



Ulosottolaitoksen asiakirjojen kehittäminen oikeusmuotoilun keinoin

Assi Ahlstedt

2021 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Ulosottolaitoksen asiakirjojen kehittäminen oikeusmuotoilun keinoin

Assi Ahlstedt

Oikeudellinen erityisosaaminen ja
oikeusmuotoilu

Opinnäytetyö

Marraskuu, 2021

Assi Ahlstedt

Ulosottolaitoksen asiakirjojen kehittäminen oikeusmuotoilun keinoin

Vuosi

2021

Sivumäärä

133

Lainsäädäntö on asia, jonka tulee yhtä lailla palvella kaikkia kansalaisia, ei vain lakimieskoulutuksen saaneita. Kansalaisten, eli palvelun käyttäjien valmiudet oikeudellisten asioiden hoitamiseen ovat vääjäämättä hyvin eritasoista heidän erilaisen taustansa, tietotaitonsa ja yleisen kiinnostuksensa vuoksi. Tästä syystä heillä on myös hyvin vaihtelevat lähtökohdat asioidensa ja oikeudellisten kysymystensä hoitamiseen.

Tämä opinnäytetyö pyrkii löytämään kehittämiskohteita työn toimeksiantajana toimineen Ulosottolaitoksen asiakirjoille. Tutkimuksen tarkoituksena on löytää uusia näkökulmia siihen, miten asiakirjoista voidaan muotoilla entistä selkeämpiä ja ymmärrettävämpiä niin, että samalla huomioidaan lainsäädännön asettamat vaatimukset. Kehittämisen keskiöön on pyritty laittamaan oikeudellisiin asioihin perehtymätön henkilö, maallikko.

Tutkimus lähestyi aihetta ensisijaisesti oikeusmuotoilun prosessein ja menetelmin, mutta tätä täydentämässä käytettiin lainoppia. Työn teoreettinen viitekehys muodostui lainsäädännöstä, lain esitöistä, oikeuskäytännöstä ja oikeuskirjallisuudesta, joiden valossa perehdyttiin paitsi ulosoton täytäntöönpanoprosessiin, mutta myös lainsäädännön viranomaistoiminnalle asettamiin reunaehtoihin, kuten hyvään hallintoon ja asian käsittelyssä käytettävään kieleen sekä asiakirjojen saavutettavuusnäkökohtiin. Nämä kaikki ovat oleellisia osia asiakirjojen kehittämiseen tähtäävässä oikeusmuotoiluprosessissa.

Opinnäytetyön varsinainen toiminnallinen osuus toteutettiin laadullisena tutkimuksena ja sen tutkimuskysymystä, eli miten asiakirjoista voidaan saada nykyistä selkeämpiä ja ymmärrettävämpiä, lähdettiin konkreettisesti tutkimaan koko Ulosottolaitoksen henkilöstölle suunnatulla kyselyllä. Näin saatiin organisaation henkilöstön näkemyksiä kehitystyön pohjaksi, ja näitä täydennettiin teemahaastatteluilla, joissa selvitettiin kahdentoista (n=12) henkilön tarkempia mielipiteitä ja kehityskohteita kahdesta Ulosottolaitoksen asiakirjasta, velallisen ulosottoasiat -tulosteesta ja maksukiellosta. Haastateltavat edustivat niin asiakirjoihin perehtymättömiä maallikkoja kuin sellaisia alan ammattilaisia, jotka hyödyntävät asiakirjoja työssään.

Tutkimus osoittaa, että jo sangen pienillä muutoksilla, kuten sanavalinnoilla tai pääotsikoiden korostamisella voidaan saada aikaa muutoksia, jotka vaikuttavat asiakirjan ymmärtämiseen ja selkeyteen. Tehdyn kyselyn ja teemahaastattelujen ansiosta toimeksiantajan käyttöön saatiin koottua asiakirjoja koskevia kehittämiskohtia sekä ajatuksia, miten näitä voitaisiin parantaa.

Assi Ahlstedt

Developing Finland's National Enforcement Authority's documents by using legal design

Year

2021

Pages

133

Legislation is something that should serve all citizens equally, not just those with legal training or a law degree. The ability of citizens, users of the service, to deal with legal matters is inevitably very different due to their different backgrounds, know-how and, more generally, their interests. For this reason, they also have very variable starting points especially when dealing with legal matters.

The aim of this thesis is to find out areas of development for the documents of the Finnish National Enforcement Authority. This research is trying to find new perspectives on how to make documents clearer and more comprehensible, while taking into account the requirements of the legislation. At the heart of the development process has been a layman who is unfamiliar with legal matters.

The research approached the topic primarily through legal design processes and methods, but this was supplemented by legal desk study. The theoretical framework of the study consisted of legislation, preliminary work of the law, legal praxis, and legal theory. In the light of sources mentioned above, the study examined not only the enforcement process, but also the legal conditions for the activities of public authorities, such as good administration and the language used as well as accessibility to the documents. These are all essential parts of the legal design process when developing the documents.

The functional part of this thesis was conducted as qualitative research, and its research question, how to increase the comprehensibility of the documents, was firstly examined by a survey for the entire personnel of the Finnish National Enforcement Authority. It was used to gain the views and opinions of organization's personnel. Secondly these were complemented by thematic interviews, in which twelve ($n = 12$) individual person was interviewed for more detailed opinions and development targets on two specific documents, the printout of debtor's enforcement issues and the prohibition on payments. The interviewees represented both laymen who hadn't seen the documents before as well as professionals who constantly use documents in their work.

As the research points out, even with relatively small changes, such as choices of words or highlighting the main headings, is possible to make changes which will affect the comprehension and clarity of the document. As a result of the study and its thematic interviews, it was possible to gather information for the Finnish National Enforcement Authority on the document's areas of development as well as ideas on how to improve them.

Keywords: enforcement, debt collection, debtor, document, legal design, development

Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimusmenetelmät	9
3	Ulosotto on laiminlyödyn velvoitteen täytäntöönpanoa	11
3.1	Ulosottolaitoksen organisaatio	12
3.1.1	Ulosottomiehet hoitavat täytäntöönpanotehtäviä	13
3.2	Ulosottomenettelyä ohjaavat yleiset toimintaperiaatteet.....	15
3.3	Ulosottoperintä pääpiirteissään	17
3.3.1	Ulosoton vireilletulo ja maksukehotus.....	18
3.3.2	Omaisuuksien etsiminen ja ulosmittaaminen	20
3.3.3	Ulosottoasian vireilläolon päättymisen	26
4	Kohti selkeämpiä asiakirjoja.....	28
4.1	Hyvä hallinto viranomaistoiminnassa	29
4.1.1	Palveluperiaate hyvän hallinnon elementtinä	31
4.2	Kielellisten oikeuksien huomioon ottaminen	35
4.2.1	Kielilaki asettaa raamit käytettävälle kielelle	36
4.2.2	Kielelliset oikeudet ulosottotoiminnassa.....	40
4.3	Palveluiden tulee olla yhtäläisesti kaikille saavutettavissa	41
4.3.1	Yhdistelmä tekniikkaa, helppokäyttöisyyttä ja ymmärrettävyyttä	44
4.3.2	Selkeä kieli	46
4.4	Sähköinen hallinto kasvattaa merkitystään.....	49
4.4.1	Ulosoton sähköinen asiointipalvelu ULSA	52
5	Ulosottolaitoksen henkilöstön mielipiteiden kartoitus asiakirjoista	53
5.1	Kyselylomakkeen rakenne.....	54
5.2	Saatu tutkimusaineisto ja vastausten käsittely	56
5.2.1	Asiakirjakohtaiset havainnot ja kehittämiskohteet.....	59
5.2.2	Asiakirjojen kieli ja rakenne	61
5.2.3	Yleisiä kehittämisideoita	63
6	Entistä ymmärrettävämpiä asiakirjoja oikeusmuotoilun keinoin	64
6.1	Oikeusmuotoiluprosessin menetelmiä	65
6.1.1	Ketkä käyttävät palveluita?	69
6.1.2	Asiakkaan palvelupolku	75
7	Teemahaastattelut	79
7.1	Haastattelujen toteuttaminen ja aineiston keruu.....	80
7.2	Saadun haastatteluaineiston purku	84
7.3	Tutkimustulokset.....	85
7.4	Velallisen ulosottoasiat.....	86

7.4.1	Asiasisältö	87
7.4.2	Asiakirjan rakenne.....	90
7.4.3	Asiakirjalla esiintyvät termit.....	93
7.4.4	Visuaalisuus.....	94
7.5	Maksukielto	95
7.5.1	Asiasisältö	96
7.5.2	Asiakirjan rakenne.....	99
7.5.3	Asiakirjalla esiintyvät termit.....	100
7.5.4	Visuaalisuus.....	101
8	Johtopäätökset	103
	Lähteet.....	108
	Kuviot	117
	Taulukot	117
	Liitteet	118

1 Johdanto

Joka vuosi ulosotossa käsitellään satoja tuhansia velallistapauksia. Vuonna 2020 ulosottovelallisten kokonaismäärä oli liki 570 000, joista valtaosa, lähes 90 % muodostui luonnollisista henkilöistä, eli aivan tavallisista kansalaisista, kuolinpesistä tai ammatinharjoittajista. Kaiken kaikkiaan ulosoton toiminta koskettaa noin kymmentä prosenttia koko Suomen väestöstä. (Ulosottolaitos 2021a, 20–21.) Varsinaisten ulosottovelallisten lisäksi monet tahot ovat välillisesti ulosoton kanssa tekemisissä, kuten esimerkiksi velallisen työnantaja, joka maksukiellon saatuaan on velvollinen pidättämään velallisen palkasta tietyn osan.

