



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Anniina Järvenpää

Veroilmoituksen haasteet henkilöverotuksessa Verohallinnon näkökulmasta

Opinnäytetyö

Opinnäytetyö

Kevät 2021

SeAMK Liiketoiminta ja Kulttuuri

Tradenomi (AMK), Liiketalous



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Liiketoiminta ja kulttuuri

Tutkinto-ohjelma: Liiketalouden tutkinto-ohjelma

Tekijä: Anniina Järvenpää

Työn nimi: Veroilmoituksen haasteet henkilöverotuksessa Verohallinnon näkökulmasta

Ohjaaja: Tuulia Potka-Soininen

Vuosi: 2021

Sivumäärä: 72

Liitteiden lukumäärä: 1

Tutkimuksessa käsiteltiin henkilöasiakkaiden kokemia haasteita veroilmoitukseen liittyen Verohallinnon työntekijöiden näkökulmasta. Kyselytutkimukseen osallistuneet työntekijät työskentelevät päivittäin asiakkaiden neuvontatehtävissä.

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys rakennettiin erilaisella verotuksen, asiakaspalvelun ja palvelukehityksen kirjallisuudella sekä erilaisilla verotukseen perustuvilla laeilla. Verohallinnon toiminta on säädelty laissa verohallinnosta.

Tutkimus on ajankohtainen, sillä veroilmoitukset ja niiden korjaaminen on muuttunut muutamassa vuodessa paljon, kun täytettävä veroilmoitus on poistunut ja tilalle ovat tulleet esitäytetty veroilmoitus erikseen täytettävine lomakkeineen ja sähköinen asiointi. Verotus on muuttunut myös aiempaa yksilöllisemmäksi, sillä veroilmoituksen määräpäivä, päättymispäivä ja veron palautuksen tai jäännösveron maksupäivä eivät ole jokaisella enää sama.

Tutkimusaineistona käytettiin kahta eri menetelmää. Tutkimus aloitettiin laadullisella teemahaastattelulla, jonka avulla kartoitettiin kaikkein suurimmat ja yleisimmät veroilmoituksen haasteet. Tutkimusta jatkettiin määrällisenä, jolloin aiemmasta tutkimuksesta esiin nousseista haasteista koottiin kyselylomake, jonka avulla selvitettiin mitkä haasteet ovat kaikkein yleisimpiä.

Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että toiset asiakkaiden kokemista haasteista olivat selkeästi yleisempiä kuin toiset. Suurimmaksi haasteeksi voidaan todeta jäännösveron syntymisen ymmärtäminen. Myös kuolinpesien verotuksessa nousi esiin kysymys, miksi veroilmoitus tulee edelleen.

Verohallinnon asiakaspalvelijat kokivat myös tarpeelliseksi verotuspäätöksen ja esitäytetyn veroilmoituksen selkeyttämisen, englanninkieliset versiot verotuspäätöksestä ja esitäytetystä veroilmoituksesta sekä lisätietojen antamisen mahdollisuuden OmaVerossa sekä lomakkeilla.

¹ Asiasanat: Verohallinto, palvelumuotoilu, asiakaslähtöisyys, veroilmoituksen haasteet, henkilöverotus

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Business and Culture

Degree programme: Business management

Author: Anniina Järvenpää

Title of thesis: Challenges of a tax return in personal taxation from the perspective of the Tax Administration

Supervisor: Tuulia Potka-Soininen

Year: 2021

Number of pages: 72

Number of appendices: 1

The study addressed, from the perspective of Tax Administration employees, the challenges experienced by individual taxation regarding tax returns. The employees who participated in the survey work daily in customer advisory positions.

The theoretical frame of reference for the study was constructed with different literature on taxation, customer service, and service development, as well as various tax-based laws.

The study is timely, as tax returns and their correction have changed much in a few years, with the tax return to be filled out and replaced by a pre-completed tax return with separately completed forms and electronic filings. Taxation has also become more individual than previously thought, as the date of the tax return, expiration date, and the date of payment of the tax refund or residual tax are not the same for each of them anymore.

Two different methods were used as the research data. The study began with a qualitative semi-structured interview to find out the most important and common tax return challenges. The study continued as quantitative, resulting in the compilation of a questionnaire on the challenges raised from the previous study to determine what challenges are the most common.

Based on the study, it can be concluded that some of the challenges experienced by customers were clearly more common than others. Understanding the emergence of a residual tax can be regarded as the biggest challenge. In the taxation of estates, customers found it difficult to understand why a tax return still had to be filed.

The Tax Administration's customer service officers also found it necessary to clarify the tax decision and the pre-completed tax return, to provide English versions of the tax decision and the pre-completed tax return, and to grant the opportunity of providing additional information through MyTax and forms.

¹ Keywords: Tax Administration, service design, customer orientation, tax return challenges, personal taxation

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä	1
Thesis abstract	2
SISÄLTÖ	3
Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo	6
Käytetyt termit ja lyhenteet	8
1 JOHDANTO	10
2 AIEMMAT TUTKIMUKSET	12
3 YLEISTÄ VEROTUKSESTA.....	14
3.1 Yleinen verovelvollisuus	14
3.2 Keskeiset verotusperiaatteet.....	15
3.2.1 Etuperiaate.....	15
3.2.2 Veronmaksukyvyyn periaate.....	16
3.3 Verotuksen tavoitteet.....	16
4 HENKILÖVEROTUS.....	18
4.1 Ansiotulon verotus	18
4.2 Pääomatulon verotus.....	19
4.2.1 Vuokratulo.....	19
4.2.2 Osinkotulo.....	20
4.2.3 Korkotulo.....	20
4.2.4 Luovutusvoitto.....	21
4.3 Verovähennykset.....	21
4.4 Verovapaat tulot	22
4.4.1 Apurahat	22
4.4.2 Matkakustannusten korvaukset.....	22
4.4.3 Oman asunnon verovapaa myynti	22
4.4.4 Lakkoavustus	23
4.4.5 Luonnontuotetulot ja äidinmaito	23

4.5	Muut verot.....	23
4.5.1	Kiinteistövero	24
4.5.2	Varainsiirtovero	24
4.5.3	Perintö- ja lahjavero	25
4.6	Veromyönteisyys	26
5	ASIAKASPALVELU JA PALVELUKEHITYS	28
5.1	Asiakaspalvelu.....	28
5.2	Asiakaslähtöisyys	29
5.3	Palvelukehitys.....	30
5.4	Palvelumuotoilu	31
5.5	Palvelukehitys Verohallinnolla.....	33
5.6	Verohallinnon strategia ja toiminta	35
5.6.1	Visio, arvot ja tavoitteet.....	36
5.6.2	Ohjaavat linjaukset.....	36
5.7	Verohallinnon toimintaa ohjaavat myös lait.....	37
6	TUTKIMUS- JA ANALYSOINTIMENETELMÄT	38
6.1	Kvalitatiivinen tutkimus	38
6.2	Kvantitatiivinen tutkimus.....	38
6.3	Analysointimenetelmät	39
6.4	Laadullisen tutkimuksen luotettavuus	40
6.5	Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti määrällisessä tutkimuksessa	41
7	TUTKIMUSTYÖN TULOKSET	43
7.1	Teemahaastattelu.....	43
7.2	Tutkimuskysymysten muodostus laadullisen tutkimuksen pohjalta....	48
7.3	Kyselyn tulokset.....	48
7.4	Kyselyssä esiin nousseet asiakaspalvelijoiden kehitysideat.....	56
7.5	Tutkimustulokset.....	57
8	KEHITTÄMISIDEAT JA JOHTOPÄÄTÖKSET	59
9	YHTEENVETO.....	61

LÄHTEET	63
LIITTEET	67

Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Pääomatulon veroprosentti (Verohallinto 27.2.2020).....	19
Kuvio 2. Palvelumuotoilu (Ahonen [viitattu 28.4.2021]).....	33
Kuvio 3. Asiakaspalvelijoiden vastaukset (n=152) kysymykseen ”Missä seuraavista vaihtoehtoista asiakkaat tarvitsevat useimmin neuvontaa?”.....	49
Kuvio 4. Asiakaspalvelijoiden vastaukset (n=152) kysymykseen ” Mikä kysymys nousee useimmin esiin veronpalautukseen ja jäännösveroon liittyen?”.....	50
Kuvio 5. Asiakaspalvelijoiden vastaukset (n=152) kysymykseen ” Mikä ansiotuloista tehtävissä vähennyksissä on suurin haaste asiakkaille?”.....	50
Kuvio 6. Asiakaspalvelijoiden vastaukset (n=152) kysymykseen ”Mikä kotitalousvähennyksessä on asiakkaalle haastavinta?”.....	51
Kuvio 7. Asiakaspalvelijoiden vastaukset (n=152) kysymykseen ” Mikä kuolinpesien verotuksessa nousee useimmin esiin?”.....	52
Kuvio 8. Asiakaspalvelijoiden vastaukset (n=152) kysymykseen ” Mikä on asiakkaille haastavinta vuokratuloja ilmoittaessa?”.....	52
Kuvio 9. Asiakaspalvelijoiden (n=152) vastaukset kysymykseen ”Mikä ulkomaantuloissa on asiakkaille haastavinta?”.....	53
Kuvio 10. Asiakaspalvelijoiden vastaukset (n=152) kysymykseen ”Mikä luovutusvoiton tai -tappion ilmoittamisessa on asiakkaille haastavinta?”.....	54
Kuvio 11. Asiakaspalvelijoiden vastaukset (n=152) kysymykseen ”Pitäisikö esitetyttä veroilmoitusta ja verotuspäätöstä selkeyttää?”.....	55
Kuvio 12. Asiakaspalvelijoiden (n=152) vastaukset kysymykseen ”Pitäisikö esitetytyn veroilmoituksen ja verotuspäätöksen kieliksi lisätä englanti?”.....	55

Kuvio 13. Asiakaspalvelijoiden vastaukset (n=152) kysymykseen ”Pitäisikö OmaVeron tai lomakkeille saada lisätietojen antamiseen mahdollisuus?”56

Kuva 1. Epic Tax Guy (Facebook: Verohallinto 2020).35

Käytetyt termit ja lyhenteet

TVL	Tuloverolaki
Veronsaaja	Veronsaajat ovat Suomessa valtio, kunnat, evankelisluterilainen kirkko, ortodoksisen kirkkokunnan seurakunnat, Kansaneläkelaitos, metsäkeskukset ja metsänhoitoyhdistykset.
Veronmaksaja	Suomessa asuva luonnollinen henkilö, jolla on ansio- tai pääomatuloa, josta maksaa valtiolle, kunnalle tai muulle veronsaajalle veroa.
Veroilmoitus	Vuosittain Verohallinnolle annettava ilmoitus, josta ilmenee omaisuus ja tulot, jotka verovuonna on veronmaksaja saanut tai ollut omistuksessa.
Marginaalivero	Kuvaa sitä, minkä verran verot kasvavat tulosta, joka ylittää tulotason.
Oikeudenmukaisuus	Liittyy läheisesti yhdenvertaisuuteen ja tasa-arvoon, kaikkia kohdellaan samojen periaatteiden ja lakien pohjalta, eikä kohteluun vaikuta ikä, sukupuoli tai kulttuuri.
Fiskaalinen tavoite	Verotuksen tavoite, jolla on tarkoitus kattaa julkisia menoja eli valtion toimintaa ja kansalaisten hyvinvointi.
Ansiotulo	Tuloa, joka voi olla palkkaa, eläkettä tai jonkinlaista sosiaalietuutta kuten opintoraha tai työttömyystuki.
Pääomatulo	Varallisuuden tuottamaa tuloa kuten vuokratulo, osinkotulo tai luovutusvoitosta saatu tulo.
Osinkotulo	Osakeyhtiöiden jakama voitto-osuus osakkeiden omistajille.
Luovutusvoitto	Omaisuuksien myynnistä syntynyt voitto-osuus.

Hankintameno-olettama	Käytetään luovutusvoittoa ilmoittaessa silloin, kun tiedossa ei ole todellisia kuluja kuten hankintahintaa.
Ositus	Avioliiton päättyessä tai puolison kuoleman jälkeen tapahtuva omaisuuden jakaminen.
Palvelumuotoilu	Asiakaslähtöinen kehittäminen, kun kehitetään liiketoimintaa tai tiettyä palvelua.
YouTube	Videopalvelu, joka toimii internetissä ja minne käyttäjät voivat lisätä omia videoitaan.
Chat	Yhteydenottokanava, jossa voi keskustella reaaliaikaisesti kirjoittamalla toisen henkilön tai robotin kanssa.
Jäännösvero	Tunnetaan puhekielessä sanana mätkyt. Syntyy silloin, kun verovuoden aikana veronmaksaja ei ole maksanut tarpeeksi veroa tuloihinsa nähden ja puuttuva summa maksetaan verotuksen päätyttyä seuraavana vuonna.
Veronpalautus	Verohallinnon verotuksen päätyttyä palauttama vero, jota veronmaksaja on verovuonna maksanut tuloistaan liikaa.

1 JOHDANTO

Lähtökohtaisesti kaikki Suomessa asuvat luonnolliset henkilöt ovat yleisesti verovelvollisia, mutta kuinka moni ymmärtää verotuksen perusteet, tai mitä esimerkiksi ansiotulon verotukseen sisältyy. Veroilmoitus tehdään joka vuosi ja nykyään se tulee Verohallinnolta esitetytynä tulostushetkellä tiedossa olevien tulojen ja vähennysten perusteella. Kuitenkin monet tekevät siihen korjauksia esimerkiksi lisäämällä uusia vähennyksiä tai korjaamalla ja lisäämällä erilaisia pääomatuloja kuten vuokratuloja. Verovelvolliset saattavat kokea esitetytyn veroilmoituksen korjaamisen haastavana, koska menettelyyn on viime vuosina tullut paljon muutoksia, kuten sähköisen asioinnin lisääntyminen ja täytettävä suuri ”lakana” ei enää saavu postissa kuten ennen. On todennäköistä, että etenkin vanhemmilla ikäluokilla on vaikeuksia tottua uuteen järjestelmään.

Tämän opinnäytetyön aiheena on tutkia millaisia haasteita Verohallinnon henkilöasiakkaat kokevat omassa verotuksessaan veroilmoitukseen liittyen. Tutkimus toteutetaan Verohallinnon näkökulmasta haastatteleamalla henkilöasiakkaiden verotukseen perehtyneitä asiantuntijoita ja teettämällä kyselytutkimuksen henkilöasiakkaiden kanssa päivittäin työskenteleville virkailijoille. Opinnäytetyön tavoitteena on haasteiden esiin nostamisen asiakaspalvelussa lisäksi myös kehittää ja miettiä ratkaisuja suurimpiin asiakkaiden kokemuksiin haasteisiin. Kyseessä on siis tutkimuksellinen kehittämistyö. Toimeksianto on tullut Verohallinnolta ja opinnäytetyön tekijän kiinnostus aiheeseen on syntynyt omakohtaisen kokemuksen ja asiakaskohtaamisten myötä Verohallinnon asiakaspalvelutyössä. Opinnäytetyön viitekehys muodostuu yleisesti verotuksesta, henkilöverotuksen pääpiirteistä, millaisia veroja luonnollinen henkilö Suomen verojärjestelmässä maksaa ja mitä muita mahdollisia veroja voi henkilölle esimerkiksi varallisuudesta ja sen muutoksista syntyä. Asiakaspalvelu on Verohallinnolla tärkeässä osassa ja sitä seurataan ja pyritäänkin kehittämään jatkuvasti. Verohallinnon palvelukehityksessä on käytössä muun muassa palvelumuotoilu, joten siihen on opinnäytetyön palvelukehitysosassa paneuduttu tarkemmin.

Tutkimusongelmana on, mitä haasteita henkilöasiakkaat kokevat veroilmoitukseen liittyen. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on löytää suurimmat haasteet, joita Verohallinnon henkilöasiakkaat kokevat veroilmoituksen täyttööseen liittyen ja kehittää osaan näistä erilaisia

ratkaisuja, joilla haasteita voitaisiin poistaa tai vähentää tulevaisuudessa. Kehittämisosan tarkoituksena on avata näitä ideoita, joilla voidaan helpottaa veroilmoituksen tekemistä tulevina vuosina.

Opinnäytetyö on rajattu henkilöverotuksen asiakkaisiin, veroilmoitukseen ja siihen liittyviin haasteisiin. Tutkimus toteutetaan Verohallinnon virkailijoille, jotka työskentelevät henkilöverotuksen puhelinpalvelussa sekä käyntiasioinnissa. Tutkimusmenetelmiksi on valittu laadullinen ja määrällinen tutkimus, sillä laadullisella teemahaastattelulla on hyvä rajata määrällisen kyselytutkimuksen kysymyksiä ja laajuutta.

Laadullisessa tutkimuksessa haastatellaan neljää Verohallinnon virkailijaa, jotka työskentelevät erilaisissa tehtävissä. Laadullisessa tutkimuksessa käydään läpi eri teemoja, joista pyritään nostamaan esiin asiakkaiden kokemia haasteita. Haastattelujen pohjalta tehdään määrällinen tutkimus, eli luodaan kysely, jonka tarkoituksena on selvittää verohallinnon virkailijoiden näkökulmasta suurimmat asiakkaiden kokemat haasteet, joista asiakkaat ovat yhteydessä useimmin. Kyselylomake lähetetään asiakaspalvelua tekeville virkailijoille, jotka saavat omien kokemuksiansa perusteella vastata mitä kysymyksiä heille esitetään asiakkaiden osalta eniten ja missä neuvontaa kaivataan. Tutkimuksia analysoidaan eri tavoin, haastatteluja analysoidaan teemoittelulla ja tyypittelyllä, eli haastatteluista nostetaan esiin tärkeimmät teemat ja tyypit, jotka toistuvat haastateltavien vastauksissa. Määrällistä tutkimusta analysoidaan tilastollisella päättelyllä, sillä kyselyssä ei ole merkitystä esimerkiksi vastaajan iällä tai sukupuolella. Tilastollisella päättelyllä tutkitaan ja arvioidaan, kuinka luotettavia vastaukset ovat ja millaisia vastauksia saadaan eniten.

Tapio Hännisen Pro Gradu -tutkimuksessa (2016) on todettu, että pk-yrittäjistä vain noin 50 % ymmärtää ja osaa yrityksensä verotuksen, joten on hyvä selvittää, mikä henkilöasiakkaiden verotuksessa on asiakkaille kaikista haastavinta. Sanna-Kaisa Luiron ja Elisa Maijalan (2015) tutkimuksessa on myös todettu, että verotietämys esimerkiksi harmaan talouden vaikutuksista on vaikuttanut veromyönteisyyteen positiivisesti. Voidaan siis päätellä, että veroilmoituksen haasteiden selvittäminen ja ratkaiseminen luo myös henkilöasiakkaille positiivisempaa kuvaa verotuksesta ja osaltaan kasvattaa veromyönteisyyttä.

2 AIEMMAT TUTKIMUKSET

Tutkimus liittyy Verohallinnon asiakkaiden kokemuksiin haasteisiin, veromyönteisyyteen ja palvelukehitykseen, mistä syystä oli hyvä lähteä etsimään tutkimuksia kyseisistä aiheista. Varsinaisia tutkimuksia tähän aihealueeseen oli vaikea löytää, joten työhön on valittu tutkimuksia, joista selviää mitä aiheesta jo tiedetään ja pyritty pohtimaan, mitä uutta tietoa tämä tutkimus tuo. Aikaisempien tutkimusten puutteen vuoksi aiheesta on tärkeää tehdä tutkimus, jotta Verohallinto saa enemmän tutkimustietoa käyttöönsä ja voi kehittää ratkaisuja esiin nouseviin haasteisiin myös jatkossa. Tutkimusten puutoksen vuoksi on hyvä tehdä aiheesta tutkimus, jotta veromyönteisyys pysyy korkealla Suomessa ja oikeita haasteita osataan lähteä ratkaisemaan.

