattelu toteutettiin täysin avoimena keskusteluna juuri henkilöiden toimenkuvan poikkeavuuden takia. Aikaa haastatteluun varattiin 1,5 tuntia, joka oli henkilökunnan työaikaa. Koko haastattelu nauhoitettiin ja haastattelussa oli mukana varmuuden varalle myös kirjuri. Haastattelun jälkeen vastaukset litteroitiin kokonaisuudessaan, mutta työn rajallisuuden vuoksi päädyttiin kuitenkin vastaukset vain referoimaan työssä.

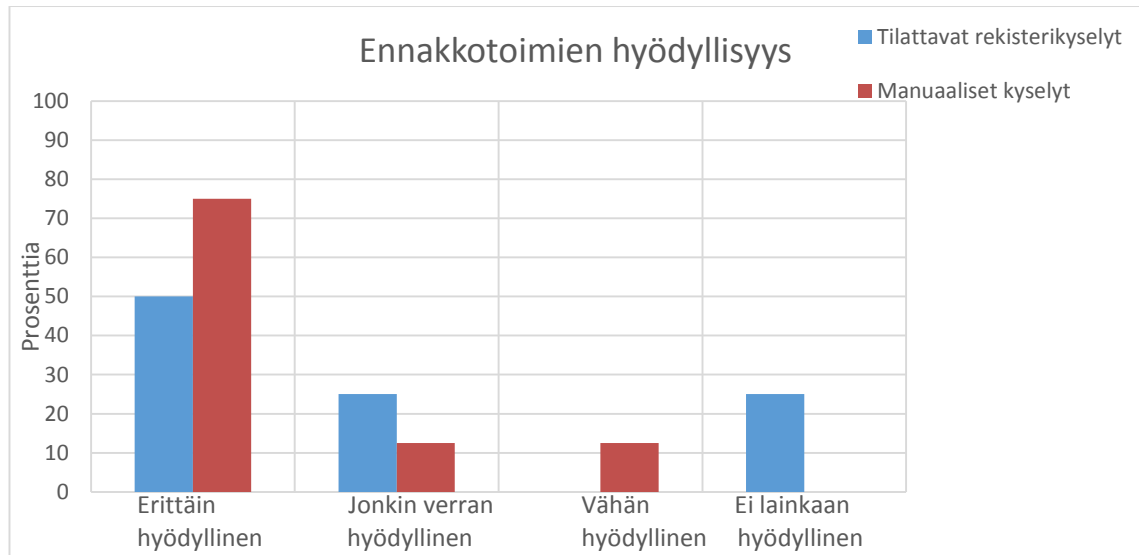
## 5.1 Ensimmäisen osan tulokset

Kyselyjä jaettiin 14 kappaletta ja niistä saatiin takaisin 8 kappaletta. Vastausprosenttia (57 %) voidaan pitää kohtuullisena tuloksena. Vastausprosentin lisäksi tutkimuksen pätevyyteen vaikuttaa myös se, että vastaajista ei pystytä sanomaan, millaista joukkoa ulosottomiehistä se edusti. Tutkimuksen pätevyyttä voidaan kuitenkin pitää kohtuullisena. Suurin osa vastaukset kuitenkin vastasivat tutkimuskysymyksiä, joten tältä osalta tutkimusta voidaan pitää luotettava.

Kyselyn ensimmäinen osa koski velallisseurannassa tehtäviä ennakkotoimia. Ensimmäisessä kysymyksessä kartoitettiin, miten tärkeinä rekisteri kyselyiden tilaamista ja manuaalisten rekistereiden tarkistusta pidetään. Tilattavien rekisterikyselyiden osalta vastausten hajonta oli suuri. Neljä henkilöä piti niitä erittäin hyödyllisinä, mutta vastaavasti kaksi henkilöä ei pitä-

<sup>77</sup> Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 204-212

nyt niitä lainkaan hyödyllisinä. Muut vastaajat pitivät niitä jonkin verran hyödyllisinä. Manuaalisten rekistereiden osalta vastaus oli huomattavasti selkeämpi, sillä kuusi henkilöä piti niitä erittäin hyödyllisinä, yksi jonkin verran hyödyllisenä ja vain yksi vähän hyödyllisenä. Kuvassa 2. on kuvattu vastauksien jakauma prosentteissa.



Kuva 2: Velallisseurannan ennakkotoimien hyödyllisyys

Seuraava kysymys oli johdettu ensimmäisestä kysymyksestä ja siinä kysyttiin, onko jokin rekistereistä tai kyselyistä tarpeeton. Neljä vastaajista vastasi kysymykseen, ettei mikään ole tarpeeton. Samat vastaajat olivat pitäneet myös ensimmäisen kysymyksen kyselyiden tekemistä erittäin hyödyllisinä tai jonkin verran hyödyllisinä. Vastaajista neljä vastasivat kysymykseen kyllä, josta oli johdettu lisäkysymys, mikäli vastasit kyllä, niin mikä ja miksi. Yksi vastaajista piti turhana tehdä tilattavat rekisterikyselyt, jos samalla ei tilata pankkitiedustelujakin. Toinen kyllä -vastaajista oli samoilla linjoilla vastaamalla, että voi tilata ne itsekin samalla kun tilaa pankkitiedustelut. Lisäksi vastaaja totesi, että muiden kyselyiden tekeminen on toimiston toimesta aika tarpeetonta, koska ulosottomies katsoo ne eräpäivän jälkeen tarpeen mukaan. Jos yksittäisessä poikkeustilanteessa tietoja tarvittaisiin ennen eräpäivää, ulosottomies voi ne tehdä itsekin siinä tapauksessa. Kolmas kyllä -vastaajista mainitsi ETK-kyselyt turhiksi, koska ne harvoin tuottavat tulosta ja tieto voi olla vuoden vanhaa. Neljäs vastaaja mainitsi VTJ -rekisterin tarkastamisen turhaksi, sillä se tulee automaattisesti, mikäli henkilöllä on henkilötunnus. Kun taas henkilötunnuksettomien osalta hän piti tarkistusta hyvinkin tärkeänä, koska Helsingissä on myös paljon ulkomaalaisia, jotka ovat usein ulkomaalaisilla tunnuksilla.

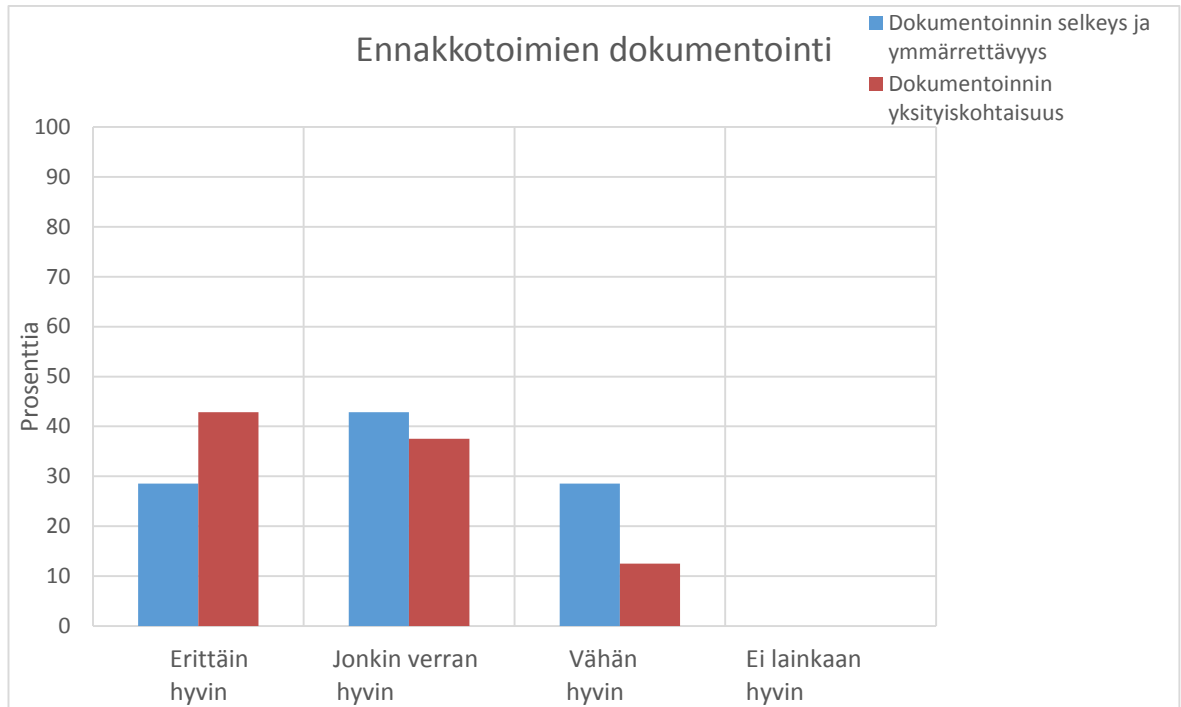
Kolmannessa kysymyksessä kysyttiin, voidaanko kyselyiden tekemisellä aiheuttaa jotakin haittaa. Kuusi vastaajista oli sitä mieltä, että mitään haittaa kyselyillä ei voida aiheuttaa. Yksi vastaajista kuitenkin mainitsi, että mikäli tietoa käsitellään oikein, niin siitä ei ole haittaa. Yksi vastaaja otti kantaa ajankäyttöön vastaamalla, ettei niistä mitään haittaa ole, mutta

työn ajankäytön voisi miettiä hyödyllisemmäksi, jolloin päällekkäinen ja tarpeeton työn vähenisi ja resurssien käyttö voitaisiin kohdistaa johonkin muuhun. Yksi vastaajista ei vastannut kysytyyn kysymykseen vaan mainitsi vain avoimessa vastauksessa, että etenkin kuolinpesien perukirjatiedoissa näkyvän varallisuuden osalta olisi oleellista merkitä myös jo tapahtunut pesänjako. Usein omaisuus on kirjattu, vaikka se olisi jaettu jakoluettelon mukaan jo vuosia aikaisemmin.

Neljännessä kysymyksessä kysyttiin, tehdäänkö rekisterikyselyt oikeaan aikaan. Viisi vastaajista oli sitä mieltä, että kyselyt tehdään oikeaan aikaan, kaksi vastaajista vastasi, että kyselyitä ei tehdä oikeaan aikaan, ja yksi vastaajista vastasi sekä että. Toinen ei vastanneista ei osannut sanoa, mikä olisi parempi ajankohta ja toinen ei -vastaajista vastasi, että oikea aika on, kun ulosottomies käsittelee velallista. Sekä että vastannut kommentoi että pääasiassa kyselyt tehdään oikeaan aikaan, mutta pitäisi huomioida kehoitus ja vireilletuloilmoitus etenkin pienissä veloissa.

Viidennessä kysymyksessä kartoitettiin ennakkotietojen dokumentoinnin tasoa Uljasjärjestelmään. Skaalakysymykseen oli vastannut vain seitsemän henkilöä. Yksi vastaajista vastasi vain jatkokysymykseen, mitä tulisi dokumentoida enemmän, selvemmin ja yksityiskohtaisemmin, että on riittävää kirjata omaisuuserän löytyminen, eikä tarvitse kirjata siitä kaikkea auki, koska lisätiedot voi katsoa ulosottomies itse rekisteristä. Skaalakysymyksellä kartoitettiin sekä dokumentoinnin selkeyttä että riittävää yksityiskohtaisuutta. Kukaan vastaajista ei pitänyt selkeyttä tai yksityiskohtaisuutta täysin huonona. Selkeyden ja ymmärrettävyyden osalta vastauksien hajonta oli tasaista vaihtoehtojen erittäin hyvin, jonkin verran hyvin ja vähän hyvin kesken. Riittävän yksityiskohtaisuuden osalta suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että dokumentointi on tehty erittäin hyvin tai jonkin verran hyvin ja vain yksi vastasi, että dokumentoinnin yksityiskohtaisuus on tehty vain vähän hyvin.

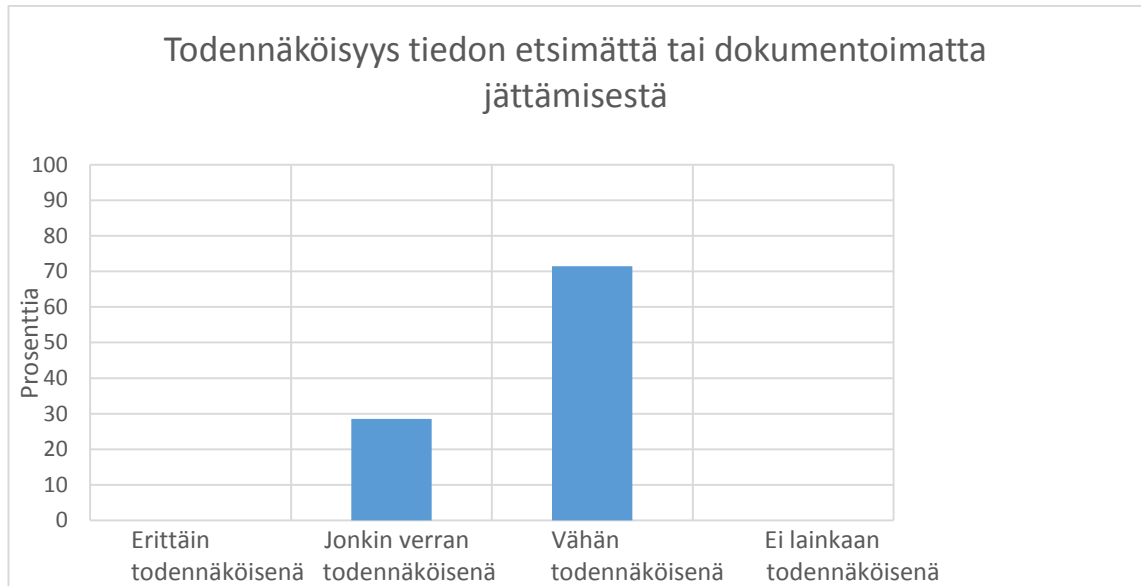




Kuva 3: Ennakkotoimien dokumentoinnin selkeys, ymmärrettävyys ja yksityiskohtaisuus

Viidettä kysymystä seurasi avoin jatkokysymys siitä, mitä tietoja vastaajan mielestä tulisi dokumentoida enemmän, selvemmin tai yksityiskohtaisemmin. Ne vastaajat, joiden mielestä dokumentointi oli erittäin hyvää, eivät kommentoineet avoimeen kysymyksen lainkaan. Avomissa kommenteissa mainittiin dokumentoinnin epätasaisuus tekijästä riippuen ja parantamisen osalta, että kaiken pitäisi olla selvästi ja yksityiskohtaisesti dokumentoitua. Konkreettisia ehdotuksia tuli neljältä vastaajalta. Yksi vastaajista ehdotti, että osamaksuautojen jäännösvelat tulisi selvittää. Toinen vastaajista tähdensi maksukieltojen palauttajan tietoja. Hänen mielestään tulisi dokumentoida, kuka on allekirjoittanut palautetun maksukiellon, koska on tullut ilmi, että työnantaja on maksanut vielä palkkaa maksukiellon palauttamisen jälkeen. Kolmas avoin yksittäinen ehdotus oli, että tulisi dokumentoida reaaliaikaisista työpaikoista ja pankkitileistä. Viimeisessä vastauksessa ehdotettiin, että kiinteistöjen osalta tulisi dokumentoida myös osuudet, koska saattaa olla perittynä esim. 1/12, jolloin ulosmittausarvo on nolla ja että ajoneuvoista yli 10 vuotta vanhat ovat tavallisia, joten niiden tietoja tulisi dokumentoida harkiten.