Ei siis ole yhdentekevää, miten näistä asioista asiakkaille viestitään. Varsinkin kun otetaan huomioon se, että tavallisesti kolmasosa ulosottovelallisten kokonaismäärästä muodostuu kokonaan uusista ulosoton asiakkaista (Ulosottolaitos 2021a, 23). Joukossa on siis monia, jotka saavat ensi kertaa käteensä ulosoton lähettämän vireilletuloilmoituksen ja maksukehotuksen, ja näitä kirjeitä tulkitsemalla he yrittävät päästä jyvälle siitä, millainen on heidän oikeudellinen asemansa. Selkeällä kommunikaatiolla ja mahdollisimman yleiskielisillä asiakirjoilla päästään jo pitkälle. Kun velallinen ymmärtää, että maksamalla maksukehotuksen esittämän summan hän välttyy ulosoton toimenpiteiltä, hän usein on taipuvaisempi toimimaan pyydetyllä tavalla, koska tiedostaa, mitä vaikutuksia hänen omalla toiminnallaan on.

Lainsäädäntö sisältää paljon yksiselitteisiä normeja ja valtaosa oikeustapauksista on varsin yksinkertaisia. Tästä huolimatta on normeja, jotka edellyttävät useiden erilaisten näkökohtien huomioon ottamista ja niiden keskinäistä punnintaa. (Norri 2014, 15.) On toki ymmärrettävää, että tällaisissa tilanteissa laki ei voi olla yksiselitteinen, mutta juuri siksi lakiin perehtymättömän henkilön on usein hyvin hankalaa muodostaa kuvaa siitä, mitä lain kirjain oikeastaan tarkoittaa ja erityisesti mitä se tarkoittaa nimenomaan hänen omassa asiassaan. Lakiteksti on juridikan alan ammattilaisten käyttämää asiantuntijakieltä, jota voidaan kutsua yläkäsitteellä virkakieli. Yhteiskuntamme nojaa yhä edelleen vahvasti mutkikkaaseen virkakieleen, koska esimerkiksi lakimiehet tai yhteiskuntatieteilijät kasvavat jo opintojensa aikana tietäntyyppiseen tekstin tuottamiseen. Ongelma kuitenkin on siinä, että tällainen asiantuntijakieli siirtyy kuin huomaamatta myös asiakasteksteihin ja -tilanteisiin. (Korhonen 2017.)

Tämä opinnäytetyö on toteutettu toimeksiantona Ulosottolaitokselle. Oikeusministeriön alaisena virastona Ulosottolaitoksen toiminta pohjautuu tarkoin lainsäädäntöön, joka ohjaa vahvasti sitä, mitä esimerkiksi tietyn ulosoton asiakirjan, kuten maksukiellon, pitää sisältää. Tästä syystä nämä organisaation asiakirjat ja päätökset saattavat tuntua tavallisesta kansalaisesta hyvinkin hankalilta, koska niissä vääjäämättä nousee esiin edellä kuvattu ongelma juridisen kielen käyttämisestä. Toisekseen ulosoton toiminta ja perintäprosessi voivat tuntua vieraalta, jos henkilö ei ole koskaan asiainut ulosoton kanssa aiemmin. Asiat saatetaan jopa kokea pelottavina ja vaikeasti lähestyttävinä, eikä pitkä tai epäselkeä asiakirja helpota asiointia tai asian

hoitamista. Tämä opinnäytetyö pyrkii eri menetelmiä yhdistämällä tuomaan esiin ehdotuksia, joilla Ulosottolaitoksen asiakirjoja voidaan kehittää entistä selkeämpään suuntaan nimenomaan tavallisten kansalaisten näkökulmasta. Ulosottoa on aihealueena tutkittu verrattain paljon, esimerkiksi velallisen oikeudellisen aseman, palkan ulosmittauksen tai omaisuuden realisoinnin näkökulmasta. Myös loppuvuodesta 2020 tapahtunutta Ulosottolaitoksen rakenneuudistusta on tutkittu useissa tutkimuksissa ennen uudistusta, mutta lisäksi muutamissa tutkimuksissa tämän muutoksen toteutumisen jälkeen. Virkakielen kehittämistä puolestaan on tutkittu monissa kirjallisuustieteiden tutkimuksissa. Kuitenkin tämä oikeusmuotoilun menetelmiä hyödyntävä opinnäytetyö on Ulosottolaitoksen osalta ensimmäisiä, ellei jopa ensimmäinen laatuaan. Vastaavan tyyppistä kehitystyötä on kuitenkin tehty julkisen sektorin puolella esimerkiksi Helsingin käräjäoikeuden riita- ja rikosasioiden asiakirjapohjien ymmärrettävyyden lisäämiseksi (kts. Anttila, Melasniemi, Salo, Talke & Valli 2019, 13–15 sekä Aspegren, Hasan, Halmesaari, Korhonen & Stenros 2019, 16–19).

Opinnäytetyön seuraavassa luvussa perehdytään tarkemmin tutkimuksen tarkoitukseen, tavoitteisiin sekä käytettäviin tutkimusmenetelmiin. Tämän jälkeen avataan ulosottomenettelyä pääpiirteissään, jotta lukijalle muodostuu kokonaiskuva ulosoton toiminnasta ja velkojen perinnästä. Tällä on keskeinen merkitys opinnäytetyön varsinaisen kehittämisosion kannalta, sillä jotta voi ymmärtää esimerkiksi velallisen ulosottoasiat -tulostetta, tulee tietää siitä, miten velat ylipäättään siirtyvät ulosottoperintään sekä mitä ja miten velalliselta voidaan ulosmitata. Jos ulosotto toteaa velan perinnälle esteen, palautetaan velka takaisin velkojalle, mutta sama velka voi tulla silti myöhemmin uudelleen perittäväksi. Tällä kaikella on vaikutusta siihen, miten velka näyttäytyy edellä mainitulla velallisen ulosottoasiat -tulosteella. Jos taas ajatellaan esimerkiksi maksukiello -asiakirjaa, tulee lukijan olla tietoinen muun muassa palkkatulon ulosmittaamisen käytännöistä. Tämän vuoksi kattavampaa velan ulosoton aikaisen perintäprosessin kuvaamista voidaan pitää perusteltuna ennen opinnäytetyön varsinaisen aiheen ja kehittämisosion käsittelemistä.

Neljännessä pääluvussa tutustumme opinnäytetyön teoreettiseen viitekehykseen, eli niihin keskeisiin seikkoihin, joita asiakirjoja kehitettäessä tulee ottaa huomioon. Luvussa esitettyä teoriaa pyritään avaamaan ja havainnollistamaan kattavasti niin lainsäädännön, alan kirjallisuuden kuin tuomioistuinten oikeuskäytännön avulla. Viides luku keskittyy esittelemään Ulosottolaitoksen henkilöstölle tehtyä kyselyä, jossa henkilöstö sai tuoda omia kokemuksiaan ja asiakirjoja koskevia kehittämisideoitaan esille. Näiden lukujen jälkeen siirrymme kuudennessa luvussa tarkastelemaan läheisemmin oikeusmuotoilun hyödyntämistä kehittämisprosessin työvälineenä ja viimeiseksi esitellään asiakirjojen kehittämistä käsittelevien teemahaastattelujen tuloksia ja näistä tehtyjä johtopäätöksiä. Oikeusmuotoilun periaatteiden mukaisesti opinnäytetyössä esitettyä pyritään soveltuvien osien lisäksi havainnollistamaan erilaisilla visuaalisilla esityksillä, kuten kuviolla ja taulukoilla.