Tapio Hänninen on kirjoittanut pro gradu -työnsä pk-yrittäjien vero-osaamisesta. Hännisen (2016, 43–45) mukaan pk-yrittäjät olivat tutkimuksen perusteella kokeneet haasteita esimerkiksi verotuksen tulokinnanvaraisuudessa ja kausiluontoisuudessa. Yrittäjillä oli tutkimuksen mukaan ollut ongelmia myös tiedonhaussa ja esimerkiksi vero.fi:n käytössä.

Hännisen (2016) tutkimuksen mukaan noin 50 % pk-yrittäjistä ei ole varmoja yrityksensä verotuksesta, eli tästä voidaan olettaa, että henkilöasiakkaiden verotietämys saattaa olla samalla tasolla. Tästä syystä on hyvä tutkia, mitkä ovat suurimmat haasteet, joita henkilöasiakkaat kohtaavat veroilmoituksiin liittyen, jotta näihin kohtiin osataan tehdä muutoksia. Muutoksia tekemällä voidaan helpottaa veroilmoituksiin liittyviä haasteita, jotta verotuksesta saataisiin toimivampaa ja mahdollisesti myös helpommin ymmärrettävää.

Myös veromyönteisyyden on Talouselämän (2015) artikkelissa todettu kasvavan silloin, kun ihmiset ovat tietoisempia veroista ja sen hyödyistä. Esimerkiksi, mitä verotetaan, millaisia vähennyksiä on mahdollista saada tai vaikka miten harmaa talous vaikuttaa Suomen talouteen ja niin sanotusti pimeää työtä tekevän tulevaisuuteen. Sanna-Kaisa Luiro ja Elisa Maijala (2015) tekivät opinnäytetyöhönsä tutkimuksen Harmaa talous ja musta tulevaisuus -viestintäkampanjan luennosta ja sen vaikutuksesta toisen ja kolmannen vuoden tradenomiopiskelijoihin ja heidän veromyönteisyyteensä. Opinnäytetyö toteutettiin toimeksiantona Verohallinnolta. Heidän tutkimuksensa tehtiin laadullisena kyselytutkimuksena, jossa he haastattelivat opiskelijoita ennen ja jälkeen luennon.

Opinnäytetyön tutkimuksesta selvisi, että luento oli vaikuttanut positiivisesti opiskelijoiden veromyönteisyyteen. Vastaustulokset ennen ja jälkeen luennon olivat muuttuneet selkeästi negatiivisempaan suuntaan harmaata taloutta kohtaan.

Itkosen (2018, 34–37) tutkimuksessa tutkittiin pk-yritysten veromyöntyvyyttä. Tutkimuksen tuloksissa kävi ilmi, että haastateltavat koki pk-yritysten veromyöntyvyyden olevan melko hyvällä tasolla. Historiaan verrattuna suhtautuminen nykyään on asiallista ja hyvää. Haastateltavat kokivat myös, että nykyään Verohallinnolla pyritään verontarkastuksissa enemmän neuvomaan ja auttamaan, kun aiemmin verontarkastukset ovat olleet tähän verrattuna hyvin erilaisia. Haastateltavat pitivät Verohallinnon toimintatapoja myös oikeudenmukaisina ja hyväksyvät kyseiset toimintatavat.

Verohallinto on tuottanut suomalaisille asennetutkimuksen vuonna 2019. Myyry (2019) kertoo, että tulosten perusteella jopa 98 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että hyvinvointivaltion ylläpitämisen takia verojen kerääminen on tärkeää. Samassa tutkimuksessa kysyttiin myös tuntevatko suomalaiset saavansa vastinetta veroilleen ja 78 prosenttia oli tätä mieltä. Tutkimuksesta voidaan siis nähdä, että suomalaisten veromyönteisyys on korkealla ja suurin osa pitää verojen maksamista tärkeänä.

3 YLEISTÄ VEROTUKSESTA

Tässä luvussa käydään läpi verotuksen perusteita. Missä verotuksesta määrätään, ketkä ovat veronsaajia, ketä verotetaan ja missä laissa näistä on määritetty. Luvun tarkoituksena on selventää verotuksen taustalla olevia periaatteita sekä erilaisia keskeisiä käsitteitä.

Suomessa verotus perustuu Suomen perustuslakiin. Perustuslain (L 11.6.1999/731) 81 §:ssä on määrätty, että valtion verosta säädetään lailla, jossa määritellään perusteet verovelvollisuudelle sekä veron suuruudelle. Lain mukaan määrätään myös verovelvollisen oikeusturva. Myös valtion viranomaisten virkatoimien, palvelujen ja muun toiminnan maksullisuudesta ja maksujen suuruudesta on määrätty lailla. Perustuslain 121 §:ssä on määrätty, että kunnilla on verotusoikeus, sillä Suomi on jakautunut kuntiin, joiden hallinnon tulee perustua kunnan asukkaiden itsehallintoon.

Tuloverolain (TVL 30.12.1992/1535) mukaan on määritelty verovelvollisuus, jonka mukaan jokainen luonnollinen henkilö sekä oikeushenkilö on velvoitettu maksamaan veroja. Tuloverolaki on laki, joka määrää sen, mistä tuloista maksetaan veroa ja minne. Esimerkiksi ansiotulosta laki määrää veron maksettavaksi valtiolle, kunnalle sekä seurakunnalle ja pääomatuloista vero maksetaan ensisijaisesti valtiolle. Tuloverolaissa määritellään erikseen tarkemmin esimerkiksi mitä yhteisöllä, yhtymällä tai puolisoilla tarkoitetaan tuloverolaissa. Tässä laissa on määritelty myös ketkä ovat verovelvollisia, ja mitä yleisiä säädöksiä verovelvollisuus koskee. Tuloverolakiin on myös kirjattu kaikki vähennykset, joita veroista automaattisesti vähennetään ja mitä veronmaksajan täytyy itse hakea. Kaiken kaikkiaan tuloverolakiin on kirjattu hyvin tarkasti siitä, mitä verotetaan, keneltä tai miltä verotetaan, paljonko veroa maksetaan ja miten nämä kaikki on määritelty. Verovelvollisuus (verosubjektisuus) on keskeinen määritelmä, sillä sen määrittelyllä ratkaistaan, kuka tulojen perusteella on velvollinen maksamaan määrätyn veron (Ossa 2020, 37).

3.1 Yleinen verovelvollisuus

Verovelvollisia Suomessa on jokainen luonnollinen henkilö riippumatta iästä, sukupuolesta tai muista henkilökohtaisista seikoista. Verotus toimitetaan jokaisen verovelvollisen kohdalla

erikseen, vaikka joidenkin vähennysten kohdalla onkin piirteitä yhteisverotuksesta. (Andersson, Linnakangas & Frände 2016, 14.)

Suomessa yleisesti verovelvollinen henkilö on sellainen henkilö, joka on verovuonna asunut Suomessa. Suomessa verovelvollisen kuuluu maksaa verot tulojen perusteella niin Suomesta kuin muista valtioista saaduista tuloista (TVL 9.1 §). Henkilö katsotaan Suomessa asuvaksi silloin, kun hänellä on Suomessa varsinainen asunto ja koti. Suomessa asuvaksi katsotaan myös henkilö, joka oleskelee jatkuvasti Suomessa jaksoittain yli kuukauden ajan. Tällaisessa tilanteessa henkilön poissaolo ei estä katsomasta tilannetta jatkuvana. (Ossa 2020, 42.)

3.2 Keskeiset verotusperiaatteet

Hyvään verotusjärjestelmään kuuluu, että se on oikeudenmukainen. Sen ominaisuuksiin ja vaatimuksiin kuuluu, että esimerkiksi verorasitus jakautuu oikeudenmukaisesti eikä vaikuta taloudenpitäjien käyttäytymiseen tarpeettomasti. Oikeudenmukaisuutta ja verorasituksen jakautumista tarkastellaan kahden periaatteen näkökulmasta. Nämä näkökulmat ovat etuperiaate ja veronmaksukyvyyn periaate. (Räbinä, Myllymäki & Myrsky 2019, 17.)

3.2.1 Etuperiaate

Räbinä ym. (2019, 18–19) kertoo, että etuperiaatteen mukaan veronmaksajan sekä julkisen sektorin välillä on edun ja korvaajan suhde. Edut tulevat jokaiselle yhteiskunnan hyväksi, ja jokainen ottaa osaa niiden rahoitukseen. Tämän periaatteen mukaan verotuksen pitäisi tapahtua siinä suhteessa, missä ihmisillä on ollut hyötyä toimenpiteistä, joita verorahojen käytöstä on syntynyt. On kuitenkin tärkeä ymmärtää, että etuperiaate ei koske ainoastaan verotusjärjestelmää, vaan se sisältää myös julkisen sektorin tehtävien valvomista sekä arviointia. Etuperiaatteen ajatus on, että yksilön sekä julkisen sektorin välillä sitoo taloudellinen vaihtosuhte. Suomen nykyisessä verotusjärjestelmässä on vain vähäisiä merkkejä etuperiaatteen kaltaisesta ajattelusta. Enemmän merkitystä etuperiaatteella on jossain määrin ollut kunnallisverotuksessa.

3.2.2 Veronmaksukyvyyn periaate

Räbinän ym. (2019, 20–21) mukaan veronmaksukyvyyn periaatteen mukaan veroa maksetaan verovelvollisen maksukyvyyn mukaan. Veronmaksukyvyyn sekä etuperiaatteen ero on huomattava, sillä maksukykyperiaatteen mukaan jokainen osallistuu verojen maksuun oman kyvyn mukaan. Tämä periaate ei ole riippuvainen julkisyhteisöjen menojen rakenteesta tai määrästä. Veronmaksukyvyyn periaatteenä on ainoastaan verotulojen tarvittava määrä, johon jokainen osallistuu oman maksukykynsä mukaan. Periaatteen mukaan veroja maksavat saman verran henkilöt, joiden tulot sekä varallisuus ovat yhtä suuret, jotta veronmaksun oikeudenmukaisuus täyttyy samassa tuloluokassa olevilla henkilöillä. Tämän oikeudenmukaisuuden toteutumista pyritään ylläpitämään esimerkiksi erilaisilla verovähennyksillä. Veronmaksukyvyyn periaate sisältää siis myös oikeudenmukaisuuden periaatteen, jonka mukaan veroa joko nostetaan, jos maksukyky kasvaa sekä päinvastoin lasketaan, jos maksukyky heikkenee. Veronmaksukykyä on yleensä mitattu tulojen perusteella, sillä se kuvastaa parhaiten veronmaksajan taloudellista kapasiteettia. Veronmaksukyvyyn periaate myös mahdollistaa sen, että kaikilta pienituloisimmilta ei veroa edellytetä maksettavaksi, sillä tietty määrä tuloista tarvitaan elämiseen, eikä ole kohtuullista verottaa niitä, joilla ei ole tuloa.

3.3 Verotuksen tavoitteet

Verorahoilla rahoitetaan koulutusta, julkista terveydenhuoltoa ja muita tärkeitä palveluita, joita kansalaiset tarvitsevat. Verorahoista maksetaan myös lapsilisät, eläkkeet ja toimeentuloturvat. Osa veroista menee erilaisiin hallinnon yllä- ja kunnossapitotehtäviin eli teiden ja viemäreiden ylläpitoon ja muihin yhteiskunnan rakenteisiin. (Mihin verorahat käytetään? [viitattu 01.03.2021].)

Ensisijaisesti verotuksen tavoitteena on rahoittaa julkista sektoria ja sen toimintaa. Tätä tavoitetta kutsutaan Niskakankaan, Viitalan & Hokkasen (2020, 15) mukaan fiskaaliseksi tavoitteeksi. Fiskaalisten tavoitteiden lisäksi verotuksella pyritään pääsemään myös muihin tavoitteisiin, joita pyritään määrittelemään erilaisilla verolakien säädöksillä. Verolakien säädökset määräävät, miten veroa pyritään keräämään eri veromuotojen välillä ja kuinka paljon.

Julkisen sektorin rahoittamisen lisäksi verotuksella on muitakin tärkeitä tavoitteita. Ympäristöverolla pyritään ohjaamaan ihmisiä käyttämään ympäristöystävällisempiä tuotteita ja palveluja, esimerkiksi viihde-elektronikassa on suurempi arvonlisävero kuin ruoalla. (Mihin verorahat käytetään? [viitattu 01.03.2021].)

Kun verotusta käytetään saavuttamaan erilaisia yhteiskuntapoliittisia tavoitteita, voidaan ensimmäisenä mainita jakopoliittinen tavoite. Räbinä ym. (2019, 22–23) mukaan jakopoliittisen tavoitteen tarkoituksena on saada aikaan tilanne, jossa veronjaon jälkeen tulonjako on tasaisempi kuin ennen veroja. Päämääränä on saada eri tulotasoisten henkilöiden tuloeroja pienemmiksi. Yhteiskuntapoliittisia tavoitteita voidaan kutsua myös ohjaavaksi veropolitiikaksi. Verotuksessa on huomattavissa myös sosiaalipoliittisia tavoitteita, sillä osa sosiaalituloista on määrätty verovapaiksi ja on olemassa myös invalidivähennys, joka myönnetään invaliditeetin perusteella. Asuntopoliittisia tavoitteita ovat esimerkiksi asunovelan korkojen vähennys, ensiasunnon varainsiirtoverovapaus ja oman asunnon verovapaa myynti. Koulutus- ja kulttuuripoliittisia tavoitteita ovat esimerkiksi työnantajan koulutusvähennys, työnantajan tarjoamat liikunta- ja kulttuuriseteleiden ja apurahojen verovapaus. Yritysten verotuksessa on myös joitakin tavoitteita kuten esimerkiksi kasvu-, suhdanne- ja elinkeinopoliittiset tavoitteet.

4 HENKILÖVEROTUS

Tässä luvussa kerrotaan tarkemmin henkilöverotuksesta ja siitä, mitä kaikkea siihen kuuluu. Kappaleen lopussa on kerrottu myös muista veroista, joita henkilöasiakkaat saattavat saada verovelvollisuutensa aikana.

4.1 Ansiotulon verotus

Ossa (2020, 97–107) kertoo, että ansiotulona pidetään kaikkea sitä tuloa, mikä ei kuulu pääomatuloihin. Veronalaisena ansiotulona pidetään työsuhteen perusteella ansaittua palkkaa sekä siihen verrattavissa olevia tuloja, eläkkeitä ja näiden sijasta saatuja korvauksia. Myös ulkomailla työskentelystä saatu tulo sekä merityötulo lasketaan ansiotuloksi. Myös työsuhteeseen liittyviä sekä työtuloon rinnastettavia tuloja on olemassa, kuten esimerkiksi luontoisedut. Luontoisetu on työnantajan maksama etu, joka arvostetaan käypään arvoon, jonka Verohallinto määrää tarkemmin vuosittain. Luontoisedut ovat palkaksi luettavia. Työnantaja antaa työntekijälle edun, jota työntekijä ei saa rahana, vaan muunlaisena etuna. Yleisimpiä luontoisetuja ovat ravinto-, auto- sekä asuntoetu. Muita ansiotuloon rinnastettavia verotettavia tuloja kokonaan tai osittain ovat henkilöstörahasot, työsuhdeoptiot, työsuhdelaina sekä työnantajan maksamat muuttokustannukset silloin, kun muuton syynä on työskentelypaikan sijainti.

Ansiotuloista tehdään myös erilaisia vähennyksiä. Tuloverossa vähennykset on jaettu tulonhankkimismenoihin, jotka ovat luonnollisia vähennyksiä ja puhtaasta ansiotulosta tehtäviin vähennyksiin, josta voidaan tehdä vähennyksiä valtion- tai kunnallisverotuksessa tai molemmissa. (Räbinä ym. 2019, 789.)

Ansiotuloa verotetaan niin valtion- kuin kunnallisverotuksessa. Verotus valtion osalta tapahtuu progressiivisen asteikon mukaan, josta säädetään joka syksy seuraavaa vuotta varten erillinen asteikkolaki. Vuodelle 2020 asetetulle asteikolle on määrätty neljä tasoa. Ylin marginaalivero, jota maksetaan, kun ansiotulot ylittävät 78 500 euroa on 31,25 %. Ansiotulosta ei tarvitse maksaa veroa, jos ansiotulot ovat alle 18 100 euroa. Myös kunnallisverosta löytyy progressiivisia piirteitä, mutta se on kuitenkin lähtökohtaisesti suhteellinen. Kunnallisvero vaihtelee kunnan sekä vuoden mukaan, vuonna 2020

kunnallisverokanta oli alimmillaan 17 % ja korkeimmillaan 23,5 %. Kunnallisveroon sisältyy myös kirkollisvero, joka määräytyy kunnallisverossa verotettavan tulon sekä seurakunnan perusteella, yleisimmin kirkollisvero on 1–2 %. Kaikista yleisimpiä TVL:n mukaan verotettuja ansiotuloja ovat palkka sekä eläke. (Niskakangas ym. 2020, 55.)

4.2 Pääomatulon verotus

Pääomatulojen veronalaisuudesta sekä pääomatulojen vähennyksistä on säädetty TVL 32–60 §:ssä. Säännöksestä ilmenee, että pääomatulona pidetään varallisuudesta kertynyttä tuloa. Pääomatuloa voi kertyä juoksevana tulona, joita ovat vuokra-, osinko tai korkotulo. Myös arvonnoususta kertyvä tulo lasketaan pääomatuloksi, eli yleisimmin kyseessä on luovutusvoitto. (Räbinä ym. 2019, 105.)

Pääomatuloa verotetaan 30 % 30 000 euroon asti ja 34 % siitä ylittävästä osasta, niin kuin seuraavassa kuviossa 1 on nähtävissä (Sijoitukset 2020).

30 000 euroon asti	30 %
30 000 euroa ylittävästä osasta	34 %

Kuvio 1. Pääomatulon veroprosentti (Verohallinto 27.2.2020).

4.2.1 Vuokratulo

Vuokratulo katsotaan pääoman tuotoksi, sillä se syntyy, kun omaa varallisuutta luovutetaan jonkun toisen käyttöön. Useimmiten vuokratuloa saadaan, kun vuokrataan asunto-osaketta tai kiinteistöä, mutta myös autoa, venettä tai muuta irtainta on mahdollista vuokrata ja näin saada pääomatuloa. Kuitenkin, jos vuokraa irtainta esinettä laajamittaisemmin, katsotaan vuokraaminen elinkeinotuloksi eli se katsotaan yritystoiminnaksi. Kuitenkaan laajamittaista

asuntojen vuokrausta ei pidetä samankaltaisena toimintana, joten tällainen vuokratulo katsotaan aina pääomatuloksi. (Niskakangas ym. 2020, 33–34.)

4.2.2 Osinkotulo

Osinkoja verotetaan eri tavalla silloin kun kyseessä on listattu osakeyhtiö, eli niin sanottu pörssiyhtiö, ja kun kyseessä on listaamaton osakeyhtiö. Kun listattu yhtiö maksaa osinkoa luonnolliselle henkilölle tai kuolinpesälle, veronalaista pääomatuloa siitä on 85 % ja verovapaata tuloa 15 %. Listaamattomasta osakeyhtiöstä saadun osingon verotus lasketaan yhtiön matemaattiseen arvoon perustuen. Listaamattomasta yhtiöstä maksetut osingot voidaan jakaa kolmeen eri luokkaan. Ensimmäisessä luokassa on osinko, joka on enintään 8 % yhtiön matemaattisesta arvosta ja enintään 150 000 euroa. Tällaisessa tilanteessa osingoista 25 % on pääomatuloa ja 75 % verovapaata osuutta. Toisessa luokassa ovat osingot, jotka ylittävät 150 000 euroa, mutta ovat korkeintaan 8 % yhtiön matemaattisesta arvosta. Tällaisessa tilanteessa 85 % on veronalaista pääomatuloa ja 15 % verovapaata. Viimeisessä luokassa ovat osingot, joiden matemaattinen arvo ylittää 8 %, jolloin osinko verotetaan sen ylittävältä osalta 75 % ansiotulona ja loput 25 % on verovapaata. (Andersson ym. 2016, 143–147.)

4.2.3 Korkotulo

Korkotulon veronalaisuutta säädetään korkotulon lähdeverolaissa (28.12.1990/1341) sekä TVL 33 §:ssä. Korkotuloa ei ole varsinaisesti määritelty tuloverolaissa, joten TVL 33 §:ssä se on säädetty veronlaiseksi pääomatuloksi. Velan korko on lähtökohtaisesti vieraasta pääomatulosta tuleva korvaus. Verovelvollisella voi olla erilaisia korkotuloja sekä indeksihyvityksiä. Näitä tuloja ja hyvityksiä ovat esimerkiksi lähdeveron alaiset pankkien talletustilien korot, tuloveron alaiset luottojen korot, verovapaat korot, kuten veronpalautuksen mukana maksettavat palautuskorot ja elinkeinoroimintaan tai maatalouteen kuuluvat korot. (Ossa 2020, 144–146.)

4.2.4 Luovutusvoitto

Luovutusvoitto syntyy yleisimmin osakkeiden sekä kiinteistöjen myynnistä, mutta olemassa on myös muunlaisia luovutusvoittotilanteita. Monissa tapauksissa veronalainen luovutusvoitto lasketaan niin, että luovutushinnasta poistetaan hankintameno eli hankintahinta sekä siihen liittyvät muut menot eli esimerkiksi varainsiirtovero sekä luovutusvoiton hankintaan liittyvät kulut kuten välittäjälle maksettu palkkio ja lainhuudatuskustannukset. Hankintamenoihin voi lisätä myös erilaisia perusparannusmenoja, sillä joissain tapauksissa ne voivat olla huomattavia. Tällaisessa tilanteessa, kun todelliset kulut ja hankintahinta ovat tiedossa, voidaan luovutusvoiton laskentaan käyttää todellisia kustannuksia. Jos todelliset kustannukset eivät ole tiedossa, on myös mahdollista käyttää hankintameno-olettamaa. Silloin, kun käytetään hankintameno-olettamaa, ei voida tehdä muita vähennyksiä. Hankintameno-olettama voi olla 20 % tai 40 % myyntihinnasta. Jos luovutettu omaisuus on omistettu alle 10 vuotta, hankintameno-olettama on 20 %, jolloin voitto-osuudeksi katsotaan 80 %, mutta silloin kun omaisuus on ollut omistuksessa yli 10 vuotta, saa luovutuksesta vähentää 40 %, jolloin voitto-osuuden katsotaan olevan 60 %. Hankintameno-olettama on tärkeä siitä syystä, että vanhoja hankintamenoja ei välttämättä enää löydy tai ne voi olla vaikea selvittää. (Niskakangas ym. 2020, 40–41.)

4.3 Verovähennykset

Verotuksessa käytetään myös vähennyksiä, jotka perustuvat veronmaksukykyyn. Osa vähennyksistä vähennetään ennen veron laskemista ja osa vähennetään suoraan verosta. Verosta tehtävien vähennyksien määrään ei vaikuta ansiotulon määrä vaan siitä ja muista tuloista maksetun veron määrä ja suuruus, sillä veroa ei voida vähentää enempää kuin mitä sitä on maksettu. Verosta tehtävät vähennykset vähentävät maksettavan veron määrää. Suoraan verosta vähennettäviä vähennyksiä on esimerkiksi kotitalousvähennys. Tuloista tehtävät vähennykset lasketaan ennen veron laskemista ja sen takia ne ovatkin ansiotulosta tehtäviä vähennyksiä. Vähennys voidaan tehdä riippuen vähennyksestä joko valtion- tai kunnallisverotuksessa tai molemmissa. Yleisimpiä ansiotulovähennyksiä ovat esimerkiksi asunnon ja työpaikan väliset matkakulut. Ansiotulovähennykset tehdään ainoastaan ansiotuloista, mutta verosta tehtävät vähennykset lasketaan henkilön kokonaisverosta,

joihin sisältyvät myös pääomatuloista maksettavat verot. (Verovähennykset, [viitattu 01.03.2021].)

4.4 Verovapaat tulot

Suomessa on myös tuloverolain (L 30.12.1992/1535) 87–92 c §:ssä säädetty jonkin verran kokonaan tai osittain verovapaita tuloja. Yleisimpiä verovapaita tuloja ovat erilaiset apurahat, erilaiset korvaukset kuten matkakustannusten korvaus, oman asunnon verovapaa myynti, lakkoavustus sekä luonnontuotetulot ja äidinmaidon myyntitulot.

4.4.1 Apurahat

Veronalaiseksi tuloksi ei lasketa stipendejä tai muita apurahoja, jotka on myönnetty opintoja, taiteellista, tieteellisestä tai yleishyödyllistä toimintaa varten. Kaikki apurahat eivät kuitenkaan ole verovapaata. Jos apuraha on tullut muualta kuin kunnalta, valtiolta, Pohjoismaiden neuvostolta tai muulta julkisyhteisöltä katsotaan, se veronalaiseksi tuloksi siltä osin, kun se ylittää valtion taiteilija-apurahan määrän. (Ossa 2020, 110–111.)

4.4.2 Matkakustannusten korvaukset

Matkakustannusten korvauksista on määrätty tuloverolain (L 30.12.1992/1535) 71–73 §:ssä. Lain mukaan määrätään, että nämä korvaukset eivät ole veronalaisia ja verohallinto antaa määräyksen verovapaiden kustannusten korvausten perusteista ja määristä vuosittain. Näihin kustannuksiin kuuluvat, matkustamiskustannusten korvaus, päiväraha, ateriat- tai majoittumiskorvaus. Työmatkaksi katsotaan matka, jonka työntekijä tekee tilapäisesti työhön kuuluvien tehtävien suorittamiseksi (Ossa 2020, 107–108).

4.4.3 Oman asunnon verovapaa myynti

Oman vakituisen asunnon saa myydä verovapaasti, kun tietyt edellytykset täyttyvät. Oman asunnon verovapaa myynti on säädetty kohtuussyistä, sillä se vähentää kitkaa asunnonvaihtoon ja pitää yhteiskunnan positiivisen kehittymisen liikkeessä. Oman asunnon verovapaan myynnin edellytyksinä on, että asunto on ollut omistusaikana yhtäjaksoisesti

vähintään kaksi vuotta omistajan tai tämän perheen käytössä vakituksena asuntona. Pääsäännön mukaan henkilöllä voi samanaikaisesti olla vain yksi vakituinen asunto, eikä verovapaus koske niin sanottuja kakkosasuntoja. Poikkeustapauksissa voidaan kuitenkin katsoa, että perheellä on kaksi vakituista asuntoa, jos esimerkiksi perheen alaikäiset lapset asuvat opintojen takia toisella paikkakunnalla asunnossa, joka on vanhempien omistuksessa. Asuntoa ympäröivä kaavoitettu tontti kuuluu myös verovapaaseen myyntiin, mutta jos pinta-alaa on paljon ja aluetta ei ole kaavoitettu, katsotaan verovapaaksi myynniksi vain hehtaarin suuruista aluetta vastaava osuus myyntitulosta. (Niskakangas ym. 2020, 43–44.)

4.4.4 Lakkoavustus

Lähes kaikki ansiotulon menetyksestä tulevat korvaukset ovat nykyään veronalaisia, jonka vuoksi olisi luonnollista, että myös lakkoavustus katsottaisiin kokonaan veronlaiseksi. Kuitenkin lakkoavustus on osittain verovapaata tuloa. Avustus on verovapaa 16 euroon päivässä, ja tämän yli menevä osuus lasketaan veronlaiseksi tuloksi. (Andersson ym. 2016, 361.)

4.4.5 Luonnontuotetulot ja äidinmaito

Luonnonvaraisia marjoja, käpyjä sekä sieniä ja muita luonnonvaraisia kasveja ja niiden osia voidaan luovuttaa verottomasti silloin, kun niitä kerätään ihmisten ravinnoksi, lääkkeeksi tai jonkin lääkeaineen valmistukseen. Eri asia kuitenkin on, jos näistä saatu tulo saadaan palkkana. Äidinmaidon luovutuksesta saatu korvaus on myös verovapaata tuloa luovuttajalle. (Räbinä ym. 2019, 787.)

4.5 Muut verot

Muita yleisiä sekä tavallisia veroja, joita henkilöasiakkaat saattavat joutua jossain vaiheessa maksamaan ovat kiinteistövero, varainsiirtovero ja perintö- sekä lahjaverot.

4.5.1 Kiinteistövero

Kiinteistövero on Niskakankaan ym. (2020, 157–159) mukaan kunnalle merkittävä tulo, sillä kaikkien kunnan alueella sijaitsevien kiinteistöjen verot saa kokonaisuudessaan kyseinen kunta. Kiinteistöveron kohteena ovat kiinteistöt sekä erottamattomat määräalat. Maapohjan lisäksi veron kohteena ovat rakennukset, jotka sijaitsevat kiinteistöllä. Metsät ja maatalousmaat jäävät kuitenkin kiinteistöverotuksen ulkopuolelle, mutta esimerkiksi maatalon asuin- sekä tuotantorakennukset kuuluvat kuitenkin normaalisti kiinteistöveron piiriin. Verovelvollisuus kuuluu kiinteistön omistajalle. Kiinteistöveron maksaa se, joka omistaa kiinteistön vuoden alussa, vaikka kiinteistö myytäisiin kuluvan vuoden aikana. Jos maapohjalla on rakennus, jota maapohjan omistaja ei omista, maksaa hän vain maapohjasta määrätyn veron ja rakennuksen omistaja taas rakennuksesta. Jos kiinteistön omistaja on asunto-osakeyhtiö, veron maksajana toimii yhtiö. Näissä tapauksissa vero on kuitenkin yleisesti sisällytetty yhtiövastikkeeseen, jonka asunto-osakkeiden omistajat omalta osaltaan maksavat. Koska kiinteistövero on kunnallinen, saa kunnanvaltuusto vuosittain määrätä kiinteistöveron prosentin. Kuitenkin kunnan täytyy noudattaa laissa määrättyjä vaihteluvälejä kiinteistöveroprosentista päättäessään.

4.5.2 Varainsiirtovero

Varainsiirtoveroa maksetaan kiinteistöjen sekä arvopaperien luovutuksen yhteydessä. Vero maksetaan valtiolle ja veron maksaa luovutuksen saaja. Varainsiirtovero maksetaan kaupasta ja vaihdosta, jotka ovat siis niin sanotusti vastikkeellisia luovutuksia. Varainsiirtoveroa ei siis makseta vastikkeettomasta saannosta, joista yleisimpiä ovat lahjat, perintö sekä testamentti. Jos kuitenkin perinnönjaossa käytetään pesän ulkopuolisia varoja vastikkeena, täytyy tältä osin maksaa varainsiirtovero. Laskentaperusteena varainsiirtoverolle käytetään kauppahintaa, mutta jos kauppahinta ei ole tiedossa arvotetaan kiinteistölle tai osakkeelle hinta, joka vastaa käypää arvoa. Varainsiirtoveroa maksetaan 4 % kiinteistön kauppahinnasta tai muun vastikkeen arvosta. Jos kyseessä on arvopaperin luovutus, veron määrä on 1,6 % kauppahinnasta tai muusta vastikkeen arvosta. Silloin kun kyseessä on kiinteistö- tai asuntoyhtiön osake, on varainsiirtovero 2 % kauppahinnasta tai muun vastikkeen arvosta. Kiinteistöä koskevassa luovutuksessa varainsiirtoveroilmoitus on tehtävä ja maksettava viimeistään, kun lainhuutoa tai kirjaamista haetaan. Kun kyseessä on

asunto-osake, eli arvopaperi, tulee varainsiirtoveroilmoitus toimittaa, sekä vero maksaa viimeistään kahden kuukauden kuluttua sopimuksen tekemisestä. Niissä tapauksissa, kun luovutus tapahtuu kiinteistönvälittäjän avustuksella, on välittäjällä vastuu siitä, että vero maksetaan jo kaupanteon yhteydessä. Ensiasunnon ostaja on vapautettu varainsiirtoverosta, oli kyseessä sitten kiinteistö tai asunto-osake. Ensiasunnon ostajan kriteerit täyttyvät, kun henkilö on yli 18, mutta alle 40-vuotias, eikä ole aikaisemmin omistanut asuntoa. (Niskakangas ym. 2020, 164–167.)

4.5.3 Perintö- ja lahjavero

Perintöverotuksessa vainajan varallisuus jaetaan eteenpäin joko testamentin tai perintöoikeuden nojalla. Tapauksissa, joissa vainaja on ollut naimisissa ja puolisoilla on omaisuuden avio-oikeus, täytyy ennen perinnönjakoa suorittaa ositus. Osituksessa puolisoitten varallisuus jaetaan puoliksi vainajalle ja leskelle. Niissä tapauksissa, kun leski on puolisoista varakkaampi, ja hänen omaisuutensa on yli puolet yhteisestä omaisuudesta, joka jaetaan osituksessa, kutsutaan tätä hänen luovuttamaansa osuutta tasingoksi. Tilanteissa, joissa leski vetoaa avioliittolakiin (L 13.6.1929/234), ei hänen tarvitse luovuttaa vainajan perheelle tasinkoa. Ositus voidaan kuitenkin sulkea kokonaan pois, jos puolisoit ovat tehneet avioehtosopimuksen. Perintöoikeuden lakia kutsutaan perintökaareksi (L 5.2.1965/40) ja sen mukaan rintaperijät saavat perinnön ensi sijassa. Rintaperillisiä ovat lapset, lapsenlapset ja heidän lapsensa. Tilanteissa, joissa perittävän lapsi on kuollut, saavat hänen lapsensa tai muut rintaperilliset tämän osan. Jos vainajalla on ollut testamentti, on hän voinut sillä määrätä, kenelle hän perintönsä jättää. Rintaperilliset ovat kuitenkin oikeutettuja lakiosaan, joka on puolet perinnöstä. Perintöveron tavoitteena ensisijaisesti on pyrkimys kattaa valtion sekä kuntien rahan tarpeita, ja perintöveroa perustellaan maksukyvyyn periaatteella. Perintöveroa verotetaan progressiivisesti ja veron määrä on jaettu kahteen luokkaan. Ensimmäisessä veroluokassa ovat vainajan puoliso ja heidän perillisensä suoraan alenevassa- tai ylenevässä polvessa. Myös aviopuolison perilliset sekä vainajan kihlakumppani kuuluvat ensimmäiseen luokkaan. Muut sukulaiset ja perilliset kuuluvat toiseen luokkaan. (Niskakangas ym. 2020, 147–152.)

Lahjavero katsotaan välttämättömäksi olemassaolollaan, koska se täydentää perintöveroa. Jos lahjaveroa ei olisi, voitaisiin perintövero kiertää antamalla perintö lahjaksi ennen

perinnönjättäjän kuolemaa. Lahjavero on siis hyvin samankaltainen kuin perintövero. Lahjaveron raja on kuitenkin paljon matalampi kuin perintöveron. Lahjaverossa alaraja on 5000 euroa, mutta perintöverossa se on 20 000 euroa. Lahjaveron mukaan saman henkilön lahjoittamat lahjat lasketaan yhteen, ja jos ne ylittävät kolmen vuoden aikana alarajan, täytyy verovelvollisen ilmoittaa tästä veroviranomaiselle. Joissain tapauksissa ystävien tai sukulaisten kesken saatetaan tehdä kauppvoja, jotka ovat osittain lahjoja, tätä kutsutaan alihintaiseksi kaupaksi. Lahjavero lasketaan tilanteissa, joissa hinta on kolme neljäsosaa alempi kuin käypä hinta ja lahjavero maksetaan tästä erotuksesta. Kuitenkin jos hinnan alennus jää alle 5000 euron, ei lahjaveroa tule maksettavaksi. (Niskakangas ym. 2020, 152–153.)

4.6 Veromyönteisyys

Kuten Verohallinnon teettämän tutkimuksen mukaan Myyry (2019) kertoi, maksavat suomalaiset veronsa, koska kokevat sen tärkeäksi. Verohallinnon vuosikertomuksella 2013 (2013) kerrotaan, että Suomessa on hyvä veromoraali ja lähes kaikki yritykset ja kansalaiset maksavat veronsa niin kuin pitääkin. Myönteisyyteen vaikuttaa moni asia, kuten palvelujen helppous, ohjauksen laatu, lainsäädäntö, valvonnan tehokkuus ja kiinnijäämisen riskin suuruus. Vuosikertomuksella mainitaan myös verosuunnittelu ja sen laillisuus, sillä kenenkään ei tarvitse maksaa enempää veroja kuin mitä laissa määrätään. Kuitenkin veron kiertäminen laittomilla tavoilla on rikollista toimintaa, jolla on omat seurauksensa.

Exide Lifen ([viitattu 09.05.2021]) mukaan verosuunnittelu on prosessi, jossa verovelvollinen analysoi tilanteensa veronmaksun vähentämiseksi. Suunnitteluun kuuluu myös tulojen suunnittelu laillisesti niin, että käytetään erilaisia vapautuksia ja vähennyksiä. Myös investoinnit oikeaan aikaan, asuinalueen, eli kunnan, vaihtaminen kunnallisveron takia, tulojen monipuolistaminen ja erilaisten vähennysten hyödyntäminen katsotaan lailliseksi suunnitteluksi. Veronkierto on kuitenkin rangaistava teko. Rikoslaisissa (L 19.12.1889/39) on kerrottu, että veronkierto tarkoittaa laitonta toimintaa, joka on määritelty rangaistavaksi teoksi, jossa vältellään veroja. Tällaista toimintaa on esimerkiksi, kun verovelvollinen antaa verotusta varten viranomaiselle väärää tietoa seikasta, joka vaikuttaa veron määräämiseen tai verojen välttämistarkoituksessa laiminlyö määrätyn velvollisuutensa. Tilanteissa, joissa veronkorotus harkitaan riittäväksi, ei ilmoitusta muista, kun törkeästä veropetoksesta tehdä.

Kaga (2020) mainitsee myös veronkierron olevan laitonta toimintaa, jolloin henkilö tai taho tietoisesti välttelee verojen maksamista. Hän mainitsee myös, että verovirasto voi määrittää veronkierron tapahtuneen, kun virasto kykenee osoittamaan tapahtuneen olleen tahallista.

5 ASIAKASPALVELU JA PALVELUKEHITYS

Asiakaspalvelu sekä palvelukehitys ovat keskeisessä roolissa silloin, kun tutkitaan asiakkaiden auttamista, tai kuinka kehittää jotain tiettyä tuotetta tai palvelua yrityksessä. Tässä kappaleessa perehdytään asiakaspalvelun teoriaan, mitä asiakaslähtöisyys on, miten palvelukehitystä voidaan rakentaa ja mitä palvelumuotoilu on.

5.1 Asiakaspalvelu

Palvelua luonnehditaan perinteisesti monilla eri tavoilla. Palvelut ovat suurimmaksi osaksi aineettomia, ne ovat erilaisia prosesseja tai toimintasarjoja, palvelua käytetään sekä koetaan siinä hetkessä, kun sitä tuotetaan. Samalla kun asiakasta palvellaan, osallistuu asiakas itsekin tämän tapahtuman tuottamiseen. (Valvio 2010, 45–46.)

Aarnikoivu (2005, 35–38) huomauttaa, että tarkastellessa asiakaspalvelua tarkemmin, voidaan havaita, että asiakaspalvelua ei voida toteuttaa, kehittää tai suunnitella ilman, että tunnetaan omia asiakkuuksia. Ei ole olemassa yhdenlaista toimintatapaa tai -mallia, jota voisi toteuttaa jokaisessa organisaatiossa. Aarnikoivu toteaa, että asiakkaiden ääni on hyvä ottaa huomioon esimerkiksi asiakastytyväisyyskyselyillä, joiden avulla yritys tutkii asiakkaiden tyytyväisyyttä yrityksen palveluihin. (Aarnikoivu 2005, 35–38.)

Reinboth (2009, 34–38) kertoo, että asiakaspalvelu ei ole yrityksestä tai organisaatiosta irrallaan oleva toiminto, vaan sitä täytyisi johtaa ja kehittää osana kokonaistoimintoja. Kun yrityksessä on asiakaspalvelua, on se silloin osa asiakkaille tarjottavaa tuotetta, joka vaikuttaa suoraan asiakkaan mielikuvaan yrityksestä ja mahdollisesti myös yrityksen brändiin. Asiakaspalvelu voi olla myös hyvin erityyppistä, joissain yrityksissä se voi olla todella mutkatonta ja esimerkiksi asiakkaita sinutellaan, kun taas toisaalla asiakaspalvelija saattaa teititellä ja olla hyvin asianmukainen. Muissa tapauksissa asiakaspalvelijoille on voitu antaa tietynlainen rooli, joka poikkeaa normaalista asiakaspalvelusta, jota asiakas on tottunut saamaan.