Kuudennella kysymyksellä kartoitettiin sitä, miten todennäköisenä pidetään, että jokin oleellinen tieto jää etsimättä tai dokumentoimatta. Kysymykseen vastasi vain seitsemän vastaajista. Kukaan vastaajista ei pitänyt tiedon etsimättä tai dokumentoimatta jäämistä erittäin todennäköisenä eikä myöskään ei lainkaan todennäköisenä. Vastaukset jakaantuivat siis kahden vaihtoehdon kesken jonkin verran todennäköistä ja vähän todennäköistä, joista selkeästi enemmistö piti asiaa vain vähän todennäköisenä.



Kuva 4: Todennäköisyys oleellisen tiedon etsimättä tai dokumentoimatta jäämisestä

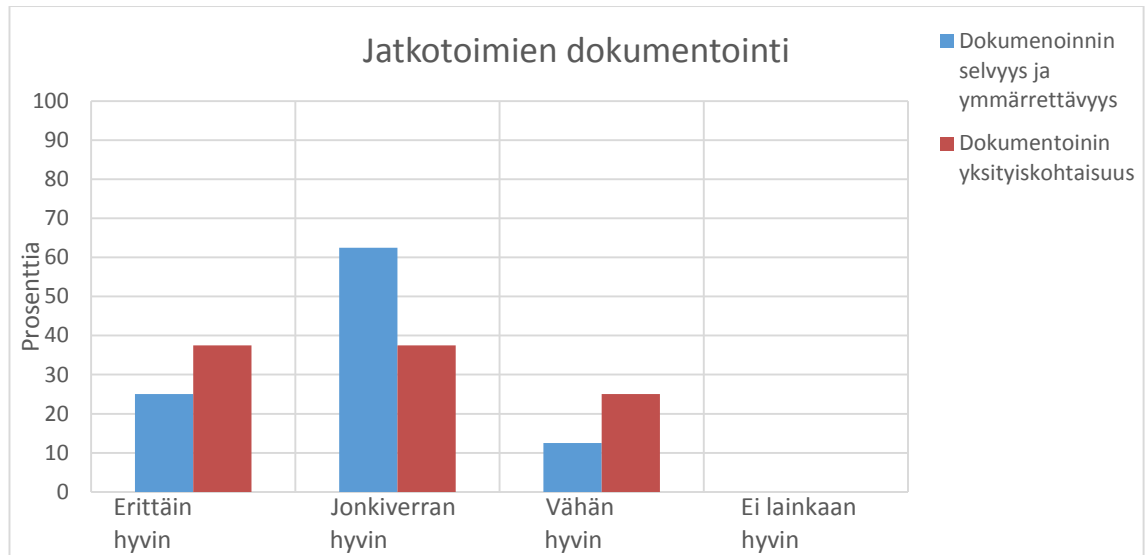
Seuraavaksi kyselyssä kartoitettiin velallisseurannan toimia. Seitsemännessä kysymyksessä vastaajilta tiedusteltiin, voisiko toimistohenkilökunta tehdä jotakin jatkotoimenpiteitä tai jatkotiedusteluja enemmän perinnän nopeuttamiseksi tai helpottamiseksi. Puolet vastaajista vastasi että ei ja puolet vastasi kyllä, josta seurasi jatkokysymys, jos vastasit kyllä, niin mitä. Kaksi kyllä -vastaajista vastasi jatkokysymykseen, että toimistohenkilökunta voisi tehdä pankkitiedustelut ja yksi vastaaja vastasi, että toimistohenkilökunnan tulisi tilata perukirjat automaattisesti. Yksi vastasi, että toimistohenkilökunta voisi selvittää panttivelkojen määrän tapauksissa, joissa on syytä saada tieto viipymättä, kuten turvaamistoimien ja suurten velkojen kohdalla.

Kahdeksannessa kysymyksessä tarkasteltiin velallisseurannan seuranta-aikaa. Kysymyksessä kysyttiin, onko kolmen kuukauden jälkeen tehtävä huomautus ulosottomiehelle hyvä ajankohdalla. Seitsemän vastaajista vastasi kyllä ja vain yksi oli sitä mieltä, että ajoitus on huono. Tästä seurasi jatkokysymys, mikä olisi parempi aika, johon ainoa ei -vastaaja vastasi, että mikäli mitään ei tapahdu, tulisi ulosottomiehelle huomauttaa asiasta jo yhden kuukauden jälkeen.

Yhdeksännessä kysymyksessä tiedusteltiin, onko ulosottomies saanut tiedon ei toimenpiteitä -tilanteessa kolmen kuukauden ajanjakson kuluessa. Vastauksissa puolet mainitsi saaneensa tiedon ja puolet vastasi, että ei ole saanut tietoa.

10. kysymys koski toimistohenkilökunnan velallisseurannan jatkotoimien dokumentointia. Kysymyksessä oli samat kysymykset ja vastausvaihtoehdot kuin ensimmäisessäkin osassa kysymyksessä 5. Kukaan vastaajista ei valinnut viimeistä vaihtoehtoa, ei lainkaan hyvin, kummankaan kysymyksen kohdalla. Dokumentoinnin selkeyden ja ymmärrettävyyden osalta eniten

vastattiin jonkin verran hyvin viisi kappaletta, kaksi henkilöä vastasi erittäin hyvin ja yhden mielestä dokumentoinnin selkeys ja ymmärrettävyys oli vähän hyvää. Dokumentoinnin riittävästä yksityiskohtaisuudesta kysyttäessä vastaajista kaksi piti sitä vähän hyvänä, kun taas erittäin hyvin ja jonkin verran hyvin sai tasaisen kannatuksen, molempia vaihtoehtoja oli valinnut kolme vastaajista.



Kuva 5: Jatkotoimien dokumentoinnin selkeys, ymmärrettävyys ja yksityiskohtaisuus

Tässäkin kohdassa kysymystä seurasi avoin jatkokysymys, mitä tietoja tulisi dokumentoida enemmän, selvemmin tai yksityiskohtaisemmin. Avoimeen kysymykseen oli vastannut vain kolme vastaajaa. Kaksi vastauksista koski perukirjan dokumentointia. Toisessa otettiin kantaa liialliseen dokumentointiin, ettei perukirjasta kannata kirjata kaikkea, jos pesä on miinuksella tai säästö lähes olematon. Toinen vastaajista taas ehdotti perukirjan osalta kirjattavan myös liitteinä olevat jakokirjat ja viralliset luopumisilmoitukset sekä mahdollinen maininta keskinäisestä testamentista, jos leski on elossa. Kolmannessa avoimessa vastauksessa vastaaja oli ottanut enemmän kantaa turhan tiedon kirjaamiseen ja hänen mielestään ulosottomies voi täydentää tiedot omaisuuden laadusta, esim. ei ulosmittausarvoa. Hänen mielestään on turhaa tallentaa yksityiskohtaisia tietoja sellaista omaisuudesta, jolla ei ole ulosmittausarvoa. Toisinaan on myös tallennuksia, joista ei saa mitään hyötyä, kun on liikaa turhaa tietoa. Vastaja otti toki myös kantaa siihen, että turhan ja tarpeellisen tiedon ulosottomies näkee toimistohenkilökuntaa paremmin.

Kohdassa 11. kysyttiin, toimiiko velallisseuranta kokonaisuudessaan hyvin, tehokkaasti ja oikea-aikaisesti. Vastaajista vain yksi totesi kokonaisuuden toimivuuden olevan vain vähän hyvää, kun taas kuusi vastaajaa totesi sen olevan jonkin verran hyvää. Yksi vastaajista ei vastannut tähän kysymykseen.

Viimeisenä kysymyksenä oli avoin kysymys, joka koski koko velallisseurantaprosessia ja siinä pyydettiin vastaajaa kertomaan, miten hän muuttaisi velallisseurantaprosessia. Avoimeen kysymykseen vastasi vain neljä vastaajaa. Vastauksissa ehdotettiin, että kunkin ulosottomiehen pitäisi saada tarpeidensa mukaista tukea. Vastaavanlaisesti toivottiin, että ulosottomiehen kanssa käytäisiin keskustelua, mitä tietoja olisi kulloinkin syytä selvittää laajemmin. Kahdessa vastauksessa toivottiin parempaa tiedon kulkua ja pikaista tiedottamista, kun merkittävää omaisuutta löytyy tai jos jo ulosmitatusta omaisuudesta löytyy oleellisia tietoja. Yksi vastaajista ilmoitti velallisseurannan tavoitteiden olevan hänelle epäselvät, mutta toivoi kuitenkin, että jos yksitältä ulosottomieheltä jää selvästi joku velallinen käsittelemättä, niin hän saisi siitä tiedon. Kehitysehdotuksena vastaaja mainitsi vielä, että yritysvelallisesta tulisi katsoa osoitetiedot kuntoon, koska ne eivät päivitty mistään automaattisesti.

## 5.2 Toisen osan tulokset

Haastatteluun saapui paikalle kuusi henkilöä, joista viisi tekee velallisseurantaa omalla työpinolla. Näin ollen voidaan todeta, että velallisseurantaa tekevistä henkilöistä (yhteensä seitsemän) suurin osa oli edustettuina (71,5 %), minkä perusteella tutkimusta voidaan pitää kattavana. Edustettuina oli molempien velallisselvitystyhmiä henkilöitä, joten tutkimuksen tulokset antavat uskoakseni pätevän kuvan molempien ryhmien mielipiteistä.

Tutkimus oli jaettu kolmeen teemaan: 1. Dokumentoinnin tarkoitus velallisseurannassa. 2. Selkeä, ymmärrettävä ja riittävä dokumentointi velallisseurannassa. 3. Dokumentoinnin taso ja kehitys. Haastateltavia henkilöitä pyydettiin pysymään teemassa sekä muistavan, että kyse on nimenomaan velallisseurannan dokumentoinnista, vaikka työ sisältääkin paljon myös muuta dokumentointia.

Ensimmäisenä teemana oli dokumentoinnin tarkoitus velallisseurannassa. Ensimmäisenä haastateltavilta kysyttiin, mihin kirjattua tietoa tarvitaan velallisseurantaprosessissa. Vastauksissa todettiin, että dokumentointia tarvitaan, jotta kaikki tietää mitä asialla tapahtuu ja voidaan seurata, että asialle myös jotakin tapahtuu. Oleellisena pidettiin, että rekistereissä olevat tiedot on dokumentoitu, eikä vain kirjattu tarkistetuiksi. Osa koki velvollisuudeksi katsoa rekisterien tiedot ja siksi se on dokumentoitava. Esille tuotiin myös näkemys, että tiedot näkyvät joissain ulosoton todistuksissa, joten siellä tulee näkyä, että asia on tutkittu.

Seuraavalla kysymyksellä selvitettiin, mikä on dokumentoinnin tarkoitus ja miten se vaikuttaa vastaajan työhön. Kysymyksellä pyrittiin saamaan vastaajien näkemyksiä siitä, miten tärkeäksi he kokevat dokumentoinnin omassa työssään.

Vastauksissa mainittiin, että dokumentoinnista näkee, onko velallinen tutkittu aikaisemmin ja jos on niin kuinka hyvin se on tutkittu, joka vaikuttaa siihen pitääkö velallista seurata. Kommenteissa tuotiin esille, että aina tulisi dokumentoida uudet tiedot, koska velallisen omaisuudessa on saattanut tapahtunut muutoksia. Kantaa otettiin myös siihen, että joissakin vanhoissa tiedoissa näkyy, että omaisuutta on ollut ja sitä ei ole aikaan ulosmitattu, jonka jälkeen omaisuus on hävitetty. Yksi haastateltavista otti vain selkeän kannan, että hän tekee työtään niin kuin on ohjeistettu, mutta laittaa kuitenkin omia merkintöjä, joilla seuraa asian etenemistä. Osa otti kantaa siihen, että tiedot tulee ilmoittaa asiaa hoitavalle ulosottomiehelle, jonka jälkeen on seurattava, mitä hän asialle tekee ja kysyttävä asiasta, jos mitään ei tapahdu. Keskustelua käytiin kiivaasta perukirjatilaamisen ajankohdasta ja tuleeko ulosottomiehellä varmistaa tilaamisen tarpeellisuus. Esille nousi, että mikäli ulosottomies on tilannut perukirjat, on dokumentointi usein vajavaista ja siksi niitä voi joutua tilaamaan uudelleen. Tärkeämpänä pidettiin perukirjoissa olevan omaisuuden dokumentointi, koska raha on nopeasti hävitetty. Keskustelua käytiin vanhojen osastojen käytännöistä, joita osa käyttää edelleen. Ohjeita on yritetty uudistaa ja yhtenäistää, mutta sen ei ole koettu tuottaneen tulosta.

Kolmannessa kysymyksessä henkilökuntaa haastettiin näkemään työnsä ulosottomiehen näkökulmasta kysymällä, mikä on dokumentoinnin tarkoitus ja miten se vaikuttaa ulosottomiehen työhön.

Ulosottomiehen kannalta dokumentoinnin merkitys nähtiin aikaa säästävänä toimena. Kun tiedot ovat valmiina, pääsee ulosottomies heti työhön ja näkee heti, miten paljon velalliseen kannattaa käyttää resursseja ja voi reagoida nopeasti. Esille nousi myös velallisseurannan etupainotteisuuden tavoite.

Neljännessä kysymyksessä menttiin vielä kauemmaksi omasta roolista pohtimalla, mikä on dokumentoinnin tarkoitus velalliselle ja hakijalle.

Hakijan osalta pidettiin tärkeänä, että hakija voi luottaa siihen, että velallisen taloudellinen tilanne on tutkittu riittävän hyvin ja se tulee myös näkyä velallisen tiedoissa, sillä hakijat saattavat kysyä, mitä asialle on tehty. Velallisen näkökulmasta esille tuli yhdenvertainen kohtelu. Dokumentoinnista velallinen näkee, että häntä on kohdeltu samalla tavalla, kun kaikkia muitakin. Keskustelua käytiin myös dokumentoinnin tasalaatuisuudesta. Ulosottomiesten toimesta tehty dokumentointi koettiin olevan laadultaan epätasaisempaa, kun toimistohenkilökunnan toimesta tehty. Epätasaisen laadun koettiin hankaloittavan ulosottomiesten työtä rootelien vaihtuessa.

Haastattelun toinen osa koski dokumentoinnin selkeyttä, ymmärrettävyyttä ja yksityiskohtaisuutta. Ensimmäiseksi haastateltavilta kysyttiin, mitä tietoja tulisi dokumentoida ja miten tieto tulisi dokumentoida.

Haastateltavien mielestä kaikki oleellinen tieto tulisi dokumentoida selkeästi. Kantaa otettiin siihen, että arvokas omaisuus tulisi dokumentoida tarkemmin ja riittävän yksityiskohtaisesti niin, että tiedoista nähdään heti kannattako omaisuserä ulosmitata. Yksi haastateltavista toi esille, ettei dokumentoinnissa tulisi käyttää epämääräisiä lyhenteitä. Esille nousi jälleen dokumentoinnin laadun epätasaisuus ja se, että käsitys riittävästä ja ymmärrettävästä dokumentoinnista eroaa ammattiryhmien välillä. Jälleen oltiin sitä mieltä, että toimistohenkilökunta on yksimielisempää siitä, mikä on selkeä, ymmärrettävä ja riittävä dokumentointi, kun ulosottomiesten käsitykset eroavat toisistaan enemmän.

Teeman toisessa kysymyksessä pohdittiin, dokumentoidaanko oikeaa ja oleellista tietoa, ja kolmannessa kysymyksessä päinvastoin, dokumentoidaanko mahdollisesti liikaa tai turhaa tietoa.

Oikean ja oleellisen tiedon dokumentoinnista oltiin erimielisiä. Mielipiteitä oli sekä puolesta että vastaan. Yhteisesti oltiin kuitenkin sitä mieltä, että vanhempi tieto on dokumentoitu heikommin kuin uudemmat tiedot ja vanhempia merkintöjä on jouduttu täydentämään, kun asioita on jouduttu selvittämään uudelleen. Yksi haastateltavista toi esille, että vanhakin tieto on voinut olla ajallaan oleellista ja kaikki oli yksimielisiä siitä, että velallisen historia tulee selvittää merkinnöistä. Keskustelussa todettiin, että ohjeistus on myös muuttunut ja ongelmia on tuonut ohjeistuksen eroavaisuus riippuen ohjeistuksen antajasta eli toimistoesimiehien, voutien ja ulosottomiesten ohjeistukset ja tarpeet ovat olleet ristiriitaisia. Keskustelussa menttiin vielä aiheessa eteenpäin todeten, että tärkeintä olisikin saada tieto, mitä voudit ja ulosottomiehet työssään tarvitsevat. Dokumentoinnin katsottiin kuitenkin parantuneen ajan kuluessa kaikissa ammattiryhmissä.

Teeman kaksi viimeistä kysymystä liittyi kirjauksien ymmärrettävyyteen ja siihen, mitä ammatti-ihmisten tulisi ymmärtää.

Toimistohenkilökunnan tekemää dokumentointia pidettiin yleisesti ymmärrettävänä, kun jälleen ulosottomiesten tekemänä sitä pidettiin tekijästä riippuen joskus jopa täysin epäselvänä. Uudempien kirjausten ymmärrettävyys nähtiin selkeämpänä. Perintätiimeissä työskentelevien ulosottomiesten dokumentointi koettiin olevan ymmärrettävämpää, kun yksin työskentelevän ulosottomiehen tekemä. Vastajaat olivat sitä mieltä, että työkokemus edesauttaa asioiden ymmärtämistä ja hankalampaa on ymmärtää toisten ryhmien ammattikielen merkitystä, kuten realisoituihin liittyviä kirjauksia. Kokonaisuudessa toimistohenkilökunta kuitenkin koki, että

se mitä ammatti-ihmisen tulee ymmärtää velallisseurantaa tehdessään, varmasti myös ymmärretään.

Siirryttäessä kolmanteen teemaan dokumentoinnin taso ja kehitys annettiin haastateltaville nähtäväksi tutkimuksen ensimmäisessä osassa ulosottomiehiltä saadut vastaukset sekä skaalavastaukset graafisesti että avoimet kommentit. Kommentit aiheuttivat haastattelijoiden kesken suurta keskustelua. Osaa kommenteista ihmeteltiin, miten ne ylipäättänsä liittyvät velallisseurantaan. Joiden vastausten perustella ryhmä tuli siihen tulokseen, että ulosottomiehillä ei välttämättä ole tietoa siitä, mitä velallisseurantaprosessissa tehdään toimistotyönä. Kiivasta keskustelu käytiin myös yksittäisistä toimenpiteistä ja siitä, miten kukakin dokumentoi tietyn tiedon omalla kohdallaan ja siitä, mikä tieto on missäkin kohdassa oleellinen. Yhteisesti oltiin sitä mieltä, että arvon määrittäminen ei kuulu toimistohenkilökunnan työhön, vaikka ulosottomiesten vastauksissa oli todettu toimiston kirjaavan arvottoman omaisuuden tietoja. Viimeinen teema aiheutti kokonaisuudessaan paljon keskustelua.

Ensimmäiseksi tehtiin johtopäätöksiä dokumentoinnin tasosta ulosottomiehiltä saatujen vastausten ja edellä käytyjen keskustelujen perusteella sekä pohdittiin, toteutuuko selkeä, ymmärrettävä ja riittävä dokumentointi ja jos ei niin miksi ei.

Vastauksista selvisi, ettei ammattiryhmien välillä ole sellaista yhteyshenkilöä, joka välittäisi tietoa toimiston ja ulosottomiesten välillä siitä, miten tulisi toimia. Keskustelua käytiin vanhojen osastojen aikaisista palaverikäytännöistä ja todettiin, ettei se enää onnistu, joka vaikuttaa siihen, ettei ole yhteisiä pelisääntöjä. Keskusteluista tuli ilmi, että palavereja on pyritty järjestämään, mutta ne eivät ole johtaneet mihinkään, eikä yhteistä näkemystä ole saavutettu. Lisäksi haastateltavat totesivat, että osaa voudeista ei kiinnosta koko velallisseuranta millään tavalla. Jälleen kommenteissa tuli esille, että osastosihteereiltä ja voudeilta saadut ohjeet ovat ristiriidassa ulosottomiesten toiveiden kanssa. Myös ulosottomiesten erilaiset toiveet tulivat esille, toiset haluaa yksityiskohtaisempaa tietoa, kun taas toiset ovat sitä mieltä, että mitään ei tulisi kirjata näkyviin. Hyvin yksimielisiä oltiin siitä, että toimistotyön tarkoituksena on tuoda tieto esiin, mutta ei arvioida omaisuuden arvoa. Ajoneuvojen osalta todettiin, että rekisteritieto yksilöi ajoneuvon, joten se tulisi merkitä ja se myös nopeuttaa, kun seurannassa ei tarvitse katsoa ajoneuvon teknisiä tietoja. Yksimielisiä haastateltavat olivat siitä, että vanhemmatkin ajoneuvot tulee dokumentoida, vaikka niillä ei olisi arvoa, koska jälleen arvon määrittäminen nähtiin ulosottomiehen työksi. Ongelmana koettiin, ettei ole yhteistä näkemystä siitä, millä laadulla dokumentointia tulisi tehdä. Myös voutien näkemykset eroavat toisistaan ja silloin toimitaan kulloisenkin voutin ohjeen mukaan, joka hankaloittaa sijaistamista. Keskustelusta kävi ilmi, että velallisseurantaryhmät toimivat hyvin eritavalla ja joidenkin perintöosastojen kohdalla toimitaan täysin muista poikkeavasti. Toimintatapojen erilaisuuden nähtiin vaikuttavan tilastoinnin luotettavuuteen ja sen todettiin olevan tällä het-

kellä epäpätevä. Tässä kohdassa osa haastateltavista kertoi kokevansa myös turhautumista kun ei tiedä, miten tulisi toimia. Osa piti tärkeänä, että dokumentoidaan mieluummin liikaa kuin liian vähän, vaikei sitä tietoa kukaan tarvitsisikaan. Kun taas osa koki, että resurssit eivät riitä tekemään sitä tasoa, mitä toivotaan. Keskustelua käytiin VHS:n tilaamisesta ja tilaamisen ajankohdasta sekä sen sisältämien tietojen kirjaamisesta. Osa olivat saaneet siihen ohjeistuksen, osa tallensivat sen erillisenä tiedostona ja osa eivät edes tilanneet sitä.

Kehitysehdotuksena toivottiin yhtenäisiä toimintaohjeita kaikille ammattiryhmille. Ehdotettiin myös, että kirjattaisiin osastokohtainen lista, jossa olisi poikkeamat niin tiedettäisiin, miten toimittaisiin eri osastolle kohdalla. Toivottiin myös selkeää ohjeistusta siitä, millä laadulla työtä tulisi tehdä ja mikä aika siihen tulisi käyttää. Myös vuoropuhelua eri ammattiryhmien kohdalla toivottiin ja sen myös uskottiin vaikuttavan siihen, että saataisiin työlle yhtenäinen näkemys.

## 6 Johtopäätökset ja kehitysehdotukset

Opinnäytetyön alkuperäisenä aiheena oli velallisseurantaprosessin toimivuus. Tarkoituksena oli tutkimuksen pohjalta löytää prosessin ongelmakohdat ja etsiä niihin kehittämisvaihtoehtoja. Tutkimuksen ensimmäisen osan pohjalta saatiin kuitenkin yllättäviä tuloksia, sillä ongelmaksi ei koettukaan prosessin toimimattomuutta vaan prosessissa tehtävä dokumentointi. Näin ollen työ muutti muotoaan loppua kohden.

Ensimmäisen osan kyselyn perusteella voidaan todeta, että vaikka vastaajia olikin vähän, olivat vastaukset hyvin erilaisia, minkä uskon kertovan toiminnan laadun epätasaisuudesta. Vastausten erilaisuus aiheutti sen, että vastauksia oli vaikea analysoida ja selkeitä yksittäisiä kehityskohteita oli vaikea löytää. Rekisterikyselyiden ja -tarkastusten osalta ehdotettiin yksittäisten rekisterien tekemättä jättämistä, mikä ei itsessään vaikuta kovinkaan paljon kokonaisuuteen, sillä kyselyt ovat nopeita tilata ja tieto tulee järjestelmään tilaamisen jälkeen automaattisesti. On huomattava, että rekisterit eivät kuormita järjestelmää eivätkä myöskään henkilöstöresursseja, joten yksittäisen rekisteritiedon tilaamatta jättäminen ei tuota minäkäänlaista tehokkuusvaikutusta. Tilattavat rekisterit on mahdollista tilata vain kerran vuodessa, mutta kukaan vastaajat ei maininnut sitä ongelmaksi. Muutama vastaajista mainitsi kehitysehdotuksena pankkikyselyiden teon siirtämistä toimistohenkilökunnalle sekä ennakkotoimissa että jatkotoimissa. Tämän osalta tulisi käyttäjätunnuksiin ja mahdollisesti järjestelmään tehdä muutoksia, mikä vaatisivat laajempaa selvittelyä. Rekisterikyselyiden teon ei varsinaisesti nähty aiheutuvan haittaa, ja avoimet vastauksen koskivatkin enemmän tiedon dokumentoimista ja sillä aiheutettavaa haittaa. Kyselyiden teon ajankohtaan suurin osa oli tyytyväisiä, samoin jatkotoimien muistutuksien ajankohtaan oltiin pääsääntöisesti tyytyväisiä. Voidaan siis todeta, että ajankohdissa ei nähdä kehittämistarpeita, mutta sen sijaan vastaus-



ten perusteella voidaan todeta, että tiedon saannissa eli sisäisessä viestinnässä näkyy olevan ongelmakohta, jota tulisi kehittää.

Dokumentoinnin osalta vastausten hajonta oli suuri sekä ennakkotoimien että jatkotoimien osalta ja sen kehittämiseen tuli enemmän myös avoimia vastauksia. Lopputuloksena voidaan siis todeta, että dokumentointi on todennäköisesti hyvin epätasaista. Väitettä puoltaa myös vastaajien erilainen näkemys asiasta, sillä osan vastaajien mielestä dokumentoidaan liikaa, kun taas osan mielestä dokumentoidaan liian vähän. Tästä heräsikin kysymyksiä tietääkö toimistohenkilökunta, mitä tulisi dokumentoida, miten tulisi dokumentoida ja miten se vaikuttaa kaikkien työhön. Joissakin vastauksissa otettiin selkeästi kantaa ulosmittausarvoihin ja asiakirjojen yksityiskohtaiseen dokumentointiin. Ulosmittausarvojen arviointi ei kuulu toimistohenkilökunnan työhön, joten sen osalta asia jätettiin sikseen. Asiakirjojen osalta kuitenkin heräsi kysymys, osaako toimistohenkilökunta lukea mainittuja asiakirjoja ja ymmärretäänkö niiden dokumentoinnin tärkeys. Dokumentoinnin osalta saatiin myös enemmän selkeitä yksittäisiä kehittämisideoita. Suurin osa vastaajista uskoi, että tieto tulee dokumentoitua, eli ongelma nähdään enemmänkin dokumentoinnin tasossa. Dokumentoinnin huono taso ja laadun epätasaisuus vaikuttavat myös työn tuloksellisuuteen ja tehokkuuteen, sillä huonosti dokumentoitu tieto aiheuttaa sen, että tietoja on haettava uudelleen, mikä tuhlaa resursseja. Esiin tuli lisäksi kihlakunnanulosottomiesten toive saada yksilöllisempää tukea ja mahdollisesti yksittäistapauksissa laajempien selvitysten teon mahdollisuutta toimistohenkilökunnan toimesta. Toimistotyötä tehdään ns. massaluonteisesti, joten yksittäisen tarpeen huomioiminen vaatisi suurempaa organisaation muutosta. Nykyisessä toimistohenkilökunnan organisaatiomallissa on pyritty pois osastokohtaisesta toiminnasta, minkä tarkoituksena on ollut minimoida mahdolliset haavoittuvuuskohdat siten, että toimistohenkilökunta pystyy hoitamaan toimiston työt osastorajoista riippumatta. Myös hallinnon rakennemuutos ajaa toimintaa enemmän prosessimaiseen toimintamalliin, joten yksilöllisen tuen tarjoamista ei pidetä mahdollisena. Vastausten analysoinnin jälkeen päätettiin dokumentointi nostaa toisen osan tutkimuskohteeksi.

Teemahaastattelu ensimmäisen osan vastauksista voidaan todeta, että kaikki haastateltavat ymmärsivät, että kirjattu tieto on tarpeellista kaikille prosessin osapuolille. Perintäsihteereiltä ei saatu selkeää vastausta, miten dokumentointi vaikuttaa heidän työhönsä, mutta sen nähtiin vaikuttavan selvästi enemmän ulosottomiesten työhön. Keskusteltaessa miten dokumentointi vaikuttaa omaan työhön, oli yllättävää, ettei kukaan ottanut kantaa työn mahdolliseen päällekkäisyyteen omassa työssään. Sen sijaan tiedon välittyminen ulosottomiehelle nähtiin aikaa säästävänä tekijänä. Dokumentointi nähtiin tärkeänä myös hakijan ja velallisen oikeusturvan kannalta. Ensimmäisen osan vastauksista voidaan kokonaisuudessaan todeta, että haastateltavat tiesivät alkutoimien tarkoituksen olevan etupainotteisuus ja myös tehokkuusnäkökulma tuli selvästi esille ulosottomiehen työssä. Kukaan ei kuitenkaan tuonut esille dokumentoinnin tarkoitusta estetilityksessä, jonka seuraaminen on yksi toimistohenkilökunnan

tehtävistä. Vastauksista ei saatu haluttua tulosta siitä, miten tarpeelliseksi henkilökunta kokee oikean dokumentoinnin omassa työssään, mutta vastauksista oli luettavissa, miten eri tavalla velallisselvitysryhmien kesken toimitaan velallisseurantaa tehtäessä. Lisäksi kovaa keskustelua ryhmässä aiheutti perukirjojen erilainen tilaamiskäytäntö.

Toisesta teemasta voidaan tehdä johtopäätöksiä, että kaikki olivat yksimielisiä siitä, että oikeat ja oleelliset tiedot tulee kirjata selkeästi sekä siitä, mikä on selkeää, ymmärrettävää ja riittävää dokumentointia. Yhteisesti todettiin myös, että vanhemmat tiedot on dokumentoitu epäselvemmin, mutta nyt on kuitenkin tapahtunut muutosta parempaan. Kukaan haastateltavista ei kokenut, että toimisto olisi dokumentoitu liikaa tai turhaa tietoa. Kokonaisuudessaan toimiston tekemää dokumentointia pidettiin tasalaatuisena ja ymmärrettävänä, kun taas ulosottomiesten tekemää dokumentointia pidettiin enemmän tekijästä riippuvana ja usein vajavaisena sekä epäselvänä. Haastateltavat kokivat, että toimistohenkilökunta on ammattitaitoista ja ymmärtää ammatin vaatiman sanaston omalla osa-alueellaan. Toki työkokemuksen uskottiin edesauttavan ammatin vaatiman tiedon ymmärtämisessä.

Johtopäätöksiä dokumentoinnin tasosta tehtäessä huomasivat haastateltavat selkeää ristiriitaa ulosottomiesten vastauksissa. Esille nousi myös, ettei toimistohenkilökunnalla ole selkeitä ohjeita dokumentointiin ja että eri ammattiryhmissä halutaan selvästi erilaista dokumentointia, minkä lisäksi ohjeistus ammattiryhmästä riippuen on ristiriitaista. Pinnalle nousi myös vanhojen osastojakojen vaikutus dokumentointiin. Kehitysehdotuksina esille tuli tarve saada selkeät ohjeet, jotka olisivat kaikkien ammattiryhmien yhdessä laatimat, jolloin saataisiin kaikkien tarpeet ja toiveet myös huomioiduksi. Suuren huomion sai myös dokumentoinnin epätasaisuus ulosottomiesten ja toimistohenkilökunnan tekemänä. Voidaan todeta, että toimistohenkilöiden mielestä toimiston tekemä dokumentointi nähdään tasalaatuisempaan, kun taas ulosottomiesten hyvin erilaisena. Toisilla ulosottomiehillä tieto on vain päässä ja toiset dokumentoivat hyvin selkeästi. Epätasainen laatu nähtiin ongelmana myös sijaistamisen ja rootelivaihdosten yhteydessä.

Kokonaisuudessaan tutkimuksen perusteella voidaan kyseenalaistaa tietäkö eri ammattiryhmät ulosottoimen sisällä, mitä toisten ryhmien toimenkuvat sisältävät ja miten työt vaikuttavat muiden ryhmien työskentelyyn. Mielenkiintoinen ristiriitaa näkyi mielestäni vastauksissa koskien arvokkaan omaisuuden dokumentointia, jota toimistohenkilökunta piti tärkeänä, mutta toisaalta kokivat, ettei ole heidän tehtävänsä arvioida omaisuutta. Väitteet kyseenalaistavat sen, tiedetäänkö toimistossa sittenkään, mitä tulisi dokumentoida tai olisiko toimistohenkilökunnan oleellista ymmärtää omaisuuksien arvoja. Samanlainen ristiriitaisuus ilmeni ammattiryhmien välillä perukirjojen dokumentoinnissa. Ulosottomiehet pyysivät sen osalta tarkempaa ja yksityiskohtaisempaa dokumentointia liitteiden ja omaisuuden osalta, kun taas toimistohenkilökunta kuitenkin totesi, että ammatti-ihmisinä sen sisältö ja tärkeys ymmärre-

tään. Toimistohenkilökunnan osalta tutkimuksessa pohdittiin paljon vanhojen osastojen välisiä eroja ja tästä minua jäikin askarruttamaan, miten toimisto-organisaation muutos on aikanaan toteutettu. Koska kysely haluttiin toteuttaa anonyymisti, eikä haastattelussakaan haluttu eritellä ryhmien vastauksia, ei saatu tietoa siitä, miten yksittäisen osaston tai ryhmän toiminta vaikuttaa toiseen.

Dokumentoinnista voidaan kuitenkin todeta, että dokumentoinnin tasoon tulisi kiinnittää huomiota ja sitä tulisi yhtenäistää. Koko henkilökunnan tulisi ymmärtää, mitä muut ammattiryhmät todella tarvitsevat, myös yksin työskentelevien ulosottomiesten ja voutien. Yhteisellä koulutuksilla ja keskusteluilla voitaisiin mielestäni saada aikaan yhtenäiset toimintatavat ja ymmärrys kaikkien tarpeisiin. Lisäksi perintäsihteereiden osalta tuli ilmi, etteivät he ole tietoisia, mikä on haluttu laatu ja miten paljon velallisseurantaan tulisi käyttää aikaa, tämäkin tulisi huomioida kehittämishankkeessa. Kehittämishanke voitaisiin mielestäni toteuttaa niin, että ensin kartoitettaisiin sekä toimistohenkilökunnan että ulosottomiesten tiedon tarve mahdollisimman yksityiskohtaisesti, minkä pohjalta tiimi esimiehet ja voudit sopisivat yhteiset toimintaohjeet, joka huomioisi osastojen työajankäytön ja kaikkia osapuolia tyydyttävän laadun. Toimintaohjeet tulisivat koskemaan koko virastonhenkilökuntaa ja esimiehet jalkauttaisivat ohjeistuksen omille ryhmilleen.

## Lähteet

### Painetut lähteet:

Bräysy, P. 2013. Perintä käytännössä. Helsinki: Kauppakamari.

Hirsjärvi, S. Remes, P & Sajavaara, P. 2002, Tutki ja kirjoita 6. painos. Helsinki: Tammi.

Hirsjärvi, S. Remes, P & Sajavaara, P. 2009, Tutki ja kirjoita 15. painos. Helsinki: Tammi.

Koulu, R. & Lindfors, H. 2010a. Maksukyvyttömyyden oikeudelliset ulottuvuudet. Helsinki: Helsingin yliopiston oikeustieteellinen tiedekunta.

Koulu, R. & Lindfors, H. 2010b. Maksukyvyttömyys -yritys velkojana ja velallisena. Helsinki: Lakimiesliiton kustannus.

Lindström, J. 2005. Luotonvalvonta ja saatavien perintä. Toinen painos. Helsinki: Talentum.

Linna, T. 2008. Ulosottoaaren Pääkohdat. Helsinki: Talentum.

Linna, T. & Leppänen, T. 2014. Ulosotto-oikeus 1. Ulosottomenettely. Helsinki: Talentum.

Pönkä, P. & Willman, P. 2004. Käytännön perintäopas, Yritysjulkaisut. Helsinki: Edita.

### Sähköiset lähteet:

Ulosoton organisaatio 2014. Ulosotto. Oikeuslaitos. 2014. Viitattu 28.07.2014.  
<http://www.oikeus.fi/ulosotto/fi/index/ulosotto/ulosotonorganisaatio.html>

Oikeudenhoidon uudistamisohjelma vuosille 2013-2025. 2014. Oikeusturvaohjelmaa valmistelevalle neuvottelukunta. Oikeusministeriö. 2013. Oikeusministeriön julkaisu 16/2013, Mietintöjä ja lausuntoja. Viitattu 30.11.2014. <http://urn.fi/URN:978-952-259-283-5>

### Julkaisemattomat lähteet:

Prosessikaavio velallisseuranta 2014. Helsingin ulosottovirasto.

Tervetuloa taloon - tiedote. Helsingin ulosottovirasto.

Uljas-tietojärjestelmä

Vennelä, A. 2014. Perehdytys 11.7.2014, 18.7.2014 ja 25.7.2014.

Velallisseuranta 2014 (yli 10.000 €:n velalliset raportti).

Velallisseurannan ohje 2014 (Helsingin ulosottoviraston sisäinen ohjeistus velallisseurannasta).

Vuosikertomus 2013. Helsingin ulosottovirasto 2014.

Sisäinen valvonta ja riskienhallinta. Helsingin ulosottovirasto 2014.

Snellman, S. 2014. Valtakunnanvoudinvirasto. Ulosoton peruskurssi 14.10.2014.

Valtakunnanvoudinviraston ja Helsingin ulosottoviraston tulossopimus vuodelle 2014. Valtakunnanvoudinvirasto 2013.

Ulosottolaitoksen toimintakertomus vuodelta 2013. 2014. Valtakunnanvoudinvirasto.

Ulosottoimen rakenneuudistushanke, Organisaatio-, menettely- ja tietotekniikkatyöryhmin väliraportti. 2014 Valtakunnanvoudinvirasto.

Tietojen dokumentointi Uljakseen. 2014. Valtakunnanvoudinvirasto. Koulutusmateriaali.

## Kuvat

Kuva 1: Velallisseuranta prosessi (prosessikaavio.) .....	28
Kuva 2: Velallisseurannan ennakkotoimien hyödyllisyys .....	31
Kuva 3: Ennakkotoimien dokumentoinnin selkeys, ymmärrettävyys ja yksityiskohtaisuus .	33
Kuva 4: Todennäköisyys oleellisen tiedon etsimättä tai dokumentoimatta jäämisestä .....	34
Kuva 5: Jatkotoimien dokumentoinnin selkeys, ymmärrettävyys ja yksityiskohtaisuus .....	35

## Liitteet

Liite 1 Saatekirje.....	48
Liite 2 Kyselylomake .....	49
Liite 3 Haastattelulomake haastattelijan käyttöön .....	52

## Liite 1 Saatekirje

Hyvä vastaanottoja!

Olen neljännen vuoden tradenomiopiskelija ja teen opinnäytetyötäni aiheesta suur-velallisten velallisseurantaprosessin toimivuus ja kehittäminen Helsingin ulosottovi-rastossa. Kysely on suunnattu valituille ulosottomiehille ja sen tarkoituksena on kartoittaa miten toimistohenkilökunnan toimesta tehtävä suurvelallisten velallis-seurantaprosessi toimii tällä hetkellä ja miten toimia tulisi mahdollisesti kehittää, jotta se palvelisi varsinaista perintää parhaalla mahdollisella tavalla.

Tutkimus on jaettu kahteen osaan. Ensimmäinen osa, kysymykset 1-6 koskevat ennen keho-tusperinnän päättymistä tehtäviä ennakkotoimia ja toinen osa, kysy-mykset 7-11 koskevat suurvelallisten jatkoseurantaa. Viimeinen avoin kysymys koskee koko velallisseurantaproses-sia.

Tutkimuksen ja opinnäytetyöni kannalta on tärkeää, että vastaat kyselyyn ja sen perusteella pyritään parantamaan prosessia palvelemaan entistä paremmin varsi-naista perintää.

Vastaukset tulee palauttaa kirjekuoressa perjantai 05.12.2014 mennessä Vese 1. postilaatik-koon.

Mikäli kysely herättää kysymyksiä, vastaan niihin mielelläni.

Etukäteen kiitän

Suvi Salovaara  
p. 040 773 19 08  
[suvi.salovaara@laurea.fi](mailto:suvi.salovaara@laurea.fi)



Liite 2 Kyselylomake

**Velallisseurannan ennakoiva selvitystyö**

1. Miten hyödyllisenä pidät velallisseurannassa tehtäviä ennakkotoimia:

	Erittäin hyödyllisenä	jonkinverran hyödyllisenä	Vähän hyödyllisenä	En lainkaan hyödyllisenä
Rekisteri kyselyiden tilaaminen (ETK, KELA, URA, verottaja)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Manuaalisten rekisterien tarkistaminen (VTJ, LTJ, KTJ, YTJ, ePortti)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Onko jokin rekistereistä/kyselyistä tarpeeton?

Kyllä  En

Jos vastasit kyllä, niin mikä ja miksi? \_\_\_\_\_

---



---



---



---

3. Voidaanko ennako kyselyillä/ tarkastuksilla aiheuttaa jotakin haittaa, jos niin mitä? \_\_\_\_\_

---



---



---



---

4. Tehdäänkö ennakkoon tehtävät rekisterikyselyt ja tarkistukset mielestäsi oikea aikaisesti?

Kyllä  Ei

Jos vastasit Ei, mikä olisi mielestäsi parempi ajankohta? \_\_\_\_\_

---



---

5. Miten ennakkotoimissa saadut tiedot on mielestäsi dokumentoitu Uljas-järjestelmään

	Erittäin lainkaan hyvin	jonkinverran hyvin	Vähän hyvin	En hyvin
Tiedot on dokumentoitu selvästi ja ymmärrettävästi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tiedot on dokumentoitu riittävän yksityiskohtaisesti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Mitä tietoja tulisi dokumentoida enemmän/ selvemmin/ yksityiskohtaisemmin? \_\_\_\_\_

---



---



---



---

6. Kuinka todennäköisenä pidät, että perinnän kannalta jokin oleellinen tieto jää etsimättä tai dokumentoimatta toimistohenkilöiden tekemissä ennakko-toimissa?

Erittäin todennäköisenä	jonkin verran todennäköisenä	Vähän todennäköisenä	En lainkaan todennäköisenä
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

***Velallisseurannan seurannan jatkotoimet ja laadunvalvonta***

7. Voitaisiinko perintää nopeuttaa/helppottaa siirtämällä jokin toimenpide/jatkotiedustelu toimistohenkilökunnan tehtäväksi?

Kyllä  Ei

Jos vastasit kyllä, niin mikä? \_\_\_\_\_

---



---



---



---

8. Toimistohenkilökunnan tulisi tiedottaa ulosottomiehelle seurannassa olevista velallisista, joille ei ole tehty toimenpiteitä 3 kuukauden aikana. Onko seuranta-aika mielestäsi oikea?

Kyllä  Ei

Jos vastasit Ei, mikä olisi parempi ajankohta? \_\_\_\_\_

---



---

9. Oletko saanut tiedon/ kyselyn velallisen tilanteesta ”ei toimenpiteitä” tilanteissa, 3 kuukauden ajanjakson kuluessa?

Kyllä  En

10. Miten toimistohenkilöiden toimesta tehtyjen velallisseurannan jatkotoimista (kuten perukirjantilaus yms.) on mielestäsi dokumentoitu Uljas-järjestelmään

	Erittäin hyvin	jonkin verran hyvin	Vähän hyvin	En lainkaan hyvin
Tiedot on dokumentoitu selvästi ja ymmärrettävästi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tiedot on dokumentoitu riittävän yksityiskohtaisesti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Mitä tietoja tulisi dokumentoida enemmän/ selvemmin/ yksityiskohtaisemmin? \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

11. Toimiiko velallisseuranta mielestäsi kokonaisuudessaan hyvin, tehokkaasti ja oikea aikaisesti, mahdollistaen velallisseurannan tavoitteiden toteutumisen?

Erittäin  
hyvin

jonkin verran  
hyvin

Vähän  
hyvin

Ei lainkaan  
hyvin

12. Mitä muuttaisit velallisseuranta prosessissa

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### Liite 3 Haastattelulomake haastattelijan käyttöön

1. Dokumentoinnin tarkoitus velallisseurannassa
  - Mihin kirjattua tietoa tarvitaan velallisseurantaprosessissa?
  - Mikä on dokumentoinnin tarkoitus ja miten se vaikuttaa sinun työssäsi?
  - Mikä on dokumentoinnin tarkoitus ja miten se vaikuttaa ulosottomiehen työhön?
  - Mikä on dokumentoinnin tarkoitus velalliselle ja hakijalle?
  
2. Selkeä, ymmärrettävä ja riittävä dokumentointi
  - Mitä tietoja tulisi dokumentoida ja miten se tulisi dokumentoida?
  - Dokumentoidaanko oikeaa ja oleellista tietoa?
  - Dokumentoidaanko liikaa tai turhaa tietoa?
  - Onko dokumentointi yhtenäistä, ymmärrettäkö toisten kirjaukset?
  - Mitä jokaisen ammatti-ihmisen tulisi ymmärtää?

Tässä kohdassa haastateltaville näytetään ulosottomiehille tehdystä kyselytutkimuksesta saadut skaalavastaukset graafisesti sekä avoimet kommentit kootusti.

3. Dokumentoinnin taso ja kehitys
  - Mikä on johtopäätös dokumentoinnin tasosta edellä mainittujen perusteella?
  - Toteutuuko selkeä, ymmärrettävä ja riittävä dokumentointi?
  - Miten dokumentointi tulisi kehitetään ja miten kehitys toteutetaan minkäkin ammattiryhmän kohdalla?