2 Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimusmenetelmät

Ulosotto ja siihen liittyvät asiat koetaan usein vaikeiksi, jopa pelottaviksi. Asioinnin haastavuutta yleensä lisää se, että velallinen tai esimerkiksi maksukiellon saanut työnantaja ei tiedä, mitä hänen odotetaan tekevän ja miten prosessi etenee. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tuoda esiin kehitysehdotuksia, joiden avulla Ulosottolaitoksen asiakirjoista voidaan tehdä entistä asiakasystävällisempiä. Tarkoituksena on selvittää, onko asiakirjoissa jotain erityistä, mikä vaikeuttaa asian ymmärtämistä, kuten hankalaa termistöä. Opinnäytetyö pyrkii löytämään uusia näkökulmia siihen, miten asiakirjoja voidaan muotoilla entistä selkeimmiksi huomioiden kuitenkin lainsäädännön asettamat vaatimukset.

Olen omassa työssäni törmännyt toistuvasti siihen, että raha-asiat koetaan hankaliksi. Tämä hyvin usein johtaa siihen, että velkaantumista jopa hävetään ja raha-asioista ei juuri uskalleta puhua. Tällöin velallisilla voi olla korkeampi kynnys asioiden oma-aloitteiseen selvittämiseen ja luonnollisesti tilanteen kartoittamista hankaloittaa se, jos velallisen avuksi tarkoitetut asiakirjat ovat epäselkeitä. Opinnäytetyön yhteydessä olen haastatellut useita henkilöitä asiakirjojen kehittämistarpeista, ja edellä kuvattu tilanne saa vahvistusta erityisesti talous- ja velkasioiden kanssa työkseen toimivilta alan ammattilaisilta, joilla saattaa olla jopa itsellään hankaluuksia tulkita tiettyä asiakirjaa.

Osana opinnäytetyötä on toteutettu Ulosottolaitoksen koko henkilöstölle tehty kysely asiakirjojen kehittämistarpeista. Kyselyä ei rajoitettu sen tarkemmin koskemaan tiettyä asiakirjaa, vaan henkilöstö sai kertoa vapaasti mielipiteensä mihin tahansa asiakirjaan liittyen ja antaa omia kehitysehdotuksiaan. Kyselyn tarkoituksena oli saada mahdollisimman kattavasti ja mahdollisimman paljon vastauksia. Sen sijaan varsinaisen kehittämiskohteen osalta opinnäytetyö on kuitenkin rajattu koskemaan tarkemmin kahta keskeistä ulosoton asiakirjaa: velallisen ulosottoasiat -tulostetta sekä maksukieltoa. Rajauksen tarkoituksena on mahdollistaa asiakirjojen perusteellisempi käsittely, sillä esimerkiksi vain muutama asiaan keskittyvä teemahaastattelu tuottaa lähtökohtaisesti syvällisempää informaatiota tutkimuskohteesta. Käytännössä voidaan todeta, että opinnäytetyö yhdistää määrällistä ja laadullista tutkimusta; siinä missä koko henkilöstölle toteutettu kysely on määrällistä tutkimusta, toteuttaa teemahaastattelu laadullisen tutkimuksen kriteerejä (Ronkainen, Mertala & Karjalainen 2008, 17).

Ensisijaisesti tutkimusta lähestytään oikeusmuotoilun keinoin. Oikeusmuotoilu on tieteenalana vielä sangen nuori ja sitä voidaan pitää palvelumuotoilusta erikoistuneena haaranaan. Palvelumuotoilu auttaa organisaatioita innovoimaan uusia palveluita ja kehittämään jo olemassa olevia. Se on osaamisala, joka yhdistää muotoilusta tuttuja toimintatapoja perinteisiin palveluiden kehittämisen menetelmiin. Palvelumuotoilun tavoitteena on hyödyntää moniammatillista lähestymistapaa palvelujen innovointiin, kehittämiseen ja suunnitteluun yhdistämällä eri alojen menetelmiä muotoiluprosessissa. Palvelumuotoilu ei suinkaan siis ole uusi innovaatio, vaan

pikemminkin tapa yhdistää vanhoja asioita uudella tavalla. (Tuulaniemi 2016, 24; Stickdorn & Schneider 2017, 29).

Oikeusmuotoilu toteuttaa samaa periaatetta, mutta oikeudellisessa kontekstissa. Sen tarkoituksena on luoda entistä ihmiskeskeisempiä, käyttökelpoisempia ja tyydyttävämpiä oikeudellisia palveluita. (Hagan 2017, 1.) Erityisesti oikeustieteelle on ollut vieraampi ajatus se, miten potentiaalisia oikeudellisia ristiriitoja voitaisiin torjua jo ennalta. Tämän vuoksi oikeusmuotoilun taustalla vaikuttaa vahvasti proaktiivinen näkökulma oikeudellisiin asiakirjoihin; esimerkiksi sopimuksen pitäisi ensi sijassa olla mahdollisimman hyvin asiakirjan käyttäjää palveleva ja sopimusosapuolien tarkoitusta vastaava eikä vain riidan ratkaisun väline (Salo-Lahti 2019, 489). Perinteinen juristin ammattitaito ja syvälinen ammattiosaaminen on toki lakimiehen ammatinharjoittamisen ytimessä myös jatkossa, mutta koska myös juristien työtehtävät muuttuvat, ovat myös uudet taidot tarpeen. Esimerkiksi yritysjuristi todennäköisesti tarvitsee lainsäädännön lisäksi enenevässä määrin laajaa tietoutta myös liiketoiminnasta sekä sen tavoitteista ja toimintatavoista. Oikeusmuotoilu voi tuoda oman lisänsä tähän ja auttaa juristia kokonaisvaltaisessa asioiden hahmottamisessa sekä asiakaskeskeisemmässä lähestymistavassa. (Haapio 2000, 20.)

Oikeudellisen asiakirjan todellisen merkityksen ymmärtäminen voi olla vaikeaa tai jopa mahdotonta. Tämä johtuu siitä, että asiakirjat vaikuttavat olevan laadittu juristeilta juristeille tai vähintäänkin alan ammattilaiselta toiselle, jolloin lopputuloksena on vääjäämättä asiakirja, joka on paitsi laaja ja oikeudellista kieltä käyttävä, myös rakenteeltaan epäjohdonmukainen, monitulkintainen ja ulkoasultaan pelottavan luotaantyöntävä. (Kaave 2020, 17.) Oikeusmuotoilu pyrkii puuttumaan tähän epäkohtaan ottamalla kehittämisen keskiöön palvelun loppukäyttäjän, eli maallikon näkökulman ja tarjoamaan menetelmiä oikeudellisen kentän muuttamiseksi ja palveluiden mukauttamiseksi käyttäjien toiveita vastaaviksi sekä jatkuvasti kyseenalaistamaan sen, miten käyttäjien nykyistä tilannetta voidaan parantaa. Oikeusmuotoilu haastaa pohdimaan tarjotaanko tarpeeksi käyttökelpoisia, hyödyllisiä ja kiinnostavia oikeudellisia palveluita niin, että myös käyttäjät ymmärtävät käyttämiensä palveluiden sisällön. (Hagan 2017, 1.)

Tässä opinnäytetyössä oikeusmuotoilun tutkimusmenetelmää täydennetään oikeusdogmaattisella eli lainopillisella lähestymistavalla. Oikeusdogmatiikan tavoitteena on systematisoida ja kategorioida eri oikeudenalojen yleisiä oppeja sekä tulkita voimassa olevan oikeuden sisältöä. Lainoppi pyrkiikin esittämään oikeusjärjestyksen eheänä kokonaisuutena. Lainopin merkitystä korostaa se, että se ei ole vain teoreettista, vaan sitä voidaan konkreettisesti hyödyntää apuna myös mahdollisten ratkaisuvaihtoehtojen etsimisessä ja erilaisten lopputulosten punninnassa. Peczenik 2005, 249–250.)