5.2 Asiakslähtöisyys

Asiakslähtöisyys Vuokon (1997, 11–13) mukaan voi olla organisaation ajattelumalli, jonka pohjalta yritys hoitaa markkinointia. Tällaisessa asiakslähtöisessä markkinoinnissa koko prosessin lähtökohtana on asiakkaat ja heidän tarpeensa ja niiden vankka tuntemus. Tältä pohjalta organisaatio pyrkii ajattelemaan olemassaolonsa tarkoitusta ja sitä, miksi ovat olemassa ja ketä varten.

Vuokko (1997, 11–13) toteaa, että asiakslähtöisyys ajattelumallina tarkoittaa sitä, että se on yksi markkinointiajattelun tavoista tai yksi kehitysvaiheista. Kehitysvaiheilla tarkoitetaan sitä, kun tuotantomenetelmien kehittymisen ja teollistumisen myötä on yritysten ollut pakko kehittää uusiin tilanteisiin uusia tapoja, jotta menestyminen markkinoilla on mahdollista. Erilaisia ajattelumalleja ovat tuotanto-, tuote-, myynti- sekä asiakslähtöinen ajattelu. Tuotantolähtöisellä ajattelulla tarkoitetaan sitä, että markkinointia ei oikeastaan ole ja koetaan, että tehokas tuotanto ja jakelujärjestelmä riittävät. Tällainen ajattelumalli edustaa kaikista varhaisinta markkinointiajattelua. Tuotelähtöisellä markkinointiajattelulla tarkoitetaan sitä, että laatu voittaa esimerkiksi tehokkaan tuotannon ja kuluttajat haluavat ostaa kestävämpiä tuotteita. Kun markkinointiajattelussa on huomattu, että tuote ei välttämättä myy itse itseään, on siitä syntynyt myyntilähtöinen ajattelu. Myyntilähtöisellä ajattelulla tarkoitetaan sitä, että siinä painotetaan markkinointiviestintää. Tässä ajattelussa on lähdetty myymään sitä, mitä valmistetaan, eikä vain odoteta tuotteen myyvän itseään. Asiakslähtöisellä ajattelulla taas tarkoitetaan sitä, että yritys ei vain katso peiliin, vaan ajattelee myös kuluttajaa. Tämän ajattelumallin myötä yritykset ovat alkaneet tuottaa ja myydä tuotteita ottamalla huomioon asiakkaiden tarpeet.

Kun kyseessä on asiakslähtöinen palvelu, saattaa asiakas itse olla muotoilemassa alusta lähtien kyseistä palvelua ja asiakas voi itse olla mukana vaikuttamassa sen lopulliseen toteutukseen ja sen arvoon, minkä se asiakkaalle tuottaa. Perustana tällaiselle toiminnalle on, että asiakas kohdataan yksilönä ja ihmisenä eikä vain yhtenä osana suurta massaa. (Rintamäki & Tienhaara 2014, 39.)

5.3 Palvelukehitys

Palvelu tuotetaan aina asiakasta varten. Kaikista näkyvimät palvelut ovat ne, jotka ovat tuotettu kuluttaja-asiakkaille ja joista myös puhutaan eniten. Kuitenkin rahallisesti merkittävimmät asiakkaat eri palveluille ovat yritykset, yhteisöt ja julkiset vallat. Luonteeltaan palvelu on tuote ja toiminta, jonka edellytyksenä on monesti ryhmätyö ja laaja taustatutkimus, -voimat ja pitkäaikainen valmistelu. Palveluja on tuotettu ja käytetty vuosituhansia ilman, että on suuremmin ajateltu, miten palvelua tuotetaan. Nykyajan työelämässä on erilaisia tiimejä ja työryhmiä, jotka toimivat palvelutuotannon avainkäsitteinä. Jokaiseen palvelutehtävään ja sen suorittamiseen tiimityö ei sovellu, mutta suureen osaan kuitenkin erittäin hyvin. Tavallisimmin palvelutiimissä on 5–12 henkilöä, jotka kokoavat tiimin ja ovat yhteisvastuussa tulosten saavuttamisesta ja sen sisällön ja työtapojen kehittämisestä. Tiimityöllä täytyy olla alusta saakka selkeät tavoitteet, jotta työskentelytapa on menestyvä. Palvelukehitysprojektit toteutetaan monesti tiimimuotoisesti, varsinkin yrityksissä ja organisaatioissa, joissa työtapana on jo tuttu ja mahdollisesti ollut jo aiemmin käytössä. Tiimityöskentely tuo paljon lisäarvoa kehityshankkeissa, jos tiimityö on onnistunut. (Rissanen 2006, 118–120.)

Mari Piirainen ja Mikko Viikari (2015) ovat keränneet Talouselämän sivuille kymmenen käytännön vinkkiä siitä, kuinka palvelukehitystä kannattaa toteuttaa.

1. Ensimmäiseksi konkreettiseksi toimenpiteeksi he mainitsevat kaiken osaamisen siirtämisen samaan huoneeseen. Eli käytännössä siirretään työskentelypisteitä niin, että tuotekehitysprosessin saa sujumaan ketterämmin ja erilaiset asiantuntijat keskustelemaan keskenään.
2. Toisena askeleena on kohdata asiakas ja löytää ongelma, joka on ratkaisemisen arvoinen. Vinkkinä on elää kohderyhmän parissa ja hakea inspiraatiota ja ymmärrystä ongelmista ja käyttäjän arjesta.
3. Kolmas askel on suunnitella käyttökokemuksen herättämät tunteet. Useissa tilanteissa asiantuntijaorganisaatiot saattavat nähdä ihmisen rationaalisena olentona ja unohtaa, että ihmisillä on tunteet, jotka vaikuttavat esimerkiksi ostopäätökseen.

4. Neljäntenä tämän jälkeen on hyvä vahvistaa toimintoja eikä vain toteuttaa suunnitelmaa. Eli täytyy pyrkiä saamaan käyttäjäkokemuksia.
5. Viides askel on muistaa, että asiakas on kehityksen tärkein tuote, eli asiakaskunta täytyy ottaa huomioon joka askeleella.
6. Kuudennella portaalla mainitaan tuotepäällikkö, joka on tärkeä osa kehittämistä. Tuotepäällikön tehtävänä on tarkastella toimintaa tuotenäkökulmasta ja tehdä keskeisiä ratkaisuja kehityksen edetessä.
7. Setisemäs vinkki on, että tuotteesta tai palvelusta saa palautteen heti. Muutoksia täytyy voida testata heti, eikä jäädä odottamaan, että palaute saadaan myöhemmin. Täytyy siis panostaa kehitys- ja testausympäristöön.
8. Kahdeksantena ohjeena on, että kehitystä ei kannata tehdä kokonaan yksin, eli kannattaa käyttää esimerkiksi muiden teknologiatoimittajien valmiita valikoimia.
9. Yhdeksäs toimenpide ketterään kehitykseen on, että huonot kehitysideat osataan jättää heti.
10. Viimeinen vinkki on, että palvelun lanseeraamisesta kehitys vasta alkaa, sillä kyseessä on palvelukehitys.

5.4 Palvelumuotoilu

Teemu Kokko (2017) kertoo Evento-ammattilehden artikkelissa siitä, mitä palvelumuotoilu on ja miten se auttaa yrityksiä ymmärtämään asiakkaitaan ja tunnistamaan heidän tarpeitaan. Palvelumuotoilulla tarkoitetaan erilaisten palvelujen suunnittelua ja kehittämistä muotoilulähtöisillä menetelmillä niin, että kehittämisen lähtökohtana on itse palvelun käyttäjä. Voidaan myös ajatella, että palvelu suunnitellaan yhteistyössä asiakkaan kanssa eikä vain yritys yksin asiakkaalle. Näin ollen asiakas nähdään enemmänkin yhteistyökumppanina kuin kuluttajana. Koko suunnittelun keskipisteenä on asiakkaan palvelukokemus ja ne tärkeät kontaktipisteet, jotka ovat kokemuksen kannalta erittäin tärkeitä. Palvelumuotoilua pyritään suunnittelemaan asiakkaan palvelupolkua ajatellen,

jossa otetaan huomioon jokainen palvelun kontaktipiste ja palveluhetki. Kontaktipisteillä tarkoitetaan kaikkea mitä asiakas kokee, aistii ja näkee palvelun aikana, eli esimerkiksi tilat, prosessit ja ihmiset. Palvelutuokioilla tarkoitetaan taas prosessin sisällä olevia osapalveluita, jotka voivat olla esimerkiksi palvelun maksaminen, johon mahdollisesti kuuluu henkilön tarjoama palvelu, näkyvillä oleva hinnasto ja maksupäänteen käyttäminen. Kokko vertaa artikkelissaan palvelumuotoilua brändäämiseen, sillä ne ovat Kokon mielestä varsin lähellä toisiaan.

Tuulaniemi (2011, 61) kertoo, että palvelumuotoilu on suhteellisen tuore osaamisala. Hänen mukaansa palvelumuotoilu sellaisenaan, kuin sen nykypäivänä tunnemme, on syntynyt 1990-luvun alkupuolella. Palvelumuotoilun syntymiseen oli syynä palvelualan kasvu. Myös Tuulaniemi (s. 71) mainitsee kirjassaan, että palvelun keskiössä on aina ihminen, joka on palvelun käyttäjänä eli asiakkaana. Palvelutapahtuman tuottaa asiakaspalvelijan kanssa yhteistyössä asiakas. Tuulaniemi (s. 243–244) painottaa sitä, että palvelumuotoilu on prosessi, jota kuuluu kehittää jatkuvasti. On tärkeä tehdä jatkuvaa kehittämistä ja tarkkailla muuttuvia markkinoita, ihmisten kulutustottumuksia sekä erilaisia heikkoja ja vahvoja signaaleja. Asiakaskokemusta on tärkeä mitata ja seurata jatkuvasti, sillä ne ovat jatkuvan kehityksen tukena.

Kurokawan (2015, 12–13) kokemuksen mukaan palvelumuotoilu on myös eräänlainen lähestymistapa ajattelutapojen parantamiseen. Kurokawa on puhunut myös palvelulle omistautumisesta. Hänen mielestään se on mielentila, jota täytyy ylläpitää, jotta voi saada aikaan loistavan palvelun. Palveluun suorittamiseen kuitenkin tarvitaan myös teknologiaa, tiimityötä ja tietysti asiakkaita, mutta silti Kurokawa painottaa ajattelutavan olevan kaikista suurin voimavara, jolla palvelumuotoilua tuotetaan. Hänen mielestään palvelumuotoilu on myös loistava tapa rikastuttaa ajattelumaailmaa.

Palvelumuotoilun ajatusta on kuvattu alla olevassa kuviossa 2.



Kuvio 2. Palvelumuotoilu (Ahonen [viitattu 28.4.2021]).

Ahosen kuviosta (palvelumuotoilu, [viitattu 28.4.2021]) on nähtävissä, että palvelumuotoilun keskiössä on asiakas, jonka pohjalta kehittämistä lähdetään ajattelemaan. Palvelumuotoilun avulla pyritään luomaan asiakkaalle mahdollisimman hyvä palvelukokemus.

5.5 Palvelukehitys Verohallinnolla

Verohallinnolla palvelua pyritään jatkuvasti kehittämään esimerkiksi pitämällä erilaisia verkkoseminaareja. Verohallinnon YouTube-kanavalta löytyy esimerkiksi paljon erilaisia videoita, joissa asiakkaita ohjataan eri teemoihin liittyen. Kanavalta löytyy aiheeseen liittyen Hiikka Pelanderin (2020) pitämä verkkoseminaari sähköisen veroilmoituksen täyttöön liittyen. Videolla opastetaan OmaVeron käyttöä, mikä se on ja mitä hyötyä siitä käyttäjälle on. Videon tarkoituksena on antaa kattavasti informaatiota veroilmoituksen täyttöön sähköisesti ja kerrotaan perusteellisesti, miten erilaisia vähennyksiä tai pääomatuloja voi palvelun kautta lisätä. Videon loppuksi on myös ohjattu paperilomakkeella ilmoittaminen, sillä Verohallinto haluaa kehottaa ja kannustaa sähköiseen asiointiin, mutta pitää kuitenkin paperiset lomakkeet ajan tasalla ja niiden kautta ilmoittamisen mahdollisena ja helppona.

Verohallinnon vuosikertomuksella 2020 (2021) kerrotaan vuoden 2020 positiivinen asiakaskokemus -osiossa siitä, kuinka Verohallinnon tavoite on vähentää veroasioinnin tarvetta. Verohallinto kerää jatkuvasti paljon tilastoja asiakkaistaan ja vuonna 2020 verotoimistossa kävijöiden ja puhelinpalvelun asiakkaiden soitot vähenivät aiemmasta vuodesta. Verohallinnon asiakkaat ovat entistä enemmän siirtyneet käyttämään verkkoasiointia vuoden 2020 aikana. 89 % kaikesta veroasioinnista on hoidettu OmaVerossa. Verohallinnolla on myös seurattu asiakastytyvääsyyttä OmaVeron käytön suhteen, tyytyväisyysprosentti on lähes aina yli 80 %, joka on Verohallinnon mukaan loistava tulos, sillä muuten veroasiat on koettu suhteellisen vaikeiksi. Kun Verohallinto lopetti paperilomakkeiden lähettämisen jokaiselle asiakkaalle, siirtyi lomakkeiden tilaaminen erilliseen palvelunumeroon, tällä hetkellä paperiasioinnin asiakkaiden määrä on enää vain hieman alle 14 %.

Verohallinnolla on käytössään myös suosioon noussut chat-palvelu. Chatista löytyy myös chatbot Virtanen, joka on kehitetty palvelemaan henkilöasiakkaiden asiointiin liittyvissä veroasioissa. Chatbot palvelee suomeksi sekä ruotsiksi ja verokorttiasioissa myös englanniksi. OmaVero on avattu laajemmin henkilöasiakkaille vuonna 2018 ja sen kehittämiseen on otettu palvelun käyttäjät mukaan. Palveluun on lisätty vuonna 2019 lopulla mahdollisuus antaa palautetta reaktionappien avulla. Palvelun käyttäjä voi reaktion antaessaan myös antaa sanallista palautetta, joka otetaan huomioon palvelun kehittämisessä. (Verohallinnon vuosikertomus 2020 2021.)

Myös asiakastytyvääsyyttä verohallinnolla on mitattu vuonna 2020 esimerkiksi puhelinpalvelussa tekstiviestien muodossa. Verohallinnon tavoitteena on kerätä jatkuvasti palautetta, jotta mahdollisiin muutoksiin voidaan reagoida nopeasti. Mittauksen avulla Verohallinto pyrkii parantamaan asiakastytyvääsyyttä entisestään. (Verohallinnon vuosikertomus 2020 2021.)

Verohallinto määrittelee vuosikertomuksessaan viestinnän välineenä, jolla viranomaisen voi esimerkiksi rakentaa luottamusta. Sosiaalinen media on myös mahdollistanut kaikille nopeampaa ja tiiviimpää vuoropuhelua ja niin se on tehnyt myös Verohallinnolle. Verohallinnon vuorovaikutus kasvoi vuodesta 2019 vuoteen 2020 150 % ja kanaville saatiin yli 60 000 uutta seuraajaa. Verohallinto on sosiaalisen median sisällöltään kokeillut

esimerkiksi koiria, karaokea ja veromeditaatioita, jonka jälkeen Verohallinto halusi luoda myös oman hahmon. Hahmoksi syntyi Epic Tax Guy, jolla haluttiin tarjota asiakkaiden omaan someen käytettävää sisältöä. Verohallinnolla ymmärrettiin, että heidän sisältönsä parissa viihtyminen on tärkeää yleisölle. (Verohallinnon vuosikertomus 2020 2021)

Seuraavassa kuvassa 1 näemme Verohallinnon luoman hahmon Epic Tax Guyn.



Kuva 1. Epic Tax Guy (Facebook: Verohallinto 2020).

5.6 Verohallinnon strategia ja toiminta

Verohallinnon strategian (2021) mukaan heidän toiminta-ajatuksensa on toteuttaa verotus oikeaan aikaan ja oikean määräisenä yhteiskunnan toimintojen rahoittamiseksi. Tarkoitus on myös varmistaa verotulojen kertyminen yhteiskunnan käyttöön hyödyntämällä ja hankkimalla verotustietoja kattavasti. Verohallinnolla pyritään myös huolehtimaan siitä, että toiminta on tuloksellista ja toimintavarmuus pysyy hyvänä. Harmaan talouden torjuminen ja epäterveen kilpailun poistaminen tätä kautta on myös yksi toiminta-ajatuksista. Myös henkilöstön osaamiseen ja työyhteisön hyvinvointiin on tärkeä panostaa. Toiminnan täytyy olla myös yhdenmukaista ja tehokasta. Positiivista

asiakaskokemusta tuottaa veroasioinnin helppous ja oikeudenmukaisesti toimitettu verotus.

5.6.1 Visio, arvot ja tavoitteet

Verohallinnon strategiassa (2021) on kerrottu heidän visionsa, joka on ” Parasta verotusta – yhdessä”. Verohallinto on yksi digitaalisen talouden edelläkävijöitä, sillä Verohallinnolla palvelut on saatu sulautumaan kolmansien osapuolien liiketoiminta-alustoihin. Tämä mahdollistaa sen, että asiakkaiden ei tarvitse miettiä verotusta, sillä se tehdään jo siinä kohdassa, kun tapahtuma syntyy. Tällä toiminnalla verovajetta on saatu pienennettyä ja yhteiskunnan rahoitusta turvattua. Verohallinnon arvot ovatkin luottamus, yhteistyö ja uudistaminen.

Strategisia tavoitteita Verohallinnon strategiassa (2021) on verotulojen varmistaminen, oikeudenmukaisesti toimitettu verotus sekä positiivinen asiakaskokemus.

5.6.2 Ohjaavat linjaukset

Verohallinnolla on myös erilaisia ohjaavia linjauksia, joista on myös kerrottu Verohallinnon strategiassa (2021). Ohjaavia linjauksia ovat:

- Heidän toimintatapaansa ohjaa toiminnan ketteryden parantaminen, joka tarkoittaa itseohjautuvuuden lisäämistä ja uusien toimintamalliensa hyödyntämistä vaiheittain. Verohallinnolla toimivassa prosessiohjauksessa varmistetaan verotuksen toimintavarmuutta, tehokkuutta ja yhdenmukaisuutta.
- Asiakaslähtöisyyttä parannetaan palvelujen ja tuotteiden kehittämisellä, joka perustuu asiakasymmärrykseen ja asiakkaiden osallistamiseen. Verohallinnolla halutaan helpottaa asiakkaiden toimintaa kehittämällä palveluja yhdessä kumppanien kanssa.

- Henkilöstön osaaminen perustuu strategiseen henkilöstösuunnitelmaan, jonka perusteella osaamisen kehittäminen ja rekrytoinnit tapahtuvat. Tehtävissä ja osaamisessa panostetaan asiakkaan kokonaistilanteen ymmärtämiseen.
- Johtaminen verohallinnolla perustuu tiedolla johtamiseen ja yhteisiin tavoitteisiin. Strategian pohjalta tulevat operatiivinen toiminta ja kehittämisen tavoitteet. Kotimaisten yhteistöiden lisäksi myös kansainvälinen yhteistyö on tavoitteellista, järjestelmällistä ja vaikuttavaa.
- Voimavarojen suuntaaminen on myös osa ohjaavia linjauksia, jonka takia Verohallinto varaa ydintoiminnan ja sen kehittämiseen vähintään 75 % henkilötyövuosista. Voimavarat kohdennetaan todennetun vaikuttavuuden perusteella ja strategiaan kehittämiskokonaisuuksiin samalla vähentäen rinnakkaista kehittämistä.

5.7 Verohallinnon toimintaa ohjaavat myös lait

Verolait valmistelee Valtionvarainministeriö. Laki Verohallinnosta (L 11.6.2010/503) on laki, jossa määritetään esimerkiksi Verohallinnon toimintaa ja tehtäviä. Verohallinto on laissa määritetty valtionvarainministeriön alaiseksi ja Verohallinnon virka-alueena on koko maa. Verohallinnon tehtäväksi on määritetty verotuksen toimittaminen, verojen ja maksujen kanto, verovalvonta, tilitys, perintä ja sitä mukaan, kun erikseen säädetään myös veronsaajien oikeudenvallvonta. Lain mukaan Verohallinnon on edistettävä yhdenmukaista ja oikeaa verotusta ja kehittää Verohallinnon palvelukykyä.

6 TUTKIMUS- JA ANALYSOINTIMENETELMÄT

Tässä opinnäytetyössä selvitetään kahden erilaisen tutkimuksen avulla Verohallinnon henkilöasiakkaiden kokemia haasteita. Tutkimukset suoritettiin käyttäen ensin laadullista- ja sitten määrällistä tutkimusta. Tutkimus aloitettiin laadullisella tutkimuksella, jonka avulla saatiin rajattua teemat, joista luotiin määrällisen tutkimuksen kysymykset. Tutkimus rajattiin henkilöasiakkaisiin ja vielä tarkemmin veroilmoituksiin, ja niihin liittyviin haasteisiin. Tutkimuksessa esiin nousevista haasteista valittiin haasteen laajuuden mukaan osa asiakkaiden kohtaamista haastetta ja pyrittiin kehittämään niille ratkaisut, joilla tulevaisuudessa helpotetaan asiakkaiden asiointia. Laadullisen tutkimuksen haastattelu toteutettiin neljälle Verohallinnon eri työtehtävissä toimiville virkailijoille.

Lopullisen tutkimuksen tekoon käytettiin määrällistä, eli kvantitatiivista tutkimusta. Kvantitatiivinen menetelmä valittiin, jotta tutkimukseen saatiin mahdollisimman kattavasti vastauksia haasteista, ja pystyttiin nähdä, mitkä niistä ovat kaikista merkittävimmät. Määrällinen tutkimus toteutettiin Verohallinnon henkilöverotuksen asiakkaiden kanssa päivittäin työskenteleville virkailijoille.

6.1 Kvalitatiivinen tutkimus

Tutkimuksessa käytetään kvalitatiivisena tutkimuksena tarkemmin teemahaastattelua. Eskolan ja Suorannan (1998, 86) mukaan teemahaastattelussa valitaan etukäteen tietty teema-alue eli aihepiiri. Teemahaastattelussa ei ole tiettyjä kysymyksiä, jotka kysytään jokaiselta haastateltavalta, vaan kysymysten muoto ja järjestys saattaa vaihtua haastateltavan mukaan. Haastattelussa haastatteliija pitää huolen, että kaikki etukäteen päätetyt teemat käydään läpi, vaikka tarkkoja kysymysmuotoja ei ole haastatteluun valittu. Etukäteen päätettyjen ja kirjoitettujen kysymysten sijaan haastattelijalla voi olla jonkinlainen tukilista aiheista, joita haastattelussa kuuluu käydä.

6.2 Kvantitatiivinen tutkimus

Heikkilän (2014, 15–16) mukaan kvantitatiivisen eli määrällisen tai tilastollisen tutkimuksen avulla selvitetään erilaisia prosenttiosuuksiin ja lukumääriin liittyviä kysymyksiä.

Tilastollisessa tutkimuksessa täytyy olla tarpeeksi suuri vastaajakunta. Tällaisen aineiston keräämiseen käytetään yleensä jonkinlaisia tutkimuslomakkeita, joissa on yksinkertaisia kysymyksiä ja vastausvaihtoehtoja. Kun vastauksia on tarpeeksi, voidaan niistä tehdä havainnollistava taulukko, jota on helppo analysoida. Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, taas rajoittuu paljon pienempään vastausmäärään kuin kvantitatiivinen tutkimus. Laadullisella tutkimuksella voidaan perehtyä paremmin ymmärtämään erilaisia ilmiöitä, esimerkiksi miksi valitaan tietty tuote markkinoilla tai miksi reagoidaan tietyllä tavalla. Kvalitatiivinen tutkimus voidaan toteuttaa tutkimalla erilaisia materiaaleja esimerkiksi päiväkirjaa, kirjeitä tai elämänkertoja. Laadullinen tutkimus voidaan kuitenkin myös suorittaa haastattelulla.

6.3 Analysointimenetelmät

Haastatteluaineiston analysointiin käytetään teemoittelua sekä tyypittelyä. Eskola ja Suoranta (1998, 174) määrittelevät kirjassaan teemoittelun niin, että aineistosta voi nostaa esiin eri teemoja, jotka valaisevat tutkimusongelmaa. Aineistosta poimitaan kaikista keskeisimmät aiheet, jotka ovat ongelman kannalta kaikista olennaisimmat. Tyypittelyn Eskola ja Suoranta (s. 181) taas määrittelevät niin, että sen pohjalla monesti on esimerkiksi teemoittelu, jonka avulla haastattelun vastaukset ryhmitellään samankaltaisuuksien perusteella tyypeiksi.

Haastatteluaineistosta pyritään siis löytämään tietyt teemat ja niiden avulla tietyt tyypit, jotka toistuvat vastauksissa. Tutkimustuloksissa toistuvien teemojen ja tyyppien mukaan rakennetaan kysely kvantitatiiviseen tutkimukseen.

Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus ja sen tulokset analysoidaan tilastollisella päättelyllä. Tilastollinen päättely on sitä, kun tutkimuksessa ei olla kiinnostuneita esimerkiksi vastanneiden ominaisuuksista kuten sukupuolesta tai iästä. Tilastollisella päättelyllä pyritään arvioimaan, kuinka tutkimuksen tulokset pitävät paikkansa perusjoukossa. Kyseessä on tutkimukset, joissa voidaan yleistää tulokset koko joukkoa koskeviksi. (Tietoarkisto, [viitattu 09.03.2021].)

Kvantitatiivisen tutkimuksen tavoitteena on siis selvittää, millaisia haasteita virkailijoiden kohtaamilla asiakkailta on eniten ja mitkä niistä tulevat vastaan yleisimmin. Analyysillä pyritään selvittämään mitkä kyseiset haasteet ovat koskien yleisesti kaikkia henkilöverotuksen asiakkaita.

6.4 Laadullisen tutkimuksen luotettavuus

Willbergin (2009) mukaan laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan mitata erilaisilla arvioinneilla ja kuvailemalla tutkimusaineistoa tarkasti. Myös triangulaatio on yksi luotettavuuden mittari. Aineisto- ja menetelmätriangulaatiolla tarkoitetaan sitä, että samassa tutkimuksessa yhdistellään esimerkiksi useampaa aineistoa kuten haastattelu ja havainnointi tai käytetään kahta menetelmää kuten laadullista ja määrällistä. Tällaiset menetelmät lisäävät tutkimuksen luotettavuutta kuten sen tarkka kuvailu ja raportointi, ja aineistoja sekä tulkintoja tarkastellaan kriittisesti.

Tässä tutkimuksessa haastattelut nauhoitettiin, jonka jälkeen ne litteroitiin. Litteroinnin jälkeen aineistosta poimittiin haastatteluissa esiin tulleita haasteita ja konkreettisia esimerkkejä, jotka jaettiin eri ryhmiin aihealueiden mukaan.

Teemahaastattelut toteutettiin haastateltaville sopivana ajankohtana kahden viikon ajanjaksolla. Haastatteluille varattiin puoli tuntia aikaa ja jokaisessa haastattelussa käytiin samat teemat läpi. Tutkimus toteutettiin haastateltavien työaikana etäyhteyksien avulla. Haastattelut äänitettiin ja litteroitiin, jotta aineiston käsittely olisi mahdollisimman luotettavaa, eikä aineiston käsittely olisi ainoastaan muistin varassa.

Opinnäytetyöhön haastateltiin neljää Verohallinnon työntekijää. Haastateltava numero 1 toimii Verohallinnolla verotusyksikön sisältövastaavana, eli toimii suoraan asiakasrajapinnassa ja tekee käynti- ja puhelinpalvelun sekä muiden kanavien ohjausta ja koulutusta, jotta asiakaspalvelijoilla on sanat asiakkaan suuntaan. Työtehtäviin kuuluu myös puhelinpalvelussa vastaajien puheluiden kuuntelu ja oikeellisuuden arviointi.

Haastateltavalla 2 tulee työvuosia kuluvan vuoden kesällä Verohallinnolla jo 40 vuotta. Suurimman osan ajasta haastateltava on toiminut asiakaspalvelussa, mutta on tehnyt myös

veroilmoitusten valvontatyötä. Tällä hetkellä hänellä on menossa vuoden kestävä koulutusohjelma, jossa syvennetään aiemmin oppimia asioita ja laajennetaan henkilön tuloverotuksen lisäksi myös kiinteistöverotukseen. Vaikka koulutus on käynnissä, haastateltava tekee silti satunnaisesti myös puhelinpalvelun vuoroja ja OmaVero-viesteihin vastaamista.

Haastateltava 3 toimii pääasiassa käyntiasiainasiainnissa, eli on konkreettisesti paikan päällä asiakaspalvelussa, jonka lisäksi on jonkin verran myös puhelinpalvelussa. Asiakaspalvelun lisäksi haastateltava tekee kesäisin henkilöverotuksen valvontatyötä, ja hän laskee myös luovutusvoittoja. Näiden lisäksi haastateltava toimii ennakkoperinnän vastuukäyttäjänä, eli on GenTaxin ja muiden teknisten asioiden apuna.

Haastateltava 4 on verotuksen oikaisun prosessivastaava, joka ohjaa menettelyjä ja tekemistä oikaisuvaatimusten osalta kaikissa verolajeissa.

6.5 Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti määrällisessä tutkimuksessa

Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2004, 216) kertovat, että tulosten pätevyys ja luotettavuus vaihtelevat tutkimustuloksissa, vaikka virheiden syntymistä pyritään välttämään. Tästä syystä tutkimuksissa pyritään aina arvioimaan sen luotettavuutta. Luotettavuuden arviointiin on käytettävissä monia erilaisia mittaus- ja tutkimustapoja. Tutkimuksessa reliabelius tarkoittaa sen toistettavuutta ja kykyä antaa tuloksia, jotka eivät ole sattumanvaraisia. Reliabelius on mahdollista todeta monella tavalla. Esimerkiksi tulos on reliabeli, jos eri tutkimuskerroilla tutkittu henkilö antaa saman tuloksen tai kaksi arvioijaa päätyy toistensa kanssa samanlaiseen tulokseen. Toinen käsite on validius, jolla tarkoitetaan tutkimuksen pätevyyttä. Validiuksella tarkoitetaan menetelmän tai mittarin kykyä mitata sitä, mitä sen on ollut tarkoitus mitata.

Vallin (2015) mukaan kyselylomaketta laadittaessa täytyy kiinnittää erityisesti huomiota sen pituuteen ja kysymysten määrään. Kyselylomaketta tehdessä on kiinnitettävä huomiota siihen, että se pysyy tarpeeksi mielenkiintoisena koko ajan. Myös lomakkeen selkeys ja ulkoasu täytyy pitää mielessä, jotta sitä on mahdollisimman miellyttävä täyttää. Kyselyyn tulisi lisätä myös kontrollikysymyksiä, joilla voidaan verrata vastaajien paneutumista

kyselyyn. Kontrollikysymyksillä tarkoitetaan kahta kysymystä, jotka tarkoittavat samaa, mutta on muotoiltu kyselyyn niin, että vastaajat eivät turhaudu siitä, että samaa asiaa kysytään kahteen kertaan. Vastaaminenkaan ei saa viedä liian pitkää aikaa, jotta kyselyyn vastaaminen pysyy miellyttävänä ja vastausprosentti saadaan pidettyä korkealla.

Tässä opinnäytetyössä käytettyä määrällistä tutkimusta voi pitää luotettavana, sillä tutkimustulokset olisivat samat myös toisen henkilön toimittamana. Tutkimus on myös toistettavissa. Kyselylomake luotiin mahdollisimman selkeäksi ja lyhyeksi, jotta vastauksia tulisi mahdollisimman paljon. Kysymyksiä laatiessa on pyritty käyttämään selkeitä lauseita ja sanat ovat tarkasti harkittu, jotta kysymykset eivät herättäisi vastaajissa kielteisiä ajatuksia ja etteivät vastaajat jättäisi kyselyä kesken. Lomakkeen saatteessa myös pyrittiin saada vastaaja tuntemaan vastaamisen tärkeäksi mainitsemalla, että vastaamalla on mahdollisuus vaikuttaa siihen, miten ja mitä haasteita Verohallinnolla mahdollisesti tulevaisuudessa ratkaistaan.

Määrällisessä osuudessa kyselystä ei voinut tehdä kovin laajaa, sillä huomioon täytyi ottaa se, että vastaaminen olisi helppoa eikä se veisi liikaa aikaa. Kyselyyn tuli yhteensä 13 kysymystä, joista 11 oli pakollisia. Kaikki pakolliset kysymykset olivat monivalintoja, jotta vastaaminen olisi mahdollisimman helppoa ja nopeaa. Kaksi kysymystä, jotka eivät ole pakollisia olivat vapaan sanan kenttiä, joihin vastaaminen ei vaikuta kyselyn lopputulokseen veroilmoitusten suurimpien haasteiden osalta, mutta niistä saattaa nousta esiin sellaisia aiheita, joita laadullisella menetelmällä ei noussut esiin.

7 TUTKIMUSTYÖN TULOKSET

Tässä kappaleessa käydään läpi vastauksia ja niiden analysointia. Haastatteluosuuden jälkeen on nähtävissä määrällisen tutkimuksen vastaukset ja lopussa näiden analysointi.

7.1 Teemahaastattelu

Haastatteluissa käytiin läpi kuusi eri teemaa, jotka olivat työllistävät tekijät, vuoden teemat, teemojen haasteet, vaikeasti ymmärrettävät asiat, OmaVero ja kehityskohteet.

Työllistävät tekijät

Haastateltavat kuvailivat työllistäviksi tekijöiksi koronan kaikkine työhuonevähennyksen, jonka hakemisessa asiakkaat tarvitsevat normaalia enemmän neuvoa, sillä vallitseva tilanne on ajanut asiakkaat etätöihin. Haastattelussa nousi esiin myös erilainen viestintä, josta paikallis- ja valtakunnallislehdet ja esimerkiksi veronmaksajain keskusliitto ottavat monesti kopin ja viestivät laajemmin asioita eteenpäin.

Nämä laajalle leviävät viestinnät monesti lisäävät kysyntää puhelinpalvelussa ja käyntiasioinnissa. (H1)

Myös epäselvät kirjeet asiakkaille lisäävät kysyntää esimerkiksi siitä, millaisia toimenpiteitä tilanne vaatii ja mitä kirje edes tarkoittaa. Myös erilaiset ruuhka-ajat työllistävät paljon, kuten haastatteluhetkellä päällä oleva veroilmoituskausi, jolloin ohjaukseen on enemmän tarvetta.

Myös OmaVerossa ilmoittamisen ja siellä ohjaamisen puhelinpalvelussa mainittiin. Haastateltava on huomannut, että

Asiakkaat ovat hyvin löytäneet palvelun, mutta heillä on teknisiä haasteita. (H2)

Teknisillä haasteilla haastateltava tarkoitti, että asiakkaat eivät löydä tai osaa etsiä tietoa vero.fistä.

Kuolinpesien asiointissa on myös havaittavissa erilaisia haasteita, joista yleisimpiin kysymyksiin kuuluu kuolinpesän ilmoittaminen ja sähköisen asioinnin mahdollisuuden puuttuminen.

Myös kuolinpesät työllistävät, sillä niihin ei samalla tavalla saa oikeuksia sähköiseen asiointiin. Esimerkiksi kuolinpesien luovutukset ja niiden ilmoittamiset ovat sellaisia, joista on paljon kysyntää ja tarvitaan usein neuvoja. (H2)

Asiakkaat ottavat yhteyttä paljon myös käsittelyajoista.

Se on aisa jolle asiakkaat eivät itse voi mitään. (H4)

Oikaisuprosessissa työllistäviä tekijöitä on etenkin niin sanotut turhat oikaisuvaatimukset, joita tehdään esimerkiksi vähennyksistä, jotka ovat jo päätöksellä, mutta asiakas ei ole sitä huomannut.

Vuoden teemat

Ruuhka-ajoiksi mainittiin verokortti- ja veroilmoituskaudet, jotka sijoittuvat alkuvuoteen ja kevääseen. Syksyllä kysellään taas enemmän maksamiseen ja palautuksiin liittyviä asioita.

Verokorttien tekeminen esimerkiksi puhelimitse on kuitenkin vähentynyt vuosi vuodelta, kun OmaVero on tullut ja verokortti on mahdollista tilata sähköisesti. (H2)

Kesän ja syksyn aikana kysymykset monesti liittyvät verotuspäätöksiin, joita asiakkaille niihin aikoihin saapuu.

Oikaisuvaatimuksissa ei tiettyjä teemoja ole havaittavissa, mutta pientä kysynnän kasvua on huomattavissa keväällä ja syksyllä. (H4)

Keväällä ilmoitetaan samalla aiemmille vuosille vähennyksiä ja syksyllä taas muistetaan, että jokin esimerkiksi vähennys on unohtunut hakea ja verotuksen päättymisen myötä joudutaan tehdä oikaisu.

Vuoden aikana esiintyvien teemojen haasteet

Vuoden alussa asiakaspalvelua ruuhkauttaa helmikuussa voimaan tulevat verokortit, joista syntyy myös erilaisia haasteita.

Uudet verokortit tulevat voimaan vasta helmikuun ensimmäinen päivä, mikä on monelle asiakkaalle haastava ymmärtää. Myös tulorajat tuovat haasteita, sillä se tulee koko vuodelle, vaikka tammikuun verokortti onkin vielä aiemmalta vuodelta. (H1)

Veroilmoituskaudella, kun esitäytetyt veroilmoitukset saapuvat, on yleisimpien haasteiden listalla vähennykset, joita on todella monia erilaisia ja esimerkiksi koska palautus maksetaan, joka jo alustavalla laskelmalla on nähtävissä. Haasteena on useasti myös se, että asiakas on ollut saamassa palautusta, mutta palautus on käytetty esimerkiksi maksamattomaan veroon tai on ulosmitattu. Syksyn yleisiä kysymyksiä on haastattelun mukaan myös mistä jäännösvero johtuu, kun ei osata verrata verokortin tietoja lopulliseen verotuspäätökseen, joiden tulisi täsmätä toisiinsa mahdollisimman hyvin.

Myös veroilmoituksen vähennykset tuovat omat haasteensa neuvomisessa, kun asiakkaat kysyvät esimerkiksi minkälaisiin vähennyksiin ovat oikeutettuja. Myös joustava verotuksen valmistuminen nousi haastatteluissa esiin, sillä asiakkaat ole vielä sisäistäneet, että verotus on nykyään henkilökohtaisempaa ja valmistuu eri aikoihin, jonka mukaan myös palautuksia maksetaan eri aikoihin.

Haasteita ovat myös erilaisten lomakkeiden täytöt ja tieto mistä jäännösvero johtuu. Esimerkiksi ulkomaantuloja asiakkaat eivät aina osaa siirtää lomakkeille erilaisilta liitteiltä, joita ovat maksajilta saaneet. Myös luovutusvoitot arvopapereista tuottavat paljon haasteita, sillä ne ovat monesti ilmoitettu hankintameno-olettamalla ja sen muuttamisessa tarvitaan paljon neuvontaa. Myös kuolinpesien verotus nousi esiin.

Myös kuolinpesien veroilmoitukset tuottavat haasteita ja kysyntää siitä, miksi veroilmoitus edelleen tulee. (H3)

Vaikeasti ymmärrettävät asiat

Vaikeasti ymmärrettäviä asioita ovat esimerkiksi kulut, jotka tehdään ansiotulosta, eikä vähennetä verosta. Esimerkkinä tällaisista kuluista ovat matkakulut ja kaikki tulonhankkimiskulut, joissa vähennyksen määrä ei ole sama kuin palautuksen määrä.

Kun tulonhankkimismenoa on esimerkiksi 500 €, mutta omavastuu on 750 € ja asiakkaat joutuvat kysymään miksi eivät saaneet vähennystä. (H1)

Myös osinkotulojen verotus, ulkomaisten tulojen kaksinkertainen verotus ja kotitalousvähennykset ja siihen oikeutetut työt ovat usein sellaisia asioita, joita käydään usein tarkemmin asiakkaiden kanssa läpi.

Myös kotitalousvähennys ja tilanteet, joissa vähennys on haettu, mutta veroa ei ole joutunut maksamaan, mistä syystä palautustakaan ei voida maksaa mainittiin haastatteluissa.

OmaVero

OmaVeron toivottiin haastatteluissa lisää ohjeistusta, sillä se ei ohjaa vielä tarpeeksi.

OmaVerossa saisi olla lisää ohjausta, jotta asiakkaat saisivat sieltä mahdollisimman paljon tietoa, eikä tietoa tarvitsisi etsiä monesta paikasta. Vaikka OmaVerosta löytyy jo ohjaavia kenttiä, saisi siellä olla vielä enemmän. Myös tietojen lisäämiseen voisi olla oma kenttä, johon asiakas saa lisätä vapaamuotoisesti tekstiä tekemästään muutoksesta. Myös varallisuuteen tulisi olla poistonäppäin, sillä virheelliset tiedot varoissa ovat myös usein asiakkaiden kohtaamia haasteita. (H1)

Haastatteluissa kävi myös ilmi, että useasti tiedetään, että OmaVerossa pystyy tekemään korjauksia ja muutoksia, mutta haasteita on ymmärtää, mihin kohtaan ja miten muutokset lisätään. Myös henkilöasiakkaiden luovutusvoitot ovat usein kysymysten aiheena.

Neuvontaa sen tiimoilta tarvitaan ja esimerkiksi verokortti- tai ennakkoverohakemusta haettaessa tarvitaan opastusta. (H2)

OmaVeron haasteeksi on myös koettu oikealle vuodelle ilmoittaminen.

Vuoden vaihteen aikaan monet saattavat vahingossa hakea lisäennakkoa, kun tarkoituksena on ollut ilmoittaa esitäytetyille. (H3)

Selvityspyyntöjen osalta myös vuokratulot ovat tuoneet omia haasteita, sillä ne tulevat automaattisesti seuraavalle vuodelle, jos vuokrattua kohdetta ei ole myyty.

OmaVero ohjaa nykyään paremmin ja uudemmat vuodet oikaisujen osalta ovat jo enemmän oikein kuin vanhat, sillä ne tehdään samalla tavalla kuin esitäytetty veroilmoitus tai verokortti. (H4)

Oikaisujen kasvuun on vaikuttanut enemmänkin verotuksen joustava päättyminen, mikä on johtanut myöhään ilmoittajien verotuksen päättymiseen, jonka johdosta oikaisu täytyy tehdä.

Kehityskohteet

Haastatteluissa nousi esiin verotuspäätösten, esitäytetyn sekä kirjeiden epäselkeys ja, että niistä täytyisi poistaa turhat kohdat, joilla asiakkaat eivät tee mitään.

Päätökset tulisivat myös lähettää niin sanotusti asiakkaan kielellä ja niissä tulisi olla selkeämmin esillä esimerkiksi mitä vähennyksiä asiakas on saanut ja minkä suuruisena. Myös maksun ja palautuksen tulisi olla selkeästi esillä ja kaiken tämän tulisi mahtua yhdelle sivulle, jotta asiakkaan on helppo tarkistaa oma ilmoituksensa. (H1)

Haastatteluissa toivottiin myös enemmän kansainvälisyyttä, sillä verotuspäätöksiä ei ole mahdollista saada englanniksi, mikä on erityisesti ulkomailta muuttajille haastavaa. Myös OmaVeron toivottiin lisää ohjeistusta.

OmaVeron enemmän ohjeistusta, jotta asiakkaan ei tarvitse katsoa täyttöohjeita vero.fi:stä, vaan kaikki olisivat samassa paikassa. (H2)

Haastatteluissa kävi myös ilmi, että päättymispäivää voisi informoida enemmän, sillä verotuksen päättymisen jälkeen kaikki muutokset joudutaan tekemään oikaisuna, joka on paljon pidempi prosessi, kuin jo säännönmukaiseen verotukseen ilmoittaminen.

7.2 Tutkimuskysymysten muodostus laadullisen tutkimuksen pohjalta

Laadullisen tutkimuksen toteuttamisen jälkeen haastattelujen vastaukset kerättiin yhteen ja niistä poimittiin kaikki esiin tulleet haasteet. Haasteet jaettiin toisiinsa liittyviin osa-alueisiin, kuten esitetyyn veroilmoitukseen ja sen täydentämiseen, erilaisiin vähennyksiin ja tarkempiin aiheisiin kuten luovutusvoittoon ja -tappioon sekä vuokratulojen ilmoittamiseen. Näistä rakennettiin monivalintakysymykset, joista neuvontaa tekevät virkailijat saivat valita eniten kysyntää aiheuttavat haasteet. Haastatteluista kerättiin myös muutamia kehittämiskohteita, joiden tarpeellisuutta pyrittiin selvittämään laajemmin myös muiden virkailijoiden näkökulmasta.

7.3 Kyselyn tulokset

Kyselyyn tuli yhteensä 152 vastausta. Käyntiasiointia ja henkilöverotuksen 1-linjan puhelinpalvelua tekee noin 340 Verohallinnon työntekijää, joten vastausprosentti on lähes 50 %.

Ensimmäisenä kysymyksenä kyselyssä kysyttiin yleisesti veroilmoitukseen liittyvistä haasteista.

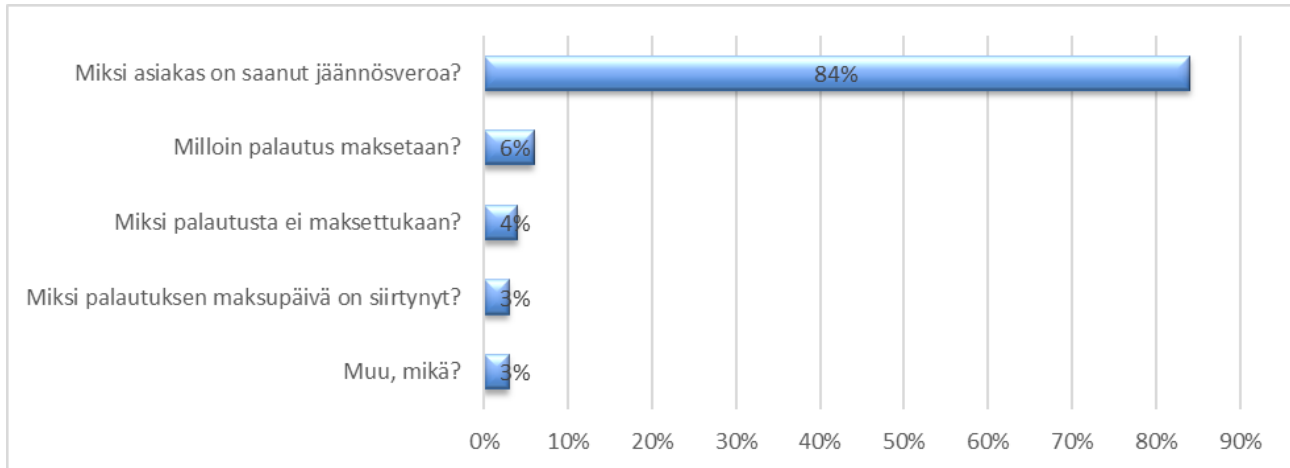
Seuraavassa kuviossa 3 on asiakaspalvelijoiden vastaukset kysymykseen ”Missä seuraavista vaihtoehdoista asiakkaat tarvitsevat useimmin neuvontaa?”. Vastausvaihtoehdoista sai valita tässä kysymyksessä kaksi kappaletta.



Kuvio 3. Asiakaspalvelijoiden vastaukset (n=152) kysymykseen ”Missä seuraavista vaihtoehtoista asiakkaat tarvitsevat useimmin neuvontaa?”.

Vastauksista nousi selkeästi kolme vaihtoehtoa ylitse muiden, joista suurin haaste 73 % (n=111) oli esitätetyn veroilmoituksen tai verotuspäätöksen ymmärtäminen. Lähes yhtä paljon vastauksia saivat seuraavaksi eniten valitut vaihtoehdot, jotka liittyvät hyvin paljon toisiinsa. Toinen vaihtoehto oli yleisesti esitätetyn veroilmoituksen korjaaminen 57 % (n=86) ja toinen vaihtoehto sähköisesti OmaVerossa korjaaminen tai muiden muutosten tekeminen 54 % (n=82). Vastaus vaihtoehdon ”muu” valinneet 5 % (n=8) virkailijat mainitsivat yllä mainittujen lisäksi selvityspyyntöön vastaamisen ja kirjeen lukemisen.

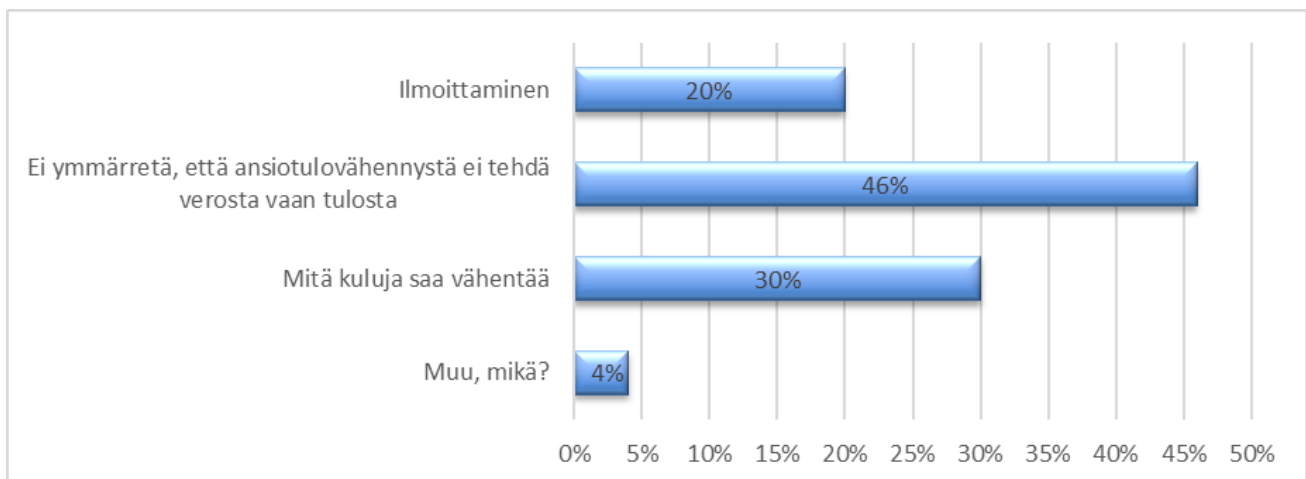
Seuraavassa kuviossa 4 näemme asiakaspalvelijoiden vastaukset kysymykseen ”Mikä kysymys nousee useimmin esiin veronpalautukseen ja jäännösveroon liittyen?”.



Kuvio 4. Asiakaspalvelijoiden vastaukset (n=152) kysymykseen ” Mikä kysymys nousee useimmin esiin veronpalautukseen ja jäännösveroon liittyen?”.

Vastauksista voimme päätellä, että selkeästi asiakkaiden on kaikista haastavin ymmärtää, mistä heidän jäännösveronsa johtuu, sillä 84 % (n=128) virkailijoista valitsi kyseisen vastauksen. Muun vaihtoehdon antaneet virkailijat 3 % (n=4) lisäsivät yllä mainittujen lisäksi myös vaihtoehdon: ”miksi palautus ei ole suurempi?”.

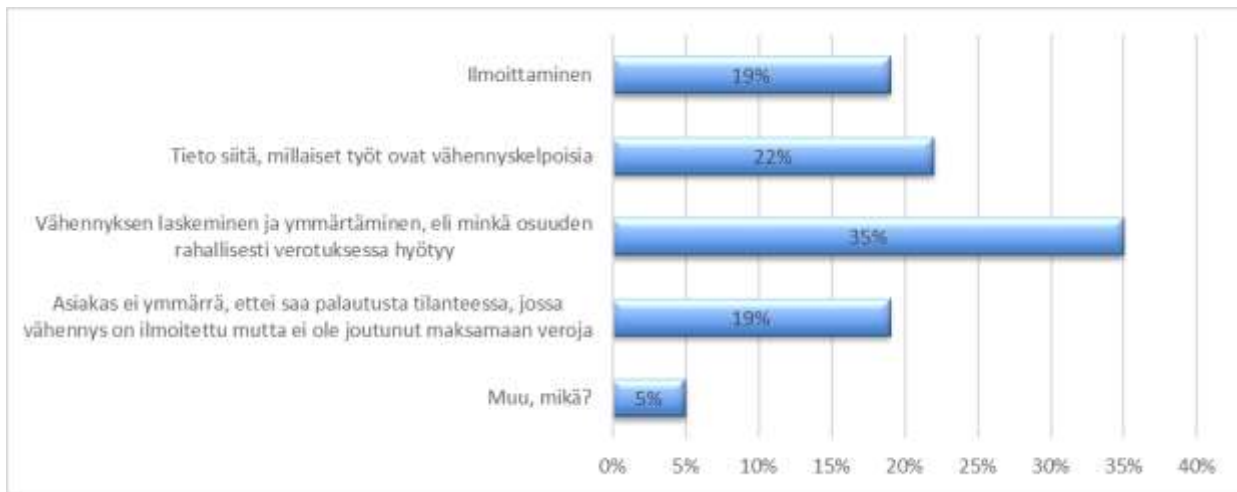
Seuraavassa kuviossa 5 on asiakaspalvelijoiden vastaukset kysymykseen ”Mikä ansiotuloista tehtävissä vähennyksistä on suurin haaste asiakkaille?”.



Kuvio 5. Asiakaspalvelijoiden vastaukset (n=152) kysymykseen ” Mikä ansiotuloista tehtävissä vähennyksissä on suurin haaste asiakkaille?”.

Suurimmaksi haasteeksi virkailijat valitsivat, etteivät asiakkaat ymmärrä, että ansiotulovähennystä ei tehdä verosta vaan tulosta 46 % (n=70). Muun 4 % (n=6) vastanneet olisivat halunneet valita kaikki yllä mainitut.

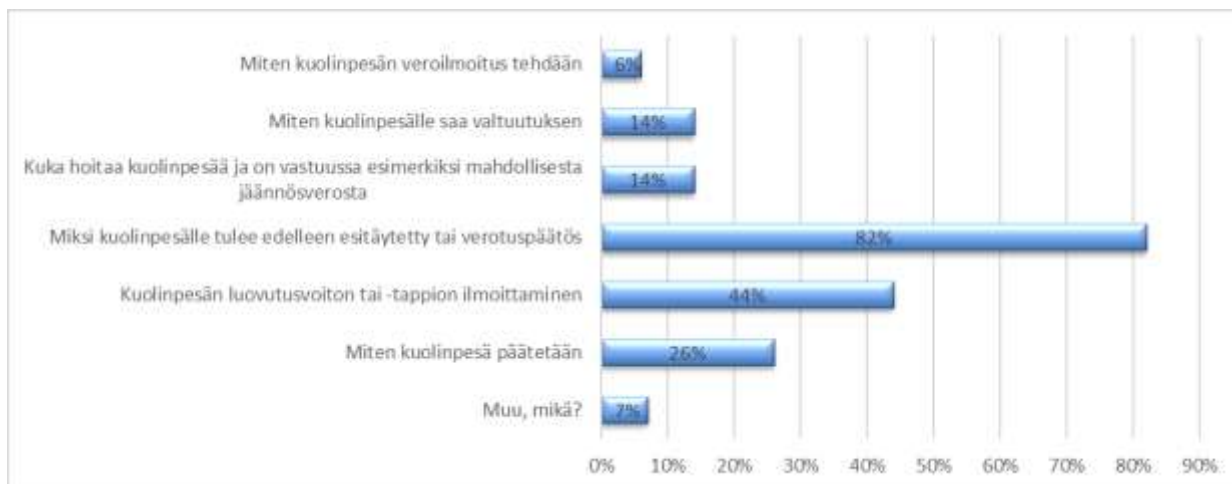
Seuraavassa kuviossa 6 näkyy asiakaspalvelijoiden vastaukset kysymykseen ”Mikä kotitalousvähennyksessä on asiakkaalle haastavinta?”.



Kuvio 6. Asiakaspalvelijoiden vastaukset (n=152) kysymykseen ”Mikä kotitalousvähennyksessä on asiakkaalle haastavinta?”.

Tässä kysymyksessä vastausvaihtoehdot ovat jakautuneet melko tasaisesti, mutta hieman muita enemmän vastauksia on tullut vähennyksen laskemiseen ja ymmärtämiseen, eli minkä osuuden asiakas rahallisesti verotuksessa hyötyy 35 % (n=53). Kolme muuta vastausvaihtoehtoa saivat melko tasaisesti toisiinsa verraten ääniä. Muun vaihtoehdon 5 % (n=8) vastaajat olisivat halunneet vastata kaikki yllä mainitut tai useamman niistä, myös puolison kesken jakaminen ja verokortille lisääminen ja sen vaikutus verotukseen mainittiin.

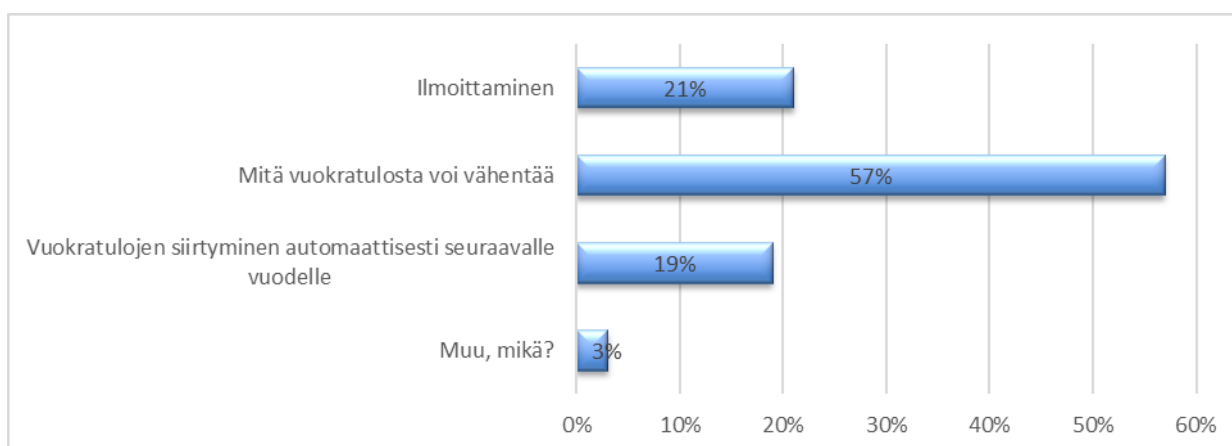
Seuraavassa kuviossa 7 näemme asiakaspalvelijoiden vastaukset kysymykseen ”Mikä kuolinpesien verotuksessa nousee useimmin esiin?”.



Kuvio 7. Asiakaspalvelijoiden vastaukset (n=152) kysymykseen ”Mikä kuolinpesien verotuksessa nousee useimmin esiin?”.

Tässäkin kysymyksessä nousee selkeästi esiin yksi kohta, miksi kuolinpesälle tulee edelleen esitöt tai verotuspäätös 82 % (n=125). Toiseksi eniten vastauksia tuli kuolinpesän luovutusvoiton tai -tappion ilmoittamiseen 44 % (n=67). Kuolinpesän päättäminen 26 % (n=39) oli kolmanneksi eniten vastauksia saanut vaihtoehto. Muun 7 % (n=10) vaihtoehdon antaneet vastasivat kaikista useimmin tilinumeron ilmoittamisen.

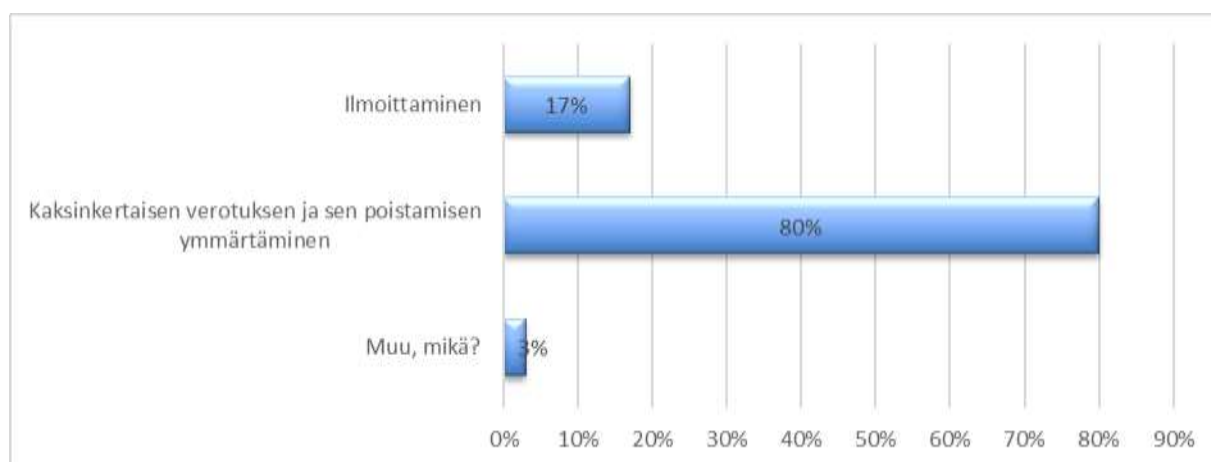
Seuraavassa kuviossa 8 näemme asiakaspalvelijoiden vastaukset kysymykseen ”Mikä on asiakkaille haastavinta vuokratuloja ilmoittaessa?”.



Kuvio 8. Asiakaspalvelijoiden vastaukset (n=152) kysymykseen ”Mikä on asiakkaille haastavinta vuokratuloja ilmoittaessa?”.

Suurin osa vastasi vuokratulojen ilmoittamisen haasteiksi kysymyksen siitä, mitä vuokratulosta voi vähentää 57 % (n=87). Muun 3 % (n=5) vaihtoehdon vastanneet mainitsivat yllä mainittujen lisäksi vastikkeen vähentämisen, eli tuloutus ja rahastoitu ja sen vähennyskelpoisuus, sekä tulojen ilmoittamisen muutosverokortin yhteydessä.

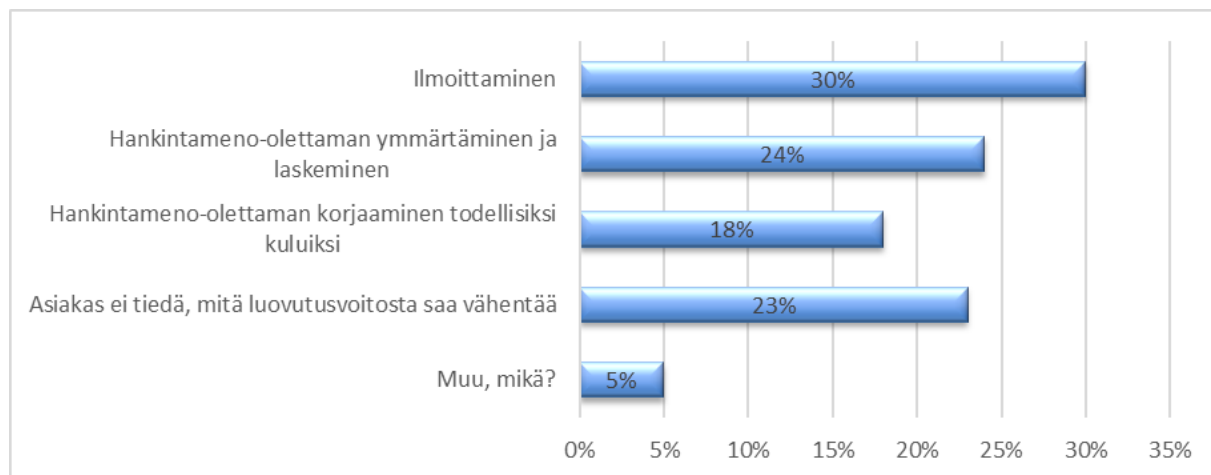
Seuraavassa kuviossa 9 on asiakaspalvelijoiden vastaukset kysymykseen ”Mikä ulkomaantuloissa on asiakkaille haastavinta?”.



Kuvio 9. Asiakaspalvelijoiden (n=152) vastaukset kysymykseen ”Mikä ulkomaantuloissa on asiakkaille haastavinta?”.

Ulkomaantuloihin liittyen lähes jokainen vastaaja vastasi kaksinkertaisen verotuksen ja sen poistamisen ymmärtämisen 80 % (n=122). Muun 3 % (n=5) vastauksen antaneet mainitsivat ilmoittamisen velvollisuuden, ja Pohjoismaiden eläkkeiden ilmoittamisen, ymmärtämisen ja vaikuttamisen Suomeen maksettavaan veroon.

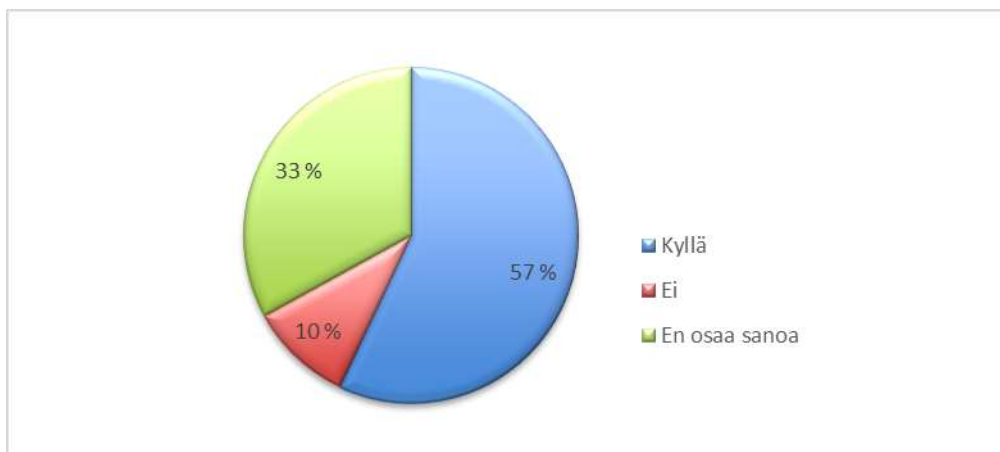
Seuraavassa kuviossa 10 näemme asiakaspalvelijoiden vastaukset kysymykseen ”Mikä luovutusvoiton tai -tappion ilmoittamisessa asiakkaille on haastavinta?”.



Kuvio 10. Asiakaspalvelijoiden vastaukset (n=152) kysymykseen ”Mikä luovutusvoiton tai -tappion ilmoittamisessa on asiakkaille haastavinta?”.

Tässäkin kysymyksessä vastaukset jakautuivat melko tasaisesti, mutta eniten vastauksia sai kuitenkin ilmoittaminen 30 % (n=46). Lähes yhtä paljon vastauksia tuli hankintameno-olettaman ymmärtämiseen ja laskemiseen 24 % (n=37) ja asiakkaan tietoon siitä, mitä luovutusvoitosta saa vähentää 23 % (n=34). Vähiten vastauksia tuli vaihtoehtoon ”hankintameno-olettaman korjaaminen todelliseksi kuluiksi” 18 % (n=27). Muun 5 % (n=8) vastanneet lisäsivät myös sen, kuka on myyjä, kun kyseessä on esimerkiksi kuolinpesä tai miten ilmoitetaan, kun omistusosuus on esimerkiksi 50 %. Myös perinnöksi saatu omaisuus tuottaa ilmoittaessa ongelmia, kun ei tiedetä mikä lisätään hankintahinnaksi.

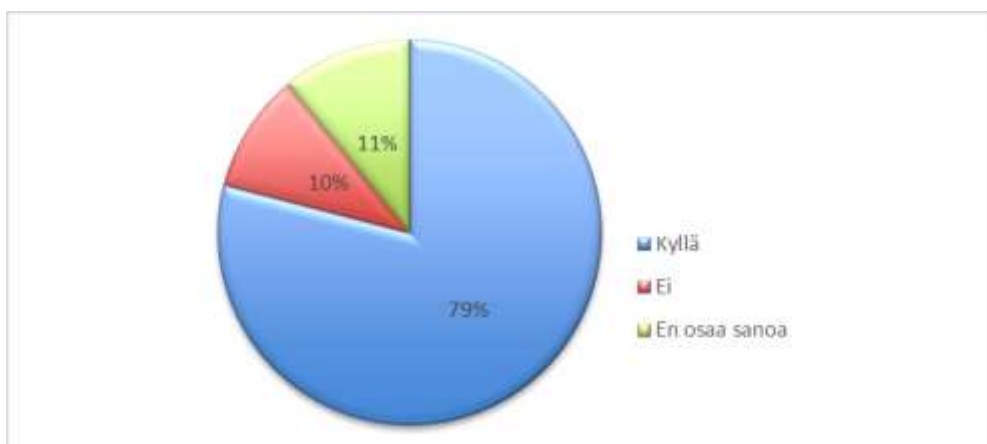
Seuraavassa kuviossa 11 on asiakaspalvelijoiden vastaukset kysymykseen ”Pitäisikö esitetyttä veroilmoitusta ja verotuspäätöstä selkeyttää?”



Kuvio 11. Asiakaspalvelijoiden vastaukset (n=152) kysymykseen ”Pitäisikö esitetyttä veroilmoitusta ja verotuspäätöstä selkeyttää?”.

57 % (n=86) vastaajista oli sitä mieltä, että esitetyttä veroilmoitusta ja verotuspäätöstä pitäisi selkeyttää. Ainoastaan 10 % (n=15) vastaajista oli sitä mieltä, että ei, kun taas 33 % (n=51) vastaajista ei osannut sanoa.

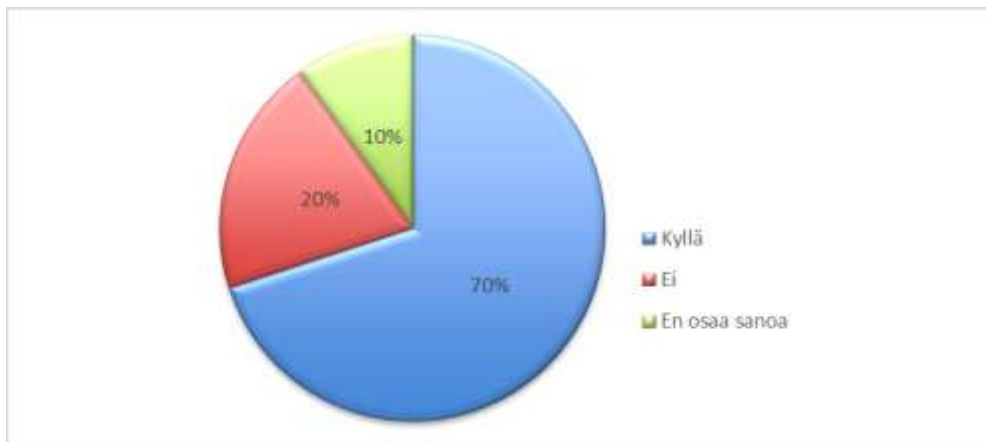
Seuraavassa kuviossa 12 näemme asiakaspalvelijoiden vastaukset kysymykseen ”Pitäisikö esitetytyn veroilmoituksen ja verotuspäätöksen kieliksi lisätä englanti?”.



Kuvio 12. Asiakaspalvelijoiden (n=152) vastaukset kysymykseen ”Pitäisikö esitetytyn veroilmoituksen ja verotuspäätöksen kieliksi lisätä englanti?”.

Jopa 79 % (n=120) vastaajista oli sitä mieltä, että esitetytyn veroilmoituksen ja verotuspäätöksen kieliksi tulisi lisätä englanti.

Seuraavassa kuviossa 13 näemme asiakaspalvelijoiden vastaukset kysymykseen ”Pitäisikö OmaVeron tai lomakkeelle saada lisätietojen antamiseen mahdollisuus?”.



Kuvio 13. Asiakaspalvelijoiden vastaukset (n=152) kysymykseen ”Pitäisikö OmaVeron tai lomakkeille saada lisätietojen antamiseen mahdollisuus?”.

70 % (n=106) vastaajista oli sitä mieltä, että lisätietojen antamiseen pitäisi olla mahdollisuus. 20 % (n=30) vastaajista ei kokenut lisätietokenttää tarpeelliseksi ja 10 % (n=16) ei osannut sanoa.

7.4 Kyselyssä esiin nousseet asiakaspalvelijoiden kehitysideat

Kyselyssä oli mukana myös kaksi vapaan sanan kenttää, jossa kerättiin asiakaspalvelijoiden omia kehittämissideoita. Ensimmäinen kenttä koski kysymystä numero 9, eli verotuspäätöksen ja esitäytetyn veroilmoituksen selkeyttämistä. Vastaajia, jotka vastasivat kysymykseen ”kyllä”, pyydettiin kertomaan, miten he selkeyttäisivät esitäytettyä veroilmoitusta ja verotuspäätöstä. Vastauksia tähän tuli 67 kappaletta, mutta muutamat ideat toistuivat useamman vastaajan toimesta.

Useimmin toistuneita ehdotuksia olivat, että kirjeistä tehtäisiin selkokielisempiä, eli olisi enemmän kansankielellä kirjoitettu, jotta tekstiä ja tietoja olisi mahdollisimman helppo kaikkien ymmärtää. Tätä ehdotti 14 asiakaspalvelijaa. 11 ehdotusta tuli turhien rivien poistoon, jotka eivät kyseistä verovelvollista edes koske. Verotuspäätöstä ja esitäytettyä veroilmoitusta voisi 10 vastauksen mukaan myös tehdä visuaalisemmaksi ja lisätä esimerkiksi eri fonttikokoja ja värejä selkeyttämään tietoja, myös plus ja miinusmerkit

voisivat selkeyttää asiakkaille paremmin verotuspäätöksen ymmärtämistä. Jäännösveron syntymisen syiden avaamista ehdotti seitsemän virkailijaa. Myös selkeän ohjekirjeen tai muun ilmoittamisen ohjeen lisäämistä ehdotti seitsemän vastaajaa.

Kyselyn lopussa vastaajilla oli mahdollisuus antaa vielä yleisesti ideoita siihen, millaisilla toimilla verotusta voitaisiin selkeyttää ja samalla yhteydenottojen määrää vähennettyä. Kehitysideoita antoi 45 vastaajaa.

Kymmenen vastaajaa mainitsi lisätietojen ja liitteiden lisäämisen mahdollisuuden niin lomakkeille kuin myös OmaVeroon. Kuusi vastaajaa mainitsi englanninkielisen verotuspäätöksen ja esitäytetyn veroilmoituksen lisäämisen. OmaVeroa ja siellä ilmoittamisen selkeyttämistä ehdotti neljä vastaajaa. Kaksi ehdotti erilaisten verokoulutusten pitämistä, kaksi vero-ohjeiden kielten lisäämistä vielä laajemmaksi ja kaksi ehdotti enemmän ohjausta vero.fi-ohjeiden löytämiseen. Myös verotuspäätöksen ja esitäytetyn veroilmoituksen selkeyttämistä painotti kolme vastaajista.

7.5 Tutkimustulokset

Tällä tutkimuksella voi hyvin selkeästi osoittaa jokaisesta kategoriasta useimmin esille nousseen vastauksen. Osassa vastauksista suurin haaste oli todella selkeästi huomattavissa muista vaihtoehdoista, kun taas osassa vastaukset jakautuivat hieman tasaisemmin. Selkeästi suurimmat haasteet ovat ymmärtää, mistä jäännösvero on syntynyt ja miksi kuolinpesä saa edelleen Verohallinnolta vuosittain verotuspäätöksen ja esitäytetyn veroilmoituksen. Myös ulkomaantuloissa kaksinkertainen verotus ja sen poistaminen sai suuren prosentin ääniä, mutta vaihtoehtojen vähyyys on osasyys prosentin suuruuteen.

Luovutusvoitto ja -tappio sekä kotitalousvähennys vaikuttavat olevan molemmat kokonaisuudessaan haastava ymmärtää, sillä erityistä piikkiä ei yhteenkään vastaukseen kummassakaan syntynyt.

Kysymykset verotuspäätöksen ja esitäytetyn veroilmoituksen selkeyttämisestä, niihin englannin kielen lisäämisestä ja lisätietojen antamisen mahdollisuudesta OmaVerossa ja

lomakkeella, tuli näissä jokaiseen selkeästi vastaus ”kyllä”, mikä ei teemahaastattelujen perusteella ollut kovin yllättävää.

Kaiken kaikkiaan vastaukset eivät olleet yllättäviä, sillä monet suurimman vastausprosentin saaneet vastaukset toistuivat jo teemahaastatteluvaiheessa. Kyselyssä nousi hyvin esiin kohdat, jotka vaativat vielä kehittämistä ja asiakkaiden toimintaa tätä mukaa helpotettua ja verotusta ymmärrettävämmäksi.

Vastausten perusteella voidaan myös miettiä, että samankaltaista tutkimusta olisi hyvä toteuttaa tämän tutkimuksen pohjalta myös suoraan asiakkaille. Asiakkaat saisivat tarkemmin kertoa minkälaisia haasteita he kokevat juuri näissä esiin tulleissa haasteissa ja millaisilla toimenpiteillä he ajattelisivat näitä ratkaistavan. Tutkimukseen voisi lisätä tässä kohtaa myös kysymyksiä veromyönteisyyteen ja oikeudenmukaisuuteen liittyen, kuten Itkosen (2018) tekemässä tutkimuksessa on huomioitu pk-yrityksille.

8 KEHITTÄMISIDEAT JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Kaikkia haasteita ei varmasti saada koskaan poistettua, mutta on kuitenkin mahdollista huomattavasti vähentää. Nykyisin haasteita saattaa olla vanhemmalla väestöllä teknisen osaamisen puute ja nuorilla taas verotuksen substanssiosaamisen puute. Kokonaisuudessa haasteita voitaisiin siis vähentää pitämällä esimerkiksi jo peruskoulussa vero-opetusta ja ohjeistamalla ilmoittamista jo esitetytyn veroilmoituksen yhteydessä. Tutkimuksessa saatiin nostettua hyvin esiin suurimpia haasteita, joita asiakaspalvelussa päivittäin kohdataan, ja erityisesti poimittua niistä tärkeimmät.

Palvelukehitystä Verohallinnolla tehdään jatkuvasti, mikä on asiakaspalvelun ja asiakaslähtöisyyden kannalta hienoa. Ja kuten laissakin on määrätty, Verohallinnon kuuluu tehdä palvelukyvyyn kehitystä ja viime vuosien muutoksista ja uudistuksista voidaan päätellä, että sitä on tapahtunut ja paljon. Viimeisimpinä uudistuksina palvelukyvyyn kehittämiseen voidaan mainita Epic Tax Guy sekä chatbot Virtasen, sillä chat on matalankynnyksen lähestymistapa ja Epic Tax Guyn voidaan kuvitella lisäävän Verohallinnosta inhimillisempää kuvaa, joka poistaa vanhat kangistuneet ajatukset Verohallinnosta ja lisää ajatusta helposti lähestyttävyydestä.

Kuten Hännisen (2016) tutkimuksen mukaan pk-yrittäjien vero-osaaminen ei ollut hyvällä tasolla, voidaan tästäkin tutkimuksesta todeta, että henkilöasiakkaillakin on useampia haasteita, mitä voisi poistaa niin selkeyttämällä verotusta ja ilmoittamista, kuin lisäämällä asiakkaiden vero-osaamista.

Tutkimuksessa esiin tulleille haasteille oli tarkoitus myös kehittää toimivia ratkaisuja, joilla voidaan helpottaa asiakkaiden toimintaa ja saadaan vähennettyä yhteydenottoja. Suurimmiksi haasteiksi tutkimuksen perusteella voisi sanoa jäännösveron syntymisen ymmärtämisen, miksi kuolinpesä saa Verohallinnolta vielä kirjeitä sekä luovutusvoitto ja -tappio kokonaisuudessaan.

Jäännösveron syntymisen ymmärtämistä voitaisiin lisätä selkeyttämällä verotuspäätöstä ja lisäämällä siihen valmiiksi perustelu, mistä jäännösvero on syntynyt. Valmiit perustelut vähentäisivät yhteydenottoja siitä, miksi jollekin on tullut jäännösveroa. Myös verokortilla

voisi olla jo maininta, että tietojen tulee täsmätä mahdollisimman hyvin todellisiin tietoihin, jotta jäännösvero ei muodostu.

Kuolinpesän verotus tuntuu olevan kaikin puolin haastavaa, sillä tällä hetkellä sähköinen asiointi ei kuolinpesän kohdalla ole mahdollista. Kuitenkin kaikista suurin haaste koetaan siinä, ettei ymmärretä miksi kuolinpesä saa vuosi toisensa jälkeen esitetyt veroilmoituksen ja verotuspäätöksen. Kun kuolinpesälle toimitetaan perukirja, voisi tämän jälkeen pesän hoitajalle tai muulle valtuutetulle lähteä automaattisesti kirje, jossa kerrotaan tarvittavat toimenpiteet pesän lakkauttamiselle ja syyt, minkä vuoksi veropostia saattaa useamman vuoden vielä tulla, eli esimerkiksi varallisuustiedoissa on vielä tietoja jäljellä tai jakokirja on toimittamatta.

Luovutusvoitto ja -tappio tuntuu olevan kokonaisuudessaan haastavaa niin ilmoittamisen kuin ymmärtämisenkin osalta. Hankintameno-olettama on yksi vaikeasti ymmärrettävä asia, ja asiakkaat eivät välttämättä ymmärrä heti syitä, miksi sitä käytetään. Monesti pankit ilmoittavat vuosi-ilmoituksellaan luovutuksia, mutta heillä ei ole tarkkoja hankintapäiviä tai hankintahintoja ollenkaan tiedossa, mistä syystä esitetyllä veroilmoituksella on käytetty hankintameno-olettamaa. Esitetyt veroilmoituksen yhteyteen voisi lisätä lyhyen maininnan esimerkiksi siitä, mistä tiedot ovat tulleet. Myös esimerkiksi vero.fi osoite täyttöohjeeseen, jotta asiakkaan on mahdollisimman helppo lähteä korjaamaan tieto oikeaksi.

Myös veromyönteisyyttä on hyvä ajatella, kun mietitään verotuksen ja Verohallinnon kehittämistä entistä parempaan suuntaan. Esimerkiksi sosiaalisessa mediassa voisi olla erilaisia päivityksiä siitä, mihin verorahoja on käytetty ja tietoa esimerkiksi siitä, mitä peruskoulutus maksaisi lukuvuodelta tai sairaala yö, jos veroja ei maksettaisi. Tällaista kampanjointia voisi tehdä myös laajemminkin, mutta tärkeintä olisi, että ymmärrys verojen käytöstä kasvaisi. Kuten Myyry (2019) kertoi Verohallinnon teettämästä tutkimuksesta, että suomalaiset kokevat veronmaksun tärkeäksi, voidaan päätellä, että veromyönteisyys on Suomessa hyvin korkealla. Tästä olisi tärkeää huolehtia, että myönteisyys veroihin ja niiden tärkeyden ymmärtäminen pysyy myös tulevaisuudessa.

9 YHTEENVETO

Tutkimuksen tavoitteena oli saada selville asiakkaiden kokemia haasteita ja selvittää, mitkä niistä esiintyvät kaikkein useimmin. Tavoitteena oli keksiä tutkimuksessa esiin tulleille haasteille ratkaisuja, joilla saataisiin verotusta selkeämmäksi ja asiakkaiden yhteydenottoja samalla vähennettyä. Tutkimukselle oli asetettu selkeät tavoitteet, jotka saatiin toteutettua juuri kuin oli suunniteltu. Teemahaastattelut olivat helposti toteutettavissa ja niistä saatiin kerättyä tarpeeksi informaatiota kyselyn luomiseen. Tutkimukseen oli valittu juuri oikeat tutkimusmenetelmät ja ne saatiin toimimaan odotetulla tavalla. Haastatteluja oli neljä, joten niistä sai hyvin tietoa asiakkaiden haasteista myös eri työtä tekevien virkailijoiden näkökulmasta.

Kyselylomake saatiin rakennettua selkeäksi ja kysely supistettua lyhyeksi, mutta kuitenkin niin, että siitä oli saatavilla tarpeeksi tietoa. Kyselyyn vastanneiden määrä oli toivotunlainen, eikä vastausprosentti jäänyt liian pieneksi. Kysely oli todella onnistunut ja sillä saatiin kerättyä myös hyvin erilaisia virkailijoiden omia kehitysideoita. Kyselyn analysointi oli helppoa, sillä vastauksia tuli tarpeeksi ja vastauksia saatiin laidasta laitaan. Hyvin rakennetun kyselyn pohjalta saatuihin vastauksiin ja tutkimuksen tuloksiin oli helppo lähteä miettimään kehitysideoita. Kyselystä ja siihen saaduista vastauksista ja vastausprosentin suuruudesta voidaan todeta, että haasteita löytyy ja virkailijat ovat ne selkeästi huomanneet ja osasivat näille antaa myös omia kehitysideoita.

Verohallinnon toiminta ja verotus perustuu aina lakiin, mutta Verohallinnon toimintatavat ovat kuitenkin asiakaslähtöisiä, mikä on hyvin tärkeää toiminnan kehittämisen ja Verohallinnon toiminta-ajatuksen kannalta. Tutkimuksessa esiin tulleita haasteita olisi siis hyvä lähteä korjaamaan etenkin positiivisemmän asiakaskokemuksen saamiseksi ja helpomman ilmoittamisen näkökulmasta. Kehittämiseen ja haasteiden tarkempaan selvitykseen olisi myös hyvä osallistaa myös asiakkaita, sillä se on mainittu myös Verohallinnon toiminta-ajatuksessa. Jatkuva kehittäminen ja haasteiden poistaminen lisäisi myös Verohallinnon tehokkuutta ja tuloksellista toimintaa sekä lisäisi veroasioinnin helppoutta.

Myös veromyönteisyys on tärkeä näkökulma, kun mietitään verotuksessa vastaan tulevia haasteita. Esimerkiksi laillisesti tapahtuva verosuunnittelu voisi helpottaa asiakkaiden päätöksiä ja lisätä myönteisyyttä, kun verotuksen ymmärtäminen olisi helpompaa ja sallittuja helpotuksia omaan verotukseen osattaisiin tehdä ja suunnitella.

Nyt kun asiakkaiden suurimpia haasteita on tämän tutkimuksen avulla saatu selvitettyä, on tämän opinnäytetyön pohjalta helppo lähteä tekemään tarkempaa jatkotutkimusta asiakkaiden kokemista haasteista.

LÄHTEET

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: WSOY.

Ahonen, T. Ei päiväystä. Doc Player. Palvelumuotoilun. ytimessä. Muutoksen voima PALVELUMUOTOILU SOTE. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 28.04.2021]. Saatavana: <https://docplayer.fi/49903572-Palvelumuotoilun-ytimessa-tarja-ahonen-muutoksen-voima-palvelumuotoilu-sote.html>

Andersson, E., Linnakangas, E. & Frände, J. 2016. Tuloverotus. 8., uudistettu painos. Helsinki: Talentum Pro.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Exide Life. Ei päiväystä. Types of Tax planning. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 09.05.2021]. Saatavana: <https://www.exidelife.in/funds/knowledge-centre/blogs-and-articles/types-of-tax-planning>

Facebook. 2020. [Valokuva]. Verohallinto. [Viitattu 28.4.2021]. Saatavana: <https://www.facebook.com/verohallinto/photos/2212660365546018>

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. [9. uudistettu painos]. Helsinki: Edita.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. 10. osin uud. laitos. Helsinki: Tammi.

Hänninen, T. 2016. Vero-osaaminen pk-yrittäjien näkökulmasta. [Verkkojulkaisu]. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Pro gradu -tutkielma. [Viitattu 02.03.2021]. Saatavana: <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/49858/1/URN%3ANBN%3Afi%3Aju-201605202631.pdf>

Itkonen, J. 2018. PK-yritysten veromyöntyvyys. [Verkkojulkaisu]. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, laskentatoimi. Pro gradu -tutkielma. [Viitattu 09.05.2021]. Saatavana: <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/59398/URN%3ANBN%3Afi%3Aju-201808313988.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Kaga, J. 2020. Tax Evasion. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 09.05.2021]. Saatavana: <https://www.investopedia.com/terms/t/taxevasion.asp>

Kokko, T. 2017. Mikä ihmeen palvelumuotoilu? [Verkkoartikkeli]. Vantaa: Evento. [Viitattu 06.03.2021]. Saatavana: <https://eventolehti.fi/artikkelit/mika-ihmeen-palvelumuotoilu/>

Kurokawa, T. 2015. Service design and delivery: How design thinking can innovate business and add value to society. First edition. [Verkkokirja]. New York, New York (222 East 46th Street, New York, NY 10017): Business Expert Press. [Viitattu 07.03.2021]. Saatavana: ProQuest Ebook Central -palvelusta. Vaatii käyttöoikeuden.

L 19.12.1889/39. Rikoslaki.

L 13.6.1929/234. Avioliittolaki.

L 5.2.1965/40. Perintökaari.

L 28.12.1990/1341. Laki korkotulon lähdeverosta.

L 30.12.1992/1535. Tuloverolaki.

L 11.6.1999/731. Suomen perustuslaki.

L 11.6.2010/503. Laki Verohallinnosta.

Luiro, S. & Maijala, E. 2015. Harmaan talouden torjunta verotuksen näkökulmasta: Harmaa talous, musta tulevaisuus -luennon vaikuttavuus tradenomiopiskelijoiden veromyönteisyyteen. [Verkkajulkaisu]. Oulu: Oulun ammattikorkeakoulu, Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 06.03.2021]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201505127636>

Martin, W. B. 2009. Quality Customer Service: Satisfy Customers--it's Everybody's Job. [Verkkokirja]. Axzo Press. [Viitattu 09.02.2021]. Saatavana Ebsco eBook Collection - palvelusta. Vaatii käyttöoikeuden.

Mihin verorahat käytetään? Ei päiväystä. Veronmaksajien keskusliitto ry. [Verkkosivu]. [Viitattu 01.03.2021]. Saatavana: <https://www.veronmaksajat.fi/Palkka-ja-elake/Verotietoa-nuorille/#ac580079>

Myry, J. 2019. Suomalaiset kokevat verojen maksamisen tärkeäksi kansalaisvelvollisuudeksi. [Verkkajulkaisu]. Verohallinto. [Viitattu 08.05.2021]. Saatavana: <https://www.vero.fi/tietoa-verohallinnosta/uutishuone/lehdist%C3%B6tiedotteet/2019/suomalaiset-kokevat-verojen-maksamisen-t%C3%A4rke%C3%A4ksi-kansalaisvelvollisuudeksi/>

Niskakangas, H., Viitala, T. & Hokkanen, M. 2020. Johdatus Suomen verojärjestelmään. 4., uudistettu painos. Helsinki: Alma Talent.

Ossa, J. 2020. Tuloverolaki käytännössä. 2., uudistettu painos. Helsinki: Alma Talent.

- Pelander, H. (toim.) 19.03.2020. Henkilöasiakkaan veroilmoitus OmaVerossa, verkkoseminaari. [Video]. Verohallinto. [Viitattu 07.03.2021]. Saatavana: <https://www.youtube.com/watch?v=7vbSJgHdz5w>
- Piirainen, M. & Viikari, M. 2015. Kymmenen askelta ketterään palvelukehitykseen. [Verkkoartikkeli]. Helsinki: Talouselämä. [Viitattu 02.03.2021]. Saatavana: <https://www.talouselama.fi/kumppaniblogit/futuricen-blogi/kymmenen-askelta-ketteraan-palvelukehitykseen/45eae67e-9738-3fb8-b6dc-0dbc19b3500b>
- Reinboth, C. 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Helsinki: Tammi.
- Rintamäki, T. & Tienhaara, P. 2014. Palveluajattelun murros - näkymiä uudistuvaan palveluun. [Verkkoartikkeli]. Tampere: Tampere University Press. [Viitattu 02.03.2021]. Saatavana: https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/95326/palveluajattelun_murros_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rissanen, T. 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. [Jyväskylä]: Pohjantähti.
- Räbinä, T., Myllymäki, J. & Myrsky, M. 2019. Henkilökohtaisen tulon verotus. 3. uud. p. Helsinki: Talentum.
- Sijoitukset. 2020. [Verkkoartikkeli]. Verohallinto. [Viitattu 28.4.2021]. Saatavana: <https://www.vero.fi/henkilöasiakkaat/omaisuus/sijoitukset/>
- Storbacka, K., Blomqvist, R., Dahl, J. & Haeger, T. 1999. Asiakkuuden arvon lähteillä. Helsinki: WSOY.
- Talouselämä. 2015. [Verkkoartikkeli]. Verottaja tutki: Suomalaiset rakastavat veroja - "Ei ole ihme, että suomalaisten myönteisyys veroja kohtaan on korkealla tasolla". [Viitattu 28.4.2021]. Saatavana: <https://www-talouselama-fi.libts.seamk.fi/uutiset/verottaja-tutki-suomalaiset-rakastavat-veroja-ei-ole-ihme-etta-suomalaisten-myonteisyys-veroja-kohtaan-on-korkealla-tasolla/09fb0d50-d080-345d-ba6a-d93b36a583c0> Vaatii käyttöoikeuden.
- Tilastokeskus. Ei päiväystä. Tilastollinen päättely. [Verkkosivu]. Tampere: Tampereen yliopisto Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. [Viitattu 09.03.2021]. Saatavana: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/paattely/paattely/>
- Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Valli, R. 2015. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. [Verkkokirja]. Jyväskylä: PS-kustannus. [Viitattu 26.4.2021]. Saatavana: Ellibs-e-kirjakokoelmasta. Vaatii käyttöoikeuden.

Valvio, T. 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Helsinki: Kauppakamari.

Verohallinnon strategia. 2021. Verohallinto. [Verkkosivu]. [Viitattu 09.05.2021]. Saatavana: https://www.vero.fi/tietoa-verohallinnosta/verohallinnon_esittely/verohallinnon_strategia/

Verohallinnon vuosikertomus 2013. 2013. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 12.05.2021]. Saatavana: https://www.vero.fi/contentassets/f818015e6f314932b40a3ccaffc71c87/vero_vuosikertomus_2013_fin.pdf

Verohallinnon vuosikertomus 2020. 2021. Verohallinto. [Verkkosivu]. [Viitattu 01.03.2021]. Saatavana: https://www.vero.fi/tietoa-verohallinnosta/verohallinnon_esittely/vuosi-2020/positiivinen-asiakaskokemus/

Verovähennykset. Ei päiväystä. Veronmaksajien keskusliitto ry. [Verkkosivu]. [Viitattu 01.03.2021]. Saatavana: <https://www.veronmaksajat.fi/Palkka-ja-elake/Verovahennykset/#ac580079>

Willberg, E. 2009. DocPlayer: Laadullisen tutkimuksen piirteitä. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 11.05.2021]. Saatavana: <https://docplayer.fi/18735247-Laadullisen-tutkimuksen-piirteita.html>


Vuokko, P. 1997. Avaimena asiakaslähtöisyys. Helsinki: Edita

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake

Liite1. Kyselylomake

Veroilmoituksen haasteet

 Pakolliset kentät merkitään asteriskilla (*) ja ne tulee täyttää lomakkeen viimeistelemiseksi.

Esitötetty veroilmoitus ja verotuspäätös

1. Missä seuraavista vaihtoehdoista asiakkaat tarvitsevat useimmin neuvontaa? Voit valita kaksi (2) vaihtoehtoa *

- Esitötetyn veroilmoituksen tai verotuspäätöksen ymmärtäminen
- Esitötetyn veroilmoituksen korjaaminen
- OmaVerossa muutoksien tai korjausten ilmoittaminen
- Ilmoittamisen ohjeiden löytäminen vero.fistä
- Oikealle vuodelle ilmoittaminen OmaVerossa
- Verotuksen päättymispäivän muistaminen ja sen tarkoituksen ymmärtäminen
- Muu, mikä?

Veron palauttaminen ja jäännösvero

2. Mikä kysymys nousee useimmin esiin veronpalautukseen ja jäännösveroon liittyen? *

- Miksi asiakas on saanut jäännösveroa?
- Milloin palautus maksetaan?
- Miksi palautusta ei maksettukaan?
- Miksi palautuksen maksupäivä on siirtynyt?
- Muu, mikä?

Ansiotulot ja niistä tehtävät vähennykset

3. Mikä ansiotuloista tehtävissä vähennyksissä on suurin haaste asiakkaille? *

- Ilmoittaminen
- Ei ymmärretä, että ansiotulovähennystä ei tehdä verosta vaan tulosta
- Mitä kuluja saa vähentää
- Muu, mikä?

Kotitalousvähennys

4. Mikä kotitalousvähennyksessä on asiakkaalle haastavinta? *

- Ilmoittaminen
- Tieto siitä, millaiset työt ovat vähennyskelpoisia
- Vähennyksen laskeminen ja ymmärtäminen, eli minkä osuuden rahallisesti verotuksessa hyötyy
- Asiakas ei ymmärrä, ettei saa palautusta tilanteessa, jossa vähennys on ilmoitettu mutta ei ole joutunut maksamaan veroja
- Muu, mikä?

Kuolinpesät

5. Mikä kuolinpesien verotuksessa nousee useimmin esiin? Voit valita vaihtoehtoista kaksi (2) *

- Miten kuolinpesän veroilmoitus tehdään
- Miten kuolinpesälle saa valtuutuksen
- Kuka hoitaa kuolinpesää ja on vastuussa esimerkiksi mahdollisesta jäännösverosta
- Miksi kuolinpesälle tulee edelleen esitetyt tai verotuspäätös
- Kuolinpesän luovutusvoiton tai -tappion ilmoittaminen
- Miten kuolinpesä päätetään

Muu, mikä?

Vuokratulot

6. Mikä on asiakkaille haastavinta vuokratuloja ilmoittaessa? *

- Ilmoittaminen
- Mitä vuokratulosta voi vähentää
- Vuokratulojen siirtyminen automaattisesti seuraavalle vuodelle
- Muu, mikä?

Ulkomaan tulot

7. Mikä ulkomaantuloissa on asiakkaille haastavinta? *

- Ilmoittaminen
- Kaksinkertaisen verotuksen ja sen poistamisen ymmärtäminen
- Muu, mikä?

Luovutusvoitto tai -tappio

8. Mikä luovutusvoiton tai -tappion ilmoittamisessa on asiakkaille haastavinta? *

- Ilmoittaminen
- Hankintameno-olettaman ymmärtäminen ja laskeminen
- Hankintameno-olettaman korjaaminen todellisiksi kuluiksi
- Asiakas ei tiedä, mitä luovutusvoitosta saa vähentää
- Muu, mikä?

Veroilmoituksen kehittäminen

9. Pitäisikö esitetyä veroilmoitusta ja verotuspäätöstä selkeyttää? *

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

10. Jos vastasit kohtaan 9 kyllä, miten?

11. Pitäisikö esitetyyn veroilmoituksen ja verotuspäätöksen kieliksi lisätä englanti? *

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

12. Pitäisikö OmaVeroon tai lomakkeille saada lisätietojen antamiseen mahdollisuus? *

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

13. Tähän voit antaa oman kehitysideasi, millaisilla toimilla verotusta voitaisiin selkeyttää ja yhteydenottojen määrää samalla pienemmäksi.