

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalous, kirjasto- ja tietopalveluala

2018

Anne Eriksson

LASKUTUS JA PERINTÄ

- käytännöt Vihdin kunnankirjastossa

Anne Eriksson

LASKUTUS JA PERINTÄ – KÄYTÄNNÖT VIHDIR KUNNANKIRJASTOSSA

Vihdin kunnankirjaston kirjastoaineistojen perintää hoitaa kaksi eri perintätoimistoa, Lindorff Oy ja Taitoa Kuntaperintä Oy. Taitoa Kuntaperinnän kanssa yhteistyö alkoi 2016. Taitoa Kuntaperintä on kuntien omistama ja voittoa tavoittelematon yhtiö.

Tässä työssä tarkastellaan Vihdin kunnankirjaston kirjastoaineistojen laskutusta ja perintää. Kun kirjastoaineistoa ei palauta huomautuskirjeistä huolimatta, voidaan laskutus ulkoistaa perintätoimistolle. Tästä aiheutuu kuluja asiakkaalle sekä erilaisia toimenpiteitä kirjastolle.

Perintätoimistojen käyttöliittymät ovat erilaisia kuten myös raportit ja tilitykset poikkeavat toisistaan. Nämä lisäävät haastetta asioiden hoitamisessa. Kirjastojärjestelmän vaihdokset, eivät myöskään ole tuoneet helpotusta tilanteeseen. Uuden työntekijän perehdyttäminen osoittautui hankalaksi moninaisten erilaisten ulkoa muistettavien asioiden suhteen. Käytännön asioiden hoitamisen tueksi on tehty ohjekirja ja teoriaosuutta avataan tässä työssä.

Perintätoimiston kautta laskutetut kirjastoaineistot palautuvat pääsääntöisesti kirjastoon takaisin ja aineiston palauttaminen onkin kirjaston ensisijainen tavoite. Perinnässä on erilaisia lakeja ja säännöksiä, joita tulee noudattaa. Tärkeää onkin pysyä ajan tasalla niin lakien ja säännösten kanssa kuin myös laskutuksessa tapahtuvien muutosten kanssa, jotta asiakkaan lainausoikeus saadaan palautettua mahdollisimman pian.

ASIASANAT:

Kirjastoaineiston laskutus, perintä, perintätoimistot.

Anne Eriksson

BILLING AND COLLECTION

Practices in the Vihti's municipal library

Two separate collection agencies, Lindorff Ltd. and Taitoa Kuntaperintä Ltd., manage Vihti's municipal library's debt collection. The library's cooperation with Taitoa Kuntaperintä Ltd. started in 2016. Taitoa Kuntaperintä Ltd. is a non-profit organization owned by multiple municipalities.

In this piece, we review the billing and collection of library loans of Vihti's municipal library. When borrowed books are not returned despite a letter of notice, can billing be outsourced to a collection company. This creates expenses to the client, as well as different measures for the library.

Interfaces of collection agencies vary, and reports and settlements also deviate from each other. This adds to the challenge of managing matters. Changes in the library's operating system have not made the situation any easier. The orientation of a new employee turned out to be challenging for different matters required retaining complex information. A manual has been compiled to help with managing practical matters, and the theoretical portion is explained in this piece of work.

Library loans charged through a collection company are generally returned to the library, and restoring all material is the main goal for the library. There are different laws and regulations that must be followed when it comes to debt collection. What is important, is keeping up with these laws and regulations, as well as changes in billing, so that the customers right to borrow from the library can be restored as soon as possible.

KEYWORDS:

Billing, Collection, Debt Collection agencies

SISÄLTÖ

KÄSITTEET	6
1 JOHDANTO	8
2 VIHDIRIN KUNTA	10
2.1 Vihdin brändi	10
2.2 Vihdin kunnankirjasto	11
3 KIRJASTOPALVELUIDEN MAKSUTTOMUUS JA MAKSULLISUUS	14
3.1 Maksuttomia palveluja	14
3.2 Maksullisia palveluita	16
4 KIRJASTOT JA PERINTÄ	19
4.1 Kirjastosaatavien ulkoistaminen	20
4.2 Alaikäiseen kohdistuva perintä	21
4.3 Kirjastosaatavien vanheneminen	22
4.4 Henkilötietojen käsittelystä	22
5 VIHDIRIN KUNNANKIRJASTON SAATAVIEN PERINTÄ	24
5.1 Kirjaston toiminta myöhässä olevan kirjastoaineiston palauttamiseksi	24
5.2 Taitoa Kuntaperintä	24
5.3 Taitoa Kuntaperinnän toiminta kirjastosaatavien suhteen	25
5.4 Taitoa Kuntaperinnän prosessikuvaus	26
5.5 Lindorfin keinot	28
5.6 Perintäkulut	32
6 LOPUKSI	33
LÄHTEET	35

KUVAT

Kuva 1. Perintätoimistoon lähetetyt kirjastosaatavat 3/17 - 2/18.	27
Kuva 2. Taitoa Kuntaperinnän perintäprosessi.	30

TAULUKOT

Taulukko 1. Hyötypinta-alan neliömäärät Uudenmaan maakuntien kirjastoissa 2016.	11
Taulukko 2. Kokoelmatilasto Uudenmaan maakuntien kirjastoissa 2016.	13
Taulukko 3. Maksuttomat tilat ja maksuttomat lainattavat esineet 2018.	15
Taulukko 4. Maksullisia palveluja kirjastoissa 2018.	17

KÄSITTEET

Julkisoikeudellinen saatava

Julkisoikeudelliset saatavat ovat kuntien ja muiden yhteisöjen saatavia. Tällaisia ovat esimerkiksi maksut sairaanhoi-
dosta, maksut kunnallisten viranomaisten suoritteista ja
1.1.2017 lähtien myös kirjaston myöhästymismaksut (Ruhti-
nas 2017).

Jälkiperintä

Aktiivinen perintä on päättynyt. Jälkiperintätoimenpiteet pe-
rustuvat ”herätteisiin”, joilla yritetään saada velallinen hoita-
maan velkansa. Samalla huolehditaan siitä, ettei perintä
pääse vanhenemaan (Taitoa Kuntaperinnän palvelukuvaus
2016).

Kirjastosaatava

Kirjastosaatavalla tarkoitetaan erääntynyttä kirjastolainaa,
josta kirjasto on lähettänyt kaksi huomautusta ja eräpäivästä
on kulunut 42 päivää.

Kuluttajasaatava

Kuluttajasaatavalla tarkoitetaan laskun perintää yksityishenki-
löltä (Lindorff.fi)

Laskutettu aineisto

Laskutetusta aineistosta puhutaan, kun sillä tarkoitetaan kir-
jaston asiakkaalle suoraan lähettämää laskua. Näitä ovat esi-
merkiksi rahalliselta korvausarvoltaan alle 10 euroa maksava
aineisto, joita ei ole palautettu kahdesta huomautuskirjeen
lähettämisestä huolimatta ja eräpäivästä on aikaa kulunut 42
vuorokautta.

Oikeudellinen perintä

Kutsutaan myös pakkoperinnäksi. Oikeudellisessa perin-
nässä haastehakemus toimitetaan käräjäoikeudelle. Tavoit-
teena on saada ulosottoa varten täytäntöönpanoperuste esi-
merkiksi tuomio, jonka avulla saatava voidaan toimittaa ulos-
mitattavaksi. Haastehakemus on kirjallinen allekirjoitettu
asiakirja, joka toimitetaan velallisen kotipaikan käräjäoikeu-
teen. (Lindorff 2017)

Perinnässä

Tuomioistuin on antanut päätöksen aineiston perinnästä.

Perintätoimiston hoidettavaksi lähetetty palauttamaton aineisto

Perintätoimistoon lähetään yli 10 € korvausarvoltaan oleva
aineisto, jota ei ole palautettu kahdesta huomautuskirjeen lä-
hettämisestä huolimatta ja eräpäivästä on kulunut aikaa 42
vuorokautta.

Toimeksiantaja

Velkoja toimittaa perittävän aineiston perintätoimiston hoidet-
tavaksi.

Toimeksisaaja

Perintätoimisto joka hoitaa ammattimaisesti perintää velkojan
puolesta.

Velkoja	Elinkeinoharjoittaja, jolla on saatavia velalliselta. Velkoja toimii yleisesti toimeksiantajana perintätoimiston näkökulmasta. Velkoja voi suorittaa perintää joko itse tai hyödyntää perintätoimistoa saatavien perinnässä.
Velallinen	Velallisella on velvoite täyttää tietty suoritus
Yksityisoikeudellinen saatava	Yksityisoikeudellisten saatavien perusteena on sopimus, sitoumus tai muu yksityisoikeudellinen oikeustoimi. Tällaisia kuntien yksityisoikeudellisia saatavia ovat esimerkiksi huoneenvuokrat, vesimaksut ja kirjastolainat. Yksityisoikeudellisiin saataviin sovelletaan korkolakia. (Kuntaliitto 2016)
Yhteisölaina	Yhteisölainalla tarkoitetaan erilaisia yhteisöjä, joille kirjasto on myöntänyt kirjastokortin, mutta yhteisöön ei ole nimetty henkilöä, joka ottaa vastatakseen koko yhteisön kirjastosaatavista. Yhteisölainoilla on yhteyshenkilö, mutta saatavista vastaa itse yhteisö. Tällaisia yhteisöjä ovat esimerkiksi koulut, päiväkodit ja erilaiset hoiva- ja kuntoutusyksiköt.

1 JOHDANTO

Vihdin kunnankirjastossa tultiin tilanteeseen, jossa jouduttiin kirjastojärjestelmän vaihdon yhteydessä kustannussyistä miettimään kirjastosaatavien perintää uudelleen. Lopputuloksena päädyttiin tilanteeseen, jossa kirjastosaatavien perintää hoitaa kaksi eri perintätoimistoa. Perintätoimistoon jo lähetetyt toimeksiannot saivat jäädä edelleen perintätoimisto Lindorffin hoidettaviksi ja uudet toimeksiannot on lähetetty kesäkuusta 2016 lähtien uuden sopimuksen myötä Taitoa Kuntaperinnälle.

Taitoa Kuntaperinta Oy on Taitoan tytäryhtiö. Taitoan omistus pohja on täysin Suomessa ja sen omistajina ovat kunnat ja kuntayhtymät, joita on lähes kaksisataa. Taitoa Kuntaperintä Oy on ensimmäinen kuntien ja kuntayhtymien perintään keskittynyt yhtiö, joka perustettiin vuonna 2015. Taitoa Kuntaperintä on voittoa tavoittelematon yhtiö ja sen valinta kirjaston saatavien hoitamiseksi tuntui luontevalta koska kirjasto ei joudu maksamaan perintäpalkkioita, eikä provisioita perintäkuluista.

Hoidan Vihdin kunnankirjastossa kirjastoaineiston laskutusta ja tässä tehtävässä on haasteena useat käyttöliittymät sekä moninaiset toimintatavat. Laskutetulla aineistolla tarkoitetaan kirjastosaatavia eli palauttamattomia myöhässä olevia kirjaston lainoja, joita ei ole palautettu kirjaston lähettämästä kahdesta huomautuskirjeestä huolimatta ja eräpäivästä on kulut aikaa 42 vuorokautta. Erityisen ongelmallisia ovat ne tilanteet, joissa tarvitaan sijaista, joka pitää perehdyttää työhön. Uusi kirjastojärjestelmä ei tuonut odotettua ratkaisua tilanteeseen. Päinvastoin uuden kirjastojärjestelmän myötä kirjasto joutui useamman käyttöliittymän toimijaksi.

Syntyi ajatus manuaalin tekemisestä. Manuaali on ohjekirja, josta löytyvät ohjeet perintätoimistojen erilaisten tilitysten ja raporttien käsittelyyn, laskun tekemiseen ja palautetun laskutetun aineiston käsittelyyn. Palautetulla laskutetulla aineistolla tarkoitetaan asiakkaan palauttamattomia kirjastolainoja, joista hän on saanut laskun ja palauttaa aineiston kirjastoon. Palautetuista laskutetuista aineistoista haetaan listaus päivittäin, edellisen päivän tapahtuneista palautuksista ja palautuksesta ilmoitetaan perintätoimistolle. Koska asiakas on lainauskiellessä heti kirjaston lähettämän laskun jälkeen, kirjastossa on tärkeää reagoida nopeasti ja hoitaa tarvittavat toimenpiteet kuntoon, että lainausoikeus saadaan palautettua. Perintätoimistojen tilitykset ja raportit tulevat kerran viikossa ja niissä ilmenee asiakkaan perintätoimistoon hoitamattomat asiat, saatavan siirtyminen jälkiperintään, haasteelle tai ulosottoon sekä muut mahdolliset muutokset kuten, asiakkaan

saatavan lopullinen vanheneminen tai asiakkaan kuolema. Tavoitteena on, että jokainen työntekijä pystyy tilanteen vaatiessa hoitamaan tarvittavat toimenpiteet manuaalin avulla.

Manuaali avaa käytännön toimet kirjastosaatavien suhteen, mutta toimintaa määrittävät Lukki-kirjastojen (Vihti, Lohja, Karkkila) käytösäännöt sekä laki saatavien perinnästä ja laki velan vanhentumisesta.

Kirjastosaatavia laskutetaan eri tavoin. Lasku kirjastosaatavasta lähetetään suoraan henkilöasiakkaalle, jos summa on alle 10 € tai jos kyseessä on yhteisöasiakas. Vihdin pääkirjaston kautta hoidetaan pääkirjaston lisäksi kirkonkylän kirjaston ja kirjastoauton kirjastosaatavien laskutus.

2 VIHDIRIN KUNTA

Vihti on n. 29 000 asukkaan kunta pääkaupunkiseudun kupeessa. Rajanaapureina ovat mm. Espoo, Kirkkonummi ja Nurmijärvi. Kehä III:lle ajomatkaa on noin 15 min. Helsinkiin ajaa luonnonkauniista Vihdistä noin 45 min.

Asukkaita kuntaan houkuttaa pääkaupunkiseudun läheisyys, turvallinen ja viihtyisä ympäristö sekä toimivat peruspalvelut. Vihdissä saa nauttia kiireettömästä luonnonläheisestä elämästä sujuvaa arkea eläen, kuitenkin riittävän lähellä pääkaupunkiseutua. (Vihti kuntana 2017 a.)

Vihti on kasvava kunta ja väestömäärä on kasvanut huomattavasti. Vuonna 2000 väestömäärä oli 23 858, vuonna 2016 vastaavan määrän ollessa 28 967. (Tilastokeskus 2018.)

Vuonna 2016 alle 15-vuotiaita Vihdissä oli 19,5 % väestöstä, kun vastaava luku Uudenmaan maakunnassa on 16,8 %. Tämä tukee kuvaa, jossa Vihti mielletään lapsiperheille turvallisena ja luonnonläheisenä ympäristönä. Samaa suuntausta, joskin pienemmissä määrin voidaan sanoa yli 64-vuotiaista, joita Vihdissä oli vuonna 2016 väestöstä 17,3 % ja Uudenmaan maakunnassa 16,8 %. 15-64 -vuotiaiden osuus, eli opiskelemaan lähteneiden ja työssäkäyvien osuus oli vuonna 2016 väestöstä 63,2 %. Vastaavasti Uudenmaan maakunnassa sama luku kyseisenä vuonna oli 66,4 %. (Tilastokeskus 2018). Tämä selittyy sillä, että Vihdissä halutaan asua ja elää, mutta töissä käydään muualla.

2.1 Vihdin brändi

Brändi tarkoittaa tavaramerkin ympärille muodostunutta positiivista ja myönteistä mainetta. Brändin arvo muodostuu nimen tai logon tunnettuudesta. (Kielitoimiston sanakirja 2018) Vihti julkaisi uuden brändinsä vuoden 2017 lopulla. Vihdin brändilupaus ”Asu siellä missä elät” perustuu lukuisiin harrastusmahdollisuuksiin, luonnonläheisyyteen joka tukee sekä fyysistä että psyykkistä hyvinvointia sekä vastuulliseen yhteisöllisyyteen. Panostus kuntalaisten hyvinvointiin näkyy mm. maksuttoman urheiluvälinelainaamisen perustamisena. (Vihdin rotaryklubin varustepankki 2018). Yhteisöllisyyttä edistävänä tapahtumana voidaan mainita vuosittain järjestettävä Wuosisatamarkkinat -tapahtuma, joka houkuttaa paikallisten yritysten lisäksi paikalle n. 15 000 kävijää. (Aktiivisten ihmisten Vihti 2017.)

2.2 Vihdin kunnankirjasto

Vihdin kunnankirjasto organisaationa pitää sisällään pääkirjaston, kirkonkylän kirjaston sekä yhden kirjastoauton. Vihdin kunnankirjaston tilat ovat keskiuuria Uudenmaan kuntien vertailussa. Taulukossa 1 on vertailu kirjastojen tiloista Uudellamaalla hyötypinta-alojen mukaan.

Taulukko 1. Hyötypinta-alan neliömäärät Uudenmaan maakuntien kirjastoissa 2016.

Helsinki	Espoo	Vantaa	Lohja	Porvoo	Hyvinkää	Raasepori
36875	20227	11887	5305	3966	3175	3136
Tuusula	Kerava	Kirkko- nummi	Järvenpää	Vihti	Loviisa	Sipoo
3127	3020	2848	2574	2100	1881	1602
Hanko	Kauniainen	Karkkila	Mäntsälä	Siuntio	Inkoo	Pornainen
1335	1032	900	899	663	645	502
Askola	Pornainen	Lapinjärvi	Pukkila	Myrskylä	Karjaa	Karjalohja
534	502	409	250	134	*	*
Nummi- Pusula	Pohja	Sammatti	Tammi- saari			
*	*	*	*			

Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2018

Vihdin kirjastotilat ovat keskiuurat. Kirjastojen hyötypinta-aloja vertailtaessa Vihdin sijoitus on 12. Kuntia vertailussa on kaikkiaan 32, joista kuuden kunnan tietoja ei ole enää saatavilla kuntaliitoksista johtuen. Karjaa, Pohja ja Tammisaari on yhdistetty vuonna 2009 Raaseporiin. Samana vuonna Sammatti liitettiin Lohjaan. Karjalohja ja Nummi-Pusula liitettiin Lohjaan 2013. (Lohjan kaupunki 2018, Raaseporin kaupunki 2018)

Vihdin kirjastosta lainauksen määrä ei ole suuresti muuttunut 2000-luvun alusta näihin päiviin. Vuonna 2000 lainojen määrä oli 469 054 ja vuonna 2005 lainoja tehtiin 522 740. Vuoden 2016 vastaava luku on 494 494 kpl. Lainaus on siis hienoisesti noussut vuosittain alkuun nähden. Vihdin kirjastojen tilanne näyttäisi seuraavan yleistä kehitystä Suomessa.

Lainaaajia vuonna 2000 oli 11 446 ja vuonna 2005 vastaava luku oli 10 292. Vuoden 2016 lainaajien määrä oli 10 121. Lainaaajien määrä kuudentoista vuoden aikana on vähentynyt siis noin reilulla tuhannella lainaajalla, mikä noudattanee yleistä linjaa, mikä tarkoittaa, että kehitys Suomen yleisissä kirjastoissa on ollut tilastojen valossa samansuuntainen kuin Vihdissä (Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2018).

Kävijämäärissä sitä vastoin muutosta on tapahtunut melko paljon. Vastaavia ajanjaksoja verrattaessa vuoden 2000 fyysiset käynnit kirjastossa olivat 397 898 kpl. 2010 käyntejä kertyi 312 790 kpl. Vuoteen 2016 tultaessa käyntien määrä oli tippunut, ollen enää 271 792 kpl. Kuudentoista vuoden aikana käynnit ovat vähentyneet Vihdin kirjastoissa 126 106 kpl. (Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2018)

Kirjaston henkilötöyvuosissa on tapahtunut muutosta 2000-luvulla. Vuonna 2000 henkilötöyvuosia oli 18, vuonna 2005 vastaava luku oli 18,80. vuonna 2016 henkilötöymäärä oli enää 16,17 (Suomen yleisten kirjastojen tilastot). Mahdollisesti henkilötöyvuosien väheneminen ja kirjastojen kävijämäärän laskulla on yhteys, mutta asiaa ei ole tarkemmin tutkittu.

Vihdin kirjaston aineistokokoelma ovat keskisuuri. Kokoelmia vertailtaessa Uudenmaan kuntien kirjastoissa taulukon 2 mukaan, Vihti seuraa melko lailla kokoelmassaan hyötytilojen suhdetta sijoittuen kokoelmallaan keskisuureksi.

Taulukko 2. Kokoelmatilasto Uudenmaan maakuntien kirjastoissa 2016.

Helsinki	Espoo	Vantaa	Lohja	Porvoo	Hyvin- kää	Raase- pori
1819550	756390	500387	333838	273507	261502	233539
Nurmi- järvi	Järven- pää	Kirkko- nummi	Loviisa	Kerava	Vihti	Tuusula
199589	193105	190772	182967	173668	164229	163135
Sipoo	Hanko	Kauniai- nen	Mänt- sälä	Askola	Lapin- järvi	Siuntio
125844	113144	84746	69850	59837	55497	49615
Karkkila	Inkoo	Pornainen	Pukkila	Myrs- kylä	Karjaa	Karja- lohja
48283	41305	39422	20762	17608		
Nummi- Pusula *	Pohja *	Sammatti *	Tammi- saari *			

Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2018

Suomen yleisten kirjastojen vertailussa Vihdin sijoitus on 13. Vertailu noudattaa tilojen ja kokoelman sudetta eli mitä suuremmat tilat, sitä suurempi kokoelma. Merkittävän eron tekee Tuusulan kirjasto, jolla on isot tilat, mutta pienempi kokoelma kuin Vihdissä. Loviisalla vastaavasti on vähemmän tilaa, mutta suurempi kokoelma. Syynä lienee erilainen kokoelmapolitiikka ja kirjaston määrärahat.

3 KIRJASTOPALVELUIDEN MAKSUTTOMUUS JA MAKSULLISUUS

Kunnat ja valtio rahoittavat yleisten kirjastojen palveluja. Valtion rahoitus perustuu kunnille maksettaviin valtionosuuksiin. Opetus- ja kulttuuriministeriö myöntää harkinnanvaraisia avustuksia yleisen kirjaston hankkeisiin ja erityistehtäviin sekä ostotukea vähäliikkisen kirjallisuuden hankkimiseen (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2018).

3.1 Maksuttomia palveluja

Yleisiä kirjastoja koskevassa lainsäädännössä määritellään maksuttomiksi yleisten kirjastojen kirjastokokoelman käyttö ja lainaus ja aineiston varaaminen sekä ohjaamien ja neuvonta (Laki yleisistä kirjastoista 1492/2016). Aineiston lainaamisella tarkoitetaan kaikkia kirjaston materiaaleja kirjoista lehtiin, musiikkilevyistä elokuvaan, ja kaikkea siltä väliltä. Aineiston käytöllä tarkoitetaan aineistoja, joita voi käyttää ja tutkia kirjastossa, mutta niitä ei anneta kotilainaan. Tällaisia voivat olla kotiseutukokoelman aineistot, käsikirjaston aineistot ja tietokoneiden sekä muiden kirjastossa olevien laitteiden käyttö. Ohjaamisella ja neuvonnalla tarkoitetaan mm. aineiston löytämistä hyllystä, tiedonhakuasiakkaalle hänen haluamastaan aiheesta sekä opastusta eri laitteiden käytössä, tiedonhausta ja mediataitoja.

Uuden lain myötä vuonna 2017 on tullut muutos maksuttomista varauksista. Aikaisemmin kirjastolla on ollut mahdollisuus periä maksua aineiston varaamisesta. Aaltosen (2016) mukaan varausten maksuttomuus on kirjaston käyttäjälle kenties merkittävä. Muutoksen toivotaan lisäävän tasa-arvoa, mutta pelkona on varausrallin lisääntyminen. (Aaltonen 2016). Helsingissä kirjastojen varausmaksut poistettiin vuoden 2015 alussa. Sen seurauksena varausten määrä nousi 30%. Toisaalta kuukausittain jäi noutamatta 10 000 – 15 000 varausta. (Turtola, 2016). Uusi kirjastolaki antaa mahdollisuuden periä maksua noutamattomista varauksista (Laki yleisistä kirjastoista 1492/2016). Tämä toivotaan vähentävän haastetta ja työmäärää, jonka noutamattomat varaukset aiheuttavat.

Kirjastolain pykälän kuusi ja kohdan viisi mukaan yleisen kirjaston tehtävänä on tarjota tiloja oppimiseen, harrastamiseen, työskentelyyn ja kansalaistoimintaan. (Laki yleisistä kirjastoista 1492/2016.) Näyttäkin siltä, että lainauspalveluja on laajennettu perinteisen

kirjastoaineiston lisäksi esinelainauksiin ja erilaisten palveluiden lainaamiseen. Taulukkoon 3 on koottu neljän Uudenmaan alueen kirjaston maksuttomat ja maksulliset palvelut, jotka löytyivät kirjastojen omien verkkosivujen kautta. Taulukkoon 3 on koottu Vihdin lisäksi Lohja, joka kuuluu samaan Lukki-kirjastokimppaan Vihdin kanssa. Pääkaupunkiseudun kirjastoista kirjasto 10 ja lisäksi Nurmijärven pääkirjasto ovat vertailussa mukana. Nurmijärvi sijaitsee noin 35 km:n päässä Vihdistä ja lukeutuu Vihdin tavoin KUUMA-kuntiin (KUUMA-seutu).

Taulukko 3. Maksuttomat tilat ja maksuttomat lainattavat esineet 2018.

	MAKSUTTOMAT PALVELUT	TILAT (hlö)	LAITTEET
KIRJASTO 10	opastukset senioreille tietotekniikassa musiikkivalmentaja studio-opastaja koirat sallittu	esiintymislava kokoustilat 2 kpl (7) musiikkistudio (5) näyttelytilat ryhmäyötila (12) soittuhuone (5) kaupunkiverstas	muistikortinlukija multimediakone ompelukone saumuri videoeditointi soittimet
VIHDIN PÄÄKIRJASTO	tempausluonteisesti opastusta senioreille tietotekniikassa	näyttelytilat	energiansäilytysmittari lepakkodetektor Daisy-soittimia (Celian äänikirjojen kuunteluun)
LOHJAN PÄÄKIRJASTO	tempausluonteisesti opastusta senioreille tietotekniikassa -kirjat kotiin palvelu	-pääkirjaston näyttelytila -käytävägalleria ryhmäyöhuone opiskelijoille	pintalämpömittari energiansäilytysmittari
NURMIJÄRVEN PÄÄKIRJASTO	lukuoppaat	galleria Ville Aleksis Kivi -huone	diaprojektori energiansäilytysmittari Seitsemän veljeksien kynttilä (pallomuotoinen kynttilä +se- lostus kynttilän synnystä) Juhanin juhlaolut (olut- tölkki) e-kirjojen lukulaite

Helsingin kaupunki 2018, Vihdin kunta 2018, Lohjan kaupunki 2018, Nurmijärven kunta 2018.

Palvelut

Kirjasto 10 tarjoaa monenlaista toimintaa perinteisten kirjastopalveluiden lisäksi. Saatavana on opastusta senioreille tietotekniikassa ja tabletin käytössä. Opastukset hoitaa kolmas sektori, Enter ry. Enter ry on ikäihmisistä koostuva tekniikkayhdistys, jonka jäsenet antavat vertaisopetusta henkilökohtaisesti internetin ja sähköpostin käytössä ja tietokoneen toiminnoissa. Opastukset toteutetaan tiistaisin ja torstaisin klo 11 – 14. Henkilökohtaisen musiikkivalmentajalle voi varata ajan ja hänen kanssaan tehdään alkuhaastattelu

ja kartoitetaan tarpeet. Mahdollisuus on saada esim. kuunteluohjelmia, aineistopaketteja ja keskustelua eri genreistä. (Helmet 2018).

Lohjan ja Vihdin kirjastot tarjoavat kokoelman lisäksi maksuttomasti asiakkaille muutamia palveluita. Kirjakassien kokoamisia päiväkodeille ja kouluille, joita tehdään asiakkaan pyynnön mukaan. Tempausluonteisesti muutaman kerran vuodessa järjestetään tietotekniikan opastuksia kohdennetulle ryhmälle. Lisäksi kirjat kotiin –palvelu toimii Lohjalla ja Vihti on käynnistämässä vastaavanlaista palvelua. Nurmijärven kirjastossa toimii lukuoppaita, jotka kokoavat asiakkaan toiveiden pohjalta 20-30 kirjan suosituslistan lyhyt kuvaus mukaan lukien ja listan pohjalta on mahdollisuus myös lainata kirjapaketti.

Tilat

Kirjasto 10 kokoustilat Helsingin keskustassa ovat asiakkaiden varattavissa kerrallaan neljäksi tunniksi maksuttomasti. Samoin musiikkistudion ja ryhmätyötilan kirjaston asiakkaat voivat varata maksuttomasti käyttöönsä neljäksi tunniksi kerrallaan. Esiintymislava Stage on kirjaston asiakkaiden varattavissa maksuttomasti erilaisiin tilaisuuksiin, jotka voivat olla puhetilaisuuksista musiikkikonsertteihin. Stage on kooltaan 16 m² ja tilaan mahtuu istumapaikkoja 50. Tilaisuuden luonteen mukaan tila on myös muokattavissa, koska se on avoin tila. Stagella on myös varusteet valo- ja esiintymistekniikkaan. Soittohuone on äänieristetty ja soittimista löytyy erilaisia kitaroita ja basso vahvistimeen sekä sähköpiano. Lainattavien soitinten kokoelma ei ole kattava eikä soitinten laatu välttämättä vastaa soittajien tarpeita, joten myös omilla soittimilla voi soittaa (Palvelut kirjasto 10).

Nurmijärven kirjastossa on maksuttomasti käytettävissä Aleksis Kivi -huone, joka on tarkoitettu noin kuudelle henkilölle. Saatavilla on äänentoisto, videotykki ja valkokangas (Nurmijärvi, yhdistykset ja järjestöt kirjastossa). Vihdin kirjastossa ei ole maksuttomia tiloja vuokrattavissa näyttelytiloja lukuun ottamatta. Lohjalla ryhmätyöhuone on varattavissa opiskelijoiden omatoimiseen ryhmätyöopiskeluun (Lohja, kokous- ja opiskelutilat, 2014).

3.2 Maksullisia palveluita

Kirjastoilla on erilaisia toimintatapoja tiloista perittäviin maksuihin. Toisten kirjastojen tilat ovat vuokrattavissa maksua vastaan, kun taas toiset tarjoavat tiloja maksuttomasti asiakkaille. Vuokrattavan tilan hinnoista päättää kirjasto tai kunta. Kirjastolaki ei määrittele

tilojen käytöstä perittäviä maksuja. Suoritteista, jotka eivät ole maksuttomia, kirjastot voivat periä suoritmaksun eli maksun, joka kirjastolle syntyy kustannuksista (Laki yleisistä kirjastoista 1492/2016). Tällaisia suoritteita voivat olla esimerkiksi kopiot, tulosteet ja faxin lähettäminen. Taulukkoon 4 on kerätty neljän kirjaston perimät maksut palvelusta ja kirjaston tilojen vuokrasta.

Taulukko 4. Maksullisia palveluja kirjastoissa 2018.

	MAKSULLISET PALVELUT	TILAT (hlömäärä)
KIRJASTO 10	Fax 1€ kotimaahan, 5€ Eurooppaan, muualle maailmaan 6€. Tulosteet 0,40€/s (A4,A3), laminointikalvo 0,30€ (A4), 0,40€ (A3), rintanappaihiot 0,50€/kpl	kaikki tilat maksuttomia
VIHDIN PÄÄKIRJASTO	tulosteet 0,20€ (A4), 0,40 (A3), Fax kotimaahan 1€	luentosali, kokoushuone
LOHJAN PÄÄKIRJASTO	mustavalko tulosteet 0,20€ (A4, A3), värilliset 0,60€ (A4,A3)	Jänefeltinsali (30-60) 12€ alkaen ryhmätyöhuone (14) 10€ tutkijanhuoneet 7€ alkaen Linderinsali monitoimitila Pähkinä 12€ alkaen
NURMIJÄRVEN PÄÄKIRJASTO	mustavalko tulosteet 0,20€ (A4) 0,40€ (A3), värilliset 0,40€ (A4), 0,80€ (A3)	

Kirjastojen kotisivut

Kirjasto 10 tarjoaa mahdollisuuden lähettää fax ympäri maailmaa. Vihdissä faxin lähettäminen onnistuu vain kotimaahan. Lohjan ja Nurmijärven kirjastoissa faxin lähettämisestä ei ole mainintaa. Kopiointi ja tulostaminen ovat mahdollisia jokaisessa kirjastossa, eikä hinnoittelussa ole juurikaan eroja. Tilojen vuokrat vaihtelevat tilaisuuden luonteen mukaan. Vihdissä järjestöjen ja ei-kaupallisten tilaisuuksien vuokrahinnat ovat halvempia kuin kaupallisiin ja muihin tilaisuuksiin varatut tilat. Lohjalla oman kaupungin järjestöt voivat varata tiloja edullisemmin kuin muut tahot. Hinnat ovat myös aikaan sidottuja käytettävän tuntimäärän mukaan. Kirjasto 10 tarjoaa kaikki tilat maksuttomasti asiakkaiden käyttöön.

Kohtuullista maksua saa periä myöhässä palautetusta aineistosta, noutamatta jääneestä varauksesta sekä kopioista ja suoritteista, jotka eivät ole maksuttomia. Kohtuullisella maksulla tarkoitetaan enintään suoritteen tuottamisesta kunnalle aiheutuvien kokonaiskustannusten määrää vastaavaan maksuun. (Laki yleisistä kirjastoista 1492/2016)

4 KIRJASTOT JA PERINTÄ

Vapaaehtoisessa perinnässä noudatetaan lakia saatavien perinnästä, jota kutsutaan myös perintälaki (Laki saatavien perinnästä 513/1999). Suomessa ei ole ennen perintälain voimaantuloa ollut perintätoimintaa sääteleviä lakia. Laki ei koske saatavan velkomista tuomioistuimessa, josta säädetään erikseen. Perintälaki on luonteeltaan ns. toissijainen yleislaki. Sitä tullaan soveltamaan vain, jos muualla lainsäädännössä ei säädetä toisin (HE 199/1996 1§, Pönkä 2013, 41). Perintätoimintaa voi harjoittaa vain taho, jolle on myönnetty laissa tarkoitettu toimilupa. Toimiluvan myöntää aluehallintovirasto ja se myönnetään enintään viideksi vuodeksi kerrallaan. (Aluehallintovirasto 2017)

Vapaaehtoisella perinnällä tarkoitetaan kaikkea saatavien perintää, jossa pyritään saamaan velalliselta suoritus vapaaehtoisesti, ilman tuomioistuinta tai konkurssihakemusten tekemistä (Bräysy 2013, 20). Vapaaehtoisen perinnän keinoja ovat lähinnä maksumuistutus, maksuvaatimus ja jälkiperintä (Pönkä 2013, 42). Teoksessa Lainsäädäntö ja kirjaston arki Lukkarinen (2010, 30) muistuttaa perintälain säännösten pakottavuudesta. Lain pakottavuudella tarkoitetaan, ettei lain säännöksistä voi poiketa velallisen vahingoksi, vaikka velallinen siihen suostuisikin. Tällainen velallisen oikeusasemaa heikentävä sopimusehto on mitätön (Lindström 1998, 89). Velallisen perinnässä on noudatettava hyvää perintätapaa. Perinnän on oltava asiallista ja tahdikasta sekä velallisen yksityisyyttä kunnioittavaa (Pönkä 2013, 42). Kuluttajan kannalta sopimattomasta tai hyvän tavan vastaisesta menettelystä säädetään perintälaissa (Pönkä 2013, 43).

Perintälaissa on kielletty:

- 1) *Antamasta totuudenvastaisia tai harhaanjohtavia tietoja maksun laiminlyönnin seuraamuksista tai muista velallisen kannalta merkityksellisistä asioista. Kiellettyä on esimerkiksi uhata velallista maksuhäiriömerkinnällä, jos siihen ei ole perusteita.*
- 2) *Velalliselle ei saa aiheuttaa kohtuuttomia tai tarpeettomia kuluja tai tarpeetonta haittaa. Tarpeettomia kuluja on esimerkiksi jatkuvasti lyhyin väliajoin lähetettävät maksumuistutukset. Tarpeetonta haittaa aiheuttaa esimerkiksi perintäkäynti tai puheliperintä häiritsevä ajankohtana. Häiritsevä ajankohtana voidaan pitää juhlapyyhiä. myöhään illalla tai kohtuuttoman varhain aamulla tehtävät perintäpuhelut.*
- 3) *Velallisen yksityisyyden suoja ei saa vaarantaa. Ohjenuorana yksityisyyden suojaamisessa pidetään yhteiskunnassamme vallitsevia arvoja. Yksityisyyden vaarantamiskeinoja ovat esimerkiksi maksuhäiriöllä uhkaaminen tai*

ilmoittaminen ulkopuoliselle, kuten työnantajalle tai lähipiiriin kuuluvalla henkilölle. Kiellettyä on myös kirjekuorten käyttäminen, jossa on näkyvästi painettu kirjeen sisältävän maksumuistutuksen tai karhun kuva perintäkuoressa. (Laki saatavien perinnästä 513/1999).

4.1 Kirjastosaatavien ulkoistaminen

Kunnissa saatavien perintätehtäviä voivat hoitaa kunnat itse tai vaihtoehtoisesti saatavien perintätehtävät voidaan ulkoistaa perintätoimistolle hoidettavaksi (Kuntaliitto 2016). Kirjastot voivat ulkoistaa kirjastoaineiston saatavan, mutta myös myöhästymismaksut ovat ulkoistettavissa. Vuoden 2017 alusta alkaen myöhästymismaksut ovat suoraan ulosottokelpoisia, koska ne ovat julkisoikeudellisia saatavia, kun taas kirjastoaineistot ovat yksityisoikeudellisia saatavia (Ruhtinas 2017). Ruhtinas kertoo artikkelissaan, että lakiuudistuksen myötä myös varatun aineiston noutamatta jättäminen voidaan periä ilman tuomioistuimen päätöstä (Ruhtinas 2017.)

Yksityisoikeudellisen saatavan ero julkisoikeudellisen saatavaan on se, että yksityisoikeudellisen saatavan perintää ei voi tehdä ilman käräjäoikeuden päätöstä. Kun kirjastosaatava annetaan perintätoimiston hoidettavaksi, aineisto ei silloin ole perinnässä vaan perintätoimiston hoidettavana. Varsinaiseen perintään se siirtyy vasta käräjäoikeuden päätöksen saatuaan.

Kuntaliiton vuonna 2014 tekemän selvityksen mukaan kunnista 86% käyttää perintätoimistojen palveluja. (Kuntalehti 14.2.2014). Vihdin kunnankirjasto on ulkoistanut kirjastosaatavat 2000-luvun alkupuolella perintätoimisto Contant Oy:lle (myöhemmin nimi muuttui Lindorff Oy:ksi). Taitoa Kuntaperinnälle kirjasto on ulkoistanut kirjastosaatavat 14.6.2016 alkaen. Vihdin kunnankirjasto kuuluu Lukki-kirjastokimppaan, jonka muodostavat Lohja ja Karkkila Vihdin lisäksi. Lukki-kirjastokimppa koostuu kaikkiaan 13 toimipisteestä, joista Vihdissä on kaksi kirjastoa ja kirjastoauto, Lohjalla kymmen toimipistettä ja yksi kirjastoauto sekä Karkkilassa 1 kirjasto (Lukki-kirjastot). Lohjan kirjasto on myös ulkoistanut saatavansa perintätoimistolle (Lohjan kaupunginkirjasto). Karkkilan kirjasto hoitaa laskutuksen kaupungin kautta. Jos laskua ei makseta kuntaan, saatava siirtyy perintätoimistoon (Ylander, 2018).

Perinnässä ei ole tärkeää osoittaa toimenpiteillä olevansa oikeassa, vaan paremminkin noutaa saatava sitä kautta mistä sen saa (Lindström 1998, 87). Kirjaston näkökulmasta ensisijaisena tavoitteena on saada palauttamaton aineisto takaisin ja vasta toissijaisesti

korvaus palauttamattomasta aineistosta. Kun korvatun aineiston tilalle hankitaan uutta samanlaista aineistoa, se lisää työmäärää kirjastossa aina tilauksesta saapumisvalvontaan, luettelointiin ja muovitukseen asti. Saattaa myös olla, että korvattua aineistoa ei ole enää mistään saatavilla ja tämän vuoksi kirjastolle on tärkeää saada aineisto takaisin. Vihdin kunnankirjastossa aineiston korvaushinta määräytyy hankintahinnasta, josta laskutetun aineiston arvo on 70% (Vihdin kirjastonhoitajien kokouksen pöytäkirja 11.11.2016.)

4.2 Alaikäiseen kohdistuva perintä

Alaikäisen eli alle 18-vuotiaan oikeustoimikelpoisuutta on rajoitettu. Alaikäinen voi tehdä itse sopimuksia, jotka ovat luonteeltaan tavanomaisia tai merkitykseltään vähäisiä. (laki holhoustoimesta 1999/42 §24). Kirjastokortin voi ottaa ilman huoltajan suostumusta täytettyään 15-vuotta. Alle 15-vuotiaan asiakkaan kirjastoaineiston lainoista vastaa huoltaja. (Lukki-kirjastojen käytösäännöt 2017). Kuluttaja-asiamiehen näkemyksen mukaan jo sopimuskäytännössä pitäisi lähtökohtana olla huoltajan maksuvelvollisuus eikä palvelua käyttävä alaikäinen. Yksinomaan alaikäiseen kohdistuvan perinnän tulisi olla poikkeuksellista (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014).

Vihdin kunnankirjaston lähettämässä toimeksiannoissa Taitoa Kuntaperinnälle toimitaan palvelukuvauksen mukaisesti. Alle 15-vuotiaan kirjastoaineiston lainoista perintätoimisto lähettää maksuvaatimuksen huoltajalle. Huoltajana toimii elatusvelvollinen, yleensä äiti tai isä. Lainaajan ollessa yli 15- mutta alle 18-vuotias lasku kohdistetaan lainaajalle itselleen. Kirjastosaatavaa ei kuitenkaan siirretä missään vaiheessa oikeudelliseen perintään (Taitoa Kuntaperinnän palvelukuvaus 2016).

Kuluttaja-asiamiehen antaman linjauksen mukaan kertyneet varat saa kohdistaa ensin korolle ja vasta sen jälkeen pääomalle. Kuluttajasaatavaa (kirjaston lainoja) perittäessä kertyneet varat kohdistetaan ensin pääomalle ja koroille ja vasta sen jälkeen perintäkuuluille. Perintälain muutoksen jälkeen kohdentamisääntöä sovelletaan varoihin, jotka ovat kertyneet 16.12.2013 jälkeen. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2015)

4.3 Kirjastosaatavien vanheneminen

Velan vanhenemisestä säädetään laissa Laki velan vanhentumisesta 728/2003. Velkaa ei peritä ikuisesti, koska kaikki velat vanhenevat. Veloilla on erilaisia vanhentumisaikoja ja vanhettuminen riippuu siitä, millaisesta velasta on kyse ja missä vaiheessa perintää velka on. Yleinen velan vanhentumisaika on kolme vuotta. Vanhentumisaika on viisi vuotta, jos velasta on annettu tuomio tai muu ulosottooperuste. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2015)

Vanhentumisen voi katkaista velkojan toimesta. Katkaisemisen jälkeen alkaa kulua uusi samanpituisen vanhentumisaika (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2015). Kirjastojen myöhästymismaksut, jotka eivät ole perintätoimiston hoidettavana vanhenevat kolmessa vuodessa. Vihdin kirjasto ei lähetä myöhästymismaksuja perintätoimistolle. Katkaisutoimia on vapaamuotoinen ja oikeudellinen katkaisutoimi. Vapaamuotoisia ovat esimerkiksi maksujärjestelystä sopiminen ja velasta muistuttaminen. Velka tulee dokumentoida mahdollisimman tarkkaan, jotta mahdollisessa kiistatilanteessa pystytään todistamaan vanhettumisen katkaisu. Velasta muistuttaminen on hyvä tehdä kirjatulla kirjeellä tai haastemiehen välityksellä. Myös sähköposti lukukuittauksella on Bräsyn (2013,75) mukaan tehokas todistuksellinen keino. Sähköpostin lukukuittauksella tarkoitetaan, että viestin lähettäjä saa tiedon viestin avaamisesta. On huomioitava, että vastaanottajan sähköpostiohjelma ei välttämättä tue lukukuittauksen käyttöä.

Lopullisesti velka vanhentuu kirjastosaatavien osalta, kun henkilön sopimukseen perustuvasta eräpäivästä on kulunut 15 vuotta. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2015)

4.4 Henkilötietojen käsittelystä

Henkilötietolain mukaan kirjastolla on oikeus tallentaa asiakkaan henkilötunnus asiakasrekisteriin (Henkilötietolaki 523/1999, 13 §). Asiakkaalla on oikeus henkilöllisyytensä todistettuaan saada tietää, mitä häntä koskevaa tietoa kirjaston rekisterissä on. Huoltajalla on oikeus tarkistaa alle 15-vuotiaan henkilön tiedot (Henkilötietolaki 523/1999, 13 §).

Lukkarisen (2010,56) mukaan henkilörekisteriin saa tallettaa Henkilörekisterilain 5§ 2 momentin mukaan vain sellaisia henkilötietoja, jotka ovat rekisterin käyttötarkoituksen kannalta tarpeellisia. Teoksessa Lainsäädäntö ja kirjaston arki Lukkarinen mainitsee

henkilötunnuksen käytöstä. Henkilötunnusta voi käyttää vain lainauskortin antamista ja lakkaamista koskevissa tilanteissa sekä perintätilanteissa (Lukkarinen 2010,56).

Vuoden 1999 henkilötietolain nojalla rekisteriseloste on pakollinen kaikille rekisterinpitäjille (Henkilötietolaki 523/1999 10§). Rekisteriselosteesta tulee olla rekisterinpitäjän yhteystiedot, tietojen käsittelyn tarkoitus ja suojauksen periaatteet. Rekisteriselosteen on oltava nähtävillä rekisterinpitäjän toimipaikassa tai verkossa.

5 VIHDIR KUNNANKIRJASTON SAATAVIEN PERINTÄ

5.1 Kirjaston toiminta myöhässä olevan kirjastoaineiston palauttamiseksi

Vihdin kunnankirjasto lähettää myöhässä olevasta aineistosta huomautuskirjeen asiakkaalle. Ensimmäinen huomautus lähetetään, kun kirjastolainan eräpäivästä on kulunut seitsemän päivää. Jos aineistoon on varaus, ensimmäinen huomautus lähetetään heti eräpäivää seuraavana päivänä. Asiakasta kehoitetaan palauttamaan tai uusimaan lainansa. Mikäli lainaa ei palauteta tai uusita, lähetetään toinen huomautuskirje, kun ensimmäisestä huomautuksesta on kulunut 21 päivää. Toinen huomautuskirje sisältää saman kehotuksen, ja lisäksi ilmoitetaan asian siirtämisestä perintätoimiston käsiteltäväksi neljäntoista vuorokauden kuluttua, ellei asiakas reagoi palauttamalla tai uusimalla lainan tai ottamalla yhteyttä kirjastoon asian selvittämiseksi. Ellei edellä olevia reagoiteja tapahdu, saatava siirretään perintätoimisto Taitoa Kuntaperinnän hoidettavaksi. (Lukki-kirjastojen käytösäännöt 2017)

5.2 Taitoa Kuntaperintä

Taitoa on kunta-alan suurin valtakunnallinen talous- ja henkilöstöhallinnon toimija. Sen omistajia ovat lähes 200 kuntayhteisöä. Taitoa on voittoa tavoittelematon yhtiö ja kehittää toimintonsa kunta-asiakkaiden kanssa. Taitoa palvelee yli sataa asiakasta ja työllistää yli viisisataa asiantuntijaa ympäri maata (Taitoa 2015).

Taitoa Kuntaperintä on ensimmäinen kuntien ja kuntayhtymien perintään keskittyvä yhtiö. Se on Taitoan 100% omistama tytäryhtiö (Taitoa 2015). Yhtiö on perustettu vuonna 2015 kuntien kasvaneeseen tarpeeseen julkisen sektorin perintäpalveluista. Taitoa on aktiivinen toimija heti perinnän alkuvaiheessa ja panostaa joustaviin maksuehtoihin, kertomalla velalliselle perinnän eri vaiheista ja kuluista (Taitoa 2015).

Taitoa kuntaperinnän periaatteena on olla ”kuntalähtöinen kumppani – lähellä asiakasta, yhdessä kehittäen”. (Taitoa Kuntaperintä, perinnän palvelukuvaus 2016)

Taitoa kuntaperinnän arvot pohjautuvat asiakaspalveluun ja inhimillisyyteen.

Asiakasta varten

Taitoa Kuntaperintä on olemassa asiakkaitaan varten ja tehtävänämmme on pitää toimeksiantaja-asiakkaidensa kassavirta ja asiakastyytyväisyys hyvällä tasolla. Valitsemme perinnässä suoritettavat toimenpiteet ja perintätoiminnan kehitysalueet toimeksiantaja-asiakkaitamme kuunnellen ja heidän etunsa huomioon ottaen (Palvelukuvaukset 2016).

Inhimillisuus

Taitoa Kuntaperintä ottaa huomioon perinnässä huomioon yksilölliset erot maksuvalmiudessa, ja pyrkii yhdessä toimeksiantaja-asiakkaiden kanssa pitämään yllä tehokasta mutta samalla inhimillistä perintätapaa. Joustavuus niin maksuajoissa kuin yhteydenpidon kanavissa toteutetaan yksilöllisesti, velallisen kokonaistilanne huomioon ottaen. Tarjoamme pro-aktiivisesti velallisille ratkaisuja ja sidosryhmiä joiden avulla velkakierre on mahdollista estää tai katkaista (Palvelukuvaukset 2016).

5.3 Taitoa Kuntaperinnän toiminta kirjastosaatavien suhteen

Vihdin kunnankirjasto lähettää perintätoimistolle kirjastoaineistoa koskevan toimeksiannon siinä tilanteessa, kun saatavia on kertynyt. Yksi toimeksianto voi sisältää yhden tai useamman määrän kirjastoaineistoa, riippuen siitä, kuinka paljon yhdellä asiakkaalla erääntyneitä saatavia on lainassa. Ennen toimeksiannon lähettämistä varmistetaan kirjastojärjestelmästä, että järjestelmä on lähettänyt kaksi huomautuskirjettä asiakkaalle erääntyneestä lainasta. Samalla myös tarkistetaan kirjastosta, ettei laskutettavaksi menossa olevia lainoja ole kirjaston hyllyssä. Tarkistuksella varmistetaan mahdolliset palautusautomaattiin palautetut lainat, jotka eivät ole rekisteröityneet palautuneiksi tai palvelutiskille palautetut inhimillisen erehdyksen vuoksi palautumattomaksi jääneet lainat. Kirjaston aineistoissa on käytössä erilaisia viivakooditarroja, jotka yksilöivät aineiston ja nämä tarrat saattavat olla myös kuluneita, jolloin niiden lukeminen saattaa epäonnistua. Toimeksiannon lähettämisen jälkeen asian käsittely siirtyy perintätoimistolle ja kirjastosta käytetään termiä asiakas ja kirjaston asiakasta kuvataan velallisena. Kuvassa 1 on 22.2.2018 otettu tilasto, joka kuvaa tilanteen viimeisen kahdentoista kuukauden ajalta perintätoimistoon lähetetyistä kirjastosaatavista ja miten niitä on korvattu. Kuva on perintäpalvelun raportointipalvelusta, johon kirjastolla on asiakkaana käyttöoikeus. Maksettu päämiehelle tarkoittaa lainojen palautusta kirjastoon. Avoinna vapaaehtoinen

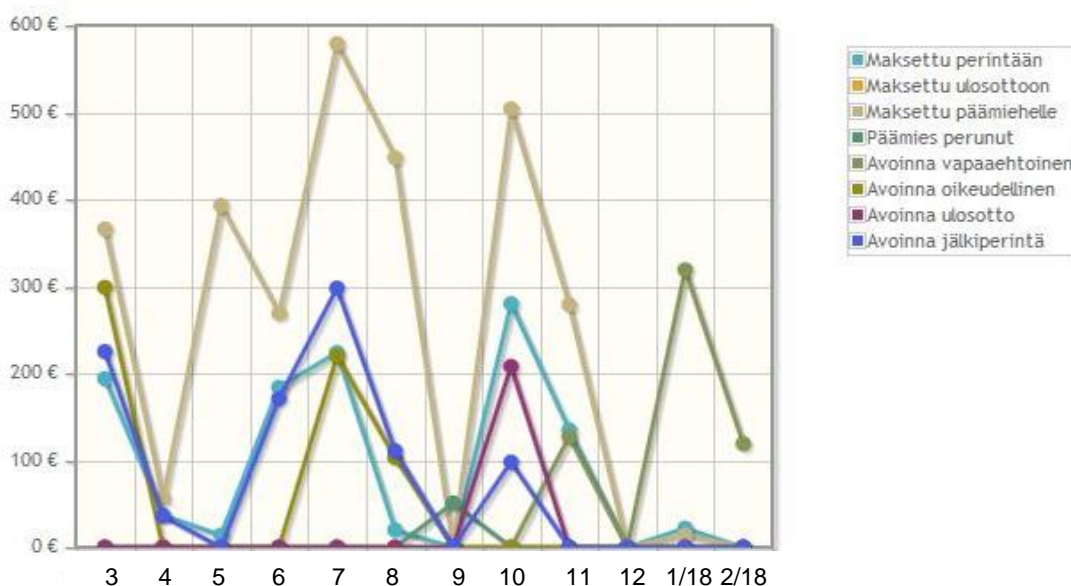
tarkoittaa vapaaehtoisessa perinnässä olevaa ja avoinna oikeudellinen tarkoittaa, että saatavasta on toimitettu haaste ja käräjäoikeus on antanut päätöksen perinnästä.

Velallisen lyhentäessä velkaansa Taitoa Kuntaperintä lähettää tilityksen Vihdin kunnan-kirjastolle kerran viikossa. Tilityksestä käyvät ilmi onko velallinen maksanut pääomaa eli korvausta kirjastoaineistosta ja onko perintäkuluja suoritettu. Kun velallinen on maksanut kirjastoaineistoa, perintätoimisto tilittää maksetun pääoman Vihdin kunnalle. Perintäasioiden hoitamiseen liittyvät kyselyt ja muu yhteydenpito kirjaston ja perintätoimiston välillä tehdään online-palvelun kautta (Palvelukuvaus 2016).

5.4 Taitoa Kuntaperinnän prosessikuvaus

Kun perintätoimisto saa toimeksiantona laskun kirjastolta, se alkaa periä kirjaston saatavia perintäprosessin mukaisesti (Kuva 2). Saatuaan asiakkaalta suorituksen perintätoimisto lähettää kirjastolle kerran viikossa raportin, jossa näkyvät velallisen suoritukset ja erittely siitä mihin suoritukset kohdistuvat, joko kuluihin tai pääomaan. Perintäprosessin aikoja säätelee laki saatavien perinnästä 10 b §, joka on määrittänyt aikarajat toiminnalle (Laki saatavien perinnästä 513/1999). Maksumuistutuksen kuluja saa periä vain, jos maksuvaatimuksesta on kulunut 14 päivää. Uudesta maksumuistutuksesta saa periä kuluja, kun edellisestä maksumuistutuksesta on kulunut 14 päivää.

Grafikka



Kuva 1. Perintätoimistoon lähetetyt kirjastosaatavat 3/17 - 2/18.

Taitoa Kuntaperinnän raportointipalvelu 22.2.2018

Suurin osa toimeksiantoon menneistä kirjastosaatavista on maksettu päämiehelle, mikä tarkoittaa, että kirjastoaineisto on palautettu kirjastolle. Tämä vahvistaa näkemystä, että kirjistolainat enimmäkseen palautuvat kirjastoon, kun asiakas saa perintätoimistolta kirjeen, jos kirjaston lähettämiin huomautuskirjeisiin ei olla reagoitu. Heinäkuussa ja lokakuussa aineistoa on palautunut kirjastoon rahalliselta arvoltaan eniten. Tämä tarkoittaa sitä, että aineistoa on palautettu määrältään paljon tai yksittäisten palautettujen aineistojen arvo on suuri. Myös perintätoimistoon on heinäkuussa ja lokakuussa korvattua arvoltaan eniten kirjastoaineistoja. Heinäkuussa on myös aineistoa siirretty jälkiperintään. Jälkiperintään aineisto siirtyy, kun aktiivinen perintä ei ole tuottanut tulosta ja siirrytään seuraamaan maksukyvyyn parantumista.

Vuonna 2017 kirjasto lähetti toimeksiantoja 110 kpl ja toimeksiantojen summa on 6 832 €. Palautuksena kirjastoaineistoa kirjasto on saanut takaisin 3 511 € ja perintätoimistoon on maksettu 1 175€ arvosta. Takaisin kirjasto on saanut yhteensä 4 686 € (Taitoa Kuntaperinnän raportointipalvelu 22.2.2018).

Kirjasto lähetti vuonna 2016 toimeksiantoja perintään 118 kpl ja toimeksiantojen (palauttamattomien kirjastolainojen) summa on 8 339 €. Näistä kirjastoaineiston palautuksena on tullut takaisin kirjastoon 4 283 € edestä ja perintätoimistoon maksettu 876 €. Loput

ovat vielä perinnässä. Takasin aineistopalautuksina tai rahallisena korvauksena on saatu yhteensä 5 159 € eli yli puolet pääomasta (Taitoa Kuntaperinnän raportointipalvelu 22.2.2018).

Vuoden 2016 – 2017 lähetetyistä toimeksiannoista, joiden yhteissumma on 15 171€, kirjasto on saanut palautuksena tai rahallisena korvauksena 8 969 €, eli 59% helmikuuhun 2018 mennessä (Taitoa Kuntaperinnän raportointipalvelu 22.2.2018).

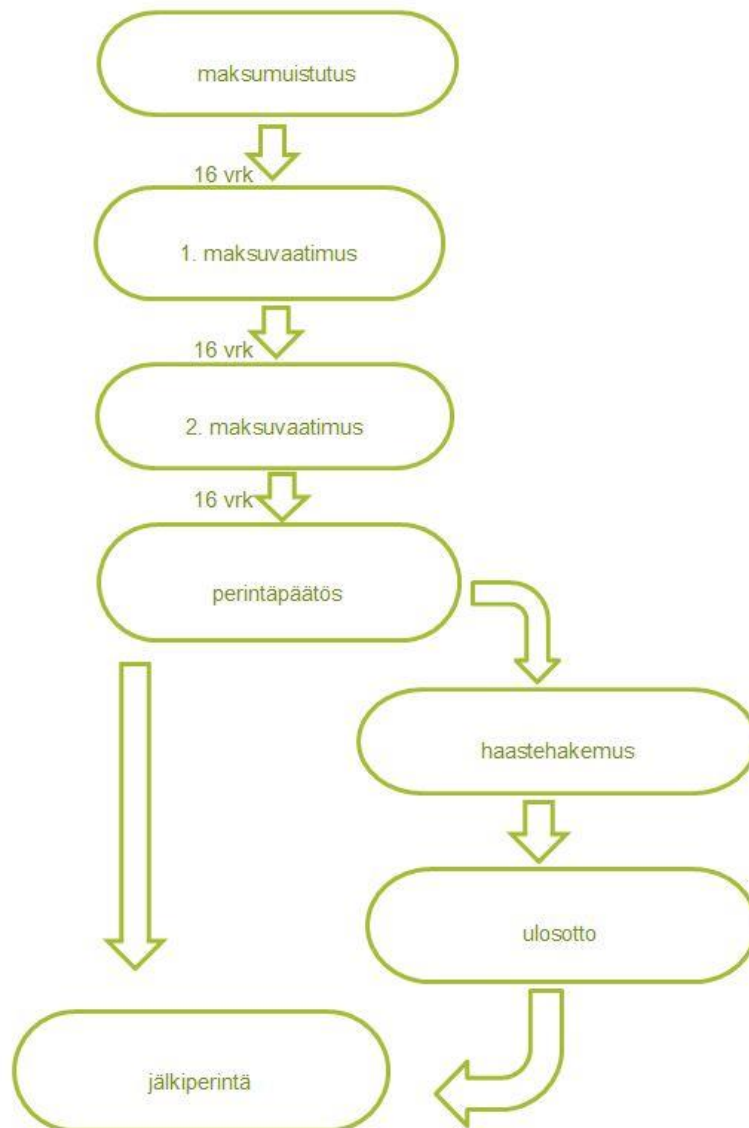
5.5 Lindorfin keinot

Vuonna 2014 Vihdin kunnankirjasto lähetti perintätoimisto Lindorffille toimeksiantoja 153 kpl. Näiden pääoma eli arvo oli 10 417 €, joita on maksettu tai palautettu aineistoa kirjastoon helmikuun 2018 loppuun mennessä 8 268 € edestä. Vuonna 2015 kirjasto lähetti toimeksiantoja 155 kpl ja pääoma oli 10 075 €. Maksettu tai palautettu on yhteensä 8 412 € edestä. Onnistumisprosentti 2014 - 2015 saatavien suhteen on 82,1% (Lindorff raportointipalvelu 1.3.2018). Tämä on korkeampi kuin Taitoan, mutta on huomioitava, että saatavan perinnästä on kulunut myös pidempi aika. Verrattaessa pääoman määrää, 2016 ja 2017 lähetettyjen pääomien arvo on pienempi, kuin 2014 -2015 aikana lähetettyjen. Tähän lienee osaltaan vaikuttanut muutos korvaushinnoissa. 2014 – 2015 lähetetyistä toimeksiannoissa laskutettiin täysi kirjaston hankintahinta, mutta elokuvista vain kolmasosa, tekijänoikeusmaksuista johtuen. Myös 2016 toimeksiannoissa korvaushinta oli samanlainen., 2017 korvaushinta laskettiin 70 % kaikkien aineistojen osalta, mutta näiden todellista vaikutuksia voi vain arvailla.

Kun Lindorff saa suorituksen velalliselta pääomasta ja / tai perintäkuluista, perintätoimisto tilittää Vihdin kunnalle saadut maksut. Lindorff lähettää kirjastolle laskun perintäkuluista. Lasku sisältää kulujen lisäksi arvonnisäveron. Kirjasto maksaa laskun ja saa myöhemmin arvonnisämaksusta palautuksen. Jos kirjastosaatava on edennyt perintätoimistossa jälkiperintään, kirjasto maksaa myös jälkiperintäprovision Lindorffille. Provision määrä on sopimuskohtainen ja näin ollen ei julkista tietoa (Savela, H. Puhelinkeskustelu Lindorff 21.2.2018).

Erillisillä lähetetyillä raporteilla Lindorff ilmoittaa perinnän päättymisestä jolloin kirjastosaatava ja perintäkulut on maksettu kokonaan ja muista perinnässä tapahtuvista muutoksista. Raporteilla ilmoitettavia asioita ovat mm. velan vanhentuminen, asiakkaan kuolema, kuolinpesän varattomuus, toimeksiannon siirtyminen maksuohjelman seurantaan

ja velallisen tuntemattomuus. Velallisella saattaa olla muitakin velkoja eri tahoille, jolloin kuolinpesän varallisuus selvitetään ja katsotaan asia loppuun saakka velkojen saamiseksi. Omaisten maksettavaksi kirjaston saatavat eivät kuitenkaan koskaan tule (Savela 2018). Toimeksiannon siirtymisellä maksuohjelman seurantaan tarkoitetaan, että käräjäoikeus on antanut päätöksen velkajärjestelystä sekä määrännyt maksuohjelman. Velallisella ei kuitenkaan ole varoja velan maksamiseen, sillä hetkellä, joten maksukykyä seurataan ja maksukyvyyn parannuttua velka on mahdollista saada maksetuksi Savela 2018).



Kuva 2. Taitoa Kuntaperinnän perintäprosessi.

(Taitoa Kuntaperinnän palvelukuvaus 2016)

Maksumuistutus: Kirjasto lähettää toimeksiantona laskun kirjastolainoista ja perintätoimisto alkaa hoitaa asiaa. Toimeksiannon saatuaan perintätoimisto lähettää asiakkaalle maksumuistutuksen. Maksumuistutuksessa on kaksitoista päivää maksuaikaa ja velallista pyydetään maksamaan saatava. Maksumuistutuksessa ilmoitetaan myös, että asiakas voi palauttamalla lainan lyhentää maksun määrää. Mikäli asiakas palauttaa lainan kirjastoon, hänen tulee hoitaa kuitenkin kulut perintätoimistoon sekä kertyneet

myöhästymismaksut kirjastoon. Kirjasto ilmoittaa palautetusta saatavasta perintätoimistoon palautusta seuraavana päivänä. Asiakkaalla on mahdollisuus missä tahansa vaiheessa lyhentää maksettavan määrää palauttamalla lainansa. Kirjaston lähtökohtana on aina ensisijaisesti saada aineisto takaisin ja vasta toissijaisesti saada korvaus siitä.

1. Maksuvaatimus: Mikäli asiakas ei ole reagoinut maksumuistutukseen, hänelle lähetetään maksuvaatimus. Maksuvaatimus lähetetään, kun kaksitoista päivää on kulunut maksumuistutuksesta ja lisäksi odotetaan vielä lisäaikana neljä päivää maksusuoritusta. Kuudentoista päivän jälkeen maksuvaatimus lähetetään asiakkaalle.

2. Maksuvaatimus: Toinen maksuvaatimus lähetetään asiakkaalle palauttamattomasta lainasta, kun ensimmäisestä maksuvaatimuksesta on kulunut kuusitoista päivää. Luonnollisesti myös kulut kasvavat.

Perintäpäättös: Kun toisesta maksuvaatimuksesta on kulunut kuusitoista päivää, tehdään perintäpäättös. Mikäli velallisen vapaaehtoinen perintö osoittautuu tuloksettomaksi, eikä oikeudellista perintää pääomaan nähden tai velallisen luottotiedot ja muu velkatilanne huomioiden syytä jatkaa, antaa perintätoimisto saatavasta luottotappiosuosituksen ja jatkaa perintää jälkiperinnässä (Palvelukuvaus 2016).

Jälkiperintä: Jälkiperintätoimenpiteet perustuvat ”herätteisiin”, joilla yritetään saada velallinen hoitamaan velkansa. Tällaisia ”herätteitä” voivat olla esimerkiksi suoritus toiseen toimeksiantoon tai muutokset luottotiedoissa. Lisäksi kiinnitetään huomiota vanhentumisajankohdan lähenemiseen eli pidetään huolta, että saatava ei pääse vanhenemaan (Palvelukuvaus 2016).

Haastehakemus: Mikäli haasteraja saatavan suhteen ylittyy, tehdään haastehakemus käräjäoikeudelle, joka toimittaa sen velalliselle. Haastehakemus on yksilöity vaatimus, jossa ilmenevät velkojan saatavat (Lindorff 2018). Haastehakemuksesta koituu kuluja myös kirjastolle, joten sen suhteen kannattaa miettiä minkä suuruisia saatavia on kannattavaa kirjaston kannalta lähteä haasteen kautta hakemaan. Haastehakemuksen raja sovitaan kirjaston ja perintätoimiston kesken ja se on ilmoitettu palvelukuvauksessa.

Ulosotto: Oikeuden päätöksellä saatava voidaan periä ulosotossa, jos vapaaehtoinen perintä ei tuota tulosta. Kun lasku tulee ulosoton perittäväksi, ulosottomies lähettää asiakkaalle vireilletuloilmoituksen. Ilmoituksessa tulee olla saatavan tiedot ja asiaa hoitavan avustavan ulosottomiehen yhteystiedot. Asiakkaalle lähetetään yleensä maksukehoitus, että hän voi hoitaa saatavan vapaaehtoisesti. Asiakas voi myös tehdä

maksusuunnitelman ulosottomiehen kanssa. Jos asiakkaalta ei löydy varoja saatavan maksamiseksi, ulosottomies toteaa asiakkaan varattomaksi ja palauttaa asian takaisin velkojalle. Velkoja voi jatkaa perintää. Ulososton toteamasta varattomuudesta tai pitkään jatkuneesta ulosotosta seuraa maksuhäiriömerkintä luottotietoihin. (Velallisena ulosotossa 2017)

5.6 Perintäkulut

Perintätoimiston perittäväksi lähetettävät kirjastosaatavat voivat olla joko pelkkä kirjastoaineisto tai kirjastoainesto sekä myöhästymismaksut.

Velallinen on velvollinen korvaamaan perinnästä velkojalle aiheutuvat kohtuulliset kulut riippumatta siitä, periikö velkaa toimeksisaaja (perintätoimisto) vai velkoja. Kohtuullisuuteen vaikuttaa saatavan suuruus, joka asettaa perintäkulujen enimmäismäärät.

- Kirjallinen maksumuistutus enintään 5€
- Maksuvaatimus 14€, jos saatavan pääoma on enintään 100€
- Maksuvaatimus 24€, jos saatavan pääoma on yli 100€ mutta enintään 1000€
- maksuvaatimus 50€, jos saatavan pääoma on yli 1000€ (Kuluttajasaatavan perintäkulujen enimmäismäärät 2013)

Kirjaston perintätoimistolle maksamat kulut riippuvat sopimuksesta. Vihdin kunnankirjasto ei maksa Taitoa Kuntaperinnälle perintäkuluista provisiota eikä muita kuluja. Kirjastosaatavan siirtyessä käräjäoikeuteen, tulee tästä 65 €:n suuruinen summa, jonka perintätoimisto laskuttaa kirjastolta. Tämä maksu on myös haastehakemuksessa ja velallisen maksettua summan, se tilitetään kirjastolle (Palvelukuvaus 2016). Jos velkaa ei saada perittyä velalliselta, koituu kirjaston maksettavaksi maksu, jota kutsutaan niin sanotusti estemaksuksi, joka on suppeassa ulosotossa 5 € ja tavallisessa ulosotossa 10 € (Palvelukuvaus 2016).

6 LOPUKSI

Opinnäytetyön tarkoituksena oli avata perintätoimiston toimenpiteet Vihdin kunnankirjaston kirjastosaatavien perimiseksi. Tarkoituksena oli myös kuvata ja ohjeistaa toimenpiteet kirjaston osalta manuaalin eli ohjekirjan avulla. Toimenpiteitä, kuten palautettujen laskutettujen hakeminen kirjastojärjestelmästä tehdään päivittäin. Tilityksiä ja raportteja käydään läpi ja niiden vaatimat toimenpiteet viikoittain. Tiedon välittyminen kirjaston ja perintätoimiston välillä on tärkeää ja saatavien suhteen tapahtuvat muutokset asiakkaan hoitaessa saatavaansa, vaativat päivittäistä reagointia kirjastossa.

Opinnäytetyö rakentuu kahdesta osasta, teoriasta ja manuaalin tekemisestä. Teoriaosuuden toisessa luvussa käsiteltiin Vihtiä kuntana ja kolmannessa luvussa kirjastopalveluiden maksuttomuutta ja maksullisuutta. Luku neljä käsittelee perintää yleisesti ja saatavien ulkoistamista edeten luvun viisi kautta Vihdin kunnankirjaston perintätoimistoon lähetettävien saatavien määrää eri vuosina ja perinnän toteutumista.

Työssä esitellään Vihdin kunnankirjaston yhteistyökumppani Taitoa Kuntaperintä Oy, jonka kanssa kirjasto solmi sopimuksen 2016 sekä Taitoa Kuntaperinnän perintäprosessi eri vaiheineen. Kirjaston kannalta alaikäisen perintä ja suoristusten kohdentamista valotetaan työssä sekä tarkastellaan velan vanhenemista ja henkilötietojen käsittelyä. Perintää säätelevät perintälaki eli laki saatavien perinnästä sekä laki velan vanhentumisesta. Myös kirjaston käytösäännöt sääntelevät toimintaa ja henkilötietolaki määrittää miten tietoja käsitellään. Käytännön ongelmatilanteita ja haasteellisia asioita käydään läpi manuaalissa, koska ne koskettavat Vihdin kunnankirjastoa.

Lakitekstejä oli luonnollisesti saatavilla, mutta kirjastosaatavien perinnästä ei tutkimuksia tai muuta tietoa oikein löytynyt. Ongelmaksi tässä työssä muodostui kirjaston lainamäärien ja perintään menneiden vertailtavuus määrällisesti. Sellaista tietoa ei pystynyt saamaan. Mahdollista oli saada vain kirjaston lähettämien toimeksiantojen kappalemäärä ja näiden euromääräinen yhteissumma. Yksi toimeksianto saattaa sisältää esimerkiksi yhden kirjan tai 100 kirjaa, riippuen siitä, kuinka monta lainaa on jäänyt palauttamatta samana päivänä lainatuista aineistoista. Perintään menneiden lainojen kappalemäärän suhde lainattujen aineistojen määrään olisi antanut selkeämmän kuvan työssä. Nyt kuitenkin on nähtävissä, kuinka paljon rahallisesti kirjastoaineistoa on palauttamatta ja se antaa jonkinlaista kuvaa perinnän tarpeellisuudesta, vaikka kaikkea ei takaisin

saataisikaan. Kirjastosaatavien perintä on osa kirjaston toimintaa ja sillä varmistetaan aineiston takaisin saanti. Olisikin hyvä, että kirjastosaatavien perinnästä tehtäisiin tutkimuksia.

LÄHTEET

Aaltonen 2017. Uusi laki tekee kirjastoista demokratian puolustajan. Viitattu 15.2.2018. Saatavilla: <http://kirjastolehti.fi/artikkelit/uusi-laki-tekee-kirjastoista-demokratian-puolustajia/>

Aktiivisten ihmisten Vihti: kunnan uuden brändin ytimenä vihtiläisten aktiivisuus. Viitattu 12.2.2018. Saatavilla: <http://www.vihti.fi/aktiivisten-ihmisten-vihti-kunnan-uuden-brandin-ytimena-vihtilaisten-aktiivisuus/>

Aluehallintovirasto 2017. Perintä. Viitattu 21.2.2018. Saatavilla: https://www.avi.fi/web/avi/perinta#.Wo2tPa5l_U

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

HE 199 /1996 1§. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi saatavien perinnästä ja laeiksi eräiden siihen liittyvien lakien muuttamisesta. Annettu Helsingissä 25.10.1996. Saatavilla: <https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/1996/19960199>

Helmet 2018. Palvelut kirjasto 10. Viitattu 27.2.2018. Saatavilla: http://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot_ja_palvelut/Kirjasto_10/Palvelut

Henkilötietolaki 523/1999. Annettu Helsingissä 22.4.1999. Saatavilla: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523#L2P10>

Kielitoimiston sanakirja 2018. Kotimaisten kielten keskus. Saatavilla: https://www.kotus.fi/sanakirjat/kielitoimiston_sanakirja

Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014. Kuluttaja asiamies päivitti ohjeensa hyvästä perintätavasta Viitattu 16.2.2018. Saatavilla: <http://www.kkv.fi/ajankohtaista/Tiedotteet/2014/kuluttaja-asiames-paivittiohjeensa-hyvasta-perintatavasta/>

Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2015. Velkojen lopullinen vanhentuminen. Viitattu 23.2.2018. Saatavilla: <https://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Maksut-laskut-perinta/velkojen-vanhentuminen/velkojen-lopullinen-vanhentuminen/>

Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2015. Velkojen yleiset vanhentumisajat. Viitattu 23.2.2018 Saatavilla <https://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Maksut-laskut-perinta/velkojen-vanhentuminen/yleiset-vanhentumisajat/>

Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2015. Viitattu 23.2.2018. Kuluttaja-asiamiehen linjaus Suoritusten kohdentaminen perinnässä. Saatavilla <https://www.kkv.fi/ratkaisut-ja-julkaisut/julkaisut/kuluttaja-asiamiehen-linjaukset/aihekohtaiset/hyva-perintatapa-kuluttajaperinnassa/#6>

Kilpailu- ja kuluttajavirasto. Kuluttaja-asiamiehen linjaus Hyvä perintätapa kuluttajaperinnässä 2/2014. Alaikäiseen kohdistuva perintä. Viitattu 17.2.2018. Saatavilla: <https://www.kkv.fi/ratkaisut-ja-julkaisut/julkaisut/kuluttaja-asiamiehen-linjaukset/aihekohtaiset/hyva-perintatapa-kuluttajaperinnassa/#2.9>

Kuluttajasaatavan perintäkulujen enimmäismäärät 10 a §. Annettu Helsingissä 18.1.2013. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990513?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=saatavien%20perint%C3%A4#P10a>

Kuntalehti 2016. Yli puolet kunnista kiertää lakia ulosottokelpoisten saatavien perinnässä. Viitattu 15.2.2018. Saatavilla: <https://kuntalehti.fi/uutiset/talous/yli-puolet-kunnista-kiertaa-lakia-ulosottokelpoisten-saatavien-perinnassa/>

Kuntaliitto 2016. Saatavien perintä ja vanheneminen. Viitattu 16.2.2018. Saatavilla: <https://www.kuntaliitto.fi/asiantuntijapalvelut/laki/saatavan-perinta-ja-vanheneminen>

Kuntaliitto 2016. Yksityisoikeudelliset saatavat. Viitattu 27.1.2018. <https://www.kuntaliitto.fi/asiantuntijapalvelut/laki/saatavan-perinta-ja-vanheneminen/yksityisoikeudelliset-saatavat>

KUUMA-seutu 2018. Metropolialueen kilpailukykyinen KUUMA-seutu. Viitattu 25.2.2018. Saatavilla: <http://www.kuum.fi/>

Laki holhoustoimesta. Annettu 1.4.1999/442 Helsingissä. Viitattu 17.2.2018. Saatavilla: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990442#L4P24>

Laki saatavien perinnästä 513/1999. Annettu Helsingissä 22.4.1999. Saatavilla: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990513>

Laki velan vanhentumisesta 15.8.2003/728. Annettu Helsingissä 15.8.2003. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030728#P4>

Laki yleisistä kirjastoista 1492/2016. Annettu Helsingissä 29.12.2016. Saatavilla <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161492>

Laki yleisistä kirjastoista 1492/2016. Annettu Helsingissä 29.12.2016. Saatavilla: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20161492>

Lindoff 2018. Haaste ja haastehakemus. Viitattu 26.2.2018. Saatavilla: <https://www.pikaperinta.fi/miten-perinta-etenee/oikeudellinen-perinta/haaste/>

Lindorff 2017. Mitä perintäkirjeessä oikein lukee? Termit tutuiksi. Viitattu 10.3.2018. Saatavilla: <https://www.lindorff.fi/asiakkaat/artikkelit/mita-perintakirjeessa-oikein-lukee/>

Lindström, J. & Kivelä, O.1998. Saatavien perintä. 2. uudistettu painos. Hämeenlinna: Karisto Oy.

Lohjan kaupunginkirjasto. Palauttaminen. Viitattu 25.2.2018. Saatavilla: http://palvelut.lohja.fi/kirjasto/default.asp?id_sivu=201&alasivu=201

Lohja kaupunkitietoa. Viitattu 25.2.2017. Saatavilla: http://www.lohja.fi/default.asp?id_sivu=11&alasivu=11&kieli=246

Lohjan kaupunginkirjaston kokous ja -opiskelutilat 2014. Viitattu 24.2.2018. Saatavilla: http://palvelut.lohja.fi/kirjasto/default.asp?id_sivu=323&alasivu=323

Lohjan kaupunginkirjaston palvelut ja maksut. Viitattu 24.2.2018. Saatavilla: http://palvelut.lohja.fi/kirjasto/default.asp?kieli=246&id_sivu=253&alasivu=253

Lukki-Finna. Kirjastot. Viitattu 25.2.2018. Saatavilla: <https://lukki.finna.fi/>

Lukki-kirjastojen käytösäännöt 2017. Viitattu 25.2.2018. Saatavilla: <https://lukki.finna.fi/Content/kayttosaannot>

Nurmijärven pääkirjasto. Yhdistykset ja järjestöt kirjastossa. Viitattu 24.2.2018. Saatavilla: http://www.nurmijarvi.fi/vapaa-aika_ja_kulttuuri/kirjasto-ja_tietopalvelut/yhdistykset_kirjastossa

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2018. Suomen yleisten kirjastojen tilastot. Viitattu 11.2.2018. <http://tilastot.kirjastot.fi. > Vihti > 2005-2016 > Tilastot ja tunnusluvut>

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2018. Kirjastojen rahoitus. Viitattu 18.2.2018. Saatavilla: <http://mi-nedu.fi/kirjastojen-rahoitus>

Palvelut Kirjasto 10. Viitattu 24.2.2018. Saatavilla: <http://www.helmet.fi/kirjasto10>

Pönkä, P. 2013. Kuntaperintä.2. uudistettu painos. Helsinki: KL Kustannus Oy.

Raasepori kaupunkitietoa 2017. Viitattu 25.2.2018. Saatavilla: <http://www.raasepori.fi/kaupunkipahkinankuoressa>

Ruhtinas 2017. Näin kirjastojen perintä muuttuu. Viitattu 29.1.2018. <https://profit.lindorff.fi/nain-kirjastojen-perinta-muuttuu/>

Taitoa Kuntaperintä Oy 2015. Taitoa laajeni Kajaaniin. Uusi toimipiste avattu. Viitattu 14.2.2018. Saatavilla: <https://www.taitoa.fi/palvelut/taloushallinto/perinta/>

Taitoa kuntaperintä Oy 2016. Taitoa Kuntaperintä, perinnän palvelukuvaus 14.6.2016

Tilastokeskus 2018. Stat.fi. Kuntien avainluvut. Viitattu 13.2.2018. Saatavilla: <http://www.stat.fi/tup/alue/kuntienavainluvut.html#?year=2017&active1=MK01&active2=927>

Tilastokeskus 2018. StatFin. Väestö, alue ja vuosi. Viitattu 11.2.2018.

Turtola 2016. Maksuton varausjärjestelmä aiheuttaa varausvyöryn kirjastoissa – henkilöstö on helisemässä turhan työn kanssa. Viitattu 15.2.2018. Saatavilla: <https://yle.fi/uutiset/3-8894426>

Velallisena ulosotossa 2017. Viitattu 23.2.2018 <https://oikeus.fi/ulosotto/fi/index/velallisenaulosotossa.html>

Vihdin kunnankirjasto. Vuokrattavat tilat. Viitattu 24.2.2018. Saatavilla: <http://www.vihti.fi/kulttuuri-ja-vapaa-aika/kirjasto/vuokrattavat-tilat-ja-laitteet/>

Vihdin kunnankirjasto 2016. Kirjastonhoitajien kokouksen pöytäkirja 11.11.2016.

Vihdin rotaryklubi 2018. Varustepankki. Viitattu 7.2.2018. Saatavilla: <https://vihti.rotary.fi/varustepankki/>

Vihti kuntana 2017. Tervetuloa Vihtiin. Viitattu 11.2.2018. <http://www.vihti.fi/kuntana/>