Lainoppi pitää sisällään kuvauksen erityyppisistä oikeudellisista lähteistä, oikeuslähteiden velvoittavuudesta ja oikeudellisesta argumentaatiosta (Peczenik 2005, 255). Tätä kutsutaan oikeuslähdeopiksi ja se määrittelee, miten voimassa olevan oikeuden sisällöstä voidaan käydä

keskustelua, miten eri oikeuslähteiden keskinäisiä suhteita arvioidaan ja mikä painoarvo kullekin argumentille annetaan (Tuori 2003, 43–44). Aulis Aarnio (1982, 87, 94) jaottelee oikeuslähteet pohjoismaisen käsityksen mukaisesti velvoittavuudessaan kolmeen luokkaan: vahvasti velvoittaviin, heikosti velvoittaviin ja sallittuihin oikeuslähteisiin. Ensiksi mainittujen oikeuslähteiden kategoriaan kuuluvat kirjoitettu lainsäädäntö ja maantapa. Näiden sivuuttamista seuraa lainsoveltajalle sanktio, joskin maantavan merkitys oikeuslähteenä on heikentynyt vahvasti säädännäisen oikeuden seurauksena. Lainsäädäntö ei ole nykyään kuitenkaan pelkästään kotimaista, vaan suomalaisten lainkäyttäjien velvollisuutena on soveltaa myös Euroopan unionin säädöksiä ja kansainvälisiä sopimuksia, kuten ihmisoikeussopimusta. (Tuori 2003, 44–45.) Heikosti velvoittavat oikeuslähteet tulee ratkaisussa ottaa huomioon, eli lähteillä on oletettu sitovuus, mutta niiden sivuuttamisesta ei seuraa virkavirhesanktiota. Tähän ryhmään kuuluvia oikeuslähteitä ovat lainsäätäjän tarkoitus, eli vakiintuneesti lain esityöt sekä tuomioistuinratkaisut. Oikeuslähteiden luetteloa täydentävät sallitut oikeuslähteet, jotka vahvistavat argumentaatiota, mutta lainsoveltajalla ei ole niihin vetoamisvelvollisuutta. Tällaisia ovat muun muassa oikeustieteellinen kirjallisuus sekä oikeusvertailevat ja oikeushistorialliset argumentit. Sallittujen argumenttien painoarvo vaihtelee tilanteen mukaan, sen kuitenkaan vaikuttamatta niiden käytön velvoittavuuteen. (Aarnio 1989, 220–221.)

Mitä tämä kaikki tarkoittaa ulosotto-oikeudellisessa kontekstissa? Ulosotto-oikeus tukeutuu hyvin pitkälle vahvasti velvoittavaan säädännäiseen oikeuteen (Linna 2009, 32). Ulosottoa luonnehditaan valtion erillisorganisaatioksi, eli varsinaisen tuomioistuinlaitoksen ulkopuoliseksi lainkäyttöorganisaatioksi. Suomessa ulosottotoiminta on tiukasti eriytetty hallintotoimesta, ja ulosotto on nimenomaan lainkäyttöä, ei hallintomenettelyä. (Linna & Leppänen 2014, 4.) Tämän vuoksi *soft law* -tyyppinen lähdemateriaali, kuten suositukset tai eettiset ohjeet eivät koske ulosottoa, koska ulosottomiesten lainkäyttöä ei voida ohjailla hallinnollisilla ohjeilla. Soveltuvien osin myös ulosotto-oikeus hyödyntää edellä esitetyn oikeuslähteopin mukaisesti lain esitöitä, tuomioistuinten oikeuskäytäntöä ja aiheesta julkaistua oikeustieteellistä kirjallisuutta. (Linna 2009, 32).

3 Ulosotto on laiminlyödyn velvoitteen täytäntöönpanoa

Ei ole mitenkään epätavallista, että suoritusvelvollinen laiminlyö velvoitteiden täyttämisen, eli velallinen esimerkiksi jättää erääntyneen velan maksamatta tai vuokralainen kieltäytyy luovuttamasta vuokrahuoneistoa vuokrasuhteen päätyttyä (Havansi 2007, 194). Jos velallinen ei maksa velkaansa vapaaehtoisesti, velkojalle ei jää lopulta muuta vaihtoehtoa kuin turvautua velvoitteiden pakkotäytäntöönpanoon eli ulosottomenettelyyn. Ulosotto on viimekätinen keino panna täytäntöön laiminlyötyjä siviilioikeudellisia velvoitteita. Täytäntöönpano voidaan nähdä välttämättömänä osana kansalaisten ja yhteisöjen laissa säädettyjen oikeuksien toteuttamista,

sillä esimerkiksi maksuvelvoitteiden täytäntöönpanossa on pohjimmiltaan kyse velkojan omaisuuden suojan toteuttamisesta. (Linna ym. 2014, 1–2.)

Suomen valtiojärjestys perustuu oikeusvaltioperiaatteelle. Tätä periaatetta ilmentää perustuslain (731/1999, myöhemmin PL) 2.3 §, jonka mukaan julkisen vallan tulee perustua lakiin, jota kaikessa julkisessa toiminnassa tulee tarkoin noudattaa. Ulosottotoimi on tyypillinen esimerkki julkisen vallan käytön ydinalueesta (HE 1/1998 vp, 74). Ulosottomenettely koskettaa perustavalla tavalla kansalaisten oikeuksia ja velvollisuuksia, joten on tärkeää, että menettelystä säädetään lain tasoisesti. Keskeisimmin ulosoton toimintaa säädetään vuonna 2008 voimaan tullessa ulosottokaaressa (705/2007, myöhemmin UK), joka pitää sisällään paitsi ulosoton menettelysäännökset myös säännöksiä koskien ulosotto-organisaatiota ja ulosoton valtakunnallista tietojärjestelmää. Muita tärkeitä ulosottotoimintaan liittyviä säädöksiä ovat muun muassa ulosottomaksuista annettu laki (34/1995) sekä verojen ja maksujen täytäntöönpanosta annettu laki (706/2007, myöhemmin VeroTPL). Viimeksi mainittu pitää sisällään sellaisia säännöksiä, jotka koskevat suoraan ulosottokelpoisten saatavien ulosotto-perintää, eli miten esimerkiksi julkisen terveydenhuollon maksuja voidaan periä ulosottoteitse ilman tuomiota. Lukumäärällisesti tällaiset julkisoikeudelliset saatavat muodostavat merkittävän osan ulosotossa perittävänä olevista veloista. (Gureev & Tuunainen 2011, 135.)

3.1 Ulosottolaitoksen organisaatio

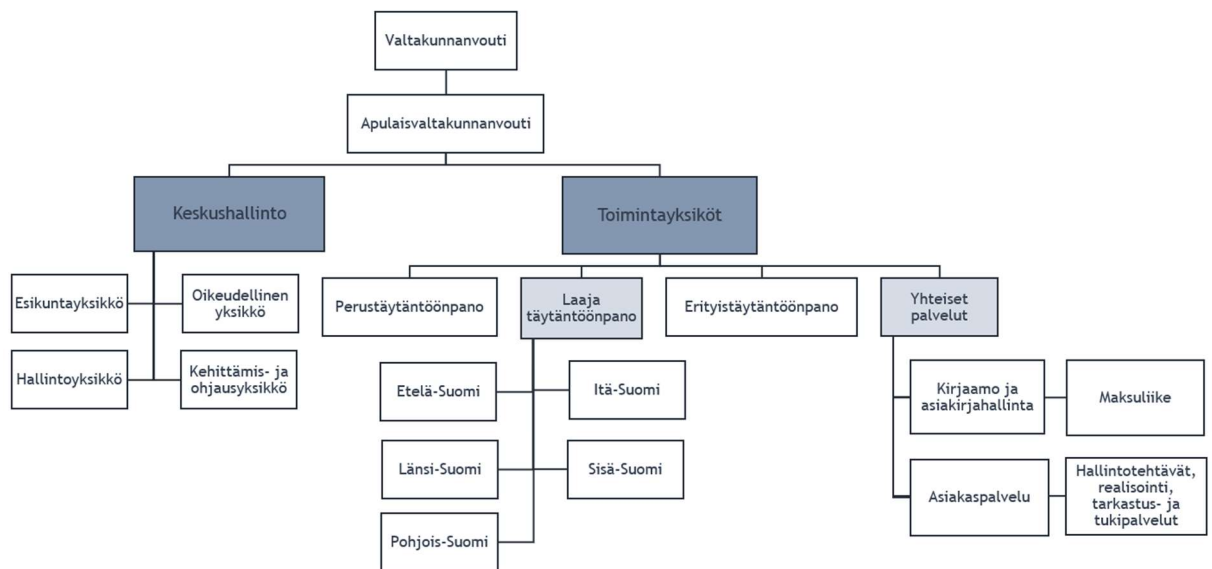
Ulosoton organisaatio on vuosien varrella kohdannut monia eri vaiheita. Vuonna 1996 ulosottoviranomaiset ja ulosottotoimen hallinto siirtyivät osaksi oikeusministeriön hallinnonalaan. Vielä vuonna 2008 ulosotto toimi kolmiportaisena organisaationa, jonka muodostivat oikeusministeriö, lääninhallitukset ja paikalliset ulosottoviranomaiset. Muutamaa vuotta myöhemmin, vuoden 2010 alussa, järjestelmä korvautui kaksiporlaisella organisaatiolla, johon kuuluivat Valtakunnanvoudinvirasto ja sen alaisuudessa toimivat paikalliset ulosottovirastot. (HE 71/2018 vp, 6; Linna 2019b, 28.)

