

Virve Raappana

## **LESKEN JÄLKEEN TEHTÄVÄ PERUKIRJA**

Selvitys perukirjojen puutteellisuudesta sekä kehittämisehdotuksia Verohallinnon ohjeistuksiin.

## **LESKEN JÄLKEEN TEHTÄVÄ PERUKIRJA**

Selvitys perukirjojen puutteellisuudesta sekä kehittämis ehdotuksia Verohallinnon ohjeistuksiin

Virve Raappana  
Opinnäytetyö  
Kevät 2020  
Liiketalouden ylempi ammattikorkeakoulututkinto, Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen tutkinto-ohjelma  
Oulun ammattikorkeakoulu

## TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu

Liiketalouden ylempi ammattikorkeakoulututkinto, Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen tutkinto-ohjelma

---

Tekijä: Virve Raappana

Opinnäytetyön nimi: Lesken jälkeen tehtävä perukirja - Selvitys perukirjojen puutteellisuudesta sekä kehittämisehdotuksia Verohallinnon ohjeistuksiin

Työn ohjaaja: Päivi Aro

Työn valmistuslukukaus ja -vuosi: Kevät 2020

Sivumäärä: 109 + 49

---

Verohallinnon tehtävänä on suorittaa perintöverotus perinnönjättäjän varallisuudesta. Perintöverotus suoritetaan perukirjassa ilmoitettujen varallisuustietojen pohjalta. Perintöverotusta toimitettaessa on käytännössä huomattu, että leskenä kuolleen henkilön jälkeen tehdyissä perukirjoissa on usein puutteita, joiden vuoksi joudutaan olemaan yhteydessä pesänilmoittajaan joko puhelimitse tai kirjeitse. Tämä aiheuttaa Verohallinnolle lisätyötä ja sitä kautta lisäkustannuksia sekä pesänosakkaissa harmia muutenkin vaikeassa elämäntilanteessa johtuen läheisen kuolemasta. Verohallinto on kiinnostunut tutkimuksen tuloksista, mutta opinnäytetyö on tekijän oma projekti ja irrallinen Verohallinnon toiminnasta.

Tämän kehittämistyön tavoitteena oli selvittää, mikä aiheuttaa sen, että lesken jälkeen tehdyissä perukirjoissa on sisällöllisesti paljon puutteita. Työn tavoitteena oli tuottaa kehitysideoita, miten vero.fi -sivujen ohjeita tulisi selkeyttää, jotta perukirjojen tekijät osaisivat tehdä oikeanlaisia perukirjoja lesken jälkeen.

Kehittämistehtävän lähestymistapana käytettiin palvelumuotoilua. Tietoperustana käytettiin digitaalista viestintää sekä sitä, miten digitaalista viestintää ohjeistetaan virkakielen ja selkokielen osalta. Merkittävässä osassa tutkimuksessa on miten laki ja Verohallinnon nykyiset ohjeet ohjaavat perukirjan tekemistä. Kehittämistyössä on täytätetty perintöveroasioita hoitavilla verovirkailijoilla havaintolomaketta, toteutettu perukirjantekijöille haastatteluja ja työpaja. Palvelumuotoilun avulla perukirjojen tekijöitä saatiin mukaan ideoimaan vero.fi -sivujen lesken jälkeen tehtävän perukirjan ohjeisiin kehittämisehdotuksia.

Kehittämistyössä kävi ilmi, että lesken jälkeen tehdyissä perukirjoissa on paljon puutteita. Tutkimuksen mukaan puutteita aiheutuu monista eri syistä. Yhtenä syynä on ohjeiden hankala löydettävyys ja ohjeiden sisällössä olevat ongelmat, jotka vaikuttavat ohjeiden ymmärtämiseen. Näihin ongelmiin kehitettiin palvelumuotoilun avulla selkiyttämisehdotuksia, kuten oma alisivusto perinnölle, ohjeiden nimenmuutoksia, termien selityksiä, ohjeiden linkitystä keskenään ja lauserakenteiden pilkkomista.

Pelkästään ohjeiden selkiyttäminen ei ratkaise lesken jälkeen tehdyn perukirjan puutteiden ongelmaa. Sen lisäksi tarvitaan suoraan viestintää perukirjan tekijöille ohjeiden olemassaolosta ja Verohallinnon tarpeista perukirjan sisällöstä. Tämän kehittämistyön tulokset tuovat esille sitä kuinka laaja ongelma on, mikä aiheuttaa puutteita ja miten niitä voitaisiin korjata. Jos korjauksia lähdetään tekemään, niin niiden vaikutukset eivät näy heti. Tilanteen kehittymistä joudutaan seuraamaan pidempi aika.

---

Asiasanat: perukirjoitus, perukirjat, perintövero, ohjeet

## ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences  
Degree Programme in Entrepreneurship and Business Competence

---

Author: Virve Raappana

Title of thesis: Estate inventory deed in widowhood - Report on deficiencies in estate inventory deeds and development proposals for Tax Administration guidelines

Supervisor: Päivi Aro

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2020      Number of pages: 109 + 49

---

One of the tasks of Tax Administration is to carry out inheritance taxation on the testator's property. Inheritance taxation is performed based on the property details stated in the deed of estate inventory. In practice, there are surprisingly often deficiencies in the registers prepared after the death of a widow, which causes the Tax Administration to contact the estate notifier either by telephone or by letter. This causes additional costs for the Tax Administration as well as worry for the shareholders in an otherwise difficult life situation due to the loss of a loved one. Although the Tax Administration is interested in the results of this study, the thesis is the author's private project and separate from the activities of the Tax Administration.

The aim of this development work was to find out what factors lead to several deficiencies in the content of the estate inventory need. The aim of this work was to introduce ideas on how to develop the instructions on the vero.fi website and if they should be clarified so that the authors of the deed of inventory could fill in the register properly.

This development task used service design as a research method. The theoretical background consisted of digital communication. In addition, the topics of official language and plain language in the content of the website were also discussed. A significant part of the study examined how the law and the current instructions of the Tax Administration guide the process of making of estate inventory deed. In this development work, inheritance taxpayers completed an observation form to determine the problems. At the same time, the deficiencies were also recorded. The authors of the estate inventory deed were interviewed, and they participated in the workshop to come up with more development ideas in addition to those suggested.

This observation form revealed that there are surprisingly many deficiencies in the post-widow's deed of inventory, and they are caused by various reasons. One of them is the difficulty of finding the instructions and the actual content of the instructions. With the help of service design, clarification proposals were developed for these problems, such as a separate sub-site for inheritance, nomenclature changes of instructions, explanations of terms, linking of instructions to each other and modifying sentence structures.

Clarification of the guidelines alone will not solve the problem of the deficiencies of the widow's estate inventory deed. In addition, there is a need for direct communication to the authors of the estate inventory deed of instructions and the needs of Tax Administration about the content of the estate inventory deed. The results of this development work provide a perspective on how extensive the problem is, what causes the deficiencies, and how they could be corrected. If corrections are made, their effects will not be immediately apparent. The development of the process should be monitored for a longer time period.

---

Keywords: estate inventory, estate inventory deeds, inheritance tax, instructions

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	7
1.1	Lähestymistapa, tutkimusstrategia ja -menetelmä.....	10
1.2	Tieteenfilosofiset kysymykset .....	12
2	PALVELUMUOTOILU.....	15
2.1	Palvelumuotoilun käsitteitä .....	16
2.2	Palvelumuotoiluprosessin vaiheet .....	17
3	DIGITAALINEN VIESTINTÄ .....	22
3.1	Digitaalisen viestinnän verkkosivujen sisältö .....	23
3.2	Virkakieli ja viranomaisen digitaalinen viestintä .....	26
3.3	Selkokieli .....	30
4	LESKEN JÄLKEEN TEHTÄVÄ PERUKIRJA .....	34
4.1	Laki.....	34
4.2	Vero.fi -sivujen ohjeistus.....	35
4.3	Syventävät vero-ohjeet.....	37
4.3.1	Avio-oikeuden ulottuvuus .....	38
4.3.2	Osittaiset ositukset ja perinnönjaot ja testamentin täytyminen .....	39
4.3.3	Ennakkoperinnöt ja lesken antamat lahjat.....	40
4.3.4	Toteutumaton tasinko .....	41
4.3.5	Lesken ja ensiksi kuolleen puolison varojen sekoittuminen .....	41
4.3.6	Testamentteihin liittyvät kysymykset .....	42
4.3.7	Lesken lakisääteisellä perintöoikeudella perimä omaisuus .....	43
5	ONGELMAN TUNNISTAMINEN.....	44
5.1	Havaintolomakkeen luominen perintöveroasioita hoitaville verovirkailijoille .....	45
5.2	Haastattelu .....	47
5.3	Asiakasprofiilit ja palvelupolku .....	51
5.4	Aineistoanalyysi haastatteluista.....	55
5.4.1	Vero.fi -sivujen Mitä perukirjassa pitää mainita? -ohje .....	57
5.4.2	Syventävä vero-ohje Ensin kuolleen puolison tai lesken jälkeisessä perintöverotuksessa tarvittavat tiedot -ohje.....	58
6	RATKAISUN KEHITTÄMINEN.....	60
6.1	Työpaja .....	63
7	TUTKIMUKSEN TULOKSET .....	66

7.1	Havaintolomakkeen tulokset.....	67
7.2	Vero.fi -sivujen lesken jälkeen tehtävän perukirjan ohjeiden kehittämisideat .....	69
7.2.1	Ohjeiden löydettävyys .....	70
7.2.2	Mitä perukirjassa pitää mainita? -ohjeen sisältö.....	72
7.2.3	Ensin kuolleen puolison tai lesken jälkeisessä perintöverotuksessa tarvittavat tiedot -ohjeen sisältö.....	77
7.3	Muita kehittämisideoita .....	87
8	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	91
9	POHDINTA.....	97
9.1	Kehittämis ehdotukset .....	101
9.2	Tutkimuksen luotettavuus.....	102
	LÄHTEET.....	105
	LIITTEET	

# 1 JOHDANTO

Kuolemaan liittyy paljon surun keskellä huolehdittavia asioita, jotka ovat omaisille monesti uusia ja niiden kanssa ei ole tarvinnut olla aiemmin tekemisissä. Yksi näistä huolehdittavista asioista on perukirja, joka on tehtävä jokaisesta meistä, kun maallinen matkamme tulee päätökseen. Perunkirjoitus tulee pitää kolmen kuukauden sisällä henkilön kuolemasta.

Perukirja toimitetaan Verohallintoon perintöverotusta varten. Pesänosakkaat tarvitsevat perukirjaa myös muissa vainajan jälkeen tehtävissä toimissa, kuten esimerkiksi asunnon ja kiinteistön myymisessä ja pankkitilien lopettamisessa. Vainajan jälkeen tehdyt perukirjat ovat sisällöllisesti ja laadullisesti hyvin monenlaisia. Pääsääntöisesti perukirjat ovat sisällöllisesti hyviä. Joukkoon mahtuu myös kohtalaisen paljon perukirjoja, joiden vuoksi Verohallinnosta joudutaan soittamaan tai lähettämään pesänilmoittajalle selvityspyyntöä, jotta perintöverotus voidaan toimittaa oikein.

Tässä kehittämistyössä keskitytään lesken jälkeen tehtyyn perukirjaan, sillä suurimmaksi yksittäiseksi asiaksi on noussut lesken jälkeen tehtyjen perukirjojen puutteellisuus. Kun leski kuolee ja jos hänen ja aiemmin kuolleen puolison välillä ei ole toimitettu ositusta lesken eläessä, niin perukirjalle tulee merkitä aiemmin kuolleen puolison varallisuus lesken kuolin hetken mukaisilla käyville arvoilla. Tämä on jäänyt tekemättä hyvin monissa lesken jälkeen tehdyissä perukirjoissa. Perukirjalla on mainittu oikeaoppisesti, että ositusta puolisoitten välillä ei ole tehty, mutta perukirjalla ei ole mainittu ollenkaan aiemmin kuolleen puolison varoja. Vaihtoehtoisesti perukirjan liitteenä voi olla kopia vuosia sitten kuolleen puolison perukirjasta, mutta varallisuuksia ei ole arvostettu lesken kuolin hetken arvoon.

Näiden puutteiden vuoksi Verohallinnosta joudutaan ottamaan yhteyttä perukirjalla ilmoitettuun pesänilmoittajaan ennen perintöverotuksen toimittamista joko puhelimitse tai kirjeitse. Pesänilmoittajalla on velvollisuus antaa verotuksen toimittamista varten tarvittavat tiedot. Jossain tapauksissa pesänilmoittaja joutuu pyytämään apua perukirjan tekijältä eli uskotulta mieheltä, kun hän ei tiedä tai ymmärrä lisäselvityksessä pyydettyä asiaa.

Verohallinnon vero.fi -sivuilla on ohjeistettu perukirjan tekemistä. Ohjeistuksia löytyy Omaisuus-sivujen alta sekä Syventävistä vero-ohjeista. Kuitenkin lesken jälkeen tehdyissä perukirjoissa on paljon puutteita. Onko asia sellaisessa muodossa vero.fi -sivuilla, että sitä ei täysin ymmärretä?

Perukirjan uskottuna miehenä voi toimia kuka vaan oikeustoimikelpoinen henkilö. Hyvin moni perukirjoista on perukirjoja työkseen tekevien henkilöiden tekemiä. Heidän pitäisi oletettavasti tietää perukirjalla vaadittavat asiat. Ovatko ohjeet hankalasti löydettävissä vai eikö edes kaikilla ole tiedossa, että ohjeita löytyy vero.fi -sivuilta? Vai ovatko tekijät urautuneita eli he ovat tehneet perukirjoja vuosikautia tai jopa kymmeniä tietyllä tavalla, ja he eivät ole saaneet koskaan palautetta, että perukirjassa ei ole ollut kaikki tarvittavat tiedot. Yleensä täydennettävistä tiedoista ollaan yhteydessä pesänilmoittajaan, joka on joku kuolinpesän osakkaista jolloin tieto ei kulje tekijöille asti.

Kehittämistyön kehittämiskohteena onkin tutkia, miten perukirjoja tekevät tahot saataisiin tekemään oikeanlaisia perukirjoja lesken jälkeen. Tarkoitukseni on tutkia miten Verohallinnon tulisi kehittää / päivittää vero.fi -sivujen ohjeita liittyen lesken perukirjassa ilmoitettaviin asioihin, jotta perukirjan tekijät olisivat tietoisia siitä, että heidän tulee ilmoittaa lesken perukirjassa myös aiemmin kuolleen puolison varallisuus ja miten se tulee ilmoittaa. Asia kyllä kerrotaan vero.fi -sivuilla, mutta onko se nykyään sellaisessa muodossa, että sitä ei täysin ymmärretä. Tällä hetkellä on epäselvää, miten ohjeistusta tulisi muuttaa. Vai onko joku muu asia mikä vaikuttaa siihen, että lesken jälkeen tehtävät perukirjat eivät vastaa sitä mitä niiden haluttaisiin olevan?

Kehittämistyön tutkimuskysymyksenä on:

1. Miten lesken jälkeen tehtävän perukirjan ohjeistusta tulisi selkeyttää?

Tarkentavana kysymyksinä ovat:

2. Mikä aiheuttaa puutteellisia perukirjoja lesken jälkeen?
3. Miten perukirjan tekijä kokee nykyiset ohjeet?

Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa tietoa, mikä nykyisissä ohjeissa aiheuttaa sen, että lesken jälkeen tehdyt perukirjat eivät vastaa sitä mitä Verohallinto tarvitsee tehdäkseen verotuksen lain mukaan. Lisäksi tarkoituksena on kehittää ideoita ohjeiden päivittämiseen.

Kehittämistyössä toteutetaan havaintolomake perintöveroasioita hoitaville verovirkailijoille, jossa kartoitetaan perintöverotusta tekevilta henkilöiltä, minkälaisia puutteita varallisuuden ilmoittamisessa lesken jälkeen tehdyssä perukirjassa on. Samalla kartoitetaan seurantajakson ajalta puutteellisten perukirjojen määrää käsitellyistä perukirjoista ja sitä paljonko ylimääräistä työaikaa lisäselvitykseen ja selvityksen tultua asiaan uudelleen palaamiseen meni, jotta päästään tarkempaan käsitykseen, millaisesta ongelman laajuudesta on todellisuudessa kyse. Lomakkeen tarkoituksena on tuottaa tietoa, minkälaisia puutteita lesken jälkeen tehdyissä perukirjoissa on. Samalla saadaan selville, kuinka laajasta ongelmasta todellisuudessa on kyse.



Tämän jälkeen tehdään haastatteluja perukirjoja tekeville asianajajille, oikeusaputoimistoille ja mahdollisesti muille tahoille, jotka tekevät perukirjoja. Haastattelussa kartoitetaan, miten perukirjan tekijät ymmärtävät Verohallinnon ohjeet lesken jälkeen tehtävästä perukirjasta. Haastattelujen tarkoituksena on saada myös selville, mikä nykyisissä ohjeissa aiheuttaa sen, että perukirjat eivät vastaa haluttua. Haastatteluiden perusteella saadaan selville asiat, jotka ovat ohjeistuksista hankala ymmärtää. Tämän jälkeen perukirjan tekijöitä otetaan mukaan työpajaan, jossa esitellään haastattelujen pohjalta tehtyjä muutoksia. Työpajassa perukirjojen tekijät pääsevät ideoimaan lisää parannusehdotuksia ohjeistuksiin lesken jälkeen tehtävästä perukirjasta, jotta ne olisivat helpommin ymmärrettäviä. Alla olevassa kuviossa (kuvio 1) on kuvattuna edellä kerrotut vaiheet.



*KUVIO 1. Etenemisvaiheet*

Opinnäytetyöni on tärkeä, koska se tuottaa tietoa, miten perukirjoja tekevät tahot ymmärtävät vero.fi -sivujen ohjeita sekä, miten ohjeita tulisi muuttaa, jotta ohjeet olisi selkeämmät. Opinnäytetyössäni onnistuessani siitä hyötyvät niin Verohallinto kuin asiakkaat. Oletuksena on, että ymmärrettävämmällä ohjeistuksella hallinto saisi lesken kuoleman jälkeen perukirjan, jossa olisi kaikki tiedot ilmoitettuna jo heti alun alkaen. Tämä säästäisi hallinnon kuluja perukirjan käsittelyssä, kun ei tarvitsisi lähettää kyselyitä, eikä soitella pesänilmoittajalle. Käsittely keskeytyy lisätietojen odottamisen ajaksi ja kun puuttuvat lisätiedot tulevat, niin asia täytyy ruveta tutkimaan kokonaisuudessaan uudelleen uusien asioiden valossa.

Oletuksena on, että puutteellisia lesken jälkeen tehtyjä on melko paljon vuositason tasolla, ja täsmennyksillä ohjeistuksella niiden määrää voitaisiin pienentää huomattavasti. Verohallinnon käsittelykustannuksien pienentymisen lisäksi myös pesänosakkaille olisi raskaassa elämäntilanteessa mukavampaa, kun heiltä ei tarvitsisi kysellä tarkennuksia aiemmin kuolleen puolison varallisuudesta lesken kuolin hetkellä. Pesänosakkaat ovat siinä olettamuksessa, että perukirjan osalta kaikki on nyt

kunnossa, kun se teetettiin esimerkiksi pankissa tai lakiasiaintoimistossa. Puutteellisesti tehty perukirja voi aiheuttaa kaksinkertaisen verotuksen perinnönsaajille, jolta sisällöltään oikein tehdyllä perukirjalla vältytään.

Vuoden 2017 keväällä Verohallinto piti Webinaarin lesken jälkeen tehdystä perukirjasta perukirjoja tekeville tahoille, kuten pankeille, asianajotoimistoille, lakitoimistoille, hautaustoimistoille ja oikeusaputoimistoille. Webinaariin osallistui ihan kivasti perukirjantekijöitä, mutta edelleenkin lesken jälkeen tehdyissä perukirjoissa on paljon puutteita. Opinnäytetyöni innovaativuus on siinä, että se tuottaa tietoa, miten lesken jälkeen tehtävän perukirjan ohjeita saataisiin selkeämmäksi ja ymmärrettävämmäksi eli asiakas ystävällisemmäksi.

Työskentelen Verohallinnossa perintö- ja lahjaverotuksen parissa. Työni kautta olen nähnyt lesken perukirjan puutteiden vaikutuksia verotustyöhön, jonka vuoksi aiheen laajempi tutkiminen kiinnostaa. Verohallinto ei ole toimeksiantajana, mutta hallinto tukee opinnäytetyötäni siten, että voin täyttää perintöverotusta tekeville henkilöillä havaintolomaketta lesken jälkeen tehdyistä perukirjoista. Verohallinto on kiinnostunut tutkimuksen tuloksista. Opinnäytetyön tekeminen kehittää asiantuntijuuttani siten, että ymmärrän paremmin, miten asiakkaat ymmärtävät viranomaisten ohjeita. Verohallinnon ohjeistukset ovat pitkälti virkatekstejä, jotka voivat olla virkateksteihin perehtymättömälle hankalia ymmärtää. Ohjeet pitäisikin saada helpommin ymmärrettäviksi eli kansantajuisemmaksi. Tätä on paljon Verohallinnossa jo tehtykin, mutta edelleen osassa on parantamisen varaa.

## **1.1 Lähestymistapa, tutkimusstrategia ja -menetelmä**

Tutkimuksellisen kehittämistyön takana voi olla erilaisia lähtökohtia. Syynä voi olla organisaation kehittämistarpeet tai halu saada muutoksi aikaan. Kehittämistoiminta ei välttämättä tuota uutta tietoa, kuten tieteellinen tutkimus. Tutkimuksellisen kehittämistyön tavoitteena on saada aikaan käytännön parannuksia tai uusia ratkaisuja. Vaikka kehittämistoiminta ei ole tieteellistä tutkimusta, tutkimuksellisuus tekee kehittämistoiminnan lopputuloksesta luotettavamman. Tutkimuksellisuus ilmenee työn järjestelmällisenä etenemisenä, kriittisyytenä ja analyttisyytenä. (Ojasalo ym. 2009, 19-21.)

Kehittämiskohdetta voi lähestyä monella eri tapaa. Lähestymistavan valinta kehittämistyössä voidaan katsoa vastaavan tutkimusstrategian valintaa tieteellisessä tutkimuksessa. Kehittämistyön lähestymistavaksi soveltuvat samat menetelmät kuin tieteellisessä tutkimustyössä. (Ojasalo ym.

2009, 51-52.) Kehittämistehtävä määrittää sopivimman lähestymistavan. Kehittämistehtävässä voi olla toisinaan piirteitä useasta lähestymistavasta. Lähestymistapaa valittaessa on hyvä muistaa, että lähestymistavat ovat osittain päällekkäisiä ja niissä voidaan käyttää samoja menetelmiä. Tämän vuoksi yksikään menetelmä ei ole sellainen, etteikö se sopisi johonkin lähestymistapaan. (Ojasalo ym. 2009, 36 - 37.)

Tämän kehittämistyön lähestymistavaksi on valittu palvelumuotoilu. Palvelumuotoilussa palvelua kehitetään muotoilun prosessien ja menetelmien avulla. Palvelumuotoilussa on selkeä prosessi ja helppokäyttöisiä menetelmiä ja työkaluja. Nämä tuovat palvelun käyttäjät keskiöön ja heidän näkemystään voidaan hyödyntää kehittämistyössä. (Ojasalo ym. 2009, 38.) Palvelumuotoilun tavoitteena on kehittää palvelusta käyttäjälle hyödyllisiä, haluttavia, käytettäviä ja johdonmukaisia palveluita. Asiakasnäkökulman lisäksi palveluiden tulee olla taloudellisesti kannattavia myös palveluntarjoajalle. (Koivisto ym. 2019, 34.)

Kehittämistyön kehittämiskohteena on tuottaa ideoita, miten lesken jälkeen tehtävän perukirjan ohjeistusta tulisi selkeyttää, että Verohallinto saisi enemmän sisällöltään täydellisempiä lesken jälkeen tehtyjä perukirjoja perintöverotusta varten. Palvelumuotoilua on menetelmänä onnistuneesti käytetty verkkopalveluiden kehittämisessä ja se on oiva vaihtoehto niiden kehittämisessä (Tuulaniemi 2016, 198 - 2014). Palvelumuotoilu soveltuu hyvin myös julkisten palvelujen uudistamiseen (Miettinen 2011, 11). Myös nämä asiat puoltavat sitä, että palvelumuotoilu on sopivin lähestymistapa opinnäytetyön aiheen kehittämismenetelmäksi.

Tutkimusmenetelmät voidaan luokitella laadullisiin (kvalitatiivisiin) ja määrällisiin (kvantitatiivisiin) menetelmiin (Ojasalo ym. 2009, 104). Tässä kehittämistehtävässä käytetään molempia menetelmiä. Määrälliset menetelmät sopivat tilanteeseen, jossa testataan pitääkö jokin teoria paikkaansa. Tyypillinen määrällinen menetelmä on lomakekysely. (Ojasalo ym. 2009, 104.) Määrällisellä tutkimuksella tutkitaan, paljonko lesken jälkeen tehdyistä perukirjoista on puutteellisia ja minkälaisia puutteita niissä on. Samalla saadaan arviota siitä, paljonko kaikista perukirjoista on lesken jälkeen tehtyjä.

Laadullista menetelmää käytetään asioiden tutkimiseen, joita ei tunneta entuudestaan hyvin ja niitä halutaan ymmärtää paremmin. Laadullisessa menetelmässä tutkittavia on huomattavasti vähemmän verrattuna määrälliseen tutkimukseen, mutta analysoitavaa aineistoa syntyy yleensä runsaasti. Tyypillisiä laadullisia menetelmiä ovat erilaiset haastattelut. (Ojasalo ym. 2009, 105.) Tässä

kehittämistehtävässä laadullisella menetelmällä eli teemahaastattelulla tutkitaan miten perukirjan tekijät löytävät, ymmärtävät ja käyttävät Verohallinnon lesken jälkeen tehtävän perukirjan ohjeistuksia.

Kehittämistyön tietoperustana on digitaalinen viestintä. Digitaalista viestintää lähestytään verkkosivujen sisällön kannalta. Sen lisäksi käsitellään virkakieltä ja viranomaisen digitaalista viestintää. Verkossa tapahtuva viestintä tulee olla selkeää ja kaikkien tavoitettavissa olevaa. Tämän vuoksi tietoperustana raapaistaan myös selkokieltä ja sen merkitystä verkossa tapahtuvalle viestinnälle.

## **1.2 Tieteenfilosofiset kysymykset**

Kehittämistoiminnan ja tutkimuksen välisessä suhteessa sovelletaan tutkimuksen tietoa. Tutkimuksen avulla saadaan esille uusia asioita ja uutta tietoa, joita sovelletaan käytäntöön. (Toikko ym. 2009, 19.) Ontologia on tieteenfilosofian osa-alue, joka tarkastelee todellisuuden luonnetta. Kehittämistoiminnassa todellisuuskäsitys lähtee yleensä arkiajattelusta. Lähtöoletuksena on, että todellisuudesta voidaan puhua täsmällisessä merkityksessä. Tällöin kehittämistoiminnan tavoitteet, työmuodot ja toimijat voidaan kuvata yksiselitteisesti. Toiminta täytyy kuitenkin tuntea riittävän hyvin. Tutkimuksellinen kehittäminen vaatii taustalle kehittämistoiminnan todellisuuskäsitysten määrittelyä. (Toikko ym. 2009, 35 -36.)

Ontologinen eli todellisuuden luonnetta koskevassa tarkastelussa käsitellään realismin ja konstruktionismin välistä suhdetta. Realismin mukaan on olemassa ihmisestä riippumaton objektiivinen todellisuus. Konstruktionismi puolestaan korostaa todellisuuden sosiaalista rakentamista. Käsitys todellisuudesta muotoutuu sosiaalisissa prosesseissa, vaikka ympäristö on esineellinen. Sosiaalinen todellisuus on ihmisen luoma merkitysjärjestelmä, eikä se ole näin ollen suora todellisuuden kuva. (Toikka ym. 36.)

Kehittämistoiminnan todellisuuskäsitystä voidaan lähestyä myös kehittämistoiminnan kohteena olevasta asiasta. Tällöin ontologian oletukset voidaan jakaa fakthanäkökulmaan ja tulkinnalliseen näkökulmaan. Fakthanäkökulma on todennettavissa, kuten esimerkiksi tietty määrä asiakaskäyntejä tai taloudellisen tuloksen parantuminen. Tulkinnallinen näkökulma ei ole niin yksinkertaisesti todennettavissa kuten fakthanäkökulma. Tulkinnallinen näkökulma voi olla esimerkiksi ihmisten asenteet. (Toikko ym. 2009, 37 - 38.)

Tässä kehittämistyössä on pääasiassa tulkinnallinen näkökulma. Tulkinnallista näkökulmaa on se, mikä aiheuttaa puutteita ohjeista huolimatta lesken jälkeen tehtäviin perukirjoihin aiemmin kuolleen puolison varojen ilmoittamisen osalta. Tulkinnallisen näkökulman muodostaakin ohjeistus ja siihen liittyvät asiat. Onko asia sellaisessa muodossa vero.fi -sivuilla, että sitä ei täysin ymmärretä? Ovatko ohjeet hankalasti löydettävissä vai eikö edes kaikilla ole tiedossa, että ohjeita löytyy vero.fi -sivuilta? Onko tekijöillä edes tiedossa, että vero.fi sivuilta löytyy syventäviä ohjeita lesken jälkeen tehtävää perukirjaa varten? Vai ovatko tekijät urautuneita eli he ovat tehneet perukirjoja vuosikautia tai jopa kymmeniä tietyllä tavalla ja he eivät ole saaneet koskaan palautetta, että perukirjassa ei ole ollut kaikki tarvittavat tiedot.

Tulkinnallista näkökulmaa on myös ongelman mittakaava, sillä puutteellisten lesken jälkeen tehtyjen perukirjojen määrästä ei ole entuudestaan tutkittua tietoa. Vuositasolla puhutaan oletettavasti tuhansista lesken jälkeen tehdyistä puutteellisista perukirjoista, jotka voitaisiin saada täsmennetyllä ohjeistuksella kuntoon.

Faktanäkökulmaa opinnäytetyössä on se, että perukirjan tekemiseen löytyy ohjeita vero.fi -sivuilta. Faktaa on myös se, että lesken jälkeen tehdyissä perukirjoissa on sisällöllisiä puutteita verotuksen toimittamisen näkökulmasta.

Epistemologiassa otetaan kantaa siihen, kuinka ympäristöstä saadaan parhaiten tietoa. Epistemologia voidaan jakaa induktiiviseen ja deduktiiviseen ajatteluun. Induktiivinen etenee yksityistapauksista kohti kokonaisuuksia. Deduktiivinen etenee vuorostaan laajoista kokonaisuuksista kohti pienempiä yksityiskohtia. Toisaalta epistemologiassa otetaan kantaa tutkijan ja tutkimuskohteen väliseen suhteeseen. Siitä miten tätä tulkitaan, on kahta koulukuntaa. Toisen mukaan luotettavuuden vuoksi tutkija ei voi olla vuorovaikutuksessa tutkimuskohteen kanssa. Ja toisen kannan mukaan se on jopa suotavaa. Epistemologia tarkoittaa myös käsitystä totuuden luonteesta. (Toikko 2009, 39.)

Tämän opinnäytetyön kehittämistehtävä noudattaa deduktiivisen ajattelun mallia. Kehittämistehtävässä on tarkoitus tuottaa ideoita lesken jälkeen tehtävän perukirjan ohjeiden päivittämiseen ymmärrettävämmäksi palvelumuotoilun avulla. Yhtenä palvelumuotoilun asiakasymmärryksen hankkimisen menetelmänä ovat haastattelut, joissa perukirjan tekijöiltä kartoitetaan muun muassa heidän kokemuksiaan ohjeistuksista.

Laissa ei ole rajattu perukirjan tekemistä jollekin tietylle ryhmälle. Kehittämistyön tekijällä on kokemusta perukirjojen verotuksesta ja sitä kautta hänellä on käytännön kokemuksen kautta tullutta näkemystä siitä, mitkä tahot tekevät työksensä perukirjoja. Tätä tietoa on hyödynnetty valittaessa haastateltavia perukirjan tekijätahoja. Haastatteluissa esille nousseet asiat ovat täysin haastateltavien mielipiteitä, eikä tutkija ole vaikuttanut niihin. Haastatteluissa saatuja tietoja hyödynnetään palvelupolun ja asiakasprofiilien muodostamisessa. Työ etenee siis laajemmasta kokonaisuudesta kohti pienempiä yksityiskohtia, joista saadaan käsitys ongelman aiheuttajasta. Palvelumuotoilun avulla kehitetään ideoita ohjeiden selkeyttämiseen.

## 2 PALVELUMUOTOILU

Tämän kehittämistyön lähestymistapana on palvelumuotoilu. Tässä luvussa määritellään palvelumuotoilu, sen käsitteitä ja palvelumuotoiluprosessin eri vaiheita.

Perinteisellä tavalla palveluja kehitettäessä hyödynnetään markkinatutkimusta ja asiakkaiden antamia asiakaspalautteita. Näistä saatu tieto ei välttämättä anna sellaista tietoa, jolla voitaisiin arvioida käyttäjäkokemusta. (Miettinen 2009, 13.) Palvelumuotoilu antaa tavan yhdistellä näitä vanhoja asioita uudella tavalla. Palvelumuotoilu kehittyy jatkuvassa kehittämisen tilassa ympäristöstä tulevien tarpeiden mukaisesti ja yhdistää muotoilusta tutut toimintatavat palveluiden kehittämiseen. Palvelumuotoilun avulla organisaatio pystyy havaitsemaan palveluiden strategiset mahdollisuudet, innovoimaan uusia palveluita ja kehittämään jo käytössä olevia palveluita. (Tuulaniemi 2016, 24.)

Palvelumuotoilu yhdistää käyttäjien tarpeet ja odotukset sekä palveluntuottajan liiketoiminnalliset tavoitteet toimiviksi palveluiksi (Tuulaniemi 2016, 25). Lähestymistavan lähtökohtana on luoda käyttäjille helppokäyttöisiä, hyödyllisiä ja haluttavia palvelukokemuksia sekä palveluita tuottavalle yritykselle vaikuttavia, tehokkaita, kannattavia ja erottuvia palvelukonsepteja. Palvelumuotoilulla kehittämiseen saadaan mukaan syvälinen ja aito asiakasnäkökulma ja kokemuksellisuus. Sen ominaispiirteenä onkin käyttäjäkeskeisyys. Palvelumuotoilussa kehittäminen perustuu käyttäjien toiminnan, tilanteiden, tarpeiden, toiveiden ja muiden taustalla olevien tekijöiden syvälliseen ja empaattiseen ymmärtämiseen. (Ojasalo ym. 2009, 71-72.)

Organisaatioiden siirtyminen syvemmälle asiakaslähtöiseen arvoajatteluun ja taloudelliset paineet ovat vaikuttaneet siihen, että palvelumuotoilusta on tullut suosittu kehittämistyön lähestymistapa yksityisellä ja julkisella sektorilla. Palvelumuotoilun selkeä prosessi, helppokäyttöiset menetelmät ja työkalut ovat tuoneet palvelun käyttäjän kehittämistyön keskipisteeksi. Palvelumuotoilun etuna on myös se, että sen avulla voidaan helposti demonstroida ja testata nopeasti aineettomia palvelukonsepteja. (Ojasalo ym. 2009, 71.)

Palvelumuotoilu sopii uuden palveluinnovaation kehittämiseen sekä olemassa olevan liiketoiminnan kehittämiseen (Ojasalo ym. 2009, 73). Kehitettäessä olemassa olevaa palvelua palvelumuotoilussa mallinnetaan ja visualisoidaan palveluun liittyvät toimijat, organisaatiot, ympäristöt ja kon-

taktipisteet. Mallinnus helpottaa havaitsemaan asiakkaille arvoa tuottamattomat ja palvelusta puuttuvat osat. Asiakkaiden tarpeiden ja odotusten ymmärtäminen mahdollistaa palvelun kehittämisen vastaamaan asiakkaiden ja organisaatioiden tarpeita aiempaa paremmin. Palvelun jakaminen pienempiin osiin kehittämistyössä auttaa löytämään paremman ratkaisun palvelun yksityiskohdille. (Tuulaniemi 2016, 99.)

## 2.1 Palvelumuotoilun käsitteitä

Palvelumuotoilulle on tyypillistä, että asiakokonaisuus jaetaan pienempiin osa-alueisiin. Pienempiä osakokonaisuuksia on helpompi ratkoa ja hallita. Osakokonaisuuksien kautta muodostuneen ymmärryksen pohjalta muodostetaan kokonaiskuva. Jotta voimme ymmärtää, mistä palvelumuotoilussa on kysymys, on ensin sisäistettävä palvelun ominaisuudet, tiedostettava olemassa olevat haasteet, tunnettava asiaan liittyvä terminologia, hallittava prosessi ja työmenetelmät. Lopuksi nämä on sovellettava vielä käytäntöön. (Tuulaniemi 2016, 58.)

**Palvelun** yksiselitteinen määrittely on hankalaa, mikä kuvaa hyvin asian kompleksisuutta. Palvelulle on kuitenkin ominaista, että se ratkaisee asiakkaan jonkun ongelman. Palvelu on yleensä asiakkaan ja palveluntarjoajan välinen vuorovaikutustilanne. Palvelu koetaan eli se on kokemus. Palvelun keskeiseksi osa-alueeksi muodostuu ymmärrys ihmisten tarpeista ja toiminnan motiiveista. Tätä nimitetään asiakasymmärrykseksi. Palvelun tuottamiseen vaikuttaa asiakas, asiakaspalvelija ja palveluun liittyvät esineet ja ympäristöt, jotka voivat olla fyysisiä tai virtuaalisia. (Tuulaniemi 2016, 66-67.)

Palvelukokonaisuuden kuvausta nimitetään **Palvelupoluksi**. Palvelupolku kuvaa asiakkaan kulke-  
man ja kokeman palvelun. Asiakkaan kokema palvelun polku kuvataan vaiheittain. Silloin sitä voidaan analysoida ja käsitellä suunnittelun keinoin. (Tuulaniemi 2016, 78-79.) Palvelupolun mallintaminen tuo kehittämistyön keskiöön aidosti asiakkaan kokemuksen ja näin saadaan paremmin esille myös yrityksen prosessit kehittämistä varten. Palvelupolussa kuvataan asiakkaan toiminnot, rationaaliset ja emotionaaliset tarpeet sekä palveluun liittyvät tunteet. Palvelupolkua visualisoidaan valokuvia, piirroksia ja animaatioita apuna käyttäen. (Ojasalo ym. 2009, 73.)



Palvelupolku koostuu palvelutuokioista ja kontaktipisteistä. **Palvelutuokiot** ovat keskeisiä kohtauksia, joissa tapahtuu palvelun tuotanto sekä asiakkaan ja palveluntarjoajan vuorovaikutus. Palvelutuokio koostuu lukuisista kontaktipisteistä. Niiden kautta asiakas kokee, aistii ja näkee palvelun ja brändin. **Kontaktipisteet** ovat havaittavissa ihmisen kaikilla aisteilla. Kontaktipisteet voidaan jakaa neljään eri ryhmään: kanavat (ympäristö, jossa palvelu tuotetaan), esineet (tavarat, joita käytetään palvelua kulutettaessa), toimintamallit (miten palvelu tuotetaan palvelutuokiossa, palvelueleet) ja ihmiset (asiakkaat ja palveluntuottajat). (Miettinen 2011, 49-53.)

## 2.2 Palvelumuotoiluprosessin vaiheet

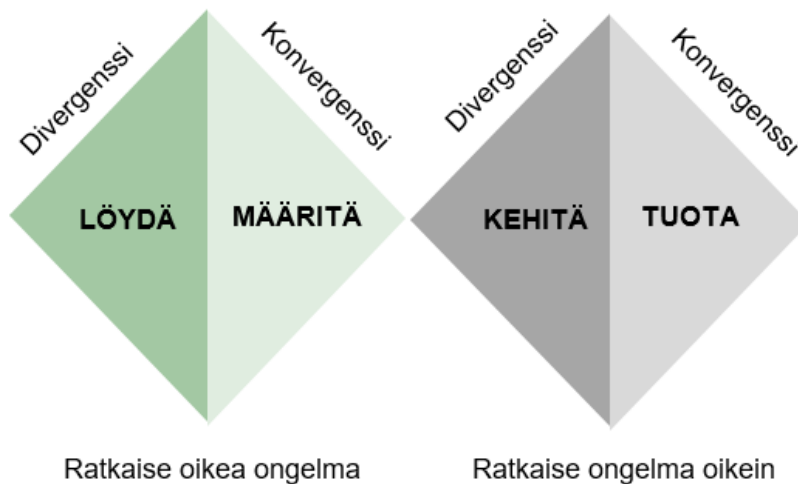
Kirjallisuudessa palvelumuotoilulla on useita viitekehyksiä. Näissä prosessiin kuuluvien vaiheiden määrä vaihtelee, mutta määrästä ja nimistä huolimatta prosessin sisältö on pääpiirteiltään samanlainen. (Stickdorn & Schneider 2011, 126.) Erilaiset käytännön sovellukset johtuvat toteuttajien taustoista ja henkilökohtaisista näkemyksistä (Tuulaniemi 2016, 126). Yhteistä kaikille prosessimalleille on laaja tiedonhankinta, yhteisöllinen ideointi, erilaisten mallien luominen ja nopea testaus, analysointi ja oppimisen pohjalta tapahtuva uudelleen määrittely (Ojasalo ym. 2009, 74).

Tuulaniemi (2016, 126-131) on määrittänyt palvelumuotoiluprosessin viidellä eri prosessilla: määrittely, tutkimus, suunnittelu, palvelutuotanto ja arviointi. Hänen mukaansa perinteisten palvelumuotoilua kuvaavien asiakasymmärryksen, palvelumallin ideoinnin, konseptoinnin, prototyypoinnin ja pilotoinnin lisäksi mukaan tulee ottaa myös palveluntuottajaorganisaation käytännön realiteetit ja palvelun vieminen markkinoille kuluttajien arvioitavaksi. Palvelumuotoilijoiden käytännöntyötä ovat myös digitaalisten palvelujen ja fyysisten palveluympäristöjen suunnittelu, toteuttaminen ja tuotanto sekä näihin liittyvät muiden vaatimusten selvittely. Tuulaniemen esittämää prosessikuvausta käytetään täydessä mitassaan suunniteltaessa uutta palvelua. Kehitettäessä olemassa olevaa palvelua sitä voidaan käyttää soveltuvin osin. Prosessin laajuus ja toteutus vaihtelevat eri kehityskohdeissa riippuen suunnittelukohteesta, käytettävissä olevista taloudellisista ja ajallisista resursseista. Tärkeintä on soveltaa ja hyödyntää prosessimallia huomioiden palvelumuotoilun kohteena olevan asian tarpeen vaatimusten mukaisesti.

Ojasalo ja kumppanit (2009, 74-75) on määrittänyt palvelumuotoiluprosessin neljällä eri vaiheella: kartoita ja ymmärrä, ennakoi ja ideoi, mallinna ja arvioi sekä konseptoi ja vaikuta. He ovat ottaneet malliin mukaan myös ennakkoinnin. Palvelua suunnitellaan pääasiassa tulevaisuuden tilanteisiin ja

tulevaisuuden asiakkaille, jolloin ennakointi on tärkeä huomioida. Palvelumuotoilun prosessille on tyypillistä, että sen vaiheet toistuvat yleensä useaan kertaan ja nopeasti, toisin kuin suoraviivaisessa ongelmanratkaisussa. Stickdorn ja Schneider (2011, 128 - 135) ovat määrittäneet myös palvelumuotoiluprosessin neljällä eri vaiheella. He ovat nimenneet vaiheet seuraavasti: tutkiminen, luominen, pohdiskelu ja toteutus.

Koivisto ja kumppanit (2019, 42- 46) käyttävät brittiläisen Design Councilin vuonna 2005 esittelemää Tuplatimantti-prosessimallia, jossa on neljä päävaihetta: löydä, määritä, kehitä ja tuota. Prosessivaiheista muodostuu kaksi toisiaan seuraavaa timanttia. Ensimmäinen timanteista on Ongelman tunnistaminen -timantti ja se koostuu löydä ja määritä vaiheista. Siinä pyritään tunnistamaan ratkaistava ongelma. Toinen timanteista on Ratkaisun kehittäminen -timantti ja se koostuu kehitä ja tuota vaiheista. Siinä kehitetään tunnistettuun ongelmaan parhaiten soveltuva ratkaisu. Tuplatimantti -prosessissa vuorottelevat divergentti- ja konvergentti-ajattelu. Divergentti on vaihtoehtojen luomista ja konvergentti on vaihtoehtoja rajaavaa. Tuplatimantti mallissakin voidaan aina palata aikaisempaan vaiheeseen ja samaa vaihetta voidaan toistaa niin kauan, että ollaan saavutettu toimiva lopputulos. Alapuolella olevassa kuviossa (kuvio 2) on kuvattuna Design Councilin Tuplatimantti-prosessimalli.



KUVIO 2. Design Councilin tuplatimanttimalli (Koivisto ym. 2019, 43)

Tässä kehittämistyössä käytetään Koiviston ja kumppaneiden käyttämää brittiläisen design Councilin esittelemää Tuplatimantti-prosessimallia. Molemmat timantit, Ongelman tunnistaminen ja Ratkaisun kehittäminen, toteutetaan opinnäytetyössä kokonaan. Tuota -vaiheessa testataan haastattelujen perusteella kehitettyjä ideoita haastatteluun osallistuneilla perukirjantekijöillä työpajoissa.

Työpajoissa saatujen kommenttien perusteella tuplatimantin Ratkaisun kehittäminen -vaihe voidaan tarvittaessa toistaa. Verohallinnossa ohjeistuksien muutokset tehdään siihen erikoistuneiden ihmisten toimesta, joten opinnäytetyön puitteissa ei ole mahdollista viedä tuotantoon käytännön muutoksia. Opinnäytetyössä keskitytään tuottamaan ideoita lesken jälkeen tehtävän perukirjan ohjeiden päivittämiseen.

### **Tuplatimantin Ongelman tunnistaminen -vaihe**

Ongelman tunnistaminen -vaiheen muodostavat löydä ja määritä vaiheet. **Löydä- vaiheessa** hankitaan tietoa palveluntuottajan liiketoiminnallisista tavoista, reunaehdoista ja asiakkaiden tarpeista. Tutkimuksen kohteena on asiakkaiden käyttäytyminen, motiivit ja unelmat sekä toiminnan sosiaalinen ja kulttuurinen yhteys. Tiedon keruussa hyödynnetään pääsääntöisesti laadullisen tutkimuksen menetelmiä. Menetelmät voidaan Koiviston ja kumppaneiden mukaan jakaa kolmeen ryhmään: perustutkimuksen menetelmiin, kontekstuaalisen tutkimuksen menetelmiin ja eksploratiivisen tutkimuksen menetelmiin. (Koivisto ym. 2019, 44.)

Perustutkimuksen menetelmiä ovat haastattelut, ryhmäkeskustelut ja kyselyt. Perustutkimuksen menetelmillä saavutetaan vähittäin kasvavaa parannusta olemassa olevaan ratkaisuun. Kontekstuaalisen tutkimuksen menetelmänä on havainnointi. Havainnoimisessa ihmisten käyttäytymistä seurataan erilaisissa tilanteissa. Se voi tapahtua aidossa ympäristössä, testi- tai laboratorio-olosuhteissa. Eksploratiivisen tutkimuksen menetelmiä ovat projektiiviset menetelmät, make tools-työkalut ja luotaimet. Näillä menetelmillä kartoitetaan tietoa ihmisistä heidän tuotoksiaan ja luomuksiaan tulkitsemalla. Kontekstuaalisella ja eksploratiivisella tutkimuksen menetelmillä voidaan tunnistaa myös piileviä asiakastarpeita. (Koivisto ym. 2019, 44-45.)

**Määritä-vaiheessa** muodostetaan kerätystä tiedosta ymmärrys analysoimalla ja tulkitsemalla sitä. Vaiheen lopputuloksena on tarkoitus syntyä määritetty ongelma tai mahdollisuus, johon prosessin seuraavissa vaiheissa ideoidaan ratkaisu. Vaihtoehtoisesti lopputuloksena voi olla syvälinen ymmärrys asiakkaan tarpeista ja käyttäytymisestä tai kehitettävälle ratkaisulle vaatimusmäärittely. Syntynyt ymmärrys työstetään helposti hyödynnettävään muotoon, kuten asiakasprofiileiksi, palveluluiksi tai suunnitteluveturiksi. (Koivisto ym. 2019, 45-46.)

Tuplatimantin ensimmäisestä timantista muodostuu asiakasymmärrys. Asiakasymmärryksen hankkiminen on palvelumuotoilun kriittisimpiä ja tärkeimpiä vaiheita (Tuulaniemi 2016, 142). Asiakasymmärrys vaiheen menetelmät keräävät laajasti faktatietoja (Ojasalo ym. 2009, 74). Tarkoituksena on saada sellaista tietoa, jota voidaan suoraan hyödyntää suunnittelun ohjaamisessa ja inspiroimisessa (Tuulaniemi 2016, 142).

Asiakasymmärryksen hankkimiseen kuuluu yleensä eniten aikaa. Kehitysprosessi perustuu asiakkaiden tilanteiden, tarpeiden, käyttäytymisen ja arvojen ymmärtämiseen, joten selvittely kannattaa tehdä huolellisesti. (Ojasalo 2016, 74.) Loppukäyttäjien todelliset tarpeet ja motiivit on hyvin tärkeää tunnistaa ja havaita, sillä palveluiden halutaan vastaavan käyttäjien tarpeita ja toiveita. Asiakasymmärrystä rakennetaan loppukäyttäjän motiivien pohjalta. (Tuulaniemi 2016, 142.)

Käytäntö on osoittanut, että laadullisella tutkimuksella saavutetaan merkittävämpi ymmärrys asiakkaiden tarpeista ja toiveista. Asiakastietoa voidaan hakea laadullisen menetelmien lisäksi myös määrällisillä menetelmillä. Menetelmät ja niiden avulla saatu tieto täydentävät toisiaan. Palveluntuottamisen onnistumisen arvioimiseen määrällinen tutkimus soveltuu vuorostaan paremmin. Kehittämiskohde ja sen tarpeet vaikuttavat siihen, kumpi menetelmä on loppupelissä parempi missäkin tapauksessa. (Tuulaniemi 2016, 142 -144.)

Tässä kehittämistyössä tuplatimantin ensimmäisen timantin eli asiakasymmärryksen hankkimiseksi tehdään kyselyjä, haastatteluja ja asiakasprofieileja. Perintöveroasioita hoitaville verovirkailijoilla täytätetään havaintolomaketta siitä, minkälaisia puutteita lesken jälkeen tehdyissä perukirjoissa on. Haastattelu tehdään perukirjan tekijöille, joita ovat asianajajat, oikeusavustajat, pankkilakimiehet ja hautaustoimistoiden henkilökunta ja muille perukirjoja tekeville henkilöille. Tarkoituksena on saada selville, tiedetäänkö ohjeistusten olemassa olosta, ja miten ohjeet on koettu. Etukäteen tiedetään, että kuka vain oikeustoimikelpoinen henkilö voi olla perukirjan uskottumies. Näin ollen haastattelujen pohjalta saadaan tarkempi ymmärrys asiakasprofieileihin.

### **Tuplatimantin Ratkaisun kehittämisen -vaihe**

Ratkaisun kehittäminen -vaiheen muodostavat kehittä ja tuota vaiheet. **Kehittä-vaiheessa** tunnistettuun ongelmaan tai mahdollisuuteen ideoidaan vaihtoehtoisia ratkaisumalleja ja konsepteja. Ideoinnin apuna käytetään ensimmäisessä timantissa syntyneitä ymmärrystä asiakastarpeista. Kehittä-vaiheessa rakennetaan prototyyppejä, visualisoidaan ideoita ja mallinnetaan kokemuksia ajattelun

ja luovuuden edistämiseksi. Ratkaisuja voidaan kehittää yhteistyössä asiakkaiden, henkilökunnan ja muiden sidosryhmien kanssa työpajoissa. Niissä hyödynnetään osallistujilta tullutta kritiikkiä ja luovia parannusehdotuksia. (Koivisto ym. 2019, 46.)

Ideoinnin tavoitteena on tuottaa kehittämisen kohteena olevaan ongelmaan mahdollisimman paljon ratkaisuehdotuksia. Aluksi ongelmaa lähestytään mahdollisimman kaukaa ja kriittikittömästi ja ideointiprosessin edetessä kohdetta tarkennetaan. Tarkoituksena on tuottaa mahdollisimman paljon ideoita ja vasta sen jälkeen arvioidaan niiden toteuttamiskelpoisuutta. Ideoiden tuottamista kutsutaan divergenssiksi, koska ideoiden määrä laajenee ja arviointi vaihetta konvergenssiksi, koska ideoita karsitaan. Ideointikierroksia toistetaan eri menetelmillä projektiryhmän määrittelemän ajan. Mitä enemmän ideoita tuotetaan, niin sitä todennäköisemmin joukossa on myös ongelmanratkaisun kannalta merkittäviä oivalluksia. (Tuulaniemi 2016, 182.)

**Tuota -vaiheessa** syntyneistä ideoista rajataan ja niistä tunnistetaan toimivia ja tavoitteita vastavia vaihtoehtoja. Näitä testataan asiakkailla, henkilökunnalla tai muilla sidosryhmillä. Vaihtoehtoja arvioidaan myös teknisen toteutettavuuden ja taloudellisen kannattavuuden näkökulmasta. Vaiheen lopuksi tehdään päätös, viedäänkö kehitetty ratkaisu toteutukseen vai ei. (Koivisto ym. 2019, 46.)

Tässä kehittämistyössä tuplatimantin toisessa eli ratkaisun kehittäminen -vaiheessa tuotetaan ensimmäisen timantin toteuttamisen pohjalta tulleesta aineistosta ideoita. Kehittä -vaiheessa on tarkoitus tuottaa mahdollisimman paljon ideoita. Tuota -vaiheessa näitä ideoita rajataan. Jäljelle jääneistä vaihtoehtoista tehdään malleja, joita arvioidaan perukirjojen tekijöillä työpajassa. Työpajan tarkoituksena on tuottaa ryhmässä keskustelua malleista eli onko asia kerrottu niissä ymmärrettävämmin ohjeistuksien ongelmakohdissa. Työpajasta toivotaan saavan myös lisää ideoita niihin kohtiin, jotka eivät ensimmäisellä kerralla ole vielä toimivia. Tarvittaessa tuplatimantin toinen vaihe toteutetaan uudestaan.

### 3 DIGITAALINEN VIESTINTÄ

Digitaalisuus on läsnä lähes kaikessa ja vaikuttaa arkiseen elämäämme. Tietokoneet ja mobiililaitteet ovat ihmisten arjessa käytössä yhä enemmän ja enemmän. Tietokonevälitteisestä viestinnästä käytetään nimeä digitaalinen viestintä. (Helasvuo ym. 2014, 12 -13.) Verkossa tapahtuvaa viestintä on perinteisesti jaettu käyttöympäristöjensä mukaisesti kolmeen osaan: avoimiin internetpalveluihin, organisaation sisäisiin viestintäpalveluihin (intranet) ja kohderyhmäkohtaisiin verkkopalveluihin (extranet) (Pohjanoksa ym. 2014, 23). Tässä opinnäytetyössä käsitellään avoimessa internetpalvelussa tapahtuvaa digitaalista viestintää.

Pohjanoksa ja kumppanit (2007, 13) kuvaavat internetverkkoa tieverkostona. Jokaisella verkoston varrella olevalla tontilla ja rakennuksella on oma osoitteensa. Joka osoitteessa on erilaisia palveluja. Toiset palvelut näkyvät jo tielle asti rakennusten ohi kuljettaessa seiniin kiinnitettyjen mainoskylttien vuoksi. Toisista palveluista ei huomaa mitään, sillä palvelut ovat piilossa rakennusten seinien sisällä. Yrityksen www-palvelua voidaan Pohjanoksan ja kumppaneiden mukaan pitää rakennuksena tieverkostossa. Rakennuksella on osoitteensa ja sijainnin mukaan ohikulkijat voivat nähdä jo julkisivun informaatiosta, mistä palvelusta on kyse. Syrjäisen tien varrella olevaa palvelua ei vasta vuoroisesti välttämättä monikaan löydä.

Digitaalisen viestinnän eli verkkoviestinnän suurin haaste on tiedon löydettävyys ja erottuminen informaatiotulvasta. Organisaatioiden verkkoviestintä yhdistää koko ajan enemmän palvelua ja viestintää yhteen. Hyvä verkkoviestintä onkin palvelua. (Pohjanoksa ym. 2007, 14). Onnistuakseen digitaalisessa viestinnässä organisaatio tarvitsee selkeän ja ymmärrettävän digitalisoinnin strategian. Digitalisointi eli verkkoviestintä määritellään viestintästrategiassa, jota peilataan liike- tai muulle toiminnalle asetettuihin tavoitteisiin. Tavoitteena on tarkastella, miten digitaalinen viestintä tukee organisaation päivittäistä liiketoimintaa ja sille asetettuja tavoitteita parhaiten. Internet tuo mukanaan monipuolisia mahdollisuuksia, mutta niitä tulee osata hyödyntää oikein. (Juholin 2013, 310.)

Verkkoviestintää tulee johtaa ja kehittää osana organisaation toiminnallista strategiaa. Verkkopalvelujen tekemisen kaksi tärkeimmistä työvaiheista tavoiteasetanta ja resurssit ovat johdettavissa strategiasta. (Pohjanoksa ym. 2007, 15 - 16.) Näiden määrittämisen jälkeen on aika miettiä ylläpitoa

ja seuranta. Ylläpito jakautuu tekniseen ylläpitoon, sisältöjen ylläpitoon ja käyttökokemusten ylläpitoon. Tekninen ylläpito on näistä helpoin, sillä tietohallinto hoitaa sen. Sisältöjen ja käyttökokemuksen ylläpito vaativat jatkuvaa seuranta ja kehitystä. Seurannan tulee olla jatkuvaa, yksiselitteistä ja ymmärrettävää. Pelkät sivustojen kävijämäärät eivät kerro sivustojen onnistuneesta sisällystöstä. Tämän lisäksi on tärkeää tietää missä käydään, kuinka käydään, kuinka käyttäytyään, kuinka kauan käytetään, kuinka usein tullaan takaisin ja mistä tullaan. (Juholin 2013, 312 - 313.)

### **3.1 Digitaalisen viestinnän verkkosivujen sisältö**

Verkkosivujen tavoitteena on jakaa tietoa sitä tarvitseville käyttäjille heidän tarpeisiinsa. Sivuilta haettavan tiedon määrän tarve voi olla suurta tai pientä riippuen käyttäjästä. Verkkosivuille on tärkeää löydettävyyden lisäksi se, että sisältö on ajantasaista ja oikeellista. Löydettävyyttä voidaan parantaa erilaisilla hakutoiminnallisuuksilla. Tätä oleellisempaa on kuitenkin se, että itse sivujen sisällä tieto on pilkottu käyttäjälle loogisiin kokonaisuuksiin. (Leino 2010, 139.)

Digitaalisessa viestinnässä käytetään erilaisia esittämisen tapoja yhdistäen niitä, kuten kirjoitusta, kuvia, videoita ja ääntä (Helasvuo ym. 2014, 12). Varsinkin monimutkaisista asiakokonaisuuksista viestittäessä yhdistäminen helpottaa käyttäjää ymmärtämään asian paremmin. Yhdistelemällä syntyy tehokasta viestintää. Digitaalinen viestintä ei ole pelkkää kirjoitettua sanaa. (Juholin 2013, 314-315.)

Viestinnän teho jää usein mitättömäksi, ellei ilmaisullisuuteen ja kerronnallisuuteen ole panostettu riittävästi osaamista. Digitaalinen viestintä on pirstaleisempaa verrattuna perinteiseen kerrontaan. Tämä johtuu siitä, että verkkoa selataan, kun taas kirjaa tai lehteä luetaan. Selaaminen pakottaa miettimään tekstin sisällön rakenteita ja etenemistapoja uudesta näkökulmasta. Tämä uusi näkökulma on käyttäjännäkökulma. Rakenteiden tulee kerronnan tasolla synnyttää käyttäjälle kokonaiskuva, jotta vältetään selaajan eksymiseltä ja tietomäärään turhautumiselta. (Juholin 2013, 313-315.)

Sivujen hyvä käytettävyys on digitaalisessa viestinnässä tärkeää. Verkkoviestintää ei ole lähtökohdaisesti hyvä suunnitella kaikille, vaan niille jotka tarvitsevat kyseistä asiaa tai tietoa. Viestinnän kielen tulee olla informatiivista. Yleisluontoisten sanojen käytössä on väärin ymmärryksen riski. Aiheen asiantuntijoiden kirjoittaessa teksti yleisölle on vaarana, että he käyttävät asiantuntijoiden

termejä, jolloin muu yleisö ei ymmärrä asiaa. Toisinaan osa sisällöstä on järkevää esittää liitetiedostona, jonne pääsee sivulta linkkiä klikkaamalla. (Pohjanoksa ym. 2007, 147 - 151.)

Digitaalisen viestinnän ilmaisu on interaktiivista multimediaa, kun useita mediaelementtejä yhdistetään toisiinsa ja lopputuloksena verkkosivut ilmaisevat haluttua sisältöä tehokkaasti ja luovasti. Oikein käytetyt ilmaisun keinot tekevät kerronnan rakenteista tehokasta ja otteessa pitävää. Digitaalisen viestinnän kielioppi koostuu mediaelementtien oikeasta käytöstä eli interaktiivisesta multimediasta, kerronnallisten keinojen oikeasta valinnasta ja tehokkaasta vuorovaikutteisten ominaisuuksien käyttämisestä selaamisen apuvälineenä. Näiden lisäksi, kun vielä mietitään sisältöjen linkittäminen oikein toisiinsa, alkaa viestinnällinen toteutus toimia toivottavalla tavalla. (Juholin 2013, 316 - 317.)

Organisaation toiminnalliset yksiköt vastaavat yleensä käytännössä omien tarpeidensa mukaisesta sisällön suunnittelusta ja tuottamisesta verkkoasiantuntijoiden avustuksella. Verkkoviestinnässä on oleellista, että siihen osallistuu myös toiminnalliset yksiköt, ettei se jää irralliseksi organisaation ydintoiminnasta. (Pohjanoksa ym. 2007, 14-18.)

Sisällöntuotanto on viestinnän näkökulmasta tärkein osa-alue. Digitaalisen viestinnän sisältöä mietittäessä on tärkeää miettiä kenelle, miksi, miten ja kuka viestii. (Pohjanoksa ym. 2007, 89). Verkossa tapahtuvan viestinnän tehtävänä on jakaa informaatiota, sitouttaa käyttäjää palveluun ja ohjata käyttäjää palvelussa. Digitaalisen viestinnän teksti ei kriteereiltään juuri poikkea muusta viestinnästä. Verkkosivuille kirjoitettu teksti on tärkeimmistä verkkosivujen elementeistä. Se laaditaan ja ylläpidetään yleensä organisaation sisällä. (Pohjanoksa ym. 2007, 185 - 186.)

Verkkotekstin peruskriteereinä on tekstin lyhyys, tärkeimmän asian kirjaaminen ensin ja epäjatkuvuuden huomioiminen. Näitä noudattamalla pääsee jo pitkälle. Kappaleiden, lauseiden ja sanojen ollessa lyhyitä, niitä on helppo silmäillä, lukea ja ymmärtää. Verkkotekstin tulee olla ilmavaa, koska sitä silmäillään lukemisen sijaan. Tämän vuoksi verkossa ei yleensä toimi sellainen teksti, joka on alun perin tarkoitettu paperille painettavaksi. Tekstin silmäilyn vuoksi kirjoittamisen säännöt muuttuvat toisenlaisiksi. (Pohjanoksa ym. 2007, 186.)

Verkkotekstissä kappalejako ei noudata totuttuja kieliopin sääntöjä. Kappaleen ollessa pitempi kuin viisi riviä, kannattaa tehdä tekstiin ylimääräinen riviväli, vaikkei asia tai aihe vaihtuisikaan, sillä muuten kappale muuttuu liian raskaaksi silmäillä. Jos tekstiä julkaistaan monessa eri kanavassa



ilman, että sitä voidaan editoida, on kiinnitettävä erityistä huomiota kappaleiden pituuteen. Tämän vuoksi teksti ei välttämättä mahdu ruudulle kerralla, mutta sivun rullaamisen katsotaan olevan pienempi paha kuin tekstin lukematta jättäminen sen raskaan ulkoasun vuoksi. (Pohjanoksa ym. 2007, 187.)

Lauseenvastikkeita sisältävät lauseet mielletään ruudulta luettuina raskaiksi. Tämän vuoksi verkkotekstissä kannattaa välttää seuraavia muotoja: sekä - että, paitsi - myös, aina sieltä - sinne asti. Nämä ilmaisut kannattaa korvata ja -sanalla. Jos teksti alkaa toistamaan itseään ja näyttää ikävältä, niin silloin teksti kannattaa muotoilla uudestaan. Tekstissä kannattaa suosia lyhyitä sanoja ja niiden napakoita synonyymeja. Oikeat sanavalinnat helpottavat silmäiltävyyttä ja luettavuutta, mutta tekevät myös tekstin ulkoasusta siistimmän verkkotekstin rivittyessä automaattisesti. (Pohjanoksa ym. 2007, 187.)

Verkkoviestinnässä kannattaa kertoa tärkein asia aina ensimmäisenä. Se on olennaista viestin perille menemisessä. Tärkein asia ei välttämättä ole asiakkaan näkökulmasta se, mikä on kirjoittajan tai organisaation kannalta tärkein. Tämän vuoksi on tärkeää miettiä sivulla kävijän kannalta seuraavia asioita: mikä häntä kiinnostaa, miksi hän on tullut sivuille, mitä hän odottaa saavansa ja miten hänet saa kiinnostumaan? (Pohjanoksa ym. 2007, 188.)

Pohjanoksan ja kumppaneiden mukaan tekstiä tulee miettiä aina lukijan näkökulmasta ja tekstile tulee esittää kysymyksiä sitä kirjoittaessa. Mikä tekstissä on pääasia? Kenelle tämä teksti on tarkoitettu? Mikä on lukijalle tärkeää? Minkälaista kieltä lukija ymmärtää? Onko asia mahdollista sanoa yksinkertaisemmin? Onko tekstissä päällekkäisyyksiä ja itsestäänselvyyksiä, joita voi karsia pois? Mihin kirjoitettu asia liittyy? Mitä lukijan tulee tietää tästä asiasta, jotta hän ymmärtäisi tekstin? Onko teksti organisaation linjan mukaista? Miksi teksti pitäisi julkaista? (Pohjanoksa ym. 2007, 189.)

Verkkoviestinnässä kannattaa välttää alleviivauksia, sillä ne ovat käytössä linkeissä. Kursivoitua tekstiä on vaikea lukea ruudulta. Jos tarvitaan korostuskeinoja, niin tekstin lihavointi on parempi tapa ja senkin käyttöä tulee harkita tarkkaan ja käyttää johdonmukaisesti. Isojen kirjainten eli tikku-kirjainten käyttöä kannatta harkita myös tarkoin, sillä pieniä kirjaimia on helpompi lukea. Niitä kannatta myös suosia otsikoissa ja valikoissa. Tekstin keskittäminen tekee tekstistä raskasta luettavaksi ruudulta eli sitä kannattaa välttää. (Pohjanoksa ym. 2007, 189.)

Verkkoviestinnässä kuvilla on monta tehtävää. Se luo mielikuvaa, parantaa muistettavuutta, auttaa rakentamaan kokonaisuuksia ja välittää informaatiota. Valokuvan lisäksi viestinnässä voidaan käyttää PowerPoint esityksiä ja kaavioita. Kuvien käytössä on huomioitava, että ne tuovat oikeanlaista informaatiota esille, eivätkä vääristä viestiä. Kuvien lisäksi voidaan käyttää toiminnallisia ja informaation sisältöä kuvaavia ikoneja, kuten suurennuslasia, kysymysmerkkiä ja pieni i yleisinformaation merkinä, tehokkaana käytettävyyden parantajana. Myös *Lähetä*, *Hae* ja *Lataa* painikkeet ovat yleensä kuvia. (Pohjanoksa ym. 2007, 196 - 197.)

Digitaalisessa viestinnässä kielenkäyttö on oltava mahdollisimman selkeää. Kuitenkin hyvin usein tekstissä joudutaan käyttämään erikoissanastoa, jotka tekevät sisällöstä tarkkaa, mutta vaikeasti ymmärrettävää. Erikoissanoista on hyvä tehdä verkkosivuille sanasto, josta käyttäjä voi tarvittaessa tarkistaa sanan merkityksen. (Pohjanoksa ym. 2007, 155.)

### **3.2 Virkakieli ja viranomaisen digitaalinen viestintä**

Verohallinto on valtionvarainministeriön alaisuuteen kuuluva viranomainen (Verohallinto 2016a, viitattu 1.2.2020), joten sen kieltä ohjaa virkakielen ohjeistukset. Kotimaisten kielten keskuksen mukaan virkakieltä on kieli, jota viranomaiset käyttävät työtehtävissään ja sitä säännellään tiukemmin kuin yleiskieltä. Virkakielen tulee sen lisäksi olla yleiskielen normien mukaista. Virkakieltä ohjaavat useat lait ja tunnetuin niistä on hallintolaki. (Kotimaisten kielten keskus 2019a, viitattu 30.10.2019.)

Hallintolain 9. pykälän 1. momentti velvoittaa viranomaista käyttämään asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Kotimaisten kielten keskuksen mukaan viranomaisten toimintaa hallinnossa ja julkisissa palveluissa ohjaavat yleiset arvot ja periaatteet, ja viranomaisen kielenkäytön tulee noudattaa myös niitä. Kielen pitää tukea hallinnon avoimuutta, ihmisten yhdentaruutta ja osallisuutta. (Kotimaisten kielten keskus 2019a, viitattu 30.10.2019.)

Kansalaisten oikeusturvan perusta on hyvä virkakieli ja ymmärrettävä nimistö. Asiallinen, selkeä ja ymmärrettävä viranomaiskieli auttaa ihmisiä saamaan tietoa, hoitamaan asioitaan ja osallistumaan. Tämä vähentää puolestaan viranomaisen työtä, kuten neuvontaa ja valitusten käsittelyä. Se tehostaa myös hallinnon sisäistä toimintaa, kun rahaa, aikaa ja vaivaa säästyy viranomaistyössä. Panostus hyvään virkakieleen maksaa itsensä takaisin. (Kotimaisten kielten keskus 2019a, viitattu 30.10.2019.)

Hyvää virkakieltä edistetään muun muassa viranomaisten toteuttamilla erilaisilla hankkeilla. Niiden tarkoituksena on parantaa heidän oman organisaation tekstejä, asiakasviestintää ja palveluiden kieltä. Kotimaisten kielten keskus pyrkii osaltaan tukemaan ja tekemään näkyväksi viranomaisten tekemään viranomaisviestinnän parantamista. Virkakielen selkeyttämiseksi työskentelevät myös useat järjestöt ja yhdessä järjestetään tapahtumia sekä osallistutaan verkostoihin. (Kotimaisten kielten keskus 2019c, viitattu 30.10.2019.)

Saavutettavassa virkacielessä on kyse yhdenvertaisuudesta. Verkkoympäristössä saavutettavuus tarkoittaa sitä, että verkkopalvelu on kaikkien ihmisten käytettävissä mahdollisimman helposti. Saavutettavuus sanana on vakiintunut käytettäväksi pitkälti verkkopalveluiden yhteydessä. Verkkosivuilla tieto tulee esittää sellaisessa muodossa, että käyttäjä pääsee käsiksi. Tieto voi olla tekstinä tai äänimuodossa. Tiedon esityksessä on tärkeää esittää se selkeästi ja ymmärrettävässä muodossa. (Saavutettavasti 2020, viitattu 2.2.2020.)

Saavutettavuus on asiakaslähtöisyyttä, jossa erilaiset käyttäjät, erilaiset tilanteet, tarpeet ja mahdolliset rajoitteet ja haasteet huomioidaan (Saavutettavasti 2020, viitattu 2.2.2020). Kaikki osapuolet hyötyvät siitä, että verkkosivut ja -palvelut ovat selkeitä ja helppokäyttöisiä. Verkkosivuilla vuorovaikutus tapahtuu lukijan kanssa kirjoitetun kielen varassa. Jotta verkkoympäristö olisi saavutettava, tulee siinä käytetyn kielen olla ymmärrettävää eli tuttua ja havainnollista, selkeää eli helposti hahmotettavaa sekä asiallista eli tilanteeseen sopivaa ja sävyllään käyttäjän huomioivaa. (Kotimaisten kielten keskus 2019b, viitattu 30.10.2019.)

Sisällön ymmärrettävyyttä ja käytettävyyttä voi parantaa käyttämällä selkeää yleiskieltä, välttämällä erikoisia ja vaikeasti ymmärrettäviä termejä (Saavutettavasti 2020, viitattu 2.2.2020). Vierasperäiset ja monimutkaiset sanat vaikeuttavat ymmärrettävyyttä. Tekstin rivittäminen vasempaan laitaan tekee tekstissä helpommin luettavaa. Turhaa lihavoitinta, kursivoitinta ja alleviivausta kannattaa välttää tekstissä, sillä se sekavoittaa sitä. (Papunet saavutettavuus 2019, viitattu 10.2.2020.)

Tekstisisällön jaksottaminen auttaa verkkotekstin saamisessa helposti silmäiltävään muotoon. (Saavutettavasti 2020, viitattu 2.2.2020.) Liian pitkät tekstisisällöt ovat vaikeita ymmärtää. Teksti kannattaakin jaotella selkeäksi ja ymmärrettäväksi kokonaisuudeksi väliotsikoiden avulla. Tekstin sanomaa voi tukea kuvilla, kuvaajilla, listoilla, videoilla ja äänitehosteilla tarvittaessa. (Papunet saavutettavuus 2019, viitattu 10.2.2020.)

Verkkopalveluissa viestinnän pitää olla asiallista ja osallistavaa. Palvelut tulee järjestää siten, että kaikki asiakasryhmät otetaan huomioon. (Kotimaisten kielten keskus 2019b, viitattu 30.10.2019.) Ihmisillä on heidän erilaisuutensa vuoksi saavutettavuuden kanssa erilaisia tarpeita, se mikä on yhdelle saavutettavaa, ei riitä toiselle (Saavutettavasti 2020, viitattu 2.2.2020).

Virkakielen tavallisin ongelma on vaikeaselkoisuus, vaikka tavoitteena on ymmärrettävyys ja selkeys. Varsinkin säännöksissä ja tuomioistuinten päätöksissä ongelma on yleisempää, mutta hankalasti ymmärrettävää kieltä voi olla missä tahansa tekstissä. Lauseiden ja virkkeiden pitkä tai mutkikas muotoilu sekä liiallinen tiiviys voi aiheuttaa vaikeaselkoisuutta. Sanasto voi synnyttää vaikeasti ymmärrettävän kokonaisuuden. Yleensä vaikeaselkoisuus johtuu asiasta, mistä teksti kertoo. Viranomaisten sisäiset tekstit ja asiakirjat koetaan hankalasti avautuviksi. Sanan yleiskielisyys ja lyhyys eivät takaa aina tekstin ymmärrettävyyttä. Tekstin tulee vastata esitettyyn kysymykseen, jolloin se on helpompi ymmärtää. (Tiililä 2011, viitattu 1.2.2020.)

Verohallinnolla on omia sisäisiä ohjeita verkkokirjoittamiseen ja sisällön tuottamiseen julkisten ohjeiden lisäksi. Tässä opinnäytetyössä voidaan käyttää julkiseksi jaettuja ohjeita. Tämän vuoksi tässä kehittämistyössä otetaan esille Kotimaisten kielten keskuksen sivuilta löytyvä viestinnän asiantuntijoiden ja Verohallinnon kielenhuollon yhteistyössä laatima kirjoitusohje verkkokirjoittajille. Verohallinnossa sisältöä tuottavat siihen erikoistuneet sisällöntuotannon asiantuntijat. (Kotimaisten kielten keskus 2019b, viitattu 30.10.2019.)

Verohallinnon verkkokirjoittajan kirjoitusohjeessa käsitellään aiheita sivujen rakenteen suunnittelusta sisällön tuotantoon. Tässä kehittämistyössä tutkitaan ohjeen sisällön kirjoittamisen ohjeita, koska tarkoituksena on kehittää lesken jälkeen tehtävän perukirjan vero.fi -sivujen ohjeita nykyistä selkeämmäksi. Verkkokirjoitus ohjeen mukaan sisällöllä tulee olla kuvaava pääotsikko ja selkeät väliotsikot, jotta hakukoneet löytävät tiedon sivujen otsikoinnin perusteella. Pääotsikon tulee kertoa lukijalle tekstin sisällöstä kohderyhmän lisäksi. Otsikoissa ohjeistetaan käyttämään kehoitusmuotoisia verbejä. Jokaiselle uudelle asialle ohjeistetaan kirjoittamaan väliotsikko, jonka tehtävänä on välittää sisällön pääasiat. (Kotimaisten kielten keskus 2020c, viitattu 10.2.2020.)

Verohallinnon verkkokirjoittamisen ohjeen mukaan ensimmäiseen ja toiseen tekstikappaleeseen kannattaa kirjoittaa sivun ydinsanoma ja tärkeimmät asiat. Tekstin lukijan kannalta tärkeimpään asiaan eli miten asiakkaan tulee toimia, kannattaa mennä suoraan. Tekstiin ei kannata yrittää kirjoit-

taa kaikkea asiaan liittyvää, vaan se mikä on asiakkaalle olennaista eli pysyä asiassa. Yksityiskohdalliset ohjeet ja verotusmenettely kerrotaan syventävissä vero-ohjeissa. (Kotimaisten kielten keskus 2020c, viitattu 10.2.2020.)

Verkko kirjoittamisessa kannattaa suosia lyhyitä virkkeitä. Jos virkkeessä on neljä lausetta, niin se on aivan liian pitkä. Silloin on järkevää pilkkoa virkkeet lyhyemmiksi. Verkossa voi käyttää yhden virkkeen mittaisia kappaleita, sillä pienellä näytöllä ne menevät usealle riville. Tekstistä tulee helpommin lähestyttävää, kun kirjoitetaan erimittaisia kappaleita. (Kotimaisten kielten keskus 2020c, viitattu 10.2.2020.)

Verkkokirjoittamisen ohjeessa ohjeistetaan kirjoittamaan ymmärrettävästi ja käyttämään arkikieltä ja termejä. Asian sisällön sitä vaatiessa rinnalla on oltava asioinnissa käytettävät tarkat termit. Lukijaa ohjataan asiassa eteenpäin toimintakehoitteilla. Tekstissä käytetään aktiivista kieltä passiivia välttämällä. Jos tekstin sisällössä lainataan lakia, niin sisältö tulee muotoilla uudelleen ilman, että lausekoki kopioidaan. Asioiden toistamista kannattaa välttää. Verohallinnon teksteissä nykyään sinutellaan ja Verohallinnosta käytetään me -muotoa ensimmäisen maininnan jälkeen. Verkkosivun sisällössä käytetään alusta loppuun asti samaa tyyliä. (Kotimaisten kielten keskus 2020c, viitattu 10.2.2020.)

Verkkosivujen sisällössä tulee huomioida, miltä ne näyttävät mobiililukijalle. Tämän vuoksi on hyvä varmistaa, että tekstissä on linkkejä alasivuille, sillä mobiilisovelluksessa navigaatio ei ole näkyvässä. Verohallinnon verkkosivuilla voidaan käyttää myös luettelmaa. Luettelomerkkinä käytetään pallukkaa. Luettelma voi muodostua yhden virkkeen asioista tai itsenäisistä virkkeistä. Toimintaohjeissa voidaan käyttää numeroitua luetteloa, kun asioilla on selkeä keskinäinen toimintajärjestys. (Kotimaisten kielten keskus 2020c, viitattu 10.2.2020.)

Verkkokirjoittamisohjeen mukaan kirjoitettu teksti tulee testata ennen julkaisua, että ymmärtääkö aihetta entuudestaan tuntematon henkilö sen sisällön ja miten hänen tulee sen mukaan toimia. Tekstiä muokataan kommenttien ja siitä esitettyjen kysymysten perusteella entistä selkeämmäksi. (Kotimaisten kielten keskus 2020c, viitattu 10.2.2020.)

Kotimaisten kielten keskuksen sivuilta löytyy myös Verohallinnon verkkosivumalli, jolla on pyritty edistämään hyvää digitaalista viestintää virkakielen osalta (Kotimaisten kielten keskus 2020a, viitattu 10.2.2020). Verkkosivumallissa on esitetty toisen verolajin kautta selkeästi, miten sisältöä on muutettu verkkosivujen osalta selkeämmäksi. Malli on sovellettavissa myös muihin verolajeihin.

Verkkosivumallissa on esitetty esimerkeillä, miten olemassa olevaa tekstiä on muutettu uudelleen Verohallinnon verkkosivumallin mukaiseksi ammatinharjoittajille tarkoitettussa sivukokonaisuudessa. Aiemmin suurimmaksi osaksi kolmannessa persoonassa tai passiivissa kirjoitetut asiat on muutettu lukijaa suoraan puhuttelevaan muotoon ja hänelle annetaan selkeitä toiminta ohjeita. Vanhoilla sivuilla väliotsikoissa oli käytetty paljon substantiiveja tai ne olivat muuten substantiiviyylisiä. Väliotsikot on muutettu aktiivisemmaksi siten, että väliotsikko kertoo itsessään jo mitä sen alla kerrotaan. (Kotimaisten kielten keskus 2020b, viitattu 10.2.2020.)

Tekstiä on lyhennetty ja ryhmitelty uudelleen aiempaan verrattuna. Tärkeistä kokonaisuuksista on tehty omia alisivuja ja niihin on lisätty uutta sisältöä sen mukaan, mitä asiakkaat ovat kysyneet asiakaspalvelussa. Alasivut keskittyvät siihen, miten asiakkaan pitäisi toimia. Asia on esitetty ytimekkäästi. Navigointi on helpotettu ja selkiytetty aiempaan verrattuna. Asiakasta ohjataan myös muille sivuille, josta asiasta saa lisätietoa. Tekstiin on lisätty suoria linkkejä tarvittaviin lomakkeisiin ja sähköisiin asiointipalveluihin. Eri yritysmuodoille on tehty omat ohjaussivunsa. (Kotimaisten kielten keskus 2020b, viitattu 10.2.2020.)

### **3.3 Selkokieli**

Selkeydestä puhuttaessa esille nousee toisinaan myös selkokieli (Tiililä 2011, viitattu 1.2.2020). Yhdenvertaisuuden toteutumiseksi osa julkisen hallinnon asiakkaista tarvitsee selkokieltä (Kotimaisten kielten keskus 2019a, haettu 30.10.2019). Selkokielessä teksti suunnataan henkilölle, jolla on kielellisiä vaikeuksia (Leskelä 2019, 93). Selkokielen kohderyhmät voidaan jakaa kolmeen ryhmään: henkilöillä on synnynnäinen ja pysyvä selkokielen tarve, henkilöille on elinaikana syntynyt selkokielen tarve tai henkilöillä on väliaikainen selkokielen tarve. Synnynnäiset ja pysyvät selkokielen tarpeet johtuvat yleensä erilaisista kehitysvammoista tai tapaturmista aiheutuneista vammoista tai lukivaikeuksista. Elinaikana syntynyt selkokielen tarve johtuu etenevistä muistisairauksista tai aivovaurioista. Väliaikaiset selkokielen tarvisijat ovat yleensä maahanmuuttajia (Leskelä 2019, 97 - 102.)

Selkokieltä tarvitsee vuoden 2019 arvion mukaan Suomessa 530 000 - 750 000 ihmistä. Selkokielen lisääntyvään tarpeeseen vaikuttavat maahanmuuton lisääntyminen, vanhusväestön määrän kasvaminen ja huononeva lukutaito etenkin nuorten ja nuorten aikuisten joukossa. Lisäksi yhteiskunnan digitalisoituminen ja sitä kautta kansalaisille tulleiden lisääntyneiden vaatimusten myötä selkokieltä tarvitaan enemmän. Julkisten palveluiden digitalisoituminen on helpottanut, mutta myös vaikeuttanut monien ihmisten palveluiden saamista. Osa ihmisistä tarvitsee hyvin helppoa kieltä, jota on havainnollistettu kuvilla ja äänellä. Osalle taas riittää, että kieli on helpotettu pintatasolla eli asiaa on selitetty auki. (Leskelä 2019, 104 - 106.)

Kotimaisten kielten keskuksen asiantuntijat ovat koonneet vinkkejä kielelliseen saavutettavuuteen. Heidän mukaansa kansalaisten tulee saada palveluista tietoa muualtakin kuin verkosta ja heidän tulee voida hoitaa asioitaan myös suullisesti. Viranomaisen sivuilta tulee löytyä ohjeistusta muunkinlaiseen palveluun kuin sähköiseen palveluun. Lisäksi tarjolla pitää olla selvästi myös selkokielistä materiaalia ja palvelua. Lisäksi viranomaispalveluissa käytetyn kielen tulee olla muodoltaan sellaista, että kaikki palvelun käyttäjät tuntevat itsensä puhutelluksi, palvelun kohderyhmäksi ja samanarvoisiksi kansalaisiksi. (Kotimaisten kielten keskus 2019b, viitattu 30.10.2019.)

Selkokieli on suomen kielen muoto samalla tavalla kuin yleiskieli. Selkokieli ei ole oma kieli. (Virtanen 2012, 68.) Yksi selkokiellentekstilajeista on informoivat selkotekstit. Niitä ovat hallinnolliset tekstit, säädöstekstit ja vakiintunutta toimintaa tai sisältöä esittelevät tekstit, jotka on julkaistu painettuna tai verkossa. Niiden tarkoituksena on jakaa tietoa ja saada ihminen toimimaan tietyllä tavalla. Viranomaisten tuottamat tekstit ovat informoivia tekstejä. Näitä ovat erilaiset ohje- ja neuvontatekstit, hakulomakkeet, päätökset ja muut hallinnolliset tekstit. Virkakieli koetaan yleisesti vaikeaksi. (Leskelä ym. 2015, 98.)

Molemmissa sekä selkokielessä että selkeään kieleen pyrittäessä tulee kiinnittää saman tyyppisiin asioihin huomiota. Näitä asioita ovat tekstin abstraktitaso, sananvalinta, virke- ja lauserakenteet ja tekstin visuaaliset rakenteet. (Tiililä 2011, viitattu 1.2.2020.) Käytännössä selkokielen kirjoittamisessa pätevät pääosin samat säännöt kuin yleiskielisen tekstin kirjoittamiseen. Selkokielessä noudatetaan myös samoja oikeinkirjoitussuosituksia. (Virtanen 2012, 68.)

Muutettaessa olemassa olevaa tekstiä selkokielliseksi selkokielistäjä uuskontekstoi tekstiä kohderyhmälle sopivaksi. Tyypillisin informoivien tekstien muutos on säädöstekstin muuttuminen esitteleväksi selkotekstiksi. Selkotekstissä on pidettävä huolta, että tekstin sisältämä informaatio pysyy

riittävän tarkkana antaakseen lukijalle olennaisen tiedon, oikeana sisällöltään ja ajankohtaisena. Tämä voi olla toisinaan ristiriidassa selkotekstin periaatteiden; aiheen rajaamisen ja ytimekkään ilmaisun kanssa. Selkokirjoittajan on tehtävä päätös mikä on lukijan kannalta tärkeää tietoa ja mitä voidaan karsia pois lukemisen helpottamiseksi. Selkokielistetyn tekstin oikeellisuus tulee tarkistuttaa ennen julkaisua aihepiirin asiantuntijalla. (Leskelä ym. 2015, 99 - 104.)

Selkotekstin rakenteessa tulee miettiä asioiden esittämisjärjestystä, loogisuutta ja johdonmukaisuutta. Lisäksi on varottava, ettei tekstiin synny aukkoja. Toimintaohjeissa tulee edetä samassa kronologisessa järjestyksessä missä toimintakin etenee. Itse toiminnan ohjeistukseen kannattaa siirtyä mahdollisimman nopeasti jättäen perustelevat ja taustoittavat tekstit mahdollisimman vähälle. (Leskelä ym. 2015, 105 - 111.)

Selkokielessä kannattaa sijoittaa lauseen alkuun tuttu asia ja loppuun uusi (Leskelä ym. 2015, 119). Toimintaohjeissa selkokielessä voi käyttää velvoittavaa sävyä. Sen tavoitteena on ohjata lukijaa ja saada hänet toimimaan toivotulla tavalla. Velvoittavuutta voi olla eriasteista. Se voi olla suorita kieltoja ja käskyjä tai suostuttelua ja lukijaan vetoavaa. (Leskelä ym. 2015, 127.)

Selkokirjoittamisessa käytetään tuttuja, joka päivä käytettäviä sanoja. Erikoiskielten sanoja ja murresanoja kannattaa välttää. Jos tekstissä joutuu kaikesta huolimatta käyttämään outoja ja vaikeita sanoja, niin ne tulee selittää tai käyttää niin, että merkitys tulee ilmi asiayhteydestä. Suomen kielessä on paljon pitkiä moniosaisia yhdyssanoja. Selkokielessä nämä sanat kannattaa korvata mahdollisuuksien mukaan lyhyemmällä sanalla lukemisen helpottamiseksi. (Virtanen 2012, 82 - 86.)

Kiertoilmaukset eli eufemismit voivat tuottaa selkokielen tarvitsijoille vaikeuksia, joten niitä kannattaa mahdollisuuksien mukaan välttää. Usein kiertoilmaukset liittyvät epämiellyttäviin tai arkaluontoisiksi miellettyihin asioihin. Myös monimerkitykselliset sanat tuottavat usein ongelmia selkotekstissä. Tuotettaessa selkotekstiä kannattaa tarpeen tullen korvata kielikuvat ja monimerkitykselliset sanat toisilla ilmauksilla. Tällöin väärinymmärryksen riski pienenee. Kielikuvulle hyvä vaihtoehto on vertaus, jossa kuin -sanalla havainnollistetaan asiaa. (Virtanen 2012, 87 - 88.)

Isot luvut ja lyhenteet ovat monelle selkotekstin lukijalle vaikeita ymmärtää. Selkotekstissä kannataakin miettiä, onko yksityiskohtainen luku oikeasti tarpeen tekstissä. Jos päädytään luvun käyttöön, niin se kannattaa konkretisoida vertaamalla johonkin tuttuun asiaan. Havainnollisuus näkyy selkotekstissä aiheen rajauksessa, määrittelevinä lauseina tai havainnollistavina esimerkkeinä.



Abstraktiset rakenteet kannattaa purkaa selkotekstistä ja muuttaa ne tavallisiksi toimintalauseiksi. (Virtanen 2012, 90 -93.)

Selkokielen kirjoittamisessa kannattaa suosia lyhyitä lauseita ja virkkeitä, sillä jos lauseessa on liikaa asiaa, se voi jäädä lukijalta helposti kokonaan ymmärtämättä. Tämän vuoksi kannattaa kertoa vain yksi asia yhdessä lauseessa. Tekstistä, jossa on käytetty ainoastaan lyhyitä lauseita voi tulla helposti myös sitä vaikeasti ymmärrettävä. Lukija ei välttämättä osaa päätellä lauseiden välisiä suhteita asian aiemman tietämyksensä vuoksi. Tämän vuoksi on tärkeää sitoa lauseet ja asiat toisiinsa lyhyissä lauseissa. (Virtanen 2012, 97 - 101.)

Mitkään selkokielen laadintaohjeet eivät takaa, että tekstistä tulisi niitä noudattamalla selkeää ja helposti ymmärrettävää. Selkotekstin ymmärtämiseen vaikuttaa myös lukijan tekstin prosessointi ja tekstin vuorovaikutus. Tyypillinen selkokirjoittajan virhe on tekstin voimakas yksinkertaistaminen, jolloin tekstistä tulee hutera, epälooginen ja vielä vaikeampaa ymmärtää. Liian yksinkertaistettu teksti voi aiheuttaa kohderyhmässä myös heitä väheksyvän tunteen. Selkoteksti tulee kohdistaa hyvin kohderyhmälle, sillä selkokielen käyttäjien keskuudessa on paljon eroja. Heidänkin kesken toiselle sopiva teksti voi olla toiselle vaikeaa. (Virtanen 2012, 112 -118.)

Verohallinnon vero.fi -sivuilta löytyy muutamia tuloverotukseen liittyviä ohjeita selkokielellä. Tällä hetkellä sieltä on PowerPoint esitysmateriaali Suomen verotuksesta selkokielellä, jossa kerrotaan tuloverotukseen liittyvistä asioista (Verohallinto 2019b, viitattu 9.2.2020). Lisäksi vero.fi -sivuilta löytyy verokortteihin liittyviä selkokielistä ohjeita erilaisiin elämäntilanteisiin ja niiden tuloille (Verohallinto 2019a, viitattu 9.2.2020). Eläkeläisen verokortista löytyy lokakuussa 2019 pidetyn selkokielisten verkkoseminaarin 30 minuutin pituinen tallenne sekä verkkoseminaarin esitysmateriaali (Verohallinto 2019c, viitattu 9.2.2020). Omaisen kuolemaan ja perunkirjoitukseen liittyviä asioita ja ohjeistuksia ei ole selkokielellä tällä hetkellä ollenkaan vero.fi -sivuilla.

## 4 LESKEN JÄLKEEN TEHTÄVÄ PERUKIRJA

Kehittämistyön tässä luvussa kerrotaan tarkemmin mitä laissa on säännelty lesken jälkeen tehtävästä perukirjasta sekä Verohallinnon vero.fi -sivuilla olevien lesken jälkeen tehtävän perukirjan ohjeiden tämän hetkisestä sisällöstä. Luku on jaettu kolmeen alalukuun, joissa ensimmäisessä käsitellään laki ja toisessa alaluvussa vero.fi -sivujen ohjeistus ja kolmannessa alaluvussa syventävien vero-ohjeiden lesken perukirjaa koskeva ohjeistus.

### 4.1 Laki

Perintökaaren 20 luvussa säädetään perunkirjoituksesta. Perunkirjoitus on toimitettava kolmen kuukauden kuluessa kuolemantapauksesta. Tarvittaessa Verohallinto voi hakemuksesta myöntää perunkirjoituksen toimittamiselle lisäaikaa. (Perintökaari 5.2.1965/40, 20:1§.) Perukirjassa on mainittava toimituksen aika, paikka, perinnönjättäjän täydellinen nimi, ammatti, kotipaikka, syntymä- ja kuolinpäivä, osakkaiden nimet ja eloonjäänyt puoliso, vaikka hän ei olisi osakas sekä testamentin saajien nimet ja kotipaikat. Alaikäisten pesänosakkaiden osalta on ilmoitettava heidän syntymäpäivänsä ja perillisten kohdalta heidän sukulaisuussuhde perinnönjättäjään. Perillinen on mainittava perukirjassa, vaikka hänelle ei tulisi mitään omaisuutta pesästä. Jos jotain edellä kerrottua asiaa ei voida ilmoittaa perukirjassa, on siitä ja sen syystä tehtävä maininta perukirjaan. (PK 20:3.2§.) Pesän varat ja velat on merkittävä perukirjaan kuolinhetken tilanteen mukaisesti. Varojen arvo on mainittava perukirjassa. (PK 20:4.1§.) Perukirjan liitteeksi on liitettävä asiakirjat, jotka ovat tarpeen pesän tilan selville saamiseksi (PK 20:5§).

Perintö- ja lahjaverolaissa säädetään perintönä ja testamentilla saadun omaisuuden verotuksesta ja mitä tietoja tarvitaan verotuksen toimittamiseen. Perintö- ja lahjaverolain mukaan perintönä tai testamentilla saadusta omaisuudesta saajan tulee suorittaa veroa valtiolle (Perintö- ja lahjaverolaki 12.7.1940/378, 1;1.1§). Omaisuuden käyväksi arvoksi käypä laitetaan arvo, mikä omaisuudella oli perinnönjättäjän kuolinhetkellä. Käyvällä arvolla tarkoitetaan omaisuuden todennäköistä myyntihintaa. Kuolinpesän omaisuuden arvosta saa vähentää vainajan hautaamisesta, hautakiven hankkimisesta ja pystyttämisestä, perunkirjoituksesta aiheutuneet kohtuulliset kustannukset sekä perinnönjättäjän elinaikaan kohdistuneet verot ja maksut. Perintöveroa ei voi kuitenkaan vähentää velkana. (PerVL 2:9.1-2§.)

Perintöverotus toimitetaan perinnönjättäjän jäämistöstä laaditun perukirjan mukaan. Jos perinnönjako on toimitettu, niin tarvittavin osin jakokirjan tietoja voidaan käyttää perintöverotuksessa apuna tuomaan selvyyttä perukirjan tietoihin. (PerVL 4:25.1§.) Perukirjassa on mainittava perinnönjättäjän perilliselle tai testamentin saajalle antamat ennakkoperinnöt ja kolmen viimeisen vuoden aikana ennen kuolemaansa antamat muut lahjat. Verohallinto antaa tarkemmat määräykset siitä, mitä asiakirjoja verotuksen toimittamista varten on annettava. (PerVL 4:28.2-3§.) Perintö- ja lahjaverolain 4. luvun 28. pykälä säättää perukirjan annettavaksi kuukauden kuluessa perunkirjoituksesta Verohallinnolle.

## 4.2 Vero.fi -sivujen ohjeistus

Perintökaari ja Perintö- ja lahjaverolaki eivät ohjaa erikseen lesken jälkeen tehtävän perukirjan sisältöä. Tämän vuoksi Verohallinnolla on vero.fi sivuilla omia ohjeistuksia perukirjassa oltavista asioista, jotta verotus voidaan toimittaa oikein kaikkien osapuolten osalta ja vältetään kaksinkertainen verotus.

Vero.fi -sivuilta löytyy Henkilöasiakkaiden alta Hae koko sivustolta -toimintoa käyttäen hakusanalla perukirja useita ohjeita. Perukirja -hakusanaa käyttäen ensimmäiseksi ohjeeksi tulee ohje, joka nimi on Perunkirjoitus - näin toimit ja toimitat perukirjan Verohallintoon. Ohjeessa kerrotaan, että perukirja tulee tehdä kolmen kuukauden kuluessa henkilön kuolemasta. Perukirjoja laativat muun muassa pankit, lakitoimistot ja oikeusaputoimistot. Perukirjan voi tehdä myös itse. Perukirjan tekemistä varten tarvitaan asiakirjoja vainajan varoista ja veloista. (Verohallinto 2020, viitattu 12.4.2020.)

Väliotsikon Mitä perukirjassa pitää mainita? -alla on kerrottu tarkemmin perukirjassa mainittavista asioista. Perukirjaan on merkittävä vainajan perilliset, leski, toissijaiset perilliset ja testamentinsaajat sekä kunkin osoite ja henkilötunnus. Perillisen ja testamentinsaajan kohdalle on merkittävä hänen suhde perinnönjättäjään. Avopuolison ollessa kuolinpesän osakkaana, hänen kohdaltaan on merkittävä, jos hän on ollut aikaisemmin avioliitossa perinnönjättäjän kanssa tai hänellä on tai on ollut yhteinen lapsi perinnönjättäjän kanssa. Perunkirjoituksessa on oltava läsnä kuolinpesänilmoittaja ja kaksi uskottua miestä. Heidän täytyy allekirjoittaa perukirja. Perukirjassa on mainittava yhteyshenkilön nimi, osoite ja puhelinnumero, jotta yhteyshenkilöltä voidaan kysyä tarvittaessa lisätietoja. (Verohallinto 2020, viitattu 12.4.2020.)

Perukirjaan on merkittävä vainajan ja lesken varat ja velat kuolinpäivänä. Jos vainaja kuoli leskenä ja hänen aiemmin kuolleen puolison omaisuus oli vielä osittamatta lesken kuolin hetkellä, tulee ilmoittaa molempien varat ja velat jälkimmäisenä kuolleen puolison kuolinpäivän mukaan. Perukirjassa on oltava maininta, onko vainajalla ja leskellä avio-oikeus toistensa omaisuuteen ja luovuttaako leski omaisuuttaan tasinkona puolison perillisille. (Verohallinto 2020, viitattu 12.4.2020.)

Leskellä on oikeus pidättää hallintaoikeus puolisoiden yhteisenä kotina käytettyyn asuntoon. Jos leski käyttää tätä oikeutta, niin siitä tulee mainita perukirjassa. Jos perinnönjättäjällä on ollut testamentti, tulee se mainita ja sekä siihen mahdollisesti kohdistuvat lakiosavaatimukset perukirjalla. Perinnönjättäjän ja lesken eläessään antamat ennakkoperinnöt tulee mainita. Jos perillinen tai testamentinsaaja on saanut perinnönjättäjältä kolmen viimeisen vuoden aikana ennen tämän kuolemaa lahjan, tulee perukirjaan merkitä lahjoituksen ajankohta, arvo ja lahjaksi saatu omaisuus. (Verohallinto 2020, viitattu 12.4.2020.)

Kuolinpesälle tai edunsaajalle kuoleman johdosta maksetut vakuutuskorvaukset tulee ilmoittaa perukirjassa sekä merkitä vakuutuskorvausten saajat ja määrät. Perinnönjättäjän nimissä ollut opintolaina merkitään perukirjaan arvolla 0 euroa, sillä kuolinpesällä ei ole velvollisuutta maksaa takaisin lainaa, jota valtio takaa. (Verohallinto 2020, viitattu 12.4.2020.)

Kuolinpesän velkoina ja vähennyksinä voidaan ilmoittaa hautauskulut, perunkirjoituksesta aiheutuneet kulut ja vainajan elinaikaan liittyvät velat. Näitä voivat olla esimerkiksi asunto- osamaksu- ja luottokorttivelka, verovelka vainajan elinajalta, vesilasku, sähkölasku, puhelinlasku ja maksamattomat sairauskulut. (Verohallinto 2020, viitattu 12.4.2020.)

Perukirjan liitteeksi tulee liittää kopio testamentista, avioehtosopimuksesta ja perinnönjakokirjasta, jos perinnönjako on jo toimitettu. Jos perinnönjättäjän puoliso on kuollut aiemmin ja vainajan ja puolison perinnönsaajien välillä on toimitettu ositus ja perinnönjako, niin osituskirjasta tai perinnönjakokirjasta tulee liittää kopio perukirjan liitteeksi. Verohallinnolle toimitetaan asiakirjoista kopiot. Alkuperäiset kappaleet säilytetään itsellä. Liitteessä voidaan kertoa, kuka hoitaa kuolinpesän muita veroasioita kuin perintöveroon liittyviä. Jos kuolinpesällä on asianhoitaja, niin jokaisen kuolinpesän osakkaan tulee allekirjoittaa valtuutus perukirjassa tai antaa erillinen valtakirja. (Verohallinto 2020, viitattu 12.4.2020.)

Perukirjan mukaan ei liitetä talletusten saldotodistuksia, tositteita kuolinpesän kuluista, sukuselvityksiä eikä kopioita toisen henkilön perukirjasta. Verohallinto pyytää tarvittaessa lisätietoja. Ohjeistuksessa on lisäksi kerrottu, minne kopio perukirjasta liitteineen tulee toimittaa yhden kuukauden kuluessa perunkirjoitustilaisuudesta. (Verohallinto 2020, viitattu 12.4.2020.)

### 4.3 Syventävät vero-ohjeet

Vero.fi -sivuilta löytyy Syventävien vero-ohjeiden alta Ensin kuolleen puolison tai lesken jälkeisessä perintöverotuksessa tarvittavat tiedot -ohjeistus. Ohjeen diaarinumero on A53/200/2016 ja se on annettu 31.3.2016. Ohjeessa käsitellään sitä, minkälaiset tiedot lesken jälkeen tehdyssä perukirjassa ja sen liitteistä tulee ilmetä, kun aiemmin kuolleen puolison ja lesken välillä ole toimitettu ositusta loppuun lesken eläessä. Näissä tilanteissa tulee selvittää lesken jälkeen verotettavan perintöosuuden määrittämiseksi avioliittolain vaikutus siihen, millaiset perintöosuudet vainajan perillisille syntyvät. Ohjeen lopusta allekirjoitusten jälkeen löytyy pdf-muotoinen liite, jonka nimi Verohallinnon toivoma erien ryhmittely perukirjassa. (Verohallinto 2016b, viitattu 13.8.2019.) Liitteen luvussa kaksi on kerrottu lesken perukirjan rakenne. (Verohallinto 2016c, viitattu 12.4.2020).

Ohjeen kolmannessa luvussa käsitellään lesken jälkeen toimitettavassa perintöverotuksessa tarvittavia tietoja. Lesken kuoleman jälkeen toimitettavassa perintöverotuksessa verotetaan perillisillä ja testamentinsaajilla se omaisuus, johon heille syntyi oikeus lesken kuoleman johdosta. Jos ensin kuolleen puolison ja lesken välillä ei ole toimitettu ositusta lesken eläessä, lesken ja ensin kuolleen puolison avio-oikeuden alaisesta omaisuudesta osa on jo verotettu ensin kuolleen puolison jälkeen. Tätä omaisuutta ei veroteta enää uudelleen lesken kuoleman jälkeen. (Verohallinto 2016b, viitattu 13.8.2019.)

Jotta verotus voidaan toimittaa oikein, perukirjassa tulee luetteloida ja arvostaa lesken ja ensin kuolleen puolison kuolinpesän avio-oikeuden alainen omaisuus ja velat lesken kuolinhetken arvoon. Puolisoiden yhteenlasketusta varallisuudesta muodostuu avio-oikeuden alaisen omaisuuden säästö lesken kuolinhetkellä. Tästä puolet verotetaan lesken perillisillä ja toinen puolikas kuuluu aiemmin kuolleen puolison perillisille. Jos lesken omaisuudessa on sellaista omaisuutta johon ensin kuolleen puolison kuolinpesällä ei ole avio-oikeutta, verotetaan tämä omaisuus pelkästään lesken perillisillä avio-oikeuden alaisen omaisuuden puolikkaan lisäksi. Edellä mainituista omaisuuksista muodostuu lesken perittävä omaisuus. Se verotetaan hänen perillisillään perintökaaren ja

lesken mahdollisesti tekemän testamentin määräyksien mukaan. (Verohallinto 2016b, viitattu 13.8.2019.)

Edellä kerrottuihin periaatteisiin on olemassa poikkeuksia. Näiden laskennassa tarvitaan eriteltyjä tietoja. Verohallinnon ohjeessa nämä on eritelty seitsemänä kohtana. (Verohallinto 2016b, viitattu 13.8.2019.) Nämä seitsemän kohtaa esitetään myös tässä kehittämistyön raportissa omina alaluokina. Perukirjassa ja sen liitteissä tulee näiden tilanteiden tai olosuhteiden olemassaolo selvittää, jotta verotus voidaan toimittaa oikein (Verohallinto 2016b, viitattu 13.8.2019).

#### **4.3.1 Avio-oikeuden ulottuvuus**

Lesken jälkeistä perintöverotusta varten tulee selvittää, mihin aiemmin kuolleen puolison kuolinpesän omaisuuteen leskellä on avio-oikeus ja toisinpäin. Jos ensin kuolleen puolison jälkeen ei ole lesken eläessä tehty osittaista ositusta tai perinnönjakoa, kuuluu kaikki ensin kuolleen puolison kuolinhetken avio-oikeuden alainen omaisuus sekä sen tuotto edelleen avio-oikeuden alle. Puolet yhteisestä omaisuudesta voidaan katsoa aiemmin kuolleen puolison jälkeen jo perityksi omaisuudeksi ja toinen puolikas verotetaan lesken perillisillä. (Verohallinto 2016b, viitattu 13.8.2019.)

Jos leski on ansainnut tai saanut lahjana tai perintönä omaisuutta aiemmin kuolleen puolison jälkeen, niin tämä omaisuus ei kuulu avio-oikeuden alle eikä siitä kuulu minkäänlaista osaa aiemmin kuolleen puolison perillisille. Tällainen omaisuus verotetaan ainoastaan lesken perillisillä. (Verohallinto 2016b, viitattu 13.8.2019.)

Jos lesken tai ensiksi kuolleen puolison omaisuuteen on kuulunut varallisuutta, joka on määrätty avio-oikeuden ulkopuolelle avioehtosopimuksen tai lahjoitukseen tai testamenttiin liitetyn ehdon vuoksi, niin näitä omaisuuseriä ei kuulu puolittaa aiemmin kuolleen puolison ja lesken kuolinpesien välillä. Lesken avio-oikeuden ulkopuolinen omaisuus verotetaan ainoastaan lesken perillisillä. Aiemmin kuolleen puolison avio-oikeuden ulkopuolinen varallisuus ei tule verotettavaksi ollenkaan lesken kuoleman jälkeen, sillä se on verotettu jo aiemmin. (Verohallinto 2016b, viitattu 13.8.2019.)

Jos lesken ja aiemmin kuolleen puolison välillä on tehty osittainen ositus, niin ositettu omaisuus ei kuulu enää ositettavaksi. Osittaisessa osituksessa leski saanut jotain omaisuutta ja kuolinpesä vas-

taavasti muuta omaisuutta. Lesken saama omaisuus tulee merkitä perukirjaan avio-oikeuden ulkopuoliseksi varallisuudeksi. Se verotetaan kokonaisuudessaan lesken perillisillä. Aiemmin kuolleen puolison kuolinpesän saamasta omaisuudesta ei määrätä perintöveroa lesken kuoleman jälkeen. (Verohallinto 2016b, viitattu 13.8.2019.)

Edellä kerrotut seikat tulee selvittää lesken jälkeen toimitettavaa perintöverotusta varten ja merkitä perukirjaan miltä osin lesken kuolinpesällä on oikeus aiemmin kuolleen puolison kuolinpesän varoihin ja toisinpäin. Varallisuus tulee eritellä omaisuuserittäin avio-oikeuden alaisiin ja avio-oikeuden ulkopuolisiin molempien puolisoitten osalta. Velkojen osalta tulee merkitä avio-oikeuden ulkopuoliseen omaisuuteen kuuluvat velat erillisenä avio-oikeuden alaisista veloista perukirjan velkierittelyyn. (Verohallinto 2016b, viitattu 13.8.2019.)

#### **4.3.2 Osittaiset ositukset ja perinnönjaot ja testamentin täytyminen**

Lesken osituksessa saama omaisuus on avio-oikeuden ulkopuolista omaisuutta ja se verotetaan pelkästään lesken perillisillä, kuten 4.3.1. -kappaleessa kerrottiin. Jos osittaisessa osituksessa leski ja aiemmin kuolleen puolison kuolinpesä ovat saaneet yhtä paljon omaisuutta, voidaan osittamaton avio-oikeuden alainen omaisuus jakaa tasan lesken ja ensin kuolleen puolison kuolinpesän kesken. Aiemmin kuolleen kuolinpesästä osittaisella perinnönjaolla varojen eteenpäin jakaminen ei muuta tilannetta toiseksi. (Verohallinto 2016b, viitattu 13.8.2019.)

Jos osittaisessa perinnönjaossa ensin kuolleen puolison perilliset ja testamentinsaajat ovat saaneet enemmän omaisuutta kuin leski, kuuluu jäljellä olevasta omaisuudesta suurempi osuus lesken perillisille ja verotettavaksi lesken jälkeen. Lesken jälkeen tehtävää verotusta varten on selvitettävä millaisia osittaisia osituksia ja perinnönjakoja ensin kuolleen puolison jälkeen on tehty. Osittaisen osituksen epätasapainoa ei oteta huomioon jäljellä olevan avio-omaisuuden jaossa, jos lesken ja aiemmin kuolleen puolison välisen osittaisen osituksen tekemää epätasapainoa ei ole tarkoitettu huomioitavaksi lopullisessa osituksessa ja ensin kuolleen puolison suurempi osuus on verotettu saajillaan lesken antamana lahjana osittaisen osituksen jälkeen. (Verohallinto 2016b, viitattu 13.8.2019.)

Jos aiemmin kuollut puoliso oli määrännyt omaisuuttaan legaatilla jollekin henkilölle, tulee lesken jälkeen tehtävää perintöverotusta varten selvittää, onko legaatit jo täytetty. Legaatit ollessa täytettyinä ja annettu varallisuus on kuulunut avio-oikeuden alaiseen omaisuuteen eikä leskelle ole ositettu legaatien täyttämisen yhteydessä vastaavaa määrää omaisuutta, tulee legaatien täyttäminen ottaa osittaisjakona huomioon lesken ja ensin kuolleen puolison avio-oikeudenalaista omaisuutta verotettaessa. (Verohallinto 2016b, viitattu 13.8.2019.)

#### **4.3.3 Ennakkoperinnöt ja lesken antamat lahjat**

Lesken antamat ennakkoperinnöt, jotka hän on antanut ennen puolisonsa kuolemaa heidän yhteisille lapsille, on otettu aiemmin kuolleen puolison perintöverotuksessa huomioon ensin kuolleen puolison antamana. Nämä luetaan aiemmin kuolleen puolison kuolinpesän osuuteen jaettaessa omaisuutta lesken ja aiemmin kuolleen puolison jälkeen jo verotettuihin varoihin. (Verohallinto 2016b, viitattu 13.8.2019.)

Jos leski on puolisonsa kuoleman jälkeen antanut avio-oikeuden alaisesta omaisuudestaan ennakkoperintöjä tai lahjoja, tulee lesken antamat lahjat ottaa huomioon jaettaessa avio-oikeuden alaista omaisuutta lesken ja aiemmin kuolleen puolison jälkeen verotettuihin varoihin (Verohallinto 2016b, viitattu 13.8.2019).

Tämän vuoksi lesken perukirjan tulee perintöverotusta varten yksilöidä sekä ensiksi kuolleen puolison että lesken antamat ennakkoperinnöt. Lesken antamista lahjoista tulee selvittää, onko ne saajalleen ennakkoperintöä sekä onko ne annettu puolisoitten yhteiselle perilliselle Perintökaaren 6 luvun 1§:n 2 momentissa tarkoitetulla tavalla. (Verohallinto 2016b, viitattu 13.8.2019.) Lain kohdan mukaan, jos puolisoitten yhteiselle rintaperilliselle on annettu ennakkoperintöä jommankumman puolison avio-oikeuden alaisesta omaisuudesta, niin sen arvo on vähennettävä ensiksi kuolleelta puolisoilta jääneestä perinnöstä. Mikäli ennakkoperinnön koko arvoa ei voida vähentää ensiksi kuolleen jälkeen, vähennetään loppuosa lesken jälkeen jäävästä osuudesta. (PK 6:1.2§.)



#### **4.3.4 Toteutumaton tasinko**

Ensiksi kuolleen puolison perunkirjoituksessa leskellä on oikeus kieltäytyä luovuttamasta omaisuutta ensin kuolleen perillisille, jos lesken avio-oikeuden alainen omaisuus on suurempi kuin vainajan avio-oikeuden alainen säästö. Jos leski on ensin kuolleen puolison jälkeen vedonnut tasinkoetuoikeuteensa, niin ensiksi kuolleen puolison jälkeen ei ole verotettu puolta avio-oikeuden alaisesta omaisuudesta, vaan ainoastaan ensiksi kuolleen puolison varallisuus. Lesken kuoleman jälkeen koko lesken omaisuus tulee verotettavaksi. (Verohallinto 2016b, viitattu 13.8.2019.)

Perintöverotusta varten lesken perukirjaan tulee merkitä tai muutoin selvittää, onko leski ensin kuolleen puolison perintöverotukseen ilmoittanut vaativansa tasinkoetuoikeutta, jos ositusta ei ole suoritettu loppuun lesken eläessä. Tilanteissa, joissa ositusta ei ole toimitettu ennen tasinkoetuoikeuden vedonneen lesken kuolemaa, syntyy lesken kuolinhetkellä ensin kuolleen puolison perillisille perintöoikeus tasinkoon. Tällöin tasinkovelvoite verotetaan uutena perintönä ensin kuolleen puolisoilta hänen perillisillä. Lesken perillisillä verotetaan lesken laskennallinen osuus avio-oikeuden alaisesta pesän säästöstä sekä lesken avio-oikeuden ulkopuolisen omaisuuden säästö. (Verohallinto 2016b, viitattu 13.8.2019.)

#### **4.3.5 Lesken ja ensiksi kuolleen puolison varojen sekoittuminen**

Ensiksi kuolleen puolison ja lesken kuolemien välillä on voinut kuluja vuosia. Tällaisessa tilanteessa lesken ja ensiksi kuolleen puolison varat ovat voineet sekoittua, kun aiemmin kuolleen puolison varat ovat olleet lesken hallinnassa ja esimerkiksi pankkitilit on lopetettu ja varat siirretty lesken tilille. Jos ensin kuolleen puolison kuolinpesän ja lesken varat ovat lesken elinaikana menneet sekaisin, tulee perintöverotusta varten antaa selvitys siitä miltä osin varat ovat sekoittuneet. Jos verotusta varten ei toimiteta luotettavaa selvitystä, mutta on selkeästi tapahtunut varojen sekoittumista, voidaan sekoittumista oikoa arvioimalla verotuksen yhteydessä. (Verohallinto 2016b, viitattu 13.8.2019.)

#### 4.3.6 Testamentteihin liittyvät kysymykset

Lesken tekemästä testamentista tulee liittää kopio perukirjan liitteeksi. Vainajan omaisuus jaetaan lähtökohtaisesti testamentinsaajille testamentin mukaisesti. Testamentti voi loukata vainajan rintaperillisten lakiosaa, jolloin rintaperillisellä on oikeus vaatia lakiosaansa ja testamentti väistyy siltä osin. (Verohallinto 2016b, viitattu 13.8.2019.)

Testamentista voi ottaa vastaan vain osan ja luopua osasta. Testamentinsaajaa verotetaan silloin vain siitä omaisuudesta, jonka hän ottaa vastaan, jos testamentinsaaja ei määrää luopuessaan sijaan tulijasta. Perintöverotusta varten perukirjassa on selvitettävä mahdolliset testamenttiin osittain ryhtymiset. Perukirjaan tulee eritellä mahdolliset rintaperillisten lakiosavaatimukset. (Verohallinto 2016b, viitattu 13.8.2019.)

Testamentin tekijä on voinut tehdä useita testamentteja ja testamenttien määräykset voivat olla ristiriitaisia. Pesän varallisuuteen ei välttämättä kuulu enää testamentissa mainittua varallisuutta, vaan se on voitu esimerkiksi myydä vainajan elinaikana. Näissä tilanteissa ei vainajan omaisuutta voida välttämättä jakaa suoraan testamentin mukaisesti. Silloin testamentintekijän oma tarkoitus on yleensä ratkaiseva, jos se voidaan luotettavasti selvittää. Perintöverotusta varten tarvitaan selvitys siitä, miten ristiriitaiset testamenttimerkinnät tulkitaan. Selvityksen voi kirjata perukirjaan tai esittää muutoin selvityksen. Jos perintöverotusta varten ei ole toimitettu luotettavaa selvitystä testamentin tulkinnasta, joudutaan asia ratkaisemaan Verohallinnolla käytössä olevan aineiston perusteella. (Verohallinto 2016b, viitattu 13.8.2019.)

Leski on voinut periä aiemmin kuolleen puolisonsa omaisuutta testamentilla. Tällöin ensin kuolleen puolison rintaperilliset ovat voineet vaatia lakiosaansa. Perintöverotuksen toimittamista varten tulee perukirjalla selvittää, onko lakiosat suoritettu. Lesken testamentilla saamaan omaisuuteen on voinut kohdistua toissijaismääräys, jossa määrätään lesken perimälle omaisuudelle toinen saaja hänen kuolemansa jälkeen. Tämä omaisuus verotetaan lesken kuoleman jälkeen ensin kuolleen antamana hänen toissijaissaajillaan. Jos osaan lesken testamentilla perimästä omaisuudesta liittyy vainajan toissijaismääräys, tulee perintöverotusta varten selvittää toissijaismääräyksen sisältö ja lesken varoista eritellä osuus, joka kuuluu ensin kuolleen puolison testamentin toissijaissaajille. (Verohallinto 2016b, viitattu 13.8.2019.)

#### **4.3.7 Lesken lakisääteisellä perintöoikeudella perimä omaisuus**

Leski on perinyt ensin kuolleen puolionsa, jos hänellä ei ole ollut rintaperillisiä eikä hän ole tehnyt testamenttia. Tällaisessa tilanteessa lesken kuoleman jälkeen ensin kuolleen puolison toissijaisperillisillä eli hänen sukulaisillaan kuuluu yleensä osa lesken kuolinhetken varoista. (Verohallinto 2016b, viitattu 13.8.2019.) Perintökaaren mukaan ensin kuolleen puolison toissijaisperillisiä ovat hänen isä ja äiti ja jos he ovat kuolleet tai toinen heistä, niin kuolleen vanhemman osuuden perii vainajan sisarukset. Ja jos veli tai sisar on kuollut, niin heidän elossa oleva jälkeläinen perii heidän osuutensa. (PK 3:1.2§.)

Tavallisesti lesken omaisuus jaetaan puoliksi ensin kuolleen toissijaisperillisten ja lesken perillisten kesken. Jakosuhte voi muuttua, jos puolisoilla on ollut avioehto, tai leski on vaurastunut ensin kuolleen puolison kuoleman jälkeen. Perintöverotusta varten voidaan perukirjaan selvittää tai antaa erillinen selvitys oikeasta omaisuuden jaosta ensin kuolleen puolison toissijaisperillisten ja lesken perillisten välillä. (Verohallinto 2016b, viitattu 13.8.2019.)

## 5 ONGELMAN TUNNISTAMINEN

Tässä luvussa kuvataan tutkimusprosessin eteneminen ja siinä käytetyt tiedonkeruumenetelmät. Tutkimuksellisen kehittämistyön lähestymismenetelmänä käytetään tämän kehittämistyön 2. luvussa esiteltyä palvelumuotoilua. Palvelumuotoiluprosessissa sovelletaan Koiviston ja kumppaneiden esittelemää Design Councilin nelivaiheista Tuplatimanttimalia, josta on kerrottu tarkemmin 2.2. luvussa.

Tutkimusprosessi kuvataan mahdollisimman avoimesti ja läpinäkyvästi, jotta lukijalle muodostuu kokonaiskuva kehittämisprosessin etenemisestä sekä sitä kautta kokonaiskuva työn luotettavuudesta ja tiedon käyttökelpoisuudesta. Kehittämisprosessin vaiheet etenevät mukailien Tuplatimanttimalia. Vaiheissa käytetään tähän kehittämistehtävään soveltuvia palvelumuotoilun työkaluja, joiden avulla saadaan maksimaalinen määrä käyttökelpoista tietoa siitä, mikä aiheuttaa puutteellisia perukirjoja lesken jälkeen ja miten perukirjan tekijä kokee nykyiset ohjeet.

Lähestyttäessä tutkimusprosessia on hyvä tietää hieman taustatietoja aiheesta laajemmin. Lain mukaan perukirja on laadittava jokaisesta henkilöstä, joka on vakinaisesti asunut Suomessa kuolinhetkellään riippumatta hänen varallisuusasemasta. Perunkirjoitusvelvollisuuteen ei vaikuta myöskään perittävän ikä. Perunkirjoitus on toimitettava siten elävänä syntyneen ja sittemmin kuolleen lapsen jälkeen. (Aarnio ym. 2016, 248 - 249.)

Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2018 kuoli 54 527 kuolinpäivänään vakinaisesti Suomessa asunutta henkilöä. Heistä miehiä oli 27 184 ja naisia 27 343. Miehet olivat keskimäärin 75,1-vuotiaita ja naiset 82,2-vuotiaita. Kuoliniän mediaani, eli puolet kuoli mediaanikuolinikää nuorempana ja puolet sitä vanhempana, oli miehillä 77,6 ja naisilla 85,6 vuotta. Kuolleiden määrä on noussut vuosittain johtuen väestön ikääntymisestä. (Tilastokeskus 2019a, viitattu 25.10.2019.) Vuonna 2018 kuolleista henkilöistä oli naimattomia 8 913 vainajaa, naimisissa 17 728 vainajaa, eronneita 8 931 vainajaa ja leskenä kuolleita 18 954 vainajaa (Heikkilä, sähköpostiviesti 8.5.2020). Tilastokeskuksen väestörakenteen mukaan 31.12.2018 väestöstä oli 15,6 % eronneita tai leskiä. Väestömäärä oli 5 518 000 henkeä. (Tilastokeskus 2019b, viitattu 25.10.2019.)

Koska kaikista edesmenneistä henkilöistä tulee tehdä perukirja, niin jokainen perukirja tulee käsiteltäväksi Verohallinnolle perintöverotusta varten. Vuonna 2018 on kuollut 54 527 henkilöä, joten

sama määrä perukirjoja on toimitettu Verohallinnon käsiteltäväksi. Vuositasolla käsiteltävien perukirjojen määrä on merkittävä, joten tämän perusteella voidaan päätellä, että yleensäkin perukirjan sisällöllä on merkitystä.

## 5.1 Havaintolomakkeen luominen perintöveroasioita hoitaville verovirkkailijoille

Perintöverotusta suoritettaessa on huomattu, että lesken jälkeen tehdyissä perukirjoissa on usein puutteita. Ongelma on tiedostettu hallinnossa ja vuoden 2017 keväällä pidettiin Webinaari lesken jälkeen tehtävästä perukirjan sisällöstä. Webinaari oli suunnattu perukirjoja työkseen tekeville tahtoille. Webinaariin osallistui ihan mukavasti perukirjan tekijöitä. Ongelma ei ole kuitenkaan poistunut, vaan edelleen lesken jälkeen tehdyissä perukirjoissa on puutteita. Perukirjan puutteet eivät käytännön kokemuksen mukaan kohdistu tiettyyn tekijäryhmään, vaan puutteita on sekä perukirjoja työkseen tekevien perukirjoissa, että perukirjaa ensimmäisen kerran tai harvoin tekevien perukirjoissa.

Ongelman laajuutta ei ole missään vaiheessa tutkittu laaja-alaisesti Verohallinnossa. Kuitenkin perukirjojen puutteet nousevat keskusteluihin perintöverotuksen tekijöiden keskuudessa aika ajoin. Tämän vuoksi on tärkeää selvittää syvällisesti ensimmäiseksi, kuinka laajasta ongelmasta todellisuudessa on kyse. Sen vuoksi ongelmaa lähestytään ensimmäiseksi kartoittamalla sitä, kuinka suuresta ongelmasta oikeasti on kyse. Samalla kerätään tietoa siitä, mitkä asiat lesken jälkeen tehdyissä perukirjoissa olivat puutteellisesti ilmoitettu.

Tuplatimantin Ongelman tunnistaminen -vaiheen Löydä -vaiheessa Koiviston ja kumppaneiden mukaan yhtenä eksploratiivisen tutkimuksen menetelmänä voidaan käyttää luotaimia kartoitettaessa piileviä asiakastarpeita (Koivisto ym. 2019, 44 - 45). Luotaimet ovat itsedokumentointiin perustuva työtapa. Tutkimukseen osallistuvat asiakkaat tai työntekijät täyttävät heille annettua ohjeistettuja päiväkirjoja, valokuvaavat tai tekevät heille annetulla materiaalilla muita tehtäviä. (Ojasalo ym. 2014, 76.) Tutkija tekee tutkimuspaketin ja toimittaa sen tutkimukseen osallistuvalla henkilöllä. Tutkija voi kohdistaa mielenkiintonsa rajattuihin asioihin asiakkaan toiminnassa ja asiaa havainnoidaan sovittu ajanjakso. Tutkimusjakson jälkeen tutkimukseen osallistuva henkilö lähettää tutkimuspaketin eli luotaimen takaisin tutkijalle vastausten analysointia ja tulkitsemista varten. (Tuulaniemi 2016, 151 - 152.)

Tässä kehittämistehtävässä käytettiin luotainta kartoittamaan ongelman laajuutta ja sitä mitkä asiat tekevät lesken jälkeen tehdystä perukirjasta puutteellisen verotuksen toimittamisen näkökulmasta. Luotaimena toteutetusta tutkimusmenetelmästä päädyttiin käyttämään kehittämistyön raportissa nimeä havaintolomake. Havaintolomakkeella seurataan lomakkeella määritettyjä asioita havainnointijakson aikana. Verohallinto antoi luvan toteuttaa havaintolomakkeen perintöveroasioita hoitaville verovirkailijoille. Havaintolomakkeen täytyi olla helposti täytettävä, perukirjojen tekijät tuli pysyä anonyymeinä ja havaintolomakkeen täyttämiseen ei saanut mennä merkittävästi virkailijoiden työaikaa.

Edelliset asiat huomioiden havaintolomakkeeseen tehtiin ensimmäiselle sivulle taulukko, johon tuli merkitä päiväsarakeeseen päivämäärä tai päivä järjestysnumerolla. Seuraavaan sarakeeseen merkittiin kyseisenä päivänä käsiteltyjen perukirjojen kokonaismäärä. Kolmanteen sarakeeseen merkittiin käsitellyistä perukirjoista lesken jälkeen tehtyjen perukirjojen määrä ja neljänteen sarakeeseen edellisistä perukirjoista puutteellisten osuus. Kuhunkin sarakeeseen määrät voitiin merkitä tukkimiehen kirjan pidolla jokaisen käsitellyn perukirjan jälkeen vetämällä sarakkeen kohdalle viivan. Näin kirjaus vei mahdollisimman vähän työaikaa. Päiväkohtainen tarkastelusivu löytyy liitteistä havaintolomakkeen ensimmäiseltä sivulta (liite 1).

Lesken jälkeen tehdyistä puutteellisista perukirjoista haluttiin enemmän tietoa sen osalta, mikä asia oli ilmoitettu puutteellisesti varojen osalta. Tämän vuoksi jokaista puutteellista perukirjaa varten tehtiin oma taulukko, johon voi merkitä perukirjan puutteen annettujen neljän vaihtoehdon kohdalla raksilla. Lisäksi viidentenä vaihtoehtona Muu, mikä? -kohta, johon havaintoja ylös merkitsevä perintöveroasioita hoitava verovirkailija voi kirjoittaa avoimeen kenttään puutteen, joka ei ollut vaihtoehtoisissa.

Havaintolomakkeella kartoitettiin myös sitä, mitä virkailijan täytyi tehdä puuttuvan tiedon saamiseksi, jotta perintöverotus voitiin toimittaa. Lomakkeella on valittavana neljä vaihtoehtoa, joista raksittiin ne, joita puuttuvien tietojen selvittely vaati. Lisäksi valittavana on avoin kohta, johon voi kirjoittaa jonkin muun toimenpiteen. Havaintolomakkeen tapauskohtaiseen taulukkoon tuli myös arvioida minuutteina, paljonko ylimääräistä työaikaa tapauksen käsittelyyn meni johtuen perukirjan puutteista. Tapauskohtaiseen taulukkoon laitettiin myös Muita huomioita lesken perukirjasta -kohta, johon virkailija voi kirjoittaa muuta tärkeää tietoa perukirjan puutteista, jotka eivät ilmene annetuista vaihtoehtokohdista. Tapauskohtainen taulukko löytyy liitteistä havaintolomakkeen toiselta sivulta

(liite 1). Perintöveroasioita hoitaville verovirkailijoille annetussa havaintolomakkeessa tapauskohtainen taulukko on kahtenäkymmenenä kappaleena ja ne on numeroitu juoksevasti seuraavasti: Tapaus 1, Tapaus 2 ja niin edelleen kuten liitteestä ilmenee.

## 5.2 Haastattelu

Palvelumuotoilun Tuplatimantin Ongelmani tunnistaminen -vaiheen Löydä -vaiheessa Koiviston ja kumppaneiden mukaan yhtenä perustutkimuksen menetelmänä ovat haastattelut. Niiden avulla kerrytetään tietoa, jonka avulla on mahdollista saavuttaa vähittäin kasvavaa parannusta olemassa olevaan ratkaisuun. (Koivisto ym. 2019, 44 - 45.)

Haastattelulla saadaan palvelumuotoilussa tietoa asiakkaiden elämästä ja ajatuksista sekä heidän kokemuksia palvelun käyttämisestä. Haastatteluiden tarkoituksena on rakentaa ymmärrystä asiakkaiden elämästä ja arjesta. Näitä tietoja käytetään ideoinnin pohjana ja ohjaamaan suunnittelua. (Tuulaniemi 2016, 147.) Haastattelu on oiva vaihtoehto sellaisiin tilanteisiin, joissa aihealueena on ennalta vähän kartoitettu ja tuntematon alue, jolloin tutkijan on vaikea tietää etukäteen vastausten suuntia. Tai ennalta tiedetään tutkimuksen aiheen tuottavan vastauksia monitahoisesti ja moniin suuntiin. (Hirsijärvi ym. 2018, 205.)

Haastattelussa haastateltavalle esitetään kysymykset suullisesti ja hänen vastauksensa merkitään muistiin. Haastattelun etuna on joustavuus, sillä haastattelijalla on mahdollista toistaa kysymys, oikaista väärinkäsitystä, tarkentaa vastauksen sanamuotoa ja keskustella vastaajan kanssa. Haastattelussa kysymykset voidaan esittää tutkijan tilanteen mukaan määrittämässä järjestyksessä. Haastattelutilanteessa haastattelija voi myös havainnoida asiaan liittyviä asioita tarpeen niin vaatiessa. (Tuomi ym. 2018, 84 - 86.)

Haastattelun onnistumisen vuoksi haastateltavalle voi antaa haastattelukysymykset, mahdollisuuden tutustua teemoihin tai vähintään aiheet hyvissä ajoin etukäteen tutustuttavaksi. Käytännössä aiheeseen tutustuminen täyttyy haastatteluluvasta ja haastattelu ajankohdasta sovittaessa, sillä haastateltavalle tulee kertoa tällöin haastattelun aihe. Haastateltaviksi kannattaa valita sellaisia henkilöitä, joilla on kokemusta tutkittavasta asiasta tai tietoa aiheesta. (Tuomi ym. 2018, 85 - 86.)

Haastattelutilanteet toteutetaan yleensä haastateltavan toimintaympäristössä. Haastattelijan läsnäolo ei saisi muuttaa havainnointitilannetta epäaidoksi. Haastateltavan kanssa tehdään niitä asioita, mitä hän tekisi normaalistikin. (Tuulaniemi 2016, 147 - 148.)

Tämän kehittämistyön haastattelumuodoksi on valittu teemahaastattelu sen aiheeseen parhaiten sopivuutensa vuoksi. Hirsijärven ja kumppaneiden mukaan teemahaastattelussa aihepiiri on tiedossa, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys elävät tilanteen mukaan. Teemahaastattelua voidaan käyttää myös kvalitatiiviseen painottuneessa tutkimuksessa. Aineistosta voidaan tarvittaessa laskea frekvenssejä ja tuloksia voidaan analysoida ja tulkita usealla eri tavalla. (Hirsijärvi ym. 2018, 208.)

Koskinen ja kumppaneiden mukaan haastattelulle tulee rakentaa runko, jonka tehtävänä on antaa haastattelulle hahmon ja varmistaa tarvittavien kysymysten esittäminen. Lisäksi se varmistaa haastattelun etenemisen luontevasti. Haastattelurunko on enemminkin haastattelijan muistilista kuin kysymyslista. Se rauhoittaa haastattelijaa, kun hänellä ei ole pelkästään muistin varassa kysyttävät asiat ja oleellisen unohtuminen vähenee. (Koskinen ym. 2005, 108 - 109.)

Haastattelurunkoa mietittäessä kannattaa kiinnittää huomiota kysymysten muotoon, määrään ja järjestykseen. Tarvittaessa voidaan käyttää haastattelun tukena muun muassa kuvia, esineitä ja karttoja. Teemahaastattelun kysymykset ovat muodoltaan yleensä avoimia. Toimivassa haastattelurungossa on yleensä 5 - 12 kysymystä haastatteluajan ollessa 1 - 2 tuntia. Jos kysymyksiä on liikaa, jää haastateltavalle liian vähän aikaa asioiden perinpohjaiseen käsittelyyn. (Koskinen ym. 2005, 109 - 111.)

Haastattelurungossa on tavanomaisesti muutama pääkysymys, joiden alle tulee tarkentavia lisäkysymyksiä. Kysymysten järjestykseen kannattaa kiinnittää huomiota. Teemahaastattelu voidaan jaotella järjestyksen perusteella kolmeen osaan. Ensimmäinen kysymys keskittyy yleensä vastaajaan. Seuraavat 7-8 kysymystä on sisällöllisiä kysymyksiä. Viimeiset kaksi kysymystä valmistelee lopetusta. Sensitiiviset kysymykset kannattaa sijoittaa loppupuolelle, jotta ne eivät vaikuta negatiivisesti luottamukseen haastateltavan ja haastattelijan välillä ja vaikuta siten haastattelun sisältöön ja kulkuun. (Koskinen ym. 2005, 110 - 111.)



Edellisessä luvussa 5.1. kerrotun havaintolomakkeen tulokset on raportoitu luvussa 7.1. Havaintolomakkeessa saatuja tietoja käytettiin apuna muodostettaessa haastattelukysymyksiä. Havaintolomakkeen avulla saatiin ymmärrystä siitä, minkälaisia puutteita lesken jälkeen tehdyissä perukirjoissa on käytännössä. Haastattelun kysymysrunko on esitetty liitteissä (liite 2). Haastattelukysymykset muotoutuivat tarkemmaksi kunkin haastattelun edetessä riippuen haastateltavan taustasta ja kokemuksesta, kuten teemahaastattelulle on tyypillistä.

Tässä kehittämistyössä haastateltiin kymmentä henkilöä liite 2 mukaisin kysymyksin. Näistä kahdeksan henkilöä oli sellaisia, jotka tekevät työksensä perukirjoja. Osa oli tehnyt perukirjoja vuosia ja määrällisesti paljon, osa taas vähemmän. Perukirjoja tehneiden osalta haastattelu kartoitti, oliko heille Verohallinnon ohjeet tuttuja, miten he kokivat ohjeiden sisällön ja mistä he hakivat tietoa ongelmatilanteissa. Kahdella haastatellulla henkilöllä ei ollut aiempaa kokemusta perukirjan tekemisestä. Heidän kohdallaan kysymykset keskittyivät siihen, miten he löysivät kyseiset ohjeet, miten he ymmärtävät ohjeiden sisällön ja pystyisivätkö he tekemään niiden perusteella perukirjan.

Haastateltavia henkilöitä kyseltiin sähköpostin ja puhelinsoittojen kautta eri tekijäryhmistä. Henkilöille kerrottiin, että haastattelu tehdään ammattikorkeakoulun opinnäytetyötä varten. Haastattelu aika sovittiin haastateltavien kanssa puhelimitse ja heille kerrottiin haastatteluajan sopimisen yhteydessä vero.fi -sivujen ohjeet nimeltä, joihin kysymykset pohjautuvat. Heille kerrottiin mitä haastattelun tarkoitus on, mutta tarkkoja haastattelukysymyksiä heillä ei ollut etukäteen tiedossa. Haastattelun sopimisen yhteydessä haastateltavia pyydettiin käymään lukemassa vero.fi -sivuilta löytyvät ohjeet läpi ennen haastattelua etukäteen, jos se vain oli mahdollista heille ajankäytöllisesti.

Ohjeet olivat kaikkien haastateltavien osalta esillä haastattelun aikana. Osa haastatteluista suoritettiin puhelinhaastatteluna, jolloin haastateltavalla oli ohjeet esillä ja osa paikan päällä haastatteluun, jolloin haastattelijalla oli kone mukana ja ohjeita katsottiin yhdessä haastattelun aikana. Puhelinhaastattelu osoittautui hyväksi vaihtoehdoksi kahdesta syystä. Haastateltavien henkilöiden asuin ja työskentelypaikkakunta saattoi olla eri verrattuna haastattelijan sijaintiin. Näin haastateltavia henkilöitä saatiin hyvin eri tekijäryhmistä mukaan. Toisekseen haastattelut osoittivat, että puhelinhaastattelu sopi oikein hyvin haastatteluun, jossa havainnointiin nettisivujen sisältöä. Haastateltava sai rauhassa selata sivua ja hän ikään kuin unohti olevansa haastateltavana ja oli vapautuneempia. Puhelimella suoritetuissa haastatteluissa syntyi hyvin keskustelua. Ne muotoituivat ajal-

lisesti hieman pidemmiksi ja niissä tuli paremmin havaintoja ja ideoita kuin kasvokkain tapahtuneissa haastatteluissa. Yksittäinen haastattelu kesti noin tunnin. Kaikki haastattelut suoritettiin kahden viikon sisällä toisistaan maaliskuussa 2020.

Suoritettujen haastatteluiden määrä ei korvaa laatua tehtäessä haastatteluaineiston analyysiä. Tarvittavaan haastatteluiden määrään vaikuttaa tehtävän luonne ja sen tavoitteet. (Ojasalo ym. 2014, 111.) Myös haastateltaviksi valittavien henkilöiden valinnalla on merkitystä lopputulokseen. Haastateltavaksi kannattaa valita henkilöt, joilta oletetaan saatavan parhaiten tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Pohdittaessa onko haastatteluja tarpeeksi kannattaa analysoida saatuja vastauksia. Aineisto on silloin kylläntynyt eli saavuttanut saturaatiopisteensä, kun aineisto alkaa toistaa itseään. Tällöin uudet haastattelut eivät tuota kehittämistehtävän kannalta enää uutta tietoa ja voidaan katsoa, että aineisto on tuonut silloin esiin teoreettisen peruskuvion, joka tutkimuskohteesta on mahdollista saada. (Tuomi ym. 2018, 99.) Tässä opinnäytetyössä tehtiin kymmenen haastattelua. Kyseisessä haastattelumäärässä tuli jo selkeästi ilmi, että vastauksissa alkoivat toistua samat asiat ja näin ollen enemmän haastattelut eivät tuottaisi enää lisäarvoa. Haastatteluiden määrän voidaan katsoa olevan riittävä, kun aineisto saavutti saturaatiopisteensä.


Ojasalo ja kumppaneiden mukaan haastattelut kannattaa äänittää, sillä se vapauttaa haastattelijan tarkkailemaan haastateltavaa. Haastattelutilanteeseen voi palata tarvittaessa äänityksen avulla. Haastattelut kirjoitetaan auki haastattelun jälkeen eli litteroidaan analysointia varten. Litterointi voidaan tehdä sanatarkasti kirjoittaen tai ylimalkaisemmin käyttäen yleiskieltä. Sanatarkasti litterointia käytetään, kun käytetyillä sanoilla on myös merkitystä. Ylimalkaisempaa käytetään, kun vain vastausten sisällöllä on merkitystä. (Ojasalo ym. 2014, 107.)

Tämän kehittämistehtävän haastattelut äänitettiin. Haastateltavilta kysyttiin lupa haastattelun äänittämiseen heti haastattelun aluksi. Haastateltaville kerrottiin, että haastattelu tulee vain tekijän käyttöön, eikä vastaajien henkilöllisyys näy vastauksissa eikä haastateltavien nimet näy kehittämistyön raportissa. Haastateltaville on myös kerrottu, että haastattelijan hallussa olevat äänitteet tuhoataan kehittämistyön valmistuttua. Haastatteluiden tarkoituksena oli tuottaa ymmärrystä siihen, miksi lesken jälkeen tehtävissä perukirjoissa on puutteita. Siten haastatteluiden vastauksien sisällöllä on merkitystä, joten opinnäytetyön litteroinnissa on käytetty ylimalkaisempaa litterointi tapaa.

### 5.3 Asiakasprofiilit ja palvelupolku

Asiakasprofiilit ovat kuvitteellisia profiileja, jotka kehitetään edustamaan palvelun käyttäjäryhmiä (Stickdorn ym. 2015, 178). Asiakasprofiilit perustuvat haastatteluihin, havainnointiin ja tutkimustiedon analyysiin. Ne ovat palvelumuotoilun työkalu käyttäjien ymmärtämiseen. (Miettinen 2011, 59.) Asiakasprofiilit tarjoavat joukon erilaisia näkökulmia palveluun. Niiden avulla voidaan hahmottaa käyttäjien toiveita ja tarpeita. Vaikka asiakasprofiilien henkilöt ovat kuvitteellisia, niin heidän motiivit ja reaktiot ovat todellisia. (Stickdorn ym. 2015, 178.) Asiakasprofiileiden henkilöille luodaan nimet, persoonan kuvaus, käyttäytymistavat, ryhmälle tyypillisiä tavoitteita ja elämäntapoja (Miettinen 2011, 59).

Lain mukaan kuka vaan oikeustoimikelpoinen voi olla perukirjan uskottuna miehenä eli laatimassa perukirjaa. Käytännössä tiedetään, että perukirjoja tekevät hautaustoimistot, asianajotoimistot, lakitoimistot, pankit, oikeusaputoimistot ja yksittäiset henkilöt. Käytännön tiedon ja haastatteluiden pohjalta hahmoteltiin viisi keskeistä perukirjatekijätyyppiä. Seuraavissa kuvioissa on kuvattu perukirjantekijöiden profiilit (kuviot 3 -7)

	<p>Hannu Hautausyrittäjä on 50-vuotias. Hän on osakkaana hautaustoimistossa ja työskentelee siellä. Hannun tehtäviin kuuluu monenlaisia hautaustoimiston työtehtäviä. Osa hautauspalvelun heiltä tilanneista omaisista teettää heillä myös vainajasta perukirjan. Hannu laatii perukirjan ja toimii perunkirjoitustilaisuudessa toisena uskottuna miehenä. Hannu kuuluu Suomen hautaustoimistojen liittoon ja hän saa apua tarvittaessa sieltä liiton asianajajilta sekä tutuilta perukirjan tekijöiltä. Hannu on koulutukseltaan merkonomi. Perukirjan tekemiseen hänet on perehdyttänyt yrityksessä aiemmin perukirjoja tehnyt henkilö. Hannu osallistuu Suomen hautaustoimistojen liiton vuosittain Helsingissä järjestämiin perukirjan tekemiseen liittyviin koulutuksiin, sillä niistä saa hyvää tietoa käytännön työhön. Hannun perheeseensä kuuluu puoliso ja kaksi lasta. Vapaa-ajallaan hän viettää aikaa perheensä kanssa ja pitää kunnostaan huolta.</p>
-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

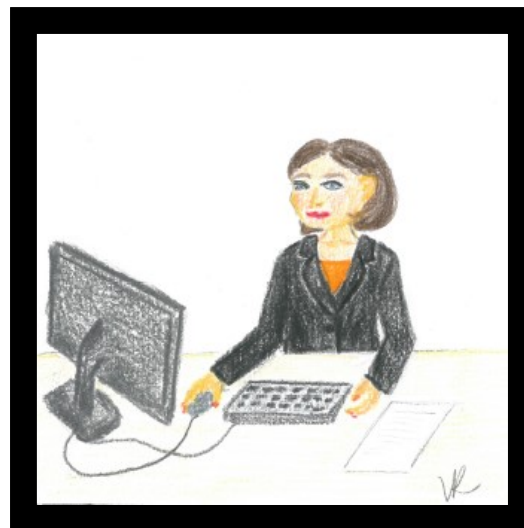
KUVIO 3. Hannu Hautausyrittäjä



Anni Avulias on 40-vuotias. Anni ei ole tehnyt aiemmin perukirjaa, mutta hänen hyvä ystävänsä on pyytänyt häntä laatimaan perukirjan äitinsä jälkeen. Ystävän äiti kuoli leskenä, sillä hänen miehensä oli kuollut kymmenen vuotta aiemmin ja hänen kuolemansa jälkeen ei oltu tehty ositusta. Anni yrittää etsiä Googlen kautta tietoa perukirjan teosta ja sitä kautta hän ohjautuu Verohallinnon Mitä perukirjalla tulee mainita -ohjeeseen. Anni on koulutukseltaan restonomi ja hän työskentelee ravintolapäällikkönä. Anni vastaa ravintolan toiminnasta, taloudellisesta tuloksesta ja ravintolan henkilökunnan työjohtosta. Anni pitää työstään ja töihin on mukava mennä. Annilla on 2 lasta, jotka käyvät

alakoulua ja puoliso. Annin vapaa-ajasta menee paljon lasten harrastusten parissa. Jonkin verran he matkustavat perheenä kotimaassa.

*KUVIO 4. Anni Avulias*



Paula Pankkilakimies on 27 -vuotias. Hän on työskennellyt vuoden verran pankissa lakimiehenä. Tämä työ on hänen ensimmäinen oman alan työpaikka sitten oikeustieteellisestä oikeustieteiden maisteriksi valmistumisen jälkeen. Paula kuuluu lakimiesliittoon. Paulan työtehtäviin kuuluu perhe ja perintö oikeudellisten asiakirjojen laatimista, kuten perukirjat, testamentit, perinnönjaot, avioehdot sekä kauppa- ja lahjakirjojen laatimista. Paula hakee lisätietoa perukirjojen laatimiseen liittyvissä kysymyksissä vero.fi -sivuilta sekä oikeuskirjallisuudesta. Paulasta on mukava työskennellä pankissa. Paula asuu yhdessä poikaystävänsä kanssa ja heillä on lemmikkinä tiibetinspanielinarttu Tipsu. Vapaa-ajalla Paula harrastaa lenkkeilyä ja talvisin laskettelua.

*KUVIO 5. Paula Pankkilakimies*



Anssi Asianajaja on 55-vuotias. Hän on työskennellyt viimeiset kaksikymmentä vuotta omassa asianajotoimistossa. Koulutukseltaan Anssi on asianajaja, varatuomari ja hänellä on julkisen kaupanvahvistajan oikeudet. Anssi kuuluu asianajajaliittoon, sillä hän on suorittanut oikeustieteiden masterin tutkinnon jälkeen asianajajaliiton ammatillisen tutkinnon. Anssi on tehnyt satoja perukirjoja ja ehtinyt nähdä monenlaisia tilanteita kuolinpesissä. Tarvittaessa hän hakee perukirjaan liittyvissä tilanteissa lisätietoa oikeuskirjallisuudesta tai kollegoilta. Näitä tilanteita tulee harvemmin, sillä hän on tehnyt perukirjoja niin paljon. Perukirjojen laatimisten lisäksi Anssin työtehtäviin kuuluu testamenttien, avioehtojen ja perinnönjakokirjojen laatimiset, rikosoikeudenkäynnit ja julkisen kaupanvahvistaja toimiminen. Anssi asuu nykyisen puolison kanssa kaksistaan kaupungissa. Heidän molempien lapset asuvat jo omillaan ja käyvät viikonloppuisin piipahtamassa. Vapaa-aikansa Anssi viettää puolisonsa kanssa mökillä tai ulkomailla matkustellen. Työpäivät venyvät välillä hyvinkin pitkiksi, joten vapaa-ajan hän haluaa ottaa kiireettömästi.

*KUVIO 6. Anssi Asianajaja*



Oili Oikeusapusihteeri on 45-vuotias. Hän on työskennellyt viimeiset kymmenen vuotta oikeusaputoimistossa oikeusapusihteerinä. Koulutukseltaan Oili on oikeustradenomi. Oilin työtehtäviin oikeusaputoimistossa kuuluu muun muassa perunkirjoitukseen liittyvät asiat ja perukirjojen laatiminen, puhelinpalvelu ja oikeusapupäätökset. Oikeusavustajan kanssa katsotaan yhdessä perukirjan laatimisessa vastaan tulleet hankalimmat asiat. Perunkirjoitustilaisuudessa Oili toimii toisena uskottuna miehenä oikeusavustajan lisäksi. Oikeusaputoimistoon tulevat perunkirjoitukset ovat pääasiassa vähävaraisia tai ylivelkaisia pesiä. Tämä johtuu pitkälti oikeusapulaista. Oili hakee tarvittaessa lisätietoa perukirjan tekemiseen googlettamalla, lakikirjoista tai omalta työparilta. Oili asuu tällä hetkellä yksin. Hänen 21 -vuotias poika on muuttanut vastikään omaan asuntoon. Vapaa-ajalla Oili tykkää liikkua luonnossa ja lukea kirjoja.

*KUVIO 7. Oili Oikeusapusihteeri*

Tämän kehittämistyön luvussa 2.1 kerrottiin palvelumuotoilun käsitteistä palvelupolku, palvelutuokiot ja kontaktipisteet. Perukirjan tekijä on Verohallinnon kannalta heidän verkkosivujen asiakas. Asiakkaan palvelupolku etenee alla olevan kuvion mukaisesti, kun asiakas eli perukirjan tekijä tarvitsee lisätietoa lesken jälkeen tehtävän perukirjan tekemiseen (kuvio 8).



*KUVIO 8. Asiakkaan palvelupolku*

Palvelupolku koostuu palvelutuokioista ja kontaktipisteistä, jotka tulevat esille seuraavasta kappaleesta eteenpäin kerrotuissa kohdissa yksi - kolme. Palvelutuokioissa esitetään sellainen tilanne, jossa asiakas ei tiedä tiettyä ohjetta nimellä Verohallinnon sivuilta, vaan hakee tietoa googlettamalla. Haastatteluissa kävi ilmi, että Google -palvelun käyttäminen oli yleinen tapa mennä Verohallinnon sivuille.

#### 1. Asiakas tarvitsee lisätietoa perukirjan tekemiseen.

Asiakas tarvitsee lisätietoa, miten jokin asia pitäisi merkitä perukirjalle lesken jälkeen tehtävään perukirjaan. Hän päättää etsiä lisätietoa netistä. Hän joko googlettaa jollakin tietyllä asiasanalla tai kokeilee useita eri asia sanoja ja pääsee tai päätyy sitä kautta vero.fi -sivuille.

#### 2. Asiakas hakee lisätietoa Verohallinnon sivuilta.

Asiakas tuli Googlen hakutoiminnon kautta Verohallinnon vero.fi -sivuille. Riippuen mitä hakusanaa hän käyttää, niin hän päätyy eri sivuille. Perukirja -hakusanalla hänelle tulee eteen todennäköisesti vero.fi -sivujen Perunkirjoitus - näin toimit ja toimitat perukirjan Verohallintoon -ohje, jonka toisena väliotsikkona on Mitä perukirjassa tulee mainita- ohje. Hän ei huomaa välttämättä rullata sivua ihan

loppuun, jolloin hänellä jää huomaamatta Syventävät vero-ohjeiden linkit. Hän ajattelee, että esiin tullut ohje on ainut ohje aiheesta.

Jos hän käyttää hakusanana lesken perukirja, niin esille tulee todennäköisesti Ensin kuolleen puolison tai lesken jälkeisessä perintöverotuksessa tarvittavat tiedot -ohje, joka löytyy Syventävistä vero-ohjeista. Hän lukee esiin saamansa ohjeen. Hän ei huomaa välttämättä rullata sivua ihan loppuun, jolloin hänellä jää huomaamatta Verohallinnon toivoma erien ryhmittely perukirjassa -liite. Riippuen asiakkaan omaamasta perunkirjoituksessa tarvittavan taustatiedon määrästä, hän ymmärtää ohjeen tai ei.

3. Asiakas tekee saadun ohjeistuksen pohjalta perukirjaa.

Asiakas jatkaa perukirjan tekemistä löytämänsä ja lukemansa ohjeistuksen pohjalta.

Tämän opinnäytetyön palvelutuokioita ovat asiakkaan vierailut Verohallinnon sivuilla ja ohjeiden lukemiseen käytetty aika. Kontaktipisteiden kanavana on Verohallinnon internetsivut ja ympäristönä on käyttöliittymä. Käyttöliittymän voidaan ajatella tässä tilanteessa olevan sivujen valikot ja linkit ohjeisiin.

#### **5.4 Aineistoanalyysi haastatteluista**

Haastattelut ovat laadullista aineistoa. Niiden purkamiseen käytetään tavallisesti laadullista analyysia ja päätelmien tekoa, kun tavoitteena on pyrkiä ymmärtämään ilmiötä. (Hirsijärvi ym. 2018, 224.) Tässä opinnäytetyössä tavoitteena on ymmärtää mistä lesken jälkeen tehtävien perukirjojen puutteet johtuvat, joten laadullinen analyysi on aineiston käsittelyyn paras analyysitapa.

Laadullisen tutkimuksen yhteydessä puhutaan usein induktiivisesta, deduktiivisesta ja abduktiivisesta analyysista. Jaottelu perustuu tulkintaan tutkimuksessa käytetystä päättelyn logiikasta, joka on induktiivisessa analyysissa yksittäisestä yleiseen, deduktiivisessa yleisestä yksittäiseen ja abduktiivisessa teorianmuodostuksen kautta, kun havaintojen tekoon liittyy jokin johtoajatus tai johtolanka. (Tuomi ym. 2018, 107.) Tässä tutkimuksessa on käytetty induktiivista analyysia, jolloin kerätystä tutkimusaineistosta pyritään tekemään yleistäviä johtopäätöksiä.

Tutkimuksen aineisto kuvaa tutkittavaa ilmiötä (Tuomi ym. 2018, 122). Tämän kehittämistyön palvelumuotoilun asiakasymmärryksen tutkimusaineistona ovat haastattelut. Analyysin tarkoituksena on luoda sanallinen ja selkeä kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. Sisällönanalyysillä aineisto järjestetään tiiviiseen ja selkeään muotoon kadottamatta sen sisältämää tietoa. Aineiston laadullisessa käsitteilyssä aineisto hajotetaan ensin osiin, käsitteellistetään ja kootaan uudestaan uudella tavalla loogiseksi kokonaisuudeksi loogisen päättelyn ja tulkinnan avulla. (Tuomi ym. 2018, 122.)

Ennen sisällönanalyysin aloittamista määrittämistä valitaan analyysiyksikkö. Sen määrittämistä ohjaavat kerätty aineisto ja tutkimustehtävän luonne. Analyysiyksikkö voi olla yksittäinen sana, lause tai ajatuskokonaisuus. (Tuomi ym. 2018, 122.) Tässä tutkimuksessa analyysiyksiköksi valittiin lause. Aineiston analyysi aloitetaan lukemalla litteroitu aineisto useaan kertaan läpi (Ojasalo ym. 2014, 110).

Aineistolähtöinen sisällönanalyysi voidaan kuvata kolmivaiheisena prosessina. Ensimmäinen vaihe on aineiston redusointi eli pelkistäminen. Aineistosta karsitaan tutkimuksen kannalta epäolennainen pois. Pelkistämässä auki kirjoitetusta aineistosta etsitään tutkimustehtävää kuvaavia ilmaisuja. Samaa kuvaavat ilmaisut voidaan alleviivata samanvärisillä kynillä aineistosta havainnoimisen helpottamiseksi. Erilaiset ilmiöt erottuvat toisistaan eri värien avulla. Pelkistetyt ilmaukset listataan allekkain tiedostoon tai paperille erilleen aineistosta mitään niistä poistamatta. (Tuomi ym. 2018, 123.)

Toinen vaihe on klusterointi eli ryhmittely. Siinä aineistosta kerätyt ilmaukset käydään läpi tarkasti ja niistä etsitään samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä. Samaa ilmiötä kuvaavat ryhmitellään ja niille muodostetaan ja nimetään omat alaluokat. Luokittelua jatketaan muodostamalla alaluokille pääluokkia, jotka nimetään aineistosta nousevan ilmiön aiheen mukaan. Näistä tehdään lopuksi yhdistävä luokka, joka on yhteydessä tutkimustehtävään. (Tuomi ym. 2018, 124 - 125.)

Kolmas vaihe on abstrahointi eli käsitteellistäminen. Siinä erotetaan tutkimuksen kannalta olennainen tieto ja sen perusteella muodostetaan teoreettisia käsitteitä. Luokituksia yhdistellään niin kauan kuin se on aineiston sisällön näkökulmasta mahdollista. (Tuomi ym. 2018, 125 - 127.) Lopuksi analyysin tuloksista tehdään vielä tulkinta (Ojasalo ym. 2014, 140). Analysoidusta aineistosta voidaan tehdä luotettavia ja selkeitä johtopäätöksiä tutkittavasta ilmiöstä (Tuomi ym. 2018, 122). Laadullis-



sen tutkimuksen pyrkimyksenä onkin löytää ja paljastaa tosiasioita (Hirsijärvi ym. 2018, 161). Tämän vuoksi se sopii hyvin tutkimusmenetelmäksi siihen, mikä aiheuttaa lesken jälkeen tehtävien perukirjojen puutteet.

Kehittämistyössä haastateltiin kymmentä henkilöä, joista kahdeksan tekee perukirjoja työkseen ja kaksi ei ole tehnyt perukirjoja aiemmin ollenkaan. Haastateltaville kerrottiin haastatteluajankohtaa sovittaessa vero.fi -ohjeet, joita haastattelussa havainnoidaan. Haastatteluiden tarkoituksena on tuottaa ymmärrystä, miten nykyiset ohjeet koetaan ja mikä aiheuttaa lesken jälkeen tehtävien perukirjojen puutteet. Haastatteluita analysoitiin laadullisen tutkimuksen mukaan, mutta kehittämismenetelmänä ei ole laadullinen menetelmä vaan palvelumuotoilu. Haastatteluiden laadullisen analysoinnin avulla hankittiin palvelumuotoilun asiakasymmärrystä nykyisten ohjeiden käyttäjäkokemuksista. Tämän opinnäytetyön liitteissä on esimerkki haastatteluiden analysoinnin luokittelusta vero.fi -sivujen ohjeiden osalta (liite 3).

#### **5.4.1 Vero.fi -sivujen Mitä perukirjassa pitää mainita? -ohje**

Haastatteluissa kävi ilmi, että haastateltavilla oli vaikeuksia löytää vero.fi -sivuilta Mitä perukirjassa pitää mainita? -ohje. Neljä haastateltavaa oli hakenut ohjetta vero.fi -sivujen kautta. Aluksi he olivat yrittäneet etsiä ohjetta sivuilta klikkailemalla välilehtiä. Heillä oli ollut ongelmia ohjeen löytymisen kanssa. Sivulla ei ole omaa selkeää alisivua perintöön liittyville ohjeille, joten haastateltavat kokivat, että niitä oli hankala löytää selaamalla. Kolme heistä oli löytänyt ohjeen lopulta sivujen hakutoiminnon avulla. He kokivat, että hakutoiminto oli kankea ja siihen oli vaikea löytää oikea hakusana.

Haastateltavista kuusi oli hakenut ohjeen suoraan Googlen hakutoiminnon kautta ja sitä kautta olivat löytäneet Verohallinnon Mitä perukirjassa pitää mainita? -ohjeen. He kokivat, että Googlen kautta on huomattavasti helpompi etsiä ja hakusanat löytyvät siellä paremmin. Heillä ei ollut tapana etsiä ohjeita suoraan Verohallinnon sivuilta, koska he kokivat, että suoraan sivuilta etsiessä ohjeita ei löydy. Vero.fi -sivujen hakutoiminnon he kokivat hyvin hankalaksi käyttää ja oikeaa hakusanaa siihen oli vaikeampi keksiä kuin Googleen. Heidän mukaansa Googlen kautta pääsee Verohallinnon ohjeisiin paremmin ja kätevämmiin.

Ver.fi -sivun Mitä perukirjassa pitää mainita? -ohjeen sisältöä piti kahdeksan haastateltavaa hyvänä. Heidän mielestään se on selkeä ja ymmärrettävä. Yhdellä heistä ohje oli jatkuvasti käytössä. Ohjeesta hän tarkisti mitä liitteitä perukirjaan tulee liittää mukaan toimitettaessa se Verohallinnolle. Kaksi työksensä perukirjoja tekevää haastateltavaa ei ollut käyttänyt ohjetta koskaan. Kaksi haastateltua henkilöä, jotka eivät olleet tehneet aiemmin perukirjoja ymmärsivät ohjeet, mutta he eivät olleet varmoja osaisivatko he tehdä perukirjan sen perusteella. He kokivat ohjeen suppeaksi, jos ei ole aiempaa kokemusta perukirjan tekemisestä. Lisäksi he kokivat, että ohjeessa ei ohjeistettu kovinkaan lesken perukirjan tekemistä. Tämän ohjeen perusteella he eivät olisi oivaltaneet, että lesken perukirjalle tulee osata huomioida lisäksi aiemman kuolleen puolison pesän tilanne, jos puolisoiden välillä ei ole tehty lesken eläessä ositusta.

#### **5.4.2 Syventävä vero-ohje Ensin kuolleen puolison tai lesken jälkeisessä perintöverotuksessa tarvittavat tiedot -ohje**

Haastatteluissa kävi ilmi, että haastateltavilla oli paljon enemmän ongelmia löytää Ensin kuolleen puolison tai lesken jälkeisessä perintöverotuksessa tarvittavat tiedot -ohje kuin Mitä perukirjassa pitää mainita? -ohje. Kolme haastateltavista käytti hakemiseen suoraan Googlen hakutoimintoa eivätkä hakeneet ohjetta ollenkaan vero.fi -sivuilta. Haastateltavista kolme etsi ohjetta vero.fi -sivuilta hakutoiminnon kautta. He olivat hakeneet ohjetta sivuilta monella eri tapaa ja lopulta ohje löytyi usean eri hakusana kokeilun jälkeen hakutoiminnolla. Hakupolku oli heidän mielestään vaikea. Jos ohjeen olemassaoloa ei tiedä, niin se jää lukematta.

Kaksi haastateltavista löysi ohjeen vero.fi -sivujen pääsivun ylävalikossa olevasta Syventävistä vero-ohjeista. He kokivat ohjeen sijainnin ristiriitaiseksi, sillä he mielsivät ohjeen sijaintipaikan viittaavan verotusteknisiin asioihin. Vain kaksi haastateltavista oli huomannut, että Mitä perukirjassa pitää mainita? -ohjesivua rullatessa näytöllä alaspäin ihan loppuun, löytyy linkki Syventävät vero-ohjeet -väliotsikon alta yhtenä ohjeena kyseinen ohje. Toinen heistä kommentoi, että oletti ohjeen olevan oikea, mutta nimessä oleva "perintöverotuksessa tarvittavat tiedot", johti häntä harhaan etsiessä perunkirjoituksen ohjetta.

Kaksi haastatelluista henkilöistä piti Ensin kuolleen puolison tai lesken jälkeisessä perintöverotuksessa tarvittavat tiedot -ohjeen sisältöä ymmärrettävänä. Ohjeen sisällysluettelo oli heidän mielestään selkeä ja rullattava muoto helpottaa etsimistä. Seitsemän vastaajan mielestä ohjeen teksti oli

vaikea lukuista ja siten raskasta luettavaa. Yksi vastaajista ei ymmärtänyt ohjeen sisällöstä paljoakaan. Näiden kahdeksan vastaajan mielestä ohjeesta tekee raskaan pitkät lauserakenteet ja heistä kahden mielestä teksti oli liian lakimaista. Viisi vastaaja koki, että termit olivat joko heille tai voivat olla lukijalle vieraita, jolloin lukija ei ymmärrä tekstin sisältöä. Kolme työkseen perukirjoja tekevää henkilöä ei tiennyt mitään ohjeen olemassa olost. Ohjeen nimessä ja tekstissä puhutaan paljon perintöverotuksesta. Sen koettiin aiheuttavan sen, että ohjetta ei mielletä ohjeeksi perukirjan tekemiselle. Yksi vastaajista käytti ohjetta silloin tällöin apuna tehdessään lesken perukirjaa.

Ensin kuolleen puolison tai lesken jälkeisessä perintöverotuksessa tarvittavat tiedot -ohjeen lopussa, allekirjoitusten jälkeen olevaa Verohallinnon toivoma erien ryhmittely perukirjassa -liite koettiin kaikkien vastaajien mielestä selkeäksi ja hyväksi ohjeeksi. Se koettiin selkeästi kirjoitetuksi ja tarpeeksi lyhyeksi. Yksi vastaajista käytti liitettä aktiivisesti työssään tehdessään lesken jälkeen perukirjoja. Neljä vastaajaa ei ollut huomannut ohjeen lopussa olevaa liitettä ollenkaan. Vastaajat kokivat, että liite on sellaisessa paikassa, että sitä ei huomaa.

## 6 RATKAISUN KEHITTÄMINEN

Tämän kehittämistyön luvussa 2.2. käsiteltiin palvelumuotoilun Tuplatimantin ratkaisun kehittämisen -vaihetta. Kehittä -vaiheessa ideoinnin apuna käytetään ensimmäisessä timantissa syntyneitä ymmärrystä asiakastarpeista. Tämän opinnäytetyön asiakasymmärrys muotoutuu haastatteluiden pohjalta tehtyyn aineistoanalyysiin, asiakasprofiileihin ja palvelupolkuun. Muotoutuneen asiakasymmärryksen pohjalle eli tunnistettuun ongelmaan ideointiin mahdollisimman paljon vaihtoehtoisia ohjeiden selkiyttämideoita. Ideoiden tuotantokelpoisuutta ei arvioitu vielä tässä vaiheessa. Kehittämistyön liitteissä on erilaisia ideoita ohjeiden ongelmakohtien ratkaisemiseksi ja lesken jälkeen tehtävän perukirjan puutteiden vähentämiseksi (liite 4). Osa ideoista on tullut esille haastatteluissa ja osa on kehittämistehtävän tekijän tuottamia ideoita.

Tuplatimantin Tuota -vaiheessa rajataan ja tunnistetaan syntyneistä ideoista vaihtoehtoja, jotka ovat toimivia ja vastaavat asetettuja tavoitteita. Tässä kehittämistyössä ideoita lähdettiin peilamaan luvussa 3 käsiteltyyn digitaalisen viestinnän tietopohjaan huomioiden Tuplatimantin ensimmäisessä timantissa eli haastatteluiden, asiakasprofiilien ja palvelupolun kautta syntyneen asiakasymmärryksen. Ideoista valikoitiin teorian ja haastatteluiden perusteella syntyneen asiakaskokemusten kautta toimivimmat, joista kehitettiin parannusehdotuksia sivujen sisältöön eli tehtiin prototyyppejä. Seuraavassa on kerrottu ideoista poimitut parannusehdotukset.

Leinon (2010, 139) mukaan hakutoiminnallisuutta oleellisempaa on, että itse sivujen sisällä oleva tieto on pilkottu käyttäjälle loogisiin kokonaisuuksiin. Haastatteluissa tuli ilmi, että käyttäjät eivät löytäneet oikeita hakusanoja hakiessaan tietoa vero.fi -sivujen haku-toiminnolla. Nykyisten sivujen kautta heillä oli paljon vaikeuksia löytää perunkirjoitukseen liittyviä ohjeita. Tämän vuoksi perinnölle ehdotetaan tehtäväksi pääsivulle oma otsikko, jonka alta löytää kaikki perintöön liittyvät ohjeistukset.

Juholin (2013, 316 -317) mukaan sisältöjen linkittäminen oikein suhteessa toisiinsa on oleellista toimivassa viestinnän toteutuksessa. Pohjanoksan ja kumppaneiden mukaan (2007, 188) verkkoviestinnässä tärkein asia kannattaa kertoa ensin. Asiakkaan mielestä tärkeä asia voi olla eri asia kuin organisaation ja sen vuoksi on tärkeää miettiä sivuilla olevan tiedon järjestystä asiakkaan kannalta. Pohjanoksan ja kumppaneiden (2007, 147 -151) mukaan verkkoviestintä tulee suunnata

niille, jotka tarvitsevat kyseistä asiaa ja tietoa. Tämän vuoksi osa sisällöstä on järkevää esittää liitetiedostona, jonne pääsee linkkiä klikkaamalla.

Haastatteluissa tuli ilmi, että käyttäjät eivät huomanneet sivun lopussa olevia ohjeistusten linkkejä ja sen vuoksi he eivät välttämättä tieneet ohjeistusten olemassa olostakaan. Yhden ohjeen löydyttyään, toista siihen liittyvää ohjeistusta ei tiennyt käyttää, kun sitä ohjeistusta ei huomannut. Ohjeistukset eivät linkittyneet aukottomasti toisiinsa. Lisäksi syventävästä vero-ohjeesta, joka on vaikeampi lukuinen, ohjattiin helpompi lukuseen ohjeeseen vasta ihan ohjeen lopusta. Tämän vuoksi vero.fi -sivujen ohjeisiin ehdotetaan lisättävän näkyvämmille paikoille linkkejä ohjeisiin, joista asiasta saa tarvittaessa syvempää lisätietoa. Ohjeet ehdotettiin järjestettävän keskenään siten, että perusohjeesta pääsee tarkempaan ja sieltä vielä syvempään ohjeeseen tarvittaessa.

Pohjanoksan ja kumppaneiden (2007, 147 - 151 ja 155) mukaan aiheen asiantuntijoiden kirjoittaessa tekstiä käytetään asiantuntijoiden termejä, jotka eivät avaudu muulle yleisölle. Digitaalisen viestinnän kielenkäytön on oltava mahdollisimman selkeää. Tekstissä joudutaan kuitenkin käyttämään erikoissanastoa. Näistä olisi hyvä tehdä sivulle sanasto, josta sanan merkityksen voi tarvittaessa tarkistaa. Haastatteluissa kävi ilmi, että osa haastateltavista koki ohjeissa olevan termejä, joita he eivät ymmärtäneet, jolloin ohjeen sisäistäminen oli vaikeaa. Myös työksen perukirjoja tekevät ilmaisivat ohjeissa käytetyt termit ongelmalliseksi sellaisten henkilöiden kannalta, joille aihe on tuntemattomampi. Tämän vuoksi ehdotettiin että, ohjeissa olevista termeistä pääsee klikkaamalla termin selitykseen. Vastaavasti ehdotettiin meneteltävän lakipykälän kohdalla eli lakipykälää klikkaamalla pääsee kyseisen lakipykälän tekstiin.

Ensin kuolleen puolison tai lesken perintöverotuksessa tarvittavien tietojen- ohjeen nimeä ehdotettiin muutettavan myös edellisen perusteella selkeämmäksi. Haastatteluissa kävi ilmi, että ohjeen nimessä oleva perintöverotus sana johti harhaan, jonka vuoksi ohjetta ei mielletty perunkirjoitukseen liittyvänä ohjeena, vaan se miellettiin verotustekniseksi ohjeeksi.

Tiirilän (2011, viitattu 1.2.2020) mukaan virkakielen tavallisin ongelma on vaikeaselkoisuus. Lauseiden ja virkkeiden pitkä tai mutkikas muotoilu ja liiallinen tiiviyys aiheuttavat vaikeaselkoisuutta. Sanasto vii aiheuttaa vaikeasti ymmärrettävän kokonaisuuden. Useasti vaikeaselkoisuus johtuu asiasta, mistä teksti kertoo. Haastatteluissa kävi ilmi, että ensin kuolleen puolison tai lesken jälkeen toimitettavan perintöverotuksessa tarvittavat tiedot -ohje koettiin myös raskas lukuseksi. Suurimmaksi ongelmaksi siinä koettiin termien ohella pitkät ja vaikeat lauserakenteet. Kotimaisten kielten

keskuksen mukaan verkkokirjoittamisessa kannattaa suosia lyhyitä virkkeitä. Tämän vuoksi ehdotettiin muutoksia tekstiin.

Pohjanoksan ja kumppaneiden (2007, 186) mukaan myös tekstin lyhyys on tärkeä kriteeri verkkotekstissä. Haastatteluissa nousi esille, että osa ohjeistuksista koettiin pitkiksi, ja sen vuoksi niitä ei jaksettu lukea loppuun. Tämän vuoksi Verohallinnon toivoma erien ryhmittely perukirjassa -ohje ehdotettiin jaettavan kahdeksi eri tiedostoiksi, ensin kuolleen puolison ja lesken osuudet omiksi kokonaisuusiksi, jotta turhalta lukemiselta ja selaamiselta vältytään. Näin päästään ohjeessa suoraan oikeaan kohtaan.

Omaisen kuolema koskettaa jossakin elämän vaiheessa meitä kaikkia. Sen vuoksi Verohallinnon sivuille ehdotettiin selkokielisten ohjeiden sivulle lisättävän ohjeistus perunkirjoituksesta, jotta myös selkokieltä tarvitsevat henkilöt löytäisivät sieltä toimintaohjeistusta tähän elämän tilanteeseen. Perukirjan ohjeita ei ole järkevää lähteä muuttamaan selkokielelle asian moniulotteisuuden vuoksi, mutta selkokielen tarvisijoille tulee olla lyhyehkö ohjeistus perunkirjoitukseen liittyen eli missä ajassa se on pidettävä ja mistä he voivat kysyä apua. Tämän vuoksi selkokielen ohjeistuksiin ehdotettiin liitettävän selkokielisempi ohje.

Tuulaniemen ja kumppaneiden mukaan palvelumuotoilussa käytetään prototypointia nopeaan mallin rakentamiseen ja sen testaamiseen. Prototypoinnilla testataan, toimivatko luonnokset kuten niiden on ajateltu toimivan. Prototypointi on olennainen osa palvelumuotoilua. Sitä käytetään kuvailemaan ja testaamaan palveluun liittyviä elementtejä ja luonnoksia nopeasti muun muassa asiakkailla. Prototyyppinä voidaan rakentaa hyvin monella tavoin, kuten kynillä, paperilla, teipillä, kartongilla, laatikoilla, toimisto- ja kierrätysmateriaaleilla ja niin edelleen. (Tuulaniemi ym. 2016, 196 - 197.)

Tässä kehittämistyössä edellä kerrotuista rajatuista muutosehdotuksista tehtiin prototyyppinä. Jokaisesta sivusta otettiin kuvakaappaus ennen muutoksia ja muutetusta sivusta tehtiin protokuva. Näistä työstettiin esitys, jossa vierekkäin oli aina tilanne nyt ja ehdotetut muutokset kyseiseen näkymään. Nämä muutokset esiteltiin työpajaan osallistuneille henkilöille. Kehittämistehtävän liitteissä on kuvat ennen ja jälkeen ehdotetun muutoksen jokaisesta ohje sivusta (liite 5).

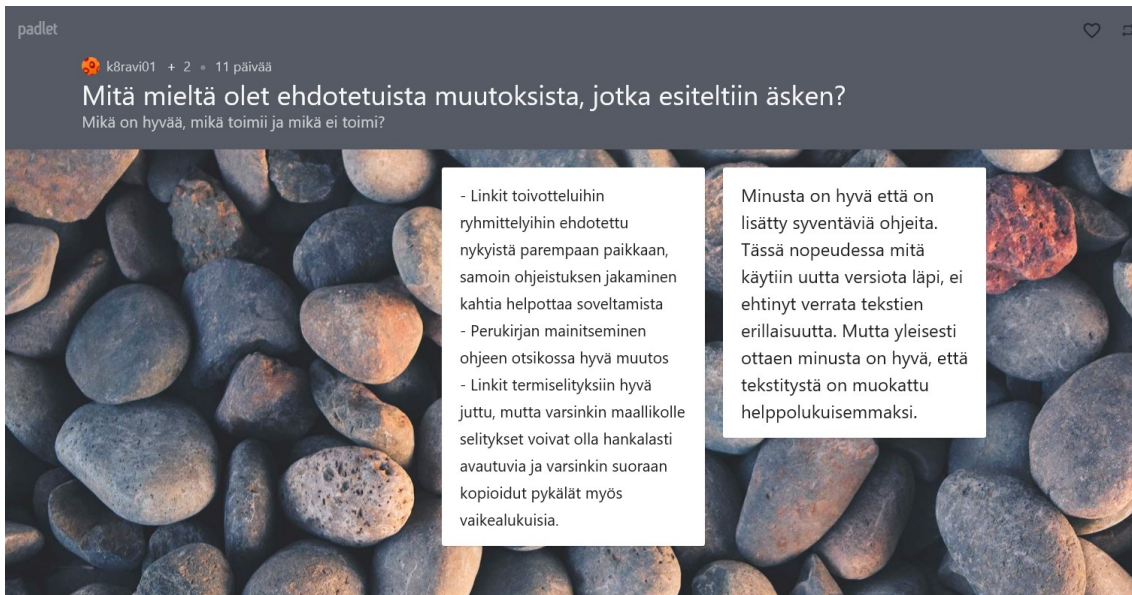
## 6.1 Työpaja

Palvelumuotoilun Tuplatimantin Ratkaisun kehittäminen -vaiheen Tuota -vaiheessa Koiviston ja kumppaneiden mukaan rajattuja ja toimiviksi tunnistettuja sekä tavoitteita vastaavia vaihtoehtoja voidaan testata asiakkailta (Koivisto ym. 2019, 46). Työpaja järjestettiin huhtikuussa vuonna 2020 reilun kuukauden päästä haastatteluista. Työpajat järjestetään tavanomaisesti tilaisuutena, jossa osallistujat ovat samassa tilassa ja tekevät annettuja tehtäviä ryhmissä. Hallituksen 16. maaliskuuta 2020 antama linjaus koronavirustilanteen vuoksi muun muassa sulki koulut ja rajasi kokoontumiset kymmeneen henkeen (Valtioneuvosto 2020, viitattu 1.5.2020). Tämän vuoksi työpaja järjestettiin poikkeuksellisesti koulun AC-yhteyden kautta virtuaalisesti.

Työpajaan osallistumisen kiinnostusta kyseltiin haastatelluilta henkilöiltä haastattelun yhteydessä. Kahdeksan kymmenestä haastateltavasta oli kiinnostunut osallistumaan työpajaan. Haastateltavien työkiireet ja äkkiseltään muuttuneet työtilanteet vaikuttivat siihen, että lopulta työpajaan pääsi osallistumaan kaksi henkilöä.

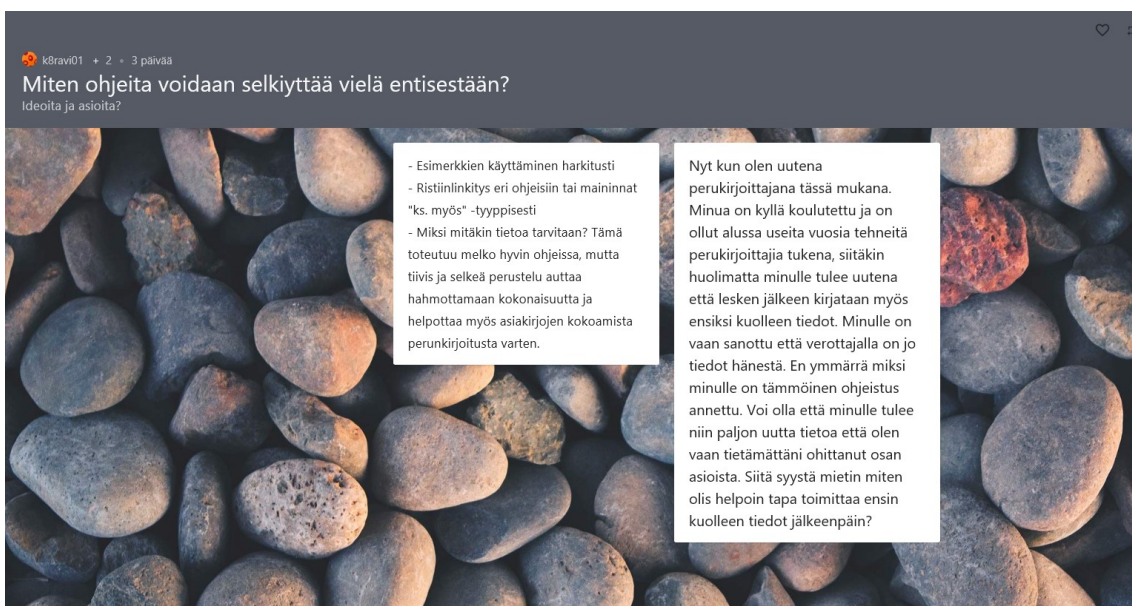
Työpaja toteutettiin What if -menetelmällä, joka on palvelumuotoilun työkaluja työpajoihin. Menetelmässä palvelusuunnittelija esittää erilaisia skenaarioita palveluratkaisun löytymiseksi. Työpajaan osallistujat tutkivat ehdotettuja tulevaisuuden tilanteita verrattuna nykyiseen tilanteeseen ja arvioivat niitä. (Stickdorn ym. 2015, 182 -183.)

Työpajassa käytiin ensiksi läpi liitteissä liite 5 esittelyt kuvat ennen ja jälkeen ehdotetun muutoksen. Ennen ehdotettavien muutosten esittelyä osallistujia pyydettiin kirjaamaan paperille ylös ajatuksiinsa muutoksista esittelyn aikana. Esittelyn jälkeen osallistujat pääsivät vastaamaan Padletin kautta etukäteen tehtyihin kahteen kysymykseen. Padletien osoitelinkit jaettiin AC yhteyden chatilla siinä vaiheessa, kun kyseiseen Padlettiin haluttiin vastattavan. Padletin kautta henkilö voi vastata kysymykseen, ilman että vastaajan nimi tulee näkyviin eli hänen vastauksensa pysyvät anonyyminä hänen niin halutessaan. Padletilla olevaan kysymykseen oli aikaa vastata 10 minuuttia, jonka jälkeen vastaukset käytiin yhdessä läpi ja niitä sai halutessaan kommentoida tai lisätä näkemyksiä. Seuraavalla sivulla olevassa kuviossa on ensimmäinen Padlet vastauksineen (kuvio 9).



KUVIO 9. Ensimmäisen Padlet -kysymyksen vastaukset.

Ensimmäisen kysymyksen purun jälkeen vastattiin toiseen kysymykseen ja siihen oli saman verran aikaa vastata, jonka jälkeen vastaukset käytiin tästäkin kysymyksestä yhdessä läpi. Kysymyksen purun aikana osallistujat saivat jälleen halutessaan kommentoida tai lisätä näkemyksiään myös tähän kysymykseen. Alla olevassa kuviossa on toinen Padlet vastauksineen (kuvio 10).



KUVIO 10. Toisen Padlet -kysymyksen vastaukset.



Koulun AC yhteys toimi työpajassa hyvin. Osallistujat toivat näkemyksiään työpajassa esille myös keskustelun muodossa. Työpajan kestoksi oli määritelty etukäteen puolitoista tuntia ja aikataulussa pysyttiin ihan hyvin. Työpajassa nousi esille se, että termien avaukset ja varsinkin lakipykälisiä avautuvat lakitekstit voivat olla maallikoille, eli henkilöille joilla ei ole lainopillista koulutusta, ehdotuksessa vielä edelleen hankalasti avautuvia. Lisäksi toivottiin esimerkkejä harkitusti, ristiin linkitystä eri ohjeisiin sekä tiivistä ja selkeää perustelua miksi mitään tietoa tarvitaan.

## 7 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tässä luvussa esitetään tutkimusprosessin tutkimustulokset havaintolomakkeesta ja palvelumuotoilun Tuota -vaiheen työpajan jälkeiset kehittämissuositukset lesken jälkeen tehtävän perukirjan ohjeisiin. Kehittämistyön tarkoituksena on tuottaa tietoa siitä, mikä nykyisissä ohjeissa aiheuttaa sen, että lesken jälkeen tehdyt perukirjat eivät vastaa sitä mitä Verohallinto tarvitsee tehdäkseen verotuksen suoraan perukirjan perusteella. Lisäksi opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa kehittämis- ja päivittämissuosituksia vero.fi -sivujen ohjeisiin liittyen lesken jälkeen tehtävään perukirjaan. Havainnoinnin ja kehittämisen kohteena olivat vero.fi -sivuilta löytyvät Mitä perukirjassa pitää mainita? -ohje ja Ensin kuolleen puolison tai lesken jälkeisessä perintöverotuksessa tarvittavat tiedot -ohje.

Tutkimuskysymyksinä ovat: Miten lesken jälkeen tehtävän perukirjan ohjeistusta tulisi selkeyttää? Mikä aiheuttaa puutteellisia perukirjoja lesken jälkeen? Miten perukirjojen tekijät kokevat nykyiset ohjeet? Verohallinnon perintöveroasioita hoitavien verovirkailijoiden keskuudessa on huomattu, että lesken jälkeen tehdyissä perukirjoissa on huomattavasti enemmän puutteita kuin muissa perukirjoissa. Tutkimuksen aluksi kartoitettiin, kuinka laajasta ongelmasta todellisuudessa on kyse. Perintöveroasioita hoitavat verovirkailijat täyttivät havaintolomaketta. Lomakkeessa kartoitettiin samalla myös, mitkä asiat lesken jälkeen tehdyissä perukirjoissa olivat puutteellisesti ilmoitettuja.

Havaintolomakkeen tuloksia hyödynnettiin perukirjan tekijöiden haastattelukysymyksiä määrittäessä. Tutkimuksessa haastateltiin 10 henkilöä vero.fi -sivujen lesken jälkeen tehtävien perukirjaan liittyvien ohjeiden tiimoilta. Haastateltavista 8 henkilöä oli sellaisia, jotka tekivät työksensä perukirjoja. Kahdella haastatelluista henkilöillä ei ollut kokemusta perukirjan tekemisestä. Heidän koulutustasonsa oli kuitenkin korkeakoulututkinto eli heillä oli kokemusta ohjeiden ja muiden asiakirjojen lukemisesta.

Haastattelut analysoitiin. Analysoinnin jälkeen palvelumuotoilua hyödyntäen kehitettiin ennakkoluulottomasti ideoita ja sen jälkeen lähdettiin vasta miettimään toteuttamiskelpoisuutta ja sen perusteella ideoita lähdettiin rajaamaan. Rajattujen ideoiden perusteella ohjeisiin tehtiin kehittämissuosituksia. Kehittämissuositukset esiteltiin prototyyppinä työpajassa, johon pääsi osallistumaan kaksi perukirjan tekijää. He pääsivät kommentoimaan työpajassa esitettyjä ideoita ja kehittämään lisää ideoita. Ohjeiden kehittämissuosituksia tarkennettiin heidän antamalla näkemyksillä. Tämän kehittämistyön

tuotoksena syntyneet ohjeiden kehittämis- ja päivittämissideat on esitetty tämän luvun alla 7.2. aluvussa yhdessä haastatteluissa esille tulleiden käyttäjien kokemusten kanssa.

## 7.1 Havaintolomakkeen tulokset

Havaintolomake annettiin kesällä 2019 kahdeksalle Pohjois-Suomen verotoimiston perintöveroasioita hoitavalle verovirkailijalle täytettäväksi. Virkailijoille pidettiin lyhyt ohjeistusinfo havaintolomakkeen täyttämistä. Henkilöillä oli kyseisenä aikana myös muita työtehtäviä kuin pelkästään perintöverotusta. Havaintoja kerättiin yhteensä 90 työpäivältä. Tuona aikana käsiteltäväksi tuli 506 perukirjaa, joista lesken jälkeen tehtyjä 112 kappaletta. Näistä lesken jälkeen tehdyistä perukirjoista puutteellisia oli 54 kpl. Tämän otannan perusteella 48 prosenttia lesken jälkeen tehdyistä perukirjoista oli puutteellisia. Perukirjat tulevat käsiteltäväksi sähköisessä muodossa valtakunnalliselta työjonolta eli perukirja voi olla tehty missä päin tahansa Suomea.

Lisätyöaikaa näiden 54 puutteellisen perukirjan selvittämiseen meni yhteensä 19 tuntia ja 5 minuuttia. Tämä tarkoittaa keskimäärin reilua 21 minuuttia / perukirja ylimääräistä työaikaa verrattuna alun perin kaikki tiedot sisältävään perukirjaan.

Määrällisesti suurimmaksi puutteeksi lesken jälkeen tehdyissä perukirjoissa nousi havaintolomakkeen perusteella se, että aiemmin kuolleen puolison varat on jätetty ilmoittamatta, vaikka ositusta puolisoitten välillä ei ole toimitettu lesken eläessä. Näitä oli 31 kappaletta 54 puutteellisesta perukirjasta.

Virkailijat olivat ensisijaisesti yrittäneet selvittää varallisuustilannetta pyytämällä arkistoivasta toimistosta kopiota aiemmin kuolleen puolison perukirjasta. Varallisuustilanne selvisi seitsemässä tapauksessa kolmestakymmenestä yhdestä pelkästään aiemmin kuolleen perukirjan perusteella. Virkailijoiden oli täytynyt soittaa neljästätoista tapauksessa pesänilmoittajalle ja näistä seitsemässä tapauksessa ennen soittamista oli tilattu arkistoivasta toimistosta aiemmin kuolleen perukirja, mutta tilanne ei ole selvinnyt pelkästään sen perusteella. Kuulemiskirjeitä lähetettiin yhdeksässä tapauksessa. Joissakin tapauksissa pesänosakkaalle soittamisen lisäksi oli jouduttu lähettämään kuulemiskirje. Yhdessä tapauksessa soitettiin perukirjan tekijälle. Työajallisesti nämä olivat yhteensä 10 tuntia.

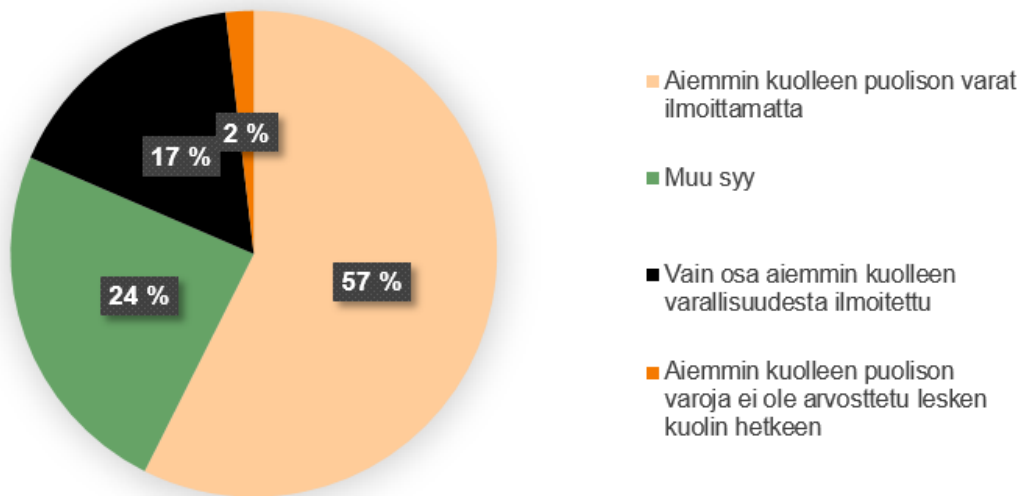
Seuraavaksi eniten puutteita merkittiin havaintolomakkeen Muu, mikä? -kohtaan. Sinne tuli kolme-toista erilaista puutetta viidestäkymmenestäneljästä. Sieltä nousi esille seuraavia puutteita: osittaiset perinnönjaot olivat ilmoittamatta (1 kpl), lesken ja aiemmin kuolleen varat sekoittuneet osittain (1 kpl), epäselvyys onko leski vedonnut tasinkoprivilegio-oikeuteensa aiemmin kuolleen puolison kuollessa (3 kpl), aiemmin kuolleen puolison varat ilmoitettu lesken varoina (4 kpl), lesken varoissa laskennallinen lisäys aiemmin kuolleen puolison varoihin (1 kpl), osittainen ositus aiemmin kuolleen puolison jälkeen merkitty tiedoiltaan epäselvästi (1 kpl), osa aiemmin kuolleen rahavaroista jaettu ilman ositusta (2 kpl). Virkailijat olivat selvittäneet näitä asioita pyytämällä aiemmin kuolleen perukirjan arkistoivasta toimistosta (3 tapausta), soittamalla pesän ilmoittajalle (3 tapausta), lähettämällä kuulemiskirjeen pesänilmoittajalle (1 kpl) ja muulla tavoin (lainhuutorekisterit ja niin edelleen 2 tapausta). Parissa tapauksessa oli täytynyt laittaa kuulemiskirje aiemmin kuolleen puolison perukirjan pyytämisen lisäksi arkistoivasta toimistosta. Työajallisesti näiden osuus oli 5 tuntia 10 minuuttia.

Kolmanneksi eniten rakseja merkittiin seurantalomakkeen, Vain osa aiemmin kuolleen varallisuudesta oli ilmoitettu lesken perukirjalla -kohtaan. Näitä oli yhdeksän tapausta. Virkailijat olivat selvittäneet näitä pyytämällä arkistoivasta toimistosta kopiota aiemmin kuolleen perukirjasta kaikissa tapauksissa ja näistä kahdesta oli lisäksi täytynyt soittaa pesänilmoittajalle tilanteen selvittämiseksi. Työajallisesti näiden osuus oli 3 tuntia 30 minuuttia.

Yhdessä tapauksessa puutteena oli, että aiemmin kuolleen puolison varoja ei oltu arvostettu lesken kuolin hetken arvoon. Tässä tapauksessa virkailijan oli täytynyt soittaa pesänilmoittajalle asian selvittämiseksi. Työajallisesti tämä oli vienyt lisää aikaa 30 minuuttia.

Yhteenvetona voidaan todeta, että puutteet johtuivat pääasiassa ensin kuolleen puolison varojen kokonaan ilmoittamatta jättämisestä tai varojen ja/tai pesässä tehdyt toimenpiteet oli ilmoitettu lesken perukirjalla puutteellisesti. Seuraavalla sivulla olevassa taulukossa on kuvattuna havaintolomakkeessa havaittujen puutteiden prosentuaalinen jakautuminen (taulukko 1).

## Lesken perukirjan puutteiden jakautuminen



TAULUKKO 1. Lesken perukirjan puutteiden jakautuminen.

### 7.2 Vero.fi -sivujen lesken jälkeen tehtävän perukirjan ohjeiden kehittämisasiat

Tutkimisprosessin kehittämismenetelmänä oli palvelumuotoilu. Palvelumuotoilun menetelmien avulla analysoidusta haastatteluaineistosta ideoitiin ennakkoluulottomasti kehittämisasiat ohjeisiin kehittämisasiat. Kehittämisasiat mietittäessä otettiin huomioon myös asiakasprofiilit ja asiakkaan palvelupolku. Kehittämisasioiden kehittämisen jälkeen ideoita rajattiin. Rajaamisessa otettiin huomioon digitaaliseen viestintään liittyvä tietoperusta. Rajatuista ideoista tehtiin prototyyppjä, jotka esiteltiin työpajassa työpajaan osallistuneelle kahdelle perukirjan tekijälle. Prototyypit esiteltiin osallistujille kuvana nykytilanteesta ja sen vieressä oli kuva ehdotetun muutoksen jälkeen.

Työpajan osallistujat pääsivät kommentoimaan ehdotuksia ja kehittämään lisää ideoita Padlet -kysymysten kautta. Työpajassa esille tulleet kehitysasiat huomioitiin lopullisissa ohjeiden kehittämisohjeissa, siltä osin kuin ideat ovat mahdollista toteuttaa. Kehittämisohjeet esitellään seuraavissa kolmessa alaluvussa

## 7.2.1 Ohjeiden löydettävyys

Haastateltaville oli kerrottu ennen haastattelua, että haastattelussa havainnoidaan Mitä perukirjassa pitää mainita? -ohjetta ja Ensin kuolleen puolison tai lesken jälkeisessä perintöverotuksessa tarvittavat tiedot -ohjetta. Haastatteluissa kävi ilmi, että haastateltavilla oli vaikeuksia löytää perukirjan tekemiseen liittyvät ohjeet vero.fi -sivuilta. Neljä haastateltavaa oli lähtenyt hakemaan ohjetta vero.fi -sivujen kautta. Aluksi he olivat yrittäneet etsiä ohjetta pääsivulta klikkailemalla välisivuja. Heillä oli ollut ongelmia ohjeen löytymisen kanssa. Kolme heistä oli löytänyt ohjeen lopulta vero.fi -sivujen oman hakutoiminnon kautta. Haastateltavat kokivat, että hakutoimintoon oli vaikea löytää oikea hakusana ja sen vuoksi hakutoimintoa oli vaikea käyttää.

Haastateltavista kuusi oli hakenut ohjetta suoraan Googlen hakutoiminnon avulla ja löytäneet ohjeen sitä kautta. He kokivat, että Googlen kautta on huomattavasti helpompi etsiä ja hakusanat löytyvät siellä paremmin. Heillä ei ollut tapana etsiä ohjeita suoraan Verohallinnon sivuilta. Syynä tähän oli, että he kokivat vero.fi -sivujen hakutoiminnon hankalaksi käyttää ja oikeaa hakusana siihen oli hankalampi keksiä kuin Googleen. Heidän mielestään Googlen kautta pääsi Verohallinnon ohjeisiin paremmin ja kätevämmiin.

Haastatteluissa nousikin esille, että voisiko perintöverotuksen asiat löytyä pääsivulta omana osiona, kuten autoverotuskin. Vero.fi -sivujen pääsivulle ehdotetaankin liitettävän oma osio perintöverotukselle, jotta ohjeet löytyisivät helpommin. Nykyisin ohjeet löytyvät Omaisuuden alta ja sitä ei osata yhdistää perunkirjoitukseen. Seuraavalla sivulla olevassa kuviossa on kuvattuna prototyyppi kuvalla ehdotettu muutos (kuvio 11).

The screenshot shows the Finnish tax authority website (vero.fi) with a green header. The navigation tabs include 'Verokortti ja veroilmoitus', 'Asuminen', 'Omaisuus', 'Auto', 'Maksut ja palautukset', and 'Hae'. A search bar is present with the text 'Hae koko sivustolta'. Below the search bar, there is a recommendation: 'Suosituttu juuri nyt: [Kuinka kauan maksujärjestelypyynnön hyväksymisessä kestää?](#)'. The main content area is divided into three columns: 'Verokortti', 'Esitätetty veroilmoitus', and 'Kotitalousvähennys'. Each column contains text and links. At the bottom, there is a navigation bar with icons for 'Autoverotus', 'Varainsiirtovero', 'Kotitalousvähennys', 'Laskut', 'Metsä', 'Tärkeät päivämäärät', and 'Perintö'. A red arrow points to the 'Perintö' icon. Below the navigation bar, there are three green buttons: 'Kiinteistövero', 'Tulohankkimismenot', and 'Koronatilanne'.

KUVIO 11. Perinnölle ehdotetaan lisättävän oma osio pääsivulle ohjeiden löytämisen helpottamiseksi

Toinen haastattelussa havainnottava ohje oli Ensin kuolleen puolison tai lesken jälkeisessä perintöverotuksessa tarvittavat tiedot -ohje. Haastatteluissa kävi ilmi, että haastateltaville oli paljon enemmän ongelmia löytää tämä ohje kuin Mitä perukirjassa pitää mainita? -ohje. Kolme haastateltavista käytti hakemiseen suoraan Googlen hakutoimintoa, eivätkä hakeneet ohjetta ollenkaan vero.fi -sivujen kautta. Kolme haastateltavista oli etsinyt ohjetta vero.fi -sivuilla hakutoiminnon kautta. He olivat yrittäneet hakea ohjetta usealla eri hakusana vaihtoehdolla, ja lopulta ohje oli löytynyt. He kokivat hakupolun vaikeaksi. Jos he eivät olisi olleet tietoisia ohjeen olemassa olosta, niin ohje olisi jäänyt lukematta. Kaksi haastateltavista löysi ohjeen vero.fi -sivujen pääsivun ylävalikosta olevasta Syventävistä vero-ohjeista. He kokivat ohjeen sijainnin ristiriitaiseksi, sillä he mielsivät Syventävät vero-ohjeet otsikon viittaavan verotusteknisiin asioihin.

Vain kaksi haastateltavaa oli huomannut, että Ensin kuolleen puolison tai lesken jälkeisessä perintöverotuksessa tarvittavat tiedot -ohje löytyy Mitä perukirjassa pitää mainita? -ohjeen näytön sivua

rullatessa ihan alas Syventävät vero-ohjeet -väliotsikon alta. Toinen heistä kommentoi, että niissä oleva "perintöverotuksessa tarvittavat tiedot" johtaa harhaan etsiessä perunkirjoituksen ohjetta. Haastateltavalle oli jäänyt epävarma olo siitä, onko ohje tarkoitettu perukirjan tekemistä varten.

Koska Verohallinnon ohjeita etsitään paljon Googlen kautta, niin asiasanaksi ehdotetaan lisättävän perukirja -sana. Haastatteluissa nousi esille, että ohjeen nykyisessä nimessä oleva "perintöverotuksessa tarvittavat tiedot" vuoksi kaikki eivät välttämättä oivalla ohjeen olevan perukirjan laadinassa käytettävä ohje. Tämän vuoksi nimi ehdotetaan muutettavan Ensin kuolleen puolison tai lesken jälkeen tehtävässä perukirjassa ilmoitettavia tietoja perintöverotusta varten -muotoon. Molemmat muutokset vaikuttavat myös siihen, että ohje löytyisi paremmin Googlen kautta haettaessakin. Seuraavassa kuviossa on kuvattuna prototyyppi kuvalla ehdotetut muutokset (kuvio 12).

VERO SKATT

Henkilöasiakkaat | Yritykset ja yhteisöt | Syventävät vero-ohjeet | Verohallinto

Ohjeet | Päätökset | Kannanotot | Keskusverolautakunnan ennakkoratkaisut | Hae

Syventävät vero-ohjeet > Ohjeet > Ensin kuolleen puolison tai lesken jälkeessä perintöverotuksessa tarvittavat tiedot

Avainsanat:  
Verotusmenettely - Perintö - Lahja - Ennakkoperintö - Verohallinnon ohjeet - Perintö- ja lahjaverotus - perukirja

**Ensin kuolleen puolison tai lesken jälkeen tehtävässä perukirjassa ilmoitettavia tietoja perintöverotusta varten**

Antopäivä 31.3.2016  
Diaarinumero A53/200/2016  
Voimassaolo 31.03.2016 -  
Valtuutussäännös Laki Verohallinnosta (503/2010) 2 § 2 mom.  
Korvaa ohjeen -

Sisällysluettelo Näytä kaikki tasot >

- 1 Johdanto
- 2 Ensin kuolleen puolison jälkeen toimitettavassa perintöverotuksessa tarvittavat tiedot
  - 2.1 Avio-olueuden ulottuvuus
  - 2.2 Ennakkoperintökolmen vuoden sisällä annetut lahjat
  - 2.3 Tasinkoetuus

KUVIO 12. Ohjeeseen ehdotettavat muutokset.

## 7.2.2 Mitä perukirjassa pitää mainita? -ohjeen sisältö

Haastateltavista kahdeksan kymmenestä piti Mitä perukirjassa pitää mainita? -ohjeen sisältöä hyvänä. Heidän mielestään ohje on selkeä ja ymmärrettävä. Yhdellä heistä ohje oli jatkuvassa käytössä ja sieltä varmistettiin mitä liitteitä perukirjan mukana tulee toimittaa Verohallinnolle. Kaksi työksensä perukirjoja tekevää henkilöä ei ollut käyttänyt ohjetta koskaan.



Haastatellut kaksi henkilöä, jotka eivät olleet tehneet perukirjoja aiemmin, ymmärsivät ohjeen, mutta he eivät olleet varmoja osaisivatko tehdä sen perusteella lesken jälkeen tehtävän perukirjan. Lisäksi he kokivat, että ohjeessa ei ohjeistettu kovinkaan lesken perukirjan tekemistä ja syventävien vero-ohjeiden merkitystä perukirjassa vaadittavista asioista heidän mielestään ei osaa huomioida pelkästään tämän ohjeen perusteella.

Ohjeeseen ehdotetaan tarkennettavan erillisiksi kohdiksi ensin kuolleen puolison perunkirjoituksen osuus sekä lesken perunkirjoituksen osuus. Haastatteluissa ja työpajassa kävi ilmi, kuolinpesän osakkailla ja perukirjan tekijöilläkin on erilaisia näkemyksiä siitä, tarvitseeko lesken perukirjalle merkitä aiemmin kuolleen puolison varoja niissä tilanteissa, kun ositus on puolisoitten välillä toimittamatta. Kaikki kuolinpesän osakkaat eivät ymmärrä, että aiemmin kuolleen puolison varallisuus tarvitaan laskennallista osituksen laskentaa varten, jotta ei veroteta liikaa mutta ei myöskään liian vähän. Osa perukirjan tekijöistä ajattelee, että Verohallinnolla on käytössään aiemmin kuolleen puolison perukirja, jonka vuoksi varoja ei tarvitse merkitä. He eivät ole tulleet ajatelleeksi, että varallisuus tilanne on saattanut muuttua ja kiinteän varallisuuden arvo muuttua.

Ohjeeseen ehdotetaan havaintolomakkeella ilmennyt aiemmin kuolleen puolison varojen ilmoittamatta jättämisen vuoksi lisättävän selkeämmin näkyviin, miten menetellään lesken jälkeen tehtävässä perukirjassa näiden varojen osalta. Ohjeeseen ehdotetaan lisättävän kaksi linkkiä: Verohallinnon toivoma erien ryhmittely ensin kuolleen puolison perukirjassa ja Verohallinnon toivoma erien ryhmittely lesken jälkeen tehtävässä perukirjassa. Nykyisessä ohjeistuksessa liite on Syventävän vero-ohjeen Ensin kuolleen puolison tai lesken jälkeisessä perintöverotuksessa tarvittavat tiedot - ohjeen ihan lopussa, allekirjoitusten jälkeen. Liite on siellä nimellä Verohallinnon toivoma erien ryhmittely perukirjassa, jossa on sekä ensin kuolleen puolison osuus, että lesken osuus samassa ohjeessa. Haastatteluissa kävi ilmi, että neljä haastateltavaa ei ollut huomannut liitettä ollenkaan. Kaikki haastateltavat kokivat liitteen selkeäksi ja hyväksi ohjeeksi, mutta liite on tällä hetkellä sellaisessa paikassa, ettei sitä huomaa. Ohje ehdotetaan jaettavan kahdeksi erilliseksi ohjeeksi, joissa toisessa on ensin kuolleen puolison perukirjaan liittyvät asiat ja toisessa lesken perukirjaan liittyvät asiat. Näin ohjeesta saadaan vielä lyhyempi, mitä haastateltavat pitivät yleensäkin hyvänä ohjeissa, sillä sen jaksaa paremmin lukea ajatuksen kanssa. Toisaalta jakamista puoltaa myös se, että ohje on silloin selkeämpi lukea eikä johda harhaan, kun luettavana on vain se tilanne mikä työnalla olevassa perukirjassa on käsillä. Seuraavalla sivulla olevassa kuviossa on kuvattuna prototyyppi kuvalla ehdotetut muutokset (kuvio 13).

- vainajan ja lesken varat ja velat kuolinpäivänä
  - Jos perukirjaa tehdään nyt ensin kuolleen puolison kuoleman vuoksi, niin voit käyttää apuna oheista erien ryhmittelyä.
 

[Verohallinnon toivoma erien ryhmittely ensin kuolleen puolison perukirjassa](#)
  - Jos vainaja oli leski ja hänen aiemmin kuolleen puolisonsa omaisuus oli vielä osittamatta, lesken perukirjalla pitää ilmoittaa molempien varat ja velat jälkimmäisenä kuolleen kuolinpäivän mukaan.
 

Lesken perukirjaa tehdessä voit käyttää apuna oheista erien ryhmittelyä.

[Verohallinnon toivoma erien ryhmittely lesken jälkeen tehtävässä perukirjassa](#)
- onko vainajalla ja leskellä avio-oikeus toistensa omaisuuteen
- luovuttaako leski omaisuuttaan leskensä puolison perillisille
- pidättääkö leski hallintaoikeuden asuntoon, jota puoliset ovat käyttäneet yhteisenä kotina
- testamentti ja mahdolliset lakiosavaatimukset
- mahdolliset perinnönjättäjän ja lesken antamat ennakkoperinnöt
- lahja, jonka perillinen tai testamentinsaaja on saanut perinnönjättäjältä 3 viimeisen vuoden kuluessa ennen tämän kuolemaa – merkitse lahjoituksen ajankohta, arvo ja lahjaksi saatu omaisuus
- [vakuutuskorvaukset](#), jotka on maksettu kuolinpesälle tai edunsaajalle kuoleman johdosta – merkitse vakuutuskorvausten saajat ja määrät
- opintolaina, joka on perinnönjättäjän nimissä – merkitse opintolainan arvoksi perukirjaan 0 euroa. Kuolinpesällä ei ole velvollisuutta maksaa takaisin lainaa, jota valtio takaa.

KUVIO 13. Ohjeeseen ehdotettavat muutokset.

### Verohallinnon toivoma erien ryhmittely lesken jälkeen tehtävässä perukirjassa -liite

Lesken jälkeen tehtävän perukirjaa koskevaan liitteeseen ehdotetaan muutettavan nimen koskevan leskeä ja korjattavan johdantokappaleeseen sama vastaavuus. Haastatteluissa ilmeni, että haastateltavat kokivat, että ohjeet eivät linkity toisiinsa selkeästi tai linkit eivät ole helposti huomattavassa kohdassa. Tämän vuoksi liitteeseen ehdotetaan lisättävän heti toiseen kappaleeseen maininta, että syvempää lisätietoa saa Ensimmäisen kuolleen puolison tai lesken jälkeen tehtävässä perukirjassa ilmoitettavia tietoja perintöverotusta varten- ohjeen 3. luvusta.

Tämän lisäksi ehdotetaan muutettavan numerointi alkavan yhdestä. Nykyisessä ohjeessa pyydetään ensin mainittavan aiemmin kuolleen puolison varat ja sen jälkeen lesken eli henkilön, jonka perukirjaa juuri nyt tehdään, varat. Kuitenkin käytännössä perukirjalla tulee mainita ensin henkilön, kenen perukirjaa tehdään eli vainajan varat ja sitten puolison varat. Ohjeeseen ehdotetaan vaihdettavan varojen osalta järjestystä siten, että ensin ilmoitetaan vainajan eli lesken varat ja muut

varallisuuteen liittyvät tiedot ja sen jälkeen aiemmin kuolleen puolison varat ja siihen liittyvät tiedot. Seuraavassa kuviossa on kuvattuna prototyyppi kuvalla ehdotetut muutokset (kuvio 14).

**Verohallinnon toivoma erien ryhmittely lesken jälkeen tehtävässä perukirjassa**

Verohallinnon näkökulmasta oleellista on, että perukirjassa ja sen liitteenä olevissa asiakirjoissa selvästi ilmenee tässä ohjeessa kuvatut tiedot. Tätä taustaa vasten Verohallinto esittää luonnoksen, jonka mukainen varojen, velkojen ja tietojen ryhmittely vastaa Verohallinnon tietotarpeita lesken jälkeisessä perukirjassa.

Tarkempaa lisätietoa eri tilanteisiin lesken kuolinpesässä voit lukea syventävän vero-ohjeen luvusta 3. Ensin kuolleen puolison tai lesken jälkeen tehtävässä perukirjassa ilmoitettavia tietoja perintöverotusta varten

**1 LESKEN PERUKIRJA**

**1.1 Lesken varat ja lesken kuolinpesän osuutta avio-oikeuden alaisesta omaisuudesta pienentävät lahjat ja osittaisjaot**

Lesken avio-oikeuden alainen omaisuus  
Lesken avio-oikeuden alaiset velat  
Lesken avio-oikeuden ulkopuolinen omaisuus  
Lesken avio-oikeuden ulkopuoliset velat  
Lesken ensin kuolleen puolison kuoleman jälkeen antamat enakkoperinnöt avio-oikeuden alaisesta omaisuudesta  
Lesken antamat enakkoperinnöt avio-oikeuden ulkopuolisesta omaisuudesta  
Lesken kolmen vuoden sisällä kuolemastaan antamat lahjat, jotka eivät ole enakkoperintöä.

**1.2 Ensin kuolleen puolison kuolinpesän varat ja kuolinpesän osuutta avio-oikeuden alaisesta omaisuudesta pienentävät lahjat ja osittaisjaot**

Ensin kuolleen puolison kuolinpesän avio-oikeuden alainen omaisuus  
Ensin kuolleen puolison kuolinpesän avio-oikeuden alaiset velat

KUVIO 14. Ohjeeseen ehdotettavat muutokset.

## Verohallinnon toivoma erien ryhmittely ensin kuolleen puolison perukirjassa -liite

Tässä tutkimustyössä keskityttiin käsittelemään lesken jälkeen tehtävän perukirjan ohjeistuksen selkiyttämistä, mutta koska näissä tuloksissa ehdotetaan jaettavan Verohallinnon toivoma erien ryhmittely perukirjassa -liite kahdeksi eri liitteeksi, niin esitellään sen vuoksi ensin kuolleen puolison osuuden muutosehdotukset yhtenäisyyden vuoksi.

Ensin kuollutta puolisoa koskevaan liitteeseen ehdotetaan muutettavan nimen koskevan ensin kuollutta puolisoa ja korjattavan johdantokappaleeseen sama vastaavuus. Haastatteluissa ilmeni, että haastateltavat kokivat, että ohjeet eivät linkity toisiinsa selkeästi tai linkit eivät ole helposti huomattavassa kohdassa. Tämän vuoksi liitteeseen ehdotetaan lisättävän heti toiseksi kappaleeksi maininta, että syvempää lisätietoa saa Ensin kuolleen puolison tai lesken jälkeen tehtävässä perukirjassa ilmoitettavia tietoja perintöverotusta varten- ohjeen 2. luvusta. Seuraavassa kuviossa on kuvattuna prototyyppi kuvalla ehdotetut muutokset (kuvio 15).

**Verohallinnon toivoma erien ryhmittely ensin kuolleen puolison perukirjassa**

Verohallinnon näkökulmasta oleellista on, että perukirjassa ja sen liitteenä olevissa asiakirjoissa selvästi ilmenee tässä ohjeessa kuvatut tiedot. Tätä taustaa vasten Verohallinto esittää luonnoksen, jonka mukainen varojen, velkojen ja tietojen ryhmittely vastaa Verohallinnon tietotarpeita ensin kuolleen puolison perukirjassa.

Tarkempaa lisätietoa eri tilanteisiin lesken kuolinpesässä voit lukea syventävän vero-ohjeen luvusta 2. [Ensin kuolleen puolison tai lesken jälkeen tehtävässä perukirjassa ilmoitettavia tietoja perintöverotusta varten](#)

**1 ENSIN KUOLLEEN PUOLISON PERUKIRJA:**

**1.1 Vainajan varat ja antamat lahjat**

Vainajan avio-oikeuden alainen omaisuus

Vainajan avio-oikeuden alaiset velat

Vainajan avio-oikeuden ulkopuolinen omaisuus

Vainajan avio-oikeuden ulkopuoliset velat

*KUVIO 15. Ohjeeseen ehdotettavat muutokset.*

Ohjeen loppuun rullattaessa sivuilta löytyy kerättyinä perintöverotukseen liittyviä ohjeita Syventävät vero-ohjeet väliotsikon alta. Siellä on nykyisellään yhtenä ohjeena Ensin kuolleen puolison tai lesken jälkeisessä perintöverotuksessa tarvittavat tiedot. Tälle ohjeelle ehdotettiin aiemmin esitetystä kuviossa 12 muutettavan nimeksi ohjeen tarkoituksen ymmärtämiseksi Ensin kuolleen puolison tai lesken jälkeen tehtävässä perukirjassa ilmoitettavia tietoja perintöverotusta varten -ohjeeksi. Ohjeen nimi tulee päivittää myös Syventävät vero-ohjeet listaukseen. Ohje on hyvä löytyä nykyisestäkin paikasta, jotta ohje olisi vero.fi -sivuilla hyvin löydettävissä.

### **7.2.3 Ensin kuolleen puolison tai lesken jälkeisessä perintöverotuksessa tarvittavat tiedot -ohjeen sisältö**

Haastatelluista henkilöistä kahden mukaan Ensin kuolleen puolison tai lesken jälkeisessä perintöverotuksessa tarvittavat tiedot -ohjeen sisältö on ymmärrettävä. Heidän mielestään ohjeen sisällysluettelo oli selkeä ja ohjeen rullattava muoto helpottaa etsimistä. Haastatelluista henkilöistä seitsemän mielestä ohjeen teksti oli vaikea lukuista ja siten raskasta luettavaa. Yksi vastaajista ei ymmärtänyt ohjeen sisällöstä kovinkaan paljon. Heidän mielestään ohjeesta tekee raskaan pitkät lauserakenteet ja tekstin lakimaisuus.

Haastateltavista viisi koki, että ohjeessa olevat termit olivat joko heille tai asiaan perehtymättömille henkilöille vaikeita, jolloin tekstin ymmärtäminen on hankalaa. Ohjeen tekstissä puhutaan monessa kohdassa perintöverotuksesta, jonka vuoksi ohjetta ei mielletä perukirjan tekemisen ohjeeksi.

Ohjeen lauseita ehdotetaan lyhennettävän ja asiaa kerrottavan havainnollisemmin. Tekstejä muokattiin vielä lisää työpajassa ehdotetun jälkeen. Tekstiin ehdotetaan lisättävän termistä linkki terminselitykseen. Ohjeiden luvuista ehdotetaan tuotavan esille enemmän, että mitä perukirjaa varten tulee selvittää ja merkitä sen sijaan, että puhutaan perintöverotuksesta. Seuraavissa kuvioissa on esitetty näitä muutoksia (kuviot 16 - 24). Kuvioihin esitetyt ehdotukset kerrotaan vielä erikseen ennen jokaista kuviota. Seuraavalla sivulla olevassa kuviossa on prototyyppi kuvana ohjeen esittelykappaleeseen ehdotetut tekstin selkiyttämisehdotukset sekä ristiin linkitys Verohallinnon toimomaerien ryhmittelyyn ensiksi kuolleen puolison perukirjassa, että lesken jälkeen tehtävässä perukirjassa -liitteisiin löydettävyyden helpottamiseksi (kuvio 16).

## Ensin kuolleen puolison tai lesken jälkeen tehtävässä perukirjassa ilmoitettavia tietoja perintöverotusta varten

Antopäivä 31.3.2016

Diaarinumero A53/200/2016

Voimassaolo 31.03.2016 -

Valtuutussäännös Laki Verohallinnosta (503/2010) 2 § 2 mom.

Korvaa ohjeen -

Perintöverotuksessa verotetaan vainajan kuolinhetkellä omistuksessa oleva varallisuus vainajan perillisillä ja testamentinsaajilla. Perukirjalle omaisuudelle merkitään vainajan kuolin hetkellä oleva arvo.

Jos vainaja oli kuollessaan avioliitossa, on perukirjaa varten selvítettävä ja merkittävä avioliittolain mahdollinen vaikutus vainajan perillisten perintöoikeuteen.

Jos kyse on lesken jälkeen tehtävästä perukirjasta, eikä lesken ja aiemmin kuolleen puolison välistä ositusta ole toimitettu loppuun lesken elinaikana, on perukirjaa varten selvítettävä ja merkittävä avioliittolain mahdollinen vaikutus perillisten perintöoikeuteen.

Tässä ohjeessa selvitetään mitkä tiedot perukirjaan on merkittävä ja mitä liitteitä tarvitaan perintöverotusta varten niissä tilanteissa. Perukirjaa tarvitaan myös muuallakin kuin Verohallinnossa perintöverotusta varten. Tässä ohjeessa käsitellään niitä tietoja, joita tarvitaan perintöverotusta varten.

Verohallinto toivoo esitettävien asioiden oheisten luonnosten periaatteiden mukaisesti, jotta perukirja vastaisi Verohallinnon tietotarpeita.

[Verohallinnon toivoma erien ryhmittely ensin kuolleen puolison perukirjassa](#)

[Verohallinnon toivoma erien ryhmittely lesken jälkeen tehtävässä perukirjassa](#)

*KUVIO 16. Ehdotus tekstin avaamisesta ja liitteiden lisäämisestä.*

Ohjeen kolmannessa luvussa käsitellään lesken perunkirjoitukseen liittyviä asioita. Luvun nimenä on tällä hetkellä Lesken jälkeen toimitettavassa perintöverotuksessa tarvittavat tiedot. Luvun nimestä ehdotetaan poistettavan perintöverotus sana ja korvattavan enemmän ohjeen tarkoitusta kuvaavalla sanalla eli perukirjalla. Kolmannen luvun nimeksi ehdotetaan muutettavan: Lesken jälkeen tehtävän perukirjaan merkittäviä tietoja. Tekstissä on ensimmäiseksi nostettu toimintaohje ja sen jälkeen selvennetty verotukseen liittyviä asioita pesänosakkaiden informoimiseksi. Lauseita on katkottu lyhyemmiksi. Termeihin avio-oikeus ja ositus ehdotetaan lisättävän linkit, joista pääsee

sanaselityksiin. Seuraavassa kuviossa on kuvattuna prototyyppi kuvalla ehdotetut muutokset (kuvio 17).

### 3 Lesken jälkeen tehtävään perukirjaan merkittäviä tietoja

Perukirjaan luetteloidaan lesken ja ensin kuolleen puolison kuolinpesän **avio-oikeuden** alainen omaisuus ja velat. Omaisuus arvostetaan ja velat merkitään lesken kuolin hetken mukaiseen arvoon. Kun molempien puolisoitten varallisuuden säästö lasketaan yhteen ja siitä vähennetään velat, muodostuu avio-oikeuden alainen omaisuuden säästö lesken kuolinhetkellä. Puolet siitä summasta verotetaan lesken perillisillä. Toinen puolikas kuuluu ensin kuolleen puolison perillisille.

Lesken kuoleman jälkeen omaisuus verotetaan lesken perillisillä ja testamentin saajilla. Heille syntyy oikeus lesken omaisuuteen lesken kuolin hetkellä. Tilanteessa, jossa ensin kuolleen puolison ja lesken välillä ei ole toimitettu **ositusta** lesken eläessä, puolisoitten yhteenlasketusta omaisuudesta osa on jo verotettu ensin kuolleen puolison jälkeen. Tätä omaisuutta ei veroteta enää uudelleen lesken jälkeen.

Lesken varallisuuteen on voinut kuulua sellaista omaisuutta, johon ensin kuolleen puolison kuolinpesällä ei ole ollut avio-oikeutta. Tämä omaisuus verotetaan pelkästään lesken perillisillä avio-oikeuden alaisen omaisuuden puolikkaan lisäksi. Näistä eristä muodostuu lesken jälkeen perittävä omaisuus. Se verotetaan hänen perillisillään ja lesken mahdollisesti tekemien testamenttien määräyksien mukaisessa suhteessa.

Edellä kerrotuista periaatteista on poikkeuksia. Ne on kerrottu seuraavissa alaluvuissa. Niiden laskennassa tarvitaan alaluvuissa eriteltyjä tietoja. Perukirjalle tuleekin selvittää näiden tilanteiden tai olosuhteiden olemassaolo, jotta verotus voidaan toimittaa oikein. Tarvittaessa perukirjan liitteeksi voi liittää liitteen, joka selventää asiaa.

*KUVIO 17. Ehdotus tekstin muutoksesta.*

Ohjeen 3.1 luvussa käsitellään avio-oikeuden ulottuvuutta. Lukuun ehdotetaan tehtävän pitkiin lauserakenteisiin muutoksia, jotta teksti olisi keveämpi lukea. Termeihin avioehtosopimus ja osittainen ositus ehdotetaan lisättävien linkit, joista pääsee sanaselityksiin. Seuraavalla sivulla olevassa kuviossa on kuvattuna prototyyppi kuvalla ehdotetut muutokset (kuvio 18).

### 3.1 Avio-oikeuden ulottuvuus

Lesken jälkeen tehtävää perukirjaa varten pitää selvittää, mihin ensin kuolleen puolison kuolinpesän omaisuuteen leskellä on avio-oikeus. Lisäksi tulee selvittää ensin kuolleen puolison avio-oikeus lesken omaisuuteen. Tilanteessa, jossa ei ole tehty miltään osin ositusta tai perinnönjakoa ensin kuolleen puolison ja lesken kuolemien välillä, kuuluu kaikki ensin kuolleen puolison kuolinhetken avio-oikeuden alainen omaisuus ja sen tuotto edelleen avio-oikeuden alle. Tästä omaisuudesta puolet voidaan katsoa ensin kuolleen puolison jälkeen perityksi omaisuudeksi. Toinen puolikas verotetaan silloin lesken perillisillä.

Lesken elinaikanaan ensin kuolleen puolison kuoleman jälkeen ansaitsema, lahjana tai perintönä saama omaisuus katsotaan lesken omaisuudeksi. Siihen omaisuuteen ei ole avio-oikeutta, eikä ensin kuolleen puolison perillisille kuulu siitä osaakaan. Tämä omaisuus verotetaan vain lesken perillisillä.

Lesken tai ensin kuolleen puolison omaisuudesta osa on voinut kuulua avio-oikeuden ulkopuolelle [avioehtosopimuksen](#) tai lahjoitukseen/testamenttiin liitetyn ehdon vuoksi. Näitä omaisuuksia ei kuulu puolittaa ensin kuolleen puolison ja lesken kuolinpesien välillä. Lesken avio-oikeuden ulkopuolinen omaisuus verotetaan ainoastaan lesken perillisillä. Ensin kuolleen puolison avio-oikeuden ulkopuolinen omaisuus ei tule ollenkaan verotettavaksi lesken jälkeen. Se on verotettu jo ensin kuolleen puolison jälkeen kokonaisuudessaan.

Lesken eläessä on voitu suorittaa [osittainen ositus](#) lesken ja ensin kuolleen puolison välillä. Osittaisessa osituksessa leski on saanut jotain omaisuutta ja ensin kuolleen puolison kuolinpesä vastaavasti muuta omaisuutta. Osittaisessa osituksessa saatu omaisuus ei kuulu enää uudelleen ositettavaksi. Lesken saama omaisuus tulee merkitä perukirjalle avio-oikeuden ulkopuoliseksi. Se verotetaan kokonaisuudessaan lesken perillisillä. Ensin kuolleen puolison kuolinpesän saamasta omaisuudesta ei määrätä perintöveroa lesken kuoleman jälkeen.

Lesken jälkeen tehtävää perukirjaan varten tulee selvittää edelliset seikat ja merkittävät tilanteet näkyviin lesken perukirjalle varoihin. Omaisuuteen kuuluvat varat eritellään omaisuuserittäin avio-oikeuden alaisiin ja avio-oikeuden ulkopuolisiin. Velkojen osalta merkitään lesken avio-oikeuden ulkopuoliseen omaisuuteen kohdistuvat velat erilleen avio-oikeuden alaisista veloista. Tarvittaessa avio-oikeuden ulottuvuutta voidaan lisäksi tarvittaessa kirjata muuna selvityksenä perukirjalle.

*KUVIO 18. Ehdotus tekstin muutoksesta.*

Ohjeen 3.2 luvussa käsitellään osittaiset ositukset ja perinnönjaot ja testamentin täyttäminen. Lukuun ehdotetaan tehtävän pitkiin lauserakenteisiin muutoksia, jotta teksti olisi keveämpi lukea. Tekstiin on ensimmäiseksi nostettu toimintaohje osittaisesta osituksesta kertovaan kappaleeseen ja sen jälkeen on selvennetty verotukseen liittyviä asioita pesänosakkaiden informoimiseksi. Samoin ehdotetaan meneteltävän legaatin osalta. Termiin legaatti ehdotetaan lisättävän linkki, josta pääsee sanaselitykseen. Seuraavalla sivulla olevassa kuviossa on kuvattuna prototyyppi kuvalla ehdotetut muutokset (kuvio 19).



### 3.2 Osittaiset ositukset ja perinnönjaot ja testamentin täyttäminen

Lesken jälkeen tehtävää perukirjaa varten on selvitettävä millaisia osittaisia osituksia ja perinnönjakoja ensin kuolleen puolison kuoleman jälkeen on tehty. Edellisessä alaluvussa kerrotun mukaisesti lesken mahdollisessa osituksessa jo saama omaisuus on avio-oikeuden ulkopuolista. Se verotetaan pelkästään lesken perillisillä. Tilanteessa, jossa leski ja ensin kuolleen puolison kuolinpesä ovat saaneet osittaisessa osituksessa yhtä paljon varallisuutta, niin osittamaton avio-oikeuden alainen omaisuus voidaan jakaa tasan lesken ja ensin kuolleen puolison kuolinpesien kesken. Vastaavasti tilanteessa, jossa ensin kuolleen perilliset ja testamentin saajat ovat saaneet enemmän omaisuutta kuin leski, kuuluu jäljellä olevasta omaisuudesta suurempi osuus lesken perillisille ja verotettavaksi lesken jälkeen.

Epätasapainossa oleva osittainen ositus ei ole aina tarkoitettu otettavaksi huomioon lopullisessa osituksessa. Jos tällaisessa tilanteessa perillisten suurempi osuus on verotettu lesken antamana lahjana, ei osittaisen osituksen epätasapainoa enää oteta huomioon jäljellä olevan avio-oikeuden alaisen omaisuuden jaossa.

Ensin kuolleen puolison määräämään [legaatin](#) kohdalta on selvitettävä, onko legaatin saaja saanut kyseisen omaisuuden. Legaatin täyttäminen tulee mainita perukirjalla. Jos legaatilla määrätty omaisuus on kuulunut avio-oikeuden alaiseen omaisuuteen ja legaatin täyttämisen yhteydessä leskelle ei ole ositettu vastaavaa määrää omaisuutta, otetaan legaatin täyttäminen osittaisjakona huomioon verotusta suoritettaessa aiemmin kuolleen puolison varallisuudessa. Tämän vuoksi on tärkeää merkitä perukirjalle, mikä tilanne on ensin kuolleen puolison antaman legaatin osalta.

*KUVIO 19. Ehdotus tekstin muutoksesta.*

Ohjeen 3.3 luvussa käsitellään ennakkoperintöjä ja lesken antamia lahjoja. Lukuun ehdotetaan tehtävän pitkiin lauserakenteisiin muutoksia, jotta teksti olisi keveämpi lukea. Termiin ennakkoperintöt ehdotetaan lisättävän linkki, josta pääsee sanaselitykseen. Ohjeessa olevaan lakipykälää ehdotetaan lisättävän linkki, josta pääsee halutessaan lukemaan laissa olevan kohdan. Seuraavalla sivulla olevassa kuviossa on kuvattuna prototyyppi kuvalla ehdotetut muutokset (kuvio 20).

### 3.3 Ennakkoperinnöt ja lesken antamat lahjat

Tämän ohjeen luvussa 2.2. kerrotaan, että ennen ensin kuolleen puolison kuolemaa puolisoiden yhteisille perillisille antamat [ennakkoperinnöt](#) huomioidaan perintöverotuksessa ensin kuolleen puolison antamina. Nämä ennakkoperinnöt katsotaan ensin kuolleen antamiksi lesken perukirjaa tehdessä.

Lesken puolisonsa kuoleman jälkeen antamat avio-oikeuden alaisesta omaisuudesta antamat ennakkoperinnöt tai lahjat otetaan huomioon lesken antamina. Nämä huomioidaan lesken varoihin jaettaessa avio-oikeuden alaista omaisuutta lesken ja ensin kuolleen puolison jälkeen verotettuihin varoihin.

Lesken perukirjaa tehtäessä on edellä kerrotun vuoksi yksilöitävä ensin kuolleen puolison ja lesken antamat ennakkoperinnöt. Lesken puolisonsa kuoleman jälkeen antamista lahjoista tulee selvittää ovatko ne ennakkoperintöä vai lahjaa. Lisäksi näistä lahjoista tulee merkitä, ovatko ne annettu lesken ja ensin kuolleen puolison yhteiselle perilliselle [PK 6 luvun 1 §:n 2 momentissa](#) tarkoitetulla tavalla.

*KUVIO 20. Ehdotus tekstin muutoksesta.*

Ohjeen 3.4 luvussa käsitellään toteutumaton tasinkoetuoikeutta. Lukuun ehdotetaan tehtävän pitkiin lauserakenteisiin muutoksia, jotta teksti olisi keveämpi lukea. Termeihin tasinkoetuoikeus ja tasinko ehdotetaan lisättävän linkit, joista pääsee sanaselityksiin. Seuraavassa kuviossa on kuvattuna prototyyppi kuvalla ehdotetut muutokset (kuvio 21)

### 3.4 Toteutumaton tasinkoetuoikeus

Leski on voinut vedota ensin kuolleen puolison jälkeen [tasinkoetuoikeuteensa](#) edellä kohdassa 2.3 kerrotun mukaisesti. Tällöin ensin kuolleen puolison jälkeen ei ole verotettu puolta avio-oikeuden alaisesta omaisuudesta. Lesken kuollessa koko hänen varallisuutensa tulee verotettavaksi.

Lesken jälkeen tehtävään perukirjaa varten on selvitettävä niissä tilanteissa, kun ositusta ei ole toimitettu lesken eläessä, onko leski ilmoittanut vaativansa tasinkoetuoikeutta. Asia on myös merkittävä lesken perukirjalle.

Ensin kuolleen puolison perillisille syntyy perintöoikeus [tasinkoon](#) lesken kuolinhetkellä, jos ositusta ei ole toimitettu ennen tasinkoetuoikeuteen vedonneen lesken kuolemaa. Tällaisessa tilanteessa tasingon määrä verotetaan uutena perintönä ensin kuolleen puolison perillisillä. Lesken perillisillä verotetaan puolet puolisojen avio-oikeuden alaisesta säästöstä sekä lesken avio-oikeuden ulkopuolinen omaisuuden säästö.

*KUVIO 21. Ehdotus tekstin muutoksesta.*

Ohjeen 3.5 luvussa käsitellään lesken ja ensin kuolleen puolison varojen sekoittumista. Lukuun ehdotetaan tehtävän pitkiin lauserakenteisiin muutoksia, jotta teksti olisi keveämpi lukea. Seuraavassa kuviossa on kuvattuna prototyyppi kuvalla ehdotetut muutokset (kuvio 22).

### **3.5. Lesken ja ensin kuolleen puolison varojen sekoittuminen**

Ensin kuolleen puolison ja lesken kuolemien välillä on voinut kulua pitkäkin aika. Tällaisessa tilanteessa lesken ja ensin kuolleen puolison kuolinpesän varat eivät ole välttämättä pysyneet täysin erillään. Näin on voinut käydä sellaisessa tilanteessa, jossa leski on hallinnut ensin kuolleen puolison kuolinpesän varoja. Silloin esimerkiksi osa ensin kuolleen puolison avio-oikeuden alaisesta omaisuudesta on voinut sekoittua lesken varoihin. Tällainen tilanne voi muodostua tilanteessa, kun ensin kuolleen puolison kuolinpesän pankkitilit on lopetettu ja rahat on siirretty lesken tilille.

Perukirjalle on selvitettävä miltä osin rahavarat ovat sekoittuneet, jos pesässä on tapahtunut tällainen tilanne. Luotettavan selvityksen puuttuessa sekoittumista voidaan oikoa arvioimalla perintöverotusta toimitettaessa, jos ilmenee, että rahavarat ovat sekoittuneet.

Seuraavassa esimerkki tilanteesta voidaan lesken jälkeisessä perintöverotuksessa katsoa puolet avio-oikeuden alaisesta omaisuudesta jo verotetuksi ja lesken jälkeen verottaa puolet: Ensin kuolleen puolison kuoleman jälkeen on verotettu puolet avio-oikeuden alaisesta omaisuuden säästöstä, omaisuus ei ole merkittävästi kasvanut esimerkiksi lesken työskentelyn vuoksi ja ensin kuolleen perillisille ei ole jaettu varoja kuolemien välillä.

*KUVIO 22. Ehdotus tekstin muutoksesta.*

Ohjeen 3.6 luvussa käsitellään testamentteihin liittyviä kysymyksiä. Lukuun ehdotetaan tehtävän pitkiin lauserakenteisiin muutoksia, jotta teksti olisi keveämpi lukea. Termeihin rintaperilliset, lakiosa, lakiosaperilliset, toissijaismääräys ja toissijaissaaja ehdotetaan lisättävän linkit, joista pääsee sanaselityksiin. Seuraavalla sivulla olevassa kuviossa on kuvattuna prototyyppi kuvalla ehdotetut muutokset (kuvio 23).

### 3.6 Testamentteihin liittyvät kysymykset

Lesken tekemien testamenttien perintöverottamiseen voidaan soveltaa tämän ohjeen kohtaa 2.5, jossa selvitetään ensin kuolleen puolison tekemiä testamentteja. Perukirjaa varten on selvítettävä ja merkittävä sinne, miltä osin ensin kuolleen puolison testamenttaama omaisuus on ennen lesken kuolemaa jo jaettu testamentinsaajille. Kohdassa 3.2 selvitetään tästä legaatin osalta.

Leski on voinut myös periä testamentilla ensin kuolleen puolison omaisuutta. Tällaisessa tilanteessa ensin kuolleen puolison [rintaperilliset](#) ovat voineet vaatia [lakiosaansa](#). Perukirjaa varten on selvítettävä, onko [lakiosaperilliset](#) vaatineet lakiosaa ja onko lakiosat suoritettu.

Lisäksi lesken testamentilla saamaan omaisuuteen on voinut olla [toissijaismääräys](#), jossa lesken perimälle omaisuudelle määrätään toinen saaja hänen kuolemansa jälkeen. Tämä omaisuus verotetaan [toissijaissaajilla](#) ensin kuolleen antamana perintönä lesken kuoleman jälkeen. Perukirjaa varten tulee selvittää toissijaismääräyksen sisältö, jos osaan lesken testamentilla perimästä omaisuudesta liittyä testamentintekijän toissijaismääräys. Lesken varoista tulee eritellä perukirjalle se osa, joka kuuluu ensin kuolleen puolison testamentin toissijaissaajille.

*KUVIO 23. Ehdotus tekstin muutoksesta.*

Ohjeen 3.7 luvussa käsitellään lesken laakisääteisellä perintöoikeudella perimä omaisuus. Lukuun ehdotetaan tehtävän pitkiin lauserakenteisiin muutoksia, jotta teksti olisi keveämpi lukea. Ohjeessa olevaan lakipykälää ehdotetaan lisättävän linkki, josta pääsee halutessaan lukemaan laissa olevan kohdan. Seuraavassa kuvassa on kuvattuna prototyyppi kuvalla ehdotetut muutokset (kuvio 24).

### 3.7 Lesken laakisääteisellä perintöoikeudella perimä omaisuus

Jos ensin kuolleella puolisoilla ei ole ollut rintaperillisiä eikä hän ole tehnyt testamenttia, leski on perinyt hänet. Tällaisessa tilanteessa lesken kuoleman jälkeen ensin kuolleen toissijaisperillisille kuuluu yleensä osa lesken kuolinhetken varoista. [PK 3 luvun 1 §:n](#) mukaan ensin kuolleen puolison toissijaisperillisiä ovat hänen sukulaisensa eli hänen isä, äiti, veli tai sisar, veljen tai sisaren jälkeläinen, joka on elossa.

Yleensä lesken omaisuus jaetaan puoliksi ensin kuolleen toissijaisperillisten ja lesken perillisten kesken. Tämä jakosuhte voi kuitenkin muuttua esimerkiksi puolisojen tekemän avioehtosopimuksen tai lesken leskenä oloaikana tapahtuneen vaurastumisen vuoksi. Perukirjalle tuleekin laittaa selvitystä oikeasta jaosta ensin kuolleen puolison toissijaisperillisten ja lesken perillisten kesken.

*KUVIO 24. Ehdotus tekstin muutoksesta*

Edellä esitetyissä kuvioissa 17 - 24 ehdotetuista tekstin muutoksissa on vihreitä linkkejä, joista pääsee tekstissä mainitun termin selitykseen ja lakipykälään. Lakipykälät on lisätty sen vuoksi, että

henkilö jota asia kiinnostaa, voi vilkaista lainkohdan suoraan ohjeesta. Lakipykälien teksti on avattuna tekstissä, joten sitä ei ole enää erikseen avattuna linkin takana, vaan sieltä avautuu lakipykälän teksti sellaisenaan. Termien selityksiä on muokattu työpajan jälkeen vielä selkeämmäksi siellä saadun palautteen mukaisesti ja osaan on lisätty esimerkkejä. Linkkejä klikkaamalla avautuu seuraavan laisia termien selityksiä:

**Ositus:** Avioliiton päättyessä avioeroon tai toisen puolison kuolemaan, toimitetaan omaisuuden ositus. Osituksessa puolisoiden avio-oikeuden alainen omaisuus lasketaan yhteen ja jaetaan kahden puolisoiden kesken. Enemmän omistavan puolison pesästä maksetaan tasinkoa vähemmän omistavalle puolisolle. Esimerkki: Liisalla on omaisuutta 50 000 euroa ja Matilla on 100 000 euroa. Matti kuolee. Puolisoiden yhteenlaskettu omaisuus on 150 000 euroa, josta puolet on 75 000 euroa. Kummallekin puolisolle kuuluu 75 000 euroa. Leski Liisa saa Matin kuolinpesästä tasinkona 25 000 euroa.

**Avio-oikeus:** Aviopuolisoilla on avio-oikeus toistensa omaisuuteen. Avio-oikeus tarkoittaa sitä, että avioliiton päättyessä kumpikin puoliso saa puolet puolisoiden omaisuuden säästöstä. Ensimmäisen puolisoista kuollessa nämä osapuolet ovat eloonjäänyt puoliso ja kuolleen puolison perilliset. Avio-oikeuden toteutuminen tapahtuu osituksessa, joka toimitetaan avioeron tai puolison kuoleman jälkeen

**Avioehtosopimus:** Aviopuolisoiden keskenään tekemä kirjallinen sopimus, jossa tietty omaisuus suljetaan avio-oikeuden ulkopuolelle. Tätä omaisuutta ei oteta huomioon omaisuuden tasajaossa. Avioehtosopimuksen on oltava rekisteröity maistraattiin ollakseen pätevä.

**Osittainen ositus:** Osituksessa on mukana vain osa lesken ja vainajan avio-oikeuden alaisesta omaisuudesta.

**Legaatit:** Testamenttimääräys, jolla perittävä määrää jostakin tietystä omaisuudesta taikka tietystä rahamäärästä jonkun hyväksi. Erityisjälkisaädös eli legaatit täytetään jakamattomasta kuolinpesästä. Saaja ei tule pelkän legaatin perusteella kuolinpesän osakkaaksi. Esimerkki: Antti kuolee ja hän on tehnyt eläessään testamentin. Antti määrää testamentissaan, että kummityttö Laura saa pesästä rahaa 5 000 euroa. Muu omaisuus menee lapsille. Lauralle määrätty rahasumma on legaatit.

**Ennakkoperintö:** Rintaperillisen eli lapsen saama lahja on ennakkoperintöä, jos lahjakirjassa EI ole mainintaa, että lahja ei ole saajalleen ennakkoperintöä.

**Tasinkoetuoikeus:** Lesken ollessa varakkaampi, hän voi vedota tasinkoetuoikeuteen ensin kuolleen puolison perukirjalla. Hänen ei tarvitse silloin luovuttaa tasinkoa ensin kuolleen puolison perillisille. Jos leskellä on vähemmän varallisuutta, hänellä on aina oikeus saada osituksessa tasinkoa vainajan omaisuudesta.

**Tasinko:** Omaisuuserä, jonka varakkaampi puoliso joutuu avioliiton päättymisen vuoksi suorittamaan vähempi varaiselle puolisolle, jotta kummankin varallisuus on yhtä suuri. Esimerkki: Martalla on omaisuutta 150 000 euroa ja Veikolla on 50 000 euroa. Martta Kuolee. Puolisoiden yhteenlaskettu omaisuus on 200 000 euroa, josta puolet on 100 000 euroa. Kummallekin puolisolle kuuluu 100 000 euroa. Leski Veikko saa Martan kuolinpesästä tasinkona 50 000 euroa.

**Rintaperillinen:** Perinnönjättäjän jälkeläinen alenevassa polvessa, eli lapsi, lapsenlapsi jne.

**Lakiosa:** Vähimmäisosa perinnönjättäjän jäämistöstä, joka perillisellä eli lapsella on oikeus saada omistukseensa hänen perintöoikeutta loukkaavasta testamentista huolimatta. Lakiosa on puolet rintaperillisen lakimääräisen perintöosan arvosta. Lakiosaa on vaadittava. Esimerkki: Väinö kuolee ja häneltä jää varallisuutta 100 000 euroa. Hänellä on kaksi lasta. Hän on tehnyt testamentin, jossa määrää kaiken omaisuutensa toiselle lapsistansa, Pirjolle. Pertti vaatii lakiosaa. Pirjo saa jaossa koko omaisuuden sijaan  $\frac{3}{4}$  eli 75 000 euroa ja Pertti  $\frac{1}{4}$  eli 25 000. (Pertin perintöosuus olisi ollut  $\frac{1}{2}$ , mutta lakiosavaatimuksella hän saa siitä puolet. Testamentin vuoksi hän ei olisi saanut muuten mitään).

**Lakiosaperillinen:** Lakiosaa vaatinut rintaperillinen eli lapsi tai lapsenlapsi.

**Toissijaismääräys:** Testamentin määräys, jossa määrätään, kenelle omaisuus menee, kun testamentinsaaja kuolee. Esimerkki: Martti on määrännyt testamentissaan, että hänen kuolleessaan häneltä jäävä kesämökki menee puolisolle Eevalle. Testamentissa on myös maininta, että Eevan kuoleman jälkeen kesämökin saa Martin poika Ville.

**Toissijaissaaja:** Saaja, jolle on annettu oikeus testamentattuun omaisuuteen ensisaajan kuoleman jälkeen.

### 7.3 Muita kehittämideoita

Haastatteluissa kävi ilmi, osassa kuolinpesissä on sellainen tilanne, että kuolinpesien osakkaiden tietoisuus ja taidot sen osalta mitä asioita tulee huolehtia omaisen kuoleman vuoksi, ovat sen verran puutteellisia, että se luo omat vaikeutensa perunkirjan tekemiseen. Heillä voi olla vaikeuksia toimittaa perunkirjoituksen pohjaksi tarvittavia tietoja perunkirjan tekijälle. Lisäksi pieni osa kuolinpesien osakkaista lähestyy perunkirjoituksen osalta liian myöhään perunkirjan tekijöitä. Kolmen kuukauden määräaika on ehtinyt kulua jo umpeen.

Perunkirjan ohjeita on mahdotonta tämän vuoksi rakentaa sellaiseksi, että niiden perusteella kaikki pystyisivät tekemään perunkirjan. Asian ymmärtämiseen tarvitaan kuitenkin jonkinlaista pohjatietoa asiasta. Lesken jälkeen tehtävä perunkirja on vaikein perunkirjoista, sillä siihen täytyy huomata ottaa moninaisia asioita aiemmin kuolleen puolison pesästä huomioon tilanteissa, joissa puolisoiden välillä ei ole toimitettu ositusta lesken eläessä.

Kuitenkin kaikkien ihmisten tulee löytää tieto, mitä tietoja Verohallinto tarvitsee, kun läheinen on kuollut. Tietoperustasta käy ilmi, että selkokieltä tarvitsee Suomessa noin puoli miljoonaa henkilöä. Määrän odotetaan nousevan maahanmuuton lisääntymisen, vanhusväestön määrän kasvamisen ja nuorten huononevan lukutaidon vuoksi. Tämän vuoksi Verohallinnon sivuille ehdotetaan lisättävän selkokieliisiin ohjeisiin ohje perunkirjoituksesta. Seuraavalla sivulla olevassa kuviossa on kuvattuna prototyyppi-kuvalla miten Selkokielliset sivut ohje luetteloon voisi lisätä perunkirjoitukseen liittyvän ohjeen nykyisten ohjeiden lisäksi (kuvio 25).

# Selkokieliä ohjeita

## Läheisen ihmisen kuolema

- [Perunkirjoitus](#)

## Verokortti

Verohallinnon Internet-sivuilla on tietoa verokortista myös selkokielellä.

Nämä sivut ovat selkokieliä:

- [Mikä verokortti on?](#)
- [Millaisen verokortin tarvitset?](#)
- [Verokortti opiskelijalle](#)
- [Näin tilaat opiskelijan verokortin OmaVerossa](#)
- [Verokortti Kelan etuutta tai työttömyyspäivärahaa varten](#)
- [Näin tilaat verokortin etuutta varten OmaVerossa](#)
- [Näin tilaat verokortin etuutta ja palkkaa varten Omaverossa](#)
- [Nuoret ja lapset](#)

Selkokielisillä sivuilla on linkkejä, joista pääsee lukemaan lisää ohjeita. Linkit voivat viedä myös sellaisiin ohjeisiin, jotka eivät ole selkokieltä.

*KUVIO 25. Ehdotus miten selkokielisten ohjeiden sivulle voisi lisätä perunkirjoitus ohjeen.*

Kuvio 25 vihreää Perunkirjoitus -linkkiä klikkaamalla avautuu ohje, jossa kerrotaan selkokielen kirjoitusohjeiden mukailen perunkirjoituksesta ja siitä, mitkä tahot tekevät perukirjoja. Ohjeen tarkoitus ei ole ohjeistaa tekemään perukirjaa, vaan ohjeistaa miten heidän tulee toimia. Selkokieltä tarvitsevat henkilöt ovat kuitenkin ryhmä, joka ei käytännössä pysty tekemään perukirjaa, jossa olisi kaikki tarvittavat tiedot sen moniulotteisten asioiden vuoksi. Seuraavalla sivulla olevassa kuviossa on kuvattu prototyyppi -kuvalla ehdotus selkokielisten ohjeen sisällöstä (kuvio 26).



## Perunkirjoitus

Perunkirjoitus täytyy pitää  
**3 kuukauden kuluessa** kuolemasta.  
Perunkirjoitus on tilaisuus,  
jossa selvitetään kuolleen henkilön varat ja velat.  
Tilaisuuden järjestää tavallisesti  
puoliso tai lapsi.  
Hän tietää parhaiten varallisuustilanteen.

Perunkirjoituksessa kuolleen henkilön  
asioista kirjoitetaan perukirja.  
Perukirjoja laativat pankit, lakitoimistot  
ja oikeusaputoimistot.  
Sinun kannattaa soittaa heille.  
Ne myös kokoavat puolestasi  
perunkirjoituksessa tarvittavat tiedot  
ja kirjoittavat perukirjan.

*KUVIO 26. Ehdotus selkokielen ohjeen sisällöstä.*

Haastatteluissa tuli myös ilmi, että perukirjan tekijät käyttävät vaihtelevasti apuna Verohallinnon ohjeita perukirjan tekemiseen. Sivuilta haetaan tietoa siitä, mihin osoitteeseen valmis perukirja toimitetaan ja mitä sen liitteinä on oltava Mitä perukirjassa pitää mainita? -ohjeesta. Yhdellä oli käytössä vero.fi -sivujen Verohallinnon toimiva erien ryhmittely perukirjassa -liite. Suurin osa tekijöistä haki tietoa muualta, kuten oikeuskirjallisuudesta ja kollegoilta. Vero.fi -sivujen ohjeita käytettiin satunnaisesti. Osa haastatelluista ei ole ollut aiemmin tietoinen kaikista näistä kolmesta tässä kehittämistyössä käsitellystä ohjeesta.

Osa haastatelluista henkilöistä oli tehnyt vuosikautia perukirjoja. He eivät olleet etsineet ollenkaan tietoa vero.fi -sivuilta. He kokivat, että heillä on sen verran vahva osaaminen, etteivät tarvitse perustietoa. Harvemmin vastaan tulevilla pulmatilanteilla he kyselivät kollegoilta vertaistukea ja etsivät oikeuskirjallisuudesta ratkaisuja. Haastatteluissa tuli esille, että pitkään perukirjoja tehneet tekevät perukirjoja tavalla, jonka he ovat oppineet aloittellessaan niiden teon. Näin ollen heillä ei välttämättä ole tullut päivitettyä tietotaitoaan ja ovat urautuneet tiettyyn tapaan tehdä. Toisilla se on oikea ja toisilla puutteellinen.

Haastatteluissa kävikin selkeästi ilmi, että perukirjan tekijät eivät välttämättä hae tietoa vero.fi - sivuilta. Sen vuoksi pelkästään ohjeistusten selkeyttäminen ja täydentäminen eivät riitä ratkaisemaan lesken jälkeen tehtävien perukirjojen puutteita. Viestintää ohjeista ja ohjeistusta Verohallinnon lesken perukirjalla tarvitsemien asioiden viestinnästä ehdotetaan tehtävän perukirjojen tekijöille heidän liitojensa kautta. Liitot jakaisivat heille välitetyt tiedotteet jäsenilleen sähköpostitse. Liittoja voisivat olla esimerkiksi Lakimiesliitto, Suomen Asianajaliitto ja Suomen Hautaustoimistojen Liitto ry. Pankkeille kohdistettua viestintää voisi välittää kyseisen pankin päätoimipaikan lainopillisten palveluiden henkilöstön kautta, jotka välittäisivät viestit organisaation perukirjoja tekeville henkilöille. Oikeusaputoimistojen henkilöstölle voisi viestiä tärkeissä asioissa piiriorganisaation kautta. Viestintä ei voi olla jatkuvaa, sillä muuten se menettää merkityksensä.

Edellä ehdotettu sähköpostiviestintä perukirjantekijöille saisi heidät huomioimaan muutokset ja toimisi samalla informointi kanavana muutoksissa. Sähköpostia voisi laittaa esimerkiksi Verohallinnon huomiosta lesken jälkeen tehtyjen perukirjojen puutteista ja pyytää huomioimaan, että perukirjalla on ilmoitettu myös aiemmin kuolleen puolison varat, jos ositusta puolisoitten välillä ei ole toimitettu. Sähköpostiviestiin voisi laittaa linkin ohjeeseen. Myös ohjeiden muutokset ja menettelytapojen muutokset olisi hyvä viestiä suoraan sähköpostilla tekijöille edellä kuvatulla tavalla. Esimerkiksi pieni osa perukirjan tekijöistä oli huomannut, että perukirjan voi toimittaa nykyisin myös OmaVeron kautta sähköisessä muodossa.

Haastatteluissa kävi myös ilmi, että perukirjan tekijät olivat välillä epätietoisia siitä, oliko heidän tekemässä perukirjassa perintöverotuksen näkökulmasta kaikki tarvittava tieto. Haastateltavat toivoivat palautetta perukirjan oikeellisuudesta verotuksen kannalta. Sen vuoksi ehdotetaan selvitetävän, olisiko perukirjasta mahdollista lähettää palautetta uskotulle miehelle esimerkiksi niissä tilanteissa, kun lesken jälkeen tehdyssä perukirjassa oli puutteita tai kun se oli tehty verotuksen näkökulmasta täydellisesti. Pystyykö palautteen antamaan OmaVeron kautta, jos uskottumies on lähettänyt perukirjan sitä kautta vai voisiko sähköposti tai tekstiviesti olla hyvä tapa, joka ei veisi kovin ylimääräistä työaikaa? Palaute toimisi perukirjan tekijöille opastuksena, jonka kautta ajan kanssa myös puutteellisten perukirjojen määrä tulee vähenemään.

## 8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Kehittämistehtävän tarkoituksena oli selvittää miten lesken jälkeen tehtävän perukirjan ohjeistusta tulisi selkeyttää, mikä aiheuttaa puutteellisia perukirjoja lesken jälkeen ja miten perukirjan tekijät kokevat nykyiset ohjeet. Tutkimuksen viitekehyksessä on kerrottu digitaalisesta viestinnästä ja min-käläinen on hyvä digitaalisten verkkosivujen sisältö, virkakieli ja viranomaisen digitaalinen viestintä ja selkokieli digitaalisessa ympäristössä.

Tämän kehittämistehtävän tarkoituksena oli tuottaa ideoita siitä, miten lesken jälkeen tehtävän perukirjoituksen ohjeistusta tulisi selkeyttää, jotta Verohallintoon tulisi vähemmän puutteellisia perukirjoja lesken jälkeen tehtynä. Jotta ideoita on pystytty tuottamaan, on ensin täytynyt muodostaa kuva nykytilanteesta. Sitä varten on hankittu laaja asiakasymmärrys palvelumuotoilun metodien kautta.

Ensimmäiseksi käytettiin luotainta, jossa perintöveroasioita hoitavat verovirkailijat täyttivät havaintolomaketta heille käsittelemään tulleista perukirjoista. Seuranta aikana käsiteltiin 506 perukirjaa, joista lesken jälkeen tehtyjä oli 112 perukirjaa. Näistä puutteellisia oli 54 perukirjaa, joten seurantajaksolla puutteellisia oli 48 prosenttia lesken jälkeen tehdyistä perukirjoista. Vuonna 2018 leskenä kuolleita henkilöitä oli 18 955 vainajaa. Jos tästä määrästä on puutteellisia sama prosenttiosuus kuin havaintolomakkeeseen sattuneissa tapauksissa eli 48 prosenttia, niin puutteellisia perukirjoja olisi vuoden 2018 leskenä kuolleista henkilöistä ollut 9 098 kappaletta.

Havaintolomakkeiden mukaan 54 puutteellisen perukirjan käsittelyyn meni lisätyöaika yhteensä 19 tuntia ja 5 minuuttia. Jos suhteutetaan tätä lukua vuonna 2018 leskenä kuolleiden henkilöiden määrään ja käytetään samaa puutteellisuus prosenttia ja kappaletta kohti mennyttä lisätyöaika, niin ylimääräistä työaika näiden puutteellisten käsittelyyn verrattuna tilanteeseen jossa perukirjalla olisi alun perin ilmoitettu kaikki tarvittavat tiedot, meni yhteensä 3 215 tuntia. Tämä on työpäivissä 440 työpäivää eli kahden henkilön vuosittainen työaika. Tämä on paljon työaika ja sitä kautta kustannuksia. Sen perusteella voidaan päätellä, että ohjeiden kuntoon saattaminen on taloudellisesti kannattavaa ja järkevää myös Verohallinnon kannalta. Panostus hyvään ohjeistukseen ja viestintään suoraan tekijöille tulee maksamaan itsensä takaisin.

Viranomaisen digitaalisen viestinnän kuten virkakielenkin on turvattava kansalaisen oikeusturva. Sen tarkoituksena on auttaa ihmistä saamaan tietoa, hoitamaan asioitaan ja osallistumaan, joten kielen tulee olla asiallista, selkeää ja ymmärrettävää. Tämä tehostaa myös viranomaisen työtä, kuten neuvontaa ja valitusten käsittelyä. Panostus hyvään virkakieleen maksaa itsensä takaisin, sillä se tehostaa myös hallinnon sisäistä toimintaa, kuten rahaa, aikaa ja vaivaa. (Kotimaisten kielten keskus 2019a, viitattu 30.10.2019.) Selkeä ohjeistus auttaa asiakasta eli perukirjan tekijää tekemään oikeanlaisen perukirjan lesken jälkeen ja hän on tyytyväinen ohjeitukseen. Verohallinto saa vuorostaan oikeanlaisia lesken jälkeen tehtyjä perukirjoja, jolloin kustannuksia säästyy niiden käsittelyssä, kun verotus pystytään toimittamaan loppuun vähemmillä lisäselvityksillä ja yhteydenotoilla pesänosakkaisiin.

Havaintolomakkeessa esille nousseita puutteita lesken jälkeen tehdyssä perukirjassa hyödynnettiin haastattelukysymyksien mietinnässä. Haastattelukysymyksillä pyrittiin saamaan vastausta siihen, miten perukirjan tekijät kokevat nykyiset ohjeet ja mikä aiheuttaa puutteellisia perukirjoja lesken jälkeen. Haastatteluissa esille nousseiden asioiden perusteella luotiin palvelumuotoilun avulla kuvitteelliset asiakasprofiilit ja palvelupolku. Asiakasprofiileita ovat viisi: pankkilakimies, asianajaja, asianajosihteeri, hautaus toimiston henkilö ja henkilö, jolla ei ole kokemusta perukirjan tekemisestä.

Verkkosivujen tarkoituksena on jakaa tietoa sitä tarvitseville käyttäjille (Leino 2010, 139). Työkseen perukirjoja tekevien tieto- ja koulutustaustat ovat hyvin erilaisia. Tämä käy hyvin esille myös kehittämistehtävän asiakasprofiileista. Asiakasprofiileihin on kuvattu sitä, että taustoiltaan ja tietoperustaltaan hyvin erilaiset ihmiset tarvitsevat tietoa ja ohjeistusta perukirjan tekemiseen. Osalla on lainopillinen koulutus ja toisilla taas ei. Osalla on perukirjojen tekemisestä vuosikymmenten kokemus ja toisilla taas lyhyt. Lisäksi perukirjoja tekevät satunnaisesti myös muut henkilöt, joilla ei välttämättä ole aikaisempaa kokemusta perukirjan tekemisestä eikä lainopillista koulutusta.

Perukirjan tekijät kokivat nykyiset ohjeet pääasiassa hyviksi. Mitä perukirjassa pitää mainita? -ohje koettiin selkeäksi ja helppo lukea. Ensin kuolleen puolison tai lesken jälkeisessä perintöverotuksessa tarvittavat tiedot -ohjeesta haastattelijat pitivät hyvänä rullattavaa muotoa ja selkeää sisällysluetteloa. Osa vastaajista piti ohjetta myös selkeästi ja ymmärrettävästi kirjoitettuna. Suurimman osan mielestä ohje on kohtuullisen vaikea lukea ja vaikeasti ymmärrettävä. Heidän mielestään lauserakenteet ovat liian pitkiä ja vaikea selkoisia. Ohjeissa on paljon termejä, joita ei välttämättä ymmärrä. Ohje koetaan tarkoitettun asiantuntevalle taholle kielenperusteella. Ohjeistuksesta

ei käy suoraan ilmi, miten asiat tulisi merkata perukirjalle. Ohjeessa puhutaan paljon perintöverotuksesta, jonka vuoksi usea vastaaja koki ohjeen olevan verotustekninen ohje, eikä liittyvän perukirjaan.

Sivujen hyvä käytettävyys onkin oleellista digitaalisessa viestinnässä. Verkkoviestintä tulee kohdistaa niille, jotka tarvitsevat kyseistä asiaa. Digitaalisessa viestinnässä kielenkäytön on oltava selkeää. (Pohjanoksa ym. 2007, 147 -155.) Asiantuntijoiden laatiessa tekstiä vaarana voi olla, että tekstiä ei ymmärrä tavallinen lukija siinä olevien erikoistermien vuoksi (Pohjanoksa ym. 2007, 147 -155). Näitä ongelmia haastatteluiden perusteella löytyi Ensin kuolleen puolison tai lesken jälkeen tehtävässä perintöverotuksessa tarvittavat tiedot -ohjeesta.

Haastattelussa kartoitettiin myös sitä mikä aiheuttaa puutteellisia perukirjoja lesken jälkeen. Tähän vaikuttaa monia asioita. Yksi näistä on se, että perintöön ja perukirjaan liittyvien ohjeiden löytyminen tuottaa ongelmia vero.fi -sivuilta. Pääsivuilta ei löydä suoraan perinnölle omaa alisivustoa, jonka vuoksi sivujen käyttö koettiin hankalaksi. Sivuston hakutoiminto koettiin hankalaksi käyttää, sillä sopivaa hakusanaa ei löydetty siihen, jolla löytäisi ohjeet. Tämän vuoksi moni haastateltavista käytti hakemiseen Googlen hakutoimintoa.

Tämän vuoksi testattiin ohjeiden löytymistä Googlen kautta. Kun hakusanaksi laittaa "omaisen kuolema verohallinto", "perunkirjoitus verohallinto", "perukirja verohallinto" tai "perintö verohallinto", niin Verohallinnon sivut tulee Googlen haussa ensimmäisenä. Jos hakusanoja käyttää ilman Verohallinto sanaa, niin vero.fi -sivujen ohjeet eivät tule ensimmäisten joukossa esille. Googlessa riippuu hakusanoista monentenako vero.fi -sivujen ohjeet tulee haun tuloksena.

Vero.fi -sivujen oma hakutoimintoa käyttäen hakusanoilla "omaisen kuolema", "perunkirjoitus", "perukirja" tai "perintö", niin hakusanoilla "perunkirjoitus" ja "perukirja" löytyi ensimmäisenä ohje Perunkirjoitus - näin toimit ja toimitat perukirjan Verohallintoon. Hakusanoilla "omaisen kuolema" ja "perintö" löytyi Perintö ja omaisen kuolema - näin hoidat perintöveron -ohjeen, josta linkin kautta avautuu Perunkirjoitus - näin toimit ja toimitat perukirjan Verohallintoon -ohjeen.

Digitaalisen viestinnän suurin haaste onkin tiedon löydettävyys ja erottuminen informaatio tulvasta (Pohjanoksa ym. 2007, 14). Löydettävyyden lisäksi useampi haastateltavista kertoi, että ei yleensä hae ohjeistusta Verohallinnon verkkosivuilta. Osalle tuli yllätyksenä, että vero.fi -sivuilla oli erillisiä

ohjeita lesken perukirjaan liittyen. Haastateltavilla oli myös sellaisia tilanteista, että heillä oli käytössä yksi ohjeista, mutta he eivät olleet huomanneet muita. Yhtenä puutteellisuutta aiheuttavana tekijänä on se, että ohjeet eivät nykyisellään linkity toisiinsa jolloin toinen asiaa tarkentava ohje jää huomaamatta. Linkitykset ovat kyllä siellä olemassa, mutta ne ovat ohjeiden lopussa. Ihmiset eivät jaksa lukea pitkää ohjetta loppuun, jolloin ohje jää huomaamatta kokonaan.

Osa perukirjoja työksensä tekevästä henkilöstä oli tehnyt vuosikausia perukirjoja. He eivät etsi ollenkaan tietoa vero.fi -sivuilta. He kokevat, että heillä on sen verran vahva osaaminen, etteivät tarvitse perustietoa. Harvemmin vastaan tulevissa pulmatilanteissa he kyselivät kollegoilta vertaistukea ja etsivät oikeuskirjallisuudesta ratkaisuja. He tekevät perukirjoja tavalla, jonka he ovat oppineet aloitellessaan niiden teon. Näin ollen heillä ei ole välttämättä tullut päivitettyä tietotaitoaan ja he ovat urautuneet tiettyyn tapaan tehdä. Toisilla se on oikea ja toisilla puutteellinen.

Tutkimustehtävän pääkysymys oli miten lesken jälkeen tehtävän perukirjan ohjeistusta tulisi selkeyttää. Tähän kysymykseen on tuotettu kehittämisideoita palvelumuotoilun avulla. Pääsivulle ehdotetaan lisättävän perinnölle oma kohta, jonne lisätään kaikki perintöön liittyvät ohjeet. Hakutoiminnallisuutta oleellisempaa on, että sivujen sisällä oleva tieto on pilkottu käyttäjälle loogisiin kokonaisuuksiin (Leino 2010, 139). Nykyään ohjeet ovat Omaisuuden alla, jonne on tehty oma alisivusto perinnölle. Asiakkaat eivät miellä otsikkoa sellaiseksi, että osaisivat etsiä perukirja ohjeita sieltä. Sen vuoksi olisi tärkeä, että sivuilla olisi oma näkyvä kohta perintöön liittyville ohjeille. Asiakkaat etsisivät sivuilta tietoa enemmän suoraan ja hakisivat silloin vähemmän Googlen kautta. Googlen ongelmana on se, että sieltä voi löytyä myös väärää tietoa.

Sisältöjen linkittäminen oikein suhteessa toisiinsa on oleellista toimivassa verkkoviestinnässä (Juholin 2013, 316 -317). Ohjeistukset ehdotetaan linkitettävän toisiinsa näkyvimmin eli linkit jo heti alkuun. Ohjeet ehdotetaan linkitettävän perus ohjeesta tarkempaa ja sieltä vielä tarkempaan. Järjestyksen ehdotetaan olevat seuraava: Mitä perukirjassa pitää mainita? -ohjeesta ohjataan Verohallinnon toivoma erien ryhmittely perukirjassa -ohjeesta Ensin kuolleen puolison tai lesken jälkeisessä perintöverotuksessa tarvittavat tiedot -ohjeeseen.

Pohjanoksan ja kumppaneiden mukaan tekstissä käyttämään joudutut erikoissanasto tekee sisällöstä vaikeasti ymmärrettävän. Erikoissanasto suositellaan sivustolle tehtävän sanasto, josta käyttäjä voi tarvittaessa tarkistaa sanan merkityksen. Osa sisällöstä on joissakin tapauksissa järkevää esittää liitetiedostona, jonne pääsee linkkiä klikkaamalla. (Pohjanoksa ym. 2007, 147 -155.) Ensin

kuolleen puolison tai lesken jälkeisessä perintöverotuksessa tarvittavat tiedot -ohjeesta ehdotetaan avattavan termit. Termeihin ehdotetaan lisättävän linkki, josta aukeaa termille selitys.

Digitaalisessa viestinnässä kielenkäytön on oltava selkeää (Pohjanoksa ym. 2007, 147 -155). Verkkotekstin tulisi olla lyhyttä ja tärkein asia pyritään kirjaamaan ensin ja tekstissä huomioidaan epäjatkuvuus. Kappaleiden, lauseiden ja sanojen ollessa lyhyitä, niitä on helppo silmäillä, lukea ja ymmärtää. (Pohjanoksa ym. 2007, 186.) Tiililän mukaan virkakielen tyypillinen ongelma on vaikeaselkoisuus. Vaikeaselkoisuus johtuu lauseiden ja virkkeiden pitkästä tai mutkikkaasta muotoilusta sekä liiallisesti tiivyydestä. (Tiililä 2011, viitattu 1.2.2020.) Pitkiä ja vaikeita lauserakenteita ehdotetaan pilkottavan lyhyemmiksi, jolloin ne ovat helpommin ymmärrettävämässä muodossa. Ohjeen nimessä ja sisällössä tuodaan paljon esille perintöverotusta. Ohjeen nimeä ehdotetaan päivitettyään informatiivisuuden vuoksi muotoon Ensin kuolleen puolison tai lesken perukirjassa ilmoitettavia tietoja perintöverotusta varten, jotta ohje mielletään ohjaavan enemmän perukirjan tekoa kuin tällä hetkellä.

Suomessa tarvitsee vuonna 2019 arvion mukaan selkokieltä noin puoli miljoonaa ihmistä. Maahanmuuton lisääntyminen, vanhusväestön määrän kasvaminen ja nuorten ja nuorten aikuisten keskuudessa huononeva lukutaito lisäävät selkokielen tarvetta. (Leskelä 2019, 104 - 106.) Viranomaisten sivuilta tulee löytyä myös selkokielistä materiaalia heidän tarpeisiinsa (Kotimaisten kielten keskus 2019b, viitattu 30.10.2019). Selkokieltä tarvitseville ei ole järkevää asioiden moni ulotteisuuden vuoksi ruveta tekemään perunkirjoitukseen liittyviä ohjeita selkokielellä. Mutta heidän tulee löytää ohjeistusta, miten he menettelevät Verohallintoon päin omaisen kuolin tilanteessa. Tämän vuoksi selkokielistä ohjeisiin tulee lisätä ohjeistus, jossa kerrotaan mikä on perukirja, missä ajassa se on tehtävä ja mihin heidän kannattaa ottaa yhteyttä perunkirjoituksen hoitamiseksi.

Pelkästään ohjeistusten selkeyttäminen ja täydentäminen eivät riitä yksin ratkaisemaan lesken jälkeen tehtävien perukirjojen puutteita. Jotta puutteellisia perukirjoja saadaan vähemmäksi, niin viestintää ohjeiden olemassa olosta ja ohjeistusta siitä, miten Verohallinto toivoo lesken jälkeen tehtävällä perukirjalla ilmoitettavan ja miksi niin tulee tehdä, on tehtävä suoraan perukirjoja työkseen tekeville henkilöille. Tähän viestintään sopivat hyvin sähköpostit liitoille, joita pyydetään välittämään se edelleen heidän jäsenilleen. Tällä tavalla tavoitettaisiin melko suuri osuus työksensä perukirjoja tekeviä henkilöitä, suurempi määrä kuin aiheeseen liittyvissä Webinaareissa.

Jotta puutteellisia perukirjoja saataisiin vähemmäksi, niin palaute perukirjan tekijöille heidän tekemästään perukirjasta olisi hyvä tapa ohjata heitä tekemään perukirjat oikein. Palaute tukisi muutosta, sillä opitusta tavasta on vaikea päästä eroon. Palaute verotuksen kannalta oikein tehdystä perukirjasta vahvistaa tekijän kokemusta siitä millainen perukirja on sisällöltään verotusta varten oikeanlainen. Myös puutteet olisi hyvä viestiä suoraan perukirjan tekijälle eli uskotulle miehelle. Nykyisin hyvin monesti selvityspyyntökirjeet ja puhelut osoitetaan pesänilmoittajalle, jolta pyydetään lisätietoa.

Myös haastatteluissa perukirjan tekijät esittivät toivetta saada palautetta tekemänsä perukirjan oikeellisuudesta. Tällä hetkellä perukirjan tekijä ei saa palautetta, jolloin hänellä voi olla kuvitelma, että hänen perukirjansa ovat verotuksen kannalta oikein ja hän tekee samalla kaavalla seuraavakin perukirjat ja pahimmillaan opettaa puutteellista tapaa seuraavalle tekijälle. Toisaalta tekijä voi olla epävarma oliko perukirja oikeanlainen sisällöltään. Näitä ongelmia pystyttäisiin vähentämään palautteen avulla, jos se vain on mahdollista lain puolesta.

Verohallinto on ollut mukana Digi- ja väestötietoviraston käynnistämässä verkostoyhteistyössä, jonka tavoitteena on ollut pohtia kuinka omaisen kuolemaan liittyvää byrokratiaa voisi vähentää, yhdessä Finanssialan ja muiden sidosryhmien kanssa (Suomidigi 2020, viitattu 14.5.2020). Yhteistyön tuloksena on noussut esille kehittämisideoita myös perunkirjoitukseen ja perukirjaan liittyen. Tässä opinnäytetyössä esiin nousseita ongelmakohtia kannattaa huomioida mietittäessä mahdollisten muutosten jälkeistä ohjeistusta liittyen tekemiseen. Varsinkin lesken osalta asiat ovat hyvin moninaisia ja ne pitäisi pystyä ottamaan perukirjan tekemistä ohjaavissa ohjeissa tarkasti huomioon. Ohjeet tulisi olla tarpeeksi selkeät, jotta asiaan perehtymättömämpikin ymmärtää huomioida perunkirjoitukseen liittyviä siviilioikeudellisia asioita lesken pesään liittyen. Niissä tilanteissa joissa ositus on tehty jo lesken eläessä, perukirjan tekeminen on huomattavasti helpompaa.

Digitaalisuus on läsnä lähes kaikessa. Se vaikuttaa arkiseen elämäämme, sillä tietokoneet ja mobiililaitteet ovat käytössä ihmisen arjessa yhä enemmän ja enemmän. (Helasvuo ym. 2014, 12 - 13.) Tämän vuoksi meidän tulee kehittää osaltamme digitaalista viestintää omissa kanavissa, jotta se antaa enemmän käyttäjälleen ja palvelee molempia osapuolia kohti yhteistä tavoitetta.



## 9 POHDINTA

Kehittämistehtävän tavoitteena oli tuottaa ideoita siitä, miten lesken jälkeen tehtävän perukirjan ohjeistusta tulisi selkeyttää. Lisäksi sen tarkoituksen on tuottaa tietoa, miten perukirjan tekijät ymmärtävät nykyiset ohjeet ja mikä aiheuttaa puutteellisia perukirjoja lesken jälkeen. Lisäksi kartoitetaan myös ongelman laajuutta eli kuinka suuresta ongelmasta oikeasti on kyse. Kehittämisen kohteena ovat vero.fi -sivujen Mitä perukirjassa pitää mainita? -ohje ja Ensin kuolleen puolison tai lesken jälkeisessä perintöverotuksessa tarvittavat tiedot -ohje. Ohjeissa kiinnitetään huomiota lesken jälkeen tehtävän perukirjan osuuteen.

Lähestymistavaksi valittiin palvelumuotoilu. Palvelumuotoilu sopii menetelmänä hyvin monenlaiseen asiakaspalvelun kehittämiseen, myös verkossa tapahtuvaan. Se sopii hyvin myös jo olemassa olevan palvelun kehittämiseen. Asiakasymmärryksen hankkimiseen käytettiin palvelumuotoilun menetelmistä luotainta, haastattelua, asiakasprofileja ja palvelupolkua. Haastattelut analysoitiin induktiivisella analyysillä, jolloin aineistosta pyritään tekemään yleistäviä johtopäätöksiä. Kehittämisvaiheessa ideoitiin ennakkoluulottomasti erilaisia kehittämisideoita ohjeiden niihin kohtiin mitkä nousivat haastatteluiden perusteella ongelmallisiksi.

Seuraavaksi ideoita rajattiin. Rajaamisessa huomioitiin tietoperusta ja toteutettavuus. Ideoiden perusteella tehtiin prototyyppi kuvia, jotka esitettiin ennen ja jälkeen muutosehdotuksen kuvia työpajassa perukirjan tekijöille. Osallistujat pääsivät kommentoimaan ideoita ja ehdottamaan niihin lisää selkiyttämisehdotuksia. Työpajassa esille nousseita ideoita työstettiin mukaan lopullisiin ehdotuksiin, siltä osin kuin niitä oli mahdollista toteuttaa.

Perukirjan tekijät kokivat nykyiset ohjeet pääasiassa selkeiksi ja hyväksi. Varsinkin Mitä perukirjassa pitää mainita? -ohje koettiin selkeäksi ja helppo lukeiseksi. Ensin kuolleen puolison tai lesken perintöverotuksessa tarvittavat tiedot -ohje koettiin pääasiassa vaikea selkoiseksi ja raskaslukiseksi. Siinä olevaa sisällysluetteloa ja rullattavaa muotoa pidettiin hyvänä. Ohjeen lopussa olevaa Verohallinnon toivoma erien ryhmittely perukirjassa -liitettä ei ollut monikaan huomannut aiemmin, mutta sen sisältöä pidettiin selkeänä ja hyvänä. Ohjeiden löydettävyydessä oli ongelmia.

Vero.fi -sivujen pääsivulle ehdotetaan lisättävän perinnölle oma otsikko, kuten esimerkiksi autoverotuksella on. Otsikoksi ehdotetaan Perintö, ja sinne koottaisiin kaikki perintöön liittyvät ohjeistukset. Mitä perukirjassa pitää mainita? -ohjeen Omaisuus -väliotsikon alle ehdotetaan tuotavan selkeämmin tekstissä esille, että ensin kuolleen puolison varat tulee ilmoittaa, jos ositusta ei ole tehty lesken eläessä. Ohjeeseen ehdotetaan lisättävän linkit Verohallinnon toivoma erien ryhmittely perukirjassa -ohje omina ohjeina sekä lesken jälkeen tehtävästä perukirjasta, että ensin kuolleen puolison perukirjasta.

Verohallinnon toivoma erien ryhmittely lesken jälkeen tehtävässä perukirjassa -ohjeesta ehdotetaan tehtävän tarkennus johdantokappaleeseen, vaihdettavan numerointi alkamaan ykkösestä, ohjeeseen vaihdetaan järjestystä siten että ensi ilmoitetaan lesken varat ja vasta sen jälkeen aiemmin kuolleen puolison varat sekä lisätään linkki Syventävään vero-ohjeeseen heti alkuun. Syventävän vero-ohjeen nimi ehdotetaan muutettavan Ensin kuolleen puolison tai lesken perintöverotuksessa tarvittavat tiedot -nimestä nimeksi Ensin kuolleen puolison tai lesken jälkeen tehtävässä perukirjassa ilmoitettavia tietoja perintöverotusta varten.

Ensin kuolleen puolison tai lesken jälkeen tehtävässä perukirjassa ilmoitettavia tietoja perintöverotusta varten -ohjeeseen ehdotetaan purettavan pitkiä lauserakenteita ja selkeytettävän tekstiä, ohjeistettavan selkeämmin asioiden merkitsemistä perukirjalle, lisättävän linkit termien selityksiin ja ohjeessa mainittuihin lakipykäliin.

Lesken jälkeen tehtävän perukirjan puutteisiin vaikuttaa monia asioita. Yhtenä vaikuttava asiana on asenteet. Osa lakikoulutuksen saaneista työksensä perukirjoja tekevät mieltävät perukirjan yksinkertaiseksi jutuksi, jolloin sen sisältöön ei kiinnitetä niin paljon huomiota. Pesänilmoittajan kanssa ei olla tarpeeksi napakoita eli ei vaadita heiltä tietoja, vaikka huomataan että nyt ei ole kaikki tarvittava tieto. Pitkään perukirjoja tehneet eivät välttämättä ole päivittäneet tietotaitoaan, vaan tekevät perukirjoja kuten he ovat aikoinaan oppineet tekemään. Nämä tekijät ovat urautuneet. Vero.fi -sivujen ohjeita käytetään vähän ja ne koetaan hankalaksi löytää. Kaikki eivät tiedä ohjeiden olemassa olostakaan. Osalle perukirjoja ammatikseen tekeville netistä tiedon hakeminen voi olla hankalaa ja sen vuoksi käytetään mieluummin kirjallisuutta.

Koska vero.fi -sivujen ohjeita käytetään vähän, niin ohjeiden selkiyttäminen ei pelkästään riitä, vaan tarvitaan suoraan viestintää perukirjan tekijöille. Tähän sopii hyvin sähköposti esimerkiksi liittojen

kautta, jotka välittävät viestin jäsenille. Sähköpostitse ehdotetaan viestittävän ohjeistuksista ja havaitusta ongelmasta ja toivotaan terävöittämistä lesken jälkeen tehtäviin perukirjoihin.

Kehittämistehtävän toteutus oli hyvin mielenkiintoinen. Palvelumuotoilu kehittämismenetelmänä sopi oikein hyvin työn toteutukseen, vaikka se ei ole ihan tavanomainen menetelmä ohjeiden kehittämiseen. Palvelumuotoilu toi hyvin käyttäjät keskiöön, mikä havainnollisti hyvin ohjeiden käyttäjäkuntaa ja heidän tarpeitaan. Asiakkaiden käyttäytymisen ymmärtämiseen ja ohjeiden kehittämiseen on käytetty paljon aikaa kehittämistehtävässä.

Aloitettaessa tutkimaan asiaa takana oli ennako-olettamia siitä, mistä puutteet johtuvat. Suurin osa näistä piti paikkansa. Paljon uusia näkemyksiä puutteiden syistä tuli esille kehittämistyön lopputulemana. Ennalta arvaamatonta oli kuitenkin se, kuinka vähän tietoa haetaan vero.fi -sivuilta. Tämän vuoksi pelkästään ohjeiden selkiyttäminen ei riitä, vaan tarvitaan muitakin keinoja, kuten suoraa viestintää.

Ennalta arvaamatonta oli myös se, kuinka suuri osa lesken jälkeen tehdyistä perukirjoista on puutteellisia. Oletuksena oli, että niitä on paljon, mutta todellinen tilanne on mielestäni todella huoletuttava. Tämä aiheuttaa Verohallinnolle paljon ylimääräisiä kustannuksia, eli kyseessä on merkittävä ongelma. Tämän vuoksi on todella tärkeää, että ohjeita selkiytetään ja Verohallinnon tarpeita lesken jälkeen tehtävän perukirjan sisällöstä tuodaan enemmän esille suoraan työksensä perukirjoja tekeville.

Haastatteluihin sai mukaan hyvin haastateltavia. Osa haastatteluista tehtiin kasvotusten ja osa puhelimitse, jolloin mukaan saatiin osallistujia ympäri Suomen. Puhelinhaastattelu sopi hyvin haastatteluun, jossa havainnoitiin verkkosivujen sisältöä. Haastateltavat olivat kiinnostuneita aiheesta ja kokivat sen tärkeäksi. Oli todella mielenkiintoista keskustella heidän kanssaan heidän kokemuksistaan ja ne olivat arvokkaita kehittämistyön kannalta. Suurin osa heistä oli kiinnostunut osallistumaan myös työpajaan. Työpajaan pääsi lopulta osallistumaan kaksi perukirjan tekijää. Tähän vaikutti osaltaan korona epidemia, joka muutti paljon normaalia työntekemistä. Ihmisiä lomautettiin osittain ja kenellä oli töitä, olivat kiireisempiä. Korona epidemia aiheutti myös sen, että koulut suljettiin ja kokoontumiset kiellettiin, jonka vuoksi työpaja järjestettiin AC-yhteyden kautta.

Osallistujat pääsivät antamaan työpajassa Padletin kautta anonyymina kehittämisideoita ja näkemyksiään. Mielestäni Padlet toimii hyvin näkemysten antamiseen anonyymiutensa vuoksi, sillä silloin hiljaisinkin ja epävarminkin uskaltaa tuoda paremmin näkemyksensä esille, kun ei tarvitse miettiä muiden ajatuksia ehdotuksesta. AC:n kautta pidetty työpaja toimi mielestäni yleensäkin todella hyvin. Tässä työpajassa se mahdollisti näppärästi eri paikkakunnilta olevat henkilöt osallistumaan työpajaan. Osallistujien määrän olisin toivonut olevan suurempi, jolloin näkemykset ehdotuksista olisivat olleet laajempia. Nyt työpajasta ei noussut kovin paljon uusia ehdotuksia, mutta kuitenkin onneksi jonkin verran. Näitä on huomioitu mukaan lopullisiin kehittämisehdotuksiin.

Mietittäessä mitä olisi voinut tehdä toisin, niin mieleen nousee, että työpajan ajankohdan valinnassa olisi voinut menetellä toisin. Näin jälkikäteen ajateltuna sopivan päivämäärän ja kellonajan kanssa olisi voinut kokeilla sitä, että olisi laittanut pari kolme ajankohtaa ehdolle ja toteuttanut työpajan siinä ajankohdassa, johon olisi päässyt osallistumaan eniten henkilöitä. Vaihtoehtoisesti heiltä olisi voinut kysyä ensin sopivaa ajankohtaa. Aikataulutusta syistä tämä ei ollut nyt mahdollista. Vaikka olisi menetelty ajankohdan valinnan kanssa toisin, niin olisi voinut kuitenkin käydä niin, että ihmisten työtilanteiden muutokset olisivat voineet aiheuttaa samanlaisen lopputuloksen tai huonolla tuurilla sen, että osallistujia olisi ollut vähemmän kuin nyt.

Kehittämisehdotusten kanssa täytyy olla maltillinen ja varovainenkin, sillä kyseessä on juridisen tekstin selkiyttämistä. Liian radikaalit muutokset saattavat helposti muuttaa myös ohjeen asiasisältöä. Tarkoituksena on selkiyttää verohallinnon ohjeita. Laki säätelee ohjeita taustalla ja lain määräyksiin selkiyttämisehdotuksilla ei saa olla vaikutusta. Palvelumuotoilu on lähestymistapana ja viisuaalisestikin rajoja rikkovaa. Kehittämistehtävän aihe ja käsiteltävä ohjeistus rajaa toisaalta sitä, että lähestymistapaa ei pystytty hyödyntämään kaikessa laajuudessaan kehittämisessä ja lopputuloksissa. Palvelumuotoilu tuo kuitenkin tähän aiheeseen asiakasymmärryksen laajemmin esille kuin muut lähestymistavat. Laaja asiakasymmärrys on hyvin tärkeää ja oleellista, jotta voidaan kehittää lesken jälkeen tehtävän perukirjan ohjeistuksiin toimivia kehittämisehdotuksia.

Kehittämistehtävälle oli asetettu valmistumisen ajankohdaksi kevät 2020. Työ valmistui aikataulussa, vaikka aikataulun sisällä yksittäiset osa-alueet liikkuvat alkuperäisestä suunnitelmasta. Tähän vaikutti paljon työelämän, opiskelun ja perhe-elämän yhteensovittaminen. Haastateltavia henkilöitä oli loppujen lopuksi enemmän, kuin mitä alun perin oli ajatuksena. Tämä oli hyvä ratkaisu, sillä kokonaisnäkemys tilanteesta on näin laajempi. Haastatteluihin liittyvät työvaiheet ja kehittämisideoiden työstäminen vievät paljon aikaa, kun ne toteutetaan perusteellisesti.

## 9.1 Kehittämisehdotukset

Digitalisaatio antaa erilaisia mahdollisuuksia ja se voi vaikuttaa myös tulevaisuudessa perunkirjoitukseen ja perukirjan tekemiseen. Riippuen siitä minkälaisiin muutoksiin mahdollisesti päädytään, niin varsinkin lesken jälkeen tehtävän perukirjan osalta kannattaa huomioida se, että nykyisellään näissä on paljon puutteita. Jos päädytään ilmoitettavan digitaalisessa muodossa perintöverotusta varten tietoja, niin ohjeistuksen ja etenemisen alustalla tulee olla sellaista, että siellä ei pääse etenemään ilman, että aiemmin kuolleen puolison varat on ilmoitettu niissä tilanteissa, kun puolisoiden välistä ositusta ei ole toimitettu lesken eläessä.

Jos ilmoittamisen alusta on sellainen, että sinne syötetään tietoja ilmoittajan toimesta, niin ongelmaksi voi muodostua se, että lesken ja aiemmin kuolleen puolison pesän tilanteeseen liittyviä asioita ei osata tulkita oikein varallisuuden kannalta, jolloin ilmoitettavat luvut ovat vääriä. Kehittämistyössä kävi selkeästi ilmi, että Ensin kuolleen puolison tai lesken perintöverotuksessa tarvittavat tiedot -ohjeen sisältöä ei osattu kaikissa tilanteissa soveltaa käytäntöön. Tämä tulee olemaan hyvin todennäköisesti ongelmana tulevaisuudessakin, jos tiedot syötetään sinne käsin. Jos ilmoittaja ei ymmärrä mitä ositus tarkoittaa, niin hän ei osaa ymmärtää silloin sen vaikutuksia ilmoitaviin asioihin.

Esimerkiksi perinnönjako ja ositus sotketaan hyvin usein keskenään. Osakkaat luulevat tehneen osituksen puolisoiden välillä, kun varallisuus on jaettu lapsille. Tämän vuoksi mahdollisen uudenlaisen ilmoittamisen tavan ohjeiden vaihekohtaisiin ohjeisiin tulisi panostaa todella paljon ja lisäksi ohjeet tulee olla hyvin selkeät, jotta kaikki ymmärtävät mitä ilmoitettavaan tietoon liittyy taustalla. Tämän kehittämistyön tuloksia pystyy hyödyntämään ohjeiden tekemisessä ja suunnitellessa uutta siltä osin, mitä ongelmia nykyisissä ohjeissa on ja välttää niitä.

Tämän vuoksi ehdotankin jatkokehittämisideaksi tutkia ohjeiden käyttäjäkokemuksia ja ymmärtämistä jo luonnosvaiheessa, kun mietitään mahdollisen uudenlaisen ilmoittamisen ohjeistusta. Jos mahdollisen muutoksen ilmoittamisalustalla toimimiseen tarvitaan ohjeita, niin niitä olisi hyvä testata käyttäjillä jo ennen kuin siirrytään uudenlaiseen tapaan ja ottaa heitä mukaan laatimaan ohjeistusta, jotta ei tulla sellaiseen lopputulemaan, että ohjeet eivät ole tarpeeksi informatiiviset ja selkeät. Lesken perukirjaan liittyy paljon huomioon otettavia asioita, eli se voi tulla haasteelliseksi mahdollisella uudellakin tavalla tehtynä tässä kehittämistyössä esille tulleiden tietojen valossa.

## 9.2 Tutkimuksen luotettavuus

Tieteellisen tiedon keskeinen tunnusmerkki on luotettavuus. Tarkastelu kohdistuu silloin tutkimusmenetelmiin, tutkimusprosessiin ja tutkimustuloksiin. Perinteisesti määrällisessä tutkimuksessa luotettavuutta on lähestytty reliabiliteetin ja validiteetin kautta. Laadullisessa tutkimuksessa käytetään vuorostaan vakuuttavuuden käsitettä. Kuitenkin kehittämistoiminnassa luotettavuus tarkoittaa ennen kaikkea käyttökelpoisuutta. Kehittämistoiminnan yhteydessä syntyvän tiedon tulee olla todentodentumukaisuuden lisäksi myös hyödyllistä. Näitä kaikkia kolmea luotettavuuden näkökulmaa voidaan soveltaa kehittämistoiminnassa. (Toikko ym. 2009, 121 - 122.)

Reliabiliteetti tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta. Tulokset ovat pysyviä, eivätkä sattuman varaisia. Jos tutkimus tehdään uudelleen ja saadaan samat tutkimustulokset, niin silloin reliabiliteetti toteutuu. Validiteetti eli pätevyys ilmaisee sitä miten hyvin tutkimuksessa käytetty tutkimusmenetelmä mittaa juuri sitä ilmiötä, mitä on tarkoitus mitata. (Hirsijärvi ym. 2018, 231 - 232.)

Tässä tutkimuksessa on pyritty kuvaamaan tutkimusprosessi, sen eteneminen, valitut menetelmät ja työkalut sekä haastatteluiden analyysimenetelmä mahdollisimman tarkasti, jotta tutkimus olisi mahdollista toteuttaa samankaltaisena ja saaden yhtenäiset vastaukset reliabiliteetin toteutumiseksi. Käsiteltyjen perukirjojen havaintolomake perintöveroasioita hoitaville verovirkailijoille ja perukirjojen tekijöiden haastattelukysymykset on pyritty laatimaan yksiselitteiseksi, jotta väärin ymmärryksen vaaraa ei synny. Perintöveroasioita hoitaville verovirkailijoille pidettiin yhteinen info havaintolomakkeen täyttämistä, jotta kaikki täyttäsivät sitä samalla tavalla. Kaikki haastattelut on suoritettu kehittämistehtävän tekijän toimesta, jolloin on voitu varmistaa, että kysymykset on ymmärretty samalla lailla kaikkien haastateltavien osalta. Näillä toimilla on varmistettu tulosten oikeellisuutta.

Tutkimuksen asiakasymmärryksen hankinnassa on pyritty kattavaan aineistoon, jotta niistä voidaan vetää johtopäätöksiä validiteetin toteutumiseksi. Haastatteluihin pyydettiin osallistujia kaikista perukirjoja työkseen tekevästä ammattiryhmistä ja perukirjan tekijöitä osallistui kaikista ryhmistä haastatteluun. Heidän lisäksi haastateltiin kahta henkilöä, jotka eivät olleet aiemmin tehneet perukirjoja. Haastatteluaineistossa saavutettiin kylläntymispiste eli haastatteluiden vastaukset rupesivat toistamaan itseään.

Laadullisessa tutkimuksessa reliabiliteetti ja validiteetti korvataan monesti vakuuttavuus käsitteellä. Vakuuttavuus on keskeinen luotettavuuden kriteeri ja se perustuu uskottavuuteen ja johdonmukaisuuteen. Tutkijan on ymmärrettävä tutkimuskohteen kulttuurinen ja kontekstuaalinen luonne, jotta tutkimus on uskottava. Tutkimuksen johdonmukaisuus näkyy tutkimusaineiston keräämisen ja analysoinnin huolellisena ja läpinäkyvänä kuvaamisena. Tutkimuksessa tulee tuoda esille analyysivaiheen epävarmuustekijät ja johtopäätöksiä heikentävät osatekijät. (Toikko ym. 2009, 123 - 124.)

Tässä tutkimuksessa asiakasymmärryksen hankinnassa on pyritty vakuuttavuuteen. Haastateltaville henkilöille kerrottiin jo haastatteluun pyydetessä, että haastateltavien nimet eivät tule näkymään tutkimusraportissa. Haastatteluista poimittiin tutkimustyön kannalta tärkeät asiat, eikä litteoitua haastatteluita liitetty näkyviin tutkimustyön liitteisiin. Haastateltavia käsitellään anonyymisti, jotta he voivat vastata vapautuneesti kysymyksiin kokemuksensa mukaan. Tämän tarkoituksena oli saada rehellisiä vastauksia, jotta tutkimuksen tulos on uskottava. Haastatteluiden määrä on riittävä, sillä haastatteluiden sisällössä oli selvästi huomattavissa loppua kohti kylläntymistä.

Kehittämistoiminnassa tärkeää on tiedon käyttökelpoisuus. Kehittämistulosten kannalta käyttökelpoisuus on kehittämisprosessin seurauksena syntyneiden tulosten hyödynnettävyyttä. Kehittämis toiminnan ratkaisevana kohtana pidetään tulosten siirrettävyyttä. (Toikko ym. 2009, 126 - 127.)

Tämän kehittämistehtävän tarkoituksena oli tuottaa ohjeiden selkiyttämiseen ideoita. Palvelumuotoilun avulla tuotetut kehittämisideat on kirjattu ja kuvattu hyvin tarkasti tähän opinnäytetyön raporttiin mallikuvina, jolloin ne ovat helposti Verohallinnon hyödynnettävissä ihan sellaisenaan. Kehittä mistyö tuo esille myös tietoa miten nykyisellä tavalla tuotetut ohjeet koetaan käyttäjien keskuudessa. Sen tiedon pohjalta voi tehdä johtopäätöksiä siitä, miten asiakkaat kokevat erilaiset ilmai sutavat ja hyödyntää niitä seuraavia ohjeita suunniteltaessa ja päivitettäessä olemassa olevia.

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan Verohallinnon lesken jälkeen tehtävien perukirjojen ohjeistusta. Tutkimuksen kohteena on tietty verolaji ja sen alla tietynlainen tilanne. Tilanne on ainutkertainen. Sitä ei voi soveltaa suoraan toiseen organisaatioon. Toikko ja kumppanit (2009, 126) kirjoittavat, että tutkijan vastuulla ei ole siirrettävyyteen liittyvät ongelmat, vaan hänen tehtävänä on tuoda tutkimuksen toteutus ja konteksti niin läpinäkyvästi, että muut voivat arvioida tulosten käyttökelpoi suutta omassa yhteisössään. Tutkimuksen tuloksia voi soveltaa mietittäessä ohjeiden ilmettä ja asua organisaation sisällä eri verolajien kesken.

Tutkimuksen tulokset ovat uskottavia silloin, kun tutkimus on suoritettu hyvän tieteellisen käytännön vaatimilla tavoilla. Hyvää tieteellistä käytäntöä ohjataan ohjeilla. Lainsäädäntö määrittelee rajat ohjeille. Samalla ohjeet muodostavat myös laatujärjestelmän tutkimusorganisaatiolle. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, viitattu 20.11.2018.) Tieteellisen tutkimuksen tavat ja ohjeet koskevat myös työelämälähtöisiä kehittämistöitä. Työelämälähtöisessä kehittämistyössä korostuvat sekä tiedeen tekemisen, että yrity maailman eettiset säännöt. (Ojasalo ym. 2014, 48.)



## LÄHTEET

Aarnio, A. & Kangas, U. 2016. Suomen jäämistöoikeus I - Perintöoikeus. 6. uudistettu painos. Helsinki: Alma Talent.

Hallintolaki 6.6.2003/ 434.

Heikkilä, K. 2020. Kuolleet siviilisäädyn mukaan. Yliaktuaari, Väestötilastot. Tilastokeskus. Sähköpostiviesti 8.5.2020.

Helasvuo, M-L., Johansson, M. & Tanskanen, S-K. 2014. Kieli verkossa - Näkökulmia digitaaliseen vuorovaikutukseen. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.

Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2018. 22.painos. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Juholin, E. 2013. Communicare! Kasva viestinnän ammattilaiseksi. Helsinki: Management Institute of Finland.

Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Helsinki: Alma Talent.

Koskinen, I., Alasuutari, P. & Peltonen, T. 2005. Laadulliset menetelmät kauppatieteissä. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.

Kotimaisten kielten keskus. 2019a. Virkakieli. Virkakieli ja sen huoltaminen. Viitattu 30.10.2019. [https://www.kotus.fi/kielitieto/virkakieli\\_ja\\_sen\\_huoltaminen](https://www.kotus.fi/kielitieto/virkakieli_ja_sen_huoltaminen).

Kotimaisten kielten keskus. 2019b. Virkakieli. Virkakieli ja sen huoltaminen. Vinkkejä saavutettavaan virkakieleen. Viitattu 30.10.2019. [https://www.kotus.fi/kielitieto/virkakieli\\_ja\\_sen\\_huoltaminen/vinkkeja\\_saavutettavaan\\_virkakieleen](https://www.kotus.fi/kielitieto/virkakieli_ja_sen_huoltaminen/vinkkeja_saavutettavaan_virkakieleen).

Kotimaisten kielten keskus. 2019c. Virkakieli. Virkakieli ja sen huoltaminen. Yleistä virkakielestä. Viitattu 30.10.2019. [https://www.kotus.fi/kielitieto/virkakieli\\_ja\\_sen\\_huoltaminen/yleista\\_virkakielesta](https://www.kotus.fi/kielitieto/virkakieli_ja_sen_huoltaminen/yleista_virkakielesta).

Kotimaisten kielten keskus. 2020a. Kielitieto. Virkakieli ja sen huoltaminen. Yleistä virkakielestä. Virkakielityötä virastoissa. Verohallinto. Viitattu 10.2.2020. [https://www.kotus.fi/kielitieto/virkakieli\\_ja\\_sen\\_huoltaminen/yleista\\_virkakielesta/virkakielityota\\_virastoissa/verohallinto](https://www.kotus.fi/kielitieto/virkakieli_ja_sen_huoltaminen/yleista_virkakielesta/virkakielityota_virastoissa/verohallinto).

Kotimaisten kielten keskus. 2020b. Kielitieto. Virkakieli ja sen huoltaminen. Yleistä virkakielestä. Virkakielityötä virastoissa. Verohallinto. Verkkosivumalli. Viitattu 10.2.2020. [https://www.kotus.fi/kielitieto/virkakieli\\_ja\\_sen\\_huoltaminen/yleista\\_virkakielesta/virkakielityota\\_virastoissa/verohallinto/verkkosivumalli](https://www.kotus.fi/kielitieto/virkakieli_ja_sen_huoltaminen/yleista_virkakielesta/virkakielityota_virastoissa/verohallinto/verkkosivumalli).

Kotimaisten kielten keskus. 2020c. Kielitieto. Virkakieli ja sen huoltaminen. Vinkkejä saavutettavaan virkakieleen. Verohallinnon kirjoitusohje vero.fi-sisällöntuottajille. viitattu 10.2.2020. [https://www.kotus.fi/files/6212/Verohallinnon\\_kirjoitusohje\\_vero.fi-sisallontuottajille.pdf](https://www.kotus.fi/files/6212/Verohallinnon_kirjoitusohje_vero.fi-sisallontuottajille.pdf).

Leino, A. 2010. Dialogin aika - Markkinoinnin & viestinnän digitaaliset mahdollisuudet. Helsinki: Infor Oy.

Leskelä, L. 2019. Selkokieli - Saavutettavan kielen opas. Espoo: Kehitysvammaliitto ry.

Leskelä, L. & Kulkki-Nieminen, A. 2015. Selkokirjoittajan tekstilajit. Espoo: Kehitysvammaliitto ry.

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu - Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät - Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Papunet saavutettavuus. 2019. Ohjeita ja oppaita. Saavutettavien verkkosivujen suunnitteluopas. Käytä selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Viitattu 10.2.2020. <https://papunet.net/saavutettavuus/kayta-selkeaa-ja-ymmarrettavaa-kielta>.

Perintökaari 5.2.1965/40.

Perintö- ja lahjaverolaki 12.7.1940/378.

Pohjanoksa, I., Kuokkanen, E. & Raaska, T. 2007. Viesti verkossa - Digitaalisen viestinnän käsikirja. Helsinki: Infor Oy

Saavutettavasti. 2020. Tietoa saavutettavuudesta. Mitä on saavutettavuus? Viitattu 2.2.2020. <https://www.saavutettavasti.fi/tietoa-saavutettavuudesta/>.

Stickdorn, M. & Schneider, J. 2015. This is Service Design Thinking: basic - tools - cases. 5<sup>th</sup> printing in paperback. Amsterdam: BIS Publishers.

Suomidigi. 2020. Ryhmät ja verkostot. Läheisen kuolema. Viitattu 14.5.2020. <https://www.suomidigi.fi/ryhmat/laheisen-kuolema>

Tiililä, U. 2011. Kielikello - Kielenhuollon tiedotuslehti. Hyvä hallinto - kielenkäytön kysymys. Viitattu 1.2.2020. <https://www.kielikello.fi/-/hyva-hallinto-kielenkayton-kysymys>.

Tilastokeskus. 2019a. Tilastot. Väestö. Kuolleet. 2018. Kuolleiden määrä kasvoi edellisvuodesta. Viitattu 25.10.2019. [https://www.tilastokeskus.fi/til/kuol/2018/kuol\\_2018\\_2019-04-26\\_tie\\_001\\_fi.html](https://www.tilastokeskus.fi/til/kuol/2018/kuol_2018_2019-04-26_tie_001_fi.html).

Tilastokeskus. 2019b. Tuotteet ja palvelut. Suomi lukuina. Väestö. Väestörakenne 31.12. Viitattu 25.10.2019. [http://www.stat.fi/tup/suoluk/suoluk\\_vaesto.html#\\_ga=2.264501839.1399656923.1571987813-478309905.1571987813](http://www.stat.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html#_ga=2.264501839.1399656923.1571987813-478309905.1571987813).

Toikko, R. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. 2.painos. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuulaniemi, J. 2016. Palvelumuotoilu. 3.painos. Helsinki: Talentum Pro.

Valtioneuvosto. 2020. Ajankohtaista. Artikkelit. Hallitus on todennut yhteistoiminnassa tasavallan presidentin kanssa Suomen olevan poikkeusoloissa koronavirustilanteen vuoksi. Viitattu 1.5.2020. [https://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/10616/hallitus-totesi-suomen-olevan-poikkeus-oloissa-koronavirustilanteen-vuoksi](https://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset_publisher/10616/hallitus-totesi-suomen-olevan-poikkeus-oloissa-koronavirustilanteen-vuoksi)

Verohallinto. 2016a. Organisaatio. Verohallinto. Viitattu 1.2.2020. [https://www.vero.fi/tietoa-vero-hallinnosta/verohallinnon\\_esittely/](https://www.vero.fi/tietoa-vero-hallinnosta/verohallinnon_esittely/).

Verohallinto. 2016b. Syventävät vero-ohjeet. Perintö- ja lahjaverotus. Ensin kuolleen puolison tai lesken jälkeisessä perintöverotuksessa tarvittavat tiedot. Viitattu 13.8.2019. [https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/48577/ensin\\_kuolleen\\_puolison\\_tai\\_lesken\\_jalk/](https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/48577/ensin_kuolleen_puolison_tai_lesken_jalk/).

Verohallinto. 2016c. Syventävät vero-ohjeet. Perintö- ja lahjaverotus. Ensin kuolleen puolison tai lesken jälkeisessä perintöverotuksessa tarvittavat tiedot. Verohallinnon toivoma erien ryhmittely perukirjassa. Viitattu 12.4.2020. <https://www.vero.fi/contentassets/42d56b5a8f2049739a62f359a7569876/verohallinnon-toivoma-erien-ryhmittely-perukirjassa.pdf>

Verohallinto. 2019a. Other language. Selkokielliset sivut. Viitattu 9.2.2020. [https://www.vero.fi/other\\_language/selkokielliset-sivut/](https://www.vero.fi/other_language/selkokielliset-sivut/)

Verohallinto. 2019b. Verohallinto. Tietoa verotuksesta. Esitys- ja opetusmateriaalit. Suomen verotus selkeästi. Viitattu 9.2.2020. <https://www.vero.fi/globalassets/tietoa-verohallinnosta/esitys--ja-opetusmateriaalit/suomen-verotus-selke%C3%A4sti--esitysmateriaali.pptx>

Verohallinto. 2019c. Verohallinto. Uutishuone. Tapahtumat, verkkoseminaarit. Verkkoseminaarien aineistot. <https://www.vero.fi/tietoa-verohallinnosta/uutishuone/tapahtumat/verkkoseminaari/>

Verohallinto. 2020. Henkilöasiakkaat. Omaisuus. Perintö. Perunkirjoitus. Perunkirjoitus - näin toimit ja toimitat perukirjan Verohallintoon. Viitattu 12.4.2020. [https://www.vero.fi/henkiloasiakkaat/omaisuus/perinto/perunkirjoitus\\_ja\\_perukirj/](https://www.vero.fi/henkiloasiakkaat/omaisuus/perinto/perunkirjoitus_ja_perukirj/).

Virtanen, H. 2012. Selkokielen käsikirja. Espoo: Kehitysvammaliitto ry.

## LUETTELO RAPORTIN LIITTEISTÄ

LIITE 1 Käsiteltyjen perukirjojen havaintolomake perintöveroasioita hoitaville verovirkailijoille

LIITE 2 Haastattelun kysymysrunko

LIITE 3 Haastatteluiden analysoinnin luokittelu vero.fi -sivujen osalta

LIITE 4 Kehitä -vaiheen ideat

LIITE 5 Työpajassa esitetyt kuvat ennen ja jälkeen ehdotetun muutoksen

KÄSITELTYJEN PERUKIRJOJEN HAVAINTOLOMAKE  
 PERINTÖVEROASIOITA HOITAVILLE VEROVIRKAILJOILLE

LIITE 1

<b>Päivä</b>	<b>Käsitellyt perukirjat,</b>	<b>joista lesken jälkeen tehtyjä,</b>	<b>joista puutteellisia lesken perukirjoja</b>

Jokaisen puutteellisen lesken jälkeen tehdyn perukirjan osalta täytä seuraavalta sivulta oma tapaus ja erittele sinne ruksilla ja/tai kirjoittamalla minkälaisesta puutteesta oli kyse.

## Lesken jälkeen tehdyn perukirjan puutteet:

### Tapaus 1:

#### Mitä puutteita

- |                                                                                       |                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> EKP:n varat ilmoittamatta, vaikka ositusta ei ole toimitettu | <input type="checkbox"/> Vain osa EKP:n varallisuudesta ilmoitettu lesken perukirjalla |
| <input type="checkbox"/> EKP:n jälkeen maksetut lakiosat ilmoittamatta                | <input type="checkbox"/> EKP:n varoja ei oltu arvostettu lesken kuolin hetken arvoon   |
| <input type="checkbox"/> Muu, mikä? _____                                             |                                                                                        |

#### Mitä sinun piti tehdä, jotta verotus voitiin toimittaa (voi valita useamman vaihtoehdon)

- |                                                                    |                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lähettää kuulemiskirje pesänilmoittajalle | <input type="checkbox"/> Soittaa pesänilmoittajalle                                |
| <input type="checkbox"/> Soittaa perukirjan tekijälle              | <input type="checkbox"/> Pyytää arkistoivasta toimistosta kopio EKP:n perukirjasta |
| <input type="checkbox"/> Muu, mikä? _____                          |                                                                                    |

**Paljonko ylimääräistä työaikaa meni johtuen lesken perukirjan puutteista** \_\_\_\_\_ minuuttia

#### Muita huomioita lesken perukirjasta:

### Tapaus 2:

#### Mitä puutteita

- |                                                                                       |                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> EKP:n varat ilmoittamatta, vaikka ositusta ei ole toimitettu | <input type="checkbox"/> Vain osa EKP:n varallisuudesta ilmoitettu lesken perukirjalla |
| <input type="checkbox"/> EKP:n jälkeen maksetut lakiosat ilmoittamatta                | <input type="checkbox"/> EKP:n varoja ei oltu arvostettu lesken kuolin hetken arvoon   |
| <input type="checkbox"/> Muu, mikä? _____                                             |                                                                                        |

#### Mitä sinun piti tehdä, jotta verotus voitiin toimittaa (voi valita useamman vaihtoehdon)

- |                                                                    |                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lähettää kuulemiskirje pesänilmoittajalle | <input type="checkbox"/> Soittaa pesänilmoittajalle                                |
| <input type="checkbox"/> Soittaa perukirjan tekijälle              | <input type="checkbox"/> Pyytää arkistoivasta toimistosta kopio EKP:n perukirjasta |
| <input type="checkbox"/> Muu, mikä? _____                          |                                                                                    |

**Paljonko ylimääräistä työaikaa meni johtuen lesken perukirjan puutteista** \_\_\_\_\_ minuuttia

#### Muita huomioita lesken perukirjasta:



**Tapaus 3:**

**Mitä puutteita**

- |                                                                                       |                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> EKP:n varat ilmoittamatta, vaikka ositusta ei ole toimitettu | <input type="checkbox"/> Vain osa EKP:n varallisuudesta ilmoitettu lesken perukirjalla |
| <input type="checkbox"/> EKP:n jälkeen maksetut lakiosat ilmoittamatta                | <input type="checkbox"/> EKP:n varoja ei oltu arvostettu lesken kuolin hetken arvoon   |
| <input type="checkbox"/> Muu, mikä? _____                                             |                                                                                        |

**Mitä sinun piti tehdä, jotta verotus voitiin toimittaa (voi valita useamman vaihtoehdon)**

- |                                                                    |                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lähettää kuulemiskirje pesänilmoittajalle | <input type="checkbox"/> Soittaa pesänilmoittajalle                                |
| <input type="checkbox"/> Soittaa perukirjan tekijälle              | <input type="checkbox"/> Pyytää arkistoivasta toimistosta kopio EKP:n perukirjasta |
| <input type="checkbox"/> Muu, mikä? _____                          |                                                                                    |

**Paljonko ylimääräistä työaika meni johtuen lesken perukirjan puutteista** \_\_\_\_\_ minuuttia

**Muita huomioita lesken perukirjasta:**

**Tapaus 4:**

**Mitä puutteita**

- |                                                                                       |                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> EKP:n varat ilmoittamatta, vaikka ositusta ei ole toimitettu | <input type="checkbox"/> Vain osa EKP:n varallisuudesta ilmoitettu lesken perukirjalla |
| <input type="checkbox"/> EKP:n jälkeen maksetut lakiosat ilmoittamatta                | <input type="checkbox"/> EKP:n varoja ei oltu arvostettu lesken kuolin hetken arvoon   |
| <input type="checkbox"/> Muu, mikä? _____                                             |                                                                                        |

**Mitä sinun piti tehdä, jotta verotus voitiin toimittaa (voi valita useamman vaihtoehdon)**

- |                                                                    |                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lähettää kuulemiskirje pesänilmoittajalle | <input type="checkbox"/> Soittaa pesänilmoittajalle                                |
| <input type="checkbox"/> Soittaa perukirjan tekijälle              | <input type="checkbox"/> Pyytää arkistoivasta toimistosta kopio EKP:n perukirjasta |
| <input type="checkbox"/> Muu, mikä? _____                          |                                                                                    |

**Paljonko ylimääräistä työaika meni johtuen lesken perukirjan puutteista** \_\_\_\_\_ minuuttia

**Muita huomioita lesken perukirjasta:**

**Tapaus 5:**

**Mitä puutteita**

- EKP:n varat ilmoittamatta, vaikka ositusta ei ole toimitettu  Vain osa EKP:n varallisuudesta ilmoitettu lesken perukirjalla
- EKP:n jälkeen maksetut lakiosat ilmoittamatta  EKP:n varoja ei oltu arvostettu lesken kuolin hetken arvoon
- Muu, mikä? \_\_\_\_\_

**Mitä sinun piti tehdä, jotta verotus voitiin toimittaa (voi valita useamman vaihtoehdon)**

- Lähettää kuulemiskirje pesänilmoittajalle  Soittaa pesänilmoittajalle
- Soittaa perukirjan tekijälle  Pyytää arkistovasta toimistosta kopio EKP:n perukirjasta
- Muu, mikä? \_\_\_\_\_

**Paljonko ylimääräistä työaikaa meni johtuen lesken perukirjan puutteista** \_\_\_\_\_ minuuttia

**Muita huomioita lesken perukirjasta:**

**Tapaus 6:**

**Mitä puutteita**

- EKP:n varat ilmoittamatta, vaikka ositusta ei ole toimitettu  Vain osa EKP:n varallisuudesta ilmoitettu lesken perukirjalla
- EKP:n jälkeen maksetut lakiosat ilmoittamatta  EKP:n varoja ei oltu arvostettu lesken kuolin hetken arvoon
- Muu, mikä? \_\_\_\_\_

**Mitä sinun piti tehdä, jotta verotus voitiin toimittaa (voi valita useamman vaihtoehdon)**

- Lähettää kuulemiskirje pesänilmoittajalle  Soittaa pesänilmoittajalle
- Soittaa perukirjan tekijälle  Pyytää arkistovasta toimistosta kopio EKP:n perukirjasta
- Muu, mikä? \_\_\_\_\_

**Paljonko ylimääräistä työaikaa meni johtuen lesken perukirjan puutteista** \_\_\_\_\_ minuuttia

**Muita huomioita lesken perukirjasta:**

**Tapaus 7:**

**Mitä puutteita**

EKP:n varat ilmoittamatta, vaikka ositusta ei ole toimitettu

Vain osa EKP:n varallisuudesta ilmoitettu lesken perukirjalla

EKP:n jälkeen maksetut lakiosat ilmoittamatta

EKP:n varoja ei oltu arvostettu lesken kuolin hetken arvoon

Muu, mikä? \_\_\_\_\_

**Mitä sinun piti tehdä, jotta verotus voitiin toimittaa (voi valita useamman vaihtoehdon)**

Lähettää kuulemiskirje pesänilmoittajalle

Soittaa pesänilmoittajalle

Soittaa perukirjan tekijälle

Pyytää arkistoivasta toimistosta kopio EKP:n perukirjasta

Muu, mikä? \_\_\_\_\_

**Paljonko ylimääräistä työaikaa meni johtuen lesken perukirjan puutteista**

\_\_\_\_\_ minuuttia

**Muita huomioita lesken perukirjasta:**

**Tapaus 8:**

**Mitä puutteita**

EKP:n varat ilmoittamatta, vaikka ositusta ei ole toimitettu

Vain osa EKP:n varallisuudesta ilmoitettu lesken perukirjalla

EKP:n jälkeen maksetut lakiosat ilmoittamatta

EKP:n varoja ei oltu arvostettu lesken kuolin hetken arvoon

Muu, mikä? \_\_\_\_\_

**Mitä sinun piti tehdä, jotta verotus voitiin toimittaa (voi valita useamman vaihtoehdon)**

Lähettää kuulemiskirje pesänilmoittajalle

Soittaa pesänilmoittajalle

Soittaa perukirjan tekijälle

Pyytää arkistoivasta toimistosta kopio EKP:n perukirjasta

Muu, mikä? \_\_\_\_\_

**Paljonko ylimääräistä työaikaa meni johtuen lesken perukirjan puutteista**

\_\_\_\_\_ minuuttia

**Muita huomioita lesken perukirjasta:**

**Tapaus 9:**

**Mitä puutteita**

- |                                                                                       |                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> EKP:n varat ilmoittamatta, vaikka ositusta ei ole toimitettu | <input type="checkbox"/> Vain osa EKP:n varallisuudesta ilmoitettu lesken perukirjalla |
| <input type="checkbox"/> EKP:n jälkeen maksetut lakiosat ilmoittamatta                | <input type="checkbox"/> EKP:n varoja ei oltu arvostettu lesken kuolin hetken arvoon   |
| <input type="checkbox"/> Muu, mikä? _____                                             |                                                                                        |

**Mitä sinun piti tehdä, jotta verotus voitiin toimittaa (voi valita useamman vaihtoehdon)**

- |                                                                    |                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lähettää kuulemiskirje pesänilmoittajalle | <input type="checkbox"/> Soittaa pesänilmoittajalle                               |
| <input type="checkbox"/> Soittaa perukirjan tekijälle              | <input type="checkbox"/> Pyytää arkistovasta toimistosta kopio EKP:n perukirjasta |
| <input type="checkbox"/> Muu, mikä? _____                          |                                                                                   |

**Paljonko ylimääräistä työaikaa meni johtuen lesken perukirjan puutteista** \_\_\_\_\_ minuuttia

**Muita huomioita lesken perukirjasta:**

**Tapaus 10:**

**Mitä puutteita**

- |                                                                                       |                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> EKP:n varat ilmoittamatta, vaikka ositusta ei ole toimitettu | <input type="checkbox"/> Vain osa EKP:n varallisuudesta ilmoitettu lesken perukirjalla |
| <input type="checkbox"/> EKP:n jälkeen maksetut lakiosat ilmoittamatta                | <input type="checkbox"/> EKP:n varoja ei oltu arvostettu lesken kuolin hetken arvoon   |
| <input type="checkbox"/> Muu, mikä? _____                                             |                                                                                        |

**Mitä sinun piti tehdä, jotta verotus voitiin toimittaa (voi valita useamman vaihtoehdon)**

- |                                                                    |                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lähettää kuulemiskirje pesänilmoittajalle | <input type="checkbox"/> Soittaa pesänilmoittajalle                               |
| <input type="checkbox"/> Soittaa perukirjan tekijälle              | <input type="checkbox"/> Pyytää arkistovasta toimistosta kopio EKP:n perukirjasta |
| <input type="checkbox"/> Muu, mikä? _____                          |                                                                                   |

**Paljonko ylimääräistä työaikaa meni johtuen lesken perukirjan puutteista** \_\_\_\_\_ minuuttia

**Muita huomioita lesken perukirjasta:**

**Tapaus 11:**

**Mitä puutteita**

- EKP:n varat ilmoittamatta, vaikka ositusta ei ole toimitettu  Vain osa EKP:n varallisuudesta ilmoitettu lesken perukirjalla
- EKP:n jälkeen maksetut lakiosat ilmoittamatta  EKP:n varoja ei oltu arvostettu lesken kuolin hetken arvoon
- Muu, mikä? \_\_\_\_\_

**Mitä sinun piti tehdä, jotta verotus voitiin toimittaa (voi valita useamman vaihtoehdon)**

- Lähettää kuulemiskirje pesänilmoittajalle  Soittaa pesänilmoittajalle
- Soittaa perukirjan tekijälle  Pyytää arkistovasta toimistosta kopio EKP:n perukirjasta
- Muu, mikä? \_\_\_\_\_

**Paljonko ylimääräistä työaikaa meni johtuen lesken perukirjan puutteista** \_\_\_\_\_ minuuttia

**Muita huomioita lesken perukirjasta:**

**Tapaus 12:**

**Mitä puutteita**

- EKP:n varat ilmoittamatta, vaikka ositusta ei ole toimitettu  Vain osa EKP:n varallisuudesta ilmoitettu lesken perukirjalla
- EKP:n jälkeen maksetut lakiosat ilmoittamatta  EKP:n varoja ei oltu arvostettu lesken kuolin hetken arvoon
- Muu, mikä? \_\_\_\_\_

**Mitä sinun piti tehdä, jotta verotus voitiin toimittaa (voi valita useamman vaihtoehdon)**

- Lähettää kuulemiskirje pesänilmoittajalle  Soittaa pesänilmoittajalle
- Soittaa perukirjan tekijälle  Pyytää arkistovasta toimistosta kopio EKP:n perukirjasta
- Muu, mikä? \_\_\_\_\_

**Paljonko ylimääräistä työaikaa meni johtuen lesken perukirjan puutteista** \_\_\_\_\_ minuuttia

**Muita huomioita lesken perukirjasta:**

**Tapaus 13:**

**Mitä puutteita**

- |                                                                                       |                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> EKP:n varat ilmoittamatta, vaikka ositusta ei ole toimitettu | <input type="checkbox"/> Vain osa EKP:n varallisuudesta ilmoitettu lesken perukirjalla |
| <input type="checkbox"/> EKP:n jälkeen maksetut lakiosat ilmoittamatta                | <input type="checkbox"/> EKP:n varoja ei oltu arvostettu lesken kuolin hetken arvoon   |
| <input type="checkbox"/> Muu, mikä? _____                                             |                                                                                        |

**Mitä sinun piti tehdä, jotta verotus voitiin toimittaa (voi valita useamman vaihtoehdon)**

- |                                                                    |                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lähettää kuulemiskirje pesänilmoittajalle | <input type="checkbox"/> Soittaa pesänilmoittajalle                                |
| <input type="checkbox"/> Soittaa perukirjan tekijälle              | <input type="checkbox"/> Pyytää arkistoivasta toimistosta kopio EKP:n perukirjasta |
| <input type="checkbox"/> Muu, mikä? _____                          |                                                                                    |

**Paljonko ylimääräistä työaikaa meni johtuen lesken perukirjan puutteista** \_\_\_\_\_ minuuttia

**Muita huomioita lesken perukirjasta:**

**Tapaus 14:**

**Mitä puutteita**

- |                                                                                       |                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> EKP:n varat ilmoittamatta, vaikka ositusta ei ole toimitettu | <input type="checkbox"/> Vain osa EKP:n varallisuudesta ilmoitettu lesken perukirjalla |
| <input type="checkbox"/> EKP:n jälkeen maksetut lakiosat ilmoittamatta                | <input type="checkbox"/> EKP:n varoja ei oltu arvostettu lesken kuolin hetken arvoon   |
| <input type="checkbox"/> Muu, mikä? _____                                             |                                                                                        |

**Mitä sinun piti tehdä, jotta verotus voitiin toimittaa (voi valita useamman vaihtoehdon)**

- |                                                                    |                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lähettää kuulemiskirje pesänilmoittajalle | <input type="checkbox"/> Soittaa pesänilmoittajalle                                |
| <input type="checkbox"/> Soittaa perukirjan tekijälle              | <input type="checkbox"/> Pyytää arkistoivasta toimistosta kopio EKP:n perukirjasta |
| <input type="checkbox"/> Muu, mikä? _____                          |                                                                                    |

**Paljonko ylimääräistä työaikaa meni johtuen lesken perukirjan puutteista** \_\_\_\_\_ minuuttia

**Muita huomioita lesken perukirjasta:**

**Tapaus 15:**

**Mitä puutteita**

- EKP:n varat ilmoittamatta, vaikka ositusta ei ole toimitettu  Vain osa EKP:n varallisuudesta ilmoitettu lesken perukirjalla
- EKP:n jälkeen maksetut lakiosat ilmoittamatta  EKP:n varoja ei oltu arvostettu lesken kuolin hetken arvoon
- Muu, mikä? \_\_\_\_\_

**Mitä sinun piti tehdä, jotta verotus voitiin toimittaa (voi valita useamman vaihtoehdon)**

- Lähettää kuulemiskirje pesänilmoittajalle  Soittaa pesänilmoittajalle
- Soittaa perukirjan tekijälle  Pyytää arkistovasta toimistosta kopio EKP:n perukirjasta
- Muu, mikä? \_\_\_\_\_

**Paljonko ylimääräistä työaikaa meni johtuen lesken perukirjan puutteista**

\_\_\_\_\_ minuuttia

**Muita huomioita lesken perukirjasta:**

**Tapaus 16:**

**Mitä puutteita**

- EKP:n varat ilmoittamatta, vaikka ositusta ei ole toimitettu  Vain osa EKP:n varallisuudesta ilmoitettu lesken perukirjalla
- EKP:n jälkeen maksetut lakiosat ilmoittamatta  EKP:n varoja ei oltu arvostettu lesken kuolin hetken arvoon
- Muu, mikä? \_\_\_\_\_

**Mitä sinun piti tehdä, jotta verotus voitiin toimittaa (voi valita useamman vaihtoehdon)**

- Lähettää kuulemiskirje pesänilmoittajalle  Soittaa pesänilmoittajalle
- Soittaa perukirjan tekijälle  Pyytää arkistovasta toimistosta kopio EKP:n perukirjasta
- Muu, mikä? \_\_\_\_\_

**Paljonko ylimääräistä työaikaa meni johtuen lesken perukirjan puutteista**

\_\_\_\_\_ minuuttia

**Muita huomioita lesken perukirjasta:**

**Tapaus 17:**

**Mitä puutteita**

- |                                                                                       |                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> EKP:n varat ilmoittamatta, vaikka ositusta ei ole toimitettu | <input type="checkbox"/> Vain osa EKP:n varallisuudesta ilmoitettu lesken perukirjalla |
| <input type="checkbox"/> EKP:n jälkeen maksetut lakiosat ilmoittamatta                | <input type="checkbox"/> EKP:n varoja ei oltu arvostettu lesken kuolin hetken arvoon   |
| <input type="checkbox"/> Muu, mikä? _____                                             |                                                                                        |

**Mitä sinun piti tehdä, jotta verotus voitiin toimittaa (voi valita useamman vaihtoehdon)**

- |                                                                    |                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lähettää kuulemiskirje pesänilmoittajalle | <input type="checkbox"/> Soittaa pesänilmoittajalle                                |
| <input type="checkbox"/> Soittaa perukirjan tekijälle              | <input type="checkbox"/> Pyytää arkistoivasta toimistosta kopio EKP:n perukirjasta |
| <input type="checkbox"/> Muu, mikä? _____                          |                                                                                    |

**Paljonko ylimääräistä työaikaa meni johtuen lesken perukirjan puutteista**

\_\_\_\_\_ minuuttia

**Muita huomioita lesken perukirjasta:**

**Tapaus 18:**

**Mitä puutteita**

- |                                                                                       |                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> EKP:n varat ilmoittamatta, vaikka ositusta ei ole toimitettu | <input type="checkbox"/> Vain osa EKP:n varallisuudesta ilmoitettu lesken perukirjalla |
| <input type="checkbox"/> EKP:n jälkeen maksetut lakiosat ilmoittamatta                | <input type="checkbox"/> EKP:n varoja ei oltu arvostettu lesken kuolin hetken arvoon   |
| <input type="checkbox"/> Muu, mikä? _____                                             |                                                                                        |

**Mitä sinun piti tehdä, jotta verotus voitiin toimittaa (voi valita useamman vaihtoehdon)**

- |                                                                    |                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lähettää kuulemiskirje pesänilmoittajalle | <input type="checkbox"/> Soittaa pesänilmoittajalle                                |
| <input type="checkbox"/> Soittaa perukirjan tekijälle              | <input type="checkbox"/> Pyytää arkistoivasta toimistosta kopio EKP:n perukirjasta |
| <input type="checkbox"/> Muu, mikä? _____                          |                                                                                    |

**Paljonko ylimääräistä työaikaa meni johtuen lesken perukirjan puutteista**

\_\_\_\_\_ minuuttia

**Muita huomioita lesken perukirjasta:**



**Tapaus 19:**

**Mitä puutteita**

- EKP:n varat ilmoittamatta, vaikka ositusta ei ole toimitettu  Vain osa EKP:n varallisuudesta ilmoitettu lesken perukirjalla
- EKP:n jälkeen maksetut lakiosat ilmoittamatta  EKP:n varoja ei oltu arvostettu lesken kuolin hetken arvoon
- Muu, mikä? \_\_\_\_\_

**Mitä sinun piti tehdä, jotta verotus voitiin toimittaa (voi valita useamman vaihtoehdon)**

- Lähettää kuulemiskirje pesänilmoittajalle  Soittaa pesänilmoittajalle
- Soittaa perukirjan tekijälle  Pyytää arkistoivasta toimistosta kopio EKP:n perukirjasta
- Muu, mikä? \_\_\_\_\_

**Paljonko ylimääräistä työaikaa meni johtuen lesken perukirjan puutteista** \_\_\_\_\_ minuuttia

**Muita huomioita lesken perukirjasta:**

**Tapaus 20:**

**Mitä puutteita**

- EKP:n varat ilmoittamatta, vaikka ositusta ei ole toimitettu  Vain osa EKP:n varallisuudesta ilmoitettu lesken perukirjalla
- EKP:n jälkeen maksetut lakiosat ilmoittamatta  EKP:n varoja ei oltu arvostettu lesken kuolin hetken arvoon
- Muu, mikä? \_\_\_\_\_

**Mitä sinun piti tehdä, jotta verotus voitiin toimittaa (voi valita useamman vaihtoehdon)**

- Lähettää kuulemiskirje pesänilmoittajalle  Soittaa pesänilmoittajalle
- Soittaa perukirjan tekijälle  Pyytää arkistoivasta toimistosta kopio EKP:n perukirjasta
- Muu, mikä? \_\_\_\_\_

**Paljonko ylimääräistä työaikaa meni johtuen lesken perukirjan puutteista** \_\_\_\_\_ minuuttia

**Muita huomioita lesken perukirjasta:**

Oletko tehnyt minkä verran perukirjoja?

Vastaus 1. kysymykseen KYLLÄ:

Kun olet tehnyt perukirjoja lesken jälkeen, niin mitä asioita olet ilmoittanut siinä?

Mistä olet hakenut tarvittaessa lisää tietoa lesken jälkeen tehtävän perukirjan tekemisessä tulleisiin pulmiin?

Oletko tutustunut vero.fi -sivujen Mitä perukirjassa pitää mainita? -ohjeeseen?

- Löytyivätkö ohjeet helposti vai oliko siinä ongelmia?
- Miten olet kokenut ohjeen sisällön ja löytyikö ohjeista vastaus hakemaasi kysymykseen?

Oletko tutustunut Verohallinnon Syventävistä vero-ohjeista löytyvään Ensin kuolleen puolison tai lesken jälkeisessä perintöverotuksessa tarvittavat tiedot -ohjeeseen?

- Löytyikö ohje helposti vai oliko siinä ongelmia?
- Oletko käyttänyt ohjetta lesken perukirjaa tehdessäsi?
- Jos et, miksi et ole käyttänyt?
- Jos olet käyttänyt, miten koit ohjeen?
- Onko ohjeen sisältö ymmärrettävä?

Vastaus 1. kysymykseen EI:

Ehditkö käydä tutustumassa ennakkoon vero.fi -sivujen Mitä perukirjassa pitää mainita? -ohjeeseen?

- Löytyivätkö ohjeet helposti vai oliko siinä ongelmia?
- Miten koit ohjeen sisällön? Oliko se ymmärrettävä ja osaisitko sen perusteella tehdä perukirjan leskestä?

Ehditkö tutustua Verohallinnon Syventävistä vero-ohjeista löytyvään Ensin kuolleen puolison tai lesken jälkeisessä perintöverotuksessa tarvittavat tiedot -ohjeeseen?

- Löytyikö ohje helposti vai oliko siinä ongelmia?
- Miten koit ohjeen sisällön? Oliko se ymmärrettävä ja osaisitko sen perusteella tehdä perukirjan leskestä eri tilanteissa?

Kaikille (Ei tai kyllä -vastaus 1. kysymykseen):

Mitä mieltä olet kyseisistä ohjeista?

- Oliko ohjeissa jotain vaikeasti ymmärrettävää? Jos, niin mitä?
- Oletko tyytyväinen nykyisiin Verohallinnon ohjeistuksiin perukirjan osalta? Jos et, niin mihin et ole tyytyväinen?
- Oletko kaivannut jotain tiettyä tietoa ym. lisää liittyen lesken jälkeen tehtävään perukirjaan Verohallinnon ohjeistuksiin?

Onko sinulla tullut mieleen tämän keskustelun aikana tai aiemmin ohjeisiin selkeyttämisehdotuksia?

Mikä on sinun koulutuksesi?

Mitä teet työkseksi?

Kysymys ammatikseen perukirjoja tekeville:

Mitä kautta Verohallinto voisi viestiä/ohjeistaa sinun ammattiryhmälle esimerkiksi perunkirjoitukseen liittyvissä asioissa?

Kiitos vastauksista 😊

## Haastatteluiden analysoinnin luokittelu vero.fi -ohjeiden osalta

Pelkistetyt ilmaukset	Alaluokka	Pääluokka	Yhdistävä luokka
<p>Ylävalikosta henkilöasiakkaat -valikon kautta. Ei löytänyt. Hakusanalla perukirja löytyi lopulta.</p> <p>Ongelmia löytää ohje. Kysyy apua. Löytää kun kertoo, että löytyy perukirja -sanalla.</p> <p>Ohje vaikea löytää. Tulee ensin muuta näkyviin.</p> <p>Ongelmia löytymisessä. Etusivua selaili. Lopulta löysi omaisuuden kautta perintö, ja perintöverolaskuri ja sen alta perukirjan ohjeen. Piti osata hakea.</p> <p>Kohtuullisen helposti, jos on tottunut käyttämään vero.fi -sivujen hakuja. Muuten hankala. Täytyy olla oikeat hakusanat. Hakemiseen menee enemmän aikaa kuin asiakirjan lukemiseen.</p> <p>Sivujen sisällä löytäminen mennyt huomattavaan suuntaan.</p> <p>Jos tiedossa ohjeen tarkka nimi, niin silloin hakee vero.fi -sivun kautta, muuten Google. Googlessa huonoa, että antaa myös vanhan ohjeen.</p> <p>Googlen kautta.</p> <p>Googlen kautta hakusanalla.</p> <p>Kätevimmin löytyy Googlen kautta. Vero.fi haku-toiminto on mitä on. Sillä löytää, kun tarpeeksi selaa.</p> <p>Hakee Googlen kautta ohjeita ja sieltä tulee esille joitain veron ohjeita.</p> <p>Ohje löytyi Googlen kautta.</p>	<p>Vero.fi -sivujen Haku -toiminnon kokemuksia.</p> <p>Haku Googlen kautta</p>	<p>Vero.fi -sivujen hakeminen</p>	<p>Tiedon löydettävyyys</p>

<p>Hyvin kirjoitettu.</p> <p>Hyvät ja selkeät.</p> <p>Antaa suuntaviivat.</p> <p>Hyvä ja selkeä.</p> <p>Hyvä ohje. Tarkistavat siitä tarvittavat liitteet.</p> <p>Pääsääntöisesti vastaus löytynyt.</p> <p>Ohjeet sisällöllisesti kohtuullisen selkeät.</p> <p>Vero.fi -sivut selkeät perukirjan osalta. Ei löytänyt sieltä ohjeistusta lesken perukirjaan.</p> <p>Ymmärsi ohjeen jollainlailla, muttei ole aivan varma osaako tehdä perukirjan sen pohjalta.</p> <p>Sukulaisuus suhteet kohdan avopuolison joutuisi miettimään mitä tarkoittaa.</p> <p>Lakiosasta ei ollut varma mitä tarkoittaa. Jotkut käsitteet jäivät epävarmoiksi.</p> <p>Ei huomaa selkeästi syventäviä ohjeita.</p> <p>Ohje suppea, jos ei ole aiemmin tehnyt perukirjaa.</p> <p>Sivut ei ohjaa oikeaan suuntaan, vaan täytyy tietää mitä hakea.</p>	<p>Positiiviset näkemykset</p> <p>Negatiiviset näkemykset</p>	<p>Vero.fi -sivun sisältö</p>	<p>Verkkosivujen sisältö</p>
<p>Sivun alalaidasta löytyi lopulta ohje, jossa puhuttiin lesken jälkeen tehtävästä perintöverotuksesta. Oletti liittyvän perukirjaan.</p> <p>Syventävien ohjeiden kautta hakenut.</p> <p>Mielikuva sijaintinsa vuoksi, että tarkoitettu Verohallinnon sisäiseksi, ei perukirjan tekijälle. Kokee Syventävät ohjeet verotustekniseen viittaavaksi. Ei miellä sitä tärkeäksi perukirjan laatijalle.</p>	<p>Vero.fi -sivun alalaidasta</p> <p>Syventävät ohjeet</p>	<p>Syventävän ohjeen hakeminen</p>	<p>Tiedon löydettävyyys</p>

<p>Kokee ristiriitaiseksi, kun löytyy Syventävien ohjeiden alta, mutta perukirja ohje henkilöverotuksen alla.</p> <p>Löytyminen on hankalampaa. Haki monella eri tavalla. Lopulta löytyi hakusanalla.</p> <p>Vero.fi -sivujen Haku -toiminnolla kokeillen eri hakusanoja. Hakeminen ei ollut helppoa.</p> <p>Haku polku vaikea. Jos ei tiedä olemasta olost, jää lukematta.</p> <p>Hakee Googlen kautta ohjeen.</p>	<p>Vero.fi -sivujen hakutoiminta</p> <p>Google</p>		
<p>Ohjeet selkeät ja hyvät</p> <p>Selkeästi ja ymmärrettävästi kirjoitettu.</p> <p>Ohjeen kieli hyvää.</p> <p>Kieleltään ohje pääasiassa selkeä.</p> <p>Ohje ymmärrettävä. Selkeä sisällysluettelo ja johdanto.</p> <p>Löytää tarvittavat tiedot.</p> <p>Ohje ymmärrettävä, mutta ei ota kantaa kaikkiin tilanteisiin.</p> <p>Rullattava muoto ja ytimekkäät kappaleet hyvä.</p> <p>Ohjeessa paljon asiaa, sisällysluettelo helpottaa etsimistä.</p> <p>Syventävän ohjeen sivussa oleva kappalejako hyvä.</p> <p>Kohtuullisen vaikea lukuista. Joutuu lukemaan useampaan kertaan ymmärtääkseen asian.</p> <p>Vaikea selkoisempaa kuin perusohjeet.</p> <p>Ei ymmärtänyt ohjeen sisältöä</p>	<p>Ymmärrettävä ohje</p> <p>Rakenne käyttäjystävällinen</p> <p>Vaikea selkoinen sisältö</p>	<p>Syventävän ohjeen sisältö</p>	<p>Verkkosivujen sisältö</p>

<p>Ei pysty sen perusteella tekemään perukirja.</p> <p>Ohjeet eivät avaudu henkilölle, joka ei tiedä tai tunne asiaa.</p> <p>Teksti sisällöltään vaikeaa.</p> <p>Suurin osa maallikoista ei saa Syventävän ohjeen tekstistä mitään irti. Aihe ihmisille vieras</p> <p>Luki ohjeen, mutta ei ymmärtänyt, että perintöverotus liittyy perukirjaan.</p> <p>Lauserakenteet liian pitkiä ja vaikea selkoista lakitekstiä.</p> <p>Vaikea lukuista. Toiminta ohje ja perustelu samassa lauseessa.</p> <p>Testamentin vastaanottaminen ja laki-osasta luopumisesta näkyy ongelma, mutta ei käy ilmi, miten halutaan perukirjalle. Ohjeistusta siitä miten asiat merkitään perukirjalle.</p> <p>Paljon asiaa yhdellä sivulla.</p> <p>Paljon tietoa, mutta raskasta luettavaa.</p> <p>Tekstiä liikaa, ei jaksaa lukea loppuun.</p> <p>Raskasta tekstiä.</p> <p>Teksti luettuna haastavaa.</p> <p>Ohje liian pitkä.</p> <p>Lauseet liian pitkiä, kapulakieltä.</p> <p>Yhdessä lauseessa liikaa asiaa. Lakimaista.</p> <p>Ohje kapulakieltä.</p> <p>Pystyäkseen tekemään perukirjan pitää lukea monta kertaa läpi.</p>	<p>Kohderyhmien huomioiminen</p>		
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------	--	--

<p>Jotta ohjeen sisältö aukeaa, tarvitsee taustatietoa.</p> <p>Ohjeiden ymmärtämisen pitäisi olla juristi.</p> <p>Syventävä ohje vaikuttaa tarkoitetun asiantuntevalle taholle kielen perusteella. Suurin osa asiantuntija tahoista ei tarvitse niitä työssä. Kohdistuu väärälle kohderyhmälle.</p> <p>Ohjeen lopussa oleva liite hyvä.</p> <p>Liite hyvä muistilista.</p> <p>Liite hyödyllisempi kuin itse ohje.</p> <p>Liite sopivasti esitetty.</p> <p>Lopussa oleva liite hyvä.</p> <p>Liite ohjaa ottamaan oikeat asiat huomioon.</p> <p>Liite selkeä. Konkreettinen ohje.</p> <p>Liite hyvä erittely perukirjan sisällöstä.</p> <p>Liite selkeä.</p> <p>Liitteen teksti selkeää.</p> <p>Liite hyvä sisällöltään.</p> <p>Liite toimii tsekkauslistana.</p> <p>Liitettä ei löydä, jos sitä ei tiedä siellä olevan.</p> <p>Ei ollut huomannut liitettä.</p> <p>Ei ole tiennyt liitteen olemassa olosta.</p> <p>Termit, kuten perhevarallisuus säikäyttää vähemmän tehneen lukemisen jo aluksi.</p> <p>Maallikkoja varten termejä aukaista selkokielelle.</p> <p>Maallikolle termit vaikeita ymmärtää.</p>	<p>Selkeä konkreettinen ohje</p> <p>Vaikeita termejä</p>		
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	--	--



## **Kehitä -vaiheen ideat**

### **Vero.fi- sivujen pääsivu**

- Perintöverotukselle oma välilehti pääsivulle, kuten autoverotuksessakin
- Pääsivulle Perintö -kohta takaisin haun helpottamiseksi

### **Vero.fi -sivujen Mitä perukirjassa pitää mainita? -ohje**

- Linkki malliin lesken jälkeen tehdystä perukirjasta
- Linkki malliin ensin kuolleen puolison perukirjasta
- Linkki malliin naimattoman henkilön perukirjasta
- Perukirjapohja
- Linkki ohjeen Omaisuus-kohdasta lesken varallisuuden maininnasta syventävään ohjeeseen
- Linkkejä muihin ohjeisiin
- Linkki Verohallinnon toivoma erien ryhmittely perukirjassa -liitteeseen
- Linkittää Verohallinnon toivoma erien ryhmittely perukirjassa -liite ja sieltä linkki Ensin kuolleen puolison tai lesken jälkeisessä perintöverotuksessa tarvittavat tiedot -ohjeeseen
- Ohjeisiin viitata aiemmin kuin sivun alalaidassa
- Ohjeesta selkokielineen muoto

### **Syventävät vero-ohjeet Ensin kuolleen puolison tai lesken jälkeisessä perintöverotuksessa tarvittavat tiedot -ohje**

- Perintöverotus nimestä pois ja tilalle selkeästi, että kyse perukirjan tekemiseen liittyvästä ohjeesta
- Ohjeen hakusanoihin lisätä perukirja
- Ohjeeseen selvennystä minkälaisissa tilanteissa käytetään
- Korostaa ohjeisiin, että perukirjalle selvitystä puolisoien kuolemien välissä tapahtuneista muutoksista
- Ohjeeseen perusteluita, miksi tehtävä näin
- Esimerkkejä, miksi tehtävä kuten ohjeessa mainitaan

- Viittauksia muihin ohjeisiin
- Ristiviittauksia
- Oikeuslähteiden avauksia
- Linkittää Mitä perukirjassa pitää mainita? -ohjeeseen
- Lakipykälistä linkki lakiin
- Eri ohjeet linkittää toisiinsa
- Termien selitykset
- Termeistä linkki termien selityksiin
- Ohjeen sisältö maallikolle ymmärrettävämmäksi
- Tekstiä yksinkertaistaa
- Ohje yleisilmeeltään samantyylliseksi kuin vero.fi -sivun ohje
- Ohje ranskalaisilla viivoilla toteutetuksi
- Perintö- ja lahjaverotuksen -linjan palvelunumero näkyviin ohjeeseen avun kysymistä varten
- Verohallinnon toivoma erien ryhmittely perukirjassa -liite ohjeen alkuun
- Lesken osuus ja ensin kuolleen puolison osuus omiksi liitteiksi Verohallinnon toivoma erien ryhmittely perukirjassa -liitteestä.
- Selkokielistää ohjetta

#### **Muut ideat lesken jälkeen tehtävien perukirjojen puutteiden vähentämiseksi**

- Sähköpostia perukirjoja ammatikseen tekeville ammattiliittojen ja pääkonttorien kautta ohjeiden muutoksista ja muista tärkeistä asioista liittyen perukirjojen tekemiseen
- Palautetta perukirjan oikeellisuudesta uskotulle miehelle
- Perintöveropäätöksestä kopio uskotulle miehelle, jotta saa tietoa perukirjan oikeellisuudesta
- Lakiin pykälä, että ensin kuolleen puolison jälkeen tulee tehdä aina ositus, jolloin osittamattomia pesiä ei ole ja niihin liittyvät ongelmat häviävät
- Kolmen kuukauden määräaika perunkirjoituksen pitämiseksi liian lyhyt, eikä pesäosakkailta saa vielä kunnolla tietoja vastikään tapahtuneen kuoleman vuoksi

Työpajassa esitetyt kuvat ennen ja jälkeen ehdotetun muutoksen

## Pääsivu

### Nyt

## Ehdotus

# Vero.fi -sivu: Mitä perukirjassa tulee mainita -ohje

**Nyt**

**Ehdotus**

- Pysyy ennallaan

Henkilöasutukset / Omaisuus / Perintövero / Perukirjoitus

Verotuksen osasto

Yritykset ja yhteisöt | Syventävät vero-ohjeet | Verohallinto

Henkilöasutukset | Verokortti ja verotusohje | Omaisuus | Auto | Maksut ja palautukset | Hae

---

### Perintövero

Perunkirjoitus	▼
Virallisen perukirjan	
Perunkirjoitus	▼
Perintöverotus	
Perintövero	
Perintöverotus	
Maksuohjeet	▼
Perintövero	
Kuolinperintövero	
Varuuskorvaus	
Ennakkoperintö ja tulonperintö	
Ulkomaisten perintövero	▼
Muutoksenhauto	

---

### Perunkirjoitus – näin toimit ja toimitat perukirjan Verohallintoon

Perunkirjoitus tähtyy noista 2 kuukauden kuluessa huolemmasta Perunkirjoituksen järjestäytymisestä tavalliseen prosessiin tai lajiin – se, joka toimii perukirjoituksen valvonnassa.

Perukirjoitus toimii esimerkiksi perintö-, maksu- ja oikeuslaitosten. Ne myös luovat oikeat perunkirjoitukset tarvittaessa asiantuntijien varoista ja veloista. Jos heti perukirjoitus laji, sinun täytyy huolehtia siitä, että käytössäsi on kaikki asiakirjat.

### Mitä perukirjassa pitää mainita?

Verohallinto ei ole mulla eikä lomaketta perukirjassa. Voit käyttää apunasi mallia, jota on saatavilla verkosta ja kirjallisuudesta. Mallit perukirjassa seuraavat asiat ja muista myös tarvittavat liitteet.

Nimet ja yhteystiedot	▼
Suhetussuhteet	▼
Omaisuus	▼
Kuolinperintö- ja lahjoitukset	▼
Perukirjan liitteet	▼

### Lähetä perukirja OmaVerossa tai postissa

Toista meile kopio perukirjasta ja liitteistä 1 kuukauden kuluessa perunkirjoitussuudesta. Voit

# Vero.fi -sivu: Mitä perukirjassa tulee mainita -ohje

## Nyt

## Ehdotus

### Mitä perukirjassa pitää mainita?

Verohallinnolla ei ole mallia eikä lomaketta perukirjasta. Voit käyttää apunasi malleja, joita on saatavilla verkosta ja Kirjakaupoista. Mainitse perukirjassa seuraavat asiat ja muista myös tarvittavat liitteet.

#### Nimet ja yhteyshiedot

- vainajan perilliset, leski, toissijaiset perilliset ja testamentinsaajat sekä kukin osoite ja henkilötunnus
- kuolinpesän ilmoittaja ja kaksi uskottua miestä, joiden täytyy allekirjoittaa perukirja
- yhteyshenkilön nimi, osoite ja puhelinnumero

#### Sukuaiisuussuhteet

- perillisen tai testamentinsaajan suhde vainajaan
- jos avopuoliso on osakkaana, päteekö jompikumpi seuraavista:
  - avopuoliso on ollut aikaisemmin avioliitossa perimönjättäjän kanssa
  - hänellä on (ollut) yhteinen lapsi perimönjättäjän kanssa

- Pysyennallaan

# Vero.fi -sivu: Mitä perukirjassa tulee mainita -ohje

## Nyt

### Omaisuus

- vainajan ja lesken varat ja velat kuolinpäivänä
  - jos vainaja oli leski ja hänen aiemmin kuolleen puolisonsa omaisuus oli vielä osittamatta, ilmoita molempien varat ja velat jälkimmäisenä kuolleen puolison kuolinpäivän mukaan.
- onko vainajalla ja leskeillä avio-oikeus toistensa omaisuuteen
- luovuttaako leski omaisuuttaan tasinkona puolison perillisille
- pidättääkö leski hallinto-oikeuden asuntoon, jota puoliset ovat käyttäneet yhteisenä kotina
- testamentti ja mahdolliset lakosavaimukset
- mahdolliset perinnönjättäjän ja lesken antamat ennakkoperinnöt
- lahja, jonka perillinen tai testamentinsaaja on saanut perinnönjättäjältä 3 viimeisen vuoden kuluessa ennen tämän kuolemaa – merkittise lahjoituksen ajankohta, arvo ja lahjaksi saatu omaisuus
- vakuutuskorvaukset**, jotka on maksettu kuolinpesälle tai edunsaajalle kuoleman johdosta – merkittise vakuutuskorvausten saajat ja määrät
- opintolaina, joka on perinnönjättäjän nimissä – merkittise opintolainan arvoksi perukirjaan 0 euroa. Kuolinpesällä ei ole velvollisuutta maksaa takaisin lainaa, jota valtio takaa.

### Kuolinpesän velat ja vähennykset

Ilmoita perukirjassa vähennyksinä

- hautauskulut
- perunkirjituksista aiheutuneet kulut
- vainajan elinajan liittyvät velat.

Velkoja voivat olla esimerkiksi

- asunto-, osamaksu- ja luotokorttitvelka
- verovelka vainajan elinajalta
- vesi-, sähkö- ja puhelinlaskut
- maksamattomat sairauskulut.

## Ehdotus

### Omaisuus

- vainajan ja lesken varat ja velat kuolinpäivänä
  - **Yerohallinnon toivoma erien luovuttaminen, ensin kuolleen puolison perukirjassa**
    - Jos vainaja oli leski ja hänen aiemmin kuolleen puolisonsa omaisuus oli vielä osittamatta, ilmoita molempien varat ja velat jälkimmäisenä kuolleen puolison kuolinpäivän mukaan.
  - **Yerohallinnon toivoma erien luovuttaminen, lesken jälkeisen tehtävässä perukirjassa**
- onko vainajalla ja leskeillä avio-oikeus toistensa omaisuuteen
- luovuttaako leski omaisuuttaan tasinkona puolison perillisille
- pidättääkö leski hallinto-oikeuden asuntoon, jota puoliset ovat käyttäneet yhteisenä kotina
- testamentti ja mahdolliset lakosavaimukset
- mahdolliset perinnönjättäjän ja lesken antamat ennakkoperinnöt
- lahja, jonka perillinen tai testamentinsaaja on saanut perinnönjättäjältä 3 viimeisen vuoden kuluessa ennen tämän kuolemaa – merkittise lahjoituksen ajankohta, arvo ja lahjaksi saatu omaisuus
- vakuutuskorvaukset**, jotka on maksettu kuolinpesälle tai edunsaajalle kuoleman johdosta – merkittise vakuutuskorvausten saajat ja määrät
- opintolaina, joka on perinnönjättäjän nimissä – merkittise opintolainan arvoksi perukirjaan 0 euroa. Kuolinpesällä ei ole velvollisuutta maksaa takaisin lainaa, jota valtio takaa.

### Kuolinpesän velat ja vähennykset

Ilmoita perukirjassa vähennyksinä

- hautauskulut
- perunkirjituksista aiheutuneet kulut
- vainajan elinajan liittyvät velat.

Velkoja voivat olla esimerkiksi

- asunto-, osamaksu- ja luotokorttitvelka
- verovelka vainajan elinajalta
- vesi-, sähkö- ja puhelinlaskut
- maksamattomat sairauskulut.

# Vero.fi -sivu: Mitä perukirjassa tulee mainita -ohje

## Nyt

Perukirjan liitteet

Liitä perukirjaan

- testamentti ja avioliitosopimus
- perinnönjakokirja, jos perinnönjakaja on jo toimitettu
- osastukirja tai perinnönjakokirja, jos vainajan puoliso on kuollut aiemmin ja vainajan ja puolison perinnönsaajien väliin on toimitettu ositus ja perinnönjakaja.

Toimita meille **vain kopiot** asiakirjoista. Säilytä alkuperäiset kappaheet itselläsi.

Kerro liitteessä myös se, kuka hoitaa kuolinpesän muita veroasioita. Jos se on asiamiehittäjä, jokuksen kuolinpesän osakkaan täytyy allekirjoittaa valtuutus perukirjassa tai antaa erillinen valtakirja (lomake 3650).

### Perukirjaan ei tarvitse liittää

- lasketusten saldotodistuksia
- lisäliitteitä kuolinpesän kuluista
- sukuseiväystä
- kopiota mistään toisesta perukirjasta.

Pyydämme tarvittaessa lisäliitteitä.

## Lähetä perukirja OmaVerossa tai postissa

Toimita meille kopio perukirjasta ja liitteistä **1 kuukauden kuluessa** perunkirjotustilaisuudesta. Voit lähettää perukirjan sähköisesti OmaVerossa.

Voit toimittaa OmaVerossa perukirjan joko omasta puolestasi tai jonkun toisen puolesta. Jos toimitat perukirjan yrityksen puolesta, kirjaudu OmaVeroon yrityksen tunnuksetilla. [Lisäliitteitä Suom. It.valtuutuksista](#)

### Lähää perukirja OmaVerossa

Jos et voi lähettää perukirjaa ja sen liitteitä OmaVerossa, lähetä ne osoitteeseen

Verohallinto  
Perinte, ja lahjaverotus  
PL 760  
00052 VERO

Jos perukirjaa täytyy myöhemmin täydentää, lähetä myös perukirjan täydennys OmaVerossa tai postitse edellä mainittuun osoitteeseen. Tarvittaessa voit tuoda asiakirjat myös verotoimistoon. Aukstomme perukirjan ja sen liitteet sähköisesti ja hävitämme paperiset asiakirjat.

## Ehdotus

- Pysyy ennallaan

# Verohallinnon toivoma erittely ensin kuolleen puolison perukirjassa

**Nyt:** Ensin kuolleen puolison ja lesken perukirjan ohjeet samassa tiedostossa

## Verohallinnon toivoma erien ryhmittely perukirjassa

Verohallinnon näkökulmasta oleellista on, että perukirjassa ja sen liitteinä olevissa asiakirjoissa selvästi ilmenee tässä ohjeessa kuvatut tiedot. Tätä taudtaa vastien Verohallinto esittää huomoksen, jonka mukainen varojen, velkojen ja tulojen ryhmittely vastaa Verohallinnon tiedotarpeita ensin kuolleen puolison ja lesken jälkeisissä perukirjoissa.

### 1 ENSIN KUOLLEEN PUOLISON PERUKIRJA:

#### 1.1 Vainajan varat ja antamat lahjat

Vainajan avio- oikeuden alainen omaisuus  
Vainajan avio- oikeuden alaiset velat  
Vainajan avio- oikeuden ulkopuolinen omaisuus  
Vainajan avio- oikeuden ulkopuoliset velat  
Vainajan antamat ennakkoperinnöt avio- oikeuden alaisesta omaisuudesta  
Vainajan antamat ennakkoperinnöt avio- oikeuden ulkopuolisesta omaisuudesta  
Vainajan kolmen vuoden sisällä kuolemastaan antamat lahjat, jotka eivät ole ennakkoperintöitä.

#### 1.2 Lesken varat ja antamat lahjat

Lesken avio- oikeuden alainen omaisuus  
Lesken avio- oikeuden alaiset velat  
Lesken avio- oikeuden ulkopuolinen omaisuus  
Lesken avio- oikeuden ulkopuoliset velat  
Lesken antamat ennakkoperinnöt hänen ja vainajan yhteiselle rintaperilliselle.

**Ehdotus:** Ensin kuolleen puolison ja lesken ohjeet omina tiedostoina

## Verohallinnon toivoma erien ryhmittely ensin kuolleen puolison perukirjassa

Verohallinnon näkökulmasta oleellista on, että perukirjassa ja sen liitteinä olevissa asiakirjoissa selvästi ilmenee tässä ohjeessa kuvatut tiedot. Tätä taudtaa vastien Verohallinto esittää huomoksen, jonka mukainen varojen, velkojen ja tulojen ryhmittely vastaa Verohallinnon tiedotarpeita ensin kuolleen puolison perukirjassa.

Tarkempaa lisätietoa eri tilanteiden lesken kuolemisesta voit lukea sivustavamme vero- ohjeen luvusta 2. Ensin kuolleen puolison ja lesken jälkeisissä perukirjoissa ilmoitettavista tiedoista perukirjoissa.

### 1 ENSIN KUOLLEEN PUOLISON PERUKIRJA:

#### 1.1 Vainajan varat ja antamat lahjat

Vainajan avio- oikeuden alainen omaisuus  
Vainajan avio- oikeuden alaiset velat  
Vainajan avio- oikeuden ulkopuolinen omaisuus  
Vainajan avio- oikeuden ulkopuoliset velat  
Vainajan antamat ennakkoperinnöt avio- oikeuden alaisesta omaisuudesta  
Vainajan antamat ennakkoperinnöt avio- oikeuden ulkopuolisesta omaisuudesta  
Vainajan kolmen vuoden sisällä kuolemastaan antamat lahjat, jotka eivät ole ennakkoperintöitä.

#### 1.2 Lesken varat ja antamat lahjat

Lesken avio- oikeuden alainen omaisuus  
Lesken avio- oikeuden alaiset velat  
Lesken avio- oikeuden ulkopuolinen omaisuus  
Lesken avio- oikeuden ulkopuoliset velat  
Lesken antamat ennakkoperinnöt hänen ja vainajan yhteiselle rintaperilliselle.



# Verohallinnon toivoma erittely ensin kuolleen puolison perukirjassa

## 1.3 Eritystilanteet

Eritystilanteiden merkitsemisen osalta Verohallinnon näkökulmasta on tärkeää, että asiakirjasta selkeästi ilmenee, millaiset perintöoikeudet perillisille ja testamentinsaajille kuuluu. Mahdollisista rидanlaisista epäselvistä kysymyksistä voi antaa lisätietoa perukirjan lisätiedoissa tai muuilla erillisellä liitteellä. Seuraavassa luetaan esimerkinomaisesti Verohallinnon näkökulmasta toivottavia tapoja selvittää jonkin eritystilanteen olemassaolo.

### 1.3.1 Suoraan perukirjan laskelmaan merkittävät eritystilanteet

Hukkaamisvastike/osituksen sovittelu tai muu vastaava erä, joka on osituksessa tai perintöosissa suoraan laskelmassa huomioon otettava luku, voidaan merkitä siihen kohtaan vainajan tai lesken avio-oikeuden alaisia tai ulkopuolisia varoja, johon kyseinen erä kuuluu. Esimerkiksi osituksen sovittelun mukainen jonkin omaisuusosan siirtäminen avio-oikeudesta vapaasta omaisuudesta avio-oikeuden alaiseksi voidaan merkitä perukirjan suoraan avio-oikeuden alaiseksi omaisuudeksi. Perukirjan lisätietoihin tai erilliseen liitteeseen pyydetään tällaisessa tilanteessa selvittämään perusteet siirrolle.

### 1.3.2 Muut vainajan jäämistön jakamiseen liittyvät tiedot

Jos jonkun eritystilanteen vaatima muutos ei ole suoraan lisättävissä lukuna tiettyyn perukirjan kohtaan, lisätietoihin tai muuhun lisäselvitykseen, voidaan vapaamuotoisesti selvittää oma perusteltu käsitys tilanteesta.

Esimerkiksi mahdollisen testamentin tulkinna osalta voidaan lisätietoihin kirjoittaa oma perusteltu käsitys testamentista. Vastaavasti esimerkiksi käsitys ulkomaisen siviililain soveltamisesta ositukseen tai perinnönjakoon sekä kyseisen siviililain sisältö voidaan selvittää lisätietoihin.

### 1.3.3 Vapamuutoinen selvitys omaisuuden merkintäperusteista

Jos esimerkiksi avio-oikeuden ulottuvuudesta tai lahjan ennakkoperintöluonteesta on ollut epäselvyyttä, voidaan tehdyn merkinnän taustaa ja ratkaisun mahdollista rидanlaisuutta selvittää joko lisätiedoissa tai erillisessä verotusta varten toimittavassa liitteessä.

- Teksti pysyy ennallaan.
- Ainut muutos on, että aiemmin kuolleen puolison perukirjan osalta tehdään oma tiedosto lukemisen helpottamiseksi. Tämän vuoksi tulee mukaan esiteltäväksi, vaikka nyt käsitellään lesken jälkeä tehtävää perukirjaa.

# Verohallinnon toivoma erittely lesken jälkeen tehtävässä perukirjassa

**Nyt:** Ensin kuolleen puolison ja lesken perukirjan ohjeet samassa tiedostossa

## 2 LESKEN PERUKIRJA

### 2.1 Ensin kuolleen puolison kuolinpesän varat ja kuolinpesän osuutta avio-oikeuden alaisesta omaisuudesta pienentävät lahjat ja osittaisjaot

Ensin kuolleen puolison kuolinpesän avio-oikeuden alainen omaisuus

Ensin kuolleen puolison kuolinpesän avio-oikeuden alaiset velat

Ensin kuolleen puolison kuolinpesän avio-oikeuden ulkopuolinen omaisuus

Ensin kuolleen puolison kuolinpesän avio-oikeuden ulkopuoliset velat

Ensin kuolleen puolison antamat ennakkoperinnöt avio-oikeuden alaisesta omaisuudesta.

Lesken ennen ensin kuolleen puolison kuolemaa antama ennakkoperintö yhteiselle rintaperilliselle, joka osituksessa ja perinnönjaoissa käsitellään ensin kuolleen puolison antamana.

Mahdollisissa osittaisissa perinnönjaoissa, perinnön ennakkoina, lakiosuorituksina, legaatoin täyttämisenä tai muutoin ensin kuolleen puolison perillisille/testamentinsaajille kuolemien välillä jaettu/maksettu omaisuus.

### 2.2 Lesken varat ja lesken kuolinpesän osuutta avio-oikeuden alaisesta omaisuudesta pienentävät lahjat ja osittaisjaot

Lesken avio-oikeuden alainen omaisuus

Lesken avio-oikeuden alaiset velat

**Ehdotus:** Ensin kuolleen puolison ja lesken omina tiedostoina

## Verohallinnon toivoma erien ryhmittely lesken perukirjassa

Verohallinnon näkökulmasta oleellista on, että perukirjassa ja sen liitteinä olevissa asiakirjoissa selvästi ilmenee tässä ohjeessa kuvatut tiedot. Tätä lausua vasten Verohallinto esittää huomautuksen, jonka mukainen varojen, velkojen ja lielojen ryhmittely vastaa Verohallinnon tietoturpeita koskevan jatkavassa perukirjassa.

Tarkempaa lisätietoa eri tilanteisiin lesken kuolinpesässä voit tukea syventävän vero-ohjeen luvusta 3. Ensin kuolleen puolison tai lesken jälkeen tehtävässä perukirjassa ilmoitettava tietoja perintöverotusta varten

## 1 LESKEN PERUKIRJA

### 1.1 Lesken varat ja lesken kuolinpesän osuutta avio-oikeuden alaisesta omaisuudesta pienentävät lahjat ja osittaisjaot

Lesken avio-oikeuden alainen omaisuus

Lesken avio-oikeuden alaiset velat

Lesken avio-oikeuden ulkopuolinen omaisuus

Lesken avio-oikeuden ulkopuoliset velat

Lesken ensin kuolleen puolison kuoleman jälkeen antamat ennakkoperinnöt avio-oikeuden alaisesta omaisuudesta

Lesken antamat ennakkoperinnöt avio-oikeuden ulkopuolisesta omaisuudesta

Lesken kolmen vuoden sisällä kuolemastaan antamat lahjat, jotka eivät ole ennakkoperintöä.

### 1.2 Ensin kuolleen puolison kuolinpesän varat ja kuolinpesän osuutta avio-oikeuden alaisesta omaisuudesta pienentävät lahjat ja osittaisjaot

Ensin kuolleen puolison kuolinpesän avio-oikeuden alainen omaisuus

Ensin kuolleen puolison kuolinpesän avio-oikeuden alaiset velat

# Verohallinnon toivoma erittely lesken jälkeen tehtävässä perukirjassa

Muuten näiden sivujen sisältö pysyisi ennallaan, mutta numerointi muuttuu.

Lesken avio- oikeuden ulkopuolinen omaisuus

Lesken avio- oikeuden ulkopuoliset velat

Lesken ensin kuolleen puolison kuoleman jälkeen antamat ennakkoperinnöt avio- oikeuden alaisesta omaisuudesta

Lesken antamat ennakkoperinnöt avio- oikeuden ulkopuolisesta omaisuudesta

Lesken kolmen vuoden sisällä kuolemastaan antamat lahjat, jotka eivät ole ennakkoperintöä.

## 1.3 Erityistilanteet

Lähtökohtaisesti lesken jälkeisessä perunkirjoituksessa Verohallinnon näkökulmasta erilliset selvitykset ja erityistilanteiden taustat pyydetään selvittämään vastaavin perustein kuin ensin kuolleen puolison jälkeinkin. Alla oleviin kohtiin tuodaan ensin esimerkinomaisesti lesken jälkeisessä perunkirjoituksessa esiintyviä erityistilanteita.

### 1.3.1 Suoraan perukirjan laskelmaan merkittävät erityistilanteet

Jos esimerkiksi leski on elinaikanaan luovuttanut lahjana omaisuutta siten, että tämä lahja pitää ottaa huomioon ensin kuolleen puolison toissijaisten perillisten osuutta jäljellä olevasta omaisuudesta kasvattavana eränä, erän suuruus voidaan suoraan merkitä laskelmaan. Vastaavasti jos leski on esimerkiksi saanut omaisuutta ensin kuolleelta puolisoelta siten, että testamentissa on toissijais määräys kuoleman jälkeisestä saajasta, laskelmaan voidaan suoraan näiden erien osalta tehdä merkintä siitä, että kyseistä omaisuuserää koskee toissijais määräys.

Lisätietoihin tai erilliseen liitteeseen pyydetään tällaisessa tilanteessa selvittämään perusteet merkinnöille.

### 1.3.2 Muut vainajan jäämistön jakamiseen liittyvät tiedot

Jos jonkun erityistilanteen vaatima muutos ei ole suoraan lisättävissä lukuna tiettyyn perukirjan kohtaan, lisätietoihin tai muuhun lisäselvitykseen voidaan vapaamuotoisesti selvittää oma perusteltu käsitys tilanteesta.

Jos esimerkiksi sekä leski että vainaja ovat tehneet useita testamentteja, voidaan lisäselvityksessä selvittää osapuolien oma käsitys testamenttien tulkinasta.

Jos esimerkiksi ensin kuolleen puolison pankkiliivarat on siirretty lesken hallitseville pankkiliille ja sitä kautta varat ovat sekaantuneet, voidaan lisäselvityksessä selvittää mitkä osin varat ovat sekaantuneet.

### 1.3.3 Vapaamuotoinen selvitys omaisuuden merkintäperusteista

Jos esimerkiksi leskellä on monella perusteella avio- oikeudesta vapaata omaisuutta (avioehtosopimus, ensin kuolleen puolison kuolemaan jälkeen ansaittu omaisuus ja osittaisessa osituksessa saatu omaisuus), voidaan lisätiedoissa tai muussa liitteessä selvittää avio- oikeuden ulottuvuus. Vastaavasti myös erilaisten osittaisten perinnönjakojen suuruutta ja niihin liittyviä perukirjamerkintöjä voidaan tarkentaa lisäselvityksillä.

# Syventävä vero-ohje: Ensin kuolleen puolison tai lesken jälkeisessä perintöverotuksessa tarvittavat tiedot

Nyt

Ehdotus

VERO SKATT  
 Henkilöasiakkaat Yritykset ja yhteisöt Syvennetyt vero-ohjeet Verohallinto  
 Ohjeet Päätökset Käsinnöt Kesäseuranmaksuun emakkoarbitraasi

VERO SKATT  
 Henkilöasiakkaat Yritykset ja yhteisöt Syvennetyt vero-ohjeet Verohallinto  
 Ohjeet Päätökset Käsinnöt Kesäseuranmaksuun emakkoarbitraasi

**Ensin kuolleen puolison tai lesken jälkeisessä perintöverotuksessa tarvittavat tiedot**

Antopäivä 31.3.2016  
 Diaarinumero AS3/200/2016  
 Voimaastulo 31.03.2016 -  
 Valtuutuslainsäätös Laki Verohallinnosta (503/2010) 2 § 2 mom.  
 Korvaa ohjeen -

Perintöverotuksessa verotetaan vainajan kuolinhetkellä perillisiä ja testamentinosaajia syntyneet perintökannat, mukaan lukien osuudet, jotka perittävät osuuksiltaan osittain kuollessa. Kun vainaja on kuollessaan ollut avioollisissa tai lyse on perintöverotuksesta lesken jälkeen eikä vainajan ja lesken välillä oltu olemassa tai lyse on toipunut ennen lesken kuolemaa, tulee verotettavan perintöosuuden määrätseksi selvittää myös avioollisajan vaikutus siihen, millaiset perintökannat vainajan perillisille synty.

Tässä ohjeessa selvitään, millaiset tiedot verotuksen perittäjiksi toimittavassa perintöasiassa on syytä esittää ja miten ne on syytä esittää. Perittäjien lisäksi on syytä esittää myös verotuksesta raportointiin tarvittavat tiedot, mutta tässä Verohallinnon ohjeessa käsitellään vain niitä tietoja, joiden perintöveron määräämiseen tarvitaan.

Ohjeen sisäinen on esimiksi Verohallinnon tarpeita vastaavista tietojen nimityksistä perintöohjeissa ja muun ohjeissa.

**1 Johdanto**

**Ensin kuolleen puolison tai lesken jälkeen tehtävässä perukirjassa ilmoitettavia tietoja perintöverotusta varten**

Antopäivä 31.3.2016  
 Diaarinumero AS3/200/2016  
 Voimaastulo 31.03.2016 -  
 Valtuutuslainsäätös Laki Verohallinnosta (503/2010) 2 § 2 mom.  
 Korvaa ohjeen -

Perintöverotuksessa verotetaan vainajan kuolinhetkellä olemassa oleva varallisuus vainajan perillistilalle ja testamentinosaajalle. Perukirjalle on osittain otettava merkittävien varainjen kuolin hetkellä oleva arvo.

Jos vainaja oli kuollessaan avioollisissa, on perukirjaa varten selvitettävä ja merkittävä avioollisajan vaikutus vainajan perillisten perintökanteen.

Jos lyse on lesken jälkeen tehtävässä perukirjasta, eikä lesken ja alemmin kuolleen puolison välillä oltu olemassa tai lyse on toipunut ennen lesken kuolemaa, on perukirjaa varten selvitettävä ja merkittävä avioollisajan vaikutus perintökanteen.

Tässä ohjeessa selvitään, millä tiedoilla perukirjaan on merkittävä ja mitä tietoja tarvitaan perintöverotusta varten niissä tilanteissa. Perukirjaa tarvitaan myös muuta kuin Verohallinnossa perintöverotusta varten. Tässä ohjeessa käsitellään niitä tietoja, joiden tarvitaan perintöverotusta varten.

**1 Johdanto**

Sisällysluettelo Näytä kaikki tasot >

1 Johdanto	
2 Ensin kuolleen puolison jälkeen toimittavassa perintöverotuksessa tarvittavat tiedot	Ensin kuolleen puolison tai lesken jälkeen tehtävässä perukirjassa ilmoitettavia tietoja perintöverotusta varten
2.1 Aivo-olueiden uuttoisuus	
2.2 Ennakkoperintökorvojen vuoden sisällä annetut lahjat	
2.3 Testamentinosaajien	
2.4 Lesken lakiasäätöjen suositus	
2.5 Vainajan testamentti ja lakiosa	
3 Lesken jälkeen toimittavassa perintöverotuksessa tarvittavat tiedot	
3.1 Aivo-olueiden uuttoisuus	
3.2 Oulotiedot osuudet ja perintökorjat ja testamentin täytäntö	
3.3 Ennakkoperintö ja lesken antamat lahjat	
3.4 Toimitusten täytäntö	

# Syventävä vero-ohje: Ensin kuolleen puolison tai lesken jälkeisessä perintöverotuksessa tarvittavat tiedot

## Nyt

### 3 Lesken jälkeen toimitettavassa perintöverotuksessa tarvittavat tiedot

Lesken jälkeen toimitettavassa perintöverotuksessa verotetaan lesken perillisillä ja testamentinsaajilla se omaisuus, johon heille lesken kuoleman johdosta syntyi oikeus. Jos ensin kuolleen puolison ja lesken välillä ei ole toimitettu ositusta ennen lesken kuolemaa, lesken ja ensin kuolleen puolison avio-oikeuden alaisesta omaisuudesta osa on jo verotettu ensin kuolleen puolison jälkeen. Tätä omaisuutta ei enää uudelleen veroteta lesken jälkeen.

Perukirjassa tuleekin luetteloita ja arvostaa lesken ja ensin kuolleen puolison kuolinpesään avio-oikeuden alainen omaisuus ja velat lesken kuolinhetken arvoon. Näiden summasta muodostuu avio-oikeuden alaisen omaisuuden säästö lesken kuolinhetkellä. Siitä puolet verotetaan lesken perillisillä ja toinen puolikas kuuluu ensin kuolleen puolison perillisille.

Jos leskellä on lisäksi ollut sellaista omaisuutta, johon ensin kuolleen puolison kuolinpesällä ei ole ollut avio-oikeutta, tämä omaisuus verotetaan pelkästään lesken perillisillä avio-oikeuden alaisen omaisuuden puolikkaan ohella. Näistä eristä muodostuva lesken perittävä omaisuus verotetaan hänen perillisillään perintökaaren ja lesken mahdollisesti tekemien testamenttien synnyttämien oikeuksien mukaisessa suhteessa.

Edellä kuvatuista periaatteista on eräitä jäljempänä kuvattuja poikkeuksia ja niiden laskennassa tarvitaan jäljempänä alakohdissa eriteltyjä tietoja. Näiden tilanteiden tai olosuhteiden olemassaolo tulee selvittää verotuksen perusteeksi perukirjassa ja sen liitteissä.

## Ehdotus

### 3 Lesken jälkeen toimitettavassa perintöverotuksessa tarvittavat tiedot

Lesken kuoleman jälkeen omaisuus verotetaan lesken perillisillä ja testamentin saajilla. Heille syntyy oikeus lesken omaisuuteen lesken kuolin hetkellä. Tilanteessa, jossa ensin kuolleen puolison ja lesken välillä ei ole toimitettu ositusta lesken eläessä, puolisoiden yhteenlasketusta omaisuudesta osa on jo verotettu ensin kuolleen puolison jälkeen. Tätä omaisuutta ei veroteta enää uudelleen lesken jälkeen.

Perukirjaan luetteloidaan lesken ja ensin kuolleen puolison kuolinpesään avio-oikeuden alainen omaisuus ja velat. Omaisuus arvostetaan ja velat merkitään lesken kuolin hetken mukaiseen arvoon. Kun molempien puolisoiden varallisuuden säästö lasketaan yhteen ja siitä vähennetään velat, muodostuu avio-oikeuden alainen omaisuuden säästö lesken kuolinhetkellä. Puolet siitä summasta verotetaan lesken perillisillä. Toinen puolikas kuuluu ensin kuolleen puolison perillisille.

Lesken varallisuuteen on voinut kuulua sellaista omaisuutta, johon ensin kuolleen puolison kuolinpesällä ei ole ollut avio-oikeutta. Tämä omaisuus verotetaan pelkästään lesken perillisillä avio-oikeuden alaisen omaisuuden puolikkaan lisäksi. Näistä eristä muodostuu lesken jälkeen perittävä omaisuus. Se verotetaan hänen perillisillään ja lesken mahdollisesti tekemien testamenttien määräyksien mukaisessa suhteessa.

Edellä kerrotuista periaatteista on poikkeuksia. Ne on kerrottu seuraavissa alaluvuissa. Niiden laskennassa tarvitaan alaluvuissa eriteltyjä tietoja. Perukirjalle tuleekin selvittää näiden tilanteiden tai olosuhteiden olemassaolo, jotta verotus voidaan toimittaa oikein. Tarvittaessa perukirjan liitteeksi voi liittää myös selventävän liitteen asiasta.

# Edellisen sivun vihreistä teksteistä klikkaamalla avautuvat termien selitykset

**Ositus:** Avioliiton päättyessä avioeroon tai toisen puolisin kuolemaan suoritetaan avio-oikeuden alaisen omaisuuden selvitys ja tasaaminen

**Avio-oikeus:** Puolison oikeus toisen puolison omaisuuteen avioliiton päättyessä joko toisen puolison kuolemaan tai avioeroon. Avioliiton purkautuessa puolisoiden omaisuus kartoitetaan velat huomioiden. Pääperiaatteena on, että enemmän omistava puoliso antaa vähemmän omistavalle puolisolle omaisuudestaan tasinkoa, niin että puolisoiden nettovarallisuudet ovat yhtä suuret.

# Syventävä vero-ohje: Ensin kuolleen puolison tai lesken jälkeisessä perintöverotuksessa tarvittavat tiedot

## Nyt

### 3.1 Avio-oikeuden ulottuvuus

Lesken jälkeistä perintöverotusta varten pitää selvittää, mihin ensin kuolleen puolison kuolinpesän omaisuuteen leskellä on avio-oikeus ja päinvastoin. Jos ensin kuolleen puolison ja lesken kuoleman välillä ei ole tehty mitään osin ositusta tai perinnönjakoa, kuuluu kaikki ensin kuolleen puolison kuolinpesän avio-oikeuden alainen omaisuus ja niiden tuotot edelleen avio-oikeuden alle. Tästä omaisuudesta puolet voidaan katsoa ensin kuolleen puolison jälkeen jo perityksi omaisuudeksi ja toinen puolikas verotetaan lesken perillisillä.

Jos leski on ansainnut tai saanut esimerkiksi lahjana tai perintönä omaisuutta ensin kuolleen puolison kuoleman jälkeen, tämä omaisuus ei ole avio-oikeuden alaisista eikä siitä osakaan kuulu ensin kuolleen puolison perillisille. Tämä omaisuus kuuluu verottaa vain lesken perillisillä.

Jos esimerkiksi avioehtosopimuksen tai lahjotukseen/lestamenttiin liitetyn ehdon vuoksi osa lesken tai ensin kuolleen puolison omaisuudesta on kuulunut avio-oikeuden ulkopuolelle, näitä omaisuuksia ei kuulu puolittaa ensin kuolleen puolison ja lesken kuolinpesien välillä. Lesken avio-oikeuden ulkopuolinen omaisuus verotetaan pelkästään lesken perillisillä ja ensin kuolleen puolison avio-oikeuden ulkopuolinen omaisuus ei tule ollenkaan verotettavaksi lesken jälkeen.

Jos lesken ja ensin kuolleen puolison kuolinpesän välillä on tehty osittainen ositus, jossa esimerkiksi leski on saanut jotain omaisuutta ja kuolinpesä vastaavasti muuta omaisuutta, tämä omaisuus ei enää kuulu ositettavaksi. Lesken saama omaisuus tulee merkitä avio-oikeuden ulkopuolelleksi ja se verotetaan kokonaisuudessaan lesken perillisillä. Ensin kuolleen puolison kuolinpesän saamista omaisuudesta ei määrätä perintöveroa lesken kuoleman jälkeen.

Lesken jälkeen toimitettavaa perintöverotusta varten tulee selvittää edelliset seikat huomioon ottaen, mitä osin lesken kuolinpesällä on oikeus ensin kuolleen puolison kuolinpesän varoihin ja mitä osin ensin kuolleen puolison kuolinpesällä on oikeus lesken varoihin. Tässä erittelyssä tulee omainsuureittain eritellä varat avio-oikeuden alaisiin ja avio-oikeuden ulkopuoleisiin. Lisäksi velkojen osalta tulee pitää lesken avio-oikeuden ulkopuoliseen omaisuuteen kuuluvat velat erillään avio-oikeuden alaisista veloista.

## Ehdotus

### 3.1 Avio-oikeuden ulottuvuus

Lesken jälkeen tehtävää perukirjaa varten pitää selvittää, mihin ensin kuolleen puolison kuolinpesän omaisuuteen leskellä on avio-oikeus. Lisäksi tulee selvittää ensin kuolleen puolison avio-oikeus lesken omaisuuteen. Tilanteessa, jossa ei ole tehty mitään osin ositusta tai perinnönjakoa ensin kuolleen puolison ja lesken kuoleman välillä, kuuluu kaikki ensin kuolleen puolison kuolinpesän avio-oikeuden alainen omaisuus ja sen tuotto edelleen avio-oikeuden alle. Tästä omaisuudesta puolet voidaan katsoa ensin kuolleen puolison jälkeen perityksi omaisuudeksi. Toinen puolikas verotetaan silloin lesken perillisillä.

Lesken elinaikanaan ensin kuolleen puolison kuoleman jälkeen ansaitsema, lahjana tai perintönä saama omaisuus katsotaan lesken omaisuudeksi. Siihen omaisuuteen ei ole avio-oikeutta, eikä ensin kuolleen puolison perillisille kuulu siitä osakaan. Tämä omaisuus verotetaan vain lesken perillisillä.

Lesken tai ensin kuolleen puolison omaisuudesta osa on voinut kuulua avio-oikeuden ulkopuolelle **avioehtosopimuksen** tai lahjotukseen/lestamenttiin liitetyn ehdon vuoksi. Näitä omaisuuksia ei kuulu puolittaa ensin kuolleen puolison ja lesken kuolinpesien välillä. Lesken avio-oikeuden ulkopuolinen omaisuus verotetaan ainoastaan lesken perillisillä. Ensin kuolleen puolison avio-oikeuden ulkopuolinen omaisuus ei tule ollenkaan verotettavaksi lesken jälkeen. Se on verotettu jo ensin kuolleen puolison jälkeen kokonaisuudessaan.

Lesken eläessä on voinut suorittaa osittainen ositus lesken ja ensin kuolleen puolison välillä. Osittaisessa osituksessa leski on saanut jotain omaisuutta ja ensin kuolleen puolison kuolinpesä vastaavasti muuta omaisuutta. Osittaisessa osituksessa saatu omaisuus ei kuulu enää uudelleen ositettavaksi. Lesken saama omaisuus tulee merkitä perukirjalle avio-oikeuden ulkopuolelleksi. Se verotetaan kokonaisuudessaan lesken perillisillä. Ensin kuolleen puolison kuolinpesän saamista omaisuudesta ei määrätä perintöveroa lesken kuoleman jälkeen.

Lesken jälkeen tehtävää perukirjaa varten tulee selvittää edelliset seikat ja merkittävät tilanteet näkyviin lesken perukirjalle varoihin. Omaisuuteen kuuluvat varat eritellään omainsuureittain avio-oikeuden alaisiin ja avio-oikeuden ulkopuoleisiin. Velkojen osalta merkitään lesken avio-oikeuden ulkopuoliseen omaisuuteen kohdistuvat velat erilleen avio-oikeuden alaisista veloista. Tarvittaessa avio-oikeuden ulottuvuutta voidaan lisäksi tarvittaessa kirjata muuna selvityksenä perukirjalle.

# Edellisen sivun vihreistä teksteistä klikkaamalla avautuvat termien selitykset

**Avioehtosopimus:** Aviopuolisoiden keskenään tekemä kirjallinen sopimus, jossa tietty omaisuus suljetaan avio-oikeuden ulkopuolelle. Tätä omaisuutta ei oteta huomioon omaisuuden tasajaossa. Avioehtosopimus on oltava rekisteröity maistraattiin oillakseen pätevä.

**Osittainen ositus:** Osituksessa on mukana vain osa lesken ja vainajan avio-oikeuden alaisesta omaisuudesta.



# Syventävä vero-ohje: Ensin kuolleen puolison tai lesken jälkeisessä perintöverotuksessa tarvittavat tiedot

## Nyt

### 3.2 Osittaiset ositukset ja perinnönjaot ja testamentin täyttäminen

Edellä kuvatussi lesken mahdollisessa osituksessa jo saama omaisuus on avio- oikeuden ulkopuolista ja verotetaan pelkästään lesken perillisillä. Jos osittaisessa osituksessa sekä leski että ensin kuolleen puolison kuolinpesä (josta varat on voitu osittaisella perinnönjaolla jakaa edelleen) ovat saaneet yhtä paljon varallisuutta, osittamaton avio- oikeuden alainen omaisuus voidaan jakaa tasan lesken ja ensin kuolleen puolison kuolinpesän kesken. Jos kuitenkin ensin kuolleen puolison perilliset ja testamentinsaajat ovat saaneet enemmän omaisuutta kuin leski, kuuluu suurempi osuus jäljellä olevasta omaisuudesta lesken perillisille ja verotettavaksi lesken jälkeen.

Jos osittaisessa osituksessa on ensin kuolleen puolison kuolinpesälle ositettu enemmän omaisuutta kuin leskelle, kuuluu lähtökohtaisesti leskelle vastaavasti suurempi osuus jäljellä olevista varoista. Lesken jälkeistä perintöverotusta varten tulee selvittää, millaisia osittaisia osituksia ja perinnönjakaja ensin kuolleen puolison kuoleman jälkeen on tehty. Jos osittaisen osituksen epätasapainoa ei ole tarkoitettu otettavaksi huomioon lopullisessa osituksessa ja ensin kuolleen puolison perillisten suurempi osuus on verotettu lesken antamana lahjana, ei osittaisen osituksen epätasapainoa enää oteta huomioon jäljellä olevan avio- oikeuden alaisen omaisuuden jaossa.

Jos ensin kuollut puoliso oli legaatilla määrännyt omaisuutta jollekin henkilölle, tulee perintöverotusta varten selvittää, onko legaatit jo täytetty. Jos täytetyt legaatit ovat kuuluneet avio- oikeuden alaiseen omaisuuteen eikä legaatien täyttämisen yhteydessä ole leskelle ositettu vastaavaa määrää omaisuutta, pitää legaatin täyttämisen ottaa osittaisjakona huomioon lesken ja ensin kuolleen puolison avio- oikeudenalaista omaisuutta verotettaessa.

## Ehdotus

### 3.2 Osittaiset ositukset ja perinnönjaot ja testamentin täyttäminen

Edellisessä aluvuossa kerrotun mukaisesti lesken mahdollisessa osituksessa jo saama omaisuus on avio- oikeuden ulkopuolista. Se verotetaan pelkästään lesken perillisillä. Tilanteessa, jossa leski ja ensin kuolleen puolison kuolinpesä ovat saaneet osittaisessa osituksessa yhtä paljon varallisuutta, niin osittamaton avio- oikeuden alainen omaisuus voidaan jakaa tasan lesken ja ensin kuolleen puolison kuolinpesien kesken. Vastaavasti tilanteessa, jossa ensin kuolleen perilliset ja testamentin saajat ovat saaneet enemmän omaisuutta kuin leski, kuuluu jäljellä olevasta omaisuudesta suurempi osuus lesken perillisille ja verotettavaksi lesken jälkeen.

Lesken jälkeen tehtävää perukirjaa varten on selvitettävä millaisia osittaisia osituksia ja perinnönjakaja ensin kuolleen puolison kuoleman jälkeen on tehty. Epätasapainossa oleva osittainen ositus ei ole aina tarkoitettu otettavaksi huomioon lopullisessa osituksessa. Jos tällaisessa tilanteessa perillisten suurempi osuus on verotettu lesken antamana lahjana, ei osittaisen osituksen epätasapainoa enää oteta huomioon jäljellä olevan avio- oikeuden alaisen omaisuuden jaossa.

Ensin kuolleen puolison määräämään **legaatin** kohdalla on selvitettävä, onko legaatin saaja saanut kyseisen omaisuuden. Legaatin täyttämisen tulee mainita perukirjalla. Jos legaatilla määrätty omaisuus on kuolunut avio- oikeuden alaiseen omaisuuteen ja legaatin täyttämisen yhteydessä leskelle ei ole ositettu vastaavaa määrää omaisuutta, otetaan legaatin täyttämisen osittaisjakona huomioon verotusta suoritettaessa aiemmin kuolleen puolison varallisuudessa. Tämän vuoksi on tärkeää merkitä perukirjalle, mikä tilanne on ensin kuolleen puolison antaman legaatin osalta.

## Edellisen sivun vihreästä tekstistä klikkaamalla avautuva termin selitys

**Legaatit:** Testamenttimääräys, jolla perittävä määrää jostakin tietyistä omaisuudesta taikka tietyistä rahamäärästä jonkun hyväksi. Erityisjälkisaädös eli legaatit täytetään jakamattomasta kuolinpesästä. Saaja ei tule pelkän legaatin perusteella kuolinpesän osakkaaksi.

# Syventävä vero-ohje: Ensin kuolleen puolison tai lesken jälkeisessä perintöverotuksessa tarvittavat tiedot

## Nyt

### 3.3 Ennakkoperinnöt ja lesken antamat lahjat

Edellä kohdassa 2.2 selvitetysti käsitellään ennen ensin kuolleen puolison kuolemaa annetut ennakkoperinnöt puolisoiden yhteisille rintaperillisille ensin kuolleen puolison antamina. Nämä erät luetaan ensin kuolleen puolison kuolinpesään osuuteen jaettaessa omaisuutta leskeltä perittäviin ja ensin kuolleen puolison jälkeen jo verotettuihin varoihin.

Jos taas leski on ensin kuolleen puolison kuoleman jälkeen antanut avio- oikeuden alaisesta omaisuudestaan ennakkoperintöjä tai muita lahjoja, tulee lesken antamat lahjat ottaa huomioon jaettaessa avio- oikeuden alaista omaisuutta lesken ja ensin kuolleen puolison jälkeen verotettuihin varoihin.

Edellä mainitusta syytä pitää lesken perintöverotusta varten yksilöidä sekä ensin kuolleen puolison että lesken antamat ennakkoperinnöt. Lesken antamista lahjoista tulee selvittää paitsi lahjojen ennakkoperintöluonne myös se, ovatko ne annettu lesken ja ensin kuolleen puolison yhteiselle perilliselle PK 6 luvun 1 §:n 2 momentissa tarkoitettulla tavalla.

## Ehdotus

### 3.3 Ennakkoperinnöt ja lesken antamat lahjat

Tämän ohjeen luvussa 2.2. kerrotaan, että ennen ensin kuolleen puolison kuolemaa puolisoiden yhteisille perillisille antamat **ennakkoperinnöt** huomioidaan perintöverotuksessa ensin kuolleen puolison antamina. Nämä **ennakkoperinnöt** katsotaan ensin kuolleen antamiksi lesken perukirjaa tehdessä.

Lesken ensin kuolleen puolison kuoleman jälkeen antamat avio- oikeuden alaisesta omaisuudesta antamat ennakkoperinnöt tai lahjat ovat otetaan huomioon lesken antamina. Nämä huomioidaan lesken varoihin jaettaessa avio- oikeuden alaista omaisuutta lesken ja ensin kuolleen puolison jälkeen verotettuihin varoihin.

Lesken perukirjaa tehtäessä on edellä kerrotun vuoksi yksilöitävä ensin kuolleen puolison ja lesken antamat ennakkoperinnöt. Lesken puolisonsa kuoleman jälkeen antamista lahjoista tulee selvittää ovatko ne ennakkoperintöä vai lahjaa. Lisäksi näistä lahjoista tulee merkitä, ovatko ne annettu lesken ja ensin kuolleen puolison yhteiselle perilliselle **PK 6 luvun 1 §:n 2 momentissa** tarkoitettulla tavalla.

# Edellisen sivun vihreästä tekstistä klikkaamalla avautuva termin selitys ja lakipykälä

**Ennakkoperintö:** Rintaperillisen saama lahja on ennakkoperintöä, jos lahjakirjassa ei ole mainintaa, että lahja ei ole saajalleen ennakkoperintöä.

**PK 6 luvun 1 §:n 2 momentti:** "Jos puolisoiden yhteiselle rintaperilliselle on annettu ennakkoperintöä jommankumman puolison avio-oikeuden alaisesta omaisuudesta, on sen arvo vähennettävä ensiksi kuolleelta puolisoilta jääneestä perinnöstä. Mikäli ennakon koko arvoa ei voida tästä vähentää, on loppuosa vähennettävä toiselta puolisoilta jääneestä perinnöstä."

# Syventävä vero-ohje: Ensin kuolleen puolison tai lesken jälkeisessä perintöverotuksessa tarvittavat tiedot

## Nyt

### 3.4 Toteutumaton tasinkoetu oikeus

Jos edellä kohdassa 2.3 tarkoitettulla tavalla leski on ensin kuolleen puolison jälkeen vedonnut tasinkoetu oikeuteensa, ensin kuolleen puolison kuoleman jälkeen ei ole verotettu puolta avio-oikeuden alaisesta omaisuudesta, vaan koko lesken omaisuus tulee verotettavaksi hänen kuolemansa jälkeen.

Perintöverotusta varten tulee perukirjassa tai muutoin selvittää, onko leski ensin kuolleen puolison perintöverotukseen ilmoittanut vaativansa tasinkoetu oikeutta, jos ositusta ei ole toimitettu loppuun ennen lesken kuolemaa.

Jos ositusta ei ole toimitettu ennen tasinkoetu oikeuteen vedonneen lesken kuolemaa, lesken kuolinhetkellä syntyy ensin kuolleen puolison perillisille perintöoikeus tasinkoon. Tällaisessa tilanteessa tasinkovelvoite verotetaan uutena perintönä ensin kuolleelta puolisoilta ja lesken perillisiltä verotetaan lesken laskennallinen osuus avio-oikeuden alaisen pesän säästöstä sekä lesken avio-oikeuden ulkopuolisen omaisuuden säästö.

## Ehdotus

### 3.4 Toteutumaton tasinkoetu oikeus

Leski on voinut vedota ensin kuolleen puolison jälkeen **tasinkoetu oikeuteensa** edellä kohdassa 2.3 kerrotun mukaisesti. Tällöin ensin kuolleen puolison jälkeen ei ole verotettu puolta avio-oikeuden alaisesta omaisuudesta. Lesken kuollessa koko hänen varallisuutensa tulee verotettavaksi.

Lesken jälkeen tehtävään perukirjaa varten on selvitettävä niissä tilanteissa, kun ositusta ei ole toimitettu lesken eläessä, onko leski ilmoittanut vaativansa tasinkoetu oikeutta. Asia on myös merkittävä lesken perukirjalle.

Ensin kuolleen puolison perillisille syntyy perintöoikeus **tasinkoon** lesken kuolinhetkellä, jos ositusta ei ole toimitettu ennen tasinkoetu oikeuteen vedonneen lesken kuolemaa. Tällaisessa tilanteessa tasingon määrä verotetaan uutena perintönä ensin kuolleen puolison perillisillä. Lesken perillisillä verotetaan puolet puolisoitten avio-oikeuden alaisesta säästöstä sekä lesken avio-oikeuden ulkopuolinen omaisuuden säästö.

# Edellisen sivun vihreistä teksteistä klikkaamalla avautuvat termien selitykset

**Tasinkoetuokeus:** Lesken ollessa varakkaampi, hän voi vedota tasinkoetuokeuteen ensin kuolleen puolison perukirjalla. Hänen ei tarvitse silloin luovuttaa tasinkoa ensin kuolleen puolison perillisille. Jos leskellä on vähemmän varallisuutta, hänellä on aina oikeus saada osituksessa tasinkoa vainajan omaisuudesta.

**Tasinko:** Omaisuuserä, jonka varakkaampi puoliso joutuu suorittamaan avioliiton päättymisen vuoksi varattomammalle puolisolle, jotta kummankin varallisuus on yhtä suuri.

# Syventävä vero-ohje: Ensin kuolleen puolison tai lesken jälkeisessä perintöverotuksessa tarvittavat tiedot

## Nyt

### 3.5. Lesken ja ensin kuolleen puolison varojen sekoittuminen

Ensin kuolleen puolison ja lesken kuolemien välillä on voinut kulua pitkään aika. Tällaisessa tilanteessa lesken ja ensin kuolleen puolison kuolinpesän varat eivät välttämättä ole pysyneet täysin erillään. Näin on voinut käydä, jos myös ensin kuolleen puolison kuolinpesän varat ovat olleet lesken hallinnassa. Tällaisessa tilanteessa esimerkiksi osa ensin kuolleen puolison avio-oikeuden alaisesta omaisuudesta on voinut sekoittua lesken varoihin. Esimerkiksi ensin kuolleen puolison kuolinpesän pankkitilit on voitu lopettaa ja rahat siirtää lesken tilille.

Jos ensin kuolleen puolison kuolinpesän ja lesken varat ovat kuolemien välillä sekoittuneet, perintöverotusta varten voi esittää selvitystä siitä, miltä osin varat ovat sekoittuneet. Jos luotettavaa selvitystä asiasta ei verotusta varten toimiteta, mutta on ilmeistä, että varojen sekoittumista on tapahtunut, voidaan sekoittumista oikoa arvioimalla.

Jos esimerkiksi ensin kuolleen puolison kuoleman jälkeen on verotettu puolet avio-oikeuden alaisen omaisuuden säästöstä, omaisuus ei ole merkittävästi kasvanut esimerkiksi lesken työskentelyn vuoksi ja ensin kuolleen perillisille ei ole kuolemien välillä jaettu varoja, voidaan myös lesken jälkeisessä perintöverotuksessa yleensä katsoa puolet avio-oikeuden alaisesta omaisuudesta jo verotetuksi ja verottaa toinen puolikas.

## Ehdotus

### 3.5. Lesken ja ensin kuolleen puolison varojen sekoittuminen

Ensin kuolleen puolison ja lesken kuolemien välillä on voinut kulua pitkään aika. Tällaisessa tilanteessa lesken ja ensin kuolleen puolison kuolinpesän varat eivät ole välttämättä pysyneet täysin erillään. Näin on voinut käydä sellaisessa tilanteessa, jossa leski on hallinnut ensin kuolleen puolison kuolinpesän varoja. Silloin esimerkiksi osa ensin kuolleen puolison avio-oikeuden alaisesta omaisuudesta on voinut sekoittua lesken varoihin. Tällainen tilanne voi muodostua tilanteessa, kun ensin kuolleen puolison kuolinpesän pankkitilit on lopetettu ja rahat on siirretty lesken tilille.

Perukirjalle on selvitettävä miltä osin rahavarat ovat sekoittuneet, jos pesässä on tapahtunut tällainen tilanne. Luotettavan selvityksen puuttuessa sekoittumista voidaan oikoa arvioimalla toimittaessa perintöverotusta, jos ilmenee, että rahavarat ovat sekoittuneet.

Seuraavassa tilanteessa voidaan lesken jälkeisessä perintöverotuksessa katsoa puolet avio-oikeuden alaisesta omaisuudesta jo verotetuksi ja lesken jälkeen verottaa puolet. Ensin kuolleen puolison kuoleman jälkeen on verotettu puolet avio-oikeuden alaisesta omaisuuden säästöstä, omaisuus ei ole merkittävästi kasvanut esimerkiksi lesken työskentelyn vuoksi ja ensin kuolleen perillisille ei ole jaettu varoja kuolemien välillä.

# Syventävä vero-ohje: Ensin kuolleen puolison tai lesken jälkeisessä perintöverotuksessa tarvittavat tiedot

## Nyt

### 3.6 Testamentteihin liittyvät kysymykset

Lesken tekemien testamenttien perintöverottamiseen voidaan soveltaa vastaavia periaatteita kuin kohdassa 2.5 selvitettiin ensin kuolleen puolison tekemiä testamentteista. Kohdassa 3.2 selvityksi on lesken jälkeistä perintöverotusta varten selvitettävä myös se, milta osin ensin kuolleen puolison testamenttaamaa omaisuutta on jo ennen lesken kuolemaa jaettu testamentinsaajille.

Leski on myös voinut periä ensin kuolleen puolison omaisuutta testamentilla. Tällaisessa tilanteessa ensin kuolleen puolison rintaperilliset ovat voineet vaatia lakiosansa. Jos leski on testamentilla perinyt omaisuutta ja lakiosaperilliset ovat vaatineet lakiosaa, tulee perintöverotuksen toimittamista varten selvittää, onko lakiosat suoritettu.

Lisäksi lesken testamentilla saamaan omaisuuteen on voinut liittyä toissijais määräys, jossa määrätään lesken perimälle omaisuudelle toinen saaja hänen kuolemansa jälkeen. Tämä omaisuus verotetaan toissijaisaajilla ensin kuolleen antamana perintönä lesken kuoleman jälkeen. Jos osaan lesken testamentilla perimästä omaisuudesta liittyy vainajan toissijais määräys, tulee toissijaismääräyksen sisältö selvittää ja lesken varoista eritellä se osa, joka kuuluu ensin kuolleen puolison testamentin toissijaisaajille.

## Ehdotus

### 3.6 Testamentteihin liittyvät kysymykset

Lesken tekemien testamenttien perintöverottamiseen voidaan soveltaa tämän ohjeen kohtaa 2.5, jossa selvitettiin ensin kuolleen puolison tekemiä testamentteja. Perukirjaa varten on selvitettävä ja merkittävä sinne, milta osin ensin kuolleen puolison testamenttaamaa omaisuutta on ennen lesken kuolemaa jo jaettu testamentinsaajille. Kohdassa 3.2 selvitettiin tästä legaatoin osalta.

Leski on voinut myös periä testamentilla ensin kuolleen puolison omaisuutta. Tällaisessa tilanteessa ensin kuolleen puolison rintaperilliset ovat voineet vaatia lakiosansa. Perukirjaa varten on selvitettävä, onko lakiosaperilliset vaatineet lakiosaa ja onko lakiosat suoritettu.

Lisäksi lesken testamentilla saamaan omaisuuteen on voinut liittyä toissijais määräys, jossa lesken perimälle omaisuudelle määrätään toinen saaja hänen kuolemansa jälkeen. Tämä omaisuus verotetaan toissijaisaajilla ensin kuolleen antamana perintönä lesken kuoleman jälkeen. Perukirjaa varten tulee selvittää toissijaismääräyksen sisältö, jos osaan lesken testamentilla perimästä omaisuudesta liittyy testamentintekijän toissijais määräys. Lesken varoista tulee eritellä perukirjalle se osa, joka kuuluu ensin kuolleen puolison testamentin toissijaisaajille.



## Edellisen sivun vihreistä teksteistä klikkaamalla avautuvat termien selitykset

**Rintaperillinen:** Perinönjättäjän jälkeläinen suoraan alenevassa polvessa, eli lapsi, lapsenlapsi jne.

**Toissijaismääräys:** Testamentissa on määrätty kenelle testamentattu omaisuus menee testamentinsaajan kuoleman jälkeen

**Lakiosa:** Vähimmäisosa perinönjättäjän jäämistöstä, joka perillisellä on oikeus saada omistukseensa testamentista riippumatta. Lakiosa on puolet rintaperillisen lakimääräisen perintöosan arvosta. Lakiosaa on vaadittava.

**Toissijaissaaja:** Saaja, jolle on annettu oikeus testamentattuun omaisuuteen ensisaajan jälkeen.

**Lakiosaperillinen:** Lakiosaa vaatinut rintaperillinen.

# Syventävä vero-ohje: Ensin kuolleen puolison tai lesken jälkeisessä perintöverotuksessa tarvittavat tiedot

## Nyt

### 3.7 Lesken lakisääteisellä perintöoikeudella perimä omaisuus


Jos ensin kuolleella puolisoilla ei ole ollut rintaperillisiä eikä hän ole tehnyt testamenttia, leski perii hänet. Tällaisessa tilanteessa lesken kuoleman jälkeen ensin kuolleen puolison PK 3 luvun 1 §:n mukaisille toissijaisperillisille (hänen sukulaisensa) yleensä kuuluu osa lesken kuolinhetken varoista.

Yleensä lesken omaisuus jaetaan puoliksi ensin kuolleen toissijaisperillisten ja lesken perillisten kesken. Tämä jakosuhte voi kuitenkin muuttua esimerkiksi puolisoiden tekemän avioehtosopimuksen tai lesken kuoleman jälkeen tapahtuneen vaurastumisen vuoksi. Perintöverotusta varten voidaan toimittaa perukirjassa tai muutoin selvitystä oikeasta omaisuuden jaosta ensin kuolleen puolison toissijaisperillisten ja lesken perillisten välillä.

## Ehdotus

### 3.7 Lesken lakisääteisellä perintöoikeudella perimä omaisuus

Jos ensin kuolleella puolisoilla ei ole ollut rintaperillisiä eikä hän ole tehnyt testamenttia, leski perii hänet. Tällaisessa tilanteessa lesken kuoleman jälkeen ensin kuolleen toissijaisperillisille yleensä kuuluu osa lesken kuolinhetken varoista. [PK 3 luvun 1 §:n](#) mukaan ensin kuolleen puolison toissijaisperillisiä ovat hänen sukulaisensa eli hänen isä, äiti, veli tai sisar, veljen tai sisaren jälkeläinen, joka on elossa.

Yleensä lesken omaisuus jaetaan puoliksi ensin kuolleen toissijaisperillisten ja lesken perillisten kesken. Tämä jakosuhte voi kuitenkin muuttua esimerkiksi puolisoiden tekemän avioehtosopimuksen tai lesken leskenä oloaikana tapahtuneen vaurastumisen vuoksi. Perukirjalle tuleekin laittaa selvitystä oikeasta jaosta ensin kuolleen puolison toissijaisperillisten ja lesken perillisten kesken. 

# Edellisen sivun vihreästä tekstistä klikkaamalla avautuva lakipykälä

**PK 3 luvun 1 §:n:** "Jos perittävä oli naimisissa eikä häneltä ole jäänyt rintaperillistä, menee jäämistö eloonjääneelle puolisolle.

Milloin eloonjääneen puolison kuollessa ensiksi kuolleen puolison isä, äiti, veli tai sisar tahti veljen tai sisaren jälkeläinen on elossa, saavat ne heistä, joilla silloin lähinnä on oikeus perä ensiksi kuollut puoliso, puolet eloonjääneen puolison pesästä, mikäli jäljempänä tässä luvussa ei toisin säädetä. Aiköön eloonjäänyt puoliso testamentilla määrätkö siitä, mitä siten on tuleva ensiksi kuolleen perillisille.

Jos viimeksi kuolleelta puolisolta ei jäänyt perillistä, saavat hänen osuutensa ensiksi kuolleen puolison 2 momentissa tarkoitetut perilliset."

# Vero.fi -sivu: Mitä perukirjassa tulee mainita - ohjeen lopussa oleva Syventävät vero-ohjeet kohta

## Nyt

### S

#### Syventävät vero-ohjeet

- Varojen arvostaminen perintö- ja lahjaveroituksessa
- Pitkäaikaisaastamissopimuksen ja vapaaehtoisen yksilöllisen eläkevakuutuksen verotus
- Kuulimiesien luovutusvoitot ja -tappiot verotuksessa
- Perintö- ja lahjaveroitus kansainvälisissä tilanteissa
- Ensin kuolleen puolison tai lesken jälkeessä perintöverotuksessa tarvittavat tiedot
- Ositus- ja perinnönjakosopimus perintöverotuksessa
- Maailman sukupolvenvaihdos verotuksessa
- Ennakkoratkaisu- ja poikkeuslupahakemuksen tekeminen ja siihen annettava päätös
- Henkilöyhtion ja yksityislähteen sukupolvenvaihdos verotuksessa
- Osakeyhtiön sukupolvenvaihdos verotuksessa
- Sukupolvenvaihdos perintötilanteissa
- Vakuutuskorvausten ilmoittaminen perintöverotukseen

Perunkirjoitus — muut sivut

Perukirja myöhässä

Mitä mieltä olet tästä sisällöstä?

104 vastausta

Löysin etimäni

Selvästi

Epäselvästi

En löytänyt etimäni

## Ehdotus

### S

#### Syventävät vero-ohjeet

- Varojen arvostaminen perintö- ja lahjaveroituksessa
- Pitkäaikaisaastamissopimuksen ja vapaaehtoisen yksilöllisen eläkevakuutuksen verotus
- Kuulimiesien luovutusvoitot ja -tappiot verotuksessa
- Perintö- ja lahjaveroitus kansainvälisissä tilanteissa
- Ensin kuolleen puolison tai lesken jälkeessä perukirjassa ilmoitettavia tietoja perintöverotusta varten
- Ositus- ja perinnönjakosopimus perintöverotuksessa
- Maailman sukupolvenvaihdos verotuksessa
- Ennakkoratkaisu- ja poikkeuslupahakemuksen tekeminen ja siihen annettava päätös
- Henkilöyhtion ja yksityislähteen sukupolvenvaihdos verotuksessa
- Osakeyhtiön sukupolvenvaihdos verotuksessa
- Sukupolvenvaihdos perintötilanteissa
- Vakuutuskorvausten ilmoittaminen perintöverotukseen

Perunkirjoitus — muut sivut

Perukirja myöhässä

Mitä mieltä olet tästä sisällöstä?

104 vastausta

Löysin etimäni

Selvästi

Epäselvästi

En löytänyt etimäni

# Vero.fi -sivu: Mitä perukirjassa tulee mainita -ohje

## Nyt

### Verokorttiohjeita selkokielellä

Verohallinnon Internet-sivulla on tietoa verokortista myös selkokielellä.  
Nämä sivut ovat selkokielisiä:

- [Mikä verokortti on?](#)
- [Millaisen verokortin tarvitset?](#)
- [Verokortti opiskelijalle](#)
- [Näin tilaat opiskelijan verokortin OmaVerossa](#)
- [Verokortti Kelan etuutta tai työttömyyspäivärahaa varten](#)
- [Näin tilaat verokortin etuutta varten OmaVerossa](#)
- [Näin tilaat verokortin etuutta ja palkkaa varten Omaverossa](#)
- [Nuoret ja lapset](#)

Selkokielisillä sivuilla on linkkejä, joista pääsee lukemaan lisää ohjeita. Linkit voivat viedä myös sellaisiin ohjeisiin, jotka eivät ole selkokielisiä.

#### Mitä mieltä olet tästä sisällöstä?

18 vastausta

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Löysin etimäni	Selkeää	Epäselvää	En löytänyt etimäni	

## Ehdotus

### Selkokielisiä ohjeita

Läheisen ihmisen kuolema

- [Perunkirjoitus](#)

#### Verokortti

Verohallinnon Internet-sivulla on tietoa verokortista myös selkokielellä.

Nämä sivut ovat selkokielisiä:

- [Mikä verokortti on?](#)
- [Millaisen verokortin tarvitset?](#)
- [Verokortti opiskelijalle](#)
- [Näin tilaat opiskelijan verokortin OmaVerossa](#)
- [Verokortti Kelan etuutta tai työttömyyspäivärahaa varten](#)
- [Näin tilaat verokortin etuutta varten OmaVerossa](#)
- [Näin tilaat verokortin etuutta ja palkkaa varten Omaverossa](#)
- [Nuoret ja lapset](#)

Selkokielisillä sivuilla on linkkejä, joista pääsee lukemaan lisää ohjeita. Linkit voivat viedä myös sellaisiin ohjeisiin, jotka eivät ole selkokielisiä.

# Perunkirjoituksen yleisohje

## Nykyinen sivu

### Perunkirjoitus – näin toimit ja toimitat perukirjan Verohallintoon

Perunkirjoitus täytyy hoitaa **3 kuukauden kuluessa** kuolemasta. Perunkirjoituksen järjestää tavallisesti puoliso tai lapsi – se, joka tuntee parhaiten vainajan varallisuustilanteen.

Perukirjoja laativat esimerkiksi pankit, lakitoimistot ja oikeusaputoimistot. Ne myös kokoavat puolestasi perunkirjoituksessa tarvittavat asiakirjat vainajan varoista ja veloista. Jos teet perukirjan itse, sinun täytyy huolehtia siitä, että käytössäsi on kaikki asiakirjat.

## Selkokielen sivu perunkirjoituksesta

### Perunkirjoitus

Perunkirjoitus täytyy pitää

**3 kuukauden kuluessa** kuolemasta.

Perunkirjoitus on tilaisuus, jossa selvitetään kuolleen henkilön varat ja velat.

Tilaisuuden järjestää tavallisesti

puoliso tai lapsi.

Hän tietää parhaiten varallisuustilanteen.

Perunkirjoituksessa kuolleen henkilön asioista kirjoitetaan perukirja.

Perukirjoja laativat pankit, lakitoimistot ja oikeusaputoimistot.

Ne myös kokoavat puolestasi

perunkirjoituksessa tarvittavat tiedot

ja kirjoittavat perukirjan.