



# **VELALLISSEURANNAN TYÖME- NETELMIEN KEHITTÄMINEN ULJAS – TIETOJÄRJESTELMÄSSÄ**

**Case: Helsingin ulosottovirasto**

Johanna Mattila

Opinnäytetyö  
Huhtikuu 2013  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Oikeudellinen asiantuntijuus

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Oikeudellinen asiantuntijuus

MATTILA, JOHANNA:

Velallisseurannan työmenetelmien kehittäminen Uljas – tietojärjestelmässä  
Case: Helsingin ulosottovirasto

Opinnäytetyö 48 sivua, joista liitteitä 7 sivua  
Huhtikuu 2013

---

Tämän opinnäytetyön aiheena oli velallisseurannan työmenetelmien kehittäminen. Opinnäytetyön toimeksiantaja oli Helsingin ulosottovirasto. Aihe valikoitui toimeksiantajan ajankohtaisesta tarpeesta kehittää suurivelkaisten velallisten työpinoa Uljas – tietojärjestelmässä. Työn tarkoituksena oli selvittää hyviä käytäntöjä velallisseurantatyöpinon käytölle.

Työn teoriaosuudessa käsitellään ulosottoon yleisesti liittyviä asioita. Osiossa selvitetään, mitä ulosotolla tarkoitetaan ja millainen ulosoton organisaatio on. Lisäksi käydään läpi ulosoton periaatteet ja ulosottomenettelyn päävaiheet. Teoriaosuudessa perehdytään tarkemmin myös velallisille tehtäviin perus- ja jatkoselvityksiin sekä velallisseurantaan.

Tutkimuksessa käytettiin kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusmenetelmää sekä kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää. Tutkimus toteutettiin kyselytutkimuksena ja lomakkeet jaettiin marraskuussa 2012 kaikille 16 velallisseurantatyötä tekevälle toimistohenkilölle Helsingin ulosottovirastossa. Kyselyyn vastasi 14 henkilöä ja vastausprosentiksi saatiin 87,5 %.

Tutkimustulosten perusteella voitiin todeta, että velallisseurannan työpino vaatii vielä kehittämistä. Tyytymättömyyttä esiintyi työpinon käyttötavoissa, yhteistyökysymyksissä ja työpinon liittyvässä tiedottamisessa. Tutkimuksen ansiosta saatiin monia hyviä kehitysehdotuksia, jotka olisi hyvä huomioida työpinon kehittämistyössä.

Tutkimuksessa ilmenneitä ongelmia voitaisiin ratkoa yhtenäisellä koulutuksella ja ohjeistuksella. Riittävän tietotaidon avulla työpinon käyttö helpottuu ja tehokkuus lisääntyy. Erityisen tärkeää olisi määritellä selkeät kriteerit, milloin velallinen voidaan poistaa velallisseurannasta.

---

Asiasanat: ulosotto, velallinen, velallisseuranta.

## ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences  
Degree Programme in Business Administration  
Option of Legal Expertise

MATTILA, JOHANNA:  
Working Methods of Monitoring Debtors in the Information System Uljas  
Case: Helsinki Office for Enforcement

Bachelor's thesis 48 pages, appendices 7 pages  
April 2013

---

The aim of this thesis was to develop the working methods of monitoring debtors. This thesis was commissioned by the Helsinki Office for Enforcement. The reason why this subject was selected was to help the principal with their current need of enhancing the handling of debtors with huge debts in the information system Uljas. The purpose of the thesis was to find out the best practices of using this stack of debtors with huge debts.

In the theoretical part of the thesis enforcement is dealt in general. This section of the text explains what enforcement means and what kind of organisation it has. Additionally, the main principles and the main phases of the enforcement procedure are handled. The theoretical part also explains in detail the basic and further inquiries to and the monitoring of debtors.

Both quantitative and qualitative methods of research were used in this study. The survey was carried out as a questionnaire, which was delivered to 16 clerks in the field in November 2012. Altogether 14 replies were received and the response rate was 87.5.

According to the results of the survey, the monitoring of debtors requires development. The use of the stack, co-operation with the enforcement authorities and reporting were considered problematic. Many good improvement suggestions were made, to be taken into consideration when developing the monitoring of debtors.

Based on the results of the survey, problems could be solved by consistent training and instructions. With the help of adequate know-how the use of the stack becomes easier and more effective. It would be especially important to determine clear criteria for the point when a debtor can be removed from the stack.

---

Key words: enforcement, debtor, monitoring of debtors.

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	YLEISTÄ ULOSOTOSTA .....	7
	2.1 Mitä ulosotto on? .....	7
	2.2 Ulosoton organisaatio .....	8
	2.3 Ulosoton yleiset periaatteet.....	9
	2.3.1 Asianmukaisuusperiaate.....	9
	2.3.2 Joutuisuus-, tehokkuus- ja tarkoituksenmukaisuusperiaatteet .....	10
	2.3.3 Suhteellisuusperiaate ja rehabilitaatiotehtävä .....	11
	2.4 Ulosottomenettelyn päävaiheet.....	11
3	VELALLISSELVITYS .....	14
	3.1 Perusselvitys .....	14
	3.2 Jatkoselvitys.....	15
4	VELALLISSEURANTA.....	17
	4.1 Uljas – tietojärjestelmä .....	17
	4.2 Velallisseurannan tarkoitus .....	17
	4.3 Velallisseurannan työpinon käyttö.....	18
	4.3.1 Ensimmäinen välilehti.....	19
	4.3.2 Toinen ja kolmas välilehti.....	19
	4.3.3 Rekisteritarkastukset ja muut tiedustelut .....	20
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS, MENETELMÄT JA LUOTETTAVUUS.....	23
	5.1 Kyselytutkimuksen toteutus.....	23
	5.2 Tutkimusmenetelmät.....	24
	5.3 Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti .....	24
6	TUTKIMUKSEN TULOKSET.....	26
	6.1 Vastaajien taustatiedot .....	26
	6.2 Velallisseurantaa koskevat tulokset .....	27
7	POHDINTA.....	38
	LÄHTEET.....	40
	LIITTEET .....	42
	Liite 1. Saatekirje.....	42
	Liite 2. Kyselylomake .....	43

**LYHENTEET JA TERMIT**

ATJ	ajoneuvotietojärjestelmä
BudjL	laki valtion talousarviosta 423/1988
ETK	Eläketurvakeskus
HE	hallituksen esitys
HPTpL	laki lapsen huoltoa ja tapaamisoikeutta koskevan päätöksen täytäntöönpanosta 619/1996
KELA	Kansaneläkelaitos
KIS-ulosmittaus	kiinteän tai irtaimen omaisuuden ulosmittaus
KTJ	kiinteistötietojärjestelmä
UK	ulosottokaari 705/2007
UMenA	valtioneuvoston asetus ulosottomenettelystä 1322/2007
URA – tietojärjestelmä	työvoimapalvelujen tietojärjestelmä
Vanha velallinen	velallisen vireilletulosta on aikaa yli vuosi
VHS	veloitteidenhoitoselvitys
VTJ	väestötietojärjestelmä
YTJ	yrittäjätietojärjestelmä

# 1 JOHDANTO

Yleinen talouskehitys vaikuttaa velkaongelmien määrään sekä laatuun ja sitä kautta velallisten lukumäärään ja maksukykyyn sekä vireilletulevien asioiden määrään. Vuodesta 2008 talouskehitys on ollut eri syistä epävakaa. Talouden epävakauden vuoksi velkaongelmien määrä on pysynyt korkealla tasolla. Ulosoton asiamäärään vaikuttavat myös erilaiset satunnaismuuttajat, kuten suurten velkojien politiikkamuutokset.<sup>1</sup>

Tämän opinnäytetyön aiheena on velallisseurannan työmenetelmien kehittäminen Uljas – tietojärjestelmässä. Aihe valikoitui tarpeesta kehittää työmenetelmää. Esitys opinnäytetyön aiheesta tuli Helsingin ulosottovirastolta. Toimeksiantajan toivomuksesta aihe rajattiin velallisseurantatyötä tekevien toimistohenkilöiden työmenetelmiin. Aiheesta ei ole myöskään aiemmin tehty opinnäytetöitä.

Helsingin ulosottoviraston yli 10 000 euron velallisten osuus kaikista velallisista oli 24 % vuonna 2011. Perittävänä olevien velkojen yhteismäärästä yli 10 000 euron velkojen osuus oli 93 %. Velallisseurantatyöpino kehitettiin, jotta pystyttäisiin varmistamaan suurivelkaisten velallisten asianmukainen velallisselvitys. Asianosaisten oikeusturvan toteutumisen kannalta ulosoton painopisteen pitäisi olla yli 10 000 euron velallisissa.<sup>2</sup>

Johdannon jälkeisessä luvussa kerrotaan yleisesti ulosotosta. Tekstissä vastataan muun muassa kysymyksiin, mitä ulosotto on ja mikä tehtävä ulosotolla on. Lisäksi selvitetään ulosoton organisaation rakennetta, yleisiä periaatteita ja ulosottomenettelyn päävaiheita. Kolmannessa luvussa käsitellään velallisselvitystä, joka on olennainen osa velallisen asianmukaista käsittelyä. Velallisselvitykseen sisältyy perus- ja jatkoselvitys. Luvussa neljä tarkastellaan velallisseurantaa ja velallisseurannan työpinon välilehtiä sekä perehdytään tarkemmin eri rekisterikyselyihin ja muihin tiedusteluihin. Työn empiirisessä osassa syvennyttään tutkimuksen toteutukseen, tutkimusmenetelmiin ja tutkimuksen luotettavuuteen ja pätevyteen. Lopuksi käsitellään tutkimustuloksia ja niiden pohjalta saatuja kehittämissuhteita.

---

<sup>1</sup> Helsingin ulosottoviraston vuosikertomus 2012, 2

<sup>2</sup> Helsingin ulosottoviraston vuosikertomus 2011, 12

## 2 YLEISTÄ ULOSOTOSTA

### 2.1 Mitä ulosotto on?

Ulosotto luokitellaan juridisesti erillistäytäntöönpanoksi. Tällä luokittelulla ulosotto erotetaan velkajärjestelystä, yrityssaneerauksesta ja konkurssista, jotka ovat yleistäytäntöönpanoa.<sup>3</sup> Hallituksen esityksen (183/1992) mukaan lähtökohtaisesti jokaisen velkojan saatava toteutetaan erikseen, velkakohtaisella menettelyllä<sup>4</sup>. Tarkasteltaessa ulosotokaaren (UK, 705/2007) 3 luvun 13 §:ä huomataan kuitenkin, että ulosotto ei oikeastaan ole velkakohtaista erillistäytäntöönpanoa, vaan velalliskohtaista yleistäytäntöönpanoa, sillä ulosotossa olevat velat hoidetaan velalliskohtaisesti. Ulosotto on erillistäytäntöönpanoa siinä mielessä, että kaikki velat eivät tule perintään samanaikaisesti.

Ulosoton tehtävä on panna täytäntöön velvoitteita. Käytännössä suurin osa täytäntöön pantavista velvoitteista on maksuvelvoitteita.<sup>5</sup> Verojen ja maksujen täytäntöönpanosta annetun lain (706/2007) 3.1 §:n mukaan verot ja julkiset maksut ovat suoraan ulosottokelpoisia ilman tuomioistuimen päätöstä. Yksityisoikeudellisten velvoitteiden täytäntöönpano ulosotossa vaatii velkojalta ulosottoperusteen. Maksuvelvoitteiden lisäksi ulosotossa voidaan panna täytäntöön myös muita velvoitteita. Tällaisia velvoitteita ovat luovutus-, tekemis- ja kieltovelvoite.<sup>6</sup> Lapsen huoltoa ja tapaamisoikeutta koskevat päätökset pannaan myös täytäntöön ulosotossa (HPTpL, 619/1996).

Ulosotossa pyritään siihen, että velallinen maksaa velkansa vapaaehtoisesti maksukehoituksella. Jos velallinen ei kuitenkaan maksukyvyttömyytensä tai maksuhaluttomuutensa vuoksi maksa, voidaan ulosmittaus suorittaa velallisen palkasta, eläkkeestä tai muusta toistuvaistulosta. Eläke- ja sosiaalilainsäädännön mukaiset avustukset jäävät kokonaan ulosoton ulkopuolelle. Myös kiinteä ja irtain omaisuus voivat olla ulosmittauksen kohteena. Ulosmittauksen jälkeen omaisuus voidaan realisoida.<sup>7</sup>

---

<sup>3</sup> Euroopan oikeudellinen verkosto

<sup>4</sup> HE 183/1992, yleisperustelut, jakso 4.

<sup>5</sup> Linna & Leppänen 2003, 15

<sup>6</sup> Linna & Leppänen 2003, 15

<sup>7</sup> Oikeuslaitos. Ulosotto

Ulosotolla on myös toiminnallinen puoli, johon tässä opinnäytetyössä käsiteltävä velallisseuranta kuuluu. Valtion talousarviosta annetussa laissa (BudjL, 423/1988) säädetään, että viranomaisten, kuten ulosoton, toiminnan on oltava vaikuttavaa ja tuloksellista. Vaikuttavuus saavutetaan, kun velallinen selviytyy veloistaan menettämättä luottokelpoisuuttaan, velkoja saa suorituksen ja oikeus toteutuu. Tuloksellisuuden tavoitteena on oikea rahamääräinen perimistulos, joka saadaan aikaan kustannustehokkaasti. Tämä tarkoittaa sitä, että ulosoton jokaiseen työvaiheeseen on käytettävä oikea työpanos.<sup>8</sup>

## 2.2 Ulosoton organisaatio

Ulosoton organisaatio kuuluu oikeusministeriön hallinnon alaisuuteen. Ulosoton aiemmassa kolmiportaisessa organisaatiomallissa toimivat oikeusministeriö, lääninhallitukset ja paikalliset ulosottoviranomaiset. Ulosoton nykyinen organisaatio on kaksiportainen. Kaksiportainen organisaatio jakautuu ulosoton hallintoviranomaisiin ja paikallisiin ulosottoviranomaisiin.<sup>9</sup>

Oikeusministeriö ja sen hallinnonalaan kuuluva ulosoton keskushallintovirasto, Valtakunnanvoudinvirasto, ovat ulosoton hallintoviranomaisia. Oikeusministeriön tehtäviin kuuluu säädösvalmistelu, hallinnonalan strateginen suunnittelu ja ohjaus sekä talousarviosuunnittelu. Valtakunnanvoudinvirasto hoitaa ulosoton operatiivisia hallintotehtäviä, kuten ulosottotoimen ohjaamista ja valvomista. Keskushallintoviranomainen ei käsittele yksittäisiä ulosoton asioita.<sup>10</sup>

Ulosottovirastoissa työskentelee virkamiehiä, jotka hoitavat ulosottotehtäviä. Paikallisina ulosottomiehinä toimivat johtavat kihlakunnanvoudit, kihlakunnanvoudit ja Ahvenanmaan maakunnanvoudit. Kihlakunnanvoudtien alaisina tehtäviään hoitavat kihlakunnanulosottomiehet ja Ahvenanmaalla avustavat ulosottomiehet. Ulosottovirastojen henkilöstöön kuuluu myös toimistohenkilökuntaa. Vuonna 2011 Suomen 22 ulosottopiirissä työskenteli noin 1 300 henkilöä.<sup>11</sup>

---

<sup>8</sup> Heikkinen 2012b, 1

<sup>9</sup> Linna 2008, 25

<sup>10</sup> Oikeuslaitos. Ulosotto. Ulosoton organisaatio

<sup>11</sup> Oikeuslaitos. Ulosotto. Ulosoton organisaatio



Helsingin ulosottoviraston toimialue on Helsingin kaupunki ja toimipaikka sijaitsee Helsingissä. Ulosottovirasto on jakautunut hallinto-osastoon ja kahdeksaan täytäntöönpano-osastoon, joista yhdelle on keskitetty kokonaan erikoisperintätehtävät. Vuonna 2011 vakinaisia virkoja oli 186 ja yksi määräaikainen vakinainen virka. Kihlakunnanulosottomiesten virkoja oli 93 ja toimistohenkilöstön virkoja 84. Helsingin ulosottoviraston päällikkönä toimii johtava kihlakunnanvouti.<sup>12</sup>

## 2.3 Ulosoton yleiset periaatteet

### 2.3.1 Asianmukaisuusperiaate

Asianmukaisuuden vaatimus on ulosoton keskeisin periaate. Aiemmin puhuttiin hyvästä ulosottotavasta, joka ilmensi vastaavaa ajatusta. Ulosottokaaren 1 luvun 19 §:n mukaan ulosottomiehen on toimittava virkatehtäviä hoitaessaan asianmukaisesti ja puolueettomasti. Vaatimus asianmukaisuudesta edellyttää ulosottoviranomaisilta hyvää käytöstä sekä osapuolten asianmukaista ja yhdenvertaista kohtelua. Sen lisäksi, että ulosoton on oltava asianmukaista, sen on näytettävä siltä myös ulospäin. Ulosottokaaren 1 luvun 21 §:n mukaan ulosottoviranomaisten on toimittava tavalla, joka ei horjuta yleistä luottamusta ulosottotoimen asianmukaisuutta ja puolueettomuutta kohtaan.

Yksi tärkeimmistä asianmukaisuuden elementeistä ulosottomenettelyssä on asianosaisien ja sivullisten kuuleminen. Tärkein ilmoitus on vastaajalle lähetettävä vireilletuloilmoitus. Tarpeen vaatiessa myös muita asianosaisia ja sivullisia kuullaan. Ulosotossa noudatettava virallistoimintaisuus vähentää jonkin verran kuulemisen tarvetta. Lisäksi tärkeitä oikeusturvan takeita ovat päätöksen kirjallinen muoto ja perustelut sekä oikeusuojakeinojen mahdollisimman laaja käytettävyys, esimerkiksi muutoksenhakuoikeus. Viime kädessä asianmukaisuuden vaatimus täsmentyy konkreettisissa menettelysääntöjen soveltamistilanteissa.<sup>13</sup>

Ulosottokaaren 1 luvun 20 §:ssä säädetään avoimuuden vaatimuksesta. Ulosottoviranomaisilla on yleinen neuvonta- ja opastusvelvollisuus. Ulosottomiehen on tarvittaessa

---

<sup>12</sup> Helsingin ulosottovirasto. Tervetuloa taloon – tiedote

<sup>13</sup> Linna & Leppänen 2003, 27, 30–31

annettava asianosaisille ohjausta ulosottoasiassa. Lisäksi avoimuuteen kuuluu ulosottomenettelyn julkisuus, vaikkakin käsittelyn ja asiakirjojen yleisöjulkisuutta on rajoitettu. Yksityiselämän suojaan liittyvät näkökohdat korostuvat ulosotossa.<sup>14</sup>

### 2.3.2 Joutuisuus-, tehokkuus- ja tarkoituksenmukaisuusperiaatteet

Ulosoton päätavoite on veloitteiden täytäntöönpano mahdollisimman tehokkaasti. Täytäntöönpanon on tapahduttava tuloksellisesti mahdollisimman yksinkertaisesti, joutuisasti ja edullisesti. Velallisen suojaksi on säädetty rajoituksia, joita on noudatettava. Erityisesti velallisen ja sivullisen oikeusturvaan liittyvät kysymykset on otettava huomioon ratkaisuja tehdessä.<sup>15</sup>

Ulosottokaaren 3 luvun 21 § täsmentää ulosoton joutuisuusvaatimusta. Käytännössä joutuisuusperiaate on tärkeä tehokkuuden elementti. Täytäntöönpanotoimitus ja muut täytäntöönpanotoimet on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä. Toimituksen lykkääminen on kuitenkin mahdollista, jos se on vastaajan edun mukaista, eikä hakijalle aiheudu vähäistä suurempaa haittaa.<sup>16</sup>

Tehokkuusperiaatteeseen liittyvät myös käsitteet summaarisuus- ja attraktioperiaate. Summaarisuusperiaate liittyy suurten asianmäärien hoitamiseen. Ulosottomenettely ei ole täystutkintaista riittaisan asian tuomioistuinkäsittelyn tapaan, sillä suurin osa ulosoton asioista on ongelmattomia ja rutiininomaisia. Ulosotossa voidaan edetä, jos vaatimuksia tai väitteitä ei esitetä eikä kihlakunnanulosottomies huomaa selvitystä vaativia seikkoja. Käytännössä ulosoton summaarisuus ilmenee esimerkiksi siten, että kihlakunnanulosottomies voi olettaa velallisen omistavan hallussaan olevan irtaimen esineen.<sup>17</sup> Attraktioperiaatteella tarkoitetaan lähtökohtaisesti ulosottomiehen velvollisuutta ratkaista ulosottomenettelyssä esille nousevat riitakysymykset. Ensiasteen ulosottomenettelyssä on ratkaistava esimerkiksi omistusoikeusriidat ja hakijan vaateet.<sup>18</sup>

---

<sup>14</sup> Linna 2003, 29–30

<sup>15</sup> Linna 2003, 18–20

<sup>16</sup> Koulu & Lindfors 2009, 32

<sup>17</sup> Linna 2008, 45

<sup>18</sup> Koulu & Lindfors 2009, 36

### 2.3.3 Suhteellisuusperiaate ja rehabilitaatiotehtävä

Ulosotossa on jo vanhastaan noudatettu suhteellisuusperiaatetta. Täytäntöönpanotehtävät on suoritettava aiheuttamatta vastaajalle tai sivulliselle suurempaa haittaa kuin täytäntöönpanon tarkoitus vaati. Ulosottomiehen toimien on oltava tarpeellisia ja oikeassa suhteessa tavoitteeseen nähden. Vähimmän haitan periaatteen mukaan useasta käytettävissä olevasta keinosta on valittava se, josta aiheutuu vähiten haittaa.<sup>19</sup>

Ulosoton rehabilitaatiotehtävällä tarkoitetaan sekä velallisen omatoimisuuden että asi-anosaisten sovinnollisuuden edistämistä. Yhteiskunnan kannalta olisi tärkeää, että ulosotosta huolimatta velallinen kykenee huolehtimaan taloudellisista asioistaan ja laajemminkin elämänhallinnastaan.<sup>20</sup> Ulosottokaassa on inhimillisiä kohtuuskäsitteitä huomioonottavia säännöksiä, kuten liiallisen ja turhan ulosoton kiellot, jotka auttavat velallista taloudellisen toimintakyvyn elvyttämisessä. Lisäksi luonnollisia henkilöitä helpottaa ulosotoperusteen määräaikaisuus.<sup>21</sup>

## 2.4 Ulosottomenettelyn päävaiheet

Kuvio 1 kuvaa maksuvelvoitteen täytäntöönpanon vaiheita pääpiirteissään. Kuviossa ei oteta huomioon yhteisvastuutilanteita, sillä samanaikaisessa ulosotossa on joitakin erityispiirteitä, esimerkiksi suppea ulosotto ei ole mahdollinen. Kuvion tilanteessa velallisen olinpaikka on tiedossa eikä ole syytä olettaa, että velallinen välttelisi täytäntöönpanoa. Käytännössä saatavat kertyvät tavallisesti osittain, mutta kuviossa oletetaan, että saatavat kertyvät kokonaan tai jäävät kokonaan kertymättä.<sup>22</sup>

Velkoja voi hakea normaalia tai suppeaa ulosottoa. Suppeaa ulosottoa on pyydettyä erikseen jo ulosottohakemuksessa. Velkoja voi tyytyä myös varattomuustodistukseen ilman varsinaista ulosotoperustetta. Edellytyksenä on, että velallinen on todettu varattomaksi ulosotossa viimeisen kuuden kuukauden aikana eikä ulosmittausta ole toimitettu tämän jälkeen.<sup>23</sup>

---

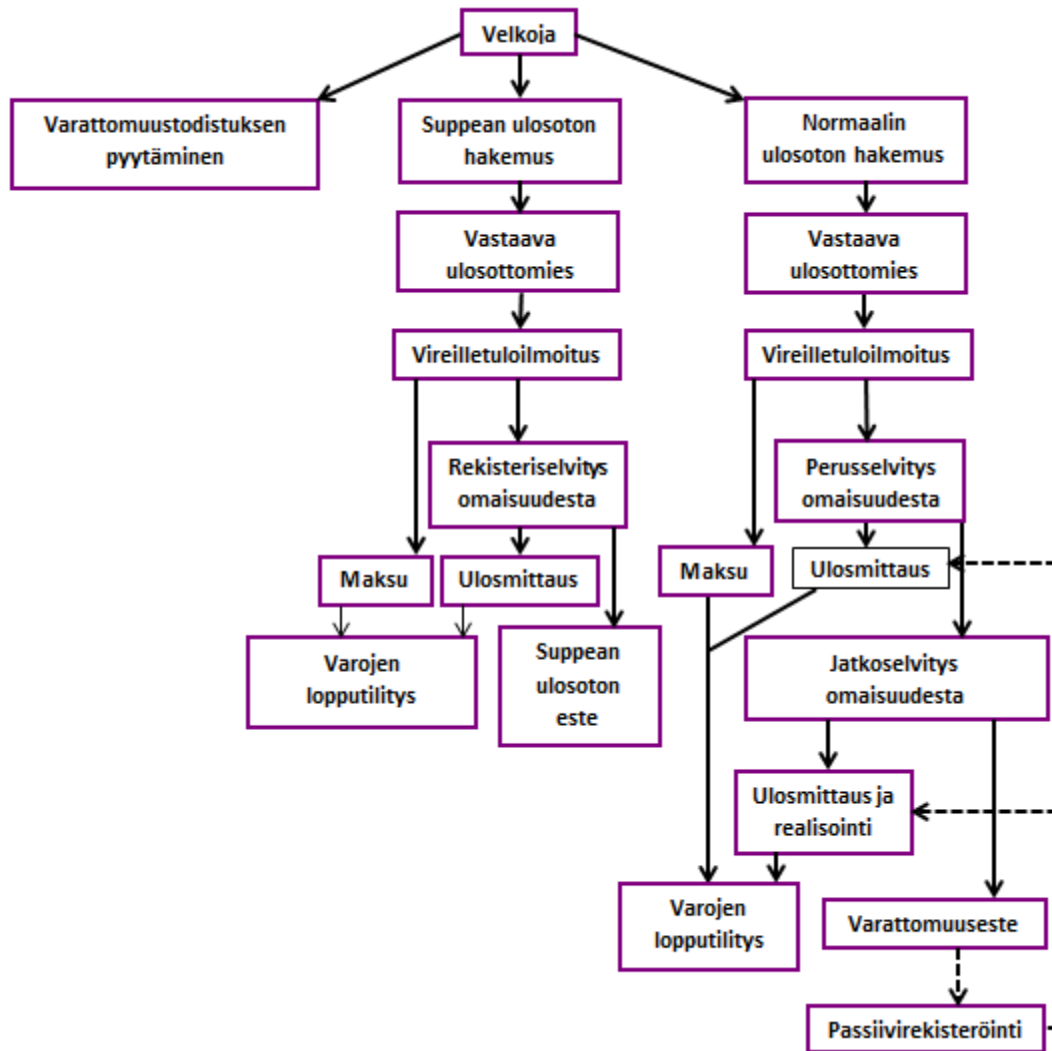
<sup>19</sup> Linna 2008, 22–23, 46

<sup>20</sup> Linna 2008, 46

<sup>21</sup> Koulu & Lindfors 2009, 37

<sup>22</sup> Linna & Leppänen 2003, 6

<sup>23</sup> Linna, T. LakimiesUutiset



KUVIO 1. Ulosottomenettelyn päävaiheet (Linna & Leppänen 2003, muokattu)

Suppean ja normaalin ulosoton alkuvaiheet etenevät samalla tavalla. Velkoja toimittaa ulosottohakemuksen ulosottoviranomaiselle kirjallisesti, sähköisesti tai sähköisesti tietojärjestelmähakijana, jos hakijalla on siihen lupa.<sup>24</sup> Hakemus ohjautuu vastaavalle kihlakunnanulosottomiehelle velallisen koti- tai asuinpaikan mukaan. Vastaava kihlakunnanulosottomies käsittelee kaikki saman velallisen ulosottoasiat.<sup>25</sup> Vireilletuloilmoitus on annettava velalliselle viipymättä vireilletulon jälkeen. Ilmoitukseen merkitään muun muassa maksu- ja yhteydenottokehotus. Jos velallinen ei maksa maksukehotuksen tai mahdollisen maksuajan jälkeen, toimitetaan ulosmittaus.<sup>26</sup>

<sup>24</sup> Rikalainen & Uitto 2008, 252

<sup>25</sup> Rikalainen & Uitto 2008, 255

<sup>26</sup> Linna 2003, 7

Suppean ulosoton kohteena voi olla vain omaisuus, jota ei tarvitse muuttaa rahaksi, kuten palkka, eläke tai muu toistuvaistulo. Jos velalliselta ei löydy riittävästi omaisuutta, joka voi olla suppean ulosoton kohteena, velkojalle annetaan suppean ulosoton estetodistus. Normaalisissa ulosotossa myös realisointia edellyttävää omaisuutta, esimerkiksi kiinteistö, voidaan ulosmitata. Realisoinnin vaihtoehtoina ovat vapaa myynti tai huuto-kauppa. Jos velallisella ei ole ulosottokelpoisia varoja tai hakijan koko saatava ei kerry, annetaan hakijalle varattomuusestetodistus.<sup>27</sup> Hakijan pyynnöstä saatava voidaan rekisteröidä passiivirekisteriin kahdeksi vuodeksi varattomuusesteen jälkeen. Oli kyseessä sitten suppea tai normaali ulosotto, ulosotto päättyy varojen lopputilitykseen, kun suorituksia kertyy.<sup>28</sup>

---

<sup>27</sup> Linna 2003, 42–43

<sup>28</sup> Linna 2003, 8

## 3 VELALLISSELVITYS

### 3.1 Perusselvitys

Keskeinen osa ulosoton ydinprosessia on ulosmitattavan varallisuuden ja tulon etsiminen sekä muu täytäntöönpanon kannalta tarpeellinen tiedonhankinta. Ulosottokaaren 3 luvun 48 § määrittelee ulosottomiehen omaisuuden etsimisvelvollisuuden sekä etsimisoikeuden eli toimivallan suorittaa etsintöjä. Ulosottomiehen on etsittävä olosuhteiden edellyttämässä laajuudessa velalliselle kuuluvaa omaisuutta.

Ulosottomenettelystä annetun valtioneuvoston asetuksen (UMenA, 1322/2007) 4 §:ssä säädetään perusselvityksestä. Kun ulosottohakemus tulee vireille paikallisessa ulosottoviranomaisessa, ulosottorekisteristä selvitetään vastaajaa koskevat tiedot Uljas – tietojärjestelmän avulla. Jos velallisen tietoja ei löydy tai tiedot eivät ole ajantasaiset, omaisuutta ja olinpaikkaa koskevia tietoja voidaan selvittää sähköisten tiedustelujen avulla väestötietojärjestelmästä, Kansaneläkelaitokselta, Eläketurvakeskukselta, veroviranomaiselta ja työvoimaviranomaiselta.

Hakijan pyytäessä täytäntöön pantavaksi suppeaa ulosottoa, pelkkä perusselvitys riittää velallisen tulon ja omaisuuden selvittämiseksi. Tällöin perusselvitykseen sisältyy velallisen pankkitilejä koskevat tiedustelut Uljas – tietojärjestelmän kautta. Pankkitiedustelut on mahdollista tehdä Uljas – tietojärjestelmän teknisen käyttöyhteyden avulla Nordeaan, Osuuspankkiin, Danske Bank Oyj:hin, S-pankkiin, Tapiolaan ja Ålandsbankeniin. Muille pankeille kyselyt luonnollisista henkilöistä lähetetään postitse tai faksilla. 2011 kesästä lähtien on pystytty tiedustelemaan myös juridisten henkilöiden pankkitilitietoja. Danske Bank Oyj:hin ja Nordeaan tilitiedustelut tehdään pankkipostin välityksellä ja muihin pankkeihin faksin tai postin välityksellä.<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup> Laine & Kaartinen 2011, 5-6

## 3.2 Jatkoselvitys

Perusselvitystä voidaan jatkaa jatkoselvityksellä, jos siihen katsotaan olevan aihetta. Jatkoselvitys on siten harkinnanvarainen. Omaisuuden etsintä ja olinpaikan selvittäminen jatkuvat velallisen osoite- ja puhelintietojen selvittämisellä. Jatkoselvitystä ovat myös velalliselle lähetettävä yhteydenottopyyntö, tapaaminen ja ulosottoselvitys sekä muut selvitykset ja tiedustelut.<sup>30</sup>

Etsintä- ja selvitystoimia voidaan suorittaa useilla eri järjestelmillä. Väestötietojärjestelmäkyselyn avulla selvitetään velallisen henkilö-, osoite-, rakennus- ja kiinteistötietoja. Myös velallisen ammatti ja perhesuhteiden tiedot selviävät usein väestötietojärjestelmästä. Ajoneuvotietojärjestelmästä saadaan selville ajoneuvon perustiedot, maksamattomat verot, historiatiedot ja muut lisätiedot. Liikenteen turvallisuusvirasto Trafista tilataan muun muassa ajoneuvojen kiinnitystietoja ja luovutustodistuksia, jotka voivat olla tukena ulosmittauspäätöstä tehdessä ja ajoneuvon arvoa arvioitaessa. Kiinteistötietojärjestelmä tarjoaa tietoja velallisen mahdollisista kiinteistöistä, määräaloista ja vuokraoikeuksista. Ulosoton kannalta hyödyllisiä tietoja ovat lisäksi kiinteistöä koskevat kauppahinnat ja saannot.<sup>31</sup>

Muita hyödyllisiä tietolähteitä jatkoselvityksessä ovat ulosoton yhteistyöviranomaiset, kuten harmaan talouden selvitysyksikkö, poliisi ja tullit. Velallisen omaisuutta ja osoitettua koskevia tietoja voidaan selvittää myös vakuutusyhtiöistä ja postista. Lisäksi vakuutusyhtiöihin voidaan tehdä velallista koskeva vakuutustiedustelu. Ulosottovirastoilla on käytössään eri vakuutusyhtiöiden vakuutustutkijoita, jotka tekevät keskenään yhteistyötä ja antavat tietoja ulosotolle ainakin vaativan perinnän tapauksissa. Muista ulosotossa käytetyistä rekistereistä on syytä mainita maistraatin venerekisteri ja poliisin aserekisteri.<sup>32</sup>

Olennainen osa jatkoselvitystä on ulosottoselvitys. Ulosottokaaren 3 luvun 57 §:n mukaan ulosottoselvitys on toimitettava, jos velallisen tilannetta ei ole selvitetty luotettavasti muulla tavoin tai jos velkojan saatavalle ei kerry täysimääräistä suoritusta. Ulosottoselvityksen tavoitteena on saada hakijan saatavalle täysimääräinen suoritus mahdollisimman nopeasti. Ulosottoselvityksellä pyritään kuvaamaan riittävästi velallisen talou-

<sup>30</sup> Laine & Kaartinen 2011, 2

<sup>31</sup> Laine & Kaartinen 2011, 2-3

<sup>32</sup> Laine & Kaartinen 2011, 6

dellista tilannetta, onhan ulosotto selvityksen tarkoitus antaa luotettava kuva velallisen taloudellisesta tilanteesta. Joissakin tapauksissa velallisen tuloista ja omaisuudesta päästään selville vain tekemällä ulosotto selvitys. Ulosotto selvitys voidaan toimittaa yksinkertaisena tai normaalina. Useissa tapauksissa yksinkertainen ulosotto selvitys riittää velallisen taloudellisen tilanteen tai sen muutoksen selvittämiseen. Normaali ulosotto selvitys voi tarpeen mukaan olla joko suppea tai laaja. Velalliselta voidaan hankkia tietoja myös vapaamuotoisesti.

Tärkeintä on, että velallisselvitykset tehdään ja dokumentoidaan asianmukaisesti. Ulosotto selvitysten osalta huomiota olisi kiinnitettävä siihen, että kaikille velallisille (pois lukien suppean ulosoton tilanteet) tehdään laadukas ja riittävä ulosotto selvitys tai korvaava merkintä. Korvaavasta merkinnästä pitäisi selvittää asianmukaiset perusteet ulosotto selvityksen tekemättä jättämiselle.<sup>33</sup>

---

<sup>33</sup> Valtakunnanvoudinvirasto 20.1.2012, 3



## 4 VELALLISSEURANTA

### 4.1 Uljas – tietojärjestelmä

Ulosottolain osittaisuudistus tuli voimaan maaliskuussa 2004. Uudistuksen yhteydessä ulosotossa otettiin käyttöön valtakunnallinen tietojärjestelmä Uljas<sup>34</sup>. Uljaan avulla käsitellään vuosittain noin 3 miljoonaa velkomusasiaa. Tammikuussa 2013 ulosotossa oli vireillä 1 621 758 asiaa. Vuoden 2012 tammikuuhun verrattuna asiamäärä on kasvanut 73 936 asialla.<sup>35</sup> Asiamäärien kasvaessa myös velallisten määrä on kasvanut. Tammikuussa 2013 oli vireillä 243 264 velallista, kun vastaava luku vuotta aiemmin oli 241 172 velallista<sup>36</sup>.

Uljas – tietojärjestelmä ohjaa ulosoton työtehtävien hoitamista työpinojen avulla. Työpinojärjestelmä varmistaa, että työt tehdään oikeassa järjestyksessä ja oikeaan aikaan. Yksi työpinoista on kehitetty nimenomaan yli 10 000 euron velallisten seuranta varten.

### 4.2 Velallisseurannan tarkoitus

Velallisseuranta on riskien hallintaa. Vaikka kaikki asiat pyritään käsittelemään oikein, epäonnistuminen suurivelkaisten velallisten kohdalla on kohtalokkaampaa. Tämän vuoksi suurivelkaisia velallisia halutaan seurata tarkemmin.<sup>37</sup> Riskien hallinnan näkökulmasta velallisseuranta onkin laadunvalvontaa; laatu poikkeamien eli velallisselvitystyön sisällöllisten poikkeamien ja niiden määrän muutosten seuranta. Myös viraston ulkopuolella tapahtuvia muutoksia seurataan, sillä toimintaympäristön muutokset vaikuttavat uusien velallisten määrään ja laatuun.<sup>38</sup>

Velallisseuranta kohdennetaan uusiin yli 10 000 euron velallisiin. Asianmukaisuuden vaatimus edellyttää asianmukaista ja joutuisaa velallisselvitystä sekä täytäntöönpanotoimenpiteiden suorittamista kolmen kuukauden kuluessa asian vireilletulosta. Työpi-

<sup>34</sup> Valtiontalouden tarkastusvirasto. Tiedotteet 2005.

<sup>35</sup> Oikeusministeriö. 2012 & 2013. Ulosoton raportointisovellus. Asiamäärätilasto

<sup>36</sup> Oikeusministeriö. 2012 & 2013. Ulosoton raportointisovellus. Velallistilasto

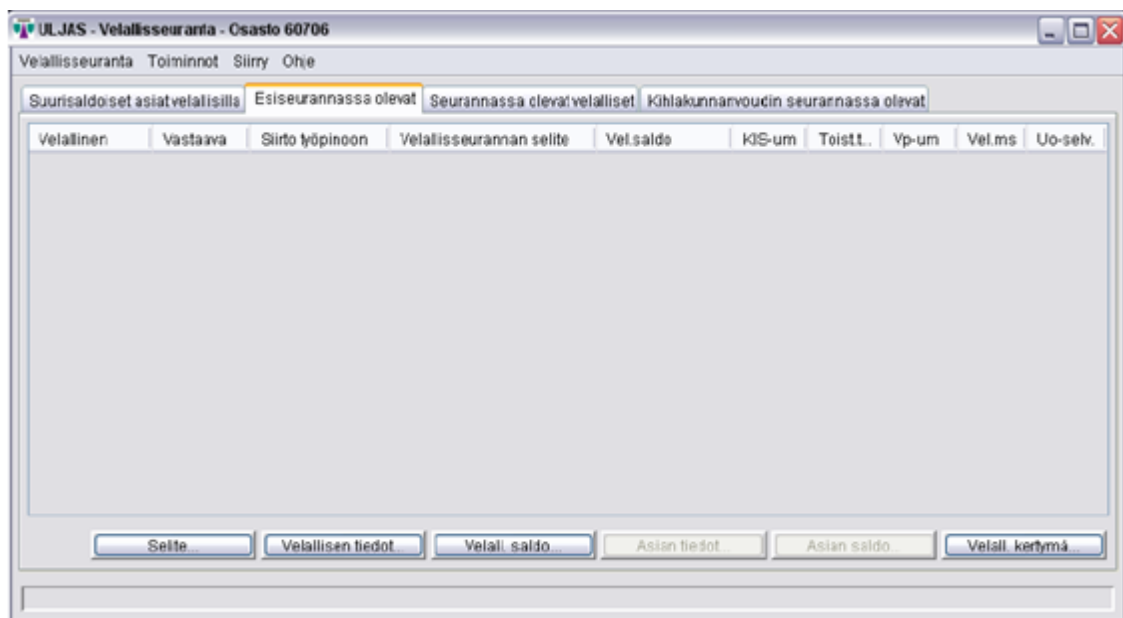
<sup>37</sup> Heikkinen 2012a

<sup>38</sup> Valjakka 24.4.2013

non avulla pystytään seuraamaan, onko velalliselle tehty oikeat ja riittävät toimenpiteet aikataulussa.<sup>39</sup> Vanhat yli 10 000 euron velalliset on jo aiemmin todettu varattomiksi. Vanhojen velallisten osalta seurannassa onkin lähinnä kyse siitä, että tarkastetaan, onko velallisen tilanne pysynyt ennallaan. Samalla voidaan varmistua dokumentoinnin asianmukaisuudesta.<sup>40</sup>

### 4.3 Velallisseurannan työpinon käyttö

Kuten kuvioista 2 ilmenee, työpinossa on neljä välilehteä: suurisaldoiset asiat velallisilla, esiseurannassa olevat, seurannassa olevat velalliset ja kihlakunnanvoudin seurannassa olevat. Lähtökohtana on, että viimeiselle välilehdelle siirretään kihlakunnanvoudin toimivaltaan kuuluvia täytäntöönpanotoimia. Useiden osastojen käytäntö onkin, että kihlakunnanvoudin välilehdelle siirretään realisoinnit, turvaamistoimenpideasiat ja valitukset.<sup>41</sup> Kihlakunnanvoudin käytössä olevaan välilehteen ei tässä kohdin perehdytä tarkemmin opinnäytetyön rajauksesta johtuen.



KUVIO 2. Velallisseurannan työpino

<sup>39</sup> Heikkinen 23.4.2013

<sup>40</sup> Helsingin ulosottovirasto. Velallisseuranta 2012

<sup>41</sup> Helsingin ulosottovirasto 2013

### 4.3.1 Ensimmäinen välilehti

Ensimmäisellä välilehdellä näkyvät tiedot asianimestä, velallisen ensimmäisestä vireilletulopäivästä, velallisen nimestä sekä vastaavan kihlakunnanulosottomiehen nimikirjaimista ja saatavan määrästä. Velalliselle tehdystä KIS-ulosmittauksesta, toistuvaistulon ulosmittauksesta, veronpalautuksen ulosmittauksesta tai ulosottoselvityksestä on myös tieto välilehdellä. Jos velallisella on voimassa tai odottamassa jokin mainituista ulosmittauksista, sarakkeessa on rasti<sup>42</sup>.

Ensimmäisellä välilehdellä on seuranta – sarake, jossa näkyy tieto siitä, mille välilehdelle velallinen on siirretty. Seurantakoodit ovat Esiseurannassa, Seurannassa ja Voudin-Pinossa. Lisäksi uusien velallisten kohdalla, joita ei ole siirretty seurantaan tai seurannan tarpeettomuutta ei ole todettu, seurantakoodi on ”EiKäsitelty”. Kun todetaan, ettei velallista siirretä seurantaan, seurantakoodi on ”EiSeurattavaa”.<sup>43</sup>

Asiat näkyvät välilehdellä noin kaksi viikkoa. Jos velallista ei tänä aikana siirretä seurantaan, asia poistuu välilehdeltä automaattisesti. Kun velallinen on siirretty seurantaan, velallinen ei heti poistu ensimmäiseltä välilehdeltä, vaan näkyy kahdella välilehdellä kehotusajan. Kun kehotusaika on kulunut, velallinen poistuu ensimmäiseltä välilehdeltä ja näkyy vain sillä välilehdellä, jolle velallinen on siirretty.<sup>44</sup>

### 4.3.2 Toinen ja kolmas välilehti

Toisella ja kolmannella välilehdellä näkyvät tiedot ovat samat. Välilehdillä näkyvät tiedot velallisesta, vastaavasta kihlakunnanulosottomiehestä, saldosta ja ulosmittauksista, kuten ensimmäisellä välilehdellä. Siirto työpinoon – sarakkeessa näkyy päivämäärä, jolloin velallinen on siirretty kyseiselle välilehdelle<sup>45</sup>. Lisäksi velalliselle voidaan lisätä velallisseurannan selite. Selite on luettavissa Velallisseurannan selite – sarakkeesta. Mikäli selitteitä on useita, uusin tieto näkyy suoraan selitesarakkeesta ja aikaisemmat tiedot avautuvat Selite – painikkeen alta.<sup>46</sup>

<sup>42</sup> Oikeushallinnon tietotekniikkakeskus 2012, Tiedote 11.6.2012, 7

<sup>43</sup> Nykäsenoja 21.1.2013

<sup>44</sup> Oikeushallinnon tietotekniikkakeskus 2011, 4

<sup>45</sup> Oikeushallinnon tietotekniikkakeskus 2012, Tiedote 11.6.2012, 7

<sup>46</sup> Oikeushallinnon tietotekniikkakeskus 2011, 5

Esimerkkinä käydään läpi, miten velallisseurantaa hoidetaan osastolla 6. Työpinno pyritään tarkastamaan vähintään kerran viikossa, mutta välillä esimerkiksi resurssipulan vuoksi tämä ei ole mahdollista. Velalliset siirretään esiseurantavälilehdelle, jotta velalliset eivät katoa työpinosta kehotusajan jälkeen ilman asianmukaista tarkastusta ja toimenpiteitä.<sup>47</sup>

Vanhoja velallisia ei siirretä seurantaan, vaan asianmukainen dokumentointi varmistetaan estetilityskielloilla. Estetilityskieltoa ei kuitenkaan tarvita, jos edellisestä ulosottoselvityksestä tai korvaavasta merkinnästä on kulunut alle vuosi. Korvaavaa merkintää käytetään, kun kihlakunnanulosottomies katsoo velallisen tilanteen olevan sellainen, ettei ulosottoselvitystä tarvitse tehdä. Korvaavia merkintöjä ovat esimerkiksi ”etuoikeutettua saatavaa” tai ”ei jako-osuutta”. Jos edellä mainittu merkintä puuttuu, estetilityskielto laitetaan velallisen asialle, jonka saldo ylittää 10 000 euroa. Yhteisvastuullisten velallisten kohdalla estetilitys tehdään velalliskohtaisena, koska muuten kielto estää täytäntöönpanon päättymisen muiden velallisten osalta. Ennen seurantaan siirtoa uusille velallisille laitetaan estetilityskielto automaattisesti.<sup>48</sup>

Seurannassa olevat velalliset – välilehdelle siirretään vain uudet velalliset tarvittavia toimenpiteitä varten. Seurannan selitteeksi kirjoitetaan U + velallisseurannan selite. Kun seurantaansiirtopäivästä on kulunut kolme kuukautta, velalliselle tehdään toimenpidetarkastus. Toimenpidetarkastuksessa katsotaan, onko velalliselle tehty palkan, eläkkeen tai omaisuuden ulosmittaus. Muita hyväksyttäviä vaihtoehtoja ovat maksusuunnitelma, ulosottoselvitys sekä varattomuus- tai varattomuus- ja tuntemattomuuseste. Velallinen poistetaan seurannasta, kun poiston kriteerit täyttyvät.<sup>49</sup>

### 4.3.3 Rekisteritarkastukset ja muut tiedustelut

Kun ensimmäiselle suurisaldoiset asiat velallisilla -välilehdelle ilmaantuu uusi asia koodilla EiKäsitelty, velallisesta tehdään ennakkoselvitys. Ensin tarkastetaan, onko kyseessä uusi vai vanha velallinen. Vanha velallinen tarkoittaa velallista, jonka vireilletulosta on aikaa yli vuosi. Seuraavaksi katsotaan, mitä toimenpiteitä velalliselle on tehty. Jos kyseessä on vanha velallinen ja rekisterikyselyt on tehty vuoden sisällä, velallinen kui-

<sup>47</sup> Nykäsenoja 21.1.2013

<sup>48</sup> Nykäsenoja 21.1.2013

<sup>49</sup> Tulostavoitteet vuodelle 2013 osasto 6. 2012

tataan pois työpinnasta. Jos vanhan velallisen edellisestä rekisteritietojen tarkastuksesta on kulunut yli vuosi, rekisteritarkastukset tehdään uudelleen, jotta saadaan varmuus siitä, ettei velallisen tilanteessa ole tapahtunut muutoksia.<sup>50</sup>

Rekisterikyselyt vaihtelevat osittain sen mukaan, onko kyseessä juridinen vai luonnollinen henkilö. Sekä juridisilta että luonnollisilta henkilöiltä tarkastetaan omaisuusrekistereistä ATJ ja KTJ. Jos ATJ:stä löytyy tuloksia, ajoneuvon tiedoista kirjataan ylös merkki, malli, rekisterinumero ja käyttöönottovuosi. Ajoneuvojen kappalemäärä riittää, mikäli niitä on useita. KTJ:n tiedoista katsotaan mahdolliset kiinteistötunnukset ja omistussuudet. Löydöksistä välitetään tieto kihlakunnanulosottomiehelle sähköpostitse. Jos tuloksia on paljon, tieto välitetään paperimuodossa. Jos omaisuutta ei löydy, lisätään myös tällainen merkintä velallisen tietoihin.<sup>51</sup>

Luonnollisilta henkilöiltä katsotaan väestötietojärjestelmästä, ovatko vanhemmat elossa. Elossa olevasta vanhemmasta kirjataan ylös syntymävuosi, kuolleesta vanhemmasta kuolinvuosi ja kuolinpaikka. Jos kuolemasta on kulunut alle viisi vuotta, perukirja tilataan automaattisesti toimistotyönä. VTJ:stä tarkastetaan, onko velallisella huollettavia lapsia ja jos on, kirjataan ylös henkilötunnus ja alaikäisten lasten osalta myös täysikäisyysvuosi. Lisäksi VTJ:stä selvitetään, onko velallinen avioliitossa tai asuuko velallisen kanssa samassa huoneistossa muita henkilöitä. Myös puuttuvat osoitetiedot saattavat selvittää väestötietojärjestelmästä. VTJ:ssä olevan ammattitiedon tai yritystoimintaan viittaavan täytäntöönpanoasian (esimerkiksi arvonlisävero) perusteella voidaan tarkastaa kaupparekisteritiedot mahdollisten yrityskytcentöjen varalta.<sup>52</sup>

Lisäksi luonnollisilta henkilöiltä tarkastetaan Kansaneläkelaitoksen, Eläketurvakeskuksen, URA – tietojärjestelmän sekä verottajan tiedot. Velallisen saadessa kansaneläkettä tai muuta ulosmittattavaa etuutta tiedot saadaan Kelalta. Eläketurvakeskuksesta selviää, saako velallinen eläkettä. URA – tietojärjestelmästä saadaan tieto siitä, onko velallinen työnhakijana ja saisi työttömyyden johdosta ulosmittauskelpoista työttömyyskorvausta. Verottajalta saadaan velallisen mahdolliset tulo- ja omaisuustiedot.<sup>53</sup>

---

<sup>50</sup> Nykäsenoja 21.1.2013

<sup>51</sup> Nykäsenoja 21.1.2013

<sup>52</sup> Helsingin ulosottovirasto, Osasto 6

<sup>53</sup> Nykäsenoja 21.1.2013

Juridisten henkilöiden osoitetiedot tarkastetaan yritystietojärjestelmästä. YTJ:stä selvittää, milloin yritys on rekisteröity ennakkoperintä- ja työnantajarekistereihin sekä arvonlisäverovelvolliseksi. Näiden päivämäärien perusteella voidaan tehdä johtopäätöksiä yrityksen toimivuudesta. Yrityksen toimiala voidaan selvittää joko yritystietojärjestelmästä tai kaupparekisteristä. Kaupparekisteristä saadaan lisäksi tiedot yrityksen vastuuhenkilöistä. Tiedot toimialasta ja vastuuhenkilöistä tallennetaan velallisen henkilörekisteriin. Jos yrityksen vastuuhenkilöllä, esimerkiksi toimitusjohtajalla, on omia asioita ulosottorekisterissä, dokumentoidaan siitä tieto sekä yrityksen että vastuuhenkilön tietoihin.<sup>54</sup>

Juridisten henkilöiden kohdalla tärkeä tietolähde on myös verohallinnon harmaan talouden selvitysyksiköstä tilattava velvoitteidenhoitoselvitys. Velvoitteidenhoitoselvityksessä kuvataan yksittäisen organisaation ja siihen kytkeytyvien henkilöiden taloutta ja toimintaa. Lisäksi selvityksellä tarkastellaan veroihin, lakisääteisiin eläke-, tapaturma- ja työttömyysvakuutusmaksuihin sekä tullin perimiin maksuihin liittyvien velvoitteiden hoitamista. (Laki Harmaan talouden selvitysyksiköstä 1207/2010)

---

<sup>54</sup> Nykäsenoja 21.1.2013

## 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS, MENETELMÄT JA LUOTETTAVUUS

### 5.1 Kyselytutkimuksen toteutus

Tutkimuslomake, joka sisälsi saatekirjeen (Liite 1) ja varsinaisen kyselylomakkeen (Liite 2), suunniteltiin yhteistyössä toimeksiantajan eli Helsingin ulosottoviraston kanssa. Näin pyrittiin varmistamaan, että tutkimuksessa saadaan vastaukset sellaisiin kysymyksiin, jotka ovat toimeksiantajan kannalta tärkeitä. Liitteenä olleessa saatekirjeessä kerrottiin kuka tutkimuksen tekee, mistä tutkimuksessa on kyse, miksi tutkimus tehdään ja miten tuloksia hyödynnetään.

Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin kyselylomaketta. Kysymykset jakautuivat kahteen osioon. Ensimmäisessä osiossa kartoitettiin vastaajien taustatietoja ja toisessa osiossa olivat varsinaiset tutkimuskysymykset. Tutkimuslomake oli monivalintakysymysten osalta muodoltaan strukturoitu. Strukturoidussa tutkimuslomakkeessa vastausvaihtoehdot ovat valmiina<sup>55</sup>. Lisäksi lomakkeessa oli mukana avoimia kysymyksiä. Avoimilla kysymyksillä haluttiin saada tarkempaa tietoa kulloinkin kyseessä olleesta aiheesta.

Koska tutkimusaineiston perusjoukon koko oli suhteellisen pieni, alle 20 velallisseurantaa tekevää toimistohenkilöä, päätettiin tehdä kokonaistutkimus. Kokonaistutkimuksessa aineistoon poimitaan kaikki perusjoukon jäsenet<sup>56</sup>. Otantatutkimukselle ei nähty tutkimuksen tavoitteet huomioon ottaen aiheita.

Lomakkeet toimitettiin 19.11.2012 Helsingin ulosottovirastoon ja lomakkeet jaettiin sisäisesti velallisseurantatyötä tekeville toimistohenkilöille. Vastaajille annettiin vastausaika 30.11.2012 asti. Kyseisen päivämäärän jälkeen saatiin takaisin vielä muutama vastauslomake. Vastaukset huomioitiin tutkimuksessa, sillä tulosten analysointia ei ollut vielä aloitettu. Suurin osa vastauksista palautui hallinto-osastolle, mutta muutama tutkimuslomake palautettiin myös suoraan kyselyn toteuttajalle. Lomakkeita jaettiin yh-

---

<sup>55</sup> Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 188

<sup>56</sup> Hirsjärvi ym. 2007, 174

teensä 16 kappaletta ja vastauksia saatiin takaisin 14 kappaletta. Vastausprosentiksi muodostui 87,5 %. Saadut vastaukset vietiin Microsoft Wordiin ja Microsoft Exceliin, joiden avulla vastaukset käsiteltiin.

## 5.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimuksessa yhdistyi sekä kvantitatiivisen että kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän piirteitä. Näitä kahta lähestymistapaa on käytännössä vaikea erottaa toisistaan tarkasti. Kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen tutkimus täydentävät toinen toistaan, eivät poissulje.<sup>57</sup> Tämän vuoksi tutkimuksessa käytettiin molempia tutkimusmenetelmiä rikkaamman aineiston saamiseksi.

Kvantitatiivisella eli määrällisellä tutkimuksella pyritään tulkitsemaan ja kuvailemaan tutkimuksen kohteena olevia ilmiöitä mahdollisimman yleistävästi. Aineiston analyysissä hyödynnetään runsaasti erilaisia tilastollisia ja laskennallisia menetelmiä.<sup>58</sup> Määrällisen tutkimuksen tuloksia voidaan kuvata tekstiä havainnollistavien kuvioiden avulla<sup>59</sup>. Näin on tehty myös tässä opinnäytetyössä.

Tutkimuslomakkeen avoimet kysymykset edustavat kvalitatiivista eli laadullista tutkimusotetta. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa käytetään ensisijaisesti avoimia kysymyksiä. Avoimet kysymykset valittiin osaksi tutkimusta, sillä ne sopivat hyvin toiminnan kehittämiseen. Avointen kysymysten käyttö on tarkoituksenmukaista silloin, kun vastausvaihtoehtoja ei etukäteen tarkalleen tiedetä.<sup>60</sup> Vastausten avulla voidaan saada uusia näkökulmia tai jopa varteenotettavia parannusehdotuksia<sup>61</sup>.

## 5.3 Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti

Tutkimustulosten luotettavuus ja pätevyys vaihtelevat, vaikka virheiden syntymistä pyritään välttämään. Tutkimuksen luotettavuudella (reliabiliteetilla) tarkoitetaan tutkimus-

---

<sup>57</sup> Hirsjärvi ym. 2007, 132

<sup>58</sup> Viestintätieteellinen tutkimus

<sup>59</sup> Heikkilä 2008, 16

<sup>60</sup> Heikkilä 2008, 49

<sup>61</sup> Heikkilä 2008, 50



tulosten toistettavuutta. Reliabiliteetti sulkee pois tutkimuksen sattumanvaraisuuden.<sup>62</sup> Tutkimuksen epäluotettavuus johtuu yleensä satunnaisvirheistä, joita otanta sekä mittaus- ja käsittelyvirheet aiheuttavat<sup>63</sup>.

Tutkimuksen arviointiin liittyy myös käsite validiteetti. Validiteetti ilmaisee tutkimus- tai mittausmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä on tarkoitus mitata.<sup>64</sup> Tutkimuksen validiteetti on hyvä, kun kysymykset ja kohderyhmä on valittu oikein. Myös korkea vastausprosentti lisää tutkimuksen validiteettia.<sup>65</sup>

Opinnäytetyön luotettavuutta ja pätevyyttä voidaan arvioida tutkimuksen korkean vastausprosentin (87,5 %) perusteella. Lisäksi kyseessä oli kokonaistutkimus, joten otantavirhettä tutkimuksessa ei ollut. Kyselylomaketta ei testattu etukäteen, mutta vastaukset vastasivat tutkimuskysymyksiin. Näiden arvioiden perusteella tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä voidaan pitää hyvänä.

---

<sup>62</sup> Hirsjärvi ym. 2007, 226

<sup>63</sup> Heikkilä 2008, 187

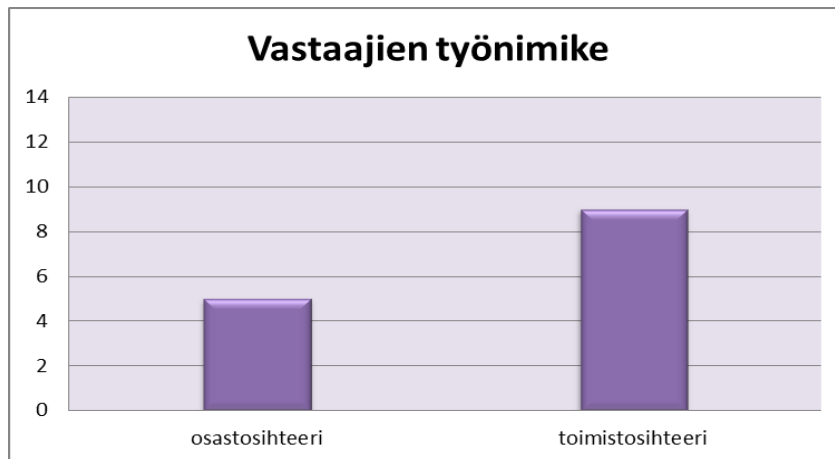
<sup>64</sup> Hirsjärvi ym. 2007, 226–227

<sup>65</sup> Heikkilä 2008, 30

## 6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

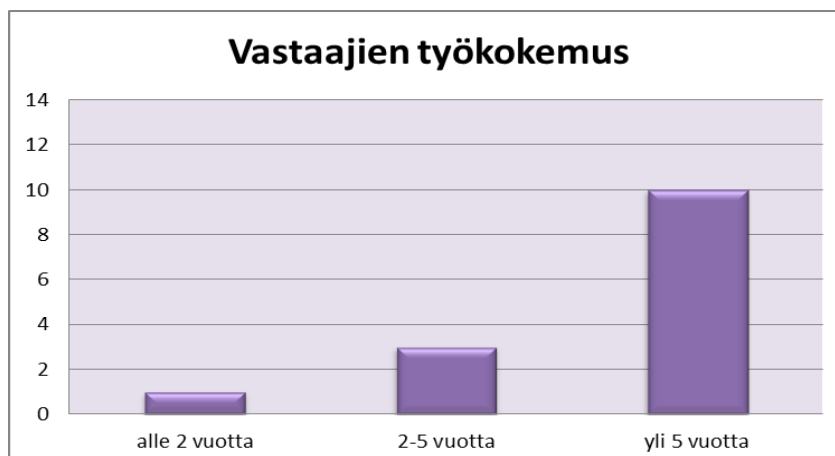
### 6.1 Vastaajien taustatiedot

Kyselyn ensimmäisessä osiossa kartoitettiin vastaajien taustatietoja. Vastaajilta kysyttiin heidän työnimikettä sekä työkokemusta Helsingin ulosottovirastossa. Kuvio 3 osoittaa, että kyselyyn vastaajista enemmistö eli yhdeksän henkilöä työskentelee toimistosihteerin tehtävissä. Viisi vastaajaa työskentelee toimiston esimiestehtävissä osastosihteerinä.



KUVIO 3. Vastaajien työnimike

Kuvio 4 havainnollistaa vastaajien työkokemusta Helsingin ulosottovirastossa. Vastaajista yhdeksällä on työkokemusta yli viideltä vuodelta. Kolme henkilöä on työskennellyt virastossa 2-5 vuotta ja yksi vastaaja alle 2 vuotta.



KUVIO 4. Vastaajien työkokemus vuosina Helsingin ulosottovirastossa

## 6.2 Velallisseurantaa koskevat tulokset

Tässä luvussa käsitellään varsinaisiin tutkimuskysymyksiin saadut vastaukset. Tulokset on käyty läpi kysymyksittäin kyselylomakkeen mukaisessa järjestyksessä. Vastaajien mielipiteitä, lukuun ottamatta viimeistä kysymystä, on havainnollistettu kuvioilla.

Ensimmäisessä varsinaisessa tutkimuskysymyksessä selvitettiin, onko velallisseurannan tavoitteista kerrottu riittävästi. Kuten kuvion 5 tulokset osoittavat, vastaajista kahdeksan oli sitä mieltä, että tietoa työpinnan tavoitteista on saatu tarpeeksi, kun taas kuuden vastaajan mielestä näin ei ole tapahtunut. Vastaajille, joiden mielestä tavoitteista on kerrottu riittävästi, esitettiin jatkokysymys tavoitteiden selkeydestä. Monen mielestä tavoitteet ovat selkeät. Tavoitteista on keskusteltu paljon ja jatkossakin on tarpeen tarkastella tavoitteita määrääjain, jotta resurssit ja tehtävät toimenpiteet pystytään kohdentamaan oikein oikeisiin asioihin. Yksi vastaajista oli sitä mieltä, että ainakin pääosin tavoitteet ovat selkeät.

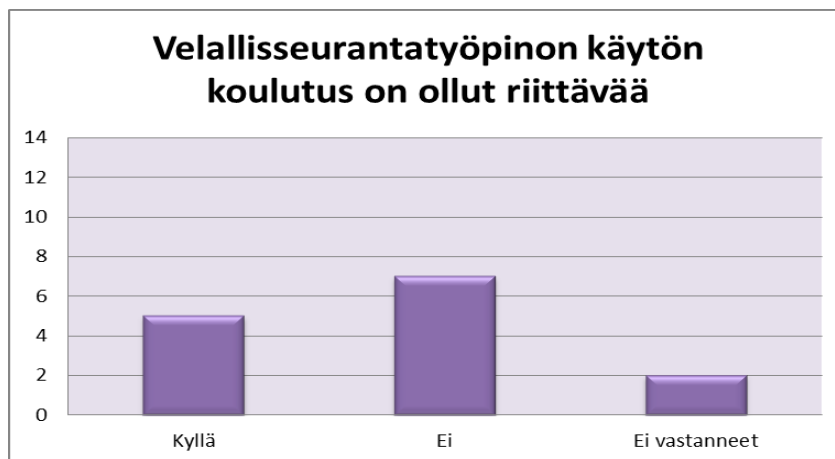


KUVIO 5. Velallisseurannan tavoitteista on kerrottu riittävästi

Kaikille vastaajille tavoitteet eivät kuitenkaan olleet niin selvät. Monet vastaajat kertovat saaneensa velallisseurantatyöpinnan tavoitteesta sellaisen käsityksen, että työpinnan avulla seurataan kihlakunnanulosottomiesten työtä. Tarvetta siihen, että toimistohenkilöt seuraavat toisten virkamiesten työtehtävien hoitamista ei pidetä oikeanlaisena resurssien käyttönä. Etenkään sellaisissa tapauksissa, joissa kihlakunnanulosottomiehet hoitavat velallisseurantaan liittyvät tehtävänsä. Yksi vastaaja on saanut kihlakunnanulosottomiesten puheista sellaisen kuvan, etteivät he seuraa lainkaan velallisseurantatyöpinoa. Kaksi vastaajaa epäili, onko tehtävästä ollenkaan hyötyä, sillä velallisseuranta työllistää kuitenkin todella paljon. Työtehtävän merkitys on tärkeää

tietää esimerkiksi osaston tai viraston kannalta. Motivaatio voisi parantua ja priorisointi helpottuisi.

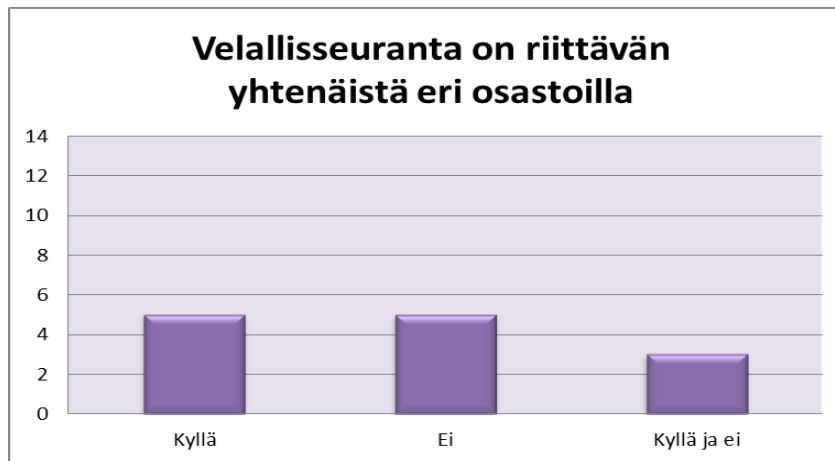
Kuviossa 6 tarkastellaan vastaajien mielipidettä siihen, ovatko he mielestään saaneet riittävästi koulutusta velallisseurantatyöpinon käytössä. Vastaajista viisi on saanut työtehtävään tarpeellisen koulutuksen. Vastaajista seitsemän ei ole mielestään saanut riittävästi koulutusta ja kaksi ei vastannut kysymykseen. Useat vastaajat luonnehtivat työtehtävään perehtymistä itseopiskeluksi.



KUVIO 6. Velallisseurantatyöpinon käytön koulutus on ollut riittävää

Toimintamallit on kehitetty osastolla, sillä jokainen kihlakunnanvouti määrittelee, miten työpinoa osastolla työstetään. Yhden vastaajan mielestä ohjeet ovat melko selkeät, mutta täsmällisesti ohjeita noudattamalla työskentely ei ole tehokasta ja työpino paisuu kohtuuttoman suureksi. Työtehtävä vaatii jatkuvaa kehitystä ja opettelua. Työtehtävän kouluttajaksi pitäisi valita osaava ja kärsivällinen henkilö, jotta kaikille velallisseurantaa tekeville saataisiin yhdenmukainen tietotaito.

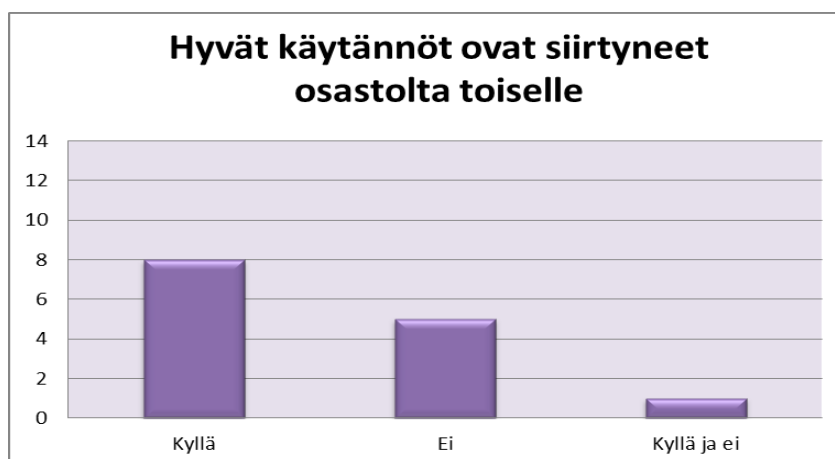
Kolmannessa kysymyksessä selvitettiin, ovatko velallisseurannan toimenpiteet riittävän yhtenäiset eri osastoilla. Kuten kuviosta 7 nähdään, viiden vastaajan mielestä velallisseuranta on riittävän yhtenäistä, kun taas viisi vastaajaa oli päinvastaista mieltä. Vastaajista kolme valitsi molemmat vaihtoehdot ja yksi vastaaja ei tiennyt, miten toisilla osastoilla toimitaan. Pääpiirteittäin osastoilla toimitaan samalla tavalla, mutta jotkut velallisseurannan vaiheet poikkeavat toisistaan. Eroavaisuuksia on todennäköisesti esimerkiksi seurantamenettelyssä ja työpinon tilannekoodauksessa, ei niinkään omaisuusrekisterien tarkastuksissa. Myös tilastolomakkeen täyttäminen voidaan tulkita edelleen osastokoh-  
taisesti.



KUVIO 7. Velallisseuranta on riittävän yhtenäistä eri osastoilla

Osastojen tapa tehdä velallisseurantaa vaihtelee, koska osastot toimivat eri kihlakunnanvoutien alaisuudessa. Yksi vastaaja pohtikin, palvelevatko osastojen erilaiset toimintamallit työpinnan tarkoitusta. Toinen vastaaja oli samoilla linjoilla ja oli sitä mieltä, että työpinoa pitäisi käyttää joka osastolla samalla tavalla. Jokaiselle osastolle pitäisi tehdä samanlaiset toimintaohjeet.

Velallisseurantatyötä tekevilta toimistohenkilöiltä kysyttiin hyvien käytäntöjen siirtymisestä virastossa. Vastaukset on esitetty kuviossa 8. Niiden perusteella kokemukset ovat suurimmaksi osaksi myönteisiä. Kahdeksan vastaajan mielestä velallisseurannan käytännöt ovat siirtyneet osastolta toiselle, viiden mielestä ei. Yksi vastaaja oli sitä mieltä, että käytännöt sekä siirtyvät että eivät siirry.



KUVIO 8. Hyvät käytännöt ovat siirtyneet osastolta toiselle

Usean vastaajan mukaan velallisseurannan käytännöt siirtyvät osittain, lähinnä samassa kerroksessa olevan toisella osastolla samaa työtehtävää tekevän henkilön kanssa. Siir-

tymistä pitäisi tapahtua enemmän sisäisesti koko virastossa. Pari vastaajaa arveli, että hyväksi todettujen tapojen siirtyminen kaikille olisi tarpeellista. Etenkin, jos sillä pystyttäisiin lisäämään työn mielekkyyttä ja tehostamaan ajankäyttöä. Yhden vastaajan mielestä pieniä toimintaeroja voi olla, jos ne eivät vaikuta lopputulokseen, kuten milloin velallinen siirretään välilehdeltä toiselle.

Kuvion 9 mukaan kihlakunnanulosottomiesten kanssa tehdään riittävästi yhteistyötä kahdeksan toimistohenkilön mielestä. Kolme vastaajaa oli sitä mieltä, että yhteistyössä olisi parantamisen varaa ja kolme valitsi molemmat vaihtoehdot. Usean vastaajan mielestä kihlakunnanulosottomiesten kanssa tehdään päällekkäistä työtä. Velallisseurannan päällekkäiset työt johtuvat monen mielestä suurimmaksi osaksi puutteellisesta dokumentoinnista. Monella osastolla dokumentointi on kuitenkin kehittynyt työpinon käyttöönoton ansiosta. Toimistohenkilön ei turhaan tarvitse tarkistaa rekistereitä, kun tiedot on mahdollista lukea muista velallisselvitystiedoista. Yksi vastaaja uskoi, ettei yhteistyötä tarvita enempää, mutta kihlakunnanulosottomiehille olisi hyvä kertoa, miksi velallisseurantaa tehdään ja mitkä heidän velvollisuutensa kyseisessä työtehtävässä ovat.



KUVIO 9. Kihlakunnanulosottomiesten kanssa tehdään riittävästi yhteistyötä velallisseurantatyössä

Tutkimuksella haluttiin selvittää myös, mitä mieltä toimistohenkilöt ovat yhteistyön toimivuudesta kihlakunnanulosottomiesten kanssa. Kuvion 10 mukaan kahdeksan vastaajaa koki yhteistyön toimivaksi. Vastaajista kaksi ei ollut tyytyväisiä yhteistyön tasoon nykyisellään. Kolmen mielestä yhteistyö sekä toimii että ei toimi kihlakunnanulosottomiehestä riippuen. Yksi vastaaja ei vastannut kysymykseen.



KUVIO 10. Yhteistyö kihlakunnanulosottomiesten kanssa toimii velallisseurannan osalta

Vastauksista kävi ilmi, että velallisseurantaa tekevillä pitäisi olla yhtenäinen kuva tehtävästä ja osapuolten olisi voitava luottaa siihen, että kaikki hoitavat oman osuutensa. Joillakin osastoilla toimiston ja kihlakunnanulosottomiesten roolia on selkeytetty niin, että molemmat osapuolet tietävät, mitä kukakin tekee. Yksi vastaaja on kokenut, että jotkut kihlakunnanulosottomiehet eivät huomioi toimistosihteerin sanaa, vaan osastosihteeria uskotaan paremmin.

Vastaajilta kysyttiin, olisiko yhteistyössä kihlakunnanvoutien kanssa jotakin parannettavaa. Kuten kuviossa 11 esitetyt tulokset osoittavat, neljästätoista vastaajasta kymmenen oli sitä mieltä, että yhteistyötä voisi parantaa. Neljän vastaajan mielestä yhteistyö toimii hyvin kihlakunnanvoutien kanssa. Monet vastaajat mainitsivat kehityskohteiksi pelisäännöistä sopimisen ja tehtävän kehittämisen. Jokaisen osaston kihlakunnanvoudin pitäisi aktiivisesti osallistua toimistohenkilöiden ja kihlakunnanulosottomiesten kanssa ideoimaan ja miettimään velallisseurannan käytäntöjä.

Kihlakunnanvoudeilta toivottiin myös ripeämpää toimintaa heille esitettyjen toimenpide-ehdotusten käsittelyssä. Kihlakunnanvoudin puoleen kääntyminen koetaan turhaksi työssä, joka on lähinnä rekisterivastausten päivittämistä. Kaikki kihlakunnanvoudit eivät käytä työpinoa aktiivisesti, mikä koettiin myös yhteistyötä heikentäväksi.



KUVIO 11. Yhteistyössä kihlakunnanvoutien kanssa on parannettavaa velallisseurannan osalta

Kysymyksessä kahdeksan tutkittiin velallisseurannan työpinoon työllistävyyttä saavutettuihin tuloksiin nähden. Kuten kuviosta 12 voidaan todeta, työpino työllistää liikaa seitsemän vastaajan mielestä, viiden vastaajan mielestä ei ja yhden vastaajan mielestä sekä että. Yksi henkilö ei vastannut kysymykseen. Useat vastaajat pohtivat työpinoon työllistävyyttä työpinoissa olevien velallisten määrän kannalta. Työpinoista pitäisi karsia pois niin sanotusti turhat velalliset eli jäljelle jäisivät vain velalliset, joihin todella kannattaa käyttää resursseja. Työpinoista poistojen kriteerit olisi määriteltävä sen mukaisesti.



KUVIO 12. Työpino työllistää liikaa saavutettuihin tuloksiin nähden

Kaksi vastaajaa mietti tilastoinnin automatisointia. Tilastot olisi hyvä voida tulostaa suoraan Uljas – tietojärjestelmästä. Tilasto voisi olla esimerkiksi muodossa kihlakunnanulosottomies Pellikka tammikuussa 20 yli 10 000 euron velallista, 5 esteellä pois ja



niin edelleen. Yksi vastaaja haluaisi tietää euromääräiset saavutukset verrattuna työtehtävään käytettyihin työtunteihin. Työpinon päivityspakettien ja ”EiUOSelv” –merkinän johdosta velallisseurantatyöpinon käyttö on nopeutunut ja yksinkertaistunut.

Vastaajilta kysyttiin, saavatko he mielestään riittävästi tietoa velallisselvitystyön tuloksista. Kuviosta 13 nähdään, että kahdeksan vastaajaa koki, etteivät ole saaneet riittävästi tietoa, viidellä vastaajalla oli päinvastainen mielipide. Yksi vastaaja selvitti, että tekijänä tuloksista saa tarpeeksi tietoa, mutta ei esimiehenä. Tuloksista raportointi ja/tai johdopäätökset työn hyödyllisyydestä eivät ole aina yksiselitteisiä. Yhden vastaajan tiedossa oli, että velallisseurannasta tehdään kuukausittain yhteenvetoraportti, joka käydään läpi ulosottoviraston johdon toimesta. Kahdelle vastaajalle velallisseurannan tuloksiin liittyvät yksityiskohdat olivat hieman epäselvät. Yhdellä henkilöllä ei ollut tietoa, mitä velallisseurannan tuloksen pitäisi olla, koska päämäärät muuttuvat jatkuvasti. Toiselle puolestaan tulosten merkitys on jäänyt epäselväksi.

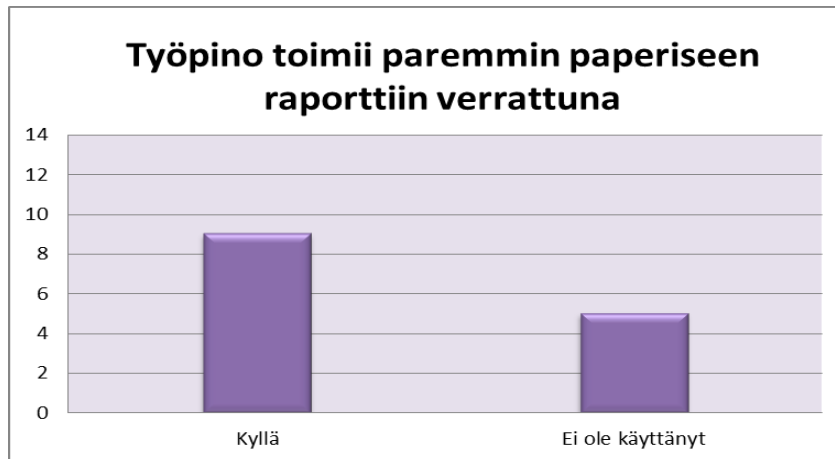


KUVIO 13. Velallisseurantatyön tuloksista on saatu riittävästi tietoa

Vastaajille esitettiin jatkokysymys siitä, mitä merkitystä velallisseurannan tuloksista kertomisella olisi työn kannalta. Vastausten perusteella tärkeimpinä asioina pidettiin motivaation ja työn mielekkyyden lisääntymistä. Monet kokevat tekevänsä turhaa työtä, koska eivät tiedä, onko mitään konkreettista saatu aikaan. Ruusut ja risut olisivat tervetulleita. Yksi vastaaja oli sitä mieltä, että tuloksista kertomisella ei olisi mitään vaikutusta työhön.

Ennen velallisseurannan työpinon ulosottovirastossa oli käytössä paperinen raportti. Kuvion 14 perusteella siirtyminen sähköiseen työpinon on ollut positiivinen uudistus, sillä yhdeksän vastaajan mielestä työpinon toimii paremmin paperiseen raporttiin verrat-

tuna. Viisi henkilöä ei ole koskaan käyttänyt paperista raporttia. Yksi vastaaja kuvaili työpinoa paremmaksi, koska raportin tiedot olivat edellisen kuukauden tilanteesta. Työpinoon käyttöä puoltaa myös se, että toimenpiteiden selvittelytehtävät ja dokumentointi tapahtuvat Uljas – tietojärjestelmässä.



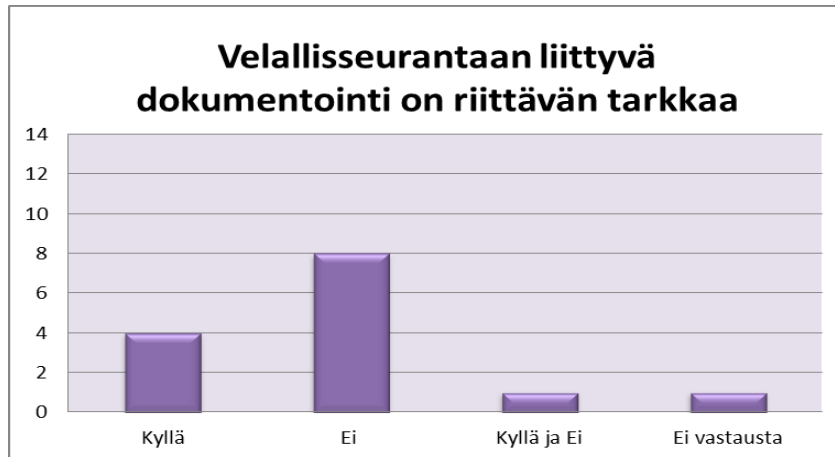
KUVIO 14. Työpino toimii paremmin paperiseen raporttiin verrattuna

Paperiraportti koettiin kuitenkin joiltakin osin tarkoituksenmukaisemmaksi. Työpino on asiakkohtainen, raportti oli sen sijaan velalliskohtainen. Asiakohtainen työpino ottaa huomioon vain asiat, jotka ylittävät 10 000 euron rajan. Raportissa näkyivät myös alle 10 000 euron velat, jotka yhdessä ylittivät velallisseurannan rajan. Paperisessa raportissa oli lisäksi enemmän rajaumas mahdollisuuksia.

Virastotasolla on ollut paljon puhetta dokumentoinnin riittävydestä. Siksi koettiin tärkeäksi selvittää, onko velallisseurantaan liittyvä dokumentointi riittävän tarkkaa. Kuvio 15 selviää, että kahdeksan vastaajan mielestä dokumentointi ei ole riittävää, neljän mielestä on. Yhden vastaajan kokemuksen perusteella dokumentoinnin riittävyys riippuu kihlakunnanulosottomiehestä, joten hän valitsi molemmat vaihtoehdot. Yksi vastaaja ei vastannut kysymykseen.

Dokumentoinnissa on tapahtunut paljon parannusta, mutta kehitettävää on edelleen. Useat vastaajat olivat sitä mieltä, että dokumentointi ei ole kaikkien osalta yhdenmukaista. Lisäksi dokumentointi on liian yksipuolista. Toimistohenkilöt päivittävät rekisterivastauksia muutamien kuukausien välein, mutta kihlakunnanulosottomiehet eivät välttämättä päivitä mitään tietoa velallisesta vuodenaikaan sisällä. Tehtävän niin vaatiessa myös kihlakunnanvouti voisi dokumentoida. Muutamat vastaajat pohtivat, että velalli-

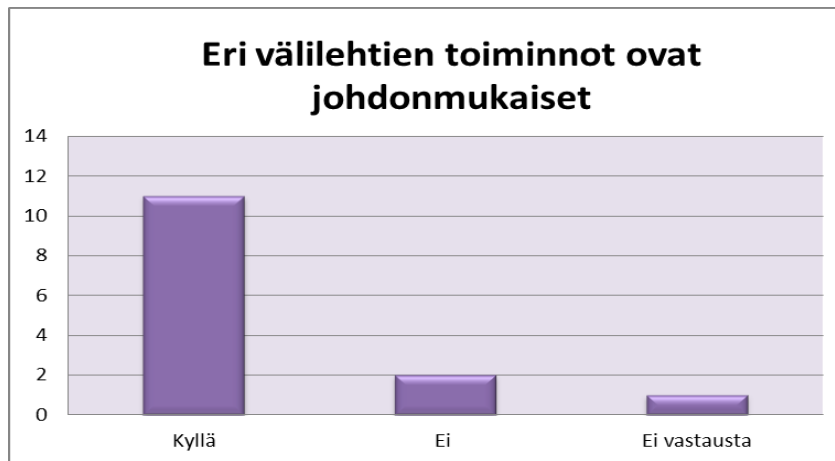
sen tilanteesta pitäisi kirjata enemmän ylös, esimerkiksi velalliselta löydetty omaisuus tai syy, miksi löydettyä omaisuutta ei ole ulosmitattu.



KUVIO 15. Velallisseurantaan liittyvä dokumentointi on riittävän tarkkaa

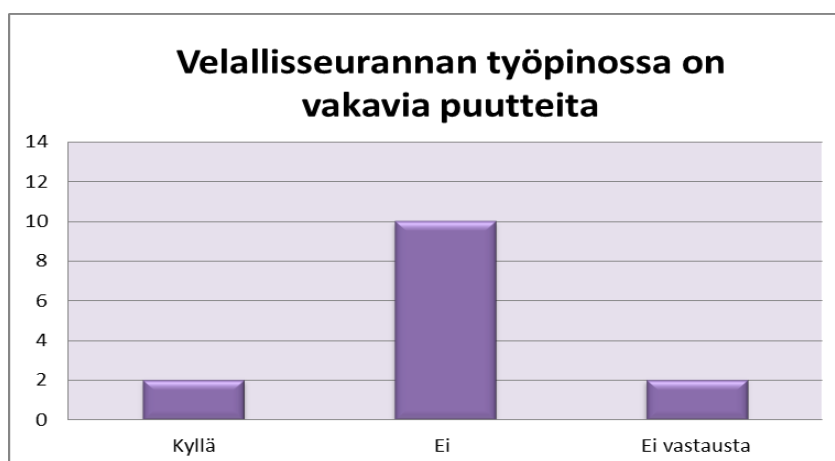
Tutkimuksessa haluttiin selvittää vastaajien mielipide eri välilehtien toimintojen johdonmukaisuudesta. Kuviosta 16 voidaan todeta, että lähes kaikki vastaajat (11 henkilöä) olivat sitä mieltä, että välilehtien toiminnot ovat loogiset, kaksi vastaajaa oli eri mieltä. Yksi henkilö ei vastannut kysymykseen. Kehitystä on tapahtunut, sillä nykyiset välilehdet ovat huomattavasti paremmat aiempiin verrattuna.

Työpinon paisuessa johdonmukaisuus kuitenkin häviää. Välilehtien käytettävyys heikenee olennaisesti, kun välilehdille tulee jatkuvasti enemmän velallisia kuin lähteä. Nykyisten ohjeiden lisäksi velallisia olisi voitava poistaa velallisseurannasta muillakin kriteereillä. Välilehtien käytettävyyttä toisiinsa nähden pitäisi kehittää, sillä jotkut välilehdet saattavat jäädä vähemmälle käytölle osastosta riippuen. Esimerkiksi yhden osaston vastaajan mielestä esiseurantavälilehdellä ei ole kunnan tehtävää, toisen osaston vastaajan mukaan suurin osa velallisista siirretään esiseurantavälilehdelle.



KUVIO 16. Eri välilehtien toiminnot ovat johdonmukaiset

Kuten kuviosta 17 selviää, suurin osa vastaajista (10 henkilöä) oli sitä mieltä, että velallisseurannan työpinossa ei ole vakavia puutteita. Kahden vastaajan mielestä työpinossa kuitenkin esiintyy vakavia puutteita. Vastausta ei saatu kahdelta henkilöltä. Työpinon käyttöohjeiden pitäisi olla kattavammat. Tarkemmat ohjeet tarvittaisiin esimerkiksi siitä, millä perusteella velallinen voidaan poistaa työpinosta. Myös ensimmäisen välilehden asiakohtaisuus koettiin ongelmalliseksi. Velallisen kuuluisi ilmestyä välilehdelle, kun kokonaisvelka ylittää 10 000 euroa. Jos halutaan, että omaisuusrekisterit tarkistetaan määräajoin, velallisen pitäisi palautua työpinon ensimmäiselle välilehdelle, kun edellisestä tarkastuksesta on kulunut tietty määräaika.



KUVIO 17. Velallisseurannan työpinossa on vakavia puutteita

Lopuksi vastaajilta kysyttiin, mihin muihin asioihin velallisseurannassa olisi syytä kiinnittää huomiota. Tämä siitä syystä, että vastaajille haluttiin antaa mahdollisuus kertoa mielipiteensä myös sellaisista velallisseurantaan liittyvistä asioista, joihin ei syvennytty

tutkimuslomakkeessa. Viimeisessä kysymyksessä nousivat vahvimmin esille yhteistyökysymykset, työtehtävän tehokkuus sekä työpinon tekniset ominaisuudet.

Yhteistyöhön liittyen vastaajat pohtivat hyvien käytäntöjen jakamista viraston sisällä sekä kihlakunnanulosottomiesten osallistumista kehittämistyöhön. Tehokkuuden osalta pohdittiin, olisiko jokin toinen menetelmä tehokkaampi ja kuinka tuottava työtehtävä on suhteutettuna käytettyyn työaikaan. Velallisseurantatyön tulosten toivottiin olevan konkreettisempia. Velallisseurannan työpinon teknisiin ominaisuuksiin toivottiin esiseurannan ja seurannan – välilehdille ”seurannan takaraja” – saraketta, johon merkittäisiin päivämäärä, johon mennessä tietyt asiat olisi oltava tehtynä. Lisäksi haluttiin, että välilehdet päivittyisivät heti.

Muita huomioita olivat muun muassa ruuhka-aikojen vaikutus velallisseurantatyöpinon tilanteeseen. Ruuhka-ajat pitäisi huomioida työtehtävään varatussa ajassa, koska velallisseurannan työpino kasvaa samassa suhteessa vireille tulevien asioiden kanssa. Kaksi vastaajaa nosti esille myös palkkaukseen liittyvän ehdotuksen. ”Asiantuntijan palkka asiantuntijan työstä.”

## 7 POHDINTA

Opinnäytetyöni tavoitteena oli kehittää Helsingin ulosottovirastossa käytettävää velallisseurannan työpinoa kyselytutkimuksen avulla. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää hyviä käytäntöjä yli 10 000 euron velallisten työpinoon käytössä. Tutkimuksen edessä sain runsaasti kokemukseen perustuvaa tietoa, mikä helpotti opinnäytetyölle asetettua tavoitteen saavuttamisessa.

Kyselytutkimukseen osallistuneiden vastaajien mielipiteet poikkesivat toisistaan hyvin paljon. Tutkimustulosten yhteenvetona voidaan todeta, että vaikka velallisseurannan työpinoon on hyviäkin ominaisuuksia, on siinä vielä paljon kehitettävää. Työpinoon käyttö, työpinoon liittyvä tiedottaminen ja työpinoon liittyvät yhteistyökysymykset saivat paljon kritiikkiä. Kokonaisuutena tarkastellen tutkimuksen avulla saatiin runsaasti hyviä ja konkreettisia kehitysehdotuksia, joiden avulla työpinoon liittyviä puutteita voidaan poistaa.

Ongelmakohtia ratkaistaessa seuraavat tutkimustuloksiin perustuvat kehitysehdotukset voivat toimia osana ongelmien poistamista. Velallisseurannan tarkoituksesta ja tavoitteista olisi keskusteltava siten, että keskustelu lisäisi velallisseurantatyötä tekevien henkilöiden ymmärrystä siihen, miksi tällaista työtä tehdään. Myös tarkempia ja yhtenäisempiä toimintaohjeita voitaisiin pohtia. Lisäksi pitäisi miettiä keinoja kehittää yhteistyötä kihlakunnanvoutien ja kihlakunnanulosottomiesten kanssa. Yhteisten pelisääntöjen ja dokumentoinnin merkityksen tärkeyttä olisi korostettava. Velallisseurannan työpinoon siirtyminen välilehdeltä toiselle on hidasta, minkä vuoksi työpinoon tehokkuutta olisi lisättävä mahdollisuuksien mukaan. Mielestäni työpinoon asiakohtaisuus ei tue työpinoon tavoitetta. Työpino pitäisi muuttua velalliskohtaiseksi, jos järjestelmän suorituskyky riittää siihen.

Velallisseurantatyö on jatkuvassa kehityksen tulessa, minkä vuoksi voisi olla aiheellista, että kyseisestä aiheesta tehtäisiin samantyyppinen tutkimus uudelleen tulevaisuudessa. Tutkimuksessa voitaisiin kartoittaa, miten tässä opinnäytetyössä esitettyjen kehitysehdotusten käyttöönotto on onnistunut. Samalla voitaisiin pohtia uusia kehitysehdotuksia työpinoon käytön tehostamiseksi. Työn mielekkyyttä ja työmotivaatiota olisi myös aiheellista tarkastella tulevaisuudessa, mikäli aiheesta tehdään lisää tutkimuksia.

Opinnäytetyötä tehdessäni ja tietoa etsiessäni olen oppinut paljon asioita, jotka eivät välttämättä edes liittyneet suoraan opinnäytetyön tekemiseen. Tiedonhakutaitoni kehittyivät valtavasti sen myötä, että velallisseurantatyöstä ei ole kirjoitettu kirjoja, vaan kaikki materiaali piti löytää muilla tavoilla. Ennen opinnäytetyön tekemistä en tiennyt velallisseurannasta mitään, minkä vuoksi alussa olikin melko vaikeaa ryhtyä kirjoittamaan aiheesta. Sain kuitenkin paljon apua ulosottovirastolta. Lisäksi sain uutta tietoa tieteellisistä tutkimusmenetelmistä ja siitä, kuinka käytännön ongelmia voidaan ratkaista eri menetelmillä.

## LÄHTEET

Euroopan oikeudellinen verkosto. Oikeuden päätösten täytäntöönpano – Suomi. Luettu 29.8.2012. <http://ec.europa.eu/>

HE 183/1992 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi yksityishenkilön velkajärjestelystä.

Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. 7., uudistettu painos. Helsinki: Edita Prima Oy.

Heikkinen, T. johtava kihlakunnanvouti. 2012a. Henkilökohtainen tiedonanto 18.10.2012. Helsingin ulosottovirasto.

Heikkinen, T. johtava kihlakunnanvouti. 2012b. Ydintoimintoanalyysi (Vaikuttavuus- ja tuloksellisuusohjelma).

Heikkinen, T. johtava kihlakunnanvouti. 2013. Henkilökohtainen tapaaminen 23.4.2013. Mattila, J.

Helsingin ulosottovirasto. 2012. Velallisseuranta 2012 (yli 10.000 €:n velalliset).

Helsingin ulosottovirasto. 2012. Vuosikertomus 2011.

Helsingin ulosottovirasto. 2013. Palaveri 17.1.2013. Velallisseurantatyöpinon käyttö.

Helsingin ulosottovirasto. 2013. Vuosikertomus 2012.

Helsingin ulosottovirasto. Osasto 6. Velallisseurannan työpinon käyttö.

Helsingin ulosottovirasto. Tervetuloa taloon – tiedote.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13., osin uudistettu painos. Keuruu: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Koulu, R. & Lindfors, H. 2009. Ulosotto-oikeus. Helsinki: Edita Prima Oy.

Laine, J. & Kaartinen, P. 2011. Toimiston peruskurssi kevät 2011. Velallisselvitys. Velallisselvityksen perusselvitys ja jatkoselvitys.

Linna, T. 2008. Ulosottokaaren pääkohdat. Helsinki: Talentum Media Oy.

Linna, T. LakimiesUutiset. Ulosottolaki uudistui – mikä muuttuu. Luettu 2.11.2012. <http://www.lakimiesuutiset.fi/>

Linna, T. & Leppänen, T. 2003. Ulosottomenettely. Jyväskylä: Talentum Media Oy.

Nykäsenoja, M. osastosihteeri. 2013. Henkilökohtainen tapaaminen 21.1.2013. Mattila, J.

Oikeushallinnon tietotekniikkakeskus. 2011. Tiedote 9.12.2011. Uljas toimistopaketti 2011.2. Velallisseuranta – työpino. Suurisaldoiset asiat velallisilla – välilehti.



Oikeushallinnon tietotekniikkakeskus. 2012. Tiedote 11.6.2012. Uljas toimistopaketti 2012.1. Velallisseurannan työpino.

Oikeushallinnon tietotekniikkakeskus. 2012. Tiedote 19.11.2012. Uljas toimistopaketti 2012.2. Velallisseurannan työpino.

Oikeuslaitos. Ulosotto. 3.12.2012. Luettu 15.12.2012. <http://oikeus.fi/>

Oikeuslaitos. Ulosotto. 3.2.2012. Ulosoton organisaatio. Luettu 15.12.2012. <http://www.oikeus.fi/>

Oikeusministeriö. 2012 & 2013. Ulosoton raportointisovellus. Asiamäärätilasto. Asioiden lukumäärät.

Oikeusministeriö. 2012 & 2013. Ulosoton raportointisovellus. Velallistilasto. Velallisten vireilläolojen lukumäärät.

Rikalainen, E. & Uitto, T. 2008. Pakkokeinot ja saatavien perintä. Turku

Tulostavoitteet vuodelle 2013 osasto 6. 2012. Selvitys- ja seurantatehtävät.

Valjakka, M. kihlakunnanvouti. 2013. Henkilökohtainen tapaaminen 24.4.2013. Mattila, J.

Valtakunnanvoudinvirasto. 20.1.2012. Valtakunnanvoudinviraston ja ulosottoviraston välinen tulossopimus vuodelle 2012.

Valtiontalouden tarkastusvirasto. Tiedotteet 2005. Ulosoton tietojärjestelmä uudistuksen suunnittelu ja toteutus takkuilivat. Luettu 29.10.2012.

Viestintätieteellinen tutkimus. Käytännöt. Valinnat. Määrällinen vai laadullinen?. Luettu 3.2.2013. <http://viesverk.uta.fi/viesttiet/kaytannot/valinnat/maara.html>

## LIITTEET

Liite 1. Saatekirje

Saatekirje

19.11.2012

Hyvä vastaanottaja!

Olen Tampereen ammattikorkeakoulun oikeustradenomiopiskelija ja teen opinnäytetyöni Helsingin ulosottovirastolle. Opinnäytetyöhöni liittyvä kyselytutkimus suunnataan velallisseurantatyötä tekeville toimistohenkilöille. Tuloksia hyödynnetään velallisseurantatyön kehittämisessä.

Kyselyyn vastaaminen on tutkimukseni onnistumisen kannalta erittäin tärkeää, joten toivon Teiltä aktiivista osallistumista. Samalla voitte vaikuttaa omaan työhönne. Antamanne vastaukset käsitellään luottamuksellisina.

Toivon, että vastaatte oheiseen kyselyyn **perjantaihin 30.11.2012** mennessä ja palautatte lomakkeen toimistopäällikkö Mirja Huttuselle. Lomakkeen voi täyttää työaikana.

Mikäli haluatte lisätietoja tutkimuksesta, voitte ottaa yhteyttä allekirjoittaneeseen. Vastaan mielelläni tutkimusta koskeviin kysymyksiin.

Etukäteen kiittäen ja mukavaa joulun odotusta toivottaen

Johanna Mattila

Puh: 012 345 6789

sähköposti: johanna.mattila@biz.tamk.fi

## Liite 2. Kyselylomake

## Kyselylomake velallisseurannan työpinosta Helsingin ulosottovirastossa

Kyselyn ensimmäinen osio koskee taustatietojanne. Täydentäkää vastaukset niille varattuun tilaan. Varsinaiset tutkimuskysymykset ovat toisessa osiossa. Vastatkaa kysymyksiin ympäröimällä mielestänne sopivan vaihtoehdon numero. Avoimissa kysymyksissä kirjoittakaa vastaukset niille varattuun tilaan.

## A. Vastaajan taustatiedot

1. Osasto \_\_\_\_\_

2. Työnimike \_\_\_\_\_

3. Työkokemus Helsingin ulosottovirastossa vuosina

alle 2 2-5 yli 5 

## B. Varsinaiset tutkimuskysymykset

1. Onko velallisseurannan tavoitteista kerrottu riittävästi?

1 Kyllä

2 Ei

Jos vastasit **kyllä**, ovatko tavoitteet selkeät?

---



---



---



---

Jos vastasit **ei**, miten tavoitteista kertominen selkeyttäisi työtehtävää ja siten tehtävän hoitamista?

---



---

---

---

2. Oletko mielestäsi saanut riittävästi koulutusta velallisseurantatyöpinon käytöstä?

1 Kyllä

2 Ei

Jos vastasit **ei**, kerro tarkemmin, miten koulutusta voitaisiin kehittää?

---

---

---

---

3. Ovatko eri osastoilla tehtävät velallisseurannan toimenpiteet mielestäsi riittävän yhtenäiset?

1 Kyllä

2 Ei

Jos vastasit **ei**, mitä ja miten toimenpiteitä pitäisi yhtenäistää?

---

---

---

---

4. Ovatko hyvät käytännöt siirtyneet osastoilta toiselle?

1 Kyllä

2 Ei

Jos vastasit **ei**, olisiko se tarpeellista ja millä keinoin käytännöt siirtyisivät tehokkaasti?

---

---

---

---

5. Tehdäänkö kihlakunnanulosottomiesten kanssa riittävästi yhteistyötä velallisseuranta-työssä?

1 Kyllä

2 Ei

Jos vastasit **ei**, missä velallisseurannan työvaiheissa yhteistyötä pitäisi lisätä?

---

---

---

---

6. Toimiiko yhteistyö kihlakunnanulosottomiesten kanssa velallisseurannan osalta?

1 Kyllä

2 Ei

Jos vastasit **ei**, miten yhteistyötä voitaisiin kehittää?

---

---

---

---

7. Olisiko yhteistyössä kihlakunnanvoutien kanssa jotakin parannettavaa?

1 Kyllä

2 Ei

Jos vastasit **kyllä**, millä edellytyksillä yhteistyötä voitaisiin tehostaa?

---

---

---

---

8. Työllistääkö työpino liikaa saavutettuihin tuloksiin nähden?

1 Kyllä

2 Ei

Jos vastasit **kyllä**, millä toimenpiteillä työmäärä ja tulokset saataisiin tasapainoon?

---

---

---

---

9. Saatto riittävästi tietoa velallisselvitystyön tuloksista?

1 Kyllä

2 Ei

Jos vastasit **ei**, mitä merkitystä sillä olisi työn kannalta?

---

---

---

---

10. Toimiiko työpino paremmin paperisen raportin käyttöön verrattuna?

1 Kyllä

2 Ei

3 En ole käyttänyt paperista raporttia

Jos vastasit **ei**, millä tavoin paperinen raportti oli parempi?

---

---

---

---

11. Onko velallisseurantaan liittyvä dokumentointi riittävän tarkkaa?

1 Kyllä

2 Ei

Jos vastasit **ei**, millaisia puutteita dokumentoinnissa yleisimmin esiintyy?

---

---

---

---

12. Ovatko eri välilehtien toiminnot johdonmukaisia?

1 Kyllä

2 Ei

Jos vastasit **ei**, mitä parannettavaa välilehdissä olisi?

---

---

---

---

13. Onko velallisseurannan työpinossa vakavia puutteita?

1 Kyllä

2 Ei

Jos vastasit **kyllä**, mitä kyseiset puutteet ovat ja miten ne voisi korjata?

---

---

---

---

14. Mihin muihin asioihin olisi mielestäsi syytä kiinnittää huomiota velallisseurannassa?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Kiitos ajastanne ja vastauksestanne!