Viimeisin muutos on tapahtunut vuonna 2020, kun ulosottotoiminta organisoitiin 1.12.2020 alkaen yksiporaiseksi. Tällöin aiemmista 22 ulosottovirastoista ja keskushallintoviranomaisena toimineesta Valtakunnanvoudinvirastosta muodostettiin Ulosottolaitos, jonka toimiala kattaa koko maan. (HE 71/2018 vp, 1.) Ulosottolaitoksella on nykyisin 64 toimipaikan verkosto, joka kattaa koko Suomen (Oikeusministeriön asetus 207/2020 1 §). Varsinaista ulosottopiirijakoa ei ole enää ja nykyään paikalliset toimipisteet ovat Ulosottolaitoksen toimipisteitä, eli nykyään ei puhuta esimerkiksi Pohjois-Karjalan ulosottovirastosta vaan Ulosottolaitoksen Joensuun tai Nurmeksen toimipaikasta.

Yhden portaan ulosotto-organisaatioon siirtymisellä pyrittiin keventämään organisaatorakennetta, sopeuttamaan Ulosottolaitoksen toimintamenoja sekä lisäämään toiminnan tuottavuutta ja laatua. Rakenneuudistus tavoittelee myös henkilöstön erityisosaamisen kehittämistä ja

syventämistä turvaavien rakenteiden luomista, etenkin kun on havaittu, että ulosottomiehiltä menee valtaosa työajasta vaativimpien ulosottoasioiden käsittelyyn, joita kuitenkin on määrällisesti vain noin 20–30 prosenttia täytäntöönpantavista asioista. Tehtävien tarkoituksenmukaisella jakamisella erikoitumista hyödyntäen pyritään lisäämään paitsi henkilöstön osaamista ja työn laatua, myös entistä yhdenmukaisempia käytäntöjä, joilla on ratkaiseva merkitys perustuslaissa taattujen asianosaisten oikeusturvan ja yhdenvertaisuuden kannalta. (PL 6 § & 21 §, HE 71/2018 vp, 17–18.)

Ulosottokaaren ensimmäisen luvun 12 §:n mukaisesti Ulosottolaitosta johtaa valtakunnanvouti, joka toimii myös keskushallinnon päällikkönä. Hänen apunaan ja sijaisenaan toimii apulaisvaltakunnanvouti. Varsinaiset täytäntöönpanotehtävät on Ulosottolaitoksessa jaettu maantieteellisesti viiteen laajan täytäntöönpanon yksikköön sekä valtakunnallisiin perustäytäntöönpanon ja erityistäytäntöönpanon yksiköihin (UK 1:11.2 §; Ulosottolaitoksen työjärjestys 810/2020 3 §). Kunkin toimintayksikön päällikkönä toimii johtava kihlakunnanvouti (UK 1:12.3 §). Alla oleva kuvio (kuvio 1) hahmottaa Ulosottolaitoksen nykyisen organisaatiorakenteen.



Kuvio 1: Ulosottolaitoksen organisaatiorakenne (mukaillen Ulosottolaitos 2020)

3.1.1 Ulosottomiehet hoitavat täytäntöönpanotehtäviä

Ulosoton täytäntöönpanotehtävät kuuluvat ulosottomiehille. Ulosottoviranomaisilla tarkoitetaan kaikkia ulosottoasioita käsitteleviä virkamiehiä. Termi ulosottomies ei ole itsenäinen virkanimike, vaan on rinnastettavissa esimerkiksi poliisiin – nimellä kuvataan laissa säädettyä tehtäväkokonaisuutta ja toimivaltaa sen hoitamiseksi. (Linna 2019b, 31.) Ulosottokaaren 1:7.1 §:n mukaisesti puhuttaessa ulosottomiehestä voidaan tarkoittaa valtakunnanvoutia, apulaisvaltakunnanvoutia, johtavaa kihlakunnanvoutia, kihlakunnanvoutia sekä ulosottoylitarkastajaa tai ulosottotarkastajaa. Näin ollen myös johtavissa asemissa olevilla valtakunnanvoudilla ja apulaisvaltakunnanvoudilla on mahdollisuus hoitaa täytäntöönpanotehtäviä, joskin käytännössä

heidän osallistumisensa ulosottoasioiden käsittelyyn riippuu pitkälti siitä, miten heidän ensisijaiset työtehtävänsä sen sallivat. Esimerkiksi jokin erityinen, laajempaa yhteiskunnallista merkitystä omaava asia saattaa puoltaa valtakunnanvoudin tai apulaisvaltakunnanvoudin osallistumisen lainkäyttötehtäviin (HE 71/2018 vp, 41).

Käytännön täytäntöönpanotoimista suurimman osan hoitavat ulosottotarkastajat ja ulosottoylitarkastajat monimutkaisimpien lainkäyttötehtävien jäädessä lakimieskoulutuksen saaneiden kihlakunnanvoutien toimialaan (Linna 2019a, 227). Perustäytäntöönpanoa hoitavat ulosottotarkastajat. Oikeusministeriön asetuksen 207/2020 3 §:ssä säädetään niistä toimipaikoissa, jossa perustäytäntöönpanoa suoritetaan ja valtioneuvoston asetuksella 285/2020 säädetään ulosottotarkastajien kelpoisuusvaatimuksista (3 §). Ulosottokaaren 1:2 a §:n mukaisesti perustäytäntöönpano ei edellytä velallisen henkilökohtaista tapaamista, vaan rahamääräisten maksuvelvoitteiden täytäntöönpano pyritään hoitamaan sähköisin menetelmin. Täten perustäytäntöönpanossa ulosmitataan esimerkiksi sellaista tuloa tai omaisuutta, jota ei tarvitse muuttaa rahaksi, kuten pankkitilillä olevia rahavaroja ja veroennakon palautuksia. Lähtökohtaisesti perustäytäntöönpanossa käsitellään suurin osa velallisten ulosottoasioista. Kyseessä on rutiininomaista täytäntöönpanoa tapauksissa, joissa velat kertyvät kohtuullisessa ajassa. Lisäksi työtehtävät ovat vaativuustasoltaan laajan täytäntöönpanon tehtäviä alhaisempia. Sanottu tarkoittaa käytännössä sitä, että laajan täytäntöönpanon ulosottoylitarkastajat voivat keskittyä vaativimpiin ja laajempiin täytäntöönpanoasioihin kuten realisoitavan omaisuuden ulosmittauksiin ja häätöjen täytäntöönpanoihin. (HE 71/2018 vp, 20; 26–27).

Laajassa täytäntöönpanossa ja erityistäytäntöönpanossa voidaan panna täytäntöön kaikkia ulosottokaareissa tarkemmin yksilöitäviä täytäntöönpanotoimia (UK 1:2 a §). Erityistäytäntöönpano keskittyy sellaisiin velallisiin, joiden varallisuusaseman selvittäminen ja täytäntöönpanotoimenpiteiden suorittaminen vaativat suurta työmäärää ja erityisosaamista. Usein erityistäytäntöönpanon velallisilla on kytkentöjä talousrikollisuuteen ja harmaaseen talouteen, jonka vuoksi toimiva viranomaisyhteistyö on keskeisessä roolissa erityistäytäntöönpanossa. (HE 71/2018 vp, 39). Velallinen tulee viivytyksettä siirtää perustäytäntöönpanosta laajaan täytäntöönpanoon, jos tehokas täytäntöönpano vaatii perustäytäntöönpanoa laajempia toimia. Vastaavasti velallinen voidaan siirtää myös laajasta täytäntöönpanosta perustäytäntöönpanoon, kun laajan täytäntöönpanon mukaiset täytäntöönpanotoimet on saatu suoritetuksi. (UK 1:2 b §.)

Ulosottolaitoksen Ahvenanmaan maakunnassa ulosottomiehinä toimivat maakunnanvouti ja hänen alaisinaan ulosottoylitarkastajat (UK 1:7.1 §). Ahvenanmaan toimipaikan ulosottomiehet huolehtivat myös perustäytäntöönpanoon kuuluvien ulosottoasioiden täytäntöönpanosta alueellaan (Ulosottolaitoksen työjärjestys 10 §). Tämä on perusteltua, kun huomioon otetaan maakunnan erityisasema, sen maantieteellinen sijainti sekä henkilöstön ja käsiteltävien asioiden kokonaismäärät (HE 71/2018 vp, 44).

3.2 Ulosottomenettelyä ohjaavat yleiset toimintaperiaatteet

Suuri iso ulosottomenettelyä ohjaavista toimintaperiaatteista ilmenee ulosottokaaren ensimmäisen luvun 19 §:n säätelemästä asianmukaisuuden vaatimuksesta. Periaatteiden sijoittaminen ulosottokaaren ensimmäisten luvun yleisiin säännöksiin kuvaa niiden yleisyyttä, sillä ne koskettavat lähtökohtaisesti kaikkea täytäntöönpanoa (Linna 2009, 23). Edellä mainitun lainkohdan mukaisesti täytäntöönpanotoimet tulee suorittaa joutuisasti, tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti. Vaikka ulosottoasioissa liikutaan usein velallisen perusoikeuksien suojaamalla alueella, ei täytäntöönpanolla saa aiheuttaa vastaajalle suurempaa haittaa, mitä täytäntöönpanon tarkoitus vaatii. Lisäksi virkatehtävissä tulee toimia puolueettomasti ja asianmukaisesti. Kyseinen ulosottokaaren säädös on nähty tarpeelliseksi ulosottomiehen laajojen toimivaltuuksien vastapainoksi. Asianmukaisuuden vaatimus voidaan nähdä kokoavana ja jopa asenteita muokkaavana säännöksenä, joka ylläpitää kansalaisten luottamusta Ulosottolaitokseen ja jonka avulla pyritään varmistamaan ulosottotoiminnan yleinen hyväksyttävyys myös tulevaisuudessa. Säännöksen noudattamisella on yleisempi tehtävä myös siinä, että velallisten oikeusturva toteutuu ennakkollisilla toimilla jo täytäntöönpanon aikana eikä vasta jälkikäteisen oikeussuojakeinon, kuten ulosottovalituksen jälkeen. (HE 216/2001 vp, 45.)

Asianmukaisuus voidaan pohjata valtion virkamieslain (750/1994) 14.2 §:ään, joka opastaa virkamiehiä toimimaan asemansa ja tehtäviensä edellyttämällä tavalla. Se, mitä asianmukaisuuden vaatimus tarkemmin pitää sisällään, on ulosottokaaren esitöiden mukaan käytännössä mahdollonta määritellä yleisellä tasolla, mutta selvää on, että vaatimus asianmukaisuuteen koskee itse ulosottomenettelyä ja ulottuu kaikkiin virkamiehiin. Asianmukaisuuden yhtenä ilmentymänä on yhdenvertaisuus. (HE 216/2001 vp, 45). Koska ulosottomiehillä on suhteellisen laajat toimivaltuudet käyttäessään täytäntöönpanotehtävissä lain suomaa harkintavaltaa, on tärkeää, että samankaltaisissa tapauksissa toimitaan yhdenmukaisin kriteerein (HE 71/2018 vp, 8). Asianmukaisuuden vaatimusta osaltaan täydentää UK 1:21 §, jonka mukaan ulosottoasioita käsittelevä ei saa toimia sopimattomasti tavalla, joka on vastoin asianosaisen etua tai muutoin horjuttaa luottamusta ulosottotoiminnan asianmukaisuuteen ja puolueettomuuteen. Virkatehtävissä saatuja tietoja ei myöskään saa käyttää hyväksi joko oman tai jonkun toisen hyödyksi. Esimerkiksi velallisen luotonsaantia ei saa hankaloittaa antamalla ulkopuoliselle tietoa velallisen luottokelpoisuudesta (HE 216/2001 vp, 48).

Ulosottotoiminta on Suomessa puolueetonta lainkäyttöä, joten ulosottomiehen tulee kohdella tasapuolisesti sekä velallista että velkojaa, ja huolehtia kummankin eduista ja oikeuksista. Puolueeton kohtelu merkitsee niin ikään sitä, että myös eri velkojia kohdellaan tasapuolisesti, eikä ulosottomiehillä olevaa harkintavaltaa käytetä perusteettomasti yksittäisen velkojan hyväksi. (HE 216/2001 vp, 46.) Ulosottomiehen kokema subjektiivinen puolueettomuus ei ole riittävää, vaan toiminnan tulee olla myös objektiivisesti katsottuna puolueetonta, eli hänen toimiinsa ei

saa kohdistua perusteltuja epäilyksiä (Linna ym. 2014, 45). Puolueettomuuden arvioinnille lähökohdan asettavat ulosottokaaren 1:15–18 §:n esteellisyyttä koskevat säännökset.

Joutuisa ja tehokas toimeenpano palvelevat paitsi ulosoton hakijan odotuksia myös velallisen asemaa, sillä täytäntöönpanon viivästyminen ei ole velallisenkaan edun mukaista esimerkiksi juoksevien viivästyskorkojen vuoksi. Tehokkuudella voidaan katsoa lisäksi olevan yleisempää yhteiskunnallista vaikutusta ulosoton uskottavuuden ja luottoyhteiskunnan toimivuuden näkökulmasta katsottuna. (HE 71/2018 vp, 9.) Ulosotto-oikeudessa velallisen taloudellista suojaa ja taloudellisen toimintakyvyn palauttamista kuvataan termillä rehabilitaatio. Periaate ilmenee ulosottokaaren ensimmäisen luvun 19 §:stä, jonka mukaan ulosottomiesten odotetaan edistävän vastaajien omatoimisuutta ja asianosaisten välistä sovinnollisuutta. Velallisen tilaisuus toimia omaehtoisesti tyypillisesti ylläpitää hänen motivaatiotaan tilanteesta selviytymiseen, eli esimerkiksi työssäkäyntiin myös ulosottotilanteessa. Myös maksusuunnitelma voi edistää velallisen maksuhalukkuutta, sillä velalliselle voi olla tärkeää kyetä omatoimisesti lyhentämään saatavaansa ilman, että hänen työnantajalleen tarvitse antaa maksukieltoa. Toisin sanoen tällaisessa tapauksessa velallinen lyhentää velkaansa itse ulosottomiehen kanssa sovitun maksusuunnitelman mukaisesti. (UK 4:59.1 §; HE 13/2005 vp, 89.) Sovinnollisuutta puolestaan voidaan pyrkiä edistämään esimerkiksi neuvottelemalla velkojan kanssa lain vähimmäismäärän ylittävistä vapaakuukausien määrästä. Velallisen toiveiden kuuntelemisella ja niiden huomioon ottamisella voidaan siis edesauttaa ulosottoasian täytäntöönpanon onnistumista. Tässä on kuitenkin tärkeää pitää mielessä se, että velallisen omatoimisuuden ja sovinnollisuuden edistämisessä tulee aina muistaa huomioida kyseisen ulosottoasian luonne. (HE 216/2001, 46–47.)

Vaikka tehokkaalla ulosottojärjestelmällä tavoitellaan tietysti onnistunutta täytäntöönpanoa, ei siihen kuitenkaan pyritä keinolla millä hyvänsä. Tasapainoa pyritään hakemaan eri osapuolten intressien suhteen - yhtäältä kyse on velallisten taloudellisten selviämismahdollisuuksien turvaamisesta ja toisaalta velkojien saantioikeudesta ja sivullisen oikeusturvasta. (Linna 2009, 21.) Ulosoton täytäntöönpanon tulee olla suhteellisuusperiaatteen mukaisesti tarpeellinen ja välttämätön täytäntöönpanon toteuttamiseksi. Useasta mahdollisesta vaihtoehdosta tulee valita se, jolla on pienimmät haittavaikutukset. (HE 216/2001 vp, 45.) Suhteellisuusperiaate on läheisessä yhteydessä liiallisen ulosmittauksen kiellon noudattamiseen. Velallisen omaisuutta ei saa ulosmitata enempää kuin mitä on tarpeen velkojan saatavan suorittamiseksi. (UK 4:4.1 §; HE 13/2005 vp, 34.) Näin ollen ulosoton pyrkimyksenä siis ei ole maksimaalinen velan perintä, vaan myös velallisen taloudellisen tilanteen tervehdyttäminen ja hyvinvointi maksukyvyttömyystilanteesta huolimatta (Linna & Leppänen 2015, 4).

Edellä kerrottua täydentää ulosottokaaren 1:20 §:n vaatimus avoimuudesta. Ulosottomiehen tulee esimerkiksi vastata tiedusteluihin sekä ohjata velallisia ulosottoasiassa. Säännöksessä on erityisesti mainittu velallisen ohjaaminen tilanteissa, joissa velallisella olisi oikeus pyytää ulosoton määrän rajoittamista. Asianosaiselle tulee antaa riittävästi tietoja silloin, kun niiden

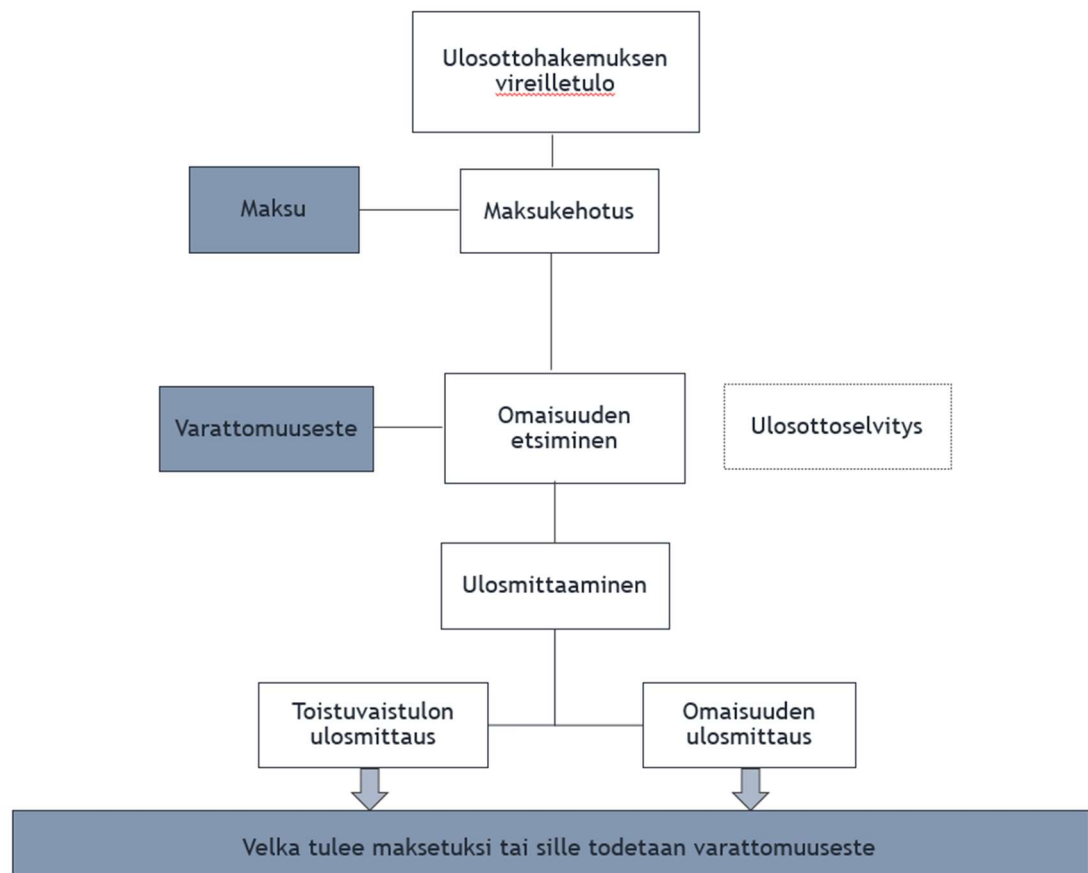
antamiselle ei ole estettä. Tietoa on myös annettava omatoimisesti, mikäli ulosottomies havaitsee tilanteen sitä vaativan. (HE 71/2018 vp, 9.) Avoimuuden vaatimuksella on laajempi merkitys kuin yksinomaan asianosaisjulkisuudella, sillä asianosaisten tiedontarvetta tulee pyrkiä palvelemaan yleisemmin. Ulosottomiehen on esimerkiksi tiedotettava asianosaista aktiivisesti, vaikka asianosainen ei olisi itse osannut asiaa tiedustella, kuten neuvottava vapaakuukausien edellytyksistä, mikäli velallinen kertoo oman taloudellisen tilanteensa olevan heikko. (HE 216/2001 vp, 47.) Neuvontavelvollisuus ei ole ristiriidassa ulosoton puolueettomuusvaatimuksen kanssa, koska kyse ei ole yksityiskohtiin menevästä neuvonnasta, vaan neuvot koskevat lain sisältöä (Linna 2019a, 24). Kysymys on siis normaalien ulosottokaaren suomien mahdollisuuksien hyödyntämisestä, ei poikkeusmenettelyjen etsimisestä (HE 216/2001 vp, 48).

3.3 Ulosottoperintä pääpiirteissään

Ulosotto on laiminlyötyjen maksuvelvoitteiden pakkotäytäntöönpanoa ulosottojärjestelmää hyödyntäen. Varsin tavallisesti kyse on velkavastuun toteuttamisesta, sillä ylivoimaisesti tavallisin suoritusvelvoite on rahamääräinen. (Koulu & Lindfors, 2009, 3.) Ulosottokaaren ensimmäisen luvun ensimmäinen pykälä sisältää ulosoton täytäntöönpanomuotoja, joita ovat mainitun maksuvelvoitteen lisäksi hädät, luovutus-, tekemis- ja kieltovelvoite. Kuitenkin valtaosa ulosoton perintätuloksesta kertyy toistuvaistulon, kuten palkan ulosmittauksen kautta sekä maksusuunnitelmien tai maksukehotusten avulla (HE 71/2018 vp, 11).

Tuomioiden täytäntöönpano on keskeinen osa tehokasta oikeudenhoitoa, sillä ilman tätä tuomioilla ei olisi vaikuttavuutta (Linna 2018, 1). Siinä missä muut insolvenssi- eli maksukyvyttömyysoikeuden muodot; konkurssi, yrityssaneeraus ja yksityishenkilön velkajärjestely ovat yleistäytäntöönpanoa, ulosoton voidaan katsoa olevan erillistäytäntöönpanoa. Se on velallisen tiettyyn velkaan kohdistuvaa menettelyä, jonka toimenpiteet mitoitetaan aina kulloisenkin ulosoton hakijan eli velkojan velkamäärän mukaan. (Linna ym. 2014, 3.) Ulosotto eroaa yleistäytäntöönpanosta myös siinä, että se on selkeästi virallistoimintoinen, sillä hakijan täytäntöönpanohakemuksen jälkeen ulosottomies vie menettelyä eteenpäin viran puolesta eikä asianosaisilla ole lähtökohtaisesti määräämisvaltaa menettelyn kulkuun (HE 71/2018 vp, 9).

Havansi (2002, 355) jakaa ulosottomenettelyn karkeasti viiteen vaiheeseen: ulosottohakemuksen vireilletuloon, maksukehotukseen, ulosmittaustoimitukseen, mahdollisen ulosmittauskohteen realisointiin ja rahatilityksiin velkojille. Mikäli maksukehotusvaiheessa velalliselta onnistutaan saamaan oma-aloitteinen maksu, jäävät vaiheet 3–5 tarpeettomiksi, joskaan harvinaista ei ole se, että asia palautetaan takaisin velkojalle jo omaisuuden etsimisvaiheessa. Kuviossa 2 esitetään ulosottoperinnän vaiheet yksinkertaistetussa muodossa.



Kuvio 2: Ulosotto perintä keskeisiltä osin (mukaillen Havansi 2002, 356; Linna 2019b, 50)

3.3.1 Ulosoton vireilletulo ja maksukehotus

Ulosoton käynnistyminen edellyttää, että velallinen on laiminlyönyt maksuvelvollisuutensa. Ulosotto perintä ei vaadi arvioita siitä, onko velallisella maksukykyä, vaan ulosotto voi käynnistyä silloinkin, kun velallinen on maksukykyinen, mutta maksuhaluton. (Linna 2019a, 229.) Ulosoton hakijalla tulee kuitenkin olla ulosotto peruste ennen kuin velvoite voi tulla ulosotossa vireille ja sen täytäntöönpano voidaan käynnistää. Ulosotto perusteita koskeva oikeudellinen sääntely löytyy ulosotto kaaren toisesta luvusta, jonka 2 §:stä käy ilmi tyhjentäväksi tarkoitettu ulosotto perusteiden luettelo. Mainittuihin kuuluvat muun muassa tuomioistuimen riita- tai rikosasiassa antama tuomio, tuomioistuimen turvaamistoimipäätös ja esimerkiksi vahvistettu elatusapusopimus. Ulosottoviranomaisella ei kuitenkaan ole oikeutta tutkia ulosotto perusteen sisällöllistä oikeellisuutta materiaaalisten tai prosessuaalisten kysymysten osalta (HE 71/2018 vp, 9).

Sanottua on käsitelty Itä-Suomen hovioikeuden 20.5.2021 antamalla tuomiolla U 21/386, jossa velalliselle oli lähetetty ulosottomiehen antama vireilletulo ilmoitus ja maksukehoitus perittävänä olevista yksityistien tie- ja käyttömaksuista. Velallinen on kuitenkin tekevänsä ulosotto valituksessa katsonut, ettei hänellä ole velvollisuutta maksaa perittävänä olevia maksuja. Koska ulosotto valituksen yhteydessä ei voida tutkia

ulosottoperusteena olevien saatavien oikeellisuutta, jätettiin velallisen ulosottovalitus tutkimatta. Sen sijaan hovioikeus vahvisti ratkaisullaan periaatteen, jonka mukaisesti ulosottoasian vireilletuloilmoitukseen voidaan hakea muutosta.

Ulosottoperusteeseen sisältyvä, vastaajalle asetettu maksuvelvoite tulee olla nimenomainen ja selvästi ilmaistu (HE 216/2001 vp, 34). Tämän lisäksi ulosottoperusteessa tarkoitettu oikeus ei saa olla vanhentunut tai muutoin lakannut erimerkiksi maksusta johtuen (UK 2:1 § 1 mom). Ulosottokaaren toisen luvun 24 § säättää ulosottoperusteen täytäntöönpanokelpoisuuden määrittämisestä. Vuonna 2015 lisättiin luonnollisen henkilön velan lopullista vanhenemista koskeva lainkohta myös velan vanhentumisesta annetun lain (728/2003) 13 a §:ään. Julkisoikeudelliset saatavat, kuten verot ja muut julkiset maksut ovat verojen ja maksujen täytäntöönpanosta annetun lain nojalla suoraan ulosottokelpoisia (VeroTPL 1 § 1 mom & 3 §). Julkisoikeudellisten saatavien suora ulosottokelpoisuus ei tietysti tarkoita sitä, että niiden ulosotto tapahtuisi kokonaan ilman täytäntöönpanoperustetta, vaan perusteena toimii velkojan yksipuolinen maksuunpanoasiakirja (Linna ym. 2014, 77).

Vaikka velkoja on saanut tuomioistuimelta ulosottoperusteen vahvistavan velkomustuomion, ei ulosotto lähde täytäntöönpanemaan asiaa automaattisesti, vaan velkojan tulee tehdä ulosottohakemus eli tässä mielessä häneltä vaaditaan aktiivista toimintaa (Koulu ym. 2009, 69). Ulosottohakemuksen tekeminen merkitsee täytäntöönpanovaateen esittämistä Ulosottolaitokselle. Menettely on yhtäläinen, oli kyse sitten yksityisoikeudellisista- tai julkisoikeudellisista saatavista, eli esimerkiksi Verohallinto hakee ulosottoa siinä missä muutkin velkojat. (Linna ym. 2014, 222.) Ulosoton hakeminen ja keskeisimmät menettelysäännökset löytyvät ulosottokaaren kolmannelta luvulta. UK 3:1 §:n mukaisesti ulosottoa haetaan ulosottoviranomaiselle toimittamalla kirjallisella tai sähköisellä hakemuksella. Ulosottohakemus voidaan tehdä myös ulosoton sähköistä asiointipalvelua hyödyntäen. Hakemukseen on kirjattava sekä ulosoton hakija että vastaaja kuin myös tarkasti eriteltynä hakijan saatavan määrä ja ulosottoperusteen yksilöintitiedot (UK 3:2 §). Hakija voi rajoittaa hakemuksensa koskemaan vain osaa tuomitusta määrästä tai esimerkiksi pyytää vain pelkkää pääomaa, joskin varsin tavallista on, että velkoja hakee koko saatavaansa korkoineen sekä tuomittuja oikeudenkäyntikuluja (HE 216/2001 vp, 94).

Kun asia on tullut vireille ulosotossa, velalliselle lähetetään ulosottokaaren 3:33 §:n mukainen maksukehotuksella varustettu vireilletuloilmoitus, jossa on mainittu myös asiaa hoitavan, vastaavan ulosottoylitarkastajan tai ulosottotarkastajan yhteystiedot. Maksukehotuksen lähettäminen on koettu tarkoituksenmukaiseksi velkojan tai perintätoimiston omista kehotuksista huolimatta, sillä viimeistään tässä vaiheessa velallinen saa tiedon siitä, että hänellä on viimeinen mahdollisuus maksaa velkansa ennen varsinaisen perinnän käynnistymistä (Töyrylä 2006, 27). Maksukehotusta koskevat säädökset puolestaan löytyvät ulosottokaaren neljännen luvun 5 §:stä. Kehotuksen tarkemmasta sisällöstä ei ole laissa yksityiskohtaisia säädöksiä, mutta tarpeen on antaa ne tiedot, jotka velallinen tarvitsee maksamista varten. Kehotuksella velalliselle

annetaan lyhyt, mutta kuitenkin riittävä aika, jolloin velallisella on mahdollisuus maksaa saatava. Lain esityöt näkevät kohtuulliseksi ajaksi yhdestä kolmeen viikkoa, joskin käytännössä maksuaikaa annetaan yleensä kaksi viikkoa. Varsinaisia ulosmittaustoimia ei suoriteta ennen kehotuksen eräpäivää. (HE 13/2005 vp, 39; Töyrylä 2006, 27.) Poikkeuksen tästä muodostaa veronpalautuksen ulosmittaaminen, joka voidaan UK 4:5.1 §:n mukaisesti tehdä jo ennen kehotuksen eräpäivää.

Mikäli velallinen ei kuitenkaan pysty maksukehotuksen eräpäivään mennessä velkaansa maksamaan, kehoitetaan häntä olemaan yhteydessä vastaavaan ulosottomieheen, jonka kanssa velallinen voi neuvotella esimerkiksi maksuajan pidentämisestä tai maksusuunnitelmasta. Maksuajan myöntäminen perustuu ulosottomiehen harkintaan ja harkinnassa arvioidaan sitä, miten todennäköisesti velka tulee maksettua myönnettävän maksuajan puitteissa. (Havansi 2002, 358.) Käytännössä ulosmittausuhkaisen maksukehotuksen on havaittu olevan tuloksellinen perinnän muoto, sillä huomattava osa perintätuloksesta kertyy velallisen omista suorituksista (HE 13/2005 vp, 38). Jos velallinen maksaa velkansa maksukehotuksen saatuaan, ei varsinaisiin ulosmittaustoimenpiteisiin tarvitse ryhtyä eikä asian vireilläolosta tule myöskään merkintää ulosottorekisteriin (UK 5:5.3 §).

3.3.2 Omaisuuden etsiminen ja ulosmittaaminen

Jos velallinen ei ole halunnut tai voinut maksaa häneltä perittävää saatavaa maksukehotuksella, selvittää ulosottomies velallisen varallisuustilanteen ja sen perusteella ryhtyy tarvittaviin täytäntöönpanotoimiin. Ulosoton tuloksellisuus ja viimekädessä uskottavuus on hyvin pitkälle sen verassa, miten tehokkaita velallisen omaisuuden etsimistoimen ovat. Tulokselliset etsimistoimet vaikuttavat positiivisesti maksuhalukkuuteen maksukehotusvaiheessa, kun tiedetään, että Ulosottolaitoksella on tarvittaessa käytössään tehokkaat järjestelmät velallisen varallisuusaseman selvittämiseksi. (Linna ym. 2014, 451.)

Ulosottokaaren 3:48 § suo ulosottomiehille oikeuden tilanteen edellyttämässä laajuudessa etsiä velalliselle kuuluvaa omaisuutta. Etsimistoimien tarkoituksena on täysimääräisen ja mahdollisimman nopeasti kertyvän suorituksen saaminen velkojalle. Tilanne tulee kuitenkin huomioida kokonaisuutena eikä liiallisiin etsimistoimiin tule ryhtyä. Esimerkiksi jos saatava kertyy nopeasti toistuvaistulon ulosmittauksella, ei pankkitiedusteluja ole tarpeen tehdä. (HE 216/2001 vp, 141.) Paitsi oikeuden, edellä mainitun lainkohdan mukaiset selvittämistoimet asettavat ulosottomiehille myös varsinaisen velvollisuuden selvittää velallisen varallisuusasemaa, sillä asialle ei esimerkiksi saa todeta varattomuusestettä selvittämättä ensin velallisen varallisuutta (UK 3:57 §; Linna 2019b, 90).

Tarvittaessa ulosottomiehellä on velvollisuus toimittaa asiassa ulosottoselvitys, mikäli velkojan saatava ei kerry täyteen määrään tai velallisen taloudellista tilannetta ei ole muutoin luotettavalla tavalla selvitetty (UK 3:57 §). Jos esimerkiksi palkan ulosmittaamisen kautta saatava

kertyy hitaasti, voidaan toimittaa ulosotto selvitys muun omaisuuden selvittämiseksi. Edellytyksenä kuitenkin on, että pyydetty tieto tai tehtävä selvitys on ulosottoasian täytäntöönpanon kannalta tarpeellinen. (HE 216/2001 vp, 145.) Velallinen on veloitettu antamaan pyydetty tiedot totuudenmukaisesti (UK 3:52 §). Mainittua lainkohtaa tehostaa myös oikeudenkäymiskaaren (4/1734) 14 luvun 1 §:n totuusvelvoite, jonka mukaan asianosaisen on pysyttävä totuudessa tehdessään selkoa seikoista, joihin hän tai hänen vastapuolensa vetoaa sekä vastatessaan hänelle esitettyihin kysymyksiin.

Ellei velallinen halua tai voi maksaa velkaansa, suoritetaan omaisuuden ulosmittaus. Omaisuutta ulosmitataan niin paljon, että velkojan saatava korkoineen ja muine täytäntöönpanokuluineen tulee suoritetuksi. (Töyrylä 2006, 29.) Ulosmittausta ei kuitenkaan saada toