

Itse hoidetun ja ulkoistetun perinnän tehokkuuden erot ja perinnän inhimillisuus

Jenna Hentunen

Opinnäytetyö
Liiketalouden koulutusohjelma
2011



Liiketalouden koulutusohjelma

<p>Tekijä Jenna Hentunen</p>	<p>Ryhmätunnus tai aloitusvuosi 2008</p>
<p>Opinnäytetyön nimi Itse hoidetun ja ulkoistetun perinnän tehokkuuden erot ja perinnän inhimillisyys</p>	<p>Sivu- ja liitesivumäärä 120+21</p>
<p>Opettajat tai ohjaajat Kai Pietilä, Johan Dromberg</p>	
<p>Tämä opinnäytetyö käsittelee itse hoidetun ja ulkoistetun perinnän tehokkuuden eroja ja perinnän inhimillisyyttä. Aihetta selvitettiin kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän avulla. Tutkimusaineistoa kerättiin kolmen toteutetun kyselytutkimuksen turvin, kyselylomakkein, jotka lähetettiin kohderyhmille sähköisesti Webropolin välityksellä. Kyselyt toteutettiin kolmelle kohderyhmälle; perintäyhtiöille, kunnille ja yrityksille. Tutkimus toteutettiin toimeksiantona Digna IT Oy:lle.</p> <p>Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää eroja perinnän tehokkuudessa itse hoidetun ja ulkoistetun perinnän välillä, sekä saada selville miten valitun perintätavan tehokkuus vaikuttaa perinnän tulokseen. Tavoitteena oli myös ottaa selvää, miten perinnässä on tällä hetkellä otettu huomioon inhimillisyys sekä miten inhimillisyyden huomioiminen eroaa perintäänsä itse hoitavien kuntien ja yritysten sekä perintäyhtiöiden keskuudessa.</p> <p>Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään saatavien perintää, perintälakia ja hyvää perintätapaa. Opinnäytetyö on rajattu koskemaan vapaaehtoista perintää kuluttajaperinnän näkökulmasta. Näin ollen teoriaosuus vain sivuaa oikeudellista perintää. Teorian kirjoittamisessa on käytetty lähteenä perintäalan kirjallisuutta sekä Internet lähteitä.</p> <p>Tutkimuksille asetetut tavoitteet saavutettiin ja tutkimusongelmiin saatiin vastauksia. Tutkimuksista saadut tulokset osoittivat, ettei kuntien ja yritysten välttämättä tarvitse ulkoistaa perintäänsä, sillä perintää pystyy hoitamaan tehokkaasti ja hyvin tuloksin myös itse. Suuri osa kunnista ja yrityksistä katsoi, ettei perinnän hoitotapaan voida vaikuttaa yhtä paljon jos perintä on ulkoistettu kuin jos perintää hoidetaan itse.</p> <p>Perintätoimenpiteissä huomioitiin tutkimuksen mukaan velallista jossain määrin mutta inhimillisyydessä olisi silti vielä parannettavaa. Suuri osa perintäyhtiöistä ei esimerkiksi katsonut perintätoiminnasta saatavien tulojen olevan riittäviä. Inhimillisestä näkökulmasta perintäkulojen korottaminen entisestään ei kuitenkaan olisi oikein velallista kohtaan. Perintätoimenpiteissä tulisikin tutkimuksen mukaan ottaa enemmän huomioon myös velallisen näkökulma.</p>	
<p>Asiasanat Perintä, Saatavat, Inhimillisyys, Kvantitatiivinen tutkimus, Kyselytutkimus</p>	

Degree Programme in Business Management

<p>Author Jenna Hentunen</p>	<p>Group or year of entry 2008</p>
<p>The title of thesis Differences in Efficiency between Self-Managed Collection and Outsourced Collection and Humanity in Debt Collection</p>	<p>Number of pages and appendices 120+21</p>
<p>Supervisors Kai Pietilä, Johan Dromberg</p>	
<p>This thesis deals with the differences in efficiency between self-managed collection and outsourced collection, and also looks into the aspects of the humanity in collection. The subject is examined through quantitative research. The research material was collected through three surveys with questionnaires sent electronically to target groups through Webropol. Queries were carried out for three target groups; for collection agencies, municipalities and companies. The survey was carried out under contract for Digna IT Oy.</p>	
<p>The objective of the study was to examine differences in collection efficiency between self-managed and outsourced collection and find out how the efficiency of the chosen collection method affect the collection results. The aim was also to find out how humanity is being taken into account in collection at the moment, and how taking humanity aspects into account differs among municipalities and businesses who manage the collection themselves and collection agencies.</p>	
<p>The theory part of the thesis deals with debt collection, collection law and good methods of collection. The thesis is limited to the voluntary collection from the perspective of consumer debt collection. Therefore the theoretical part only touches on judicial collection. Literature on collection together with Internet sources were used to compile the theoretical framework.</p>	
<p>The research objectives were achieved and the research problems were answered. The results of the surveys show that the municipalities and businesses do not necessarily need to outsource their collection because it is also possible for them to manage the collection effectively and with good results on their own. Many municipalities and the companies consider it impossible to influence as much on the way how collection is managed when the collection is outsourced as when it is self-managed.</p>	
<p>According to the survey the debtor was taken into account in collection measures to some extent but there is still be room for improvement as far as humanity is concerned. For example, the majority of the collection agencies do not consider the revenues earned by collection measures to be sufficient, but from the human point of view it would not be right against the debtor to further increase collection costs. Therefore the debtor's interests should be taken more into account in collection measures.</p>	
<p>Key words Collection, Debts, Humanity, Quantitative research, Survey</p>	

Sisällys

Johdanto.....	1
1.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimusongelmat.....	2
1.2 Opinnäytetyön rakenne ja rajaus.....	3
1.3 Toimeksiantaja-esittely.....	5
2 Opinnäytetyöprosessi.....	6
2.1 Opinnäytetyösuunnitelma.....	6
2.2 Tutkimussuunnitelma.....	8
3 Saatavien perintä.....	9
3.1 Saatavat.....	9
3.1.1 Yksityisoikeudelliset saatavat.....	9
3.1.2 Julkisoikeudelliset saatavat.....	10
3.1.3 Kuluttaja- ja yrityssaatavat.....	10
3.2 Perintä.....	11
3.3 Vapaaehtoisen perinnän keinot kuluttajaperinnän näkökulmasta.....	12
3.4 Kuluttajaperintä.....	13
3.4.1 Vapaaehtoinen perintä.....	15
3.4.2 Oikeudellinen perintä.....	17
3.5 Perintälaki.....	18
3.6 Hyvä perintätapa.....	18
3.7 Kuluttajasaatavien perintäkulujen enimmäismäärät.....	19
3.8 Perintätoimintaa koskevat aikarajoitukset.....	21
4 Inhimillisuus perinnässä.....	22
5 Suunnitelma tutkimuksen toteutukselle.....	23
5.1 Tutkimusmenetelmä ja sen valinta.....	23
5.1.1 Perusjoukko.....	24
5.1.2 Otanta.....	24
5.2 Aineiston hankintakeino.....	28
5.3 Aineiston hankintavaiheet.....	29
5.4 Tutkimusaineiston kuvailu ja analysointimenetelmä.....	31
5.5 Kadon käsittely.....	32
6 Tutkimustulokset ja niiden analysointi.....	34

6.1	Perintäyhtiö-kysely	34
6.1.1	Taustatietoa kyselyyn vastanneista	34
6.1.2	Perintäyhtiö-kyselyn tulosten analysointi	36
6.1.3	Tutkimusongelmaan vastaaminen	49
6.2	Kunta-kysely.....	53
6.2.1	Taustatietoa kyselyyn vastanneista	53
6.2.2	Kunta-kyselyn tulosten analysointi.....	54
6.2.3	Tutkimusongelmaan vastaaminen	69
6.3	Yritys-kysely	79
6.3.1	Taustatietoa kyselyyn vastanneista	79
6.3.2	Yritys- kyselyn tulosten analysointi	83
6.3.3	Tutkimusongelmaan vastaaminen	94
7	Tutkimustulosten luotettavuuden arviointi.....	103
7.1	Reliabiliteetti.....	103
7.2	Validiteetti	104
8	Pohdinta	106
8.1	Yhteenveto tuloksista.....	106
8.1.1	Perinnän tehokkuuserot – Itse hoidettu ja ulkoistettu perintä	107
8.1.2	Perinnän inhimillisuus	109
8.2	Tutkimuksen onnistumisen arviointi	113
8.3	Opinnäytetyön onnistumisen arviointi.....	114
8.4	Oman kehityksen arviointi	116
8.5	Jatkotutkimusehdotukset.....	117
	Lähteet	118
	Liitteet.....	121
	Liite 1. Saatekirje	121
	Liite 2. Muistutuskirje	122
	Liite 3. Lisäkyselyn saatekirje	123
	Liite 4. Kyselylomake, Perintäyhtiöt	124
	Liite 5. Kyselylomake, Kunnat	128
	Liite 6. Kyselylomake, Yritykset	133
	Liite 7. Kyselylomake, Lisäkysely	141

Johdanto

Yrityksillä ja kunnilla on oikeus saataviensa perintään, mikäli niitä ei ole eräpäivään mennessä maksettu. Yritykset ja kunnat voivat itse hoitaa omien saataviensa perinnän tai vaihtoehtoisesti ulkoistaa perintänsä perintäyhtiön hoidettavaksi. Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää itse hoidetun ja perintäyhtiölle ulkoistetun perinnän välisiä tehokkuuseroja sekä sitä miten valittu perintätapa vaikuttaa perinnän tulokseen.

Opinnäytetyössä otetaan selvää myös siitä, miten perinnässä on huomioitu inhimillisyys vai onko tätä otettu huomioon lainkaan. Perinnän tehokkuutta sekä inhimillisyyden huomioimista perinnässä selvitetään yrityksiltä ja kunnilta sekä perintäyhtiöiltä. Näiden kolmen tahon avulla otetaan selvää, kumpi perintätavoista on tehokkaampaa, itse hoidettu perintä vai ulkoistettu perintä. Lisäksi selvitetään, miten perintää hoitavat tahot ovat ottaneet inhimillisyyden huomioon perintätoiminnassaan ja millä tavoin inhimillisyyden huomioiminen eroaa kun perintää hoidetaan itse tai kun perinnän hoitaa perintätoimisto.

Opinnäytetyö on tehty toimeksiantona suomalaiselle ohjelmistoyritykselle Digna IT Oy:lle. Opinnäytetyöntekijä toteutti opinnäytetyön osittain työharjoittelun ohessa ollessaan työharjoittelussa toimeksiantaja yrityksen emoyhtiössä. Opinnäytetyön teko tuntui luonnolliselta hoitaa työharjoittelun ohessa ja toimeksiantona työharjoitteluyrityksen tytäryhtiölle. Lisäksi opinnäytetyön aihe oli opinnäytetyöntekijälle hyvin mielenkiintoinen varsinkin perinnän inhimillisyyden osalta.

Opinnäytetyön aihe on luotu toimeksiantajan toiveiden mukaisesti, jotta toimeksiantaja hyötyisi toteutetusta tutkimuksesta mahdollisimman paljon. Toimeksiantaja halusi selvittää tehokkuuseroja itse hoidetun ja ulkoistetun perinnän välillä sekä ottaa selvää miten perintää hoitavat tahot ovat ottaneet inhimillisyyden huomioon perinnässään. Tutkimus on toimeksiantajalle ajankohtainen ja tärkeä sillä tutkimustulokset antavat toimeksiantajayritykselle merkittävää tietoa, joka tukee yritystä sen toiminnan eteenpäin viemisessä.

Perintään liittyviä opinnäytetöitä on tehty jonkin verran. Kuitenkaan aivan samasta aiheesta tutkimuksia ei vielä ole tehty. Lähinnä tämän opinnäytetyön aiheesta tehty opinnäytetyö on Leinosen tutkimus vuodelta 2009. Kyseisen opinnäytetyön aihe oli Perintäprosessi ja sen toteuttamismahdollisuudet, Case: KONE Hissit Oy. (Leinonen 2009.) Perinnän inhimillisyyttä ei puolestaan vielä ole tutkittu sen suuremmin ja näin ollen se tuo merkittävän lisän opinnäytetyön aiheeseen.

Lähteinä tämän opinnäytetyön teoreettisessa osuudessa on käytetty kirjallisuutta, lainsäädäntöä, Internetiä sekä lisäksi toimeksiantajalta saatua materiaalia. Opinnäytetyön empiirisessä osuudessa esitelty materiaali tuloksista on saatu toteutettujen kyselytutkimusten tuloksena. Tutkimuksen tulosmateriaalin keruussa kohderyhminä ovat olleet yritykset ja kunnat sekä perintäyhtiöt.

1.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimusongelmat

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää millaisia eroja löytyy perinnän tehokkuudessa kun perintä hoidetaan itse tai kun se puolestaan on ulkoistettu perintäyhtiölle, sekä miten valitun perintätavan tehokkuus vaikuttaa perinnän tulokseen. Toisena suurena tavoitteena on ottaa selvää siitä, miten perinnässä on tällä hetkellä otettu huomioon inhimillisuus.

Tutkimusongelmana tässä tutkimuksessa on siis selvittää, kumpi perinnän hoitotapa on tehokkaampi, itse hoidettu perintä vai perintäyhtiölle ulkoistettu perintä. Tämän pääongelman alaongelmana selvitetään, miten kyseisen valitun perinnän hoitotavan tehokkuus vaikuttaa perinnän tulokseen. Perintätavan tehokkuutta selvitetään perintää hoitavalta taholta, perintäyhtiöiltä ja perintäänsä itse hoitavilta kunnilta ja yrityksiltä. Näin ollen saadaan selville kuinka tehokasta perintätoimintaa on kun se on hoidettu perintää itse hoitavien yritysten ja kuntien toimesta ja kuinka tehokasta perintä puolestaan on kun sen hoitaa perintäyhtiö.

Niiltä kunnilta ja yrityksiltä, jotka puolestaan ovat ulkoistaneet perintänsä, selvitetään miten he kokevat perintäyhtiön toiminnan ja sen tehokkuuden ja minkälainen mahdol-

lisuus heillä on vaikuttaa perintäyhtiön toimintaan saataviensa perinnän kohdalla. Näin saadaan selville voidaanko perintätoimintaan vaikuttaa yhtä paljon sen ollessa ulkoistettua ja kun perintää puolestaan hoidetaan itse.

Toisena tutkimusongelmana toimii kysymys perinnän inhimillisyydestä. Miten inhimillisyys on otettu huomioon perintätoiminnassa? Tähän ongelmaan haetaan vastausta perintää hoitavalta taholta. Selvitetään millä tavoin perintäänsä itse hoitavat yritykset ja kunnat sekä perintäyhtiöt ottavat inhimillisyyden huomioon perintätoiminnassaan. Lisäksi selvitetään, miten perintänsä ulkoistaneet kunnat ja yritykset näkevät inhimillisyyden otetuksi huomioon perintäyhtiöiden toiminnassa ja onko heillä mahdollisuutta vaikuttaa siihen miten toimeksiannon saanut perintäyhtiö perintätoimintaa harjoittaa. Luvussa neljä selitetään tarkemmin, mitä tässä opinnäytetyössä tarkoitetaan perinnän inhimillisyydellä.

1.2 Opinnäytetyön rakenne ja rajaus

Tämä opinnäytetyö koostuu rakenteellisesti kahdesta suuremmasta osuudesta, teoreettisesta osuudesta ja empiirisestä osuudesta. Kokonaisuudessaan opinnäytetyö koostuu seitsemästä luvusta. Johdannossa käsitellään opinnäytetyön aiheita ja sen valintaa, aiheen kiinnostavuutta ja ajankohtaisuutta, aiheen merkityksellisyyttä toimeksiantajalle ja aiempia tutkimuksia aiheesta. Johdannon alaotsikoissa käsitellään tutkimuksen tavoite ja tutkimusongelmat sekä opinnäytetyön rakenne ja rajaus. Lisäksi esitellään myös opinnäytetyön toimeksiantaja.

Luvussa kaksi esitellään opinnäytetyölle alun perin laadittu opinnäytetyösuunnitelma ja kerrotaan tutkimussuunnitelmasta. Luvut kolme ja neljä ovat opinnäytetyön teoreettista osuutta. Kolmannessa luvussa käsitellään saatavien perintää, jossa keskitytään saataviin, perintään, vapaaehtoisen perinnän keinoihin kuluttajaperinnän näkökulmasta, kuluttajaperintään, perintälakiin ja hyvään perintätapaan. Lisäksi tarkastellaan laissa määrättyjä kuluttajasaatavien perintäkulujen enimmäismääriä ja perintätoimintaa koskevia aikarajoituksia. Kappale saatavista käsittää lisäksi alaotsikot yksityisoikeudellisista ja julkisoikeudellisista saatavista sekä kuluttaja- ja yrityssaatavista. Perinnästä käsitellään

erityisesti kuluttajaperintää, sillä opinnäytetyö keskittyy nimenomaan kuluttajaperintään yrityserinnän sijaan. Myös vapaaehtoisen perinnän keinoja käydään läpi kuluttajaperinnän näkökulmasta. Lisäksi kuluttajaperinnästä kertovan kappaleen alaotsikoina käsitellään vapaaehtoista ja oikeudellista perintää.

Teoreettinen osuus on yleisesti rajattu käsittelemään vapaaehtoista perintää. Oikeudellinen perintä on rajattu opinnäytetyön ulkopuolelle ja näin ollen se käsitellään vain käsitteen tasolla. Teoriaosuus perinnästä keskittyy vapaaehtoiseen perintään, sillä tutkimuksessakin tullaan keskittymään nimenomaan vapaaehtoiseen perintään.

Neljäs luku käsittelee perinnän inhimillisyyttä. Tässä inhimillisyyttä käsittelevässä osuudessa selvitetään mitä toimeksiantajan mukaan tarkoitetaan inhimillisyyttä käsitteellä perinnän yhteydessä. Inhimillisyyttä käsitteen määritelmä on tärkeä osa teoreettista osuutta, jotta tutkimuksessakin esille tuotava perinnän inhimillisyyttä tulee käsitteenä selväksi.

Viides luku aloittaa opinnäytetyön empiirisen osuuden. Viidennessä luvussa käsitellään suunnitelmaa tutkimuksen toteutukselle. Luku pitää sisällään esittelyn tutkimusmenetelmästä, aineiston hankintakeinosta, aineiston hankintavaiheista sekä tutkimusaineiston kuvailusta ja analysointimenetelmistä. Lisäksi käsitellään myös tutkimustulosten katoa. Kappale tutkimusmenetelmästä jakautuu kahteen alaotsikkoon, jotka käsittelevät perusjoukon ja otannan.

Kuudennessa luvussa esitellään tutkimustulokset ja niiden analysointi. Tutkimustulokset esitellään jaoteltuina alaotsikoihin niin, että yksi osio käsittelee yhden kyselyyn vastanneen tahon tuottamat tutkimustulokset ja niiden analysoinnin. Lisäksi jokaisessa osiossa esitellään tutkimustulosten tuottamat vastaukset tutkimusongelmiin.

Seitsemäs luku sisältää tutkimustulosten luotettavuuden arviointia reliabiliteetin ja validiteetin avulla. Viimeinen kahdeksas luku on pohdinta- luku ja se käsittää yhteenvedon tuloksista, toimenpide-ehdotukset toimeksiantajalle, opinnäytetyöntekijän arvioinnin tutkimuksen ja opinnäytetyön onnistumisesta sekä oman kehityksen arvioinnin ja jatko- tutkimusehdotukset. Tulosten yhteenveto- osuudessa tuodaan esille tutkimuksen tärkeimmät ja toimeksiantajan kannalta merkityksellisimmät tulokset. Yhteenvedon osuus

on lisäksi jaettu kahteen osaan, perinnän tehokkuuserot osioon ja perinnän inhimillisyys osioon ja näissä käydään läpi tuloksia tutkimusongelmiin vastaten. Aivan loppuun opinnäytetyössä esitellään vielä siinä käytetyt lähteet. Lopusta löytyy myös liitteet, joita ovat muun muassa sähköpostikysely lomakkeet.

1.3 Toimeksiantaja-esittely

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Digna IT Oy, suomalainen ohjelmistoyritys. Digna IT Oy:n päätuotteena toimii Digna PRO, automatisoitu reskontra- ja perintäjärjestelmä, joka toimitetaan organisaatiolle pilvipalveluna. Tämä tarkoittaa sitä että Digna Pron käyttöönotto on helppoa eikä vaadi investointeja. Digna Pro tarjoaa organisaatioille helpon tavan periä saataviaan itse. Kun organisaatio hoitaa perintäänsä itse, on organisaation näin ollen myös mahdollista toteuttaa perintäänsä paljon inhimillisemmin. (Digna 2011.)

2 Opinnäytetyöprosessi

Opinnäytetyöprosessi alkaa toimeksiantajan ja aiheen etsinnällä. Aiheen löydyttyä kirjoitetaan aiheanalyysi, joka hyväksytetään. Kun aiheanalyysi on hyväksytty, ilmoitetaan opinnäytetyölle ohjaajat ja ryhdytään laatimaan opinnäytetyösuunnitelmaa.

Opinnäytetyösuunnitelman laatimisen jälkeen alkaa vasta varsinainen opinnäytetyön kirjoittaminen. Teoria osuudesta aloittamista voidaan pitää järkevimpänä ja luonnollisena. Seuraavana opinnäytetyöprosessissa on tutkimusaineiston keräys, joka tässä tapauksessa alkaa kyselylomakkeiden laadinnasta, jota seuraa kyselyiden lähetykset sähköisesti Webropolin kautta. Tutkimusmateriaalin keräyksen jälkeen aloitetaan tutkimusaineiston purku ja analysointi analysointi SPSS-ohjelmalla. Lopuksi seuraa pohdintaa, tiivistelmän tekoa ja loppuviimeistelyä ja kun opinnäytetyö saadaan päätökseen, on vuorossa vielä opinnäytetyöhön liittyen kypsyyskokeen kirjoittaminen.

2.1 Opinnäytetyösuunnitelma

Tässä luvussa esitellään opinnäytetyölle laadittu opinnäytetyösuunnitelma. Opinnäytetyön aiheen löytäminen ei ollut helppoa. Mieleistä aihetta ei meinannut löytyä millään, mutta lopulta sain toimeksiantajan opinnäytetyölleni työharjoittelupaikkani kautta. Toimeksiantajan kanssa sovittiin opinnäytetyön aiheesta jonka jälkeen alkoi aiheanalyysin kirjoittaminen. Aiheanalyysin hyväksymisen jälkeen työlleni ilmoitettiin ohjaajat ja seuraavana vuorossa olikin opinnäytetyösuunnitelman laatiminen. Seuraavaksi on esitelty opinnäytetyölle tehty opinnäytetyösuunnitelman aikataulus.

Työvaihe

Alustava sisällysluettelo valmiina
Opinnäytetyösuunnitelma valmiina
Kyselylomakkeen kysymysten laadintaa
Yritysten ja perintäyhtiöiden kysymykset alustavasti laadittuina

Toteutuksen ajankohta

1. seminaariin 16.2.2011 mennessä
1. seminaariin 16.2.2011 mennessä
Ennen 1.seminaaria (16.2.2011)
1. seminaariin 16.2.2011 mennessä

Teoria osuus + tutkimussuunnitelma	2. seminaariin mennessä
Kaikkien kyselyiden kysymykset laadittuina ja valmiina webropoliin syöttöä varten	2. seminaariin 23.3.2011 mennessä
Kyselyiden lähetys	Ennen 3.seminaaria 4.5.2011

Työvaihe

Tulosten siirto SPSS:n

Tulosten analysointia

Opinnäytetyön pohdinta osuuden kirjoitus

Opinnäytetyön viimeistely ja tiivistelmä

Opinnäytetyön palautus

Kypsyyskoe

Valmistuminen

Toteutuksen ajankohta

Kesä-heinäkuussa

Heinä-elokuussa

Elo-syyskuussa

Syys-lokakuussa

Lokakuun loppu-marraskuun alku 2011

7.11.2011

Viimeistään 16.12.2011

Laadin aikataulun opinnäytetyön toteutukselle melko väljäksi mutta kuitenkin niin että valmistun viimeistään jouluna. Aivan tarkkaa aikataulua oli mahdotonta suunnitella koska olin samanaikaisesti työharjoittelussa, enkä sen vuoksi tiennyt kuinka paljon pystyn minäkin viikkona tekemään opinnäytetyötä. Laadin suunnitelman aluksi kyselyiden lähetykseen asti ja siinä pysyttiinkin melko hyvin. Siinä vaiheessa kun tuloksia tuli alkaa siirtää SPSS:n analysoitavaksi, laadin uuden aikataulun, jossa pyrin pysymään jotta valmistun viimeistään jouluna. Aikataulua ei pystynyt laatimaan päivälleen, sillä työharjoitteluni vei kokopäiväisesti aikani. Näin ollen minulle jäi vain illat aikaa tehdä opinnäytetyötä eteenpäin.

Kuten opinnäytetyön aikataulutuksesta yllä nähdään, suunnittelin ensin kirjoittavani teoria osuuden. Samalla tarkoitukseni oli laatia myös kyselylomakkeen kysymyksiä alustavasti. Kun teoriaosuus saataisiin valmiiksi, oli tarkoitus että myös kaikki kyselylomakkeet oli valmiina Webropoliin syöttöä varten ja että sen jälkeen pystyttäisiin keskittymään täysin tutkimuksen toteutukseen. Tutkimukset suunniteltiin lähetettäväksi ennen kolmatta seminaaria 4.5.2011. Tästä eteenpäin en alun perin uskaltanut tehdä suunnitelmaa, sillä tiesin että minulla tulisi olemaan kesällä rankempaa ja kiireisempää työharjoittelussa muiden ollessa lomalla. Kun sain kyselyt lähetettyä, laadin realistisen suunni-

telman tulosten analysoinnille ja lopputöille. Päämääränäni oli valmistua viimeistään jouluna.

2.2 Tutkimussuunnitelma

Tässä osiossa kerrotaan tutkimussuunnitelmasta, jonka mukaan opinnäytetyön tutkimukset suunniteltiin toteutettavan. Ennen tutkimusten toteutusta kirjoitettiin teoriaosuus lähes valmiiksi. Teorian laadinnan jälkeen lähdettiin suunnittelemaan toteutettavia tutkimuksia. Suunniteltiin tutkimuksen toteutuksen kannalta oleelliset asiat. Määriteltiin tutkimusongelmat, valittiin tutkimusmenetelmä, suunniteltiin aineiston keruukäsittely- ja raportointitavat. Kun nämä asiat saatiin kirjattua tarkasti ylös, pystyttiin tutkimussuunnitelman toteutus aloittamaan tehdyn suunnitelman pohjalta. Laadittu tutkimussuunnitelma toteutetaan tutkimusaineiston keruulla, jonka jälkeen puolestaan ryhdytään analysoimaan saatua aineistoa. Tutkimussuunnitelman sisältämät tärkeät valinnat on kuvattu tarkasti luvussa viisi, jossa kerrotaan tutkimussuunnitelmasta ja sen toteutuksesta.

3 Saatavien perintä

Tässä kappaleessa käsitellään saatavia ja niiden perintää. Perinnän kohdalla tässä opinnäytetyössä pääpaino on kuluttajasaatavien perinnässä, sillä tutkimus itsessään keskittyy juuri nimenomaan kuluttajasaatavien perintään. Yrityssaavat on jätetty tämän tutkimuksen ulkopuolelle. Tutkimuksessa keskitytään vapaaehtoiseen perintään, joten myös teoreettisessa osuudessa on keskitytty suuremmilta osin vapaaehtoisen perinnän käsittelyyn ja oikeudellinen perintä on rajattu tutkimuksen ulkopuolelle. Lisäksi tässä luvussa käsitellään myös perintälakia ja hyvää perintätapaa ja luvun lopuksi tarkastellaan laissa määrättyjä kuluttajasaatavien perintäkulujen enimmäismääriä ja perintätoimintaa koskevia aikarajoituksia.

3.1 Saatavat

Perintää tarkasteltaessa voidaan puhua kahdenlaisista saatavista; yksityisoikeudellisista ja julkisoikeudellisista saatavista. Nämä kaksi saatava tyyppiä toisistaan erottaa niiden täytäntöönpano taho. Julkisoikeudellisten saatavien perinnän hoitaa valtion ulosottoviranomainen ilman tuomiota ja päätöstä. (Pönkä & Willman 2005, 17.) Saatavat voidaan jaotella ryhmiin myös sen mukaan keneltä saatavia ollaan perimässä. Tällöin puhutaan kuluttaja- ja yrityssaatavista. (Pönkä & Willman 2005, 52-53.)

3.1.1 Yksityisoikeudelliset saatavat

Yksityisoikeudellisina saatavina voidaan pitää pääsääntöisesti kaikkia saatavia, joista ei ole toisin määrätty erityislainsäädännössä. Yksityisoikeudellisiin saataviin kuuluvat muun muassa normaalissa kaupankäynnissä ja liikesuhteissa erääntyvät saatavat sekä lähes poikkeuksetta yksityisten yritysten omat saatavat. Esimerkkeinä julkisyhteisön yksityisoikeudellisista saatavista ovat liike- ja asuinhuoneistojen vuokrat. (Pönkä & Willman 2005, 17-18.)

3.1.2 Julkisoikeudelliset saatavat

Lainsäädännössä erityisasemaan asetettu saatava on suoraan ulosottokelpoinen erilliseen lain säännökseen nojaten. Näitä julkisoikeudellisia saatavia syntyy useimmiten valtion, kuntien ja kuntayhtymien tuottamista palveluista. Passia, ajokorttia ja henkilöllisyystodistusta hankittaessa syntyvät maksusuoritteet ovat esimerkkejä julkisista maksuista. Myös pysäköintivirhemaksut ja joukkoliikenteen tarkastusmaksut kuuluvat julkisoikeudellisten saatavien joukkoon. Terveystieteiden asiakasmaksut ovat yksi tyypillisimmistä suoraan ulosottokelpoisista saatavista julkisella sektorilla. Julkisyhteisöjen tuottamat palvelut ja niistä perittävät maksut eivät kuitenkaan kaikki ole suoraan ulosottokelpoisia. Esimerkiksi julkisin varoin ylläpidettävien kirjastojen saatavat kuuluvat yksityisoikeudellisten saatavien joukkoon. (Pönkä & Willman 2005, 17-19.)

3.1.3 Kuluttaja- ja yrityssaavat

Kuluttajasaatava määritellään perintälain 3 §:n (513/1999) mukaan seuraavasti:

”Kuluttajasaatavalla tarkoitetaan tässä laissa sellaista elinkeinonharjoittajan saatavaa, joka perustuu kulutushyödykkeen luovuttamiseen tai luoton myöntämiseen kuluttajalle.”

Käsite kuluttajasaatavista perustuu siihen, että velallisen asemassa on kuluttaja eli yksityishenkilö. Vastaavasti yrityssaatavista puhuttaessa tarkoitetaan yrityksiltä perittäviä maksamattomia saatavia. Sekä kuluttaja- että yrityssaatavia perittäessä tulee aina ottaa huomioon myös velallinen siinä missä velkojakin. Velalliselle ei saa koitua tarpeettomia kuluja perinnän seurauksena, oli sitten kyseessä yksittäinen kuluttaja tai yritys. Perintää hoitavan velkojan velvollisuuksiin kuuluu myös lähettää kirjallinen maksukehoitus eräänntyneestä saatavasta perittäväälle osapuolelle. Muutoinkin saatavien perinnässä tulee noudattaa perintälain 4 §:ssä määrätyn hyvän perintätavan mukaista toimintaa. (Pönkä & Willman 2005, 52-53.)

3.2 Perintä

Velkojalla on oikeus saada maksusuoritus saatavistaan. Perinnän tarkoituksena on saada velallinen vapaaehtoisesti maksamaan erääntynyt saatava. Kun esimerkiksi kuntalainen käyttää terveyskeskuksensa maksullisia palveluja, tällöin velkojana toimii terveydenhuollon kuntayhtymä ja velallisena palveluja käyttänyt kuntalainen. Terveydenhuollon kuntayhtymällä on oikeus saataviinsa ja velallisella puolestaan velvollisuus huolehtia saatavien suorituksesta. (Pönkä & Willman 2005, 20 ja 22.)

Perinnän idea perustuu erääntyneiden velkojen vapaaehtoiseen takaisinmaksuun. Velkojen takaisinmaksuun ei siis vapaaehtoisessa perinnässä tarvita ulosottoviranomaisen toimenpiteitä. Mikäli saatavista ei kuitenkaan vapaaehtoisesti saada suoritusta, täytyy turvautua oikeudellisiin menetelmiin. Tällöin ei enää puhuta vapaaehtoisesta perinnästä, vaan kyseessä on oikeudellinen perintä. (Lainamarkkinat 2011b.)

Perintä voidaan jakaa kahteen osaan sen kohteena olevien tahojen mukaan. Perinnän kohteena voivat olla niin yksityishenkilöt kuin yrityksetkin. Puhutaan siis kuluttaja- ja yritysperinnästä. Suomessa kuluttajaperintää valvoo kuluttaja-asiamies. (Lainamarkkinat 2011b.)

Perinnän hoitoon puolestaan on kaksi mahdollisuutta, sisäinen- ja ulkoistettu perintä. Perintää hoitavana osapuolena voi siis toimia saatavien alkuperäinen velkoja itse tai perintä voidaan ulkoistaa perintätoimiston hoidettavaksi. Perintätoiminnan harjoittamiseen tarvitaan kuitenkin aina lupa ja näin ollen perintää saavat harjoittaa vain ne yritykset, joille Etelä-Suomen aluehallintovirasto on myöntänyt luvan. (Lainamarkkinat 2011b.) Ilman toimilupaa perintätoimintaa saa harjoittaa vain tietyissä erityistilanteissa. Toimilupaa ei esimerkiksi vaadita perintätoiminnan harjoittamisessa, joka on satunnais- ta ja jota ei myöskään ole markkinoitu. (Aluehallintovirasto 2009a.)

3.3 Vapaaehtoisen perinnän keinot kuluttajaperinnän näkökulmasta

Tässä osiossa käydään läpi vapaaehtoisessa perinnässä käytettyjä keinoja erityisesti kuluttajaperinnän näkökulmasta katsottuna. Perinnän vapaaehtoiselle hoitamiselle on olemassa monta keinoa. Kirjeperintä on tyypillisin vapaaehtoisen perinnän keino. Kirjeperintään kuuluvat tyypillisimmin maksumuistutukset ja maksuvaatimukset, joiden tarkoituksena on saada velallinen suorittamaan maksu saatavasta. Lisäksi kirjeellä vaaditaan velalliselta maksua aiheutuneista perintäkuluista. Vapaaehtoisessa perinnässä voidaan käyttää myös faksia perintäkirjeen toimittamiseen. Faksin etuna on sen nopeus ja huomiota herättävä poikkeuksellisuus. (Lindström 2005, 24 ja 200-202.)

Vapaaehtoisen perinnän keinona käytetään myös puhelinperintää, jolla tarkoitetaan maksuista neuvottelua puhelimitse. Puhelinperinnän tavoitteena on saada velallinen suorittamaan maksamatta jäänyt saatava pikimmiten ja puhelun aikana velalliselle tuleekin korostaa välttämätöntä saatavan nopeaa takaisinmaksua. Puhelinperinnän ei tule johtaa tilanteeseen, missä velallinen johtaa keskustelua ja keskustelun päätteeksi päädytään lisämaksuajan myöntämiseen. Muita vapaaehtoisen perinnän keinoja ovat muun muassa maksusopimuksen laatiminen sekä perintäkäynnit, -tapaamiset ja -neuvottelut. (Lindström 2005, 24 ja 203-204.)

Vapaaehtoista perintää voidaan harjoittaa myös sähköisesti. Sähkeen käytön tehokkuus perustuu sen nopeuteen ja yllättävyyteen ja se soveltuu hyvin sellaisten velallisten perintään, jotka ovat jo tottuneita perintäkirjeisiin eivätkä perintäkirjeet näin ollen saa heissä aikaan suurta halua maksaa saatavaa. Sähkeen tarkoituksena on saada velallinen ottamaan yhteyttä velkojaan, jolloin perintää voidaan hoitaa puhelinperintänä. Myös sähköpostia voidaan käyttää perintäkeinona. Tällöin tavoitteena on saada velallinen suorittamaan maksu tai ainakin ottamaan yhteyttä velkojaan saatavan maksusta sopimiseksi. Sähköpostiperinnässä käytetäänkin hyväksi sen mahdollistamaa omaperäisten ja huomiota herättävien viestien lähettämistä. (Lindström 2005, 24 ja 205-206.)

Henkilökohtainen perintä on myös yksi vaihtoehto vapaaehtoisen perinnän suorittamiselle. Henkilökohtainen perintä perustuu velallisen luokse tehtävään käyntiin. Tämä ei kuitenkaan nykyään ole Suomessa kovin yleistä varsinkaan kuluttajasaatavien kohdalla, mutta 1970-luvun Suomessa sen sijaan käynnit velallisen luona olivat hyvinkin yleisiä. Perintätapana henkilökohtaista perintää voidaan pitää tehokkaana, mutta myös runsaasti voimavaroja vaativana, sillä velalliskäyntiin täytyy valmistautua vähintään yhtä hyvin kuin puhelinperintään, mikäli haluaa saavuttaa tällä jotain tuloksia. (Lindström 2005, 206.)

Vapaaehtoisen perinnän keinona käytetty yksityisoikeudellinen tratta on perintäkeino, jota jokainen liiketoimintaansa jatkaa aikova velallinen pyrkii välttämään. Yksityisoikeudellisella tratalla tarkoitetaan julkisuusuhkaista maksukehotusta. Mikäli velallinen tahtoo välttyä julkiselta maksuhäiriöltä, tulee hänen maksaa saatava jota tratalla peritään. Yksityisoikeudellista trattaa perintäkeinona yleensä käyttävät perintäyhtiöt ja sellaiset suuret yritykset, jotka hoitavat itse perintäänsä. Tratta on tehokas perintäkeino nimenomaan yrityssaatavien perinnässä, sillä uhka julkisesta maksuhäiriöstä toimii hyvänä keinona saatavan suorituksen nopeuttamiselle. (Lindström 2005, 207.)

Joskus velallinen voi myös ilmoittaa olevansa taloudellisesti vaikeassa tilanteessa ja kykenemätön maksamaan velkaansa sen eräpäivään mennessä. Tällöin voidaan neuvotella maksusuunnitelman tekemisestä. Tämä on myös yksi vapaaehtoisen perinnän keinoista, jolla pyritään saatavan kotiuttamiseen antamalla velalliselle mahdollisuus saatavan maksuun hänelle realistisissa maksuerissä. (Pönkä & Willman 2005, 111.)

3.4 Kuluttajaperintä

Myös yksityisperinnän termillä tunnettua kuluttajaperintää valvoo kuluttaja-asiamies (Kuluttajavirasto 2005a, 2). Kuluttajaperintä jaetaan vapaaehtoiseen ja oikeudelliseen perintään (Lainamarkkinat 2011a.). Tässä opinnäytetyössä keskitytään kuluttajaperinnän kohdalla suurimmilta osin vapaaehtoiseen perintään, sillä itse tutkimuksessakin käsitellään juuri vapaaehtoista perintää. Näin ollen oikeudellinen perintä käydään läpi vain käsitteen tasolla.

Kuluttajansuojalain (16/1994) 1 luvun 4 §:n määritelmän mukaan kuluttaja on luonnollinen henkilö, joka hankkii kulutushyödykkeitä pääasiassa omaan käyttöönsä eikä harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten. Kulutushyödykkeeksi puolestaan kuluttajansuojalain (16/1994) 1 luvun 3§:n mukaan luokitellaan tuotteiden ja tavaroiden lisäksi myös erilaiset palvelut. Kuluttajaperinnässä kuluttaja on siis perinnän kohteena kuluttajahyödykkeen erääntyneen maksun vuoksi. Ensisijaisesti kuluttajan maksamatonta velkaa ryhdytään perimään vapaaehtoisella perinnällä.

Mikäli velkoja ei saa vapaaehtoisen perinnän avulla suoritusta velkasaatavastaan, velan perintä siirretään oikeudelliseen perintään. Perintälain (513/1999) 6 §:n mukaan oikeudelliseen perintään ei voida kuitenkaan siirtyä ennen kuin 5 §:n määrittelemä maksuvaatimus velalliselle on lähetetty ja siinä esitetty saatavan maksamiselle asetettu eräpäivä on vanhentunut. Maksuvaatimuksen tulee myös olla kirjallinen ja siitä pitää ilmetä perintälaissa (513/1999) määrätyt vähimmäisehdot.

Perintälain määräys maksuvaatimuksen kirjallisesta esittämisestä on rajattu ammattimaisesti perintätoimintaa harjoittavia koskevaksi. Ammattimaiseksi perintätoiminnaksi puolestaan luokitellaan toiminta, joka on jatkuvaa ja sen harjoittamisella pyritään liiketaloudelliseen tulokseen. Mikäli maksuvaatimusta ei lähetetä velalliselle ennen saatavan siirtämistä oikeudelliseen perintään, perintätoimintaa harjoittava voi joutua korvausvastuuseen velallisen oikeudenkäyntikuluista. Maksuvaatimuksen lähettäminen velalliselle on siis aina välttämätöntä. (Pönkä & Willman 2005, 51, 67 ja 145.)

Lisäksi hyvän perintätavan mukaisesti velalliselle on vielä lisäksi annettava vähintään 10 päivää aikaa suorittaa saatava vapaaehtoisesti sekä jättää velkojalle mahdolliset huomautukset saatavaan perintään liittyen. Kun kyseisessä velalliselle lähetetyssä maksuvaatimuksessa määrättyyn eräpäivään mennessä ei suoritusta saatavasta velkojan tilillä näy, velkojalla on oikeus siirtyä perimään saatavaansa oikeusteitse. (Pönkä & Willman 2005, 67.)

3.4.1 Vapaaehtoinen perintä

Vapaaehtoisella perinnällä pyritään kotiuttamaan saatavat ilman tuomioistuimen ja ulosotto-organisaation apua. Perintätoimintaa tulee harjoittaa asiallisesti ja määrätietoisesti. Velallista loukkaava tai liian päällekkävyä toimintatapa voi kääntyä velkojaa vastaan. Perinnässä tulee siis säilyttää maltillisuus. (Lindström 2005, 174.)

Tässä osiossa käydään läpi vapaaehtoisen perinnän perintäprosessin tavanomainen kulku vaihe vaiheelta. Prosessi on kuvattu kuluttajaperinnän näkökulmasta. Oikeudellisen perinnän kulkua ei käydä tarkemmin läpi, sillä opinnäytetyö keskittyy vapaaehtoiseen perintään.

Perintätoimet käynnistyvät laskun erääntymisen johdosta velalliselle lähetettävällä maksumuistutuksella. Perintälain (513/1999) 10 b §:n mukaan maksumuistutuksesta saavat perintäkuluja velalliselta vain, mikäli velkoja on vähintään 14 päivää ennen saatavan erääntymistä lähettänyt saatavasta laskun tai jonkin muun erääntymisilmoituksen ja lisäksi laskun eräpäivästä tulee olla kulunut 14 vuorokautta ennen maksumuistutuksen lähetystä. Jos kuitenkin kyseessä on sopimussaatava ja eräpäivä saatavan maksamiselle on siis sovittu, tulee saatava maksaa ilman erillistä ilmoitusta. Tässäkin tapauksessa perintäkuluja voidaan vaatia vain, mikäli saatavan eräpäivästä on kulunut ennen maksumuistutuksen lähetystä vähintään 14 vuorokautta.

Mikäli maksumuistutuksen lähetyksen seurauksena ei vielä kahden viikon kuluessa saada suoritusta saatavasta, lähetetään velalliselle ensimmäinen maksuvaatimus. Velallisen edelleen pidättäytyessä saatavan maksamisesta, lähetetään toinen maksuvaatimus 14 vuorokauden kuluttua edellisen maksuvaatimuksen eräpäivästä. (Lainamarkkinat 2011a.)

Maksuvaatimuksia voidaan lähettää useampikin, riippuen perintää harjoittavan tahon toimintatavoista. Riippuen perintää hoitavasta tahosta, toisen tai kolmannen maksuvaatimuksen jälkeen siirrytään oikeudelliseen perintään, mikäli tämä viimeisin lähetetty maksuvaatimus ei ole tuottanut tulosta. Viimeisimmässä maksuvaatimuksessa tulee ve-

lalliselle ilmoittaa saatavan oikeudelliseen perintään siirtämisestä, mikäli maksusta ei tämän maksuvaatimuksen seurauksena saada suoritusta. (Lainamarkkinat 2011a.)

Alla on esitetty malli vapaaehtoisen perinnän perintäprosessista kuluttajaperinnässä. Taulukossa olevat luvut perustuvat perintälakiin.

Taulukko 1. Malli vapaaehtoisen perinnän perintäprosessista (Digna It Oy 2011b.)

Malli perus perintäprosessista:

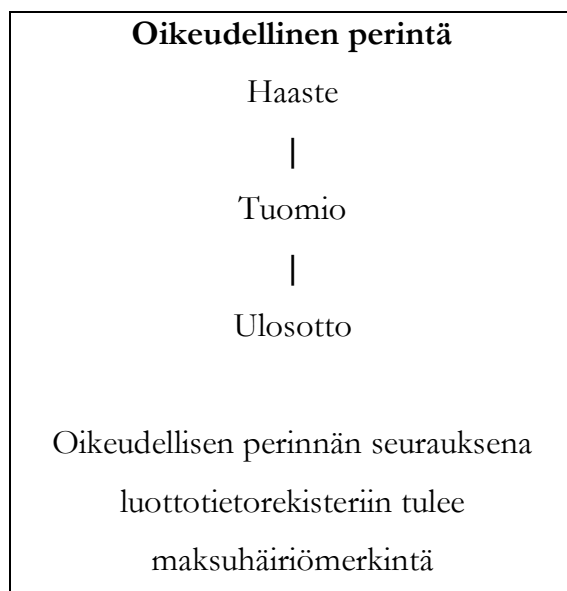
Eräpäivä	Alkuperäinen lasku
14 vrk	Maksumuistutus 5 € + viivästyskorko
14 vrk	Maksuvaatimus 1 21 €/kpl + viivästyskorko, jos saatavan pääoma on enintään 250 € 45€/kpl + viivästyskorko, jos saatavan pääoma on yli 250 €
14 vrk	Seuraavat maksuvaatimukset 16/18 €/kpl + viivästyskorko *16 €, jos saatavan pääoma < 250 € 18 €, jos saatavan pääoma > 250 € Vapaaehtoisen perinnän aikana voi olla myös useampia maksuvaatimuksia ja puhelinperintävaihe ennen haastehakemusta

3.4.2 Oikeudellinen perintä

Oikeudelliseen perintään siirrytään normaalisti vasta silloin kun, kun kaikki keinot vapaaehtoisen perinnän osalta on käytetty. Oikeudelliseen perintään siirtymistä ei myöskään tehdä hätäisenä päätöksenä, vaan asiaa edeltää huolellinen harkinta. Velkojan tulee tutkia tarkasti velallisen aikaisempaa maksukäyttäytymistä, josta voidaan saada tukea jatkotoimenpiteistä päättämisen tueksi. (Lindström 2005, 215-216.) Mikäli oikeudelliseen perintään siirtymiseen kuitenkin loppujen lopuksi päädytään, velkojan tulee lähettää velalliselle maksuvaatimus kirjallisena ennen oikeudellisen perintätoimen aloittamista (Lindström 2005, 218).

Alla olevassa taulukossa (Taulukko 2.) esitetään suppeasti oikeudellisen perinnän vaiheet kuluttajaperinnässä. Oikeudellista perintäprosessia on käsitelty vain pintapuolisesti, sillä opinnäytetyö keskittyy vapaaehtoiseen perintään ja näin ollen oikeudellinen perintä on jätetty syvemmän tarkastelun ulkopuolelle.

Taulukko 2. Malli oikeudellisen perinnän perintäprosessista (Digna IT Oy 2011a.)



3.5 Perintälaki

Saatavien perintää säätelee niin kutsuttu yleislaki, jolla tarkoitetaan että kyseistä lakia ei sovelleta, mikäli asiasta on säädetty erityislaissa (Pönkä & Willman 2005, 24). Saatavien perintää säätelevä laki tuli voimaan 22.4.1999 (513/1999). Lisäksi perintälain muutoksista on säädetty vuonna 2005 voimaan tulleessa muutoslaissa (28/2005). Yleislakia sovelletaan vapaaehtoisessa perinnässä, mutta oikeudellisessa perinnässä se ei päde. Oikeudenkäymismenettelyssä käytössä ovat oikeudenkäymiskaaren säännökset. (Pönkä & Willman 2005, 22.)

Perintälaki on luotu säätelemään sekä yksityisten yritysten että julkisen sektorin suorittamaa omien saataviensa perintää. Julkiseen sektoriin kuuluvat muun muassa kaupungit, kunnat ja kuntayhtymät. Ennen perintälain voimaan astumista pystyttiin esimerkiksi erääntynyt terveyskeskusmaksu siirtämään suoraan ulosottoon ilman maksumuistutuksia ja -kehotuksia. Mutta perintälain voimaantulon myötä tämä ei ole enää mahdollista. (Pönkä & Willman 2005, 22.)

3.6 Hyvä perintätapa

Hyvän perintätavan säännösten lähtökohtana on, että sekä velkojan että velallisen oikeusturvasta huolehditaan parhaan mukaan. Ei siis riitä, että pelkästään velkojan oikeus maksun saantiin toteutuu, vaan tulee huolehtia myös velallisesta. Velallisen tulee tuntee tulleensa asiallisesti kohdelluksi ja että hänen ihmisarvoansa kunnioitetaan. Jotta saatavia perittäisiin yleisesti hyväksyttävällä tavalla, perintälakiin säädettiin normit, jotka määrittävät rajan sallitun ja kielletyn perintämenettelyn välillä. (Pönkä & Willman 2005, 37-38.)

Ennen perintälain voimaantuloa hyvää perintätapaa kuluttajaperinnässä ohjeisti vuonna 1992 Suomen Perimistöimistöjen Liitto ry:n laatimat ohjeet yhteistyössä oikeusministeriön ja kuluttaja-asiamiehen kanssa. Nämä kyseiset vuonna 1992 laaditut ohjeet sitoivat kuitenkin vain Perimistöimistöjen Liiton jäseniä, eikä niillä näin ollen voitu säädellä koko perintäalaa ja yritysten omia perintätoimenpiteitä. Vuonna 1999 voimaan astu-

neen perintälain (513/1999) myötä saatiin kuitenkin säädökset, jotka koskevat sekä velkojan itsensä suorittamaa että perintätoimistolle toimeksiantona annettua perintää. (Lindström 2005, 175-177.)

Perintälain (513/1999) voimaantulon myötä 1999 voimaan astui siis myös perintälain 4 §, jossa säädetään velkojaa velvoittavasta hyvästä perintätavasta. Hyvään perintätapaan on lisäksi tullut muutoksia vuonna 2005 säädetyn perintälain muutoksen myötä (28/2005). 4 §:n ohjeen mukaan perintätoimintaa ei saa harjoittaa hyvän perintätavan vastaisesti tai muulla tavoin velallisen kannalta sopimattomin menettelyin. Hyvän perintätavan mukaan maksun laiminlyönnin seuraamuksista ei saa antaa velalliselle väärää tai harhaanjohtavaa tietoa. Velalliselle ei myöskään saa aiheuttaa kohtuuttomia tai tarpeettomia kuluja eikä perintätoiminnassa saa käyttää tapaa, joka vaarantaisi velallisen yksityisyyden suojan. (Pönkä & Willman 2005, 38.)

Lähtökohtana saatavan perinnälle on sen eräänntyminen. Ennen saatavan eräänntymistä velkojalla ei ole oikeutta aloittaa perintäprosessia saatavan kotiuttamiseksi, eikä näin ollen myöskään maksumuistutusta voida lähettää kuin vasta saatavan eräännyttyä. Kun saatava on eräänntynyt eikä siitä näy suoritusta velkojan tilillä, voidaan aloittaa perintätoimi. (Pönkä & Willman 2005, 43.) Perintälain (513/1999) 10 §:n mukaan velallinen on velvollinen korvaamaan perinnästä aiheutuvat kulut velkojalle, mutta kulujen tulee kuitenkin olla kohtuulliset. Lisäksi sillä onko perijänä velkoja itse vai perintätoimisto, ei ole merkitystä. Velallisella on joka tapauksessa velvollisuus suorittaa maksu eräänntymästään saatavasta.

3.7 Kuluttajasaatavien perintäkulujen enimmäismäärät

Perinnästä ei hyvän perintätavan mukaan saa koitua velalliselle tarpeettomia kustannuksia. Perintälain (513/1999) 10 §:n mukaan perintäkustannusten kohdalla tulee pohtia niiden kohtuullisuutta muun muassa verrattaessa kustannuksia itse saatavan suuruuteen ja perinnästä aiheutuneen työn määrään. Sen lisäksi että perintäkulujen tulee pysyä kohtuullisina, perintäkuluille on myös asetettu perintälain (513/1999) 10 a §:ssä mainittavat sallitut ylärajat. Kuluttaja-asiamiehen mukaan kohtuullisuus käsitteellä perintäkulujen

yhteydessä ei kuitenkaan tarkoiteta, että perintäkulut säädettäisiin aina kaavamaisesti lain asettaman ylärajan suuruiseksi (Kuluttajavirasto 2005b, 10).

Perintälain (513/1999) 10 a §:ssä on säädetty kuluttajasaatavien perintäkulujen enimmäismääristä seuraavan taulukon (Taulukko3.) mukaisesti:

Taulukko 3. Perintäkulujen enimmäismäärät kuluttajaperinnässä (513/1999)10 a §

Perintätoimi	Perintäkulujen enimmäismäärä kuluttajaperinnässä
Kirjallinen maksumuistutus	5 euroa
Maksuvaatimus, kun saatavan pääoma on 250 € tai vähemmän	21 euroa
Maksuvaatimus, kun saatavan pääoma on yli 250 €	45 euroa
Maksuvaatimus suoraan ulosottokelpoisesta saatavasta	12 euroa
Koko jäännössaatavan kattava kirjallinen maksusuunnitelma	30 euroa

Perintälain (513/1999) 10 c §:ssä on säädetty myös velallisen kokonaiskuluvastuusta. Saman kuluttajasaatavan perinnän yhteydessä velalliselta voidaan periä perintäkuluja yhteensä seuraavasti:

- Mikäli saatavan pääoma on 250 euroa tai vähemmän, voivat perittävät perintäkulut yhteensä olla enintään 190 euroa
- Mikäli saatavan pääoma on yli 250 euroa, perittävät perintäkulut saavat olla yhteensä enintään 220 euroa
- Suoraan ulosottokelpoisen saatavan perinnästä saa puolestaan vaatia yhteensä enintään 59 euroa perintäkuluja.

Perintälain (513/1999) 10 c §:n mukaan velalliselta voidaan vaatia myös perintäkulujen enimmäismäärät ylittävät todelliset perinnästä aiheutuneet kulut, mikäli perintä on ollut poikkeuksellisen vaikeaa eikä käytettyjä perintätoimia voida pitää suhteettomina erityisesti saatavan pääoma huomioon otettuna. Tässä tapauksessa velalliselle tulee kuitenkin esittää erittely vaadituista perintäkuluista ja niiden perusteista. Velalliselle tulee myös ilmoittaa syyt, joiden vuoksi perintäkuluja vaaditaan yli muuten sovellettavan kokonaiskuluvastuun enimmäismäärän. Perintäkulujen enimmäismääriä ei siis voida ylittää ilman todelliseksi osoitettavia ja tarkasti perusteltuja syitä. Suoraan ulosottokelpoisen saatavan perinnässä perintäkulujen enimmäismäärien noudattaminen on kuitenkin ehdotonta.

3.8 Perintätoimintaa koskevat aikarajoitukset

Kuluttajasaatavien perinnässä tulee noudattaa myös perintälain (513/1999) 10 b §:ssä säädettyjä perintätoimien aikarajoja. Maksumuistutuksen saa lähettää aikaisintaan 14 vuorokauden kuluttua saatavan eräpäivästä ja siitä saa vaatia perintäkuluja vain, mikäli 14 vuorokautta ennen saatavan erääntymistä velalliselle on lähetetty siitä lasku tai muu erääntymisilmoitus. Jos kyseessä kuitenkin on saatava, josta tehdyssä sopimuksessa on sovittu eräpäivästä, ei erillistä muistutusta tarvitse lähettää kahta viikkoa ennen eräpäivää. Tällöin maksumuistutuksen lähettämiseen oikeuttaa se, että eräpäivästä on kulunut 14 vuorokautta ennen maksumuistutuksen lähettämistä. Uusi maksumuistutus tai maksuvaatimus puolestaan voidaan lähettää ja siitä voidaan periä perintäkuluja vasta kun edellisen maksumuistutuksen tai -vaatimuksen lähetyksestä on kulunut vähintään 14 vuorokautta.

4 Inhimillisuus perinnässä

Tässä luvussa käsitellään perintätoiminnan inhimillisyyttä. Inhimillisuus käsite on määritelty opinnäytetyön toimeksiantajan mukaan. Määritelmä on toimeksiantajan kehittämä omalle toiminnalleen. Inhimillisuus käsite ei välttämättä ole yleisesti tunnettu käsite perinnästä puhuttaessa. Tämän vuoksi tässä luvussa selvitetään tarkemmin mitä tämän opinnäytetyön yhteydessä inhimillisuus-käsitteellä tarkoitetaan. Inhimillisyyden toteutumista on tutkiskeltu tässä opinnäytetyössä toimijoiden näkökulmasta. Varsinaisten velallisten mielipiteitä inhimillisuus asioista ei ole heiltä itseltään kartoitettu.

Inhimillisessä perinnässä perintää toteutetaan velallinen huomioon ottaen. Inhimillisen perintätoiminnan periaatteisiin kuuluu asiakassuhteen, yksilöllisyyden sekä suhteellisuuden ja humanisuuden huomioon ottaminen perinnässä. Asiakassuhteessa otetaan inhimillisen perinnän näkökulmasta huomioon asiakassuhteen kesto, asiakkuuden historia sekä maksutottumukset, ennen kuin pitkään kestänyt asiakassuhde katkaistaan yhden laskun maksamatta jättämisestä. Yksilöllisyyden huomioimisella puolestaan tarkoitetaan esimerkiksi sopivien yhteydenottojen tai maksumahdollisuuksien tarjoamista asiakkaalle. (Inhimillistäperintää 2011.)

Perinnän suhteellisuudella tarkoitetaan inhimillisen perinnän mukaan veloitettavien perintäkulujen suhteuttamista laiminlyönnin vakavuuteen ja esiintymistiheyteen. Tällä tavoin edesautetaan velallisen maksumahdollisuutta. Humanisuuden huomioimisella puolestaan inhimillisessä perinnässä tarkoitetaan velallisen elämäntilanteessa tapahtuvan yllättävän ja ainutkertaisen muutoksen kuten äkillisen sairastumisen, työttömyyden, lähiomaisen kuoleman tai muun traagisen tapahtuman huomioon ottamista perintätoimenpiteissä. (Inhimillistäperintää 2011.)

Näitä edellä mainittuja inhimillisen perinnän periaatteita on mahdollista noudattaa, mikäli perintää hoidetaan itse (Inhimillistäperintää 2011). Siihen miten ulkoistettua perintää hoidetaan, ei sen sijaan pysty vaikuttamaan kuin perintää hoitava perintäyhtiö.

5 Suunnitelma tutkimuksen toteutukselle

Tämä luku käsittelee tutkimussuunnitelmaa ja tutkimuksen toteutusprosessia. Luku tuo esille tutkimuksen toteutusta edeltävät välttämättömät päätökset tutkimuksen toteutustavasta. Luvun ensimmäisessä osiossa esitellään tutkimuksen toteutukseen valittu tutkimusmenetelmä, tutkimuksen perusjoukko ja siitä tehty otanta. Luvun toinen osio esittelee tutkimusaineiston hankintakeinon. Tämän jälkeen siirrytään kolmanteen osioon, jossa käydään seikkaperäisesti läpi tutkimusaineiston hankintavaiheet. Kun aineiston hankintaosuus on käsitelty, siirrytään hankitun aineiston kuvailuun ja analysointimenetelmän esittelyyn. Viimeisessä osiossa käydään läpi kadon käsittely.

5.1 Tutkimusmenetelmä ja sen valinta

Tutkimus voidaan toteuttaa kvantitatiivisen eli määrällisen tai kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimusmenetelmän avulla. Opinnäytetyön tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena. Tutkimusmenetelmäksi valittiin kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä, sillä tutkimuksessa oli tarkoitus tutkia suuria joukkoja ja kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä soveltuu tähän kvalitatiivista menetelmää paremmin. Kun tutkimuksen otoskoko menee yli sadan, on numeraalisessa muodossa olevan aineiston tulkinta huomattavasti helpompaa kuin kvalitatiivisen tutkimuksen tuloksena saatavien haastatteluaineistojen analysointi. (Kananen 2008, 10-11.)

Kvantitatiivinen tutkimus toteutetaan koko perusjoukosta otettavalle otokselle, eli pienelle joukolle ihmisiä, joka vastaa ominaisuuksiltaan koko perusjoukkoa. Tavoitteena on tuottaa luotettavaa tietoa, joka pystytään yleistämään koskemaan koko perusjoukkoa. Määrällisessä tutkimuksessa havaintoyksiköitä tulee olla riittävä määrä, jotta tuloksia voidaan pitää luotettavina. (Kananen 2008, 10-11.) Ehdottomana miniminä voidaan pitää 100:n otoskoko. Otoksen kokoa mietittäessä tulee ottaa huomioon myös kadon merkitys otoskoolle. Selvää on, ettei jokaiseen lähetettyyn kyselyyn saada vastausta. Tämän tosiasian tiedostaneena kannattaakin otoksen koko jo alun perin laatia suuremmaksi, jotta tutkimustulosten luotettavuus säilyisi. (Kananen 2008, 71-72.)

5.1.1 Perusjoukko

Tutkimusta toteutettaessa perusjoukolla eli populaatiolla tarkoitetaan sitä kohderyhmää, josta halutaan tehdä päätelmiä. Perusjoukko on siis tutkimuksen kohde, se joukko jota tutkitaan. Perusjoukko tulee myös määritellä ja rajata tarkasti. Tähän on kaksi mahdollisuutta. Ensimmäisenä mahdollisuutena on toteuttaa niin kutsuttu kokonaistutkimus, jossa tutkimukseen osallistuvat perusjoukon kaikki tilastoyksiköt. Toisena vaihtoehtona puolestaan on suorittaa otanta, jolloin puhutaan otantatutkimuksesta. Otettu otos edustaa koko perusjoukkoa ja tällä otoksella saadut tulokset voidaan yleistää koko perusjoukkoa koskeviksi. (Kananen 2008, 70.)

Tässä tutkimuksessa on kolme perusjoukkoa. Perusjoukkoina tutkimuksessa toimivat Suomessa toimivat perintäyhtiöt, kunnat ja yritykset. Tutkimukseen päätettiin ottaa mukaan kolme perusjoukkoa, jotta tutkittavasta asiasta saataisiin mahdollisimman kattava käsitys. Mikäli perusjoukoksi olisi valittu vain esimerkiksi perintäyhtiöt, olisi saatu vain yhden tahon näkemys asioista. Valitsemalla tutkimukseen mukaan myös yritykset ja kunnat perintäyhtiöiden lisäksi, saadaan tutkimuksesta enemmän irti. Monet kunnat ja yrityksethän ovat kuitenkin jatkuvasti yhteistyössä perintäyhtiöiden kanssa.

5.1.2 Otanta

Otannalla tarkoitetaan perusjoukosta otettua pientä joukkoa, jota ominaisuuksiensa puolesta voidaan kutsua perusjoukon pienoismalliksi. Otannan tulisi vastata niin hyvin koko perusjoukkoa, että otannan avulla saadut tutkimustulokset voidaan yleistää koskemaan koko perusjoukkoa. (Kananen 2008, 70.) Normaali otantakoko opiskelijatutkimuksissa on 60-120 välillä (Davies 2007, 54).

Otantamenetelmiä on useita erilaisia. Oikeanlaista menetelmää käyttämällä saadaan valituksi sellainen otanta, joka vastaa kyseisen tutkimuksen tarpeisiin. Oikean otanta menetelmän avulla saadaan tutkimuksella aikaiseksi mahdollisimman hyvin perusjoukkoon yleistettävissä olevat tulokset. Mahdollisia otantamenetelmiä ovat sattumanvarainen

otanta (”mukavuusotanta”), kiintiö otanta (kiintiöpoiminta), harkinnanvarainen otanta, yksinkertainen satunnaisotanta, ositettu otanta ja ryväsotanta. (Davies 2007, 55-61.)

Otantamenetelmät voidaan karkeasti jakaa kahteen osaan, todennäköisyysotantaan ja ei-todennäköisyysotantaan. Todennäköisyysotannan käyttäminen edellyttää että tutkimuksen toteuttajalla on käytössään perusjoukosta laadittu luettelo tai rekisteri. Mikäli perusjoukosta ei ole käytettävissä luetteloa tai rekisteriä, on tutkimuksen toteuttajan käytettävä ei- todennäköisyyteen perustuvaa otantaa. (Kananen 2008, 73-74.)

Otantamenetelmistä satunnaisotannat ja ryväsotannat ovat niin kutsuttuja todennäköisyysotantoja. Sattumanvaraista otantaa (”mukavuusotanta”), kiintiö otantaa (kiintiöpoiminta) ja harkinnanvaraista otantaa puolestaan kutsutaan myös ei- todennäköisyysotannoiksi. (Davies 2007, 61-63.)

Tässä tutkimuksessa on kolme perusjoukkoa. Perusjoukkoina toimivat Suomessa toimivat perintäyhtiöt, kunnat ja yritykset. Näistä kaikista kolmesta perusjoukosta pyrittiin ottamaan perusjoukkoa mahdollisimman hyvin kuvaava otanta. Kaikille kolmelle perusjoukolle pyrittiin valitsemaan juuri kyseiselle perusjoukolle parhaiten sopiva otantamenetelmä.

Perintäyhtiöt

Perintäyhtiöiden kohdalla toteutettiin niin kutsuttu kokonaistutkimus, jossa tutkimukseen osallistuvat perusjoukon kaikki tilastoyksiköt (Kananen 2008, 70). Perintäyhtiöiden kohdalla kysely toteutettiin siis kaikille Suomessa toimiville perintäyhtiöille. Perintäyhtiöiden otannaksi valittiin kokonaistutkimus, sillä tutkimukseen haluttiin saada kaikki perintäyhtiöt mukaan ja näin saada tuloksista mahdollisimman totuuden mukaiset.

Toisena mahdollisena vaihtoehtona otannalle olisi voinut olla ositettu otanta. Tällöin perintäyhtiöt olisi jaettu esimerkiksi niiden liikevaihdon mukaan omaan ryhmään eli strataan niin, että tietyn liikevaihdon alle jäävät perintäyhtiöt muodostaisivat yhden

ryhmän, toisen ryhmän muodostaisivat puolestaan jonkin liikevaihdon yläpuolelle asetuvat perintäyhtiöt ja näiden kahden ryhmän väliin liikevaihtonsa suuruuden perusteella jäävät perintäyhtiöt muodostaisivat kolmannen ryhmän. Seuraavaksi näistä kolmesta ryhmästä puolestaan otettaisiin otanta satunnaisotannan avulla. Tällä menetelmällä varmistettaisiin että otoksessa on edustettuina erilaisia perintäyhtiöitä, eikä pelkästään esimerkiksi suuria perintäyhtiöitä. (Kananen 2008, 76.)

Edellä esitellyn ositetun otannan käyttö olisi ollut periaatteessa toimiva otantamenetelmä perintäyhtiöille, mutta otantamenetelmäksi päätettiin kuitenkin valita kokonaistutkimus, sillä sen toteuttamiseen oli mahdollisuus ja tällä otantatavalla katsottiin olevan parempi mahdollisuus kerätä suurempi määrä vastauksia koska otanta käsitti suuremman joukon perintäyhtiöitä. Näin päädyttiin valitsemaan perintäyhtiöiden perusjoukon otantatavaksi kokonaistutkimus.

Vaikka otantamenetelmän katsottiin olevan kokonaistutkimus, mukaan ei kuitenkaan tullut aivan kaikkia perintäyhtiöitä, sillä perintäyhtiöt valittiin mukaan aluehallintoviraston sivuilta löytyvän perintätoimenlupa-luettelon mukaan. Tähän luetteloon eivät siis kuulu kuitenkaan kaikki Suomessa toimivat perintäyhtiöt, joten mukaan valikoituivat vain luettelosta löytyvät perintäyhtiöt. Luettelo sisälsi myös joitakin laki- ja tilitoimistoja, joilla ei ollutkaan perintää sen suuremmin. Näitä ei tietenkään otettu mukaan tutkimukseen. Yhteensä tutkimukseen tuli mukaan 103 perintäyhtiötä. (Aluehallintovirasto 2009.)

Sähköpostiosoitteet perintäyhtiöille kerättiin Fonectan ja Eniron hakupalveluiden avulla (Fonecta 2011b., Eniro 2011). Hakupalvelulla haettiin yksitellen jokainen perintäyhtiö ja tämän tiedoista sitten poimittiin perintäyhtiön sähköpostiosoite. Tämä oli hieman aikaa vievää puuhaa mutta oli mahdollista toteuttaa koska tutkimukseen mukaan otettuja perintäyhtiöitä ei kuitenkaan ollut montaa sataa. Joillekin perintäyhtiöille ei löytynyt sähköpostiosoitetta hakupalvelun kautta, joten näille etsittiin sähköpostiosoitetta perintäyhtiön nettisivujen kautta.

Kunnat

Kunnat valittiin tutkimukseen mukaan väestörekisterikeskuksen sivuilta löytyvän 28.2.2011 julkaistun listan mukaan, jossa kunnat on listattu järjestykseen niiden asukasluvun mukaan. Tutkimukseen mukaan valittiin harkitusti kunnat, joilla oli yli 5000 asukasta. Näin tutkimukseen mukaan valikoitui listalta 191 kuntaa. (Väestörekisterikeskus 2011.)

Kunnista haluttiin ottaa tutkimukseen mukaan mahdollisimman suuri osa mutta aivan pienimpiä kuntia ei katsottu olevan järkevää ottaa mukaan, sillä hyvin vähän asukkaita omaavalla kunnalla tuskin olisi myöskään paljon perintään meneviä laskuja. Kuntien otanta tehdessä ajateltiin siis myös asiaa tutkimuksen aiheen kannalta. Koska tutkimusaihe liittyy perintään, tuli mukaan valittavilla kunnilla luonnollisesti olla myös perintätoimintaa mahdollisimman paljon. 5000 asukasta käsittävän kunnan katsottiinkin olevan hyvä raja kuntia valittaessa. Näin kuntien asukasluku ei mennyt vielä liian pieneksi ja saatiin myös hyvä määrä kuntia mukaan.

Kunnille saatiin sähköpostiosoitteet kyselyn lähettämistä varten Kunnat.net-sivuilta kuntien yhteystiedoista. Jokainen kunta haettiin aakkosellisesta listasta kunnan ensimmäisen kirjaimen perusteella ja kunnan tiedoista poimittiin sen sähköpostiosoite. (Kunnat.net 2011.) Tässä meni hieman aikaa, mutta työ ei myöskään ollut kovin vaikeaa toteuttaa. Niiltä kunnilta joilta ei löytynyt sähköpostiosoitetta mainitulta sivulta, etsittiin sähköpostiosoite kunnan sivulta.

Yritykset

Yritykset valittiin tutkimukseen mukaan Fonectan toimialaluettelosta (Fonecta 2011a). Toimialaluokittelusta käytiin kaikki toimialat läpi ja mukaan valittiin sellaisia toimialoja, joilla olisi paljon kuluttaja-asiakkaita. Toimialoja haluttiin valita laidasta laitaan niin että saataisiin tietoa hieman erityyppisistä yrityksistä eikä vain tietyltä toimialalta. Voidaan siis sanoa että otanta menetelmänä yrityksiä valittaessa toimi harkinnanvarainen otanta. Toimialojen poimiminen toimialaluettelosta oli hyvin aikaa vievä prosessi, mutta muuta

vaihtoehtoa ei katsottu olevan. Mukaan otettujen toimialojen valintaan vaikutti olennaisesti myös tutkimuksen aihe. Koska opinnäytetyö keskittyy nimenomaan kuluttajaperintään, valittiin tutkimukseen mukaan toimialoja joihin kuuluvilla yrityksillä katsottiin olevan paljon kuluttaja-asiakkaita.

Kaiken kaikkiaan tutkimukseen tuli valituksi 104 toimialaa, jotka on lueteltu yritysten kyselylomakkeessa kysymyksen 1 vastausvaihtoehdoissa (Liite 6.). Näistä valituista toimialoista valittiin puolestaan mukaan yrityksiä niiden liikevaihdon perusteella ja tässä apuna käytettiin Fonectan palvelua (KohdistamiskoneB2B / Fonecta Oy). Tutkimukseen valittiin yrityksiä, joiden liikevaihto oli Fonectan luokituksen mukaan yli 500 000 euroa. Yrityksiä valittiin mukaan hieman päälle 600 mutta loppujen lopuksi perille menneitä kyselyitä ei ollut läheskään niin montaa.

Sähköpostiosoitteina käytettiin info-osoitteita, jota kaikilla yrityksillä ei välttämättä ole ja tästä syystä mukaan otettiin niin monta yritystä. Info-osoitteita päätettiin käyttää, sillä siten uskottiin että kysely laitetaan eteenpäin sellaiselle henkilölle, joka osaa parhaiten vastata kyselyyn. Ajateltiin että mikäli kysely olisi lähetetty esimerkiksi yrityksen johdolle, olisi se luultavimmin jäänyt johdolta huomioimatta kokonaan. Loppujen lopuksi kyselyitä arvioitiin menneen perille olemassa olevaan osoitteeseen 263 kappaletta, joten otannan kooksi yrityksille tuli 263 yritystä.

5.2 Aineiston hankintakeino

Tutkimus toteutettiin survey-tutkimuksena eli kyselytutkimuksena. Kyselyt lähetettiin sähköisesti Webropolissa laadituin kyselylomakkein. Kyselyä varten laadittiin kolme hieman toisistaan poikkeavaa kyselylomaketta. Kyselylomakkeiden kysymykset laadittiin kaikki saman aiheen teemoilta, mutta lomakkeista oli välttämätöntä tehdä kolme eri versiota, sillä kysymyksiä ei pystynyt muotoilemaan kaikille kolmelle kohderyhmälle samanlaisiksi.

Kyselylomakkeiden kysymykset pyrittiin laatimaan niin, että niiden sisältö säilyisi vertailukelpoisena kyselylomakkeiden kesken. Tämä on tärkeää jotta eri kohderyhmien kyse-

lyiden tuloksia voidaan analysoidessa verrata toisiinsa. Kyselylomakkeet sisälsivät lisäksi myös joitakin sellaisia kysymyksiä mitä ei ollut esitetty jokaiselle kohderyhmälle. Tämän takia että kohderyhmälle pystyttiin esittämään myös muita tutkimustulosten kannalta tärkeitä kysymyksiä.

Kyselylomakkeiden kysymyksistä suurin osa oli strukturoituja kysymyksiä, joihin vastataan valitsemalla paras vaihtoehto valmiista vastausvaihtoehdoista. Osassa näistä kysymyksistä oli mukana myös Muu, mikä?-vastausvaihtoehto, sillä kysymyksiin ei voida laittaa kaikkia mahdollisia vastausvaihtoehtoja ja katsottiin mahdolliseksi että kaikki vastaajat eivät välttämättä löydä vastausvaihtoehdoista itselleen sopivaa vastausta. On tärkeää että vastaajat voivat vastata totuuden mukaisesti eivätkä joudu valitsemaan vain jotakin vaihtoehtoa, tämän vuoksi joissain kysymyksissä oli mukana myös Muu, mikä?-vastausvaihtoehto. Lomakkeet sisälsivät myös väittämiä sisältäviä kysymyksiä, joihin vastaajat vastasivat valitsemalla parhaiten mielipidettään tai toimintaansa kuvaavan vaihtoehdon.

Valmiit kyselylomakkeet lähetettiin perintäyhtiöille, kunnille ja yrityksille Webropolin kautta sähköpostiosoitteisiin. Webropol-ohjelmasta pystyi sitten seuraamaan kuinka monta vastattua kyselylomaketta vastaanotettiin. Ohjelma laski myös alustavat yksinkertaiset tulokset vastausten perusteella. Niitä oli mielenkiintoista seurata ennen kuin kyselyaika päättyi ja tulokset päästiin siirtämään kätevästi webropolista SPSS-ohjelmaan webropolista saadun Excel-tiedoston avulla.

5.3 Aineiston hankintavaiheet

Tutkimus toteutettiin sähköisenä kyselynä. Kyselylomakkeen kysymykset laadittiin yhdessä toimeksiantajan kanssa, jotta ne vastaisivat juuri toimeksiantajan tarpeisiin. Kysymyksiä alettiin pohtia pikkuhiljaa jo hyvissä ajoin ennen ensimmäistä seminaaria. Ensimmäisen seminaarin ajankohta oli 16.2.2011. Kysymykset olivat tässä vaiheessa esilaadinta vaiheessa eivätkä vielä lähetettäväksi kelpaavassa kunnossa. Alustavasti oli siis pohdittu kysymyksiä yrityksille ja perintäyhtiöille osoitettavaan kyselyyn. Kunnille osoitetun kyselyn kysymysten laadinta puolestaan jätettiin myöhemmäksi.

Välissä kirjoitettiin tutkimuksen teoreettista osuutta, sillä se tuli esitellä seuraavassa seminaarissa. Ennen seuraavaa seminaaria, joka järjestettiin 23.3.2011, kysymysten pohdintaa jatkettiin. Tällä kertaa keskityttiin kunnille osoitetun kyselyn kysymysten laadintaan. Kun kysymykset myös kunnille oli alustavasti laadittu, jatkettiin prosessia muokkaamalla kaikkien kolmen kyselyn kysymyksiä oikeanlaiseen muotoon.

Toiseen seminaariin (23.3.2011) mennessä, teoriaosuus oli valmiina esiteltäväksi ja kaikkien kyselyiden kysymykset olivat laadittuina ja valmiina Webropoliin syöttöä varten. Toisen seminaarin jälkeen kysymyksiä alettiin syöttää Webropoliin. Tämä työvaihe osoittautui luultua aikaa vievämmäksi. Kysymysten kohdalla tehtiin vielä pientä loppuhiontaa ja mietittiin niille järkevää järjestystä kyselylomakkeella. Suoritettiin myös kyselyiden asetusten läpikäyminen, joka otti myös oman aikansa sillä aikaisempaa kokemusta Webropolin käytöstä ei ollut.

Kun kyselyn kysymykset oli saatu syötettyä Webropoliin ja ne olivat lähettämiskelpoisia, lisättiin sähköpostiosoitteet ja kyselyt laitettiin saatekirjeineen (Liite 1.) matkaan. Kyselyyn vastaamisaikaa annettiin kullekin kyselylle kaksi viikkoa. Perintäyhtiö- kyselyn kohdalla kävi pieni kömmähdys, sillä kyselylomakkeella (Liite 4.) kysymyksessä numero 11 oli virhe. Kysymys sisälsi väittämiä, mutta virheen vuoksi näihin ei voinut kaikkiin vastata. Virhe saatiin kuitenkin nopeasti korjattua kun yksi vastaajista ilmoitti asiasta. Kymmenelle jo kyselyyn vastanneelle laadittiin lisäkysely (Liite 7.), joka sisälsi vain tämän yhden kysymyksen numero 11. Lisäkyselyyn vastasi kahdeksan vastaajaa, mikä oli aivan hyvä määrä ja näin ollen virhe saatiin onneksi hyvin korjattua.

Jokaisesta kyselystä lähetettiin myös muistutus kyselyyn vastaamisesta vastaamisajan puolella välissä, eli viikon kuluttua kyselyiden lähettämisestä. Muistutusta pidettiin hyvin tärkeänä, sillä sen avulla pystyisi saamaan lisää vastauksia. Lisäksi myös lisäkyselystä tehtiin oma muistutuksensa. Kyselyyn vastaamisajan mentyä umpeen aloitettiin saatujen tulosten tarkastelu ja alettiin syöttää excel-muodossa olleita tutkimustuloksia SPSS-ohjelmaan kuviodien laatimista ja analysointia varten.

5.4 Tutkimusaineiston kuvailu ja analysointimenetelmä

Tutkimus toteutettiin Survey-tutkimuksena eli kyselytutkimuksena. Kyselyitä lähetettiin sähköisesti kaiken kaikkiaan kolmelle eri kohderyhmälle niin, että tutkimus lähetettiin 263 yritykselle, 191 kunnalle ja 103 perintäyhtiölle. Yrityksille lähetettyyn kyselyyn vastasi 46 yritystä, kunnille lähetettyyn kyselyyn puolestaan vastauksia saatiin 77 kunnalta ja perintäyhtiöille osoitetusta kyselystä vastauksia kertyi 22 kpl. Alla olevaan taulukkoon (Taulukko 4.) on koottu lähetettyjen kyselyiden ja vastaanotettujen kyselyiden määrät.

Taulukko 4. Lähetettyjen ja vastaanotettujen kyselyiden määrät

Kyselyn vastaanottaja	Lähetetyt kyselyt (kpl)	Vastaanotetut kyselyt (kpl)
Yritys	263	46
Kunta	191	77
Perintäyhtiö	103	22

Tutkimuskyselyt toteutettiin Webropol-ohjelman avulla, josta saatiinkin yksinkertaiset tulokset tutkimukselle. Tämän jälkeen tulokset siirrettiin vielä SPSS-ohjelmaan tarkempaa analysointia varten. SPSS-ohjelmalla luotiin erilaisia kaavioita ja kuvioita, joita analysoidaan tutkimustulosten analysointi- osuudessa. Tutkimustuloksia analysoitiin yksinkertaisten pylvästaulukoiden ja piirakka kuvioiden avulla. Lisäksi käytettiin ristiintaulukointia, jonka avulla pystyttiin vertailemaan eri muuttujia keskenään. Eri tutkimuksista saatuja tuloksia vertailtiin myös keskenään, jotta tutkimustuloksista saatiin kokonaiskuva kaikkien tutkimusten kesken.

Tutkimuksia toteutettiin kolme, perintäyhtiöille, kunnille ja yrityksille. Kaikkien näiden tutkimusten tulokset analysoitiin ensin erikseen. Kun tulokset oli analysoitu omina tutkimuksinaan, vertailtiin eri tutkimuksista saatuja tuloksia myös keskenään. Tämä onnistui hyvin sen ansiosta että kyselylomakkeet laadittiin alun perin niin että ne sisälsivät osittain samoja kysymyksiä, joita pystyy vertailemaan eri tutkimusten kesken. Tällä tavoin pystyttiin saamaan joidenkin kysymysten kohdalla kaikkien kohderyhmien mielipi-

de esille. Näin pystyi saaman kokonaiskuvan siitä miten kohderyhmien vastaukset erosivat toisistaan.

5.5 Kadon käsittely

Jokaiselle tutkimukselle on tyypillistä, ettei tutkimuksen otoksen kaikilta alkioilta saada vastausta. Näin kävi myös tämän opinnäytetyön kohdalla toteutetuille kolmelle tutkimukselle. Otosten kaikilta alkioilta ei saatu vastausta. Siitä että saataisiin vastaus koko otokselta, on todellisuudessa turha edes haaveksia. Kaikkia otokseen valittuja ei välttämättä tavoiteta valitulla lähestymistavalla, tai voi myös olla että vaikka kysely olisi menynytkin perille oikeaan osoitteeseen, vastaaja ei silti jostain syystä ole halukas siihen vastaamaan. Näiden tavoittamattomien ja vastaamattomien vuoksi tutkimustulosten kato suurenee. Kadon esiintyvyys erityisesti postin ja sähköpostin välityksellä lähetettävien kyselyiden keskuudessa on hyvin yleistä. (Kananen 2008, 77.)

Tämän opinnäytetyön kolme kyselyä toteutettiin Webropolin välityksellä juuri sähköpostikyselyinä. Tutkimustuloksissa on myös havaittavissa katoa. Katoa esiintyy, vaikka otannan suunnittelussa ja tutkimuksen toteutuksessa tehtiin kaikki voitava. Otantatavat olivat hyvin pohdittuja ja tutkimusten toteutusta ei olisi voinut oikeastaan paremmin hoitaa. Kaikista kyselyistä lähetettiin muistutusviestit ja kaikkiin kyselyistä ilmenneisiin kysymyksiin vastattiin. Vastauksille annettiin jopa hieman lisääaikaa. Näin ollen kaikki voitava tehtiin, mutta silti ei päästy erityisen hyviin vastausmääriin.

Suuren kadon esiintyvyyteen ei voida pitää syynä tutkimuksen toteutusta, sillä siinä tehtiin kaikki niin hyvin kuin mahdollista. Suureen katoon voidaan katsoa vaikuttavan ainakin tutkimuksen aihe, sillä perintä ei yleisesti katsottuna ole kovinkaan houkutteleva ja mieleinen aihe, vaan kyseessä on enemmän jopa hieman arkaluontoinen asia. Katoon vaikuttaa lisäksi hyvin suuresti sähköpostikyselyiden perille menemättömyys, sillä varsinkin yritysten kohdalla kyselyt lähetettiin info-osoitteisiin, joita kaikilla yrityksillä ei ollut käytössä. Lisäksi haluttomuutta vastata kiireen vuoksi tai muuten vain voidaan pitää hyvin mahdollisena syynä vastaamatta jättämiseen.

Seuraavassa taulukossa (Taulukko 5.) on tarkasteltu tutkimusten otoskokoja tutkimuksista saatujen vastausten määriin nähden. Taulukosta voidaan huomata että perintäyhtiöiden tutkimuksen vastausprosentiksi saatiin 21,36 prosenttia. Näin ollen kadon määrä tutkimuksessa on 78,64 prosenttia. Kuntien tutkimuksen vastausprosentiksi puolestaan on saatu 40,31 prosenttia. Katoa esiintyy näin ollen 59,69 prosenttia. Yrityksille osoitetun kyselyn vastausprosentti on 17,49 prosenttia ja katoa tässä tutkimuksessa on 82,51 prosenttia.

Taulukko 5. Kyselyiden otoskoot vastausten määriin nähden

Kyselyn vastaanottaja	Lähetetyt kyselyt (kpl)	Vastaanotetut kyselyt (kpl)	Kyselyn vastausprosentti
Yritys	263	46	17,49 %
Kunta	191	77	40,31 %
Perintäyhtiö	103	22	21,36 %

6 Tutkimustulokset ja niiden analysointi

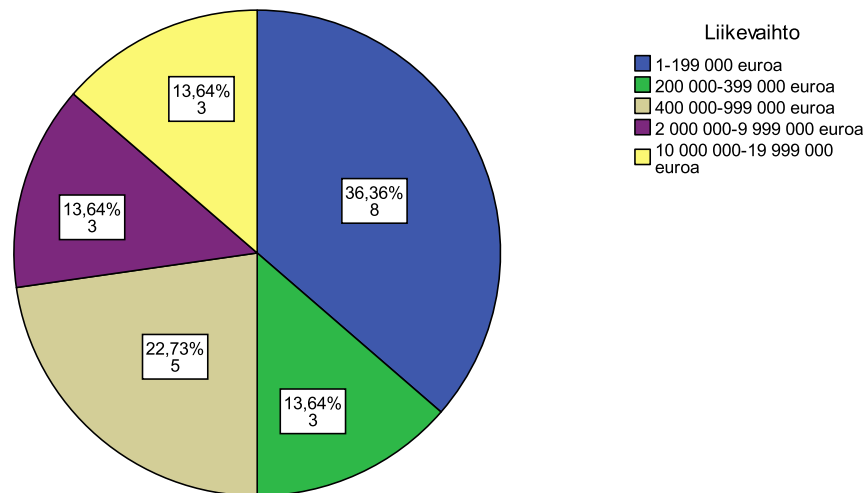
Tässä luvussa esitellään toteutetuista tutkimuksista saadut tutkimustulokset ja niiden analysointi. Tutkimustulokset on luokiteltu niin, että jokaisen kohderyhmän tuottamat tulokset ovat oman alaotsikkonsa alla. Jokaisen osion yhteydessä on vielä lisäksi vastattu tutkimukselle asetettuihin tutkimusongelmiin kyseisen tutkimuksen osalta. Lisäksi opinnäytetyön viimeisen 7. luvun yhteenveto tuloksista - osuus, käsittää vertailua tutkimuksen kolmen eri kohderyhmän tuottamien tulosten kesken.

6.1 Perintäyhtiö-kysely

Kysely lähetettiin yhteensä 103 perintäyhtiölle ja vastauksia saatiin 22 perintäyhtiöltä. Tutkimuksen vastausprosentiksi tuli 21,36 prosenttia. Oli jo alun perin oletettavissa ettei kovinkaan moni perintäyhtiö tulisi vastaamaan kyselyyn, sillä kovin moni ei tällä alalla varmaan halua jakaa tietoa millä tavoin hoitaa perintää ja kun kyseessä ei ole mikään kaikista positiivisin aihe. Vastauksia ei myöskään saatu montaa niin kuin oli olettavissakin. Oli kuitenkin positiivista että edes osa perintäyhtiöistä lähti vastaamaan kyselyyn ja näin tutkimuksessa saatiin myös perintäyhtiöiden ääni kuulumaan.

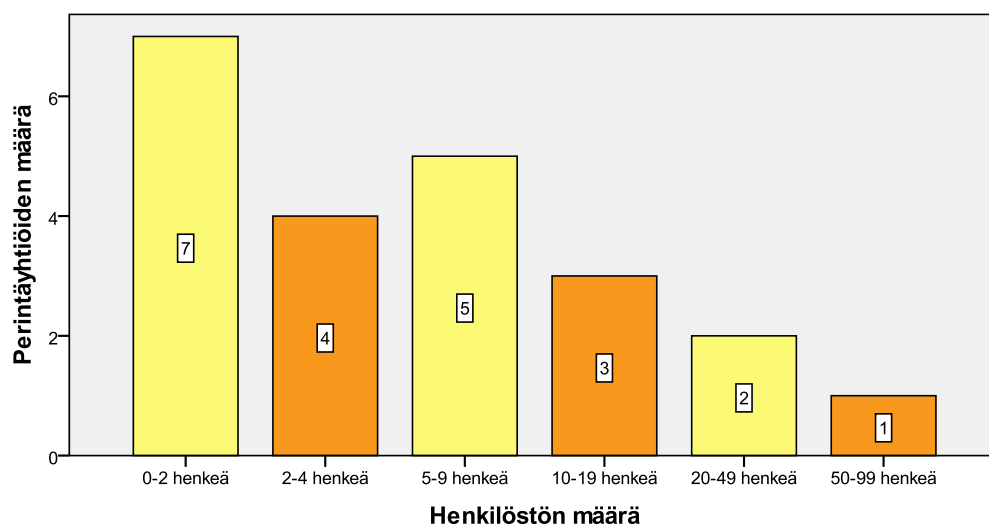
6.1.1 Taustatietoa kyselyyn vastanneista

Kyselyyn vastanneista perintäyhtiöistä suurin osa (36,36 %) kuului liikevaihdoltansa luokkaan 1-199 000 euroa. Seuraavaksi eniten (22,73 %) vastanneista kuului luokkaan 400 000-999 000 euroa. Loput vastanneista puolestaan jakautuivat tasaisesti kolmeen muuhun luokkaan niin että jokaiseen luokkaan kuului 13,64 %. (Kuvio 1.)



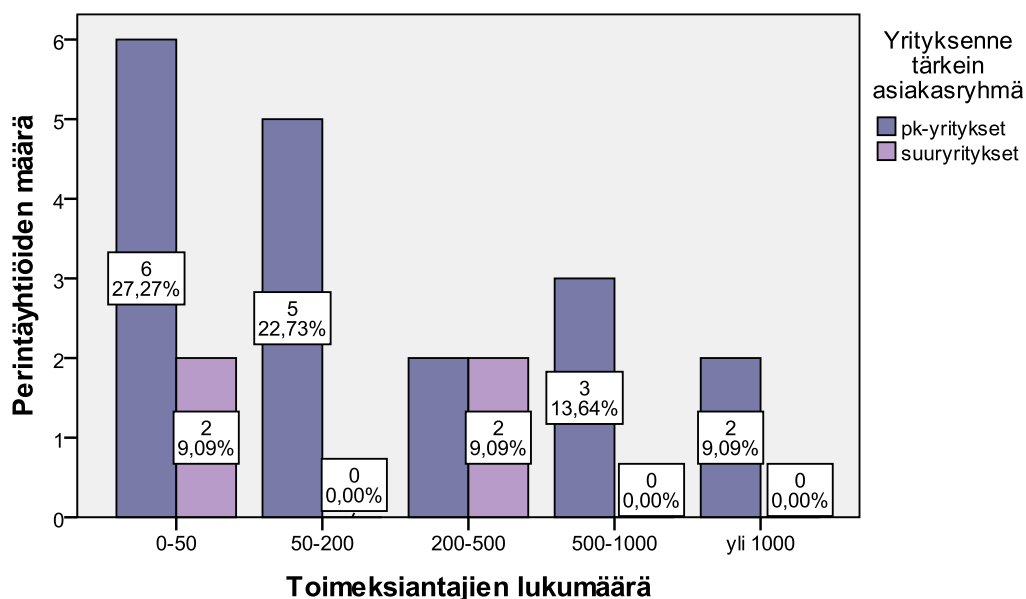
Kuvio 1. Perintäyhtiöiden liikevaihto

Suurin osa kyselyyn vastanneista perintäyhtiöistä oli 0-2 hengen yhtiöitä. Seuraavaksi eniten oli 5-9 hengen yhtiöitä. Kaikista vähiten vastauksia tuli suurilta 50-99 hengen yhtiöiltä. Tähän ryhmään kuuluvia vastaajia oli vain yksi. (Kuvio 2.)



Kuvio 2. Perintäyhtiöiden henkilöstön määrä

Toimeksiantajien lukumäärä jäi suurimmilta osin alle 500 toimeksiantajan sekä niillä yhtiöillä jotka olivat ilmoittaneet tärkeimmäksi asiakasryhmänsä pk- yritykset että niillä joiden tärkein asiakasryhmä oli suuryritykset. (Kuvio 3.)

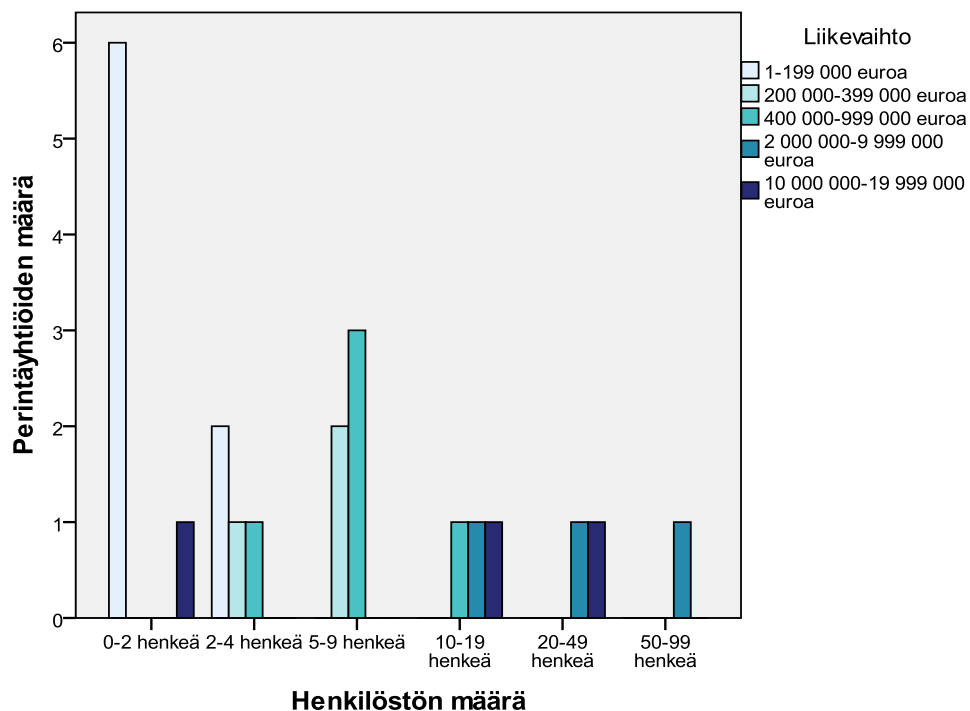


Kuvio 3. Toimeksiantajien lukumäärä asiakasryhmään nähden

6.1.2 Perintäyhtiö-kyselyn tulosten analysointi

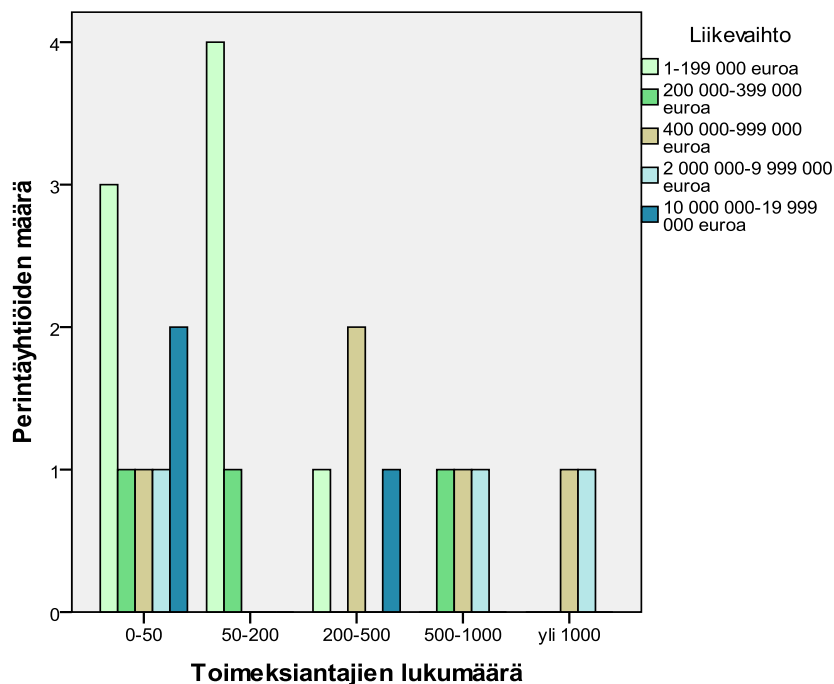
Verratessa kyselyyn vastanneiden perintäyhtiöiden henkilöstön määrää niiden liikevaihtoon (Kuvio 4.), oli mielenkiintoista nähdä tiettyjä poikkeustapauksia joita ei uskoisi heti olevan. Hyvinkin normaalin kuuloinen tapaus on yhtiö, joka on ilmoittanut henkilöstönsä määräksi 0-2 henkeä ja liikevaihdoksensa 1-199 000 euroa. Yllättävää puolestaan oli huomata että samalla 0-2 henkilöstömäärällä jokin yhtiö on saavuttanut liikevaihdoksensa 10 000 000-19 999 000 euroa. 2 000 000-9 999 000 euron liikevaihtoon puolestaan on päädytty niin 10-19, 20-49 kuin 50-99 hengenkin voimin.

Tästä voidaan siis hyvinkin todeta että henkilöstön määrällä ei ole suurtakaan merkitystä siihen minkälaiseen liikevaihtoon voidaan perintätoiminnassa yltää. 0-2 hengellä voidaan päästää samaan 10 000 000-19 999 000 euron liikevaihtoluokkaan siinä missä 10-19 tai 20-49 hengen henkilöstölläkin. Siihen miten saavutetaan suuri liikevaihto vaikuttaa siis jokin muukin kuin se kuinka monta työntekijää töitä on tekemässä.



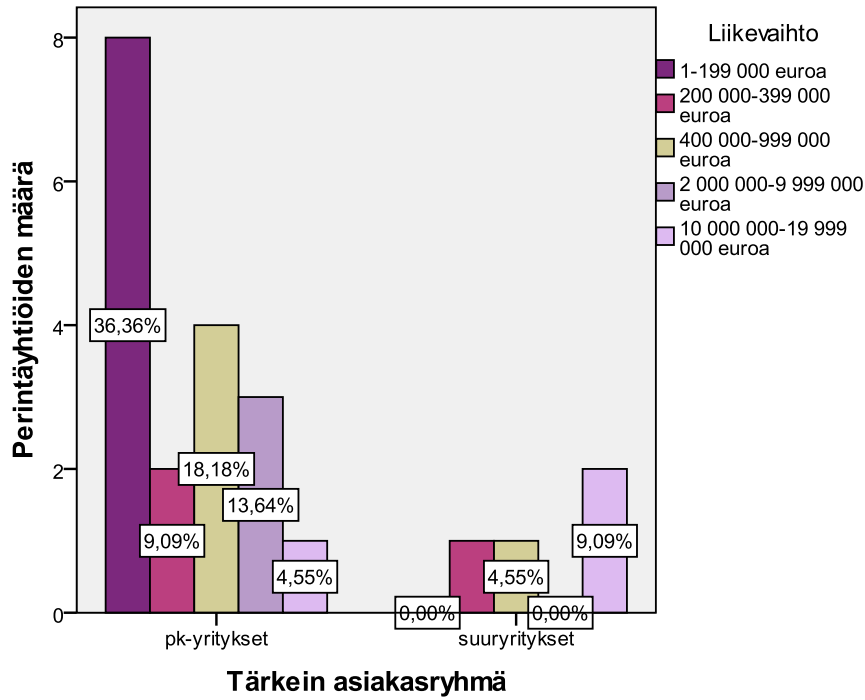
Kuvio 4. Liikevaihton suuruus henkilöstön määrään nähden

Tarkastellessa toimeksiantajien lukumäärää liikevaihtoluokkiin nähden (Kuvio 5.), voidaan huomata, ettei toimeksiantajien lukumäärällä ole niinkään merkitystä siihen, kuinka suuri liikevaihto voidaan saavuttaa. 2 000 000-9 999 000 euron liikevaihtoluokkaan on yltänyt yhtiö jolla toimeksiantajia on yli 1000 mutta myös ne yhtiöt, joilla toimeksiantajia on vain alle 50. Toimeksiantajien lukumäärällä ei siis suoranaisesti ole merkitystä siihen minkälainen liikevaihto on mahdollista saavuttaa.



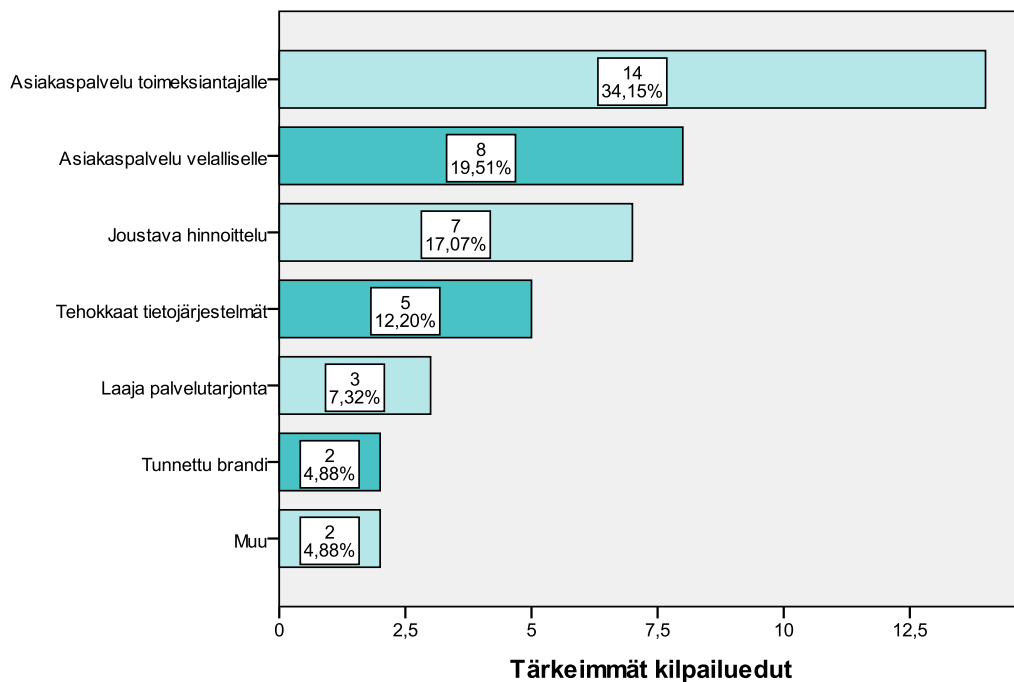
Kuvio 5. Toimeksiantajien lukumäärän vaikutus liikevaihtoon

Perintäyhtiön asiakasryhmällä ei tunnu olevan suurempaa merkitystä siihen kuinka suuri yhtiön liikevaihto on. Yhtiöillä joilla on suuryrityksiä asiakkanaan, ei kellään liikevaihto jää alle 200 000 euron. Niillä yhtiöillä puolestaan joilla asiakkaina oli pk-yrityksiä, yleisin liikevaihtoluokka oli 1-199 000 euroa. Tästä voidaan päätellä että suuryritykset asiakkaina tuottavat enemmän perittävää, joka johtaa suurempaan liikevaihtoon. Muita liikevaihtoluokkia puolestaan löytyy melko tasaisesti sekä niiltä yhtiöiltä joilla on asiakkanaan pk-yrityksiä että niiltä joilla asiakkaat kuuluvat suuryrityksiin. Kummallakin asiakasryhmällä on päästy kysymyksen suurimpaan liikevaihtoluokkaan 10 000 000-19 999 000 euroa. Olisiko enemmän merkitystä kuitenkin sillä minkä toimialan yrityksistä on kysymys, joillain aloilla syntyy enemmän perittävää kuin toisilla. (Kuvio 6.)



Kuvio 6. Asiakasryhmän merkitys liikevaihtoon

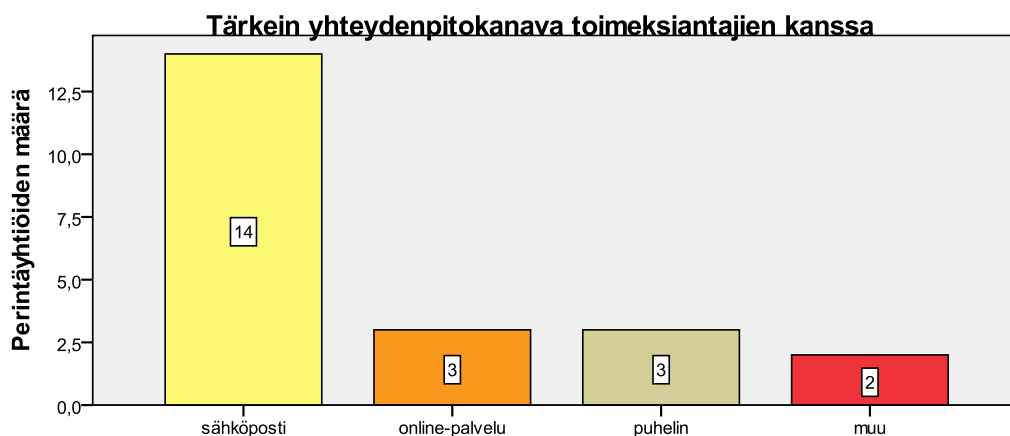
Tärkein kilpailuetu vastanneiden perintäyhtiöiden kesken oli ylivoimaisesti asiakaspalvelu toimeksiantajalle. Toiseksi tärkeimpänä nähtiin asiakaspalvelu velalliselle. Myös joustavaa hinnoittelua pidettiin arvokkaana kilpailuetuna. Muu, mikä?-vastauksia annettiin kaksi kappaletta, asiakaslähtöisyys ja laaja kv. verkosto. (Kuvio 7.)



Kuvio 7. Perintäyhtiöiden tärkeimmät kilpailuedut

Perintäyhtiöt pitivät ylivoimaisesti tärkeimpänä yhteydenpitokanavana toimeksiantajien kanssa sähköpostia (Kuvio 8). Onko toimeksiantajalla sähköpostin välityksellä mahdollisuutta vaikuttaa tapaan jolla perintää harjoitetaan, esimerkiksi inhimillisyyden näkökulmasta? Pystyykö toimeksiantaja sanomaan mitään siitä miten perintäyhtiö perintää harjoittaa, ottaako tämä huomioon perinnässään inhimillisyyden vai ei. Voisi kuvitella että pelkän sähköpostin välityksellä tämä ei onnistu.

Kysymykseen vastattiin kaksi muu-vastausta jotka olivat: henkilökohtaisesti ja asiakkaan toiveiden mukainen. Jotkut perintäyhtiöt pitävät tämän perusteella lähempää kontaktia toimeksiantajaan, minkä voisi kuvitella myös vaikuttavan siihen kuinka perillä toimeksiantaja on siitä miten perintää hoidetaan. Kovin yleistä tämä henkilökohtaisempi yhteydenpito ei kuitenkaan ole sillä suurin osa vastasi pitävänsä yhteyttä lähinnä sähköpostitse. (Kuvio 8.)



Kuvio 8. Tärkein yhteydenpitokanava toimeksiantajien kanssa

Maksusuunnitelma

Maksusuunnitelman teko oli tutkimuksen mukaan mahdollista tehdä suurimmalla osalla vastanneista yhtiöistä soittamalla (68,2 %). Sähköposti sai seuraavaksi eniten ääniä ja lisäksi online- palvelua sanoi käyttävänsä muutama. Yksi vastaaja sanoi käyttävänsä myös puheentunnistusta.

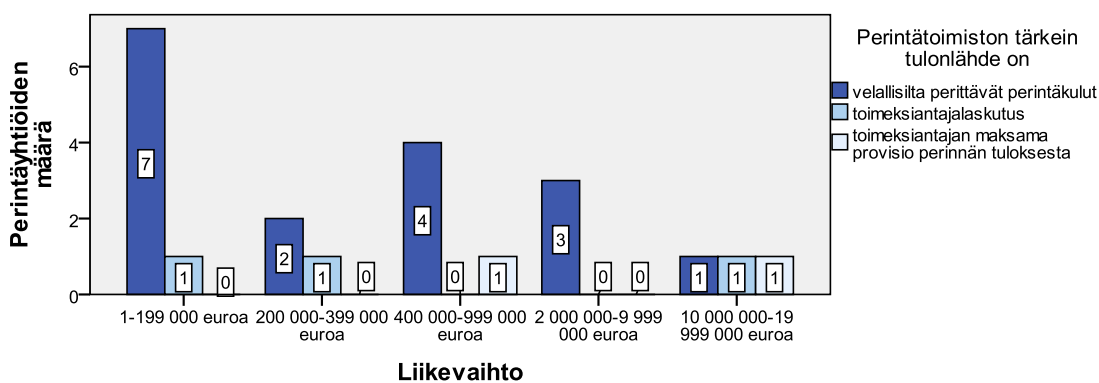
Kysymyksessä jossa selvitettiin kuinka suuri osa maksusuunnitelmista tehdään velallisen toimesta online-palvelua käyttäen, eniten vastauksia sai vaihtoehto: online- palvelua ei ole käytössä. Online-palvelu ei siis ole kovin yleinen vielä perintäyhtiöiden keskuudessa.

Perintäyhtiöiden tulonlähteet

Tutkimuksen mukaan perintäyhtiöiden tärkein tulonlähde on velallisilta perittävät perintäkulut 77,03 %. Toiseksi eniten tuloja saadaan toimeksiantajalaskutuksesta 13,6 %. Kolmanneksi eniten vastauksia saatiin kohtaan toimeksiantajan maksama provisio perinnän tuloksesta 9,1 %.

Seuraavan taulukon (Kuvio 9.) avulla on selvitetty, mikä tulonlähteistä tosiasiaa johtaa suureen liikevaihtoon. Ne joiden liikevaihto kuuluu alle 200 000 euron luokkaan kertovat suurimman tulonlähteensä olevan velallisilta perittävät perintäkulut. Velallisilta perittävät perintäkulut näyttävät olevan jokaisessa liikevaihtoluokassa ensisijaisena tulonlähteenä. Toimeksiantajalaskutuksesta saatavat tulot esiintyvät myös melko tasaisesti liikevaihtoluokkien keskuudessa. Suurimmassa liikevaihtoluokassa on sen sijaan edustettuna kaikki kolme tulonlähdetä tasavertaisina, vastaajaprosentti näissä on kuitenkin hyvin pieni.

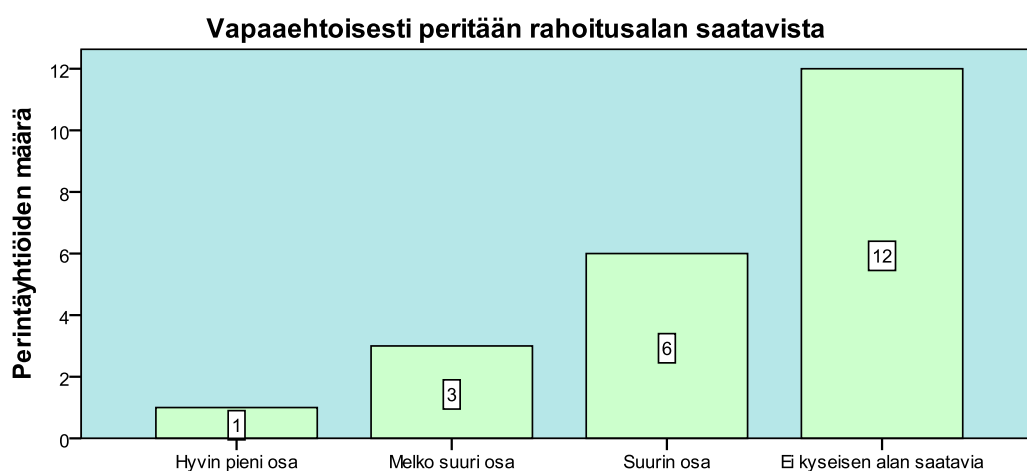
Suurimmaksi tulonlähteeksi jota perintäyhtiöt käyttävät jää väistämättä velallisilta perittävät perintäkulut.



Kuvio 9. Perintäyhtiön tulonlähteiden vaikutus liikevaihtoon

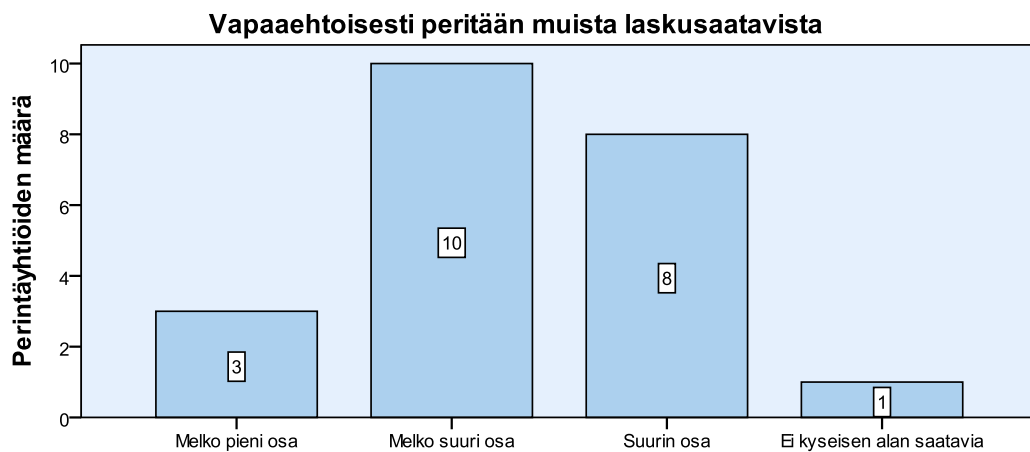
Tutkimuksessa selvitettiin kuinka hyvin perintäyhtiöt saavat saatavansa perittyä vapaaehtoisin perinnän keinoin. Julkishallinnon saatavia suurimmalla osalla (18:22) perintäyhtiöistä ei ollut lainkaan. Kolme perintäyhtiötä ilmoitti julkishallinnon saatavista perittävän vapaaehtoisesti suurin osa saatavista. Yksi perintäyhtiö puolestaan vastasi että melko suuri osa julkishallinnon saatavista peritään vapaaehtoisesti.

Rahoitusalan saatavista yli puolet perintäyhtiöistä vastasi, ettei heillä ole kyseisiä saatavia ja siitä puolet ilmoitti että saatavista suurin osa saadaan perittyä vapaaehtoisesti. (Kuvio 10.)



Kuvio 10. Vapaaehtoisesti perittävät rahoitusalan saatavat

Perintäyhtiöt ilmoittivat heillä olevan eniten muita laskusaatavia. Melkein puolet kyselyyn vastanneista yhtiöistä vastasivat että melko suuri osa saatavista saadaan perittyä vapaaehtoisesti. Loput vastaajista kertoi suurimman osan saatavista perittävän vapaaehtoisesti. Vain pieni osa vastaajista ilmoitti että saatavista vain melko pieni osa saadaan perittyä vapaaehtoisesti. Näin ollen voidaan olettaa että perintäyhtiöt saavat perittyä suurimman osan saatavistaan vapaaehtoisesti ja vain hyvin pieni osa siirtyy oikeudelliseen perintään. (Kuvio 11.)



Kuvio 11. Vapaaehtoisesti perittävät muut laskutussaatavat

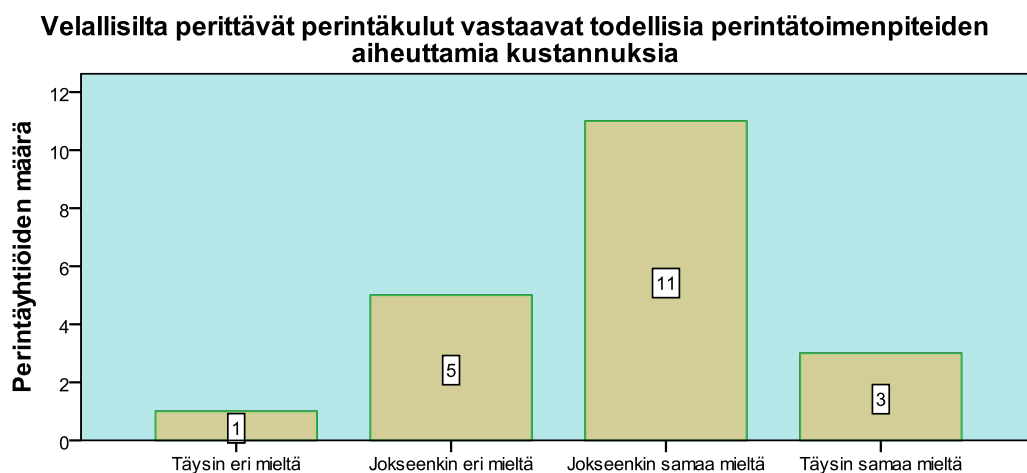
Kyselylomakkeen toiseksi viimeinen kysymys sisälsi väittämiä joihin tuli vastata valitsemalla parhaiten vastaajan mielipidettä vastaava vaihtoehto asteikolla 1-4, jossa 1= Täysin erimieltä, 2= Jokseenkin erimieltä, 3= Jokseenkin samaa mieltä ja 4= Täysin samaa mieltä. Väittämiä oli yhteensä kuusi ja ne on esitelty alla olevien taulukoiden yhteydessä.

Tämän väittämiä sisältävän kysymyksen numero 11 (Liite 4.) kohdalla kävi pieni kömmähdys. Kysymys oli virheellisesti tehty, sillä siinä ei voinut vastata kaikkiin väittämiin. Tästä syystä 10 kyselyyn vastannutta ei ollut pystynyt vastaamaan kaikkiin kohtiin ja näin ollen jotkin kohdat jäivät tyhjäksi. Vika korjattiin ja sen jälkeen loput vastaajista pystyivät vastaamaan kysymykseen normaalisti. Niille kymmenelle vastaajalle jotka olivat ehtineet vastata virheelliseen kysymykseen, tehtiin uusintakysely tämän yhden kysymyksen kohdalta. Tämä lisäkysely lähetettiin kymmenelle virheelliseen kysymykseen vastanneelle ja vastauksia saatiin takaisin 8. Tämä oli aivan hyvä tulos sillä näin jäi uupumaan vain parista kohdasta kahden vastaajan vastaukset. Pieni moka saatiin korjattua, eikä siitä näin ollen ollut sen suurempaa haittaa tutkimustulosten kannalta.

Lisäkyselystä saadut tulokset korvasivat vanhat virheelliset vastaukset ja uudet lisäkyselyllä saadut tulokset yhdistettiin korjattuun kysymykseen vastattujen vastausten kanssa. Kahden vastaajan puutteelliset vastaukset hyödynnettiin niiden vastausten osalta joihin vastaajat olivat vastanneet ja niiden kysymysten kohdalle joihin vastaajat eivät

olleet vastanneet lisättiin nolla. Tämän vuoksi kaikkien taulukoiden vastaajamäärä ei ole 22 niin kuin vastaajia oli yhteensä, vaan joissakin kysymyksissä vastauksia on annettu 20 tai 21. Tämän ei kuitenkaan katsottu vääristävän tutkimustuloksia kovin paljon. Suurin osa virheen aiheuttamasta vaivasta saatiin korjattua pienen lisätyön ansiosta kun toteutettiin lisäkysely tämän yhden kysymyksen kohdalla.

Ensimmäinen väittämä (Kuvio 12.) kuului: Velallisilta perittävät perintäkulut vastaavat todellisia perintätoimenpiteiden aiheuttamia kustannuksia. Yli puolet (11 perintäyhtiötä) vastaajista oli väittämän kanssa jokseenkin samaa mieltä ja kolme perintäyhtiötä täysin samaa mieltä. Noin yksi neljäsosa (5 perintäyhtiötä) vastaajista oli kuitenkin jokseenkin erimielistä ja yksi vastaaja täysin erimielistä. **Osa vastaajista on siis sitä mieltä että perintäkulut eivät vastaa todellisia perintätoiminnasta aiheutuvia kustannuksia. Suurin osa on kuitenkin sitä mieltä että velallisilta perittävät kulut riittävät kattamaan perintätoimenpiteistä aiheutuvat kustannukset.** Mutta eivät kuitenkaan kaikki, pitäisikö velallisilta periä siis vielä enemmän kuluja perittäessä heidän maksamattomia velkojaan? Millä tavoin tämä olisi inhimillistä toimintaa?

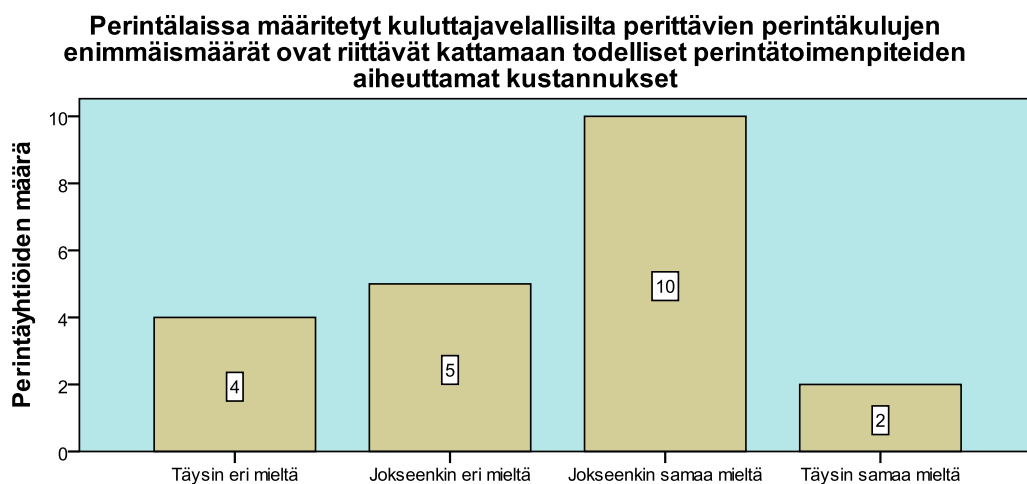


Kuvio 12. Perintäkulut vastaavat todellisia perintätoimenpiteiden aiheuttamia kustannuksia

Toinen väittämä (Kuvio 13.) kuului näin: Perintälaissa määritetyt kuluttajavelallisilta perittävien perintäkulujen enimmäismäärät riittävät kattamaan todelliset perintätoimenpiteiden aiheuttamat kustannukset. Melkein puolet vastanneista (10 perintäyhtiötä) oli

jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa. Kuitenkin melkein saman verran ääniä ovat saaneet vastausvaihtoehdot täysin erimieltä ja jokseenkin erimieltä. Vain kaksi vastaajaa on täysin samaa mieltä siitä että perittävät perintäkulujen enimmäismäärät riittävät kattamaan todelliset perintätoimenpiteistä aiheutuvat kustannukset. **Noin puolet vastaajista on kuitenkin sitä mieltä etteivät velallisilta tällä hetkellä oikeutettavat enimmäismäärät perintäkuluja riitä kattamaan perintätoiminnasta aiheutuvia kuluja.**

Puolet vastaajista olisi ilmeisesti sen kannalla että perintäkulujen enimmäismääriä tulisi nostaa, jotta ne olisivat riittävät kattamaan todelliset perintätoiminnasta aiheutuvat kustannukset. Asia jakaa mielipiteet kahtia, toinen puoli on tyytyväinen tämän hetkiseen tilanteeseen kun taas toinen osa vastaajista kannattaisi selvästi enimmäismäärän korottamista. **Perinnän inhimillisyyden näkökulmasta perintäkulujen entisestään nostaminen ei olisi suotavaa.**

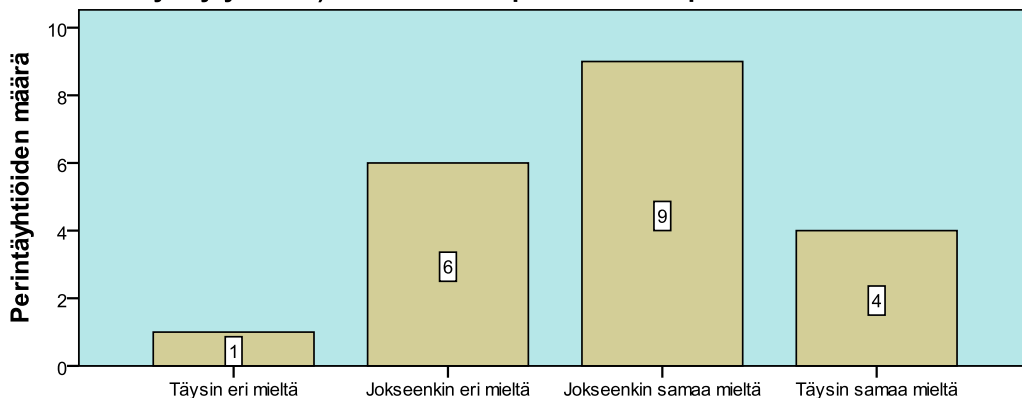


Kuvio 13. Perintäkulujen enimmäismäärät riittävät kattamaan todelliset perintätoimenpiteiden aiheuttamat kustannukset

Kolmantena oli väittämä (Kuvio 14.): Toimeksiantajan asiakkaan asiakassuhteen laadulla (pituus, ostohistoria, aiempi maksukäyttäytyminen) on vaikutusta perintätoimenpiteiden suorittamiseen. Eniten vastauksia tähän väittämään keräsi vaihtoehto jokseenkin samaa mieltä (9 perintäyhtiötä). Toiseksi eniten vastauksia tuli kohtaan jokseenkin eri mieltä (6 perintäyhtiötä). **Vastaukset sijoituivat keskivaiheelle, joten aivan selvää**

mielipidettä asiasta ei kovin monella vastaajalla ollut. Vain neljä vastaajaa ilmoitti olevansa täysin samaa mieltä siitä että asiakassuhteen laadulla on vaikutusta siihen miten perintätoimintaa suoritetaan. Yksi vastaajista taas ilmoitti olevansa täysin eri mieltä. Asiakkaita kohdellaan vastaajan mukaan siis samoin, oli asiakkaan maksukäyttäytymisen ollut hyvää tai sitten täysin olematonta.

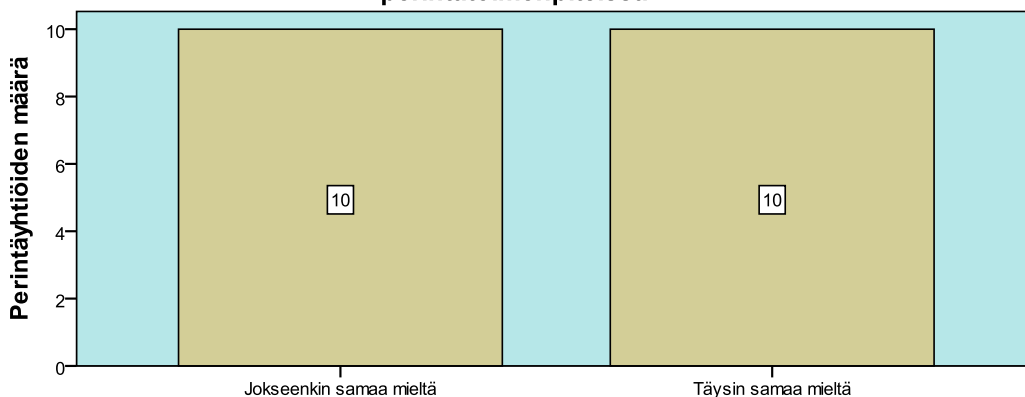
Toimeksiantajan asiakkaan asiakassuhteen laadulla (pituus, ostohistoria, aiempi maksukäyttäytyminen) on vaikutusta perintätoimenpiteiden suorittamiseen



Kuvio 14. Toimeksiantajan asiakkaan asiakassuhteen laadulla on vaikutusta perintätoimenpiteiden suorittamiseen

Neljäs väittämä (Kuvio 15.) oli seuraavanlainen: Velallisen toivomukset (yhteydenotto-tapa, maksusuunnitelma) otetaan huomioon perintätoimenpiteissä. Tämän väittämän kohdalla vastaajat olivat hyvin yksimielisiä. Vastauksia annettiin puoliksi vastausvaihtoehdolle jokseenkin samaa mieltä (10 perintäyhtiötä) ja puolet vastauksista meni vaihtoehdolle täysin samaa mieltä (10 perintäyhtiötä). **Kaikki vastaajat olivat siis täysin tai jokseenkin sitä mieltä että velallisen toivomukset kuten yhteydenottotapa otetaan huomioon.** Käytännössä tämä voisi tarkoittaa esimerkiksi sitä että mikäli asiakkaalla ei ole mahdollisuutta soittaa tehdäkseen esimerkiksi maksusuunnitelman velallensa, voisi hän tehdä tämän sähköpostin välityksellä. Perintäyhtiöistä kaikki vastaajat olivat valmiita huomioimaan velallisen toivomukset siis ainakin jossain määrin. Tämä on myös inhimillisestä näkökulmasta (Luku 5.) hyvä asia.

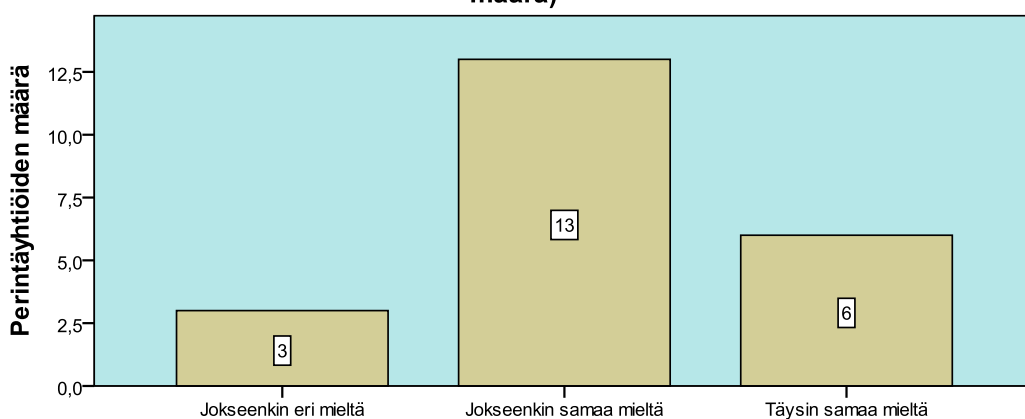
Velallisen toivomukset (yhteydenottotapa, maksusuunnitelma) otetaan huomioon perintätoimenpiteissä



Kuvio 15. Velallisen toivomukset otetaan huomioon perintätoimenpiteissä

Viidentenä oli seuraava väittämä (Kuvio 16.): Veloitettavat perintäkulut suhteutetaan laiminlyönnin vakavuuteen (esim. velan määrä). Yli puolet (19 perintäyhtiötä) vastanneista oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä väittämän kanssa. **Suurin osa vastaajista oli siis sitä mieltä että velalliselta veloitettavat perintäkulut tulisi ainakin jossain määrin suhteuttaa esimerkiksi velan määrään.** Mitä suurempi velka, sen kovemmat perintäkulut ja jos velka on hyvin pieni, tulisi perintäkulutkin olla kohtuullisemmat. Osa vastaajista oli myös täysin samaa mieltä väittämän kanssa ja kolme vastaajaa puolestaan oli jokseenkin eri mieltä.

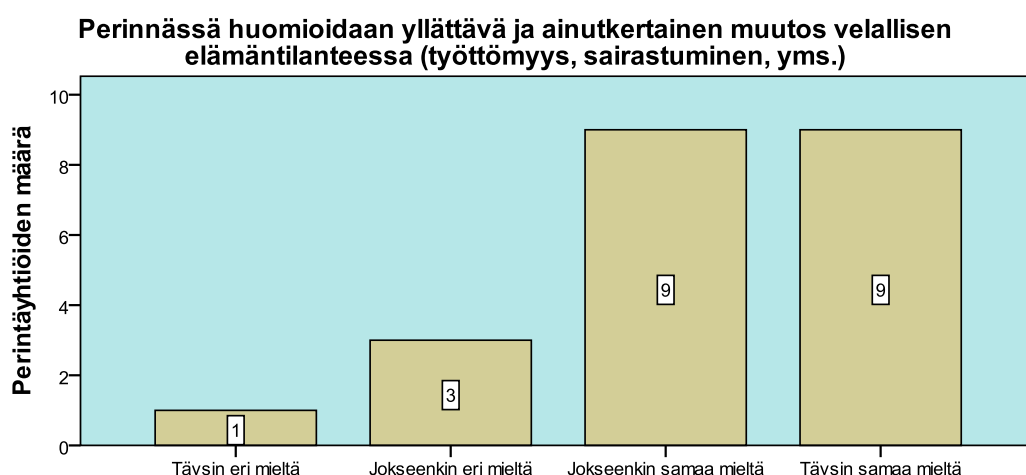
Veloitettavat perintäkulut suhteutetaan laiminlyönnin vakavuuteen (esim. velan määrä)



Kuvio 16. Veloitettavat perintäkulut suhteutetaan laiminlyönnin vakavuuteen

Kuudes ja viimeinen väittämä (Kuvio 17.) kuului näin: Perinnässä huomioidaan yllättävä ja ainutkertainen muutos velallisen elämäntilanteessa (työttömyys, sairastuminen yms.). Lähes kaikki vastanneista olivat täysin (9 perintäyhtiötä) tai jokseenkin samaa mieltä (9 perintäyhtiötä) väittämän kanssa. **Yllättävän ja ainutkertaisen muutoksen huomioon ottamista voidaan sanoa pidettävän vastaajien keskuudessa selvänä asiana tai ainakin harkittavana.**

Poikkeuksiakin löytyi, yksi vastaajista oli täysin eri mieltä ja kolme jokseenkin eri mieltä. Aivan kaikki vastaajat eivät siis olisi muuttamassa perintätoimenpiteitä velallisen äkillisesti sairastuttua tai jouduttua työttömäksi. Velat tulee heidän mielestään siis hoitaa joka tapauksessa samoin ehdoin kuin kaikkien muidenkin. Inhimillisestä näkökulmasta tällainen asia tulisi tietenkin ottaa huomioon, ilman minkäänlaista erityistä pohdintaa. Mikäli velallinen esimerkiksi joutuu onnettomuuteen eikä tämä vuoksi ole pystynyt ajallaan hoitamaan velka-asioitaan, tulisi tässä inhimillisesti tulla vastaan.

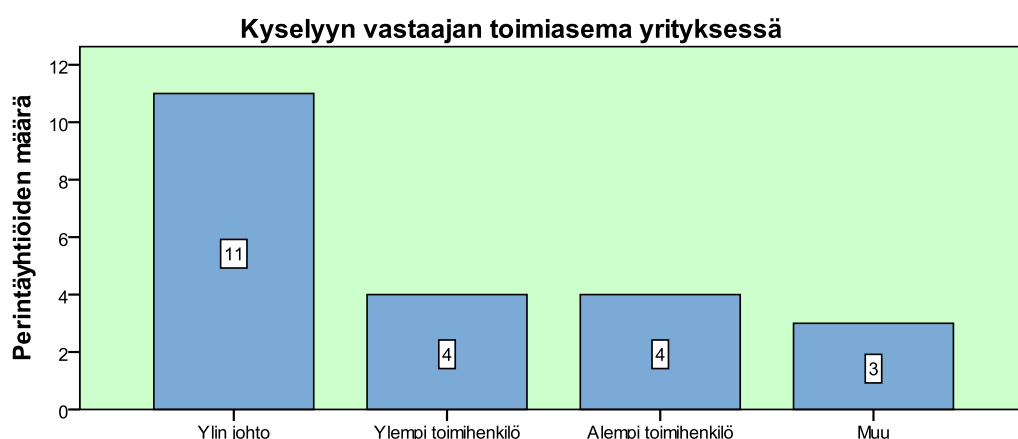


Kuvio 17. Perinnässä huomioidaan yllättävä ja ainutkertainen muutos velallisen elämäntilanteessa

Viimeisenä kysymyksenä kyselylomakkeella (Kuvio 18.) kysyttiin kyselyyn vastanneen asemaa perintäyhtiössä. Alun perin kyselyt lähetettiin yritysten info-osoitteisiin, koska näin ajateltiin saavutettavan sellainen henkilö vastaamaan kyselyyn joka tietää yrityksen yhtiön asioista parhaiten. Info-sähköpostiosoitteita käsittelevä henkilö pystyi näin ollen laittamaan kyselyn eteenpäin henkilölle joka osaisi vastata kyselyyn. Kyselyä ei lähetetty

suoraan johdolle sen vuoksi että usein tällaiset kyselyt jäävät johdolta kokonaan huomioimatta mutta ajatuksena oli että kun kysely tulee johdolle oman yhtiön jäsenen kautta, siihen tartuttaisiin herkemmin.

Kysymyksen tulos osoittaa että suurin osa vastanneista kuului asemaltaan ylimpään johtoon. Jonkin verran vastaajia kuului myös ylempiin ja alempiin toimihenkilöihin. Muu vastausten takana oli esimies, liikkeenharjoittaja ja yrittäjä/omistaja.



Kuvio 18. Kyselyyn vastaajan toimiasema

6.1.3 Tutkimusongelmaan vastaaminen

Tässä osiossa tarkastellaan tutkimukselle asetettuihin ongelmiin ja alaongelmiin saatuja vastauksia. Tämä osio käsittelee tutkimusongelmien vastausten käsittelyä perintäyhtiöiden osalta. Alla on eriteltyä tutkimusongelmat ja perintäyhtiöiltä niihin saatuja vastauksia.

Perinnän tehokkuus

Itse hoidettu perintä vai ulkoistettu perintä?

Perintäyhtiöiltä ei selvitetty asiaa sillä ne hoitavat itse perintää.

Kuinka valitun perintätavan tehokkuus vaikuttaa perinnän tulokseen?

Perintäyhtiöt eivät varsinaisesti ole valinneet kumpaakaan tapaa hoitaa perintää, vaan he harjoittavat toimintaansa perintäpalvelujen tuottajana. Siihen kuinka tehokasta perintäyhtiöiden harjoittama perintä on perintäyhtiöiden mukaan, pyritään saamaan jonkinlaista vastausta kysymyksen 10 avulla jossa selvitetään kuinka suuren osan eri saatavista perintäyhtiöt saavat perittyä vapaaehtoisin menetelmin. Kysymyksessä kysyttiin julkishallinnon saatavista, rahoitusalan saatavista ja muista saatavista. Perintäyhtiöt ilmoittivat että heillä on eniten muita saatavia. Näistä muista saatavista suurin osa perintäyhtiöistä ilmoitti vapaaehtoisin menetelmin perittävän suurimman osan tai melko suuren osan saatavista.

Tämän perusteella voidaan todeta että perintäyhtiöt saavat perittyä suurimman osan saatavistaan vapaaehtoisesti ja vain hyvin pieni osa siirtyy oikeudelliseen perintään. **Heidän toimintansa on siis oman kertomansa perusteella melko tehokasta.**

Kumpi on tehokkaampaa, itse hoidettu perintä vai ulkoistettu perintä?

Perintäyhtiöiltä ei kysytty kyselylomakkeella suoranaisesti kumpaa tapaa he pitävät tehokkaampana, itse hoidettua vai ulkoistettua perintää, sillä heidän harjoittavat nimenomaan juuri ulkoistetuttua perintää tai toisin sanoen hoitavat toimeksiantoina saamiensa perintätehtäviä ja näin ollen ovat melko varmasti ulkoistetun perinnän kannalla.

Inhimillisuus perinnässä

Miten inhimillisuus on otettu huomioon perintätoiminnassa?

Perintäyhtiöiden tapaa ottaa inhimillisuus huomioon on selvitetty kyselylomakkeen kysymyksessä numero 9 ja väittämiä sisältävässä kysymyksessä numero 11.

Kysymyksessä numero 9 kysyttiin mikä on perintäyhtiön tärkein tulonlähde. Perintäyhtiöt ilmoittivat ylivoimaisesti tärkeimmäksi tulonlähteekseen velallisilta perittävät perintäkulut. Vastausvaihtoehdot toimeksiantajalaskutus ja toimeksiantajan maksama provisio perinnän tuloksesta saivat vain vähän ääniä, eikä Muu, mikä?-vastauksia saatu lainkaan. **Sitä että velallisilta perittävät perintäkulut ovat perintäyhtiön tärkein tulonlähde, ei voida pitää kovinkaan inhimillisenä asiana.** Se kertoo siitä että perintäyhtiöt oikeastaan toimivat velallisilta perittävien perintäkulujen voimalla.

Ensimmäinen väittämä kysymyksessä 11 (Kuvio 12.) kuului: Velallisilta perittävät perintäkulut vastaavat todellisia perintätoimenpiteiden aiheuttamia kustannuksia. **Suurin osa oli sitä mieltä että velallisilta perittävät perintäkulut vastaavat perintätoimenpiteistä aiheutuvia kustannuksia mutta eivät kuitenkaan kaikki.** Pitäisikö velallisilta periä siis vielä enemmän kuluja perittäessä heidän maksamattomia velkojaan? Millä tavoin tämä olisi inhimillistä toimintaa?

Toinen väittämä (Kuvio 13.) kuului näin: Perintälaissa määritetyt kuluttajavelallisilta perittävien perintäkulujen enimmäismäärät riittävät kattamaan todelliset perintätoimenpiteiden aiheuttamat kustannukset. **Asia jakoi mielipiteet kahtia, toinen puoli on tyytyväinen tämän hetkiseen tilanteeseen kun taas toinen puoli vastaajista kannattaisi selvästi enimmäismäärän korottamista.** Perinnän inhimillisyyden näkökulmasta perintäkulujen entisestään nostaminen ei olisi suotavaa, tälläkin hetkellä perintäkulut ovat varmasti jo melko suuret velallisen kannalta katsottuna.

Kolmantena oli väittämä (Kuvio 14.): Toimeksiantajan asiakkaan asiakassuhteen laadulla (pituus, ostohistoria, aiempi maksukäyttäytyminen) on vaikutusta perintätoimenpiteiden suorittamiseen. **Vastaukset sijoittuivat keskivaiheelle, joten aivan selvää mielipidettä asiasta ei kovin monella vastaajalla ollut.** Vain neljä vastaajaa ilmoitti olevansa täysin samaa mieltä siitä että asiakassuhteen laadulla on vaikutusta siihen miten perintätoimintaa suoritetaan. Yksi vastaajista taas ilmoitti olevansa täysin eri mieltä. Asiakkaita kohdellaan vastaajan

mukaan siis samoin, oli asiakkaan maksukäyttäytyminen ollut hyvää tai sitten täysin olematonta.

Neljäs väittämä (Kuvio 15.) oli seuraavanlainen: Velallisen toivomukset (yhteydenottotapa, maksusuunnitelma) otetaan huomioon perintätoimenpiteissä. Tämän väittämän kohdalla vastaajat olivat hyvin yksimielisiä. Kaikki vastaajat olivat täysin tai jokseenkin sitä mieltä että velallisen toivomukset kuten yhteydenottotapa otetaan huomioon. **Kaikki vastaajat olivat valmiita huomioimaan velallisen toivomukset siis ainakin jossain määrin. Tämä on myös inhimillisestä näkökulmasta hyvä asia.**

Viidentenä oli seuraava väittämä (Kuvio 16.): Veloitettavat perintäkulut suhteutetaan laiminlyönnin vakavuuteen (esim. velan määrä). **Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä että velalliselta veloitettavat perintäkulut tulisi ainakin jossain määrin suhteuttaa esimerkiksi velan määrään.** Mitä suurempi velka, sen kovemmat perintäkulut ja jos velka on hyvin pieni, tulisi perintäkulutkin olla kohtuullisemmat.

Kuudes ja viimeinen väittämä (Kuvio 17.) kuului näin: Perinnässä huomioidaan yllättävä ja ainutkertainen muutos velallisen elämäntilanteessa (työttömyys, sairastuminen yms.) Lähes kaikki vastanneista olivat täysin (9 perintäyhtiötä) tai jokseenkin samaa mieltä (9 perintäyhtiötä) väittämän kanssa. **Yllättävän ja ainutkertaisen muutoksen huomioon ottamista voidaan sanoa pidettävän vastaajien keskuudessa selvänä asiana tai ainakin harkittavana.**

Poikkeuksiakin kuitenkin löytyi, aivan kaikki vastaajat eivät olisi muuttamassa perintätoimenpiteitä velallisen äkillisesti sairastuttua tai jouduttua työttömäksi, mikä ei inhimillisestä näkökulmasta ole kovin hyvä asia. Mikäli velallinen esimerkiksi joutuu onnettomuuteen eikä tämä vuoksi ole pystynyt ajallaan hoitamaan velka-asioitaan, tulisi tässä inhimillisesti tulla vastaan.

6.2 Kunta-kysely

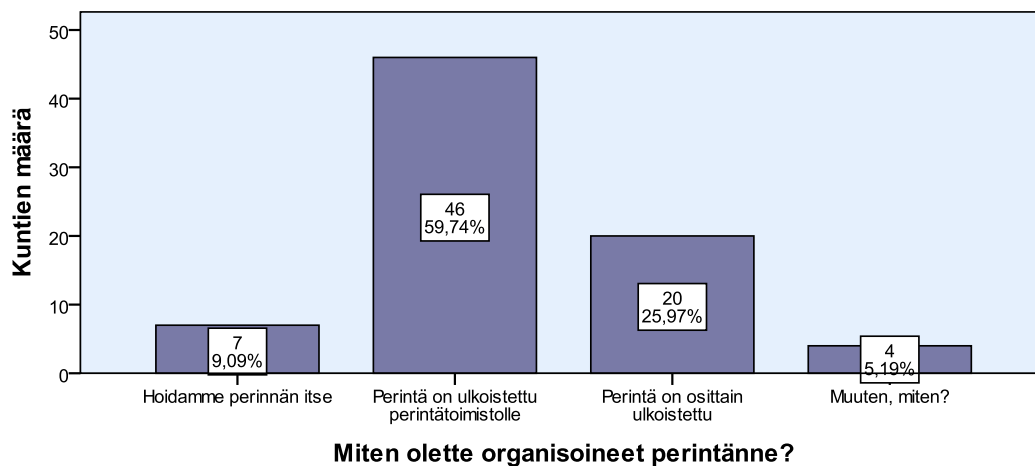
Kysely lähetettiin yhteensä 191 kunnalle ja vastauksia saatiin 77 kunnalta. Tutkimuksen vastausprosentiksi tuli 40,31 prosenttia.

6.2.1 Taustatietoa kyselyyn vastanneista

Ensimmäisessä kysymyksessä (Kuvio 19.) kunnilta kysyttiin, miten he ovat organisoineet perintänsä. Yli puolet kunnista ilmoitti ulkoistaneensa perinnän perintätoimistolle. Seuraavaksi eniten ääniä sai vastausvaihtoehto, perintä on osittain ulkoistettu. Alle 10 prosenttia kunnista ilmoitti hoitavansa perintää itse. Muuten, miten? -vastauksia saatiin neljä:

- Jälkiperintä on ulkoistettu
- Lindorff hoitaa osan
- Olemme juuri siirtämässä toimintaa ulkoisen toimijan hoidettavaksi
- Ulkoistettu, mutta sitä on itse valvottava sekä ”tehostettava” tapauskohtaisesti

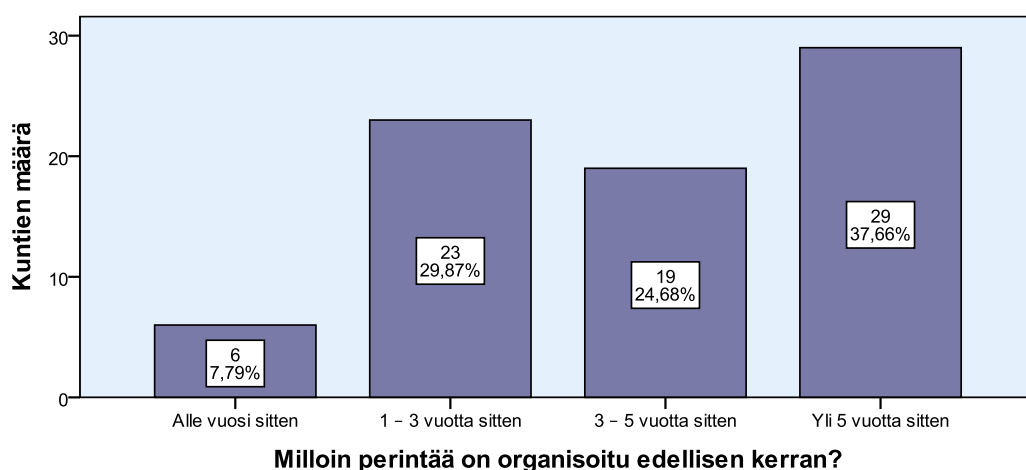
Siihen että vain alle 10 prosenttia vastanneista kunnista hoitaa itse perintänsä on varmasti syynsä. Kunnalla ei tarvitse itsellään olla ammattitaitoista perinnän taitavaa työntekijää ja on helpompaa antaa perintä hoidettavaksi perintätoimistolle. Monet kunnat myös ajattelevat varmasti perinnän olevan jollain tavalla tehokkaampaa kun perijänä on oikea perintätoimisto. Mutta onko tapaan jolla perintää hoidetaan mahdollista vaikuttaa yhtä paljon sen ollessa ulkoistettua tai kun perintää hoidetaan itse? Tai onko kunnalta oikein säästää kustannuksissaan ulkoistamalla perintä? Näitä kysymyksiä on kysytty kyselylomakkeen kysymyksessä numero 14. Se mitä kunnat näihin väitteisiin ovat vastanneet, esitellään myöhemmin kunta- kyselyn tulosten analyysissä.



Kuvio 19. Perinnän organisointi kunnassa

6.2.2 Kunta-kyselyn tulosten analysointi

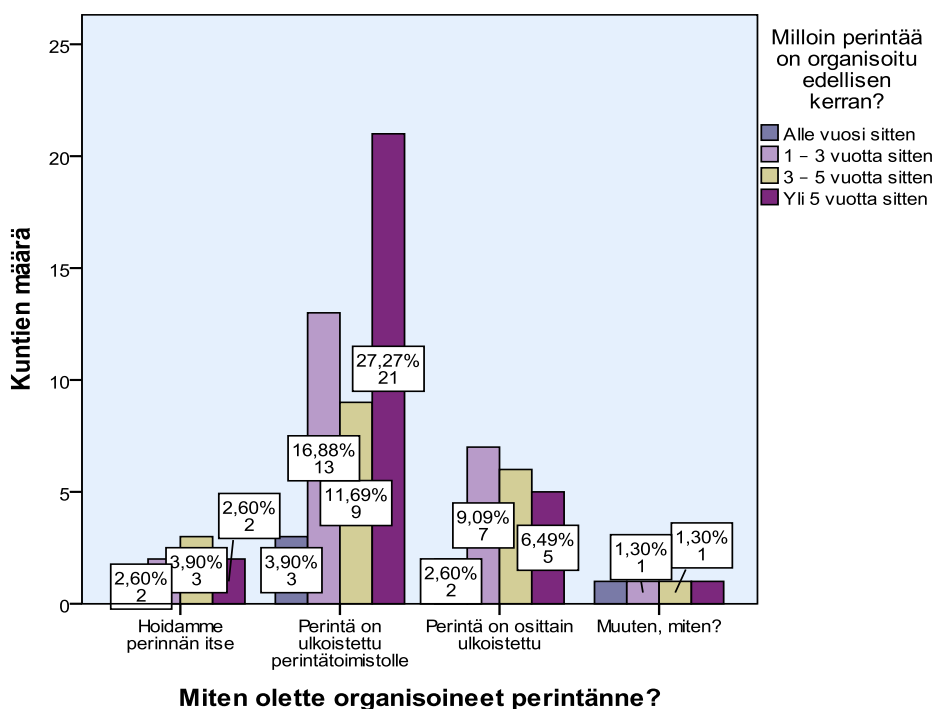
Kunnilta kysyttiin kyselylomakkeen toisessa kysymyksessä (Kuvio 20.) milloin perintää on organisoitu edellisen kerran. Suurin osa (37,66 prosenttia) kunnista vastasi että perintää on organisoitu edellisen kerran yli viisi vuotta sitten. Tämä voi kertoa siitä että nykyinen perintätapa on nähty toimivana, eikä sitä ole sen takia lähdetty muuttamaan. Seuraavaksi eniten vastauksia sai vaihtoehto 1-3 vuotta sitten. Tämä taas voi puolestaan kertoa siitä että äskettäin on mahdollisesti katsastettu tilanne ja tehty mahdollisia muutoksia siihen suuntaan mikä on nähty viisaampana tapana hoitaa perintä



Kuvio 20. Perinnän organisoinnin edellinen kerta

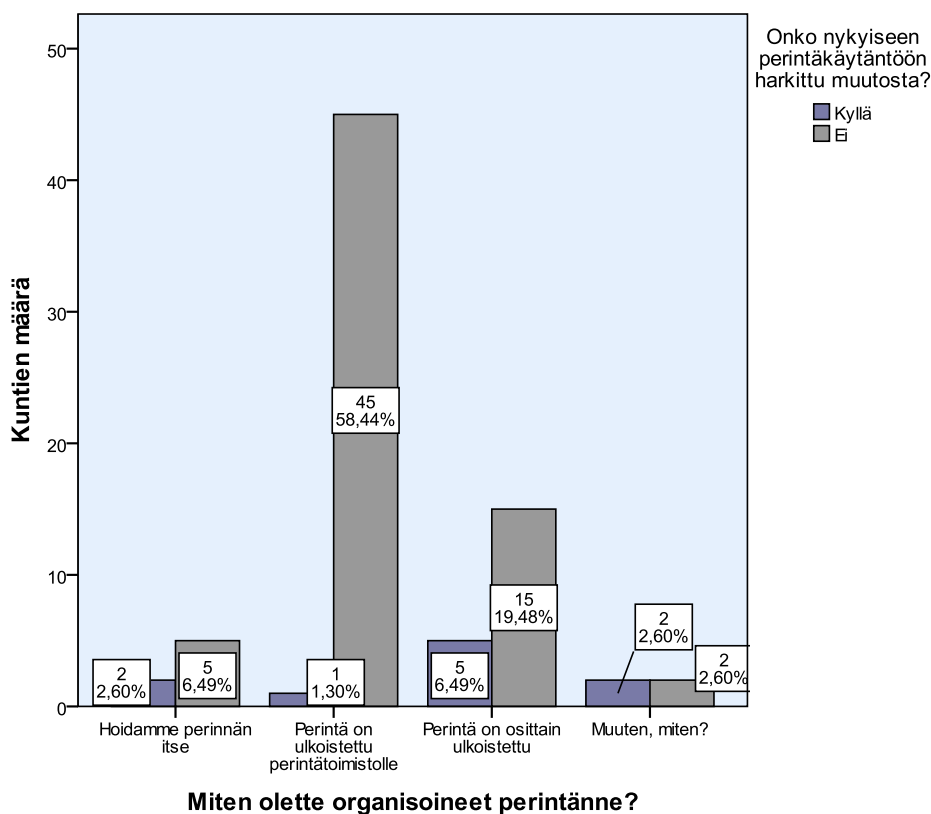
Seuraavassa kuviossa (Kuvio 21.) on tarkasteltu perinnän hoitotapaa siihen nähden milloin viimeksi perintää on organisoitu. Kuviosta voidaan havaita että korkeinta pylvästä 27,27 prosentilla edustaa perintänsä perintätoimistolle ulkoistaneet kunnat. Lisäksi nämä kunnat ovat organisoineet perintäänsä yli viisi vuotta sitten. Kunnat ovat siis ilmeisesti tyytyväisiä perintätoimistojen toimintaan tai sitten asiaa ei ole sen suuremmin vain jätetty ajatella. Kun kerran on sopimus perintätoimiston kanssa tehty, asia on vain jätetty sille tielleen. Perintänsä ulkoistaneiden joukosta löytyy myös alle 5 ja alle 3 vuotta sitten perintäänsä organisoineita kuntia. Kolme kuntaa on myös organisoinut perintäänsä alle vuosi sitten ja päätenyt perintäyhtiöön. Perintäyhtiö näyttää olevan suosittu vaihtoehto kuntien keskuudessa.

Kuviosta 21 voimme myös huomata että joukosta löytyy itse perintäänsä hoitavia kuntia, jotka ovat pitäneet päänsä ja hoitavat perintäänsä itse. Kaksi itse perintäänsä hoitavaa kuntaa kertoo organisoineensa perintäänsä viimeksi yli 5 vuotta sitten. Tämä kertoo siitä että perinnän hoito sujuu hyvin itse hoidettuna. Lisäksi kolme kuntaa kertoo organisoineensa perintää 3-5 vuotta sitten ja on päätenyt hoitamaan perintäänsä itse. Myös kaksi itse perintäänsä hoitavaa kuntaa jotka ovat organisoineet perintäänsä 1-3 vuotta sitten, pysyvät edelleen uskollisina itse hoidetulle perinnälle tai ovat mahdollisesti vaihtaneet ulkoistetun perinnän itse hoidettuun perintään.



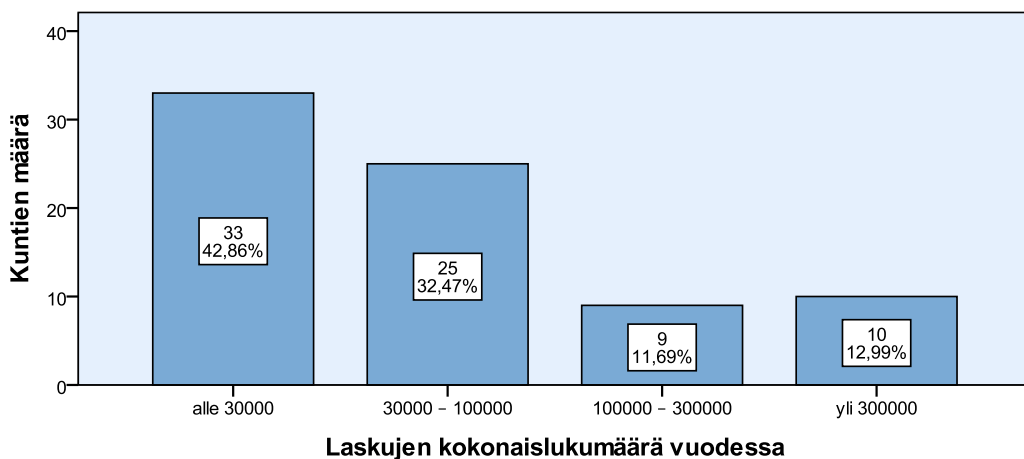
Kuvio 21. Perinnän hoitotapa vs. perinnän organisoinnin edellinen kerta

Alla olevassa kuviossa (Kuvio 22.) on tarkasteltu perinnän hoitotapaa siihen nähden ovatko kunnat harkinneet nykyiseen perintäkäytäntöön muutosta. Kysymys perintäkäytännön mahdollisesta muuttamisesta löytyy kyselylomakkeelta kysymyksenä numero 13. Kuviota katsellessa on melko selvää, etteivät kunnat ole harkinneet muutosta perintäkäytäntöönsä oli se sitten itse hoidettua tai ulkoistettua. Vahvimpana haluttomuus perintäkäytännön muutokseen näkyy perintänsä ulkoistaneiden kuntien keskuudessa. 58,44 prosenttia perintänsä ulkoistaneista kunnista ei ole harkinnut perintäkäytäntöön muutosta ja muutosta harkinneita kuntia on vain yksi. Kaikin kaikkiaan voidaan huomata kuntien kannattavan melko yksimielisesti perintätoimistojen käyttöä perintätoimintansa hoitajana.



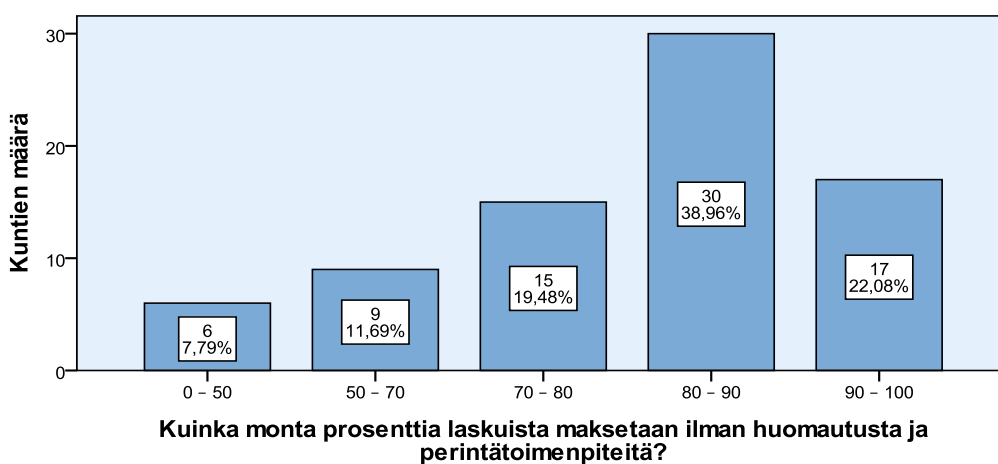
Kuvio 22. Perinnän hoitotapa verraten perintäkäytännön muutoshalukkuuteen

Kyselylomakkeen kolmannessa kysymyksessä (Kuvio 23.) selvitettiin kuntien laskujen määrää vuodessa. Suurin osa vastanneista kunnista (42,86 %) ilmoitti laskujensa määrän olevan alle 30 000 kpl/ vuosi. Toiseksi eniten vastauksia kertyi kohtaan 30 000-100 000. Kymmenen vastaajaa ilmoitti laskujensa määräksi yli 300 000.



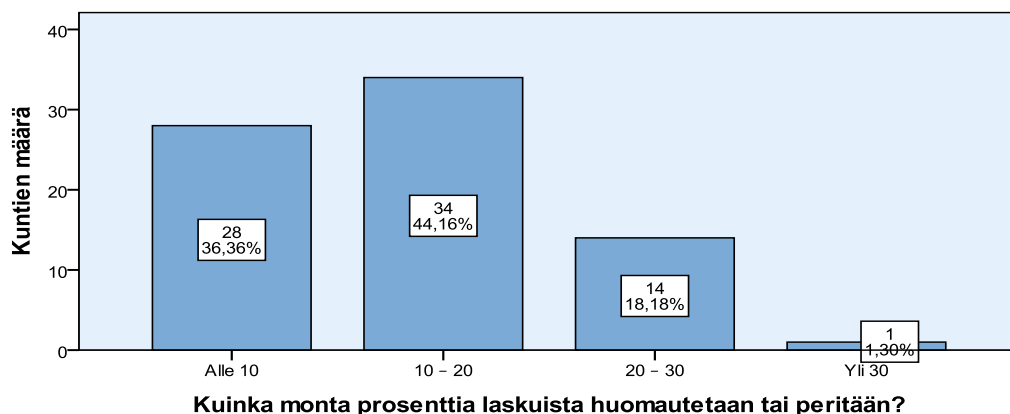
Kuvio 23. Laskujen kokonaislukumäärä vuodessa

Neljäs kysymys (Kuvio 24.) selvitti ilman huomautusta ja perintätoimenpiteitä maksettavien laskujen määrää. Suurin osa kunnista laskuista maksettavan ilman huomautusta ja perintätoimenpiteitä 80-90 prosenttia. Alle 8 prosenttia kunnista kertoi ilman huomautusta ja perintätoimenpiteitä maksettavien laskujen määrän olevan 0-50 prosenttia laskujen kokonaismäärästä. Suurimmalla osalla kunnista suurin osa laskuista maksetaan ilman huomautuksia ja perintätoimenpiteitä. Joukossa on kuitenkin myös jokunen kunta, joilla laskuista melko suuri osa joudutaan huomauttamaan tai perimään.



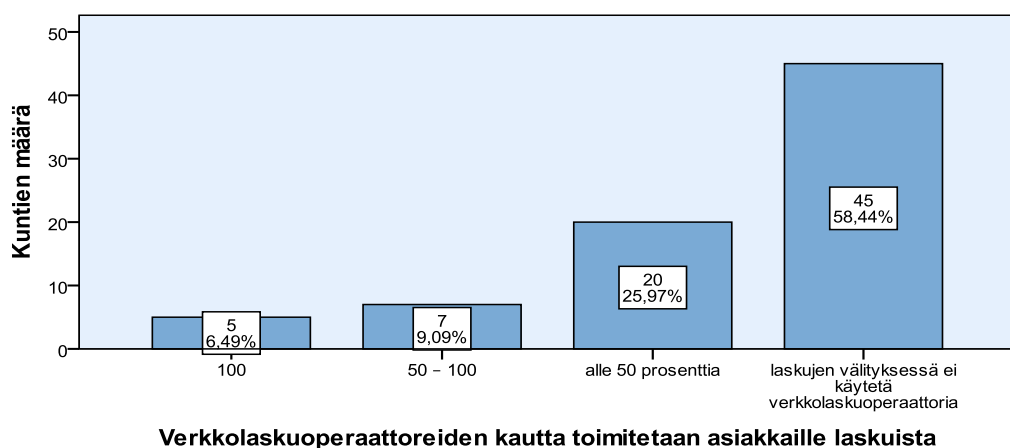
Kuvio 24. Ilman huomautusta ja perintätoimenpiteitä maksettavien laskujen määrä

Kunnilta kysyttiin myös huomautettavien tai perittävien laskujen määrää (Kuvio 25). Suurin osa kunnista ilmoitti huomautettavien tai perittävien laskujen määrän olevan 10-20 prosenttia. Myös todella moni kunta sanoi huomautettavien tai perittävien laskujen määräksi vain alle 10 prosenttia. Vain yksi kunta ilmoitti huomautukseen ja perintään menevien laskujen määrän olevan yli 30 prosenttia. Kaiken kaikkiaan kunnilta huomautukseen tai perintään menevien laskujen määrä on melko pieni verrattuna laskujen kokonaismäärään.



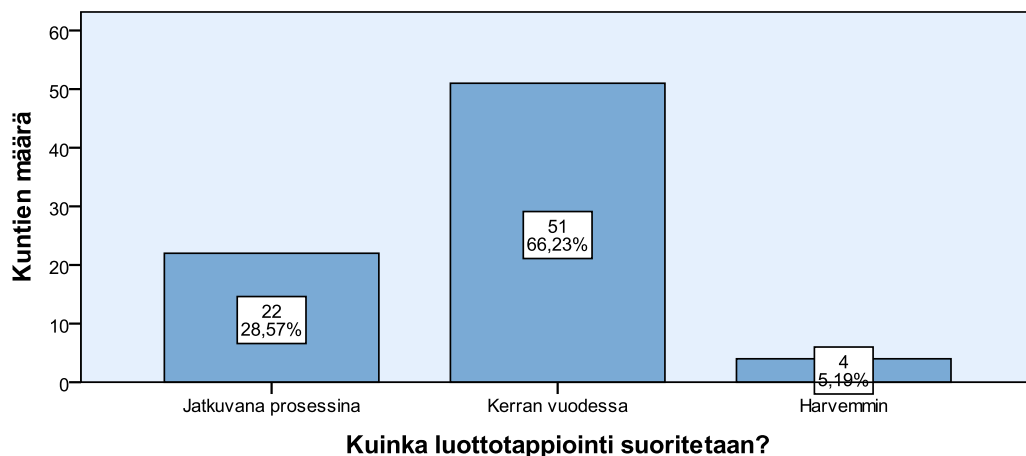
Kuvio 25. Huomautettavien tai perittävien laskujen määrä

Kunnilta kysyttiin kuinka suuri osa laskuista toimitetaan asiakkaille verkkolaskuoperaattoreiden kautta. Alla olevasta kuviosta (Kuvio 26.) nähdään että yli puolet kunnista ilmoittaa, ettei laskujen välityksessä käytetä verkkolaskuoperaattoria. Vain viisi kuntaa ilmoittaa että 100 prosenttia laskuista toimitetaan asiakkaille verkkolaskuoperaattoreiden kautta.



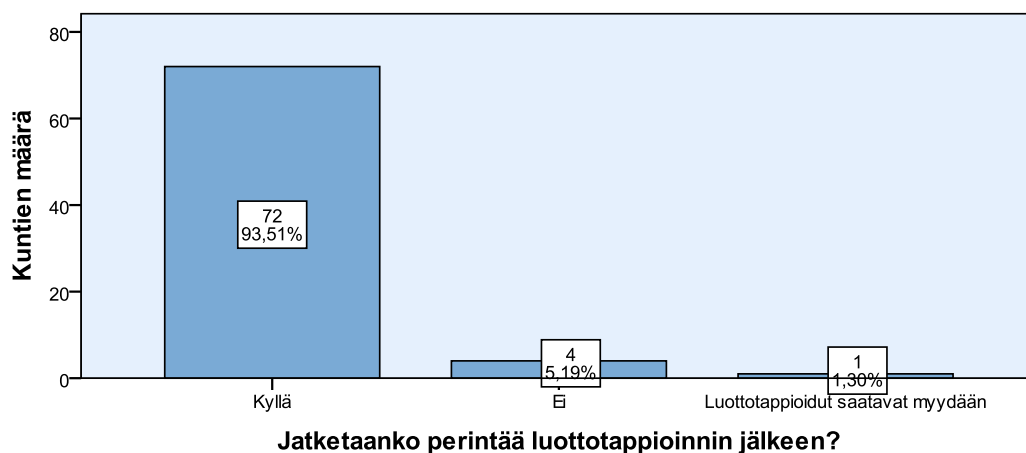
Kuvio 26. Verkkolaskuoperaattoreiden kautta toimitettavien laskujen määrä

Kyselylomakkeen seitsemännessä kysymyksessä (Kuvio 27.) kysyttiin, miten kunnat suorittavat luottotappioiden. Vastausvaihtoehtoja oli neljä, neljäs vaihtoehto (ei mitenkään) jätettiin pois kaaviosta koska siihen ei saatu yhtään vastausta. Yli puolet kunnista (66,23 %) kertoi luottotappioiden suoritettavan kerran vuodessa. Hieman alle 30 prosenttia kertoi luottotappioiden hoidettavan jatkuvana prosessina.



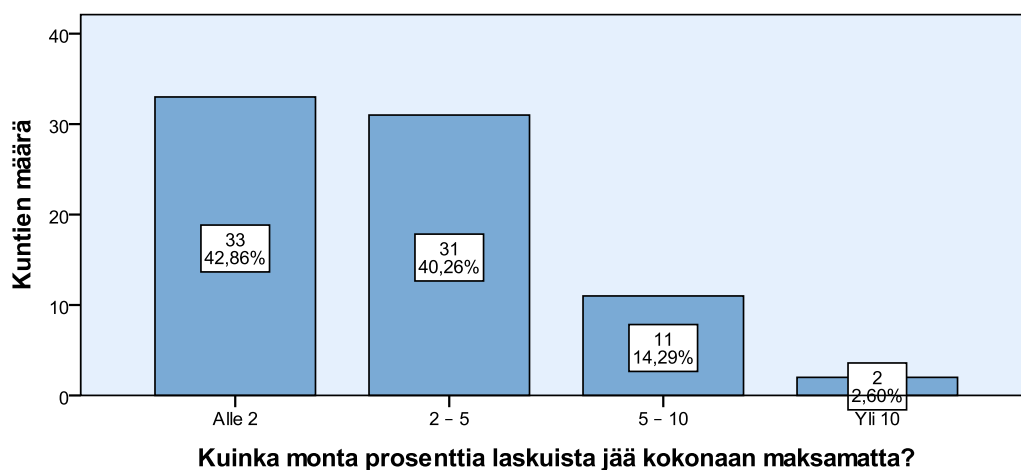
Kuvio 27. Luottotappioiden suorittaminen

Kysymyksessä kahdeksan (Kuvio 28.) kunnilta kysyttiin jatketaanko perintää vielä luottotappioiden jälkeen. Suurin osa (93,51 %) kunnista vastasi perintää jatkettavan luottotappioiden jälkeen. Vain neljä kuntaa kertoi, ettei perintää jatketa ja yksi kunta sanoi että luottotappioidut saatavat myydään.



Kuvio 28. Jatketaanko perintää luottotappioiden jälkeen?

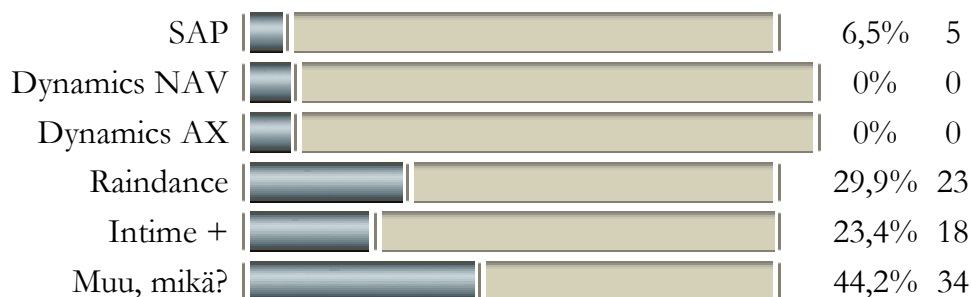
Kysymyksessä yhdeksän kysyttiin kuinka monta prosenttia laskuista jää kokonaan maksamatta. Suurin osa kunnista kertoi laskuista jäävän maksamatta alle 2 prosenttia tai 2-5 prosenttia. Suurimmalla osalla kyselyyn vastanneista kunnista laskuja jää siis kokonaan maksamatta alle 5 prosenttia. Perinnän voi sanoa toimivan melko hyvin jos vain alle 5 prosenttia laskuista jää maksamatta. Kaksi kuntaa ilmoittaa laskuista jäävän maksamatta yli 10 prosenttia, mutta suurimmalla osalla prosenttiluku jää kuitenkin alle 5 prosentin.



Kuvio 29. Maksamatta jäävien laskujen määrä

Kyselylomakkeen 10. kysymys (Kuvio 30.) koski taloushallinnon järjestelmiä. Kysymyksessä kysyttiin mitä taloushallinnon järjestelmiä kunnilla on käytössä. Eniten vastauksia sai Raindance, Pro Economica ja Intime+.

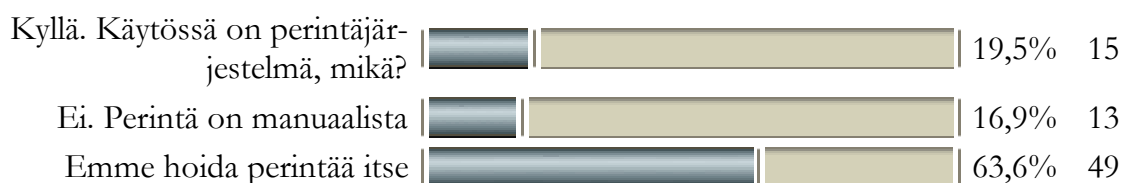
Käytössä olevat taloushallinnon järjestelmät (valitkaa 1 tai useampia)



Kuvio 30. Käytössä olevat taloushallinnon järjestelmät

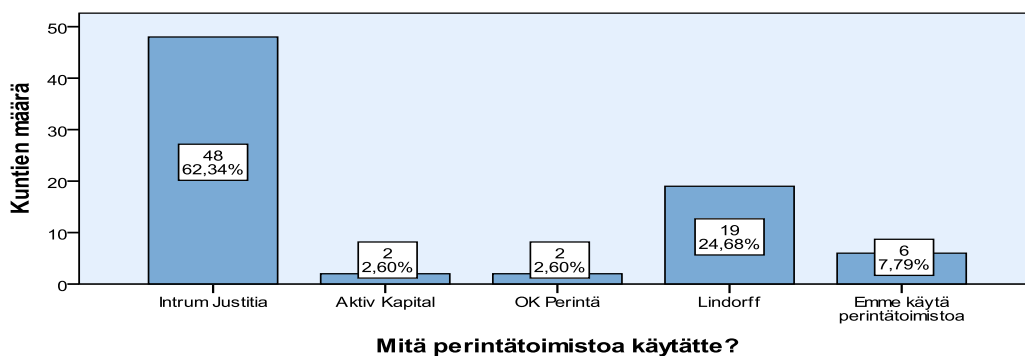
Kysymyksessä 11 (Kuvio 31.) selvitettiin onko kunnilla käytössä erillistä perintäjärjestelmää, mikäli kunta hoitaa perintäänsä itse. Suurin osa kunnista vastasi, ettei hoida perintää itse. Kunnista 16,90 prosenttia kertoi hoitavansa perintää itse ja että erillistä perintäjärjestelmää ei ole käytössä, vaan perintää hoidetaan manuaalisesti. 19,5 prosenttia puolestaan kertoi käytössä olevan perintäjärjestelmä. Suosituin kunnilla käytössä oleva perintäjärjestelmä oli Pro Economica. Myös Intime +, Perintäkarhu ja Raindance saivat enemmän kuin yhden äänen.

Mikäli perintä hoidetaan itse, käytetäänkö siihen erillistä perintäjärjestelmää?



Kuvio 31. Mikäli perintä on itse hoidettua, käytetäänkö erillistä perintäjärjestelmää?

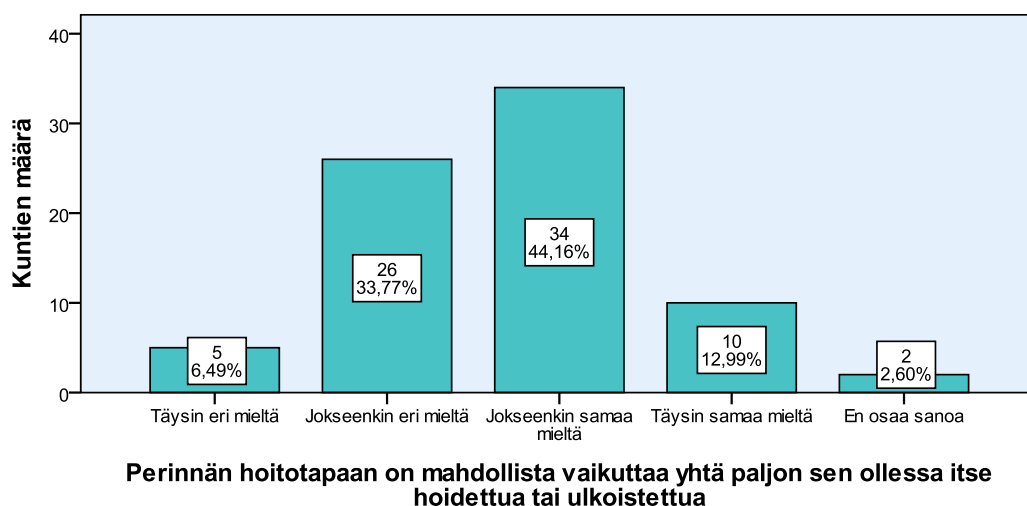
Kyselylomakkeen kysymyksessä 12 kysyttiin mitä perintätoimistoa kunta käyttää. Suurin osa perintätoimistoa käyttävistä kunnista ilmoitti käyttävänsä Intrum Justitiaa. Seuraavaksi eniten ääniä sai Lindorff. Kaksi kuntaa ilmoitti käyttävänsä myös Aktiv Kapitalia ja OK Perintää. Kuntien keskuudessa on hyvin edustettuna suurimmat perintäyhtiöt. Nämä perintäyhtiöt hallitsevat siis suurimmilta osin kuntien perintää. Vastausvaihtoehdoissa oli myös vaihtoehto, muuta mitä, muttei siihen tullut yhtään vastausta. Tämä kyselyn perusteella voidaan sanoa että kuntien perintätoiminnasta vastaa melko pitkälle Intrum Justitia ja Lindorff.



Kuvio 32. Käytössä oleva perintätoimisto

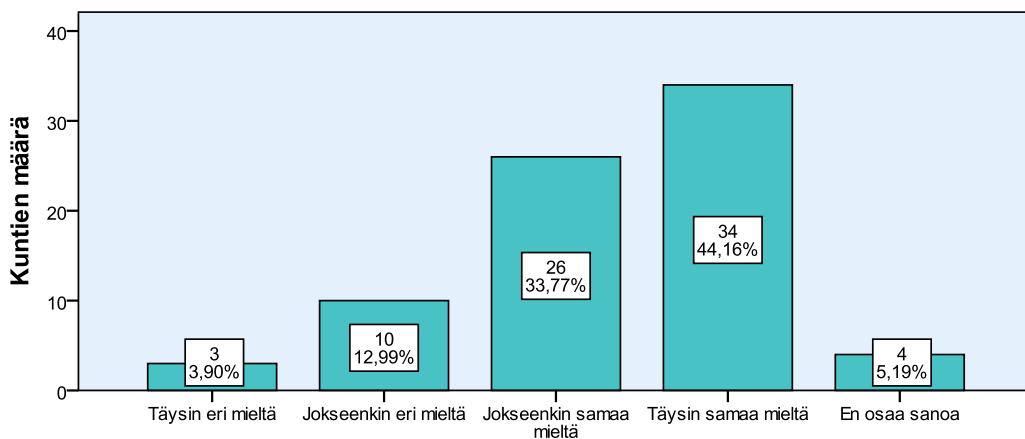
Kyselylomakkeen 14. kysymys sisälsi väittämiä, joihin kuntien tuli vastata valitsemalla parhaiten mielipidettään vastaava vaihtoehto asteikolla 1-5. Asteikolla 1= Täysin erimieltä, 2= Jokseenkin erimieltä, 3= Jokseenkin samaa mieltä, 4= Täysin samaa mieltä ja 5= En osaa sanoa.

Ensimmäinen väittäminen (Kuvio 33.) kuului näin: Perinnän hoitotapaan on mahdollista vaikuttaa yhtä paljon sen ollessa itse hoidettua tai ulkoistettua. **Kuntien mielipide ensimmäiseen väittämään jakautui melko tasaisesti.** 34 kuntaa (44,16 prosenttia) oli jokseenkin samaa mieltä kun taas 26 kuntaa (33,77 prosenttia) oli jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa. 10 kuntaa oli täysin sitä mieltä että perinnän hoitotapaan on mahdollista vaikuttaa yhtä paljon sen ollessa itse hoidettua tai ulkoistettua. Viisi kuntaa oli puolestaan täysin erimieltä ja kaksi ei osannut sanoa mitään väittämään.



Kuvio 33. Perinnän hoitotapaan on mahdollista vaikuttaa yhtä paljon sen ollessa itse hoidettua tai ulkoistettua

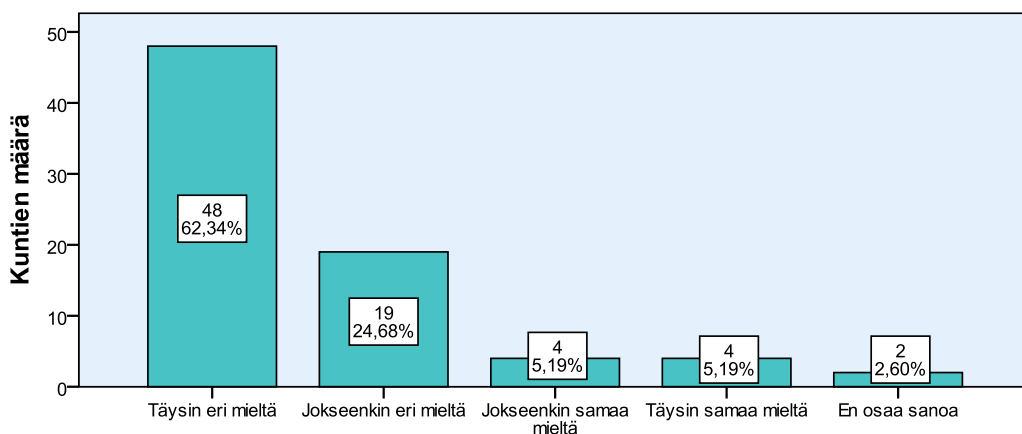
Toisessa väittämässä (Kuvio 34.) väitettiin että on oikein säästää kustannuksissa ulkoistamalla perintä. Suurin osa kunnista oli täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä. Jokseenkin eri mieltä oli 12,99 prosenttia kunnista ja täysin erimieltä vain 3,90 prosenttia. **Suurin osa kunnista pitää oikeana sitä että kustannuksissa säästetään ulkoistamalla perintä.** Voidaanko näin toimimista pitää inhimillisenä? Vain kolme kuntaa on sitä mieltä, ettei ole oikein säästää kustannuksissa ulkoistamalla perintä ja 10 kuntaa on jokseenkin sitä mieltä. Suurin osa kunnista kuitenkin pitää sitä oikeana tapana toimia.



On oikein säästää kustannuksissa ulkoistamalla perintä

Kuvio 34. On oikein säästää kustannuksissa ulkoistamalla perintä

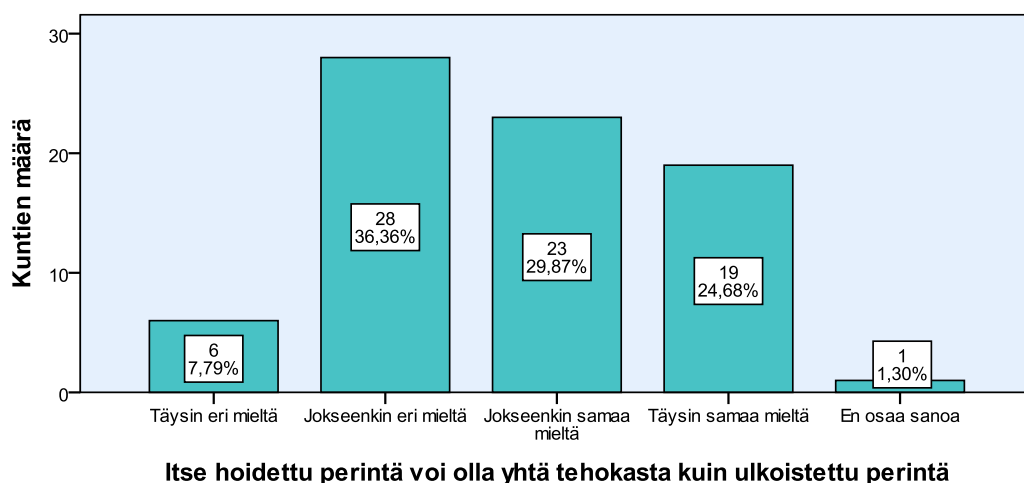
Kolmas väittämä (Kuvio 35.) kuului: Perintäkulujen ei tulisi jäädä velallisen maksettavaksi. Tämän väittämän kohdalla kunnat olivat melkein yksimielisiä. Suurin osa (62,34 prosenttia) oli täysin eri mieltä ja 24,68 prosenttia kunnista jokseenkin eri mieltä. **Suurimman osan mielestä perintäkulut kuuluvat siis nimenomaan velallisen maksettavaksi.** Vain neljä kuntaa (5,19 prosenttia) oli jokseenkin samaa mieltä ja neljä (5,19 prosenttia) täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Vain kahdeksan kuntaa on jokseenkin tai täysin sitä mieltä, ettei perintäkulujen tulisi jäädä velallisen maksettavaksi. Kaksi kuntaa ei osannut sanoa väittämään mitään.



Perintäkulujen ei tulisi jäädä velallisen maksettavaksi

Kuvio 35. Perintäkulujen ei tulisi jäädä velallisen maksettavaksi

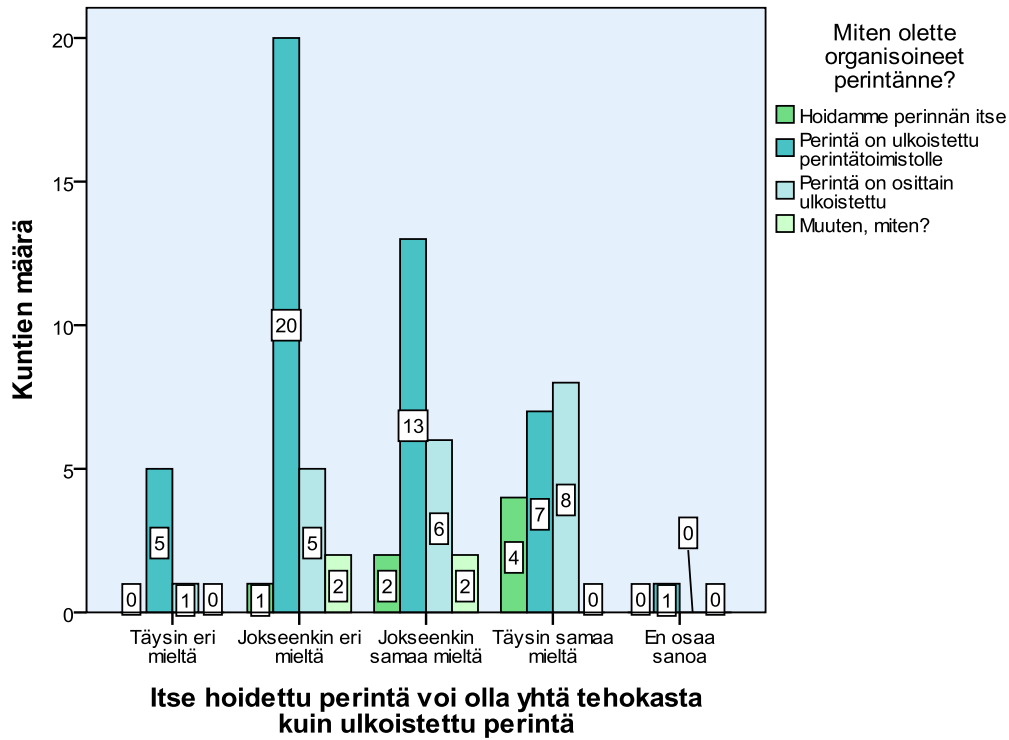
Neljäntenä ja viimeisenä väittämänä oli (Kuvio 36.): Itse hoidettu perintä voi olla yhtä tehokasta kuin ulkoistettu perintä. **Suurin osa kunnista kallistui tämän väittämän kohdalla puoltavaan vastaukseen.** Suurin osa oli täysin samaa mieltä (24,68 prosenttia) tai jokseenkin samaa mieltä (29,87 prosenttia) väittämän kanssa. Melko suuri osa kuitenkin oli myös jokseenkin eri mieltä (36,36 prosenttia) ja kuusi kuntaa (7,79 prosenttia) oli väittämän kanssa täysin eri mieltä.



Kuvio 36. Itse hoidettu perintä voi olla yhtä tehokasta kuin ulkoistettu perintä

Seuraavassa kuviossa (Kuvio 37.) on tarkasteltu väittämää neljä: ”Itse hoidettu perintä voi olla yhtä tehokasta kuin ulkoistettu perintä” siihen nähden miten kunnat ovat organisoineet perintänsä. Mielenkiintoista tässä on se että perintänsä ulkoistaneet kunnat ovat sitä mieltä että itse hoidettu perintä voi olla yhtä tehokasta kuin ulkoistettu perintä. Tästä huolimatta lähes 90 prosenttia kunnista vastasi, ettei perintäkäytäntöön ole harkittu muutosta (Kuvio 22.). Kunnat siis uskovat että itse hoidettu perintä voisi olla yhtä tehokasta, mutta silti haluavat käyttää perintäyhtiötä hoitamaan perintäänsä. Tämä on melko ristiriitaista. Onko kyse todella siis vain siitä että ulkoistamalla perintä voidaan säästää kustannuksissa. Kysymys kuuluukin, onko oikein säästää kansalaisen kustannuksella?

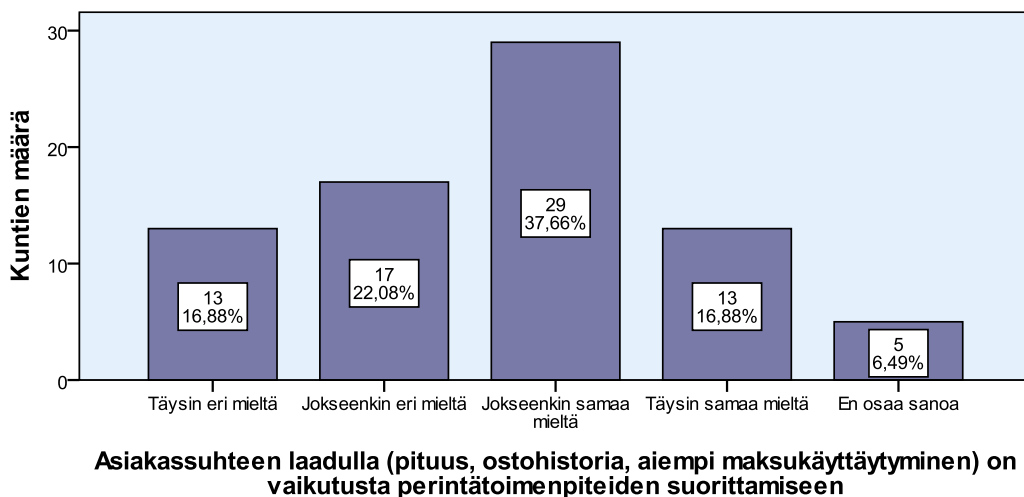
Kuviosta 37 näkyy että osa perintänsä ulkoistaneista kunnista on myös täysin eri mieltä väittämän kanssa ja todella uskoo siihen että perintäyhtiö hoitaa perintää tehokkaammin.



Kuvio 37. Väittämä neljä ”Itse hoidettu perintä voi olla yhtä tehokasta kuin ulkoistettu perintä” perinnän hoitotapaan nähden

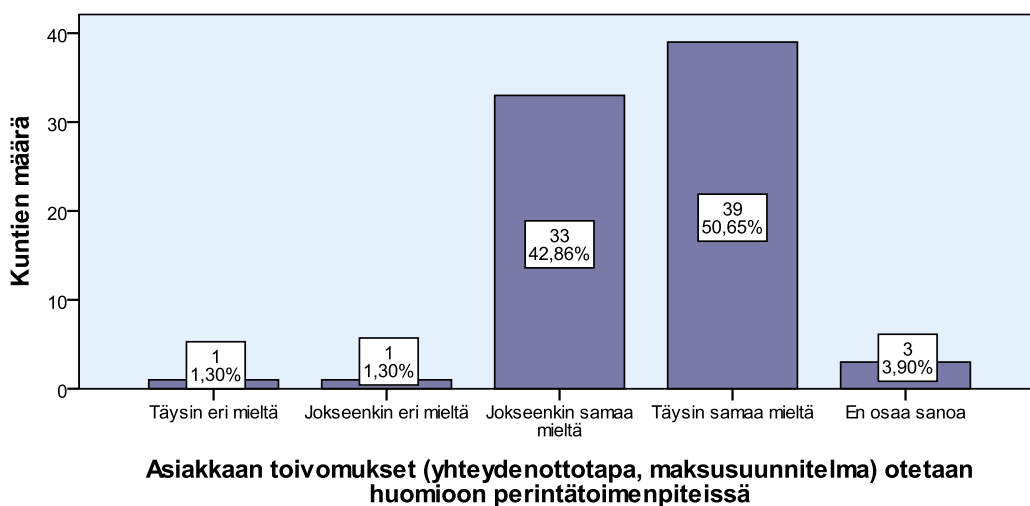
Kyselylomakkeen viimeinen kysymys numero 15 sisälsi myös väittämiä, joihin piti vastata valitsemalla parhaiten kunnan toimintaa vastaava vaihtoehto asteikolla 1-5, jossa 1= Täysin eri mieltä, 2= Jokseenkin eri mieltä, 3= Jokseenkin samaa mieltä, 4= Täysin samaa mieltä, 5= En osaa sanoa. Perintänsä ulkoistaneiden kuntien tuli vastata väittämiin tietojensa mukaan.

Kysymyksen 15 ensimmäinen väittämä (Kuvio 38.) kuului näin: Asiakassuhteella (pituus, ostohistoria, aiempi maksukäyttäytyminen) on vaikutusta perintätoimenpiteiden suorittamiseen. Suurin osa kunnista (37,66 prosenttia) oli jokseenkin samaa mieltä mutta ääniä sai myös vaihtoehto jokseenkin eri mieltä (22,08 prosenttia). Vastausvaihtoehdot täysin samaa mieltä ja täysin eri mieltä jakoivat vastaajien äännet tasan, kumpikin vastausvaihtoehto sai 13 ääntä (16,88 prosenttia). **Suurin osa kunnista on kuitenkin väittämän kanssa samaa mieltä, asiakassuhteella on siis vaikutusta siihen miten perintätoimenpiteitä suoritetaan.**



Kuvio 38. Asiakassuhteen laadulla on vaikutusta perintätoimenpiteiden suorittamiseen

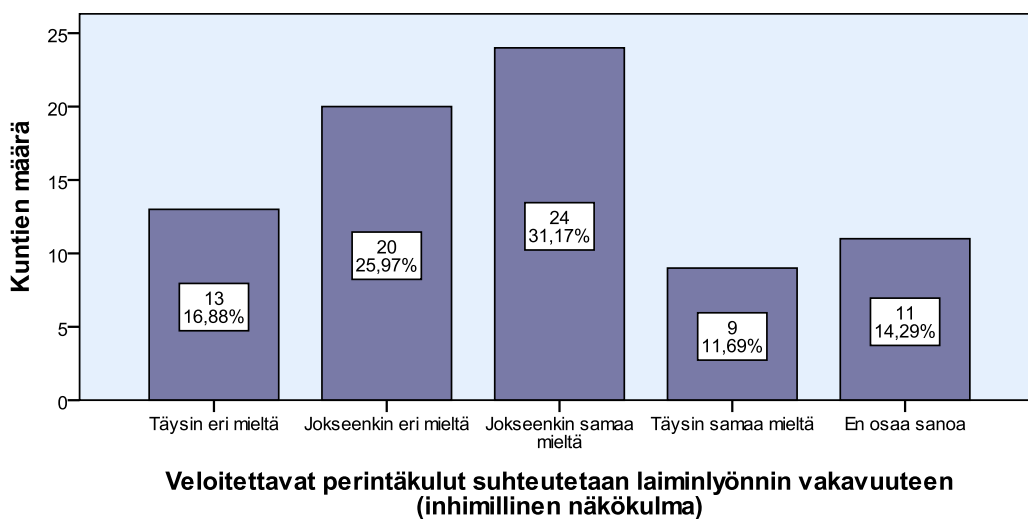
Toinen väittämä (Kuvio 39.) kysymyksessä 15 kuului: Asiakkaan toivomukset (yhteydenottotapa, maksusuunnitelma) otetaan huomioon perintätoimenpiteissä. Kunnat olivat varsin yksimielisiä vastauksissaan. **Lähes kaikki kunnat olivat täysin (50,65 prosenttia) tai jokseenkin samaa mieltä (42,86 prosenttia) siitä että kunta ottaa asiakkaan toivomukset huomioon perintätoimenpiteissä.**



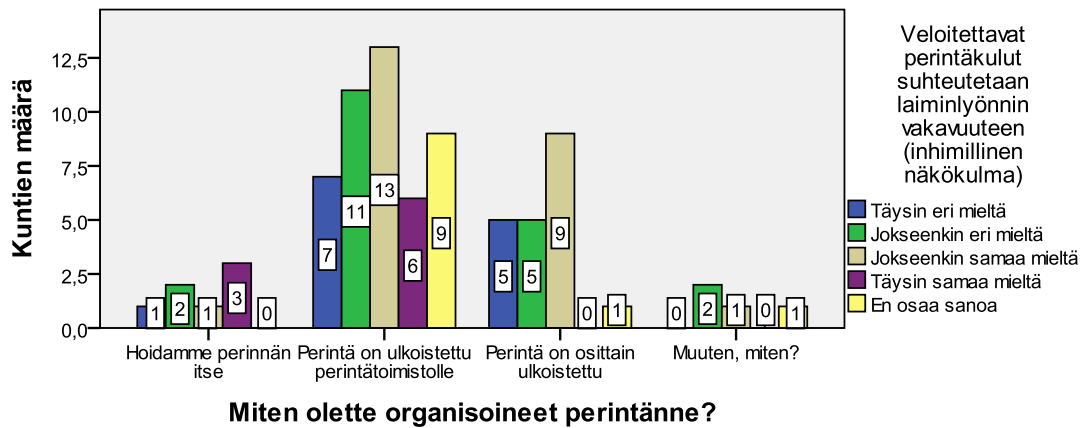
Kuvio 39. Asiakkaan toivomukset otetaan huomioon perintätoimenpiteissä

Kolmantena oli väittämä (Kuvio 40.): Veloitettavat perintäkulut suhteutetaan laiminlyönnin vakavuuteen (inhimillinen näkökulma). Väittämä jakoi kuntien vastaukset melko lailla kahteen osaan. Yhteensä 33 kuntaa oli joko täysin eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa. Toiset 33 kuntaa oli puolestaan joko jokseenkin tai täysin samaa mieltä väittämän kanssa. 11 kuntaa ei osannut sanoa väittämään mitään. **Noin puolet kunnista oli sitä mieltä että kunnan tai perintäyhtiön toiminnassa veloitettavat perintäkulut suhteutetaan laiminlyönnin vakavuuteen. Toinen puoli kunnista taas oli sitä mieltä että veloitettavia perintäkuluja ei suhteuteta laiminlyönnin vakavuuteen.**

Huomiota herättävää tässä kuviossa (Kuvio 40.) on myös se että jopa 11 kuntaa on vastannut, ettei osaa sanoa väittämään mitään. Kuvioista 41 nähdään, että yhdeksän kuntaa niistä 11 kunnasta jotka ovat vastanneet, etteivät osaa sanoa väittämään mitään, ovat kuntia joiden perintä on ulkoistettu. Tämä kertoo siitä että koska perintä on ulkoistettu, ei kunta tämän vuoksi luultavasti osaa sanoa asiaan mitään. Tämä kertoo myös siitä, ettei kunnalla ole mahdollisuutta vaikuttaa siihen miten perintää hoidetaan, kun kunta ei kerran tiedä asiasta mitään.



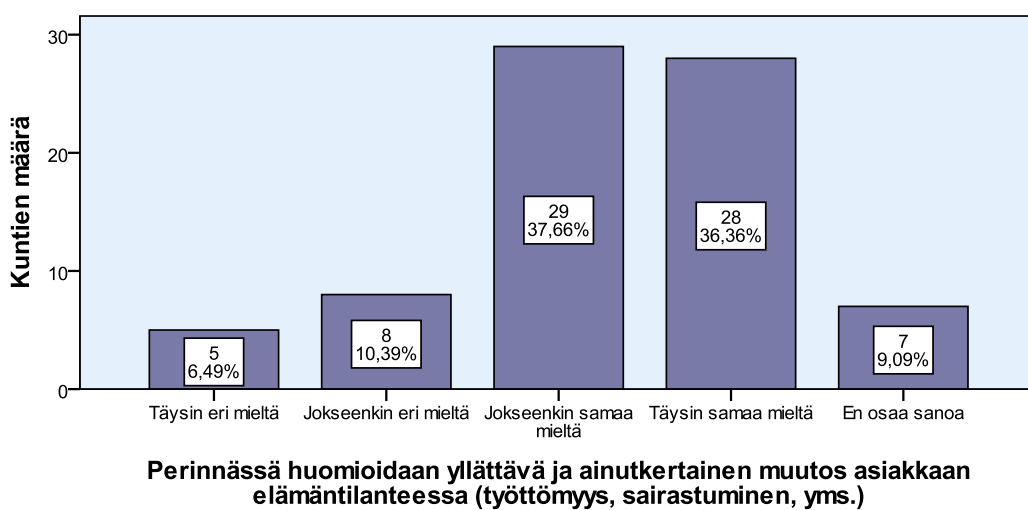
Kuvio 40. Veloitettavat perintäkulut suhteutetaan laiminlyönnin vakavuuteen



Kuvio 41. Väittämä 3: ”Veloitettavat perintäkulut suhteutetaan laiminlyönnin vakavuuteen” perinnän hoitotapaan verrattuna

Neljäs ja viimeinen väittämä kysymyksessä 15 (Kuvio 42.) kuului näin: Perinnässä huomioidaan yllättävä ja ainutkertainen muutos asiakkaan elämäntilanteessa (työttömyys, sairastuminen, yms.). **Suurin osa kunnista oli jokseenkin (37,66 prosenttia) tai täysin (36,36 prosenttia) sitä mieltä että perinnässä huomioidaan yllättävä ja ainutkertainen muutos asiakkaan elämäntilanteessa.**

Vain 13 kuntaa oli täysin tai jokseenkin eri mieltä tästä. Seitsemän kuntaa on myös vastannut väittämään, ettei osaa sanoa siihen mitään. Tämä kertoo taas jälleen luultavimmin siitä että perintä on ulkoistettu eikä kunta tämän vuoksi tiedä asiasta.



Kuvio 42. Perinnässä huomioidaan yllättävä ja ainutkertainen muutos asiakkaan elämäntilanteessa

6.2.3 Tutkimusongelmaan vastaaminen

Tässä osiossa tarkastellaan tutkimukselle asetettuihin ongelmiin ja alaongelmiin saatuja vastauksia. Tämä osio käsittelee tutkimusongelmien vastausten käsittelyä kuntien osalta. Alla on eriteltyä tutkimusongelmat ja kunnilta niihin saatuja vastauksia.

Perinnän tehokkuus

Itse hoidettu perintä vai ulkoistettu perintä?

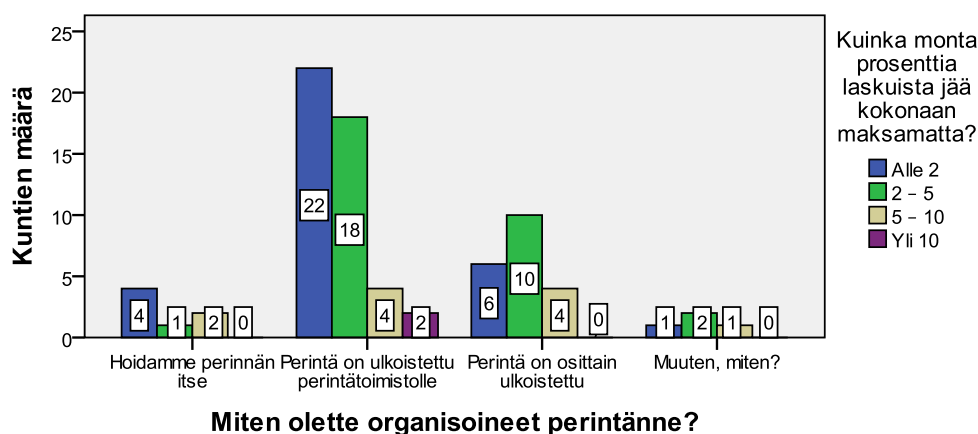
Perintäyhtiöiden käyttö eli ulkoistettu perintä oli kuntien keskuudessa reilusti suositumpaa kuin itse hoidettu perintä. 59,74 (46 kuntaa) prosenttia kunnista kertoi perinnän olevan ulkoistettu perintätoimistolle. Vain 9,09 (7 kuntaa) prosenttia kertoi kunnan hoitavan itse perintää. Lopuilla kunnista perintä oli osittain ulkoistettu. **Tutkimuksen perusteella kunnista suurin osa on kääntynyt perintäyhtiöiden puoleen.** Yhteensä kyselyyn vastanneita kuntia oli 77.

Kuinka valitun perintätavan tehokkuus vaikuttaa perinnän tulokseen?

Kuviossa 43 on vertailtu kuinka tehokasta kuntien perintä on ja millaisia perintätuloksia on saavutettu kun kunta on hoitanut perintäänsä itse, ulkoistanut perintänsä, kun perintä on ollut osittain ulkoistettu tai kun perintää on hoidettu jontekin muuten. Tässä keskitytään pääasiassa itse hoidetulla perinnällä ja ulkoistetulla perinnällä saavutettuihin tuloksiin ja niiden keskenään vertailuun.

Kuviosta 43 voidaan huomata että suurin osa perintää itse hoitavista kunnista kertoo laskuista jäävän kokonaan maksamatta vain alle 2 prosenttia eikä yksikään itse perintää hoitava kunta ilmoita että laskuista jäisi maksamatta yli 10 prosenttia. Perintätoimistolle perintänsä ulkoistaneista kunnista suurin osa ilmoittaa laskuista jäävän kokonaan maksamatta joko alle 2 prosenttia tai 2-5 prosenttia. Joukossa on myös kaksi kuntaa, jotka kertovat laskuista jäävän maksamatta yli 10 prosenttia.

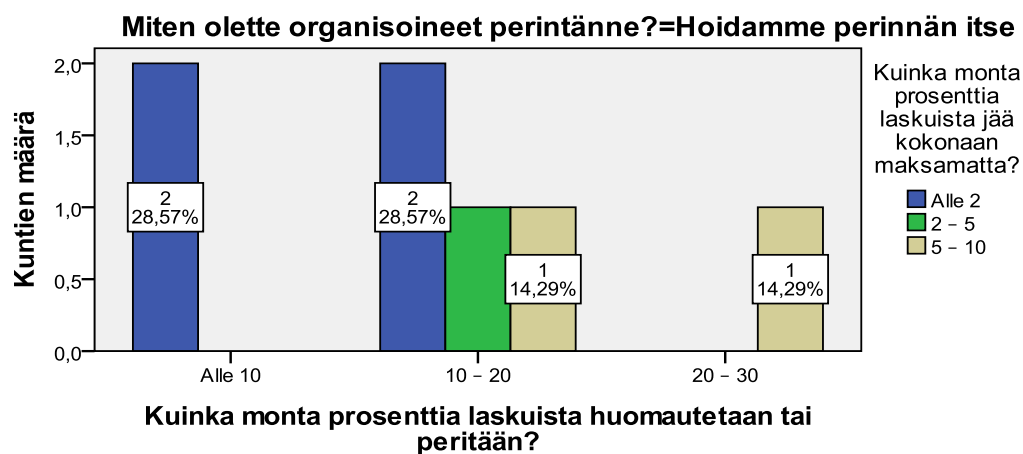
Voidaan todeta että sekä hoitamalla perintää itse että ulkoistamalla perintä, voidaan päästä hyviin tuloksiin. Vaikka itse perintäänsä hoitavia kuntia onkin tutkimuksessa hyvin vähän verraten perintänsä ulkoistaneisiin kuntiin, voidaan sanoa että itse perintäänsä hoitavat kunnat ovat saaneet hyviä tuloksia aikaan. **Tästä voidaan todeta, ettei kunnan välttämättä tarvitse ottaa perintätoimistoa hoitamaan perintää, vaan perintää pystyy hoitamaan tehokkaasti ja hyvin tuloksin myös itse.** Kumpikaan tapa ei ole tutkimuksen mukaan toistaan tehottomampi.



Kuvio 43. Maksamatta jäävien laskujen määrä perinnän hoitotapaan nähden

Kumpi on tehokkaampaa, itse hoidettu perintä vai ulkoistettu perintä?

Kuviossa 44 on tarkasteltu, kuinka paljon perintää itse hoitavilla kunnilla on kokonaan maksamatta jääviä laskuja alun perin huomautettuihin tai perittyihin laskuihin nähden. Oheiseen taulukkoon (Taulukko 6.) on koottu kuvion 44 osoittamien tulosten pohjalta itse perintäänsä hoitavien kuntien aikaan saamat tulokset perinnän hoidossa. Verrattaessa perinnän ansiosta maksettujen laskujen määrää alun perin perintään menneisiin laskuihin, saadaan perinnällä saavutetuksi tulokseksi itse perintää hoitavien kuntien keskuudessa jopa 80-90 prosenttia. **Itse perintäänsä hoitavat kunnat ovat siis parhaimmillaan saaneet perittyä 80-90 prosenttia perintään menneistä laskuista.**

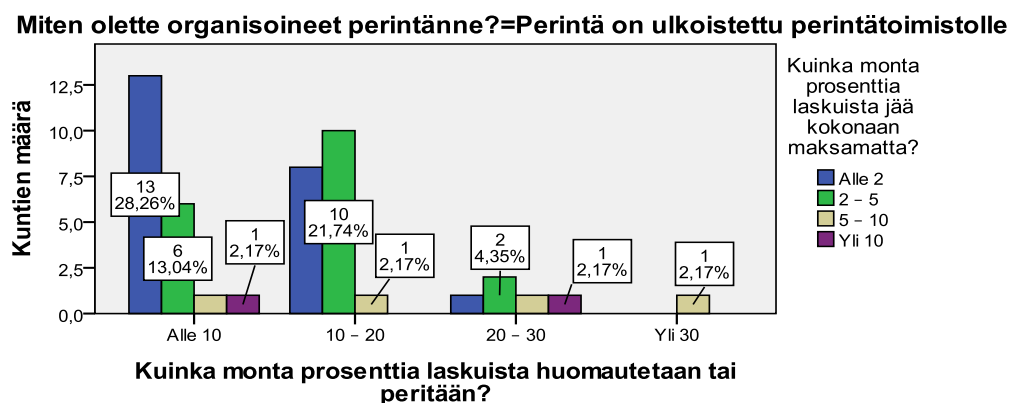


Kuvio 44. Itse perintää hoitavien kuntien kokonaan maksamatta jäävien laskujen määrä alun perin huomautettuihin tai perittyihin laskuihin nähden.

Taulukko 6. Itse perintäänsä hoitavien kuntien aikaan saama tulos

Perinnällä aikaan saatu tulos Itse perintäänsä hoitavat kunnat			
Alun perin huomautukseen tai perintään menneet laskut (prosenttia laskujen kokonaismäärästä)	Kokonaan maksamatta jääneiden laskujen määrä (prosenttia laskujen kokonaismäärästä)	Perinnän ansiosta maksettujen laskujen määrä (prosenttia laskujen kokonaismäärästä)	Perinnällä saavutettu perintätulos (prosenttia perintään menneistä laskuista)
Alle 10	Alle 2	Alle 8	n. 80
10-20	Alle 2	n. 8-18	n. 80-90
10-20	2-5	n. 5-18	n. 50-90
10-20	5-10	n. 0-15	n. 0-75
20-30	5-10	n. 10-25	n. 50-83

Kuviossa (Kuvio 45.) on tarkasteltu kuinka paljon perintänsä ulkoistaneilla kunnilla on kokonaan maksamatta jääviä laskuja alun perin huomautettuihin tai perittyihin laskuihin nähden. Oheiseen taulukkoon (Taulukko 7.) on koottu kuvion 45 osoittamien tulosten pohjalta perintänsä ulkoistaneiden kuntien aikaan saamat tulokset perinnän hoidossa kun niiden perintää on hoitanut perintätoimisto. Verrattaessa perinnän ansiosta maksettujen laskujen määrää alun perin perintään menneisiin laskuihin, saadaan perinnällä saavutetuksi tulokseksi perintänsä ulkoistaneiden kuntien keskuudessa jopa 90-93 prosenttia. **Perintänsä ulkoistaneista kunnista yksi kunta on saanut perittyä 90-93 prosenttia perintään menneistä laskuistaan. Mutta kuten taulukosta voidaan havaita, niin suurimmalla osalla kunnista perintätulos on kuitenkin jäänyt pienemmäksi.**



Kuvio 45. Perintänsä ulkoistaneiden kuntien kokonaan maksamatta jäävien laskujen määrä alun perin huomautettuihin tai perittyihin laskuihin nähden

Taulukko 7. Perintänsä ulkoistaneiden kuntien aikaan saama tulos kun perintää hoitaa perintäyhtiö

Perinnällä aikaan saatu tulos Perintänsä ulkoistaneet kunnat			
Alun perin huomautukseen tai perintään menneet laskut (prosenttia laskujen kokonaismäärästä)	Kokonaan maksamatta jääneiden laskujen määrä (prosenttia laskujen kokonaismäärästä)	Perinnän ansiosta maksettujen laskujen määrä (prosenttia laskujen kokonaismäärästä)	Perinnällä saavutettu perintätulos (prosenttia perintään menneistä laskuista)
Alle 10	Alle 2	Alle 8	n. 80
Alle 10	2-5	n. 5-8	n. 50-80
Alle 10	5-10	n. 0-5	n. 0-50
Alle 10	Yli 10	* Selitys alla	
10-20	Alle 2	n. 8-18	n. 80-90
10-20	2-5	n. 5-18	n. 50-90
10-20	5-10	n. 0-15	n. 0-75
20-30	Alle 2	n. 18-28	n. 90-93
20-30	2-5	n. 15-28	n. 75-93
20-30	5-10	n. 10-25	n. 50-83
20-30	Yli 10	n. 10-20	n. 50-66
Yli 30	5-10	n. 20-25	n. 66-83

*Ilmeisesti kaikkia maksamattomia laskuja ei laiteta huomautukseen tai perintään ollenkaan tai sitten kyseinen kunta on vastannut vahingossa virheellisesti

Sekä itse perintäänsä hoitavat että perintänsä perintäyhtiölle ulkoistaneet kunnat ovat saaneet perintätavallaan aikaan hyviä perintätuloksia. Perinnän ansiosta maksettujen laskujen määrää alun perin perintään menneisiin laskuihin verrattaessa, saadaan suurimmalla osalla itse perintää hoitavien kuntien keskuudessa perinnällä saavutetuksi tulokseksi 80-90 prosenttia. Perintänsä ulkoistaneista kunnista yksi kunta puolestaan on saanut perittyä 90-93 prosenttia perintään menneistä laskuistaan. Muilla perintänsä ulkoistaneilla kunnilla perintätulos on kuitenkin jäänyt pienemmäksi mutta siitä huolimatta tuloksia voidaan pitää hyvinä. Tästä voidaan huomata että kummallakin perintätavalla on saavutettu hyviä tuloksia. Kysymykseen ”Kumpi on tehokkaampaa, itse hoidettu perintä vai ulkoistettu perintä?” voidaan vastata että **tutkimuksen mukaan perintätavat osoittautuivat aika lailla yhtä tehokkaiksi.**

Siihen kumpi on tehokkaampaa, itse hoidettu vai ulkoistettu perintä, haettiin vastausta myös kuntien mielipiteestä kysymyksen numero 14 väittämän neljä avulla. Väittämä neljä (Kuvio 36.) kuului: Itse hoidettu perintä voi olla yhtä tehokasta kuin ulkoistettu perintä. Suurin osa kunnista kallistui tämän väittämän kohdalla puoltavaan vastaukseen. Suurin osa oli täysin samaa mieltä (24,68 prosenttia) tai jokseenkin samaa mieltä (29,87 prosenttia) väittämän kanssa. Melko suuri osa kuitenkin oli myös jokseenkin eri mieltä (36,36 prosenttia) ja kuusi kuntaa (7,79 prosenttia) oli väittämän kanssa täysin eri mieltä. **Kunnista suurin osa oli siis sitä mieltä että itse hoidettu perintä voi olla yhtä tehokasta kuin ulkoistettu perintä mutta eivät kuitenkaan kaikki.**

Kuviossa 37 on tarkasteltu väittämää neljä: ”Itse hoidettu perintä voi olla yhtä tehokasta kuin ulkoistettu perintä” myös siihen nähden miten kunnat ovat organisoineet perintänsä. Kuviossa 37 ilmenee että perintänsä ulkoistaneet kunnat ovat sitä mieltä itse hoidettu perintä voi olla yhtä tehokasta kuin ulkoistettu perintä. Siitä huolimatta lähes 90 prosenttia kunnista vastasi, ettei perintäkäytännön ole harkittu muutosta (Kuvio 22.). Kunnat siis uskovat että itse hoidettu perintä voisi olla yhtä tehokasta, mutta silti haluavat käyttää perintäyhtiötä hoitamaan perintäänsä. Tämä on melko ristiriitaista. Onko kyse todella siis vain siitä, että ulkoistamalla perintä voidaan säästää kustannuksissa ja tämän vuoksi pe-

rintänsä ulkoistaneet kunnat halua muuttaa perintätapaansa? Toisaalta joukosta löytyy kyllä myös niitä perintänsä ulkoistaneita kuntia, jotka todella uskovat siihen että perintäyhtiö hoitaa perintää tehokkaammin eivätkä halua muuttaa perintätapaansa.

Inhimillisyys perinnässä

Miten inhimillisyys on otettu huomioon perintätoiminnassa?

Inhimillisyyden huomioimista perintätoiminnassa selvitettiin kunnilta kyselylomakkeen kysymyksissä numero 14 ja 15, jotka koostuivat erilaisista väittämistä.

Kysymys numero 14 sisälsi väittämiä, joihin kuntien tuli vastata valitsemalla parhaiten mielipidettään vastaava vaihtoehto asteikolla 1-5. Asteikolla 1= Täysin erimieltä, 2= Jokseenkin erimieltä, 3= Jokseenkin samaa mieltä, 4= Täysin samaa mieltä ja 5= En osaa sanoa.

Toinen väittämä (Kuvio 34.) kysymyksessä 14 kuului: On oikein säästää kustannuksissa ulkoistamalla perintä. **Suurin osa kunnista piti oikeana sitä että säästetään kustannuksissa ulkoistamalla perintä. Toki joukosta löytyi myös niitä kuntia joiden mielestä tämä ei ole oikein, mutta suurin osa on kuitenkin sen kannalla että kustannuksissa voidaan säästää ulkoistamalla perintä.**

Kolmas väittämä (Kuvio 35.) kuului: Perintäkulujen ei tulisi jäädä velallisen maksettavaksi. Kunnat olivat väittämästä lähes yksimielisiä. Suurin osa (62,34 prosenttia) oli täysin eri mieltä ja 24, 68 prosenttia kunnista oli jokseenkin eri mieltä. **Suurimman osan mielestä perintäkulut kuuluvat siis nimenomaan velallisen maksettavaksi.**

Inhimillisyyden huomioimista selvitettiin myös kysymyksen numero 15 väittämien avulla. Väittämiin tuli vastata valitsemalla parhaiten kunnan toimintaa vastaava vaihtoehto asteikolla 1-5, jossa 1= Täysin eri mieltä, 2= Jokseenkin eri

mieltä, 3= Jokseenkin samaa mieltä, 4= Täysin samaa mieltä, 5= En osaa sanoa. Perintänsä ulkoistaneiden kuntien tuli vastata väittämiin tietojensa mukaan.

Ensimmäinen väittäjä (Kuvio 38.) kysymyksessä numero 15 kuului: Asiakassuhteella (pituus, ostohistoria, aiempi maksukäyttäytyminen) on vaikutusta perintätoimenpiteiden suorittamiseen. **Suurin osa kunnista kokonaisuudessaan oli väittämän kanssa samaa mieltä mutta osa kunnista oli myös eri mieltä.**

Suurin osa perintäänsä itse hoitavista kunnista oli väittämistä: Asiakassuhteella (pituus, ostohistoria, aiempi maksukäyttäytyminen) jokseenkin tai täysin samaa mieltä. Perintänsä ulkoistaneista kunnista suuri osa puolestaan oli väittämistä jokseenkin samaa mieltä mutta myös täysin tai jokseenkin eri mieltä. **Perintänsä ulkoistaneista kunnista siis suuri osa on täysin eri mieltä siitä että asiakassuhteen laadulla olisi vaikutusta perintätoimenpiteiden suorittamiseen.**

Toinen väittäjä (Kuvio 39.) kysymyksessä 15 kuului: Asiakkaan toivomukset (yhteydenottotapa, maksusuunnitelma) otetaan huomioon perintätoimenpiteissä. Kunnat olivat varsin yksimielisiä vastauksissaan. **Lähes kaikki kunnat olivat täysin (50,65 prosenttia) tai jokseenkin samaa mieltä (42,86 prosenttia) siitä että kunta ottaa asiakkaan toivomukset huomioon perintätoimenpiteissä.** Sekä itse perintäänsä hoitavat että perintänsä ulkoistaneet kunnat olivat väittämistä siis lähes samaa mieltä mutta itse perintäänsä hoitavat kunnat olivat kuitenkin vahvemmin väittämän puolella.

Kolmas väittäjä (Kuvio 40.) kuului: Veloitettavat perintäkulut suhteutetaan laiminlyönnin vakavuuteen (inhimillinen näkökulma). Väittäjä jakoi kuntien vastaukset melko lailla kahteen osaan. **Kokonaisuudessaan noin puolet kunnista oli sitä mieltä että kunnan tai perintäyhtiön toiminnassa veloitetvat perintäkulut suhteutetaan laiminlyönnin vakavuuteen. Toinen puoli kunnista taas oli sitä mieltä että veloitettavia perintäkuluja ei suhteuteta laiminlyönnin vakavuuteen.**

Huomiota herättävää kuviossa 40 on se että jopa 11 kuntaa on vastannut, ettei osaa sanoa väittämään mitään. **9 näistä kunnista jotka eivät osanneet sanoa mitään, on ulkoistanut perintänsä (Kuvio 41.). Koska kunnan perintä on ulkoistettu, ei kunta luultavasti tämän vuoksi osaa sanoa asiaan mitään.** Tämä kertoo myös siitä, ettei kunnalla ole mahdollisuutta vaikuttaa siihen miten perintää hoidetaan, kun kunta ei kerran tiedä asiasta mitään.

Suurin osa perintää itse hoitavista kunnista oli täysin samaa mieltä väittämän: Veloitettavat perintäkulut suhteutetaan laiminlyönnin vakavuuteen (inhimillinen näkökulma) kanssa. Osa itse perintäänsä hoitavista kunnista oli kuitenkin myös jokseenkin tai täysin eri mieltä. Perintänsä ulkoistaneiden kuntien mielipiteet sen sijaan jakautuivat kaikkien vastausvaihtoehtojen kesken. **Hyvin moni perintänsä ulkoistaneista kunnista ei myöskään osannut vastata väittämään mitään, mikä kertoo siitä että kunta ei tiedä miten perintäyhtiö hoitaa perintää.**

Neljäs väittäjä kysymyksessä 15 (Kuvio 42.) kuului: Perinnässä huomioidaan yllättävä ja ainutkertainen muutos asiakkaan elämäntilanteessa (työttömyys, sairastuminen, yms.). **Kokonaisuudessaan kunnista suurin osa siis ilmoittaa perinnässä huomioitavan yllättävä ja ainutkertainen muutos asiakkaan elämäntilanteessa.**

Suurin osa perintäänsä itse hoitavista kunnista vastasi olevansa täysin samaa mieltä väittämän: Perinnässä huomioidaan yllättävä ja ainutkertainen muutos asiakkaan elämäntilanteessa (työttömyys, sairastuminen, yms.) kanssa. Osa oli myös täysin tai jokseenkin eri mieltä. **Perintänsä ulkoistaneista kunnista suurin osa oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä** siitä että perintäyhtiö ottaa toiminnassaan huomioon yllättävän ja ainutkertaisen muutoksen asiakkaan tilanteessa. Osa oli kuitenkin myös jokseenkin tai täysin eri mieltä. Lisäksi moni perintänsä ulkoistanut kunta on myös vastannut, ettei osaa sanoa väittämään mitään. Tämä kertoo siitä että nämä kunnat eivät tiedä miten perintäyhtiö hoitaa perintää.

Voidaanko perintätoimintaan vaikuttaa yhtä paljon sen ollessa ulkoistettua kuin jos perintää hoidetaan itse?

Tähän kysymykseen saatiin vastaus kyselylomakkeen kysymyksen 14 avulla. Kysymyksen 14 ensimmäinen väittämä (Kuvio 33.) kuului: Perinnän hoitotapaan on mahdollista vaikuttaa yhtä paljon sen ollessa itse hoidettua tai ulkoistettua.

Kuntien mielipide ensimmäiseen väittämään jakautui melko tasaisesti. Yhteensä 44 kuntaa oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä väittämän kanssa ja yhteensä 31 kuntaa oli jokseenkin tai täysin eri mieltä väittämän kanssa. Enemmistö kunnista oli siis sitä mieltä että perinnän hoitotapaan on mahdollista vaikuttaa yhtä paljon sen ollessa itse hoidettua tai ulkoistettua. Ei voida kuitenkaan yleistää että kunnat olisivat kaikki sitä mieltä, sillä 31 kuntaa on myös toista mieltä asiasta. **Mielipiteet siis jakautuvat kuntien keskuudessa siitä, onko kunnalla mahdollisuutta vaikuttaa yhtä paljon siihen miten toimeksiannon saanut perintäyhtiö perintätoimintaa harjoittaa kuin jos kunta hoitaisi perintäänsä itse.**

Itse perintäänsä hoitavat kunnat olivat jokseenkin tai täysin eri mieltä väittämän: Perinnän hoitotapaan on mahdollista vaikuttaa yhtä paljon sen ollessa itse hoidettua tai ulkoistettua, kanssa. Jotkut eivät myöskään osanneet sanoa mitään. Perintänsä ulkoistaneet kunnat olivat suurimmilta osin joko jokseenkin samaa mieltä tai jokseenkin eri mieltä. Osa oli myös täysin samaa mieltä ja jotkut eivät osanneet sanoa mitään. **Tästä voidaan todeta että perintäänsä itse hoitavat kunnat eivät usko että perinnän hoitotapaan pystytään vaikuttamaan yhtä paljon perinnän ollessa ulkoistettu, kuin jos perintää hoidetaan itse. Perintänsä ulkoistaneet kunnat sen sijaan eivät kaikki olleet asiasta täysin samaa mieltä, osan mielestä perinnän hoitotapaan on mahdollista vaikuttaa yhtä paljon ja osa taas ei ollut niinkään vakuuttunut asiasta.**

6.3 Yritys-kysely

Kysely lähetettiin yhteensä 263 yritykselle ja vastauksia saatiin 46 yritykseltä. Tutkimuksen vastausprosentiksi tuli 17,49 prosenttia.

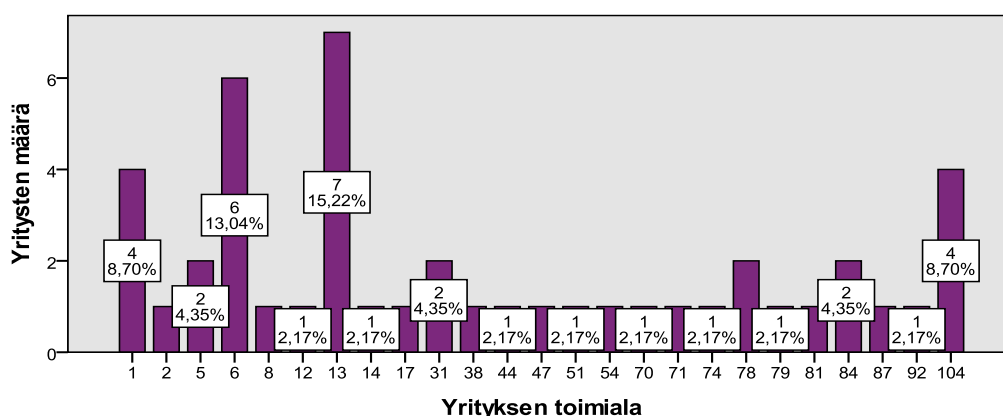
6.3.1 Taustatietoa kyselyyn vastanneista

Yrityksille osoitetun kyselylomakkeen ensimmäisessä kysymyksessä (Kuvio 46.) kysyttiin yrityksen toimialaa. Vastausvaihtoehtoina olleiden toimialojen lista löytyy kokonaisuudessaan yritys-kyselylomakkeen 1.kysymyksestä (Liite 6.)

Kuviosta 46 (alla) nähdään toimialat, jotka saivat eniten ääniä yritysten keskuudessa eli toisin sanoen ne toimialat joilla vastanneista yrityksistä suurin osa toimii. Eniten kyselyyn vastanneita yrityksiä oli seuraavilta toimialoilta: Energian myynti ja jakelu, Autoliikkeit ja asianajotoimistot. Jokin muu toimiala- vastausvaihtoehtoon oli myös saatu yhtä paljon ääniä kuin asianajotoimistoja kohtaan. Kaiken kaikkiaan kyselyyn vastanneita yrityksiä oli seuraavilta toimialoilta:

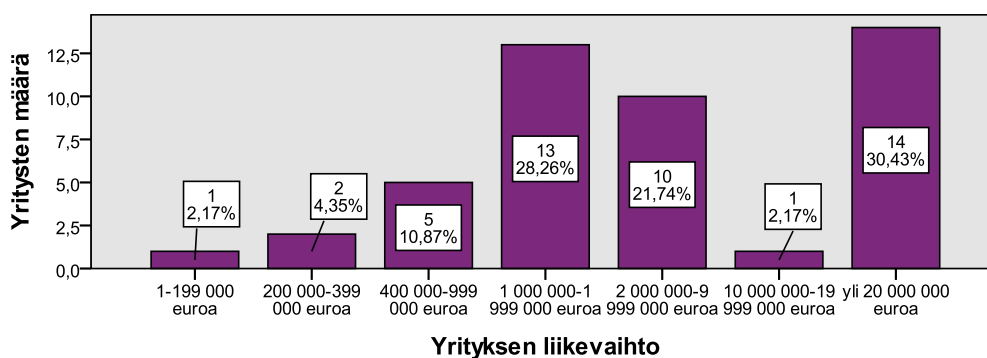
1. Asianajotoimistoja
2. Asuntovuokrausta
5. Autokorjaamoja ja huoltoa
6. Autoliikkeitä
8. Autopeltikorjaamoja
12. Eläinlääkäreitä ja eläinlääkäriasemia
13. Energian myyntiä ja jakelua
14. Energiapalveluja, energiantuotantoa
17. Hammaslääkäreitä
31. Kiinteistönhuoltoa
38. Kuljetusliikkeitä
44. Lastenkoteja, nuorisokoteja
47. Lomaosakkeita, lomahuoneistoja
51. Majoituspalveluja
54. Matkatoimistoja
70. Rakennussaneerausta
71. Rakennustarvikkeita, rakennusaineita
74. Rautakauppoja
78. Sairaankuljetusta
79. Siivouslaitteita, pesulaitteita, siivoustarvikkeita
81. Siivouspalveluja
84. Sosiaalipalveluja
87. Televiestintälaitteita ja palveluja

92. Tilitoimistoja, kirjanpitoimistoja
104. Jokin muu toimiala (4 yritystä)



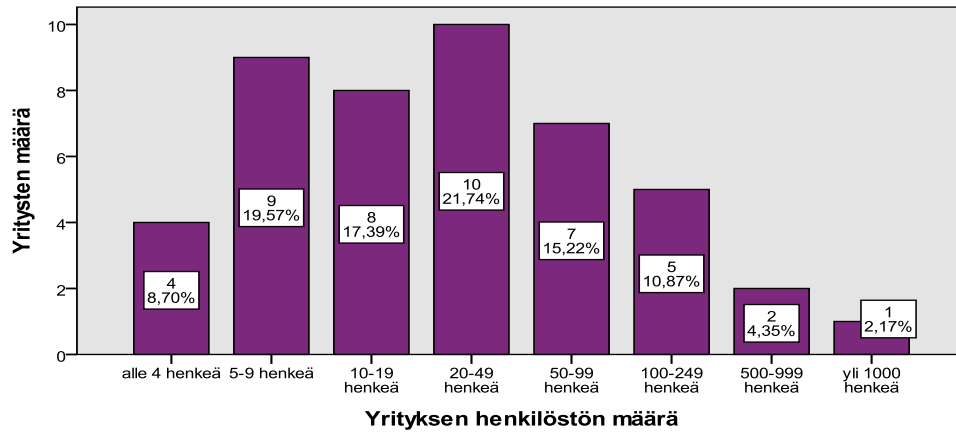
Kuvio 46. Yrityksen toimiala

Kyselylomakkeen toisessa kysymyksessä (Kuvio 47.) kysyttiin yrityksen liikevaihtoa. Suurin osa yrityksistä ilmoitti liikevaihdoksansa yli 20 000 000 euroa. Suuren määrän vastauksia saivat myös liikevaihtoluokat 1 000 000-1 999 000 euroa ja 2 000 000-9 999 000 euroa. Alle 200 000 euron liikevaihto oli vain yhdellä yrityksellä. Kyselyyn vastanneilla yrityksillä oli pääsääntöisesti yli miljoonan euron liikevaihto. Alle miljoonan liikevaihdon ilmoitti vain 8 kyselyyn vastannutta yritystä.



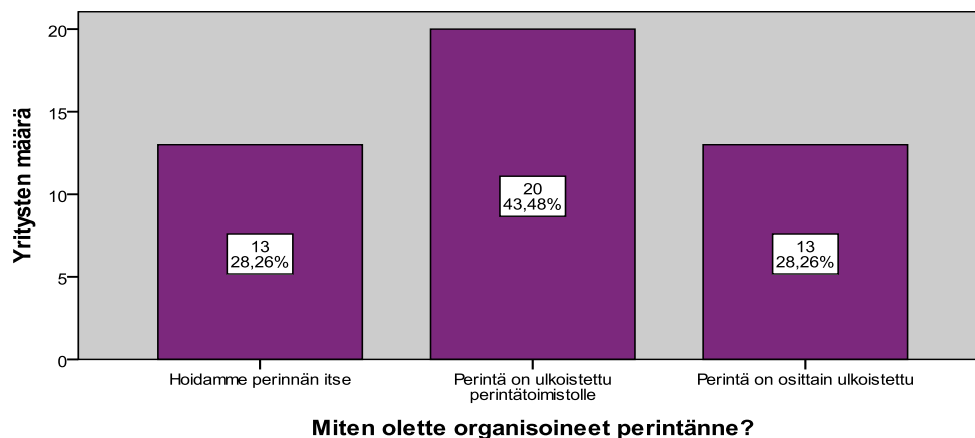
Kuvio 47. Yrityksen liikevaihto

Kyselylomakkeen kolmannessa kysymyksessä (Kuvio 48.) kysyttiin yritysten henkilöstön määrää. Yritysten vastaukset jakautuivat melko tasaisesti 5-9 hengen, 10-19 hengen ja 20-49 hengen kesken. Vastauksia saatiin kuitenkin kaikkiin vastausvaihtoehtoihin, mutta suurin osa yrityksistä kertoi henkilöstön lukumäärän olevan alle 50 henkeä.



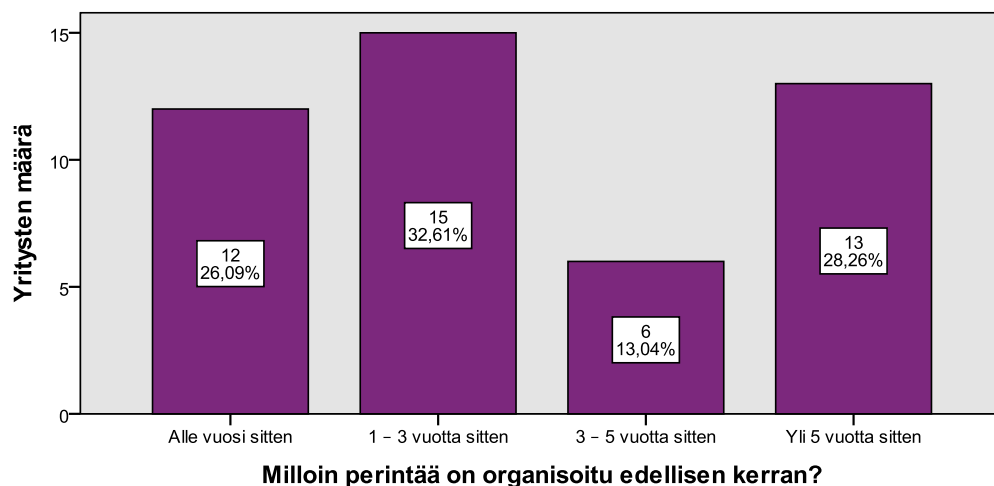
Kuvio 48. Yritysten henkilöstön määrä

Kyselylomakkeen neljännessä kysymyksessä (Kuvio 49.) selvitettiin, miten yritykset ovat organisoineet perintänsä. Suurin osa (43,48 %) kyselyyn vastanneista yrityksistä ilmoitti ulkoistaneensa perinnän perintätoimistolle. Kuitenkin joukosta löytyi myös itse perintäänsä hoitavia yrityksiä. 28,26 prosenttia yrityksistä kertoi hoitavansa itse perintäänsä. Sama määrä yrityksiä (28,26 %) kertoi perinnän olevan osittain ulkoistettua. **Suurin osa yrityksistä käyttää siis perintätoimistoa mutta jako ei ole täysin yksimielinen, sillä myös itse hoidettu perintä on saanut yritysten keskuudessa kannatusta.**



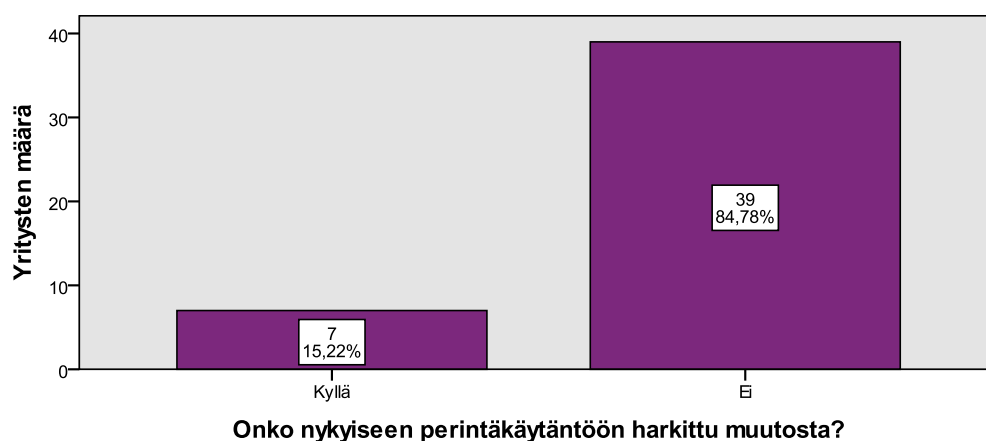
Kuvio 49. Perinnän organisointi yrityksessä

Kysymyksessä numero 5 (Kuvio 50.) yrityksiltä kysyttiin milloin ne ovat organisoineet perintäänsä edellisen kerran. Suurin osa yrityksistä vastasi kysymykseen että perintää oli organisoitu edellisen kerran 1-3 vuotta tai alle vuosi sitten. 13 yritystä kertoi perinnän organisoinnista olleen myös yli viisi vuotta.



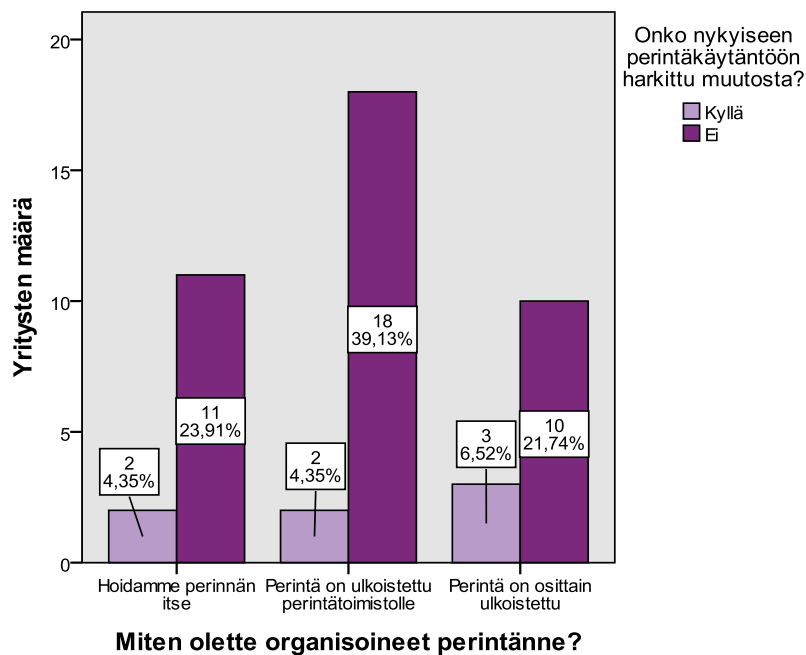
Kuvio 50. Perinnän organisoinnin edellinen kerta

Kysymyksessä 16 (Kuvio 51.) yrityksiltä kysyttiin onko nykyiseen perintäkäytäntöön harkittu muutosta. Yrityksistä suurin osa (84,78 %) ei ole harkinnut muutosta perintäkäytäntöönsä. 15,22 prosenttia yrityksistä kertoo harkinneensa perintäkäytäntöön muutosta.



Kuvio 51. Perintäkäytännön muutoshalukkuus

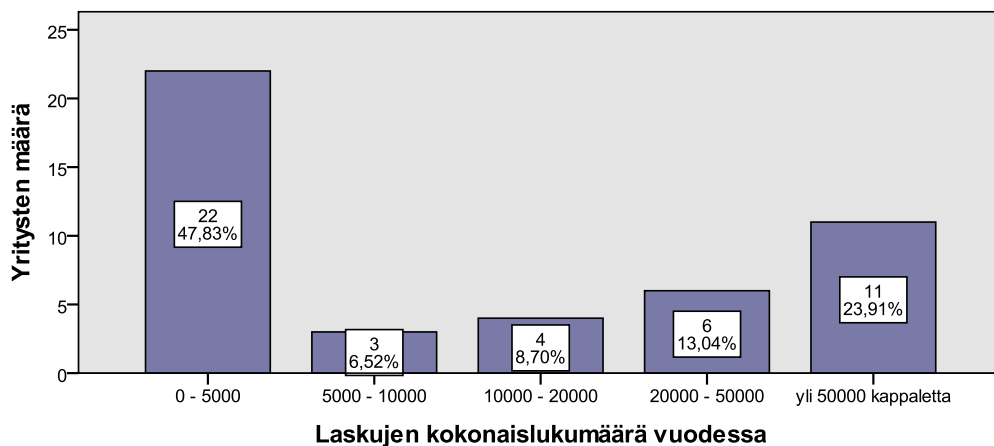
Seuraavassa taulukossa (Kuvio 52.) on tarkasteltu yritysten perinnän hoitotapaa siihen nähden onko yritys harkinnut perintäkäytäntönsä muutosta. Taulukosta voidaan nähdä että perintäkäytännön muutoshalukkuus on hyvin vähäistä riippumatta siitä hoitaako yritys perintäänsä itse vai onko perintä ulkoistettu perintätoimistolle. Voidaan siis sanoa että yritykset ovat melko tyytyväisiä perintänsä tämänhetkiseen tilanteeseen.



Kuvio 52. Perinnän hoitotapa perintäkäytännön muutoshalukkuuteen nähden

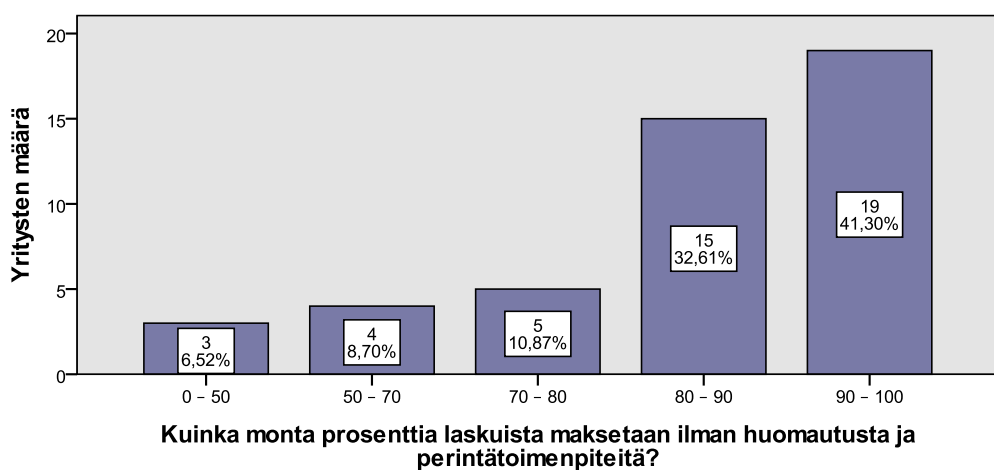
6.3.2 Yritys- kyselyn tulosten analysointi

Kyselylomakkeen kuudennessa kysymyksessä (Kuvio 53.) selvitettiin yritysten laskujen kokonaislukumäärää vuodessa. Suurin osa yrityksistä (47,83 %) ilmoitti laskujensa lukumääräksi 0-5000 laskua vuodessa. Toiseksi eniten ääniä (23,91 %) sai vastausvaihtoehto yli 50000 laskua vuodessa. Kyselyyn vastanneiden yritysten joukossa oli siis yrityksiä joiden vuosittaisien laskujen määrä oli melko pieni ja yrityksiä, joilla laskuja oli vuodessa suuri määrä.



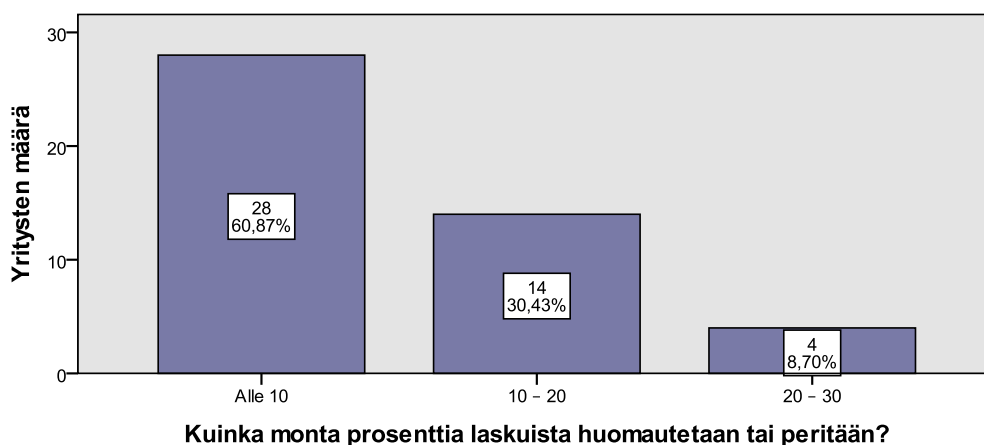
Kuvio 53. Laskujen kokonaislukumäärä vuodessa

Kysymyksessä numero seitsemän (Kuvio 54.) yrityksiltä kysyttiin ilman huomautusta ja perintätoimenpiteitä maksettavien laskujen määrää. Suurin osa yrityksistä vastasi että 90-100 tai 80-90 prosenttia laskuista maksetaan ilman huomautusta tai perintätoimenpiteitä. Joukossa oli kuitenkin myös yrityksiä, jotka ilmoittivat ilman huomautusta ja perintätoimenpiteitä maksettavien laskujen määrän todella pieneksi. Kolme yritystä kertoi ilman huomautusta ja perintätoimenpiteitä maksettavan vain 0-50 prosenttia laskuista. Tämä on melko huono tulos sillä tällöin huomautettavaksi ja perittäväksi siirtyvien laskujen määrä on suuri.



Kuvio 54. Ilman huomautusta ja perintätoimenpiteitä maksettavat laskut

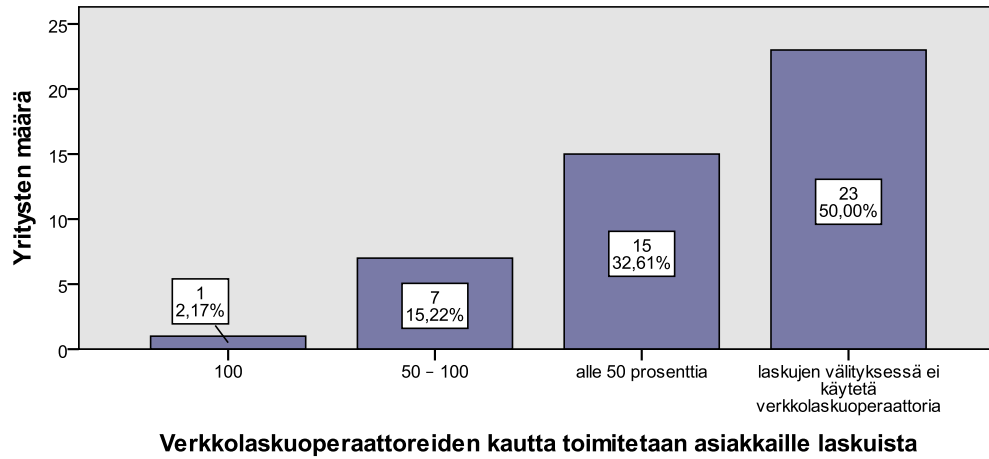
Kysymyksessä numero kahdeksan (Kuvio 55.) yrityksiltä kysyttiin huomautettavien tai perittävien laskujen määrää. Suurin osa ilmoitti laskuista huomautettavan tai perittävän alle 10 prosenttia. Silmään pistävää on se että edellisessä kysymyksessä (Kuvio 54.) kolme yritystä ilmoittaa 0-50 prosenttia laskuista maksettavan ilman huomautusta ja perintätoimenpiteitä. Kysymyksessä kahdeksan (Kuvio 55.) kuitenkin yksikään yritys ei ole valinnut vastausvaihtoehtoa yli 30 prosenttia. Vastaukset eivät siis täysin täsmää keskenään, koska kuvion 55 mukaan yritysten laskuista huomautettaisiin tai perittäisiin korkeintaan 20-30 prosenttia laskujen kokonaislukumäärästä. Selityksenä voisi olla esimerkiksi että kaikkia laskuja ei sitten edes siirretä perintään. Tai sitten vastaajat ovat vain vastanneet kysymykseen virheellisesti.



Kuvio 55. Huomautettavien ja perittävien laskujen määrä

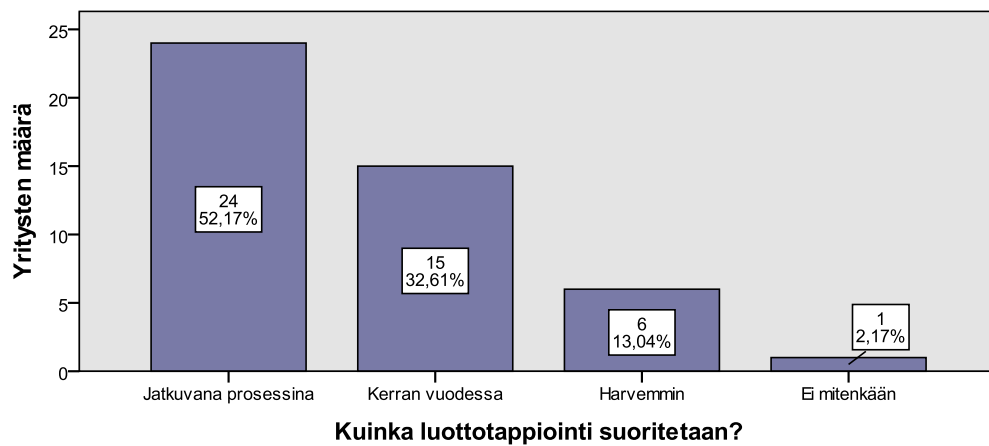
Kysymyksessä yhdeksän (Kuvio 56.) selvitettiin kuinka yleistä verkkolaskuoperaattoreiden käyttö on yritysten keskuudessa. Kysymys kuului: kuinka suuri osa laskuista toimitetaan asiakkaille verkkolaskuoperaattoreiden kautta. Puolet yrityksistä kertoi, ettei laskujen välityksessä käytetä verkkolaskuoperaattoria. 32,61 prosenttia yrityksistä puolestaan kertoi alle 50 prosenttia laskuista toimitettavan asiakkaille verkkolaskuoperaattoreiden kautta.

Joukosta löytyi myös yksi yritys, joka kertoi 100 prosenttia laskuista toimitettavan verkkolaskuoperaattoreiden kautta. Puolet yrityksistä ei käytä verkkolaskuoperaattoreita laskujen toimittamiseen lainkaan, kun toinen puoli yrityksistä käyttää verkkolaskuoperaattoreita alle 50 prosentin tai suuremman lasku määrän toimittamiseen. (Kuvio 56.)



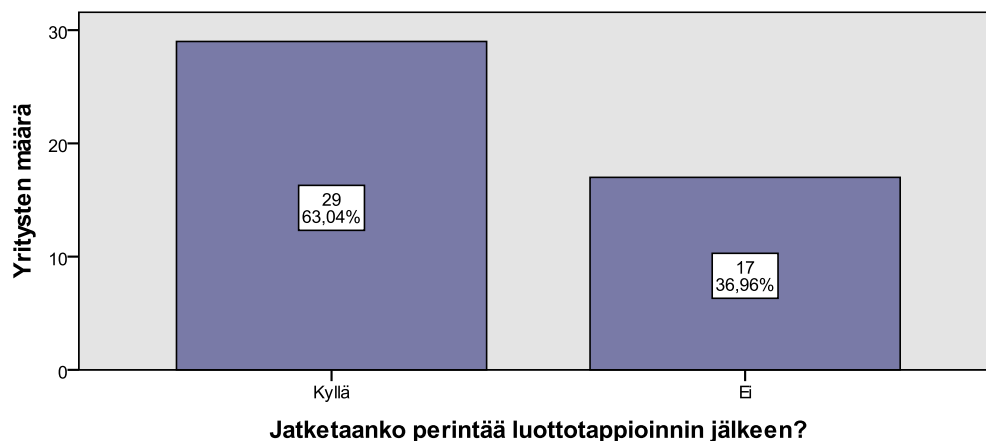
Kuvio 56. Verkkolaskuoperaattoreiden kautta toimitettavien laskujen määrä

Kyselylomakkeen kysymyksessä numero 10 selvitettiin yritysten tapaa suorittaa luottotappiointi. Yli puolet (52,17 %) yrityksistä kertoi suorittavansa luottotappiointia jatkuvana prosessina. 32,61 prosenttia kertoi luottotappiointin suorittettavan kerran vuodessa. Joukossa oli myös yksi yritys joka kertoi, ettei luottotappiointia suoriteta mitenkään.



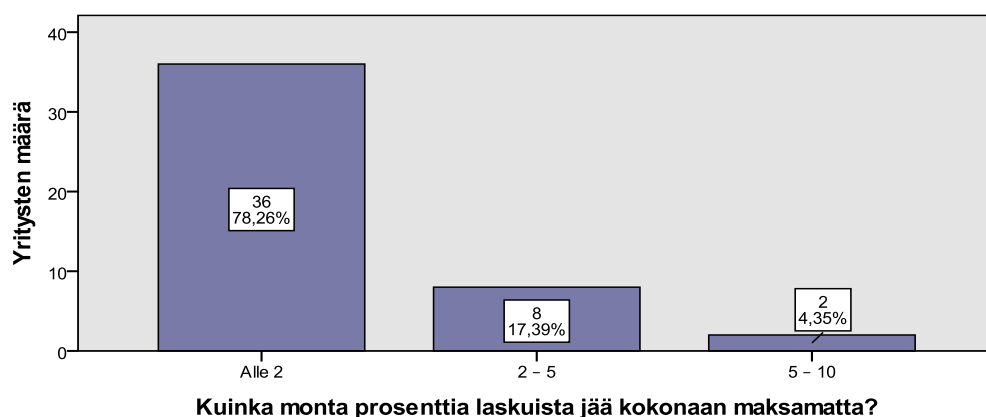
Kuvio 57. Luottotappiointin suorittaminen

Kysymyksessä 11 (Kuvio 58.) yrityksiltä kysyttiin jatkavatko ne perintää luottotappioiden jälkeen. Yli puolet (63,04 %) yrityksistä kertoi jatkavansa perintää luottotappioiden jälkeen, kun taas 36,96 prosenttia yrityksistä sanoo, ettei perintää enää jatketa luottotappioiden jälkeen.



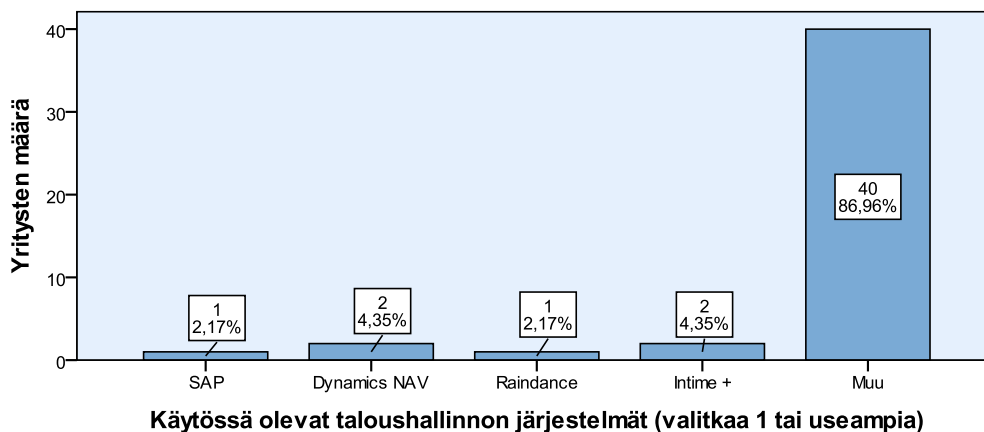
Kuvio 58. Jatketaanko perintää luottotappioiden jälkeen?

Kysymyksessä 12 (Kuvio 59.) selvitettiin kuinka suuri osa laskuista jää kokonaan maksamatta. Suurin osa (78,26 %) yrityksistä kertoi laskuista jäävän kokonaan maksamatta alle 2 prosenttia. Vain kaksi yritystä kertoi laskuista jäävän maksamatta 5-10 prosenttia, joten voi sanoa yritysten perintätavan olevan melko toimiva.



Kuvio 59. Laskuista kokonaan maksamatta jäävä osa

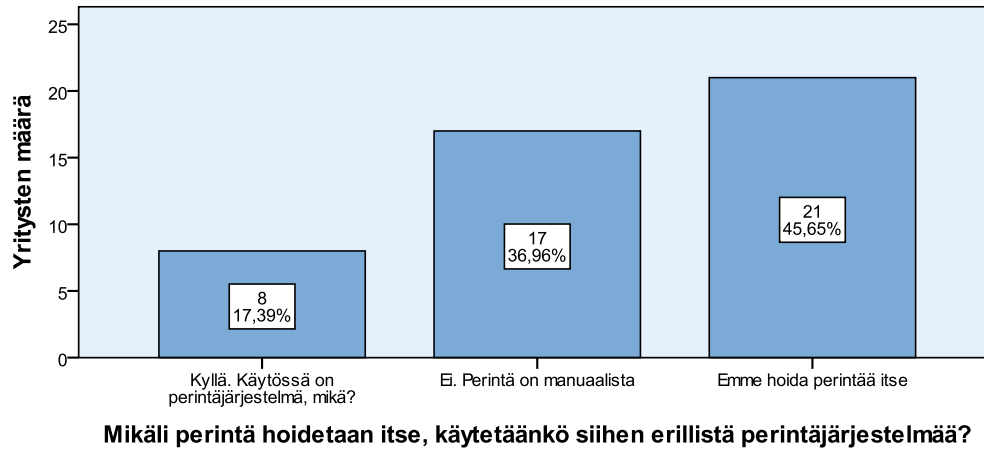
Kysymyksessä 13 (Kuvio 60.) kartoitettiin yrityksillä käytössä olevia taloushallinnon järjestelmiä. Kysymyksen vastausvaihtoehdot eivät vastanneet lainkaan yrityksillä käytössä olevia taloushallinnon järjestelmiä. Eniten vastauksia kertyi Muu, mikä?-vastausvaihtoehtoon ja näistä suosituin järjestelmä oli Maestro.



Kuvio 60. Käytössä olevat taloushallinnon järjestelmät

Kysymyksessä neljätöistä (Kuvio 61.) kartoitettiin yrityksillä käytössä olevia mahdollisia erillisiä perintäjärjestelmiä, mikäli yritys hoitaa perintää itse. Suurin osa (45,65 %) yrityksistä vastasi kysymykseen, ettei hoida perintää itse. Yrityksistä 36,96 prosenttia kertoi hoitavansa perintää itse ja että perintää hoidetaan manuaalisesti. 17,39 prosenttia yrityksistä puolestaan kertoi perintää hoidettavan itse ja käytössä olevan perintäjärjestelmä. Yrityksillä käytössä olevat perintäjärjestelmät (Kuvio 61):

- Dynamics NAV
- Forum (2kpl)
- FUTURSOFT
- Netvisor
- Omaa tuotantoa
- + kaksi tyhjää vastausta

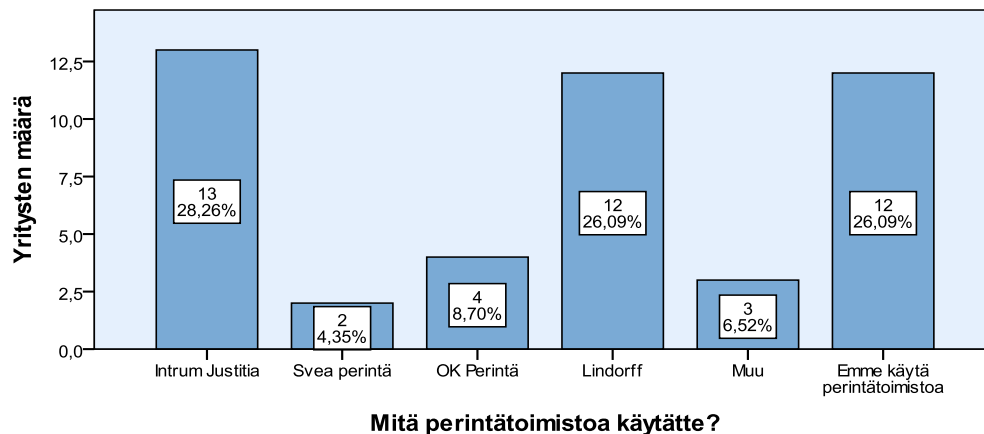


Mikäli perintä hoidetaan itse, käytetäänkö siihen erillistä perintäjärjestelmää?

Kuvio 61. Perinnässä käytettävät erilliset perintäjärjestelmät

Kyselylomakkeen kysymyksessä numero 15 (Kuvio 62.) kartoitettiin mitä perintätoimistoja yrityksillä on käytössään. Eniten ääniä saivat perintäyhtiöt Intrum Justitia ja Lindorff. 12 yritystä kertoi, ettei käytä perintätoimistoa. Muu vastauksia saatiin kolme:

- Gothia
- Trust (2kpl)

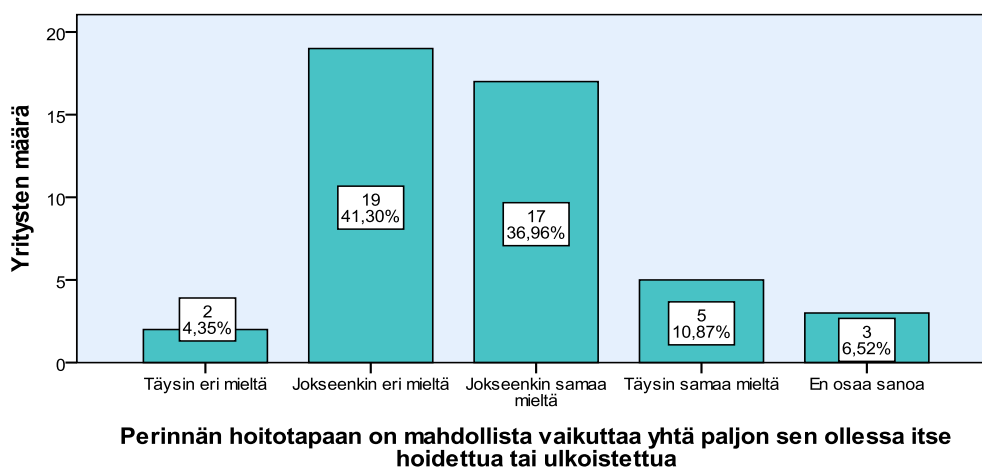


Mitä perintätoimistoa käytätte?

Kuvio 62. Yrityksillä käytössä olevat perintätoimistot

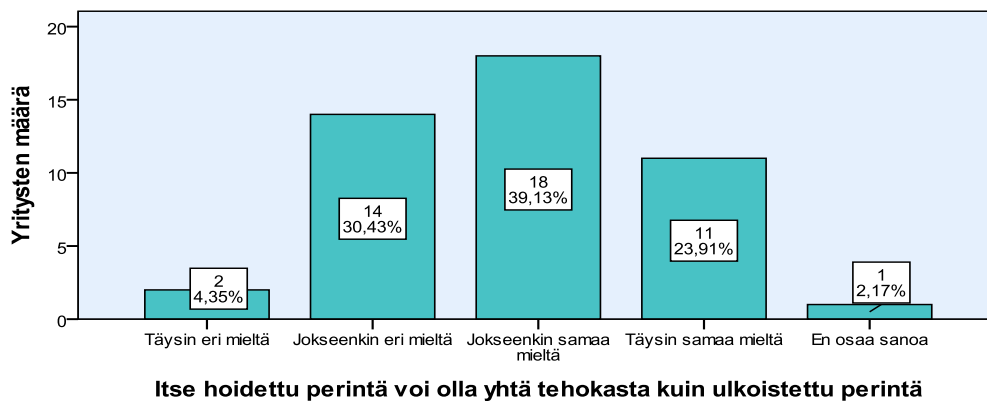
Kyselylomakkeen kysymys numero 17 sisälsi kaksi väittämää, joihin yritysten tuli vastata valitsemalla parhaiten mielipidettään kuvaava vaihtoehto asteikolla 1-5, jossa 1= Täysin eri mieltä, 2= Jokseenkin eri mieltä, 3= Jokseenkin samaa mieltä, 4= Täysin samaa mieltä, 5= En osaa sanoa.

Kysymyksen numero 17 ensimmäinen väittämä (Kuvio 63.) kuului: Perinnän hoitotapaan on mahdollista vaikuttaa yhtä paljon sen ollessa itse hoidettua tai ulkoistettua. Yritysten mielipide väittämästä jakautui melko kahtia. 22 yritystä oli väittämän kanssa joko jokseenkin (36,96 prosenttia) tai täysin (10,87 prosenttia) samaa mieltä. 21 yritystä puolestaan oli jokseenkin (41,30 prosenttia) tai täysin (4,35 prosenttia) eri mieltä. Kolme yritystä vastasi myös, ettei osaa sanoa väitteeseen mitään.



Kuvio 63. Perinnän hoitotapaan on mahdollista vaikuttaa yhtä paljon sen ollessa itse hoidettua tai ulkoistettua

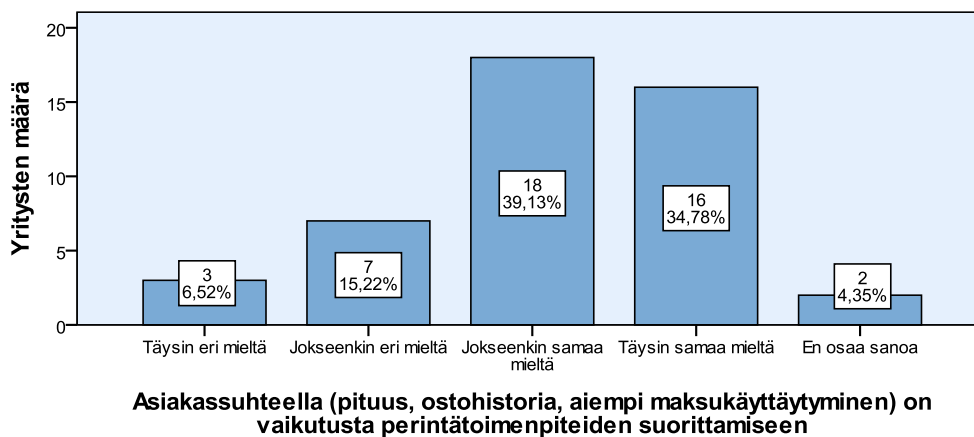
Kysymyksen numero 17 toinen väittämä (Kuvio 64.) kuului näin: Itse hoidettu perintä voi olla yhtä tehokasta kuin ulkoistettu perintä. Suurin osa yrityksistä (29 yritystä) oli jokseenkin (39,13 prosenttia) tai täysin (23,91 prosenttia) samaa mieltä väittämän kanssa. Osa yrityksistä (16 yritystä) oli myös jokseenkin (30,43 prosenttia) tai täysin (4,35 prosenttia) eri mieltä väittämän kanssa.



Kuvio 64. Itse hoidettu perintä voi olla yhtä tehokasta kuin ulkoistettu perintä

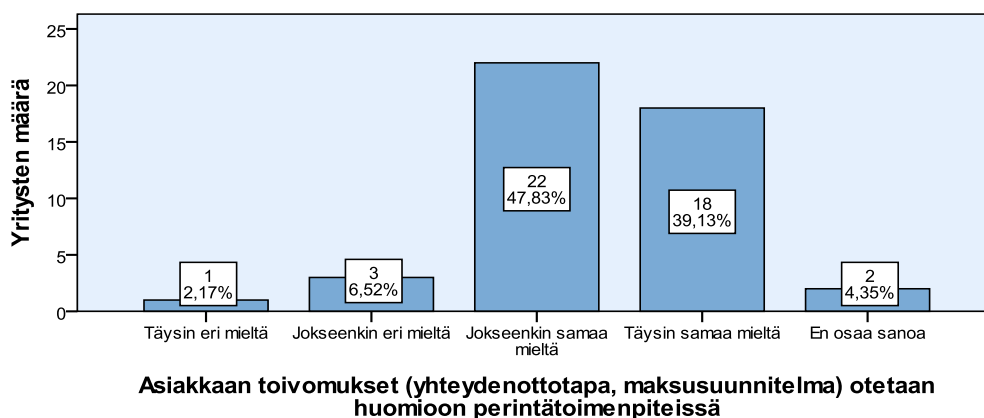
Kyselylomakkeen kysymys numero 18 sisälsi myös väittämiä, joihin tuli vastata valitsemalla parhaiten yrityksen toimintaa kuvaava vaihtoehto asteikolla 1-5, jossa 1= Täysin eri mieltä, 2= Jokseenkin eri mieltä, 3= Jokseenkin samaa mieltä, 4= Täysin samaa mieltä, 5= En osaa sanoa. Mikäli yrityksen perintä oli ulkoistettu, tuli yrityksen vastata tietojensa mukaan.

Kysymyksen numero 18 ensimmäinen väittäjä (Kuvio 65.) kuului: Asiakassuhteella (pituus, ostohistoria, aiempi maksukäyttäytyminen) on vaikutusta perintätoimenpiteiden suorittamiseen. Suurin osa yrityksistä (34 yritystä) oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Vain 10 yritystä oli jokseenkin tai täysin eri mieltä ja kaksi yritystä ei osannut sanoa väittämään mitään. **Yritykset ovat siis sitä mieltä että asiakassuhteen laadulla on merkitystä siihen miten perintätoimenpiteitä suoritetaan.**



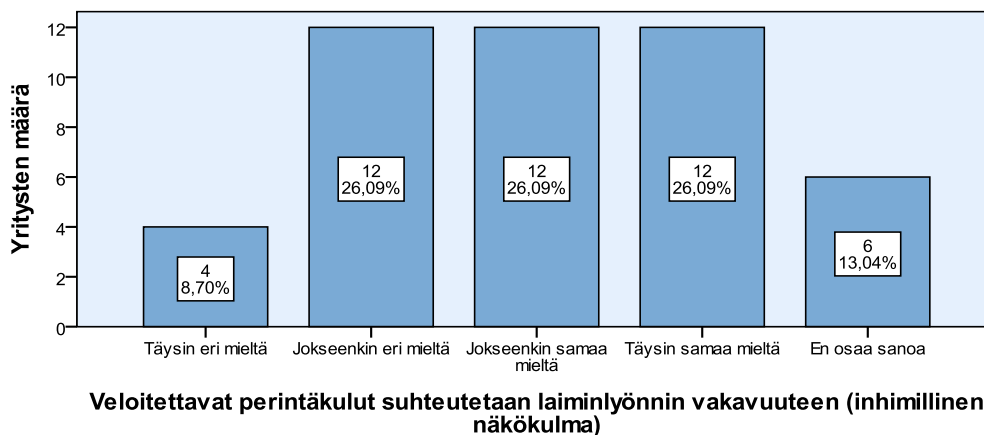
Kuvio 65. Asiakassuhteella on vaikutusta perintätoimenpiteiden suorittamiseen

Toinen väittämä (Kuvio 66.) kysymyksessä numero 18 kuului näin: Asiakkaan toivomukset (yhteydenottotapa, maksusuunnitelma) otetaan huomioon perintätoimenpiteissä. Lähes kaikki yritykset (40 yritystä) oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Vain neljä yritystä oli jokseenkin tai täysin eri mieltä väittämän kanssa ja kaksi yritystä ei osannut sanoa väittämään mitään. **Yritykset kertoivat siis lähes yksimielisesti asiakkaan toivomukset otettavan huomioon perintätoimenpiteissä.**



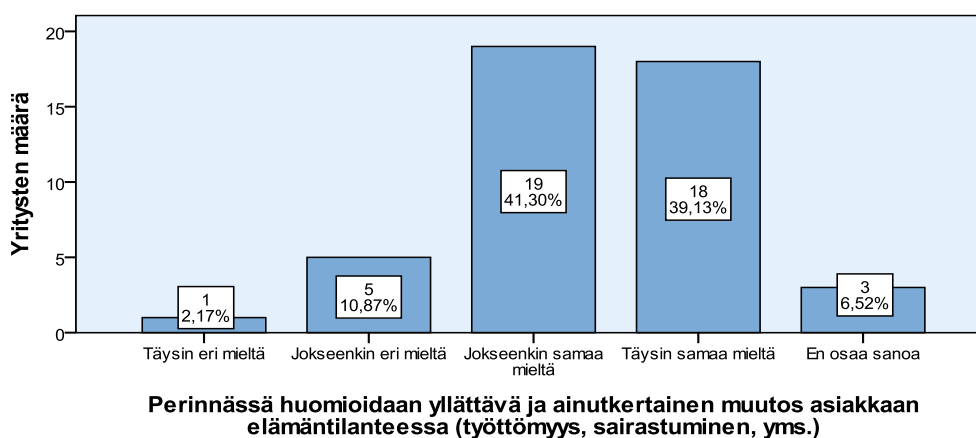
Kuvio 66. Asiakkaan toivomukset otetaan huomioon perintätoimenpiteissä

Kolmas väittämä (Kuvio 67.) kysymyksessä numero 18 kuului: Veloitettavat perintäkulut suhteutetaan laiminlyönnin vakavuuteen (inhimillinen näkökulma). Tämän väittämän kohdalla yritysten vastaukset jakautuivat melko tasaisesti eri vastausvaihtoehtojen kesken, sillä 12 vastausta on saatu vastausvaihtoehtoon jokseenkin eri mieltä, jokseenkin samaa mieltä ja täysin samaa mieltä. Yritysten toimintatavat tämän väittämän kohdalla poikkeavat siis toisistaan jonkin verran. Kuusi yritystä kertoo myös, ettei osaa sanoa väittämään mitään. **Voidaan sanoa että suurimmalla osalla yrityksistä toimintatavat tämän asian tiimoilta poikkeavat toisistaan. Kaikki eivät siis noudata samoja käytäntöjä.**



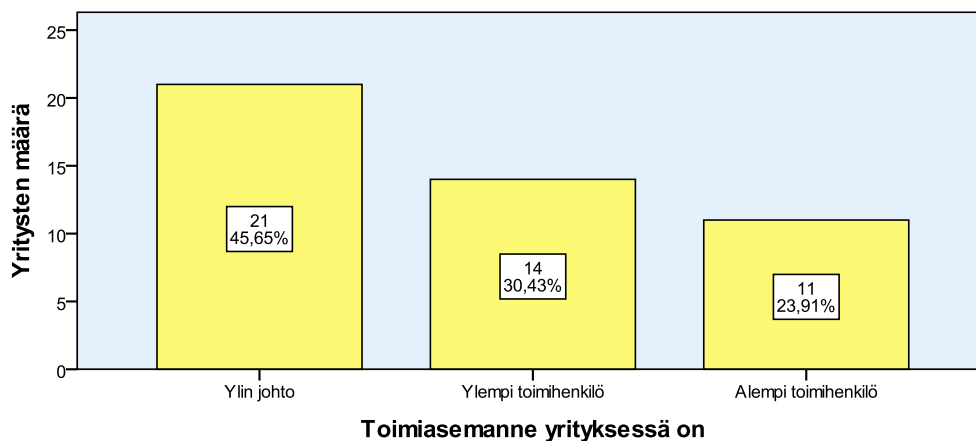
Kuvio 67. Veloitettavat perintäkulut suhteutetaan laiminlyönnin vakavuuteen

Neljäs ja viimeinen väittämä (Kuvio 68.) kysymyksessä numero 18 kuului näin: Perinnässä huomioidaan yllättävä ja ainutkertainen muutos asiakkaan elämäntilanteessa (työttömyys, sairastuminen, yms.). Kyselyyn vastanneet yritykset olivat melko yksimielisiä vastauksissaan. Suurin osa (37 yritystä) yrityksistä oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä väittämän kanssa. **Suurin osa yrityksistä on siis sitä mieltä että heidän perintötoiminnassaan otetaan huomioon yllättävä ja ainutkertainen muutos asiakkaan elämäntilanteessa.** Kuusi yritystä oli myös jokseenkin tai täysin eri mieltä väittämän kanssa ja kolme yritystä ei osannut sanoa väittämään mitään.



Kuvio 68. Perinnässä huomioidaan yllättävä ja ainutkertainen muutos asiakkaan elämäntilanteessa

Yrityksille osoitetun kyselyn viimeisessä kysymyksessä (Kuvio 69.), kysyttiin vastaajan toimiasemaa yrityksessä. Noin puolet vastaajista (21 yritystä) ilmoitti kuuluvansa ylimpään johtoon. Toiset puolet vastaajista ilmoitti olevansa ylempiä toimihenkilöitä (14 vastaajaa) ja alempia toimihenkilöitä (11 vastaajaa).



Kuvio 69. Vastaajan toimiasema yrityksessä

6.3.3 Tutkimusongelmaan vastaaminen

Tässä osiossa tarkastellaan tutkimukselle asetettuihin ongelmiin ja alaongelmiin saatuja vastauksia. Tämä osio käsittelee tutkimusongelmien vastausten käsittelyä yritysten osalta. Alla on eriteltyä tutkimusongelmat ja yrityksiltä niihin saatuja vastauksia.

Perinnän tehokkuus

Itse hoidettu perintä vai ulkoistettu perintä?

Suurin osa (43,48 %) kyselyyn vastanneista yrityksistä ilmoitti ulkoistaneensa perintänsä perintätoimistolle. Joukosta löytyi kuitenkin myös itse perintäänsä hoitavia yrityksiä, yrityksistä 28,26 prosenttia kertoi hoitavansa itse perintäänsä. Sama määrä yrityksiä (28,26 prosenttia) kertoi perintänsä olevan osittain ulkoistettua. **Suurin osa yrityksistä käyttää siis perintätoimistoa mutta jako ei**

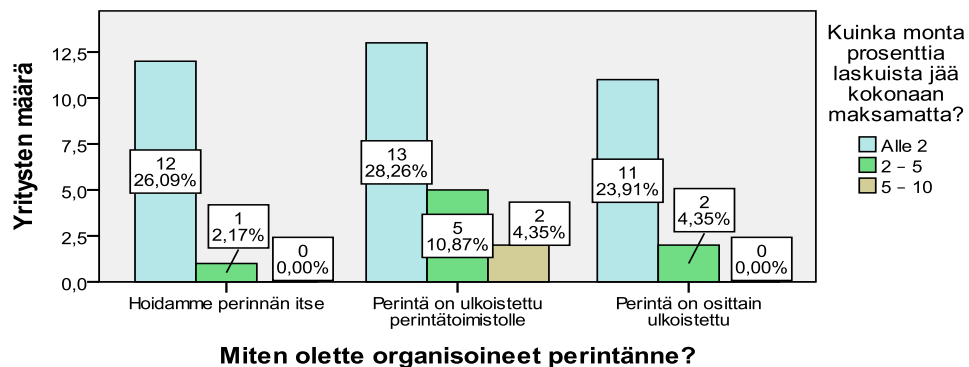
ole täysin yksimielinen, sillä myös itse hoidettu perintä on saanut yritysten keskuudessa kannatusta.

Kuinka valitun perintätavan tehokkuus vaikuttaa perinnän tulokseen?

Kuviossa 70 on vertailtu kuinka tehokasta yritysten perintä on ja millaisia perintätuloksia on saavutettu kun yritys on hoitanut perintäänsä itse, ulkoistanut perintänsä tai kun perintä on ollut osittain ulkoistettu. Tässä osiossa keskitytään pääasiassa itse hoidetulla perinnällä ja ulkoistetulla perinnällä saavutettuihin tuloksiin ja niiden keskenään vertailuun.

Kuviosta 70 voidaan huomata että lähes kaikki perintäänsä itse hoitavista yrityksistä kertoo laskuista jäävän kokonaan maksamatta vain alle 2 prosenttia ja vain yksi yritys kertoo laskuista jäävän maksamatta 2-5 prosenttia. Perintätoimistolle perintänsä ulkoistaneista yrityksistä suurin osa (13 yritystä) ilmoittaa laskuista jäävän kokonaan maksamatta alle 2 prosenttia. Lisäksi viisi perintänsä ulkoistanutta yritystä kertoo laskuista jäävän maksamatta kokonaisuudessaan 2-5 prosenttia ja kaksi yritystä ilmoittaa laskuista maksamatta jääneeksi osaksi 5-10 prosenttia laskujen kokonaismäärästä.

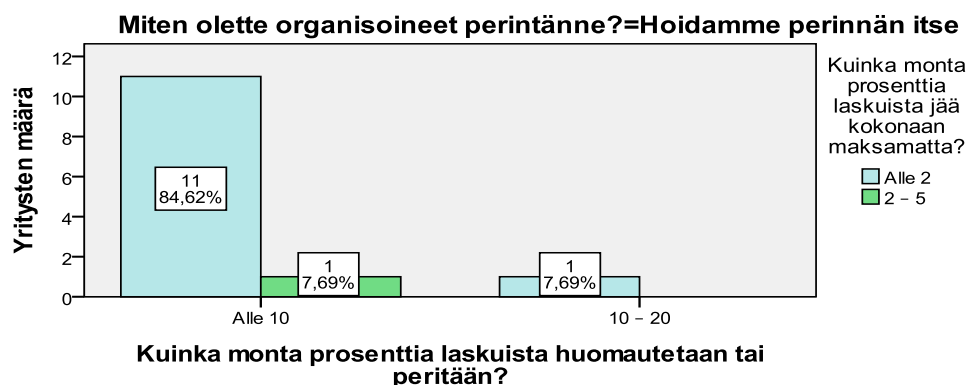
Voidaan sanoa että sekä perintäänsä itse hoitaneet että perintänsä ulkoistaneet yritykset ovat saavuttaneet hyviä tuloksia perinnällä. **Tästä voidaankin todeta, ettei yrityksen tarvitse ottaa perintätoimistoa hoitamaan perintäänsä, vaan sen on täysin mahdollista hoitaa perintäänsä tehokkaasti ja hyvin tuloksin myös itse.** Kummallakin tavalla voidaan hoitaa perintää tehokkaasti.



Kuvio 70. Maksamatta jäävien laskujen määrä perinnän hoitotapaan nähden

Kumpi on tehokkaampaa, itse hoidettu perintä vai ulkoistettu perintä?

Kuviossa 71 on tarkasteltu kuinka paljon perintää itse hoitavilla yrityksillä on kokonaan maksamatta jääviä laskuja alun perin huomautettuihin tai perittyihin laskuihin nähden. Oheiseen taulukkoon (Taulukko 8.) on koottu kuvion 71 osoittamien tulosten pohjalta itse perintäänsä hoitavien yritysten aikaan saamat tulokset perinnän hoidossa. Verrattaessa perinnän ansiosta maksettujen laskujen määrää alun perin perintään menneisiin laskuihin, saadaan perinnällä saavutetuksi tulokseksi itse perintää hoitavien yritysten keskuudessa jopa 80-90 prosenttia. **Itse perintäänsä hoitavista yrityksistä yksi yritys on siis parhaimmillaan saanut perittyä 80-90 prosenttia perintään menneistä laskuista.** Suurimmalla osalla itse perintäänsä hoitavista yrityksistä perintätulos on ollut n.80 prosenttia.



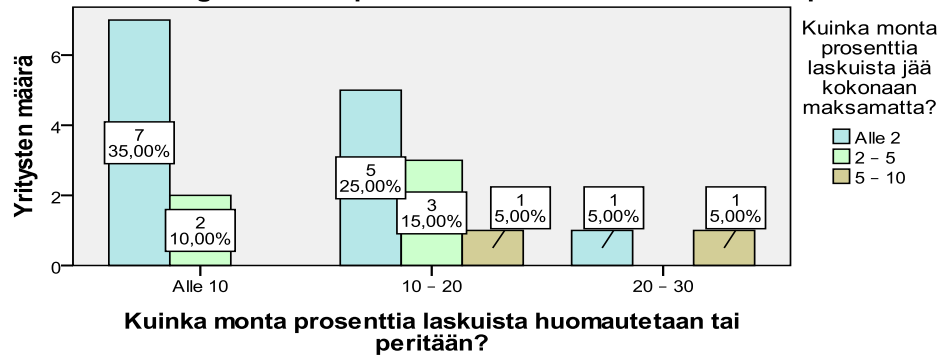
Kuvio 71. Itse perintää hoitavien yritysten kokonaan maksamatta jäävien laskujen määrä alun perin huomautettuihin tai perittyihin laskuihin nähden

Taulukko 8. Itse perintäänsä hoitavien yritysten aikaansaama tulos

Perinnällä aikaan saatu tulos Itse perintäänsä hoitavat yritykset			
Alun perin huomautukseen tai perintään menneet laskut (prosenttia laskujen kokonaismäärästä)	Kokonaan maksamatta jääneiden laskujen määrä (prosenttia laskujen kokonaismäärästä)	Perinnän ansiosta maksettujen laskujen määrä (prosenttia laskujen kokonaismäärästä)	Perinnällä saavutettu perintätulos (prosenttia perintään menneistä laskuista)
Alle 10	Alle 2	Alle 8	n. 80
Alle 10	2-5	n. 5-8	n. 50-80
10-20	Alle 2	n. 8-18	n. 80-90

Kuviossa 72 on tarkasteltu kuinka paljon perintänsä ulkoistaneilla yrityksillä on kokonaan maksamatta jääviä laskuja alun perin huomautettuihin tai perittyihin laskuihin nähden. Oheiseen taulukkoon (Taulukko 9.) on koottu kuvion 72 osoittamien tulosten pohjalta perintänsä ulkoistaneiden yritysten aikaan saamat tulokset perinnän hoidossa kun niiden perintää on hoitanut perintätoimisto. Verrattaessa perinnän ansiosta maksettujen laskujen määrää alun perin perintään menneisiin laskuihin, saadaan perinnällä saavutetuksi tulokseksi perintänsä ulkoistaneiden yritysten keskuudessa jopa 90-93 prosenttia. **Perintänsä ulkoistaneista yrityksistä yksi yritys on siis parhaimmillaan saanut perittyä 90-93 prosenttia perintään menneistä laskuistaan. Suurimmalla osalla perintänsä ulkoistaneista yrityksistä perintätulos on ollut n. 80 prosenttia.**

Miten olette organisoineet perintänne? = Perintä on ulkoistettu perintätoimistolle



Kuvio 72. Perintänsä ulkoistaneiden yritysten kokonaan maksamatta jäävien laskujen määrä alun perin huomautettuihin tai perittyihin laskuihin nähden

Taulukko 9. Perintänsä ulkoistaneiden yritysten aikaansaama tulos

Perinnällä aikaan saatu tulos Perintänsä ulkoistaneet yritykset			
Alun perin huomautukseen tai perintään menneet laskut (prosenttia laskujen kokonaismäärästä)	Kokonaan maksamatta jääneiden laskujen määrä (prosenttia laskujen kokonaismäärästä)	Perinnan ansiosta maksettujen laskujen määrä (prosenttia laskujen kokonaismäärästä)	Perinnällä saavutettu perintätulos (prosenttia perintään menneistä laskuista)
Alle 10	Alle 2	Alle 8	n. 80
Alle 10	2-5	n. 5-8	n. 50-80
10-20	Alle 2	n. 8-18	n. 80-90
10-20	2-5	n. 5-18	n. 50-90
10-20	5-10	n. 0-15	n. 0-75
20-30	Alle 2	n. 18-28	n. 90-93
20-30	5-10	n. 10-25	n. 50-83

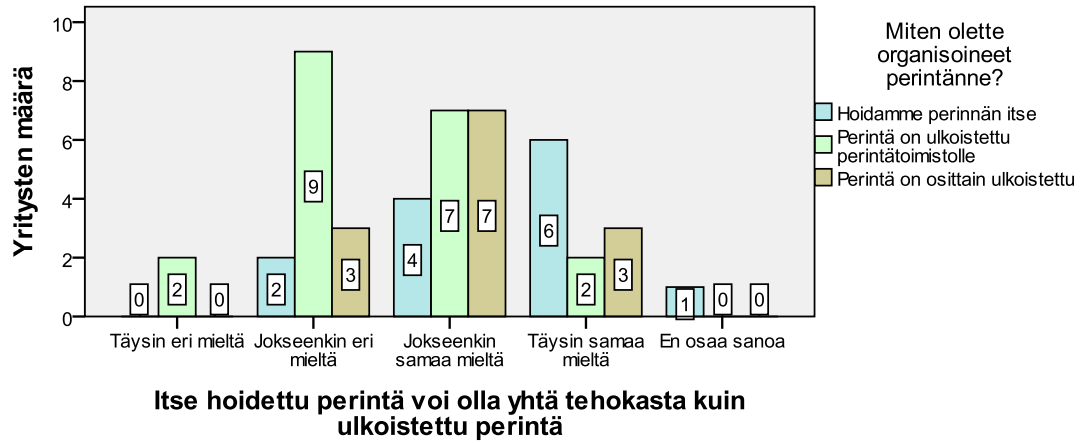
Sekä perintäänsä itse hoitavat että perintänsä perintäyhtiölle ulkoistaneet yritykset ovat saaneet perintätavallaan aikaan hyviä tuloksia. Perinnan ansiosta maksettujen laskujen määrää alun perin perintään menneisiin laskuihin verrattaessa, saadaan perinnällä saavutetuksi tulokseksi suurimmalla osalla itse perintää hoita-

vista yrityksistä n. 80 prosenttia. Suurimmalla osalla perintänsä ulkoistaneista yrityksistäkin perintätulokseksi on saatu n. 80 prosenttia. Tästä voidaan huomata että kummallakin perintätavalla on saavutettu yhtä hyviä tuloksia. **Kysymykseen ”Kumpi on tehokkaampaa, itse hoidettu perintä vai ulkoistettu perintä?” voidaan vastata että perintätavat ovat tutkimuksen mukaan yhtä tehokkaita. Kummallakin tavalla voidaan siis päästä yhtä hyviin tuloksiin.**

Siihen kumpi on tehokkaampaa, itse hoidettu vai ulkoistettu perintä, haettiin vastausta myös yritysten mielipiteestä kysymyksen numero 17 väittämän kaksi avulla. Väittäjä kaksi (Kuvio 64.) kuului: Itse hoidettu perintä voi olla yhtä tehokasta kuin ulkoistettu perintä. Suurin osa yrityksistä (29 yritystä) oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Osa yrityksistä (16 yritystä) oli myös jokseenkin tai täysin eri mieltä väittämän kanssa. **Suurin osa yrityksistä oli siis sitä mieltä että itse hoidettu perintä voi olla yhtä tehokasta kuin ulkoistettu perintä.**

Seuraavassa kuviossa (Kuvio 73.) on tarkasteltu tarkemmin väitettä ”Itse hoidettu perintä voi olla yhtä tehokasta kuin ulkoistettu perintä” yritysten perinnän hoitotapaan nähden. Kuvioista 73 voidaan nähdä että suurin osa itse perintäänsä hoitavista yrityksistä on täysin tai jokseenkin sitä mieltä että itse hoidettu perintä voi olla yhtä tehokasta kuin ulkoistettu perintä. Myös kaksi perintänsä ulkoistanutta yritystä on täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Suurin osa perintänsä ulkoistaneista yrityksistä on kuitenkin jokseenkin eri mieltä tai jokseenkin samaa mieltä asiasta. Kaksi perintänsä ulkoistanutta yritystä on myös täysin sitä mieltä että itse hoidettu perintä ei voi olla yhtä tehokasta kuin ulkoistettu perintä.

Kokonaisuudessaan kysymykseen vastanneet yritykset kallistuvat kuitenkin enemmän väittämän puolelle. **Itse perintäänsä hoitavat yritykset ovat enemmän väittämän puolella kuin perintänsä ulkoistaneet yritykset**, mutta kokonaisuutta katsottaessa kumpikaan osapuoli ei ole kuitenkaan täysin väittämää vastaan paria vastaajaa lukuun ottamatta.



Kuvio 73. Väittämä ”Itse hoidettu perintä voi olla yhtä tehokasta kuin ulkoistettu perintä” perinnän hoitotapaan nähden

Inhimillisuus perinnässä

Miten inhimillisuus on otettu huomioon perintätoiminnassa?

Inhimillisyyden huomioimista perintätoiminnassa selvitettiin yrityksiltä kyselylomakkeen kysymyksen numero 18 avulla. Kysymys 18 koostui erilaisista väittämistä.

Kysymys numero 18 sisälsi väittämiä, joihin yritysten tuli vastata valitsemalla parhaiten yrityksen toimintaa kuvaava vaihtoehto asteikolla 1-5, jossa 1= Täysin eri mieltä, 2= Jokseenkin eri mieltä, 3= Jokseenkin samaa mieltä, 4= Täysin samaa mieltä, 5= En osaa sanoa. Mikäli yrityksen perintä oli ulkoistettu, tuli yrityksen vastata tietojensa mukaan.

Kysymyksen numero 18 ensimmäinen väittämä (Kuvio 65.) kuului: Asiakassuhteella (pituus, ostohistoria, aiempi maksukäyttäytyminen) on vaikutusta perintätoimenpiteiden suorittamiseen. **Suurin osa yrityksistä kokonaisuudessaan oli jokseenkin tai täysin sitä mieltä että asiakassuhteen laadulla on merkitystä siihen miten perintätoimenpiteitä suoritetaan.** Suurin osa sekä perintänsä itse hoitavista että perintänsä ulkoistaneista yrityksistä oli jokseenkin

tai täysin samaa mieltä väittämän kanssa mutta osa vastaajista oli myös eri mieltä.

Toinen väittämä (Kuvio 66.) kuului näin: Asiakkaan toivomukset (yhteydenotto-tapa, maksusuunnitelma) otetaan huomioon perintätoimenpiteissä. **Yritykset olivat kokonaisuudessaan lähes yksimielisiä siitä että asiakkaan toivomukset otetaan huomioon perintätoimenpiteissä.** Perintää itse hoitavat yritykset olivat lähes kaikki väittämän puolella. Perintänsä ulkoistaneet yritykset puolestaan olivat suurimmilta osin jokseenkin samaa mieltä mutta loppujen vastaajien mielipiteet vaihtelivat.

Kolmas väittämä (Kuvio 67.) kuului: Veloitettavat perintäkulut suhteutetaan laiminlyönnin vakavuuteen (inhimillinen näkökulma). Tämän väittämän kohdalla yritysten vastaukset jakoutuivat melko tasaisesti eri vastausvaihtoehtojen kesken, sillä 12 vastausta on saatu vastausvaihtoehtoon jokseenkin eri mieltä, jokseenkin samaa mieltä ja täysin samaa mieltä. Yksikään yritys ei kuitenkaan ollut täysin eri mieltä väittämän kanssa. **Voidaan sanoa että kokonaisuudessaan suurimmalla osalla yrityksistä toimintatavat tämän asian tiimoilta poikkeavat toisistaan. Kaikki eivät siis noudata samoja käytäntöjä.**

Perintänsä itse hoitavat yritykset olivat joko täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämän: Veloitettavat perintäkulut suhteutetaan laiminlyönnin vakavuuteen (inhimillinen näkökulma), kanssa. Osa ei myöskään osannut sanoa väittämään mitään. Perintänsä ulkoistaneista yrityksistä suurin osa oli jokseenkin eri mieltä mutta loput vastauksista jakoutuivat tasaisesti eri vaihtoehtojen kesken. **Tästä voidaan todeta että itse perintänsä hoitavat yritykset olivat väittämästä lähes yksimielisiä mutta perintänsä ulkoistaneiden yritysten mielipiteet vaihtelivat suuresti.**

Neljäs väittämä (Kuvio 68.) kuului näin: Perinnässä huomioidaan yllättävä ja ainutkertainen muutos asiakkaan elämäntilanteessa (työttömyys, sairastuminen, yms.). **Kokonaisuudessaan suurin osa yrityksistä oli sitä mieltä että heidän perintätoiminnassaan otetaan huomioon yllättävä ja ainutkertainen**

muutos asiakkaan elämäntilanteessa. Sekä perintäänsä itse hoitavat että perintänsä ulkoistaneet yritykset olivat suurimmilta osin joko täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa.

Voidaanko perintätoimintaan vaikuttaa yhtä paljon sen ollessa ulkoistettua kuin jos perintää hoidetaan itse?

Tähän ongelmaan haettiin vastausta kysymyksen numero 17 ensimmäinen väittämän (Kuvio 63.) avulla. Väittäjä kuului: Perinnän hoitotapaan on mahdollista vaikuttaa yhtä paljon sen ollessa itse hoidettua tai ulkoistettua. Yritysten tuli vastata kysymykseen valitsemalla parhaiten mielipidettään kuvaava vaihtoehto asteikolla 1-5, jossa 1= Täysin eri mieltä, 2= Jokseenkin eri mieltä, 3= Jokseenkin samaa mieltä, 4= Täysin samaa mieltä, 5= En osaa sanoa.

Yritysten mielipide väittämästä jakautui melko lailla kahtia. 22 yritystä oli väittämän kanssa joko jokseenkin tai täysin samaa mieltä. 21 yritystä puolestaan oli jokseenkin tai täysin eri mieltä. Kolme yritystä vastasi myös, ettei osaa sanoa väitteeseen mitään. Selvää yhtenäistä mielipidettä yritysten keskuudessa ei saatu siitä, onko yrityksellä mahdollisuutta vaikuttaa yhtä paljon siihen miten toimeksiannon saanut perintäyhtiö perintätoimintaa harjoittaa kuin jos yritys hoitaisi perintäänsä itse. **Sekä perintäänsä itse hoitavilla että perintänsä ulkoistaneilla yrityksillä mielipiteet väittämästä jakoutuivat melko tasaisesti.**

7 Tutkimustulosten luotettavuuden arviointi

Tässä luvussa arvioidaan tutkimuksista saatujen tulosten paikkaansa pitävyyttä. Reliabiliteetin ja validiteetin avulla arvioidaan kuinka luotettavina saatuja tuloksia voidaan pitää.

7.1 Reliabiliteetti

Reliabiliteetista puhuttaessa tarkoitetaan tutkimuksesta saatujen tulosten pysyvyyttä. Tässä osiossa pohditaan kuinka reliaabeleita tutkimustulokset ovat. Mikäli tutkimus toteutettaisiin uudestaan, saataisiinko samat tulokset?. (Kananen 2008, 79.) Tutkimusta voidaan pitää luotettavana ja tarkkana mikäli uudelleen toteutetussa tutkimuksessa saadaan täysin samat tulokset tutkijasta riippumatta (Vilkkä 2007, 149).

Tutkimusten toteutus on raportoitu tarkasti, jonka ansiosta tutkimusten uudelleen toteutus olisi mahdollista. Tutkimukset olisi mahdollista toteuttaa uudelleen lähettämällä kyselyt samoille kohderyhmille, mutta vastauksien samankaltaisuuteen ei voitaisi luottaa, sillä kysymykset käsittelevät asioita, jotka varmasti muuttuvat ajan kuluessa. Esimerkiksi ei välttämättä saataisi samanlaisia tuloksia siitä kuinka moni kunta tai yritys hoitaa perintäänsä itse tai kuinka moni on ulkoistanut perintänsä, sillä tällaiset asiat voivat muuttua. Kyselyt sisälsivät myös väittämäkysymyksiä, joihin on mahdotonta saada täysin samanlaisia vastauksia uudestaan, sillä eri vastaajat voivat hyvinkin vastata eri tavoin oman mielipiteensä tai tietämyksensä mukaan.

Tutkimukset olisi siis käytännössä mahdollista toteuttaa uudelleen käyttäen raportin liitteenä olevia kyselylomakkeita ja käyttämällä samanlaisia otantoja. Lisäksi raportissa tarkasti kuvattu tutkimuksen toteutus varmasti edesauttaisi tutkimusten uudelleen toteutusta ja tutkimusten reliabiliteetin toteutumista. Uusittujen tutkimuksen tutkimustulosten samankaltaisuuteen ei voitaisi kuitenkaan täysin luottaa koska vastaukset ovat myös vastaajista riippuvaisia. Tutkimustulosten perusteella voidaan kuitenkin sanoa että uusittujen tutkimusten tulokset tulisivat melko varmasti olemaan samankaltaiset. Pääpiirteittäin uusittujen tutkimusten tulokset toistaisivat varmasti näiden tutkimusten tulok-

sia. Voidaan melko varmasti sanoa että suurin osa kunnista ja yrityksistä käyttäisi edelleen perintätoimistoa perintänsä hoidossa mutta väittämien kohdalla vastaukset voisivat erota näiden tutkimusten väittämävastauksista, sillä kyseessä on kuitenkin vastaajien sen hetkinen mielipide asiasta ja mielipiteillä on tapana muuttua ajan myötä.

7.2 Validiteetti

Validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksesta saatujen tulosten pätevyyttä. Onko tutkimuksessa tutkittu sitä mitä on ollut tarkoituskin tutkia? Mittarin eli kyselylomakkeen tai tutkimusmenetelmän voidaan sanoa olevan validi, mikäli se mittaa sitä mitä sen oli tarkoituskin mitata. (Kananen 2008, 81.)

Mittari ei välttämättä aina automaattisesti aukene samanlaisena tutkijalle ja tutkimukseen vastaajalle. Vastaaja ei välttämättä ymmärrä kysymystä samoin kuin itse tutkija ja tämä puolestaan voi vaikuttaa tutkimustulosten validiteettiin. Mikäli vastaajat ovat ymmärtäneet kysymykset eri tavoin kuin tutkija itse, ei tutkija tällöin voi pitää tutkimustuloksia enää täysin pätevinä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 231-232.)

Tutkimusten validiteettia voidaan pohtia tutkimuksissa käytettyjen kyselylomakkeiden kautta. Vastasiko laaditut kyselylomakkeet tutkimuksen tarpeisiin, saatiinko kyselylomakkeiden avulla irti se mitä tutkimuksilla lähdettiin selvittämään? Kyselylomakkeet oli laadittu niin että ne sisälsivät kysymyksiä, joilla saataisiin vastauksia asetettuihin tutkimusongelmiin. Lisäksi kyselylomakkeet sisälsivät kysymyksiä, jotka antoivat taustatietoa vastaajista tai muuten täydensivät itse ongelmiin vastaavia kysymyksiä. Kyselylomakkeilla saatiin selville se mitä niillä lähdettiinkin selvittämään, saatiin vastauksia tutkimuksen kannalta tärkeisiin kysymyksiin.

Validiteetin voidaan katsoa koostuvan myös sisäisestä ja ulkoisesta validiteetista. Sisäisellä validiteetilla tarkoitetaan reliabiliteetista erotettavaa tutkimusprosessin systemaattista luotettavuutta. Sitä toteutuuko tämä sisäinen validiteetti, on melkein mahdotonta arvioida. Kuitenkin esimerkiksi tutkimusprosessin tarkalla dokumentoimisella voidaan parantaa sisäisen validiteetin toteutumista. Ulkoisesta validiteetista puhuttaessa puoles-

taan tarkoitetaan tutkimustulosten yleistettävyyttä. Ulkoisen validiteetin toteutumista voidaan pohtia tarkastelemalla otoksella saatuja tutkimustuloksia perusjoukkoon nähden. Mitä paremmin saadut tutkimustulokset vastaavat perusjoukkoa, sitä parempi on ulkoinen validiteetti. Toisin sanoen ulkoista validiteettia voidaan pitää hyvänä, mikäli tutkimustulokset voidaan yleistää koskemaan koko perusjoukkoa. Yhdessä nämä sisäinen ja ulkoinen validiteetti muodostavat kokonaisvaliditeetin. (Kananen 2008, 81 ja 83-84.)

Tutkimustulosten luotettavuutta olisi voinut lisätä vastaajien suurempi määrä, mutta toisaalta tutkimusongelmiin saatiin kuitenkin vastauksia myös näillä vastaaja määrillä. Vastausten suhteellisen pieni määrä kuitenkin pienentää tutkimustulosten yleistettävyyttä. Ei voida sanoa että tulokset olisivat täysin yleistettävissä koko perusjoukkoihin, sillä vastausten määrät ja perusjoukkojen koot kuitenkin eroavat toisistaan.

Tutkimustuloksia voidaan kuitenkin sen puolesta pitää luotettavina että ne on saatu suoraan Webropolilta Excel-muodossa, jonka jälkeen ne on syötetty SPSS:n. Näin ollen virhe mahdollisuutta vastausten syötössä ei juuri ole olemassa. Virhemahdollisuus vastausten käsittelyssä on hyvin minimaalinen, joka parantaa osaltaan tulosten luotettavuutta. Tutkimusten luotettavuutta lisää myös tutkimusprosessin tarkka kuvaus. Tarkan dokumentoinnin ansiosta tutkimukset voitaisiin toteuttaa uudestaan.

8 Pohdinta

Tämän luvun ensimmäinen osio käsittää yhteenvedon tutkimuksen tuottamista tuloksista. Tässä yhteenvedossa esitellään tärkeimmät tutkimustulokset ja kootaan yhteen eri tutkimuksista saadut tulokset. Toisessa osiossa puolestaan pohditaan kuinka tutkimus on onnistunut. Onko toteutetulla tutkimuksella saavutettu se mitä haluttiinkin saavuttaa? Vai olisiko jotain voinut tehdä toisin? Tämän jälkeen arvioin omaa kehitystäni. Aivan viimeisessä osiossa esitetään vielä jatkotutkimusehdotukset.

8.1 Yhteenveto tuloksista

Tässä osiossa tuodaan esille tutkimuksen tuottamat tärkeimmät tulokset. Tuloksia käydään läpi tutkimusongelmien kautta. Tämän yhteenvedon on tarkoitus tuoda yhteen perintäyhtiöiden, kuntien ja yritysten kyselyiden tuottamat tulokset ja näin vertailla niitä keskenään. Tällä tavoin saadaan kokonaiskuva tutkimuksilla saavutetuista tuloksista, sillä aiemmin tässä opinnäytetyössä on käsitelty eri tutkimuksista saatuja tutkimustuloksia vain omina osioinaan.

Yhteenveto-osio on jaettu kahteen alaotsikkoon päätutkimusongelmien mukaan. Otsikoiden alla käsitellään opinnäytetyön kolmen eri tutkimuksen tuottamia tuloksia yhdessä. Näin saadaan tietää millä tavoin tutkimuksen eri kohderyhmien vastaukset eroavat toisistaan. Tässä tulosten yhteenvedossa esitellään eri tutkimuksista saadut tulokset lyhyesti ja tiivistetysti. Alaotsikoiden lopussa on kuitenkin kerrottu mistä kohtaa opinnäytetyössä voi lukea laajemmat vastaukset tutkimusongelmiin.

8.1.1 Perinnän tehokkuuserot – Itse hoidettu ja ulkoistettu perintä

Tutkimuksen toisena suurena pääongelmana oli selvittää, kumpi perintätapa on tehokkaampaa, itse hoidettu perintä vai perintäyhtiölle ulkoistettu perintä. Tätä selvitettiin tutkimuksen kohderyhmiltä; perintäyhtiöiltä, kunnilta ja yrityksiltä erinäisten kysymysten avulla. Yhteenveto on jäsenneilty tutkimusongelmaan vastaavien kysymysten mukaan.

Itse hoidettu perintä vai ulkoistettu perintä?

Tutkimukseen osallistuneilta kunnilta ja yrityksiltä selvitettiin perintätapojen suosiota. Sekä kunnat että yritykset kallistuivat tutkimustulosten mukaan ulkoistetun perinnän puolelle. Suurin osa kummastakin kohderyhmästä ilmoitti käyttävänsä perintäyhtiötä. Perintäyhtiön käytön voidaan siis todeta olevan suositumpaa, vaikkakin erityisesti yritysten keskuudessa oli myös paljon itse perintäänsä hoitavia yrityksiä.

Kuinka valitun perintätavan tehokkuus vaikuttaa perinnän tulokseen?

Tutkimuksen kohderyhmiltä selvitettiin myös kuinka tehokas heidän valitsemansa perintätapa on ja millaisiin perintätuloksiin sillä on päästy. Tämän avulla selvitettiin kummalla perintätavalla päästään parempiin perintätuloksiin, itse hoidetulla vai ulkoistetulla perinnällä.

Tutkimuksen perusteella voitiin todeta että kyselyyn vastanneet perintäyhtiöt saivat perittyä suurimman osan saatavistaan vapaaehtoisesti ja vain hyvin pieni osa siirtyy oikeudelliseen perintään. Perintäyhtiöiden toiminta on siis yhtiöiden oman kertoman perusteella melko tehokasta. Kuntien osalta tutkimustuloksista pystyttiin kuitenkin toteamaan että sekä hoitamalla perintää itse että ulkoistamalla perintä voidaan päästä hyviin tuloksiin. Eikä kunnan näin ollen välttämättä tarvitse ottaa perintätoimistoa hoitamaan perintäänsä, vaan perintää pystyy hoitamaan tehokkaasti ja hyvin tuloksin myös itse.

Myös sekä perintäänsä itse hoitaneet että perintänsä ulkoistaneet yritykset olivat saavuttaneet hyviä tuloksia perinnällä. Tästä voidaankin jälleen todeta, ettei yritys tarvitse perintätoimistoa hoitamaan perintäänsä, vaan sen on täysin mahdollista hoitaa perintäänsä tehokkaasti ja hyvin tuloksin myös itse. Kummallakin tavalla voidaan siis hoitaa perintää tehokkaasti ja hyvin tuloksin.

Voiko itse hoidettu perintä olla yhtä tehokasta kuin ulkoistettu perintä?

Tutkimuksessa selvitettiin myös kohderyhmien mielipidettä siitä, voiko itse hoidettu perintä olla yhtä tehokasta kuin ulkoistettu perintä. Tässä on esitelty mitä mieltä kunnat ja yritykset asiasta olivat. Perintäyhtiöiltä ei tähän kysymykseen luonnollisesti voitu saada vastausta, sillä perintäyhtiöt hoitavat itse ulkoistettua perintää.

Kuntien keskuudessa perintätapoja pidettiin yhtä tehokkaina. Kunnista suurin osa oli sitä mieltä että itse hoidettu perintä voi olla yhtä tehokasta kuin ulkoistettu perintä mutta osa kunnista oli asiasta myös eri mieltä. Vaikka perintänsä ulkoistaneet kunnat olivat sitä mieltä että itse hoidettu perintä voi olla yhtä tehokasta kuin ulkoistettu perintä, niin siitä huolimatta lähes 90 prosenttia kunnista vastasi, ettei perintäkäytäntöön ole harkittu muutosta. Onko todellinen syy perinnän ulkoistukseen siis vain kustannuksissa säästö?

Myös yritysten keskuudessa perintätapoja pidettiin melko lailla yhtä tehokkaina. Suurin osa yrityksistä oli sitä mieltä että itse hoidettu perintä voi olla yhtä tehokasta kuin ulkoistettu perintä. Itse perintäänsä hoitavat yritykset olivat kuitenkin enemmän väittämän puolella kuin perintänsä ulkoistaneet yritykset. Voidaankin sanoa että suurin osa sekä kunnista että yrityksistä oli sitä mieltä että itse hoidettu perintä voi olla yhtä tehokasta kuin ulkoistettu perintä. Perinnän hoitamiseksi itse kunnan tai yrityksen puolesta ei siis tehokkuuden kannalta ainakaan pitäisi olla esteitä.

**Tarkemmat vastaukset perinnän tehokkuuseroja käsitteleviin tutkimusongel-
makysymyksiin voi lukea:**

Perintäyhtiöt: sivulta 49 alkaen

Kunnat: sivulta 69 alkaen

Yritykset: sivulta 94 alkaen

8.1.2 Perinnän inhimillisyys

Toisena suurena pääongelmana tutkimuksessa toimi perinnän inhimillisyys-käsite. Tä-
män osalta pyrittiin ottamaan selvää kuinka perintäyhtiöt ja itse perintäänsä hoitavat
kunnat ja yritykset ottavat perinnässään huomioon inhimillisyyden. Niiltä kunnilta ja
yrityksiltä jotka ovat ulkoistaneet perintänsä, selvitettiin kuinka perillä ne ovat siitä mi-
ten toimeksiannon saanut perintäyhtiö perintää hoitaa ja ottaako se huomioon toimin-
nassaan inhimillisyyden. Yhteenveto on jäsenneily tutkimusongelmaan vastaavien ky-
symysten ja väittämien mukaan.

Miten inhimillisyys on otettu huomioon perintätoiminnassa?

Tutkimuksen kohderyhmiltä selvitettiin kuinka inhimillisyys on otettu huomioon hei-
dän perintätoiminnassaan. Alla olevassa osuudessa on esitelty yhteenvedot inhimilli-
syyttä käsitteleviin kysymyksiin perintäyhtiöiltä ja kunnilta saaduista vastauksista.

Perintäyhtiöt ilmoittivat ylivoimaisesti tärkeimmäksi tulonlähteekseen velallisilta perit-
tävät perintäkulut. Tätä ei voida pitää erityisen inhimillisenä asiana. Se kertoo siitä että
perintäyhtiöt oikeastaan toimivat velallisilta perittävien perintäkulujen voimalla. Perin-
täyhtiöiden enemmistön mielestä velallisilta perittävät perintäkulut vastaavat todellisia
perintätoimenpiteiden aiheuttamia kustannuksia. Mutta ei kuitenkaan jokaisen perintä-
yhtiön mielestä, pitäisikö velallisilta periä siis vielä enemmän perintäkuluja heidän vel-
kojaan perittäessä? Millä tavoin tämä olisi inhimillistä toimintaa?

Melkein puolet perintäyhtiöistä oli jokseenkin sitä mieltä että perintälaissa määritetyt kuluttajavelallisilta perittävien perintäkulujen enimmäismäärät riittävät kattamaan todelliset perintätoimenpiteiden aiheuttamat kustannukset. Mutta toinen puoli vastaajista oli kuitenkin sitä mieltä etteivät enimmäismäärät perintäkuluja riitä kattamaan perintätoiminnasta aiheutuvia kuluja. Perinnän inhimillisyyden näkökulmasta perintäkulujen entisestään nostaminen ei kuitenkaan olisi suotavaa, tälläkin hetkellä perintäkulut ovat varmasti jo suuret velallisen kannalta katsottuna.

Suurin osa kunnista puolestaan oli sitä mieltä että on oikein säästää kustannuksissa ulkoistamalla perintä. Toki joukosta löytyi myös kuntia joiden mielestä tämä ei ole oikein, mutta suurin osa oli kuitenkin ulkoistamisen kannalla kustannussyistä. Kunnat olivat myös lähes yksimielisesti sitä mieltä että perintäkulut kuuluvat jäädä velallisen maksettavaksi.

Edellä esitettyjen tutkimustulosten perusteella voidaan todeta että perintätoiminnan inhimillisyydessä olisi parannettavaa sekä perintäyhtiöillä että kunnilla. Asioita voitaisiin ajatella hieman enemmän myös velallisen näkökulmasta ja pohtia onko asiat hoidettu täysin reilusti velallisen kannalta, vai olisiko jotain mahdollista tehdä toisin.

Seuraavassa osuudessa on esitelty mitä mieltä tutkimuksen kolme kohderyhmää olivat niille esitetyistä inhimillisyyttä käsittelevistä väittämistä. Alla on esitelty yhteenvetona kohderyhmiltä väittämiin saadut vastaukset.

Asiakassuhteen laadulla (pituus, ostohistoria, aiempi maksukäyttäytyminen) on vaikutusta perintätoimenpiteiden suorittamiseen.

Suurin osa kunnista ja yrityksistä kokonaisuudessaan oli sitä mieltä että asiakassuhteen laadulla on merkitystä siihen miten perintätoimenpiteitä suoritetaan, joskin suuri osa perintänsä ulkoistaneista kunnista oli myös täysin eri mieltä asiasta. Perintäyhtiöistä vain neljä oli asiasta täysin samaa mieltä, muutoin perintäyhtiöiden mielipiteet vaihtelivat eikä aivan selvää mielipidettä asiaan saatu.

Asiakkaan toivomukset (yhteydenottotapa, maksusuunnitelma) otetaan huomioon perintätoimenpiteissä.

Sekä perintäyhtiöt että kunnat ja yritykset olivat suurimmilta osin yksimielisiä siitä että velallisen toivomukset otetaan huomioon perintätoimenpiteissä. Kuitenkin itse perintäänsä hoitavat kunnat ja yritykset olivat vahvemmin väittämän puolella kuin perintäänsä ulkoistaneet kunnat ja yritykset.

Veloitettavat perintäkulut suhteutetaan laiminlyönnin vakavuuteen (inhimillinen näkökulma).

Perintäyhtiöt olivat suurimmilta osin sitä mieltä että velalliselta veloitettavat perintäkulut ainakin jossain määrin suhteutetaan laiminlyönnin vakavuuteen. Itse perintäänsä hoitavista kunnista suurin osa oli täysin samaa mieltä ja itse perintäänsä hoitavista yrityksistä puolestaan suurin osa oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Perintäänsä ulkoistaneiden kuntien ja yritysten mielipiteet puolestaan jakoutuivat melko tasaisesti. Tämä kertoo ilmeisimmin siitä, etteivät perintäänsä ulkoistaneet kunnat ja yritykset tiedä miten perintäyhtiö perintää hoitaa. Eikä niillä näin ollen ole myöskään paljon mahdollisuutta vaikuttaa siihen millä tavoin perintää hoidetaan.

Perinnässä huomioidaan yllättävä ja ainutkertainen muutos asiakkaan elämäntilanteessa (työttömyys, sairastuminen, yms.).

Tutkimuksen mukaan suurin osa sekä perintäyhtiöistä että kunnista ja yrityksistä ottaa perintätoiminnassaan huomioon yllättävän ja ainutkertaisen muutoksen asiakkaan elämäntilanteessa mutta jokaisen kohderyhmän keskuudessa oli myös niitä jotka olivat väittämän kanssa eri mieltä. Voidaan kuitenkin sanoa että suurimmilta osin tutkimuksen kaikki kolme kohderyhmää olisivat valmiita tulemaan perinnässä vastaan asiakkaan esimerkiksi äkillisesti sairastuttua vakavasti. Tätä voidaan pitää inhimillisenä toimintana.

Edellä esitettyihin väittämiin saatujen vastausten perusteella voidaan todeta että suuri osa sekä perintäyhtiöistä että kunnista ja yrityksistä ottavat huomioon velallisen perintätoiminnassaan ainakin jossain määrin. Parantamisen varaa kuitenkin on sillä kaikki eivät huomioi perinnässään inhimillisyyttä. Velallisen huomioon ottamiseen perintätoiminnassa voitaisiin siis kiinnittää parempaa huomiota ja tällä tavoin tehdä perintätoiminnasta inhimillisempää.

Voidaanko perintätoimintaan vaikuttaa yhtä paljon sen ollessa ulkoistettua kuin jos perintää hoidetaan itse?

Tutkimukseen osallistuneilta kunnilta ja yrityksiltä selvitettiin myös millaiset mahdollisuudet perintänsä ulkoistaneilla kunnilla ja yrityksillä on vaikuttaa siihen miten perintää hoidetaan. Voivatko nämä kunnat ja yritykset vaikuttaa perinnän hoitotapaan siinä missä itse perintäänsä hoitavat kunnat ja yrityksetkin vai onko niillä mitään sanomista siihen miten perintäyhtiö perintätoimintaa harjoittaa.

Kuntien mielipiteet jakautuivat lähes kahtia siitä voidaanko perintään vaikuttaa yhtä paljon sen ollessa ulkoistettua kuin jos perintää hoidetaan itse. Kokonaisuudessaan kunnista hieman suurempi osa oli sitä mieltä että perinnän hoitotapaan on mahdollista vaikuttaa yhtä paljon mutta lähes sama määrä kuntia oli asiasta eri mieltä. Perintäänsä itse hoitavat kunnat olivat jokseenkin tai täysin sitä mieltä että perinnän hoitotapaan ei pystytä vaikuttamaan yhtä paljon jos perintä on ulkoistettu. Perintänsä ulkoistaneiden kuntien mielipiteet asiasta sen sijaan vaihtelivat, osan mielestä perinnän hoitotapaan on mahdollista vaikuttaa yhtä paljon ja osa taas ei ollut niinkään vakuuttunut asiasta. Yritysten mielipiteet asiasta puolestaan jakautuivat lähes kahtia. Sekä perintäänsä itse hoitavilla että perintänsä ulkoistaneilla yrityksillä mielipiteet väittämästä jakautuivat melko tasaisesti.

Suuri osa kunnista ja yrityksistä oli tutkimuksen mukaan siis sitä mieltä, ettei perinnän hoitotapaan voida vaikuttaa yhtä paljon jos perintä on ulkoistettu kuin jos perintää hoidetaan itse. Se ettei perinnän hoitotapaan voida vaikuttaa heikentää kuntien ja yritysten mahdollisuutta olla perillä siitä miten perintäyhtiö perintää hoitaa, eivätkä perintänsä

ulkoistaneet kunnat ja yritykset näin ollen voi myöskään tietää sitä ottaako perintäyhtiö perintätoiminnassaan inhimillisyyden huomioon. Perinnän hoitaminen itse antaa täten paremman mahdollisuuden inhimillisyyden huomioimiseen.

Tarkemmat vastaukset perinnän inhimillisyyttä käsitteleviin tutkimusongelmakysymyksiin voi lukea:

Perintäyhtiöt: sivulta 50 alkaen
Kunnat: sivulta 75 alkaen
Yritykset: sivulta 100 alkaen

8.2 Tutkimuksen onnistumisen arviointi

Tavoitteena tutkimukselle oli saada vastauksia asetettuihin tutkimusongelmiin. Tavoite saavutettiin melko hyvin, sillä asetettuihin kysymyksiin saatiin myös vastauksia. Tutkimusta olisi voinut parantaa laatimalla jotkin kysymyksistä hieman syvällisemmiksi. Näin jälkikäteen ajateltuna joihinkin vastauksiin olisi ollut mielenkiintoista tietää tarkemmin syy, joten joidenkin kysymysten perään olisi voinut vielä laittaa pienen lisäyksen, miksi?. Toisaalta jos näin olisi tehty, näitä Miksi - vastauksia olisi voinut olla niin paljon tulkinta vaiheessa että niistä olisi ollut liikaa vaivaa. Sen sijaan olisi voinut kysyä syitä joihinkin asioihin ja listata valmiita vastausvaihtoehtoja, joista vastaajat sitten olisivat saaneet valita. Tietenkin mukana olisi ollut myös vastausvaihtoehto vapaalle vastaukselle, mutta näin näitä vapaita vastauksia ei olisi tullut niin paljon, jolloin ne olisi vielä pystynyt analysoimaan.

Tutkimus olisi tietenkin voinut onnistua vielä paremmin, mikäli tutkimukseen olisi saatu enemmän vastaajia mukaan. Mutta toisaalta tutkimuksen aihe kun on luonteeltaan hieman arkaluontoinen, niin moni ei varmasti senkään takia ryhtynyt vastaamaan kyselyyn. Yleistä on myös se, ettei vain viitsi nähdä vaivaa sen verran että vastaisi kyselyyn tai sitten ei vain yksinkertaisesti ole aikaa. Tutkimuksen toteutuksessa pyrittiin kuitenkin tekemään kaikki mahdollinen lisävastausten saamiseksi, joten siinä ei ainakaan ollut

syy vastausten melko pieneen määrään. Kaikista kyselyistä lähetettiin muistutusviesti kyselyyn vastaamisesta ja se tuottikin hieman tulosta, mutta silti tutkimukselle olisi toivonut suurempaa vastaaja joukkoa.

On hienoa että jotkut ihmiset, kuten tähänkin kyselyyn vastanneet viitsivät nähdä hieman vaivaa ja näin auttaa opiskelijoita ja muita heidän teettämässään tutkimuksissa, kyselyistä kun on niin vaikea saada ihmiset kiinnostumaan, ellei sitten vastaajien kesken arvota joitakin houkuttelevia palkintoja. Usein kuitenkin varsinkaan opiskelijoilla ei ole mahdollisuutta toteuttaa tällaisia tutkimuksia.

8.3 Opinnäytetyön onnistumisen arviointi

Opinnäytetyösuunnitelmaani nähden opinnäytetyöni onnistui hyvin. Kaikki sujui pitkälti suunnitelmien mukaan. Teoriaosuuden laadinnassa onnistuttiin, opinnäytetyölle asetetut tavoitteet saavutettiin, tutkimusongelmiin saatiin vastauksia ja lisäksi tutkimuksen tulokset osoittautuivat toimeksiantajalle tärkeiksi ja ajankohtaisiksi. Tutkimustulokset antoivat toimeksiantajalle hyödyllistä tietoa toimintansa jatkokehitykselle. Näin ollen voidaankin todeta opinnäytetyön onnistuneen ja siitä olleen hyötyä.

Opinnäytetyön toteutus yleisesti onnistui suunnitelmien mukaan ja laadittu suunnitelma osoittautuikin toimivaksi. Tutkimusmenetelmänä kvantitatiivinen tutkimus oli toimiva valinta ja kyselytutkimus tutkimusten toteutustapana hyvä. Webropolin käyttö kyselyiden välityksessä oli myös erittäin toimiva keino, sillä kyselyiden lähetys sähköisesti on huomattavasti kätevämpää kuin paperiversioiden käsittely. Lisäksi SPSS-ohjelma toimi hyvin tutkimustulosten analysoinnin välineenä.

Ainoa asia joka opinnäytetyön teossa ei mennyt aivan suunnitelmien mukaisesti, oli aikataulu. Aivan päivälleen tarkkaa suunnitelmaa en edes alun perin laatinut, sillä suoritin samalla myös työharjoittelua ja näin ollen tiesin sen tuovan varmasti muutoksia aikatauluun. Minulla ei myöskään ollut mikään erityisen kiire asian kanssa koska olin suorittamassa opinnäytetyötä samanaikaisesti työharjoittelun kanssa ja ajattelin että mikäli

en saa molempia tehtyä aivan siinä puolessa vuodessa niin minulla on kuitenkin aikaa jäljellä opinnäytetyölle vielä työharjoittelun jälkeen.

Olin suunnitellut saavani opinnäytetyön tehtyä lähes kokonaan työharjoittelun ohessa. Aikataulussa pysyttiin jokseenkin kuitenkin vain teoriaosuuden, tutkimuskysymysten laadinnan ja tutkimusten lähetysten osalta. Sitten työharjoitteluni sisältö muuttui loppua kohden niin aikaa vieväksi, ettei minulla yksinkertaisesti jäänyt aikaa tutkimustulosten analysoinnille. Tämän vuoksi jouduinkin siirtämään tutkimustulosten analysoinnin työharjoittelun jälkeen hoidettavaksi. Lisäksi tutkimustulosten analysointi osoittautui luultua aikaa vievämmäksi. En ollut osannut ajatella että tutkimustulosten käsittely ja analysointi veisi niin paljon aikaa. Tämä johtuu pitkälti siitä että yhden tutkimuksen sijaan minulla tutkimuksia oli kolme, enkä osannut aavistaa miten paljon kolmessa tutkimuksessa oikeasti onkaan työtä.

Näin jälkeenpäin katsottuna kolmen tutkimuksen toteutus opinnäytetyössä oli turhan raskasta ja liikaa voimia ja aikaa vievää. Näin jälkeenpäin viisaampana en ryhtyisi samaan uudestaan vaan rajaisin opinnäytetyön vain yhteen tutkimukseen. Kolmen tutkimuksen toteutukseen pitäisi olla paljon enemmän aikaa käytettäväksi ja siitä tulisi saada enemmän kuin 15 opintopistettä. Näin ollen koin tutkimukseni hieman liian laajaksi 15 opintopisteelle, sen eteen ei olisi tarvinnut tehdä niin paljon työtä kuin nyt jouduin tekemään. Mikäli olisi toteuttanut vain yhden tutkimuksen, olisi siihen voinut paneutua vielä hieman syvällisemmin. Joka tapauksessa olen ylpeä siitä miten jaksoin saattaa opinnäytetyöni loppuun vaikka se välillä alkoikin jo tuntua ylivoimaisen rankalta. Uudelleen en lähtisi kuitenkaan tekemään näin suurta urakkaa, vaan toteuttaisin vain yhden tutkimuksen ja keskittäisin kaikki voimavarani siihen.

8.4 Oman kehityksen arviointi

Tutkimuksen toteutuksen aikana kasvoinkin myös itse ihmisenä. Opin työskentelemään itsenäisesti hyvin suurta pitkäjänteisyyttä ja itsekuria vaativassa projektissa. Opinnäytetyön teko oli haasteellista koska siinä tuli tehdä kaikki aivan itse, joka ikinen päätös tuli tehdä itse eikä tarvinnut neuvotella mistään kenenkään kanssa. Mutta ei paljon myöskään tullut muilta ehdotuksia mihinkään. Vaikeinta opinnäytetyön teossa oli se kun motivaatio alkoi projektin lopussa hiipua kyseistä aihetta kohtaan ja oli vain pakko jatkaa eteenpäin päämääränä valmis työ ja valmistuminen. Ja ainoa jolle koko työn ajan vastasi siitä tuliko hommat tehtyä oli vain ja ainoastaan sinä itse.

Lisäksi tutkimusten toteutus osoittautui ajoittain todella stressaavaksi suuren työmääränsä vuoksi ja sen ettei kaikki koko ajan mennyt niin kuin oli suunnitellut. Kokemus opetti siis myös sietämään paremmin stressiä ja keksimään keinoja, joilla paremmin välttää turhan stressaamisen. Täytyi vain asennoitua niin ettei kaikki mene aina suunnitelmien mukaan ja vaikka töitä olisi kuinka paljon, niin niitä tehdään yksi kerrallaan sitä mukaa kun ehtii. Opinnäytetyötä tehdessäni opin mielestäni sietämään stressiä paljon paremmin ja suhtautumaan asioihin realistisemmin, asiat eivät ole niin vakavia kuin miltä ne joskus omassa päässään saa näyttämään. Opinnäytetyö projekti oli varmasti yksi haastavimmista kirjoitus- ja tutkimustöistä mitä olen toteuttanut.

Ihmisenä kasvamisen lisäksi opin opinnäytetyötä tehdessäni myös paljon muuta. Aloittaessani opinnäytetyön kirjoittamista en ollut hyvin perillä edes siitä mitä koko perintäkäsikkeellä tarkoitetaan, joten aloitin aivan alusta sen suhteen. Perintä tuli kyllä nopeasti käsikkeenä tutuksi teoriaosuutta kirjoittaessa ja opinkin paljon siihen liittyen aina perintän toteutuksesta sitä säätelevään lakiin asti. Kvantitatiivisen tutkimuksen toteutus tuli myös hyvin tutuksi kun toteutti kolme eri tutkimusta opinnäytetyötä tehdessä. Lisäksi opin käyttämään Webropolia, jota en ollut aiemmin koskaan käyttänyt. Myös SPSS-ohjelman käyttötaitoni paranivat huomattavasti sen parissa puuhastellessani. Opinnäytetyön kirjoittaminen oli siis kaikin puolin hyvin opettavainen, kasvattava ja hyödyllinen kokemus.

8.5 Jatkotutkimusehdotukset

Tutkimuksesta saatiin selville se mitä oli tavoitteeksi asetettu. Näin tutkimuksen jälkeen herää tietenkin aina uusia asioita, joita olisi ollut mukavaa selvittää tutkimuksessa. Kaikkea ei kuitenkaan voida yhdessä tutkimuksessa selvittää ja näin ollen löytyy varmasti aina joitain ehdotuksia myös jatkotutkimusta varten.

Mielenkiintoista olisi jatkotutkimuksessa selvittää, mitkä tekijät vaikuttavat todella siihen hoitavatko kunnat ja yritykset perintäänsä itse vai ovatko ne ulkoistaneet perintänsä perintäyhtiölle. Onko kunnilla syynä tosiaan kustannuksissa säästö kun ne ulkoistavat perintänsä. Vai mikä on oikea syy? Tätä olisi mielenkiintoista selvittää vielä tarkemmin, sillä tällä tutkimuksella ei päästy niin syvälle niihin todellisiin syihin mitkä johtaa valitsemaan tietyn perintätavan. Myös inhimillisyyttä voisi jatkotutkimuksessa selvittää vielä tarkemmin, sillä inhimillisuus perinnässä on niin mielenkiintoinen aihe. Täten voisikin toteuttaa täysin inhimillisyyteen keskittyvän tutkimuksen.

Jatkotutkimuksena tälle tutkimukselle voisi kyselytutkimuksen sijaan harkita myös haastattelua, sillä silloin voitaisiin saada hieman syvällisempiä vastauksia. Toisaalta kun aihe on ehkä hieman arkaluontoinen, voi olla ettei vastaajat kertoisi täysin vapaasti mielipiteitään, vaikka tietenkin haastateltavat esiintyisivät nimettöminä tutkimuksessa. Mikäli vapaaehtoisia haastatteluun löytyisi, voisi siitä saada hyvinkin paljon irti. Tämä olisikin mielestäni hyvin vartenotettava vaihtoehto jatkotutkimukselle.

Lähteet

Aluehallintovirasto 2009a. Palvelut. Oikeushallinto. Perintätoimen luvat. Luettavissa: <http://www.laaninhallitus.fi/lh/palvelut.nsf/SPPBDF/5C9FD05DA8050398C22577AC002F7B1B?OpenDocument&dept=1>. Luettu: 26.3.2011.

Aluehallintovirasto 2009b. Palvelut. Oikeushallinto. Perintätoimen luvat. Luettelo voimassa olevista perintätoimen luvista. Luettavissa: <http://www.laaninhallitus.fi/lh/etela/oik/home.nsf/pages/9C1993E475EA654AC225720B0046B370?opendocument>. Luettu: 26.3.2011.

Davies, M. 2007. Doing a successful research project: Using qualitative or quantitative methods. Palgrave Macmillan. New York.

Digna 2011. Digna. Perintätoimiala uudistuu!. Luettavissa: <http://www.digna.fi/digna>. Luettu: 7.12.2011.

Digna IT Oy 2011a. Toimeksiantajalta saatua materiaalia. Malli oikeudellisen perinnän perintäprosessista.

Digna IT Oy 2011b. Toimeksiantajalta saatua materiaalia. Malli vapaachtoisen perinnän perintäprosessista.

Eniro 2011. Yritykset. Hakupalvelu. Perintätoimistot. Luettavissa: <http://www.eniro.fi/yritykset/-/perint%C3%A4toimistot/>. Luettu: 4.5.2011.

Fonecta 2011a. Toimialaluettelo. Luettavissa: <http://www.fonecta.fi/tuotteet-ja-palvelut/toimialat-ao/A/1/>. Luettu: 2.5.2011.

Fonecta 2011b. Tuotteet ja palvelut. Hakupalvelu. Perintätoimistot. Luettavissa: http://www.fonecta.fi/tuotteet-palvelut/-/q_Perint%C3%A4toimistoja/1/. Luettu: 3.5.2011.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. Tammi. Helsinki.

Inhimillistäperintää 2011. Inhimillisen perinnän manifesti. Luettavissa:

<http://inhimillistaperintaa.wordpress.com/>. Luettu: 16.4.2011.

Kananen, J. 2008. Kvantti. Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylä.

Kohdistamiskone B2B / Fonecta Oy. Käytettiin yritysten sähköpostiosoitteiden hankinnassa.

Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38.

Kuluttajavirasto 2005a. Hyvä perintätapa kuluttajaperinnässä. Luettavissa:

<http://www.kuluttajavirasto.fi/File/0ea954bb-8153-49f8-9a83-dd303896a32a/Hyv%C3%83%C2%A4+perint%C3%83%C2%A4tapa+kuluttajaperin%C3%83%C2%A4ss%C3%83%C2%A4+2005+.pdf>. Luettu: 16.3.2009.

Kuluttajavirasto 2005b. Hyvä perintätapa kuluttajaperinnässä. Perintäkulut. Luettavissa:

<http://www.kuluttajavirasto.fi/File/0ea954bb-8153-49f8-9a83-dd303896a32a/Hyv%C3%83%C2%A4+perint%C3%83%C2%A4tapa+kuluttajaperin%C3%83%C2%A4ss%C3%83%C2%A4+2005+.pdf>. Luettu: 16.3.2011.

Kunnat.net. Kuntien yhteystiedot. Luettavissa:

<http://www.kunnat.net/fi/Yhteystiedot/kunta-alan-yhteystiedot/kunnat/Sivut/default.aspx>. Luettu: 29.3.2011.

Lainamarkkinat 2011a. Perintä. Perintä yksityisiltä. Luettavissa:

<http://www.lainamarkkinat.fi/perintae/perintae-yksityisiltae>. Luettu: 25.1.2011.

Lainamarkkinat 2011b. Perintä. Saatavien perintä. Luettavissa:

<http://www.lainamarkkinat.fi/perintae/saatavien-perintae>. Luettu: 25.1.2011.

Laki saatavien perinnästä 22.4.1999/513 ja muutos 21.1.2005/28.

Leinonen, K. 2009. Perintäprosessi ja sen toteuttamismahdollisuudet. Case: KONE Hissit Oy. Taloushallinnon opinnäytetyö. Lahden ammattikorkeakoulu, Liiketalouden koulutusohjelma. Luettavissa:

https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/2665/Leinonen_Kaisu.pdf?sequence=1. Luettu: 2.3.2011.

Lindström, J. 2005. Luotonvalvonta ja saatavien perintä. Talentum. Helsinki.

Pönkä, P. & Willman, P. 2005. Käytännön perintäopas. Edita. Helsinki.

Vilkkä, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Tammi. Helsinki.

Väestörekisterikeskus. Palvelut kansalaisille. Tilastot. Aasukasluvut. Kuntien asukasluvut aakkosjärjestyksessä 28.2.2011. Luettavissa:

<http://vrk.fi/default.aspx?docid=4982&site=3&id=0>. Luettu: 26.3.2011.

Liitteet

Liite 1. Saatekirje

Hyvä vastaanottaja

Olen Haaga-Helia ammattikorkeakoulun liiketalouden opiskelija ja teen opinnäytetyötäni perintään liittyen. Tutkimukseni käsittelee sitä, millaisia eroja perinnän tehokkuudessa on kun perintä hoidetaan itse tai kun perintä puolestaan on ulkoistettu perintätoimistolle. Lisäksi tutkimuksessa selvitetään, miten perintää itse hoitavat yritykset ja kunnat sekä perintää toimeksiantona hoitavat perintätoimistot ovat ottaneet perintätoimissaan huomioon inhimillisyyden.

Toivoisin että käyttäisitte hetken aikaa vastataksenne kysymyksiini. Kyselyyn vastaamalla olette suureksi avuksi tutkimukseni onnistumiselle. Vastauksenne käsitellään luottamuksellisesti eikä yksittäisen vastaajan tietoja julkaista tutkimustuloksissa.

Vastaathan kyselyyn x.x.2011 mennessä.

Pääsette vastaamaan kyselyyn seuraavasta linkistä:

#codelink

Kiitos jo etukäteen vastauksistanne!

Ystävällisin terveisin

Jenna Hentunen

Liite 2. Muistutuskirje

Hyvä vastaanottaja

Olette vastaanottaneet kyselyni perintään liittyen. Muistuttaisin että teillä on vielä oiva mahdollisuus vastata kyselyyn ja näin ollen olla mukana antamassa oma panoksenne tutkimuksen onnistumiseksi. Jokainen vastaus on arvokas!

Mikäli ette vielä ole vastanneet kyselyyn ja tahdotte omalta osaltanne vielä vaikuttaa tutkimustuloksiin, nyt teillä on siihen mahdollisuus.

Vastaathan kyselyyn x.x.2011 mennessä.

Pääsette vastaamaan kyselyyn seuraavasta linkistä:

#codelink

Kiitos jo etukäteen vastauksistanne!

Ystävällisin terveisin

Jenna Hentunen

Liite 3. Lisäkyselyn saatekirje

Hei!

Olette vastaanottaneet kyselyni, jonka kysymyksessä nro 11 oli valitettavasti häiriö. Kysymys ei toiminut kunnolla ja kysymykseen pystyi vastaamaan vain pariin kohtaan.

Nyt kysymys on korjattu ja toivoisin että mikäli mahdollista, vastaisitte kyseiseen kysymykseen uudelleen, sillä aiemman virheen vuoksi puutteellisesti vastatut vastaukset vääristävät tutkimustuloksia.

Mikäli haluatte vastata tähän kysymykseen uudestaan, (siis vain tähän yhteen kysymykseen, ei koko kyselyyn) pääsette vastaamaan kysymykseen alla olevasta linkistä:

#codelink

Kiitos jo etukäteen vastauksistanne!

Ystävällisin terveisin

Jenna Hentunen

Itse hoidetun ja ulkoistetun perinnän tehokkuuden erot ja perinnän inhimillisuus

1) Yrityksenne liikevaihto on

- 1-199 000 euroa
- 200 000-399 000 euroa
- 400 000-999 000 euroa
- 1 000 000-1 999 000 euroa
- 2 000 000-9 999 000 euroa
- 10 000 000-19 999 000 euroa
- yli 20 000 000 euroa

2) Yrityksenne henkilöstön määrä on

- 0-2 henkeä
- 2-4 henkeä
- 5-9 henkeä
- 10-19 henkeä
- 20-49 henkeä
- 50-99 henkeä
- 100-249 henkeä
- 250-499 henkeä
- 500-999 henkeä
- yli 1000 henkeä

3) Yrityksenne tärkein asiakasryhmä

- julkishallinto
- pk-yritykset
- suuryritykset
- yhdistykset ja säätiöt
- muu, mikä?

4) Yrityksenne toimeksiantajien lukumäärä

- 0 – 50
- 50 – 200
- 200 – 500
- 500 – 1000
- yli 1000

————— **Sivu1** —————

5) Mitkä ovat tärkeimmät kilpailuetunne? (Valitkaa kaksi tärkeintä.)

- | | | | | |
|--|---|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Asiakas-
palvelu velalli-
selle | <input type="checkbox"/> Asiakaspalve-
lu toimeksianta-
jalle | <input type="checkbox"/> Tehokkaat
tietojärjestelmät | <input type="checkbox"/> Laaja palvelutarjon-
ta (laskutus, reskontra,
luottotietotarkistukset
jne.) | <input type="checkbox"/> Tunnettu
brandi |
| <input type="checkbox"/> Joustava
hinnoittelu | <input type="checkbox"/> Muu, mikä?
<input type="text"/> | | | |

6) Tärkein yhteydenpitokanavanne toimeksiantajien kanssa on

- puhelin
- sähköposti
- online-palvelu
- muu, mikä?

7) Miten asiakkaalla on mahdollisuus tehdä maksusuunnitelma?

- Soittamalla
- Online palvelussa
- Muuten, miten?

8) Kuinka suuri osa maksusuunnitelmista tehdään velallisen toimesta online-palvelua käyttäen?

- alle 25 pro-
senttia
- 25-50 pro-
senttia
- 50-75 pro-
senttia
- yli 75 pro-
senttia
- online-palvelua ei
ole käytössä

9) Perintätoimiston tärkein tulonlähde on

- velallisilta perittävät perintäkulut
- toimeksiantajalaskutus
- toimeksiantajan maksama provisio perinnän tuloksesta
- muu, mikä?

10) Asteikolla 1-5, vapaaehtoisin menetelmin saadaan perittyä

	1= Hyvin pieni osa	2= Melko pieni osa	3= Melko suuri osa	4= Suu- rin osa	5= Ei kyseisen alan saatavia
julkishallinnon saatavista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
rahoitusalan saatavista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
muista laskusaatavista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

————— **Sivu2** —————

11) Vastatkaa seuraaviin väittämiin valitsemalla parhaiten mielipidettänne vastaava vaihtoehto asteikolta 1-4.

	1=Täysin eri mieltä	2=Jokseenkin eri mieltä	3=Jokseenkin samaa mieltä	4=Täysin samaa mieltä
Velallisilta perittävät perintäkulut vastaavat todellisia perintätoimenpiteiden aiheuttamia kustannuksia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perintälaissa määritetyt kuluttajavelallisilta perittävien perintäkultujen enimmäismäärät ovat riittävät kattamaan todelliset perintätoimenpiteiden aiheuttamat kustannukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toimeksiantajan asiakkaan asiakassuhteen laadulla (pituus, ostohistoria, aiempi maksukäyttäytyminen) on vaikutusta perintätoimenpiteiden suorittamiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Velallisen toivomukset (yhteydenottotapa, maksusuunnitelma) otetaan huomioon perintätoimenpiteissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Veloitettavat perintäkulut suhteutetaan laiminlyönnin vakavuuteen (esim. velan määrä)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perinnässä huomioidaan yllättävä ja ainutkertainen muutos velallisen elämäntilanteessa (työttömyys, sairastuminen, yms.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

— Sivu3 —

12) Toimiasemanne yrityksessä on

- ylin johto
 ylempi toimihenkilö
 alempi toimihenkilö
 muu, mikä?

Itse hoidetun ja ulkoistetun perinnän tehokkuuden erot ja perinnän inhimillisuus

1) Miten olette organisoineet perintänne?

- Hoidamme perinnän itse
- Perintä on ulkoistettu perintätoimistolle
- Perintä on osittain ulkoistettu
- Muuten, miten?

2) Milloin perintää on organisoitu edellisen kerran?

- Alle vuosi sitten
- 1 – 3 vuotta sitten
- 3 – 5 vuotta sitten
- Yli 5 vuotta sitten

3) Laskujen kokonaislukumäärä vuodessa on

- alle 30000
- 30000 – 100000
- 100000 – 300000
- yli 300000

4) Kuinka monta prosenttia laskuista maksetaan ilman huomautusta ja perintätoimenpiteitä?

- 0 – 50
- 50 – 70
- 70 – 80
- 80 – 90
- 90 – 100

5) Kuinka monta prosenttia laskuista huomautetaan tai peritään?

- Alle 10
- 10 – 20
- 20 – 30
- Yli 30

6) Verkkolaskuoperaattoreiden kautta toimitetaan asiakkaille laskuista

- 100
- 50 – 100
- alle 50 prosenttia
- laskujen välityksessä ei käytetä verkkolaskuoperaattoria

7) Kuinka luottotappiointi suoritetaan?

- Jatkuvana prosessina
- Kerran vuodessa
- Harvemmin
- Ei mitenkään

8) Jatketaanko perintää luottotappiointin jälkeen?

- Kyllä
- Ei
- Luottotappioidut saatavat myydään

9) Kuinka monta prosenttia laskuista jää kokonaan maksamatta?

- Alle 2
- 2 – 5
- 5 – 10
- Yli 10

10) Käytössä olevat taloushallinnon järjestelmät (valitkaa 1 tai useampia)

- SAP
- Dynamics NAV
- Dynamics AX
- Raindance
- Intime +
- Muu, mikä?

11) Mikäli perintä hoidetaan itse, käytetäänkö siihen erillistä perintäjärjestelmää?

- Kyllä. Käytössä on perintäjärjestelmä, mikä?
- Ei. Perintä on manuaalista
- Emme hoida perintää itse

12) Mitä perintätoimistoa käytätte?

- Intrum Justitia
- Aktiv Kapital
- Svea perintä
- OK Perintä
- Lindorff
- Muuta, mitä?
- Emme käytä perintätoimistoa

13) Onko nykyiseen perintäkäytäntöön harkittu muutosta?

- Kyllä Ei

14) Vastatkaa seuraaviin väittämiin valitsemalla parhaiten mielipidettänne kuvaava vaihtoehto asteikolla 1-5.

	1=Täysin eri mieltä	2=Jokseenkin eri mieltä	3=Jokseenkin samaa mieltä	4=Täysin samaa mieltä	5=En osaa sanoa
Perinnän hoitotapaan on mahdollista vaikuttaa yhtä paljon sen ollessa itse hoidettua tai ulkoistettua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
On oikein säästää kustannuksissa ulkoistamalla perintä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perintäkulujen ei tulisi jäädä velallisen maksettavaksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Itse hoidettu perintä voi olla yhtä tehokasta kuin ulkoistettu perintä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15) Vastatkaa seuraaviin väittämiin valitsemalla parhaiten toimintaanne kuvaava vaihtoehto asteikolla 1-5. Mikäli perintänne on ulkoistettu vastatkaa tietojenne mukaan.

1=Täysin eri mieltä 2=Jokseenkin eri mieltä 3=Jokseenkin samaa mieltä 4=Täysin samaa mieltä 5=En osaa sanoa

Asiakassuhteella (pituus, ostohistoria, aiempi maksukäyttäytyminen) on vaikutusta perintätoimenpiteiden suorittamiseen

Asiakkaan toivomukset (yhteydenottotapa, maksusuunnitelma) otetaan huomioon perintätoimenpiteissä

Veloitettavat perintäkulut suhteutetaan laiminlyönnin vakavuuteen (inhimillinen näkökulma)

Perinnässä huomioidaan yllättävä ja ainutkertainen muutos asiakkaan elämäntilanteessa (työttömyys, sairastuminen, yms.)

Itse hoidetun ja ulkoistetun perinnän tehokkuuden erot ja perinnän inhimillisyys

1) Yrityksenne toimiala on

- Asianajotoimistoja
- Asuntovuokrausta
- Autojen merkkihuoltoa
- Autojen varaosia
- Autokorjaamoja ja huoltoa
- Autoliikkeitä
- Automaalaamoja
- Autopeltikorjaamoja
- Autosähkökorjaamoja
- Autotarvikkeita ja lisävarusteita
- Autovuokrausta
- Eläinlääkäreitä ja eläinlääkäriasemia
- Energian myyntiä ja jakelua
- Energiapalveluja, energian tuotantoa
- Energiatuotannon laitteita
- Hammashoitopalveluja
- Hammaslääkäreitä
- Hoitokoteja ja palvelutaloja
- Hoivapalveluja
- Hotelleja
- Huolintaa ja ulkomaankuljetuksia
- Huoltoasemia
- Huoneistohotelleja
- Internet-palveluja
- Isännöitsijätoimistoja
- IT-verkkojärjestelmiä, IT-tietoliikennejärjestelmiä
- Juhlapalveluja
- Jätehuoltoa
- Keittiökalusteita
- Kiinteistönhallintoa
- Kiinteistönhuoltoa
- Kiinteistönvälitystä, kiinteistömyyntiä
- Kiinteistöpalveluja
- Kolarikorjausta
- Konevuokrausta, laitevuokrausta
- Kotihoitopalveluja
- Koulutusta ja koulutuspalveluja
- Kuljetusliikkeitä
- Kuntokouluja, kuntosaleja
- Kuntoutuslaitoksia

- Kuorma-autoja ja vetoajoneuvoja
- Laattoja
- Laboratorioita
- Lastenkoteja, nuorisokoteja
- Lattianpäällystystöitä
- Liikuntakeskuksia, vapaa-aikakeskuksia
- Lomaosakkeita, lomahuoneistoja
- Lääkäreitä ja lääkärikeskuksia
- Maakuntien liittoja ja kuntayhtymiä
- Mainosmedioita: sähköiset
- Majoituspalveluja
- Matkailuautoja, matkailuvaunuja
- Matkapuhelimia ja oheistarvikkeita
- Matkatoimistoja
- Mielen terveystalvveluja
- Moottoripyöriä, mopoja, skoottereita
- Muovituotevalmistusta
- Muuttokuljetuksia, muuttopalveluja
- Muuttolaatikoita
- Mökkivuokrausta
- Palokatkotöitä
- Pankkitoimintaa
- Pikalainat, pikaluotot
- Plastiikkakirurgiaa
- Puhelinjärjestelmiä
- Päihdehuoltopalveluja
- Pääomasijoittamista
- Rahoitusta ja muuta luottotoimintaa
- Rakennusliikkeitä
- Rakennussaneerausta
- Rakennustarvikkeita, rakennusaineita
- Rakennuttajapalveluja
- Rautaa ja terästä
- Rautakauppoja
- Remonttipalveluja
- Renkaita ja rengasliikkeitä
- Sairaaloita
- Sairaankuljetusta
- Siivouslaitteita, pesulaitteita, siivoustarvikkeita
- Siivousliikkeitä
- Siivouspalveluja
- Sijoitusneuvontaa
- Sisustusta
- Sosiaalipalveluja
- Sähköasennustarvikkeita
- Sähkönmyyntiä
- Televiestintälaitteita ja palveluja
- Teollisuuden kunnossapitopalveluja
- Teollisuuspesukoneita
- Terveystenhuoltopalveluja

- Tietoliikennepalveluja, tietoliikennelaitteita
- Tilitoimistoja, kirjanpitoimistoja
- Tukkuliikkeitä
- Työkaluja: käsityökalut
- Vakuutuspalveluja
- Vakuutusyhtiöitä
- Vammaispalveluja
- Vanhusten palveluja
- Varainhoitoa
- Venemoottoreita, perämoottoreita
- Vuokra-asuntoja
- Yksityiset päiväkodit
- Yrityspalveluja
- Jokin muu toimiala

2) Yrityksenne liikevaihto on

1-199 000 euroa

200 000-399 000 euroa

400 000-999 000 euroa

1 000 000-1 999 000 euroa

2 000 000-9 999 000 euroa

10 000 000-19 999 000 euroa

yli 20 000 000 euroa

3) Yrityksenne henkilöstön määrä on

alle 4 henkeä

5-9 henkeä

10-19 henkeä

20-49 henkeä

50-99 henkeä

100-249 henkeä

250-499 henkeä

500-999 henkeä

yli 1000 henkeä

4) Miten olette organisoineet perintänne?

- Hoidamme perinnän itse
- Perintä on ulkoistettu perintätoimistolle
- Perintä on osittain ulkoistettu
- Muuten, miten?

5) Milloin perintää on organisoitu edellisen kerran?

- Alle vuosi sitten
- 1 – 3 vuotta sitten
- 3 – 5 vuotta sitten
- Yli 5 vuotta sitten

6) Laskujen kokonaislukumäärä vuodessa on

- 0 - 5000
- 5000 - 10000
- 10000 - 20000
- 20000 - 50000
- yli 50000 kappaletta

7) Kuinka monta prosenttia laskuista maksetaan ilman huomautusta ja perintätoimenpiteitä?

- 0 – 50
- 50 – 70
- 70 – 80
- 80 – 90
- 90 – 100

8) Kuinka monta prosenttia laskuista huomautetaan tai peritään?

- Alle 10
- 10 – 20
- 20 – 30
- Yli 30

9) Verkkolaskuoperaattoreiden kautta toimitetaan asiakkaille laskuista

- 100
- 50 – 100
- alle 50 prosenttia
- laskujen välityksessä ei käytetä verkkolaskuoperaattoria

10) Kuinka luottotappiointi suoritetaan?

- Jatkuvana prosessina
- Kerran vuodessa
- Harvemmin
- Ei mitenkään

11) Jatketaanko perintää luottotappioiden jälkeen?

- Kyllä
- Ei
- Luottotappioidut saatavat myydään

12) Kuinka monta prosenttia laskuista jää kokonaan maksamatta?

- Alle 2
- 2 – 5
- 5 – 10
- Yli 10

13) Käytössä olevat taloushallinnon järjestelmät (valitkaa 1 tai useampia)

- SAP
- Dynamics NAV
- Dynamics AX
- Raintance
- Intime +
- Muu, mikä?

14) Mikäli perintä hoidetaan itse, käytetäänkö siihen erillistä perintäjärjestelmää?

- Kyllä. Käytössä on perintäjärjestelmä, mikä?
- Ei. Perintä on manuaalista
- Emme hoida perintää itse

15) Mitä perintätoimistoa käytätte?

- Intrum Justitia
- Aktiv Kapital
- Svea perintä
- OK Perintä
- Lindorff
- Muuta, mitä?
- Emme käytä perintätoimistoa

16) Onko nykyiseen perintäkäytäntöön harkittu muutosta?

- Kyllä Ei

17) Vastatkaa seuraaviin väittämiin valitsemalla parhaiten mielipidettänne kuvaava vaihtoehto asteikolla 1-5.

1=Täysin eri mieltä 2=Jokseenkin eri mieltä 3=Jokseenkin samaa mieltä 4=Täysin samaa mieltä 5=En osaa sanoa

Perinnän hoitotapaan on mahdollista vaikuttaa yhtä paljon sen ollessa itse hoidettua tai ulkoistettua

Itse hoidettu perintä voi olla yhtä tehokasta kuin ulkoistettu perintä

18) Vastatkaa seuraaviin väittämiin valitsemalla parhaiten toimintaanne kuvaava vaihtoehto asteikolla 1-5. Mikäli perintänne on ulkoistettu vastatkaa tietojenne mukaan.

1=Täysin eri mieltä 2=Jokseenkin eri mieltä 3=Jokseenkin samaa mieltä 4=Täysin samaa mieltä 5=En osaa sanoa

Asiakassuhteella (pituus, ostohistoria, aiempi maksukäyttäytyminen) on vaikutusta perintätoimenpiteiden suorittamiseen

Asiakkaan toivomukset (yhteydenottotapa, maksusuunnitelma) otetaan huomioon perintätoimenpiteissä

Veloitettavat perintäkulut suhteutetaan laiminlyönnin vakavuuteen (inhimillinen näkökulma)

Perinnässä huomioidaan yllättävä ja ainutkertainen muutos asiakkaan elämäntilanteessa (työttömyys, sairastuminen, yms.)

19) Toimiasemanne yrityksessä on

- ylin johto
- ylempi toimihenkilö
- alempi toimihenkilö
- muu, mikä?

Sivu1

Itse hoidetun ja ulkoistetun perinnän tehokkuuden erot ja perinnän inhimillisuus

11) Vastatkaa seuraaviin väittämiin valitsemalla parhaiten mielipidettänne vastaava vaihtoehto asteikolta 1-4.

	1=Täysin eri mieltä	2=Jokseenkin eri mieltä	3=Jokseenkin samaa mieltä	4=Täysin samaa mieltä
Velallisilta perittävät perintäkulut vastaavat todellisia perintätoimenpiteiden aiheuttamia kustannuksia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perintälaissa määritetyt kuluttajavelallisilta perittävien perintäkultujen enimmäismäärät ovat riittävät kattamaan todelliset perintätoimenpiteiden aiheuttamat kustannukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toimeksiantajan asiakkaan asiakassuhteen laadulla (pituus, ostohistoria, aiempi maksukäyttäytyminen) on vaikutusta perintätoimenpiteiden suorittamiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Velallisen toivomukset (yhteydenottotapa, maksusuunnitelma) otetaan huomioon perintätoimenpiteissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Veloitettavat perintäkulut suhteutetaan laiminlyönnin vakavuuteen (esim. velan määrä)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perinnässä huomioidaan yllättävä ja ainutkertainen muutos velallisen elämäntilanteessa (työttömyys, sairastuminen, yms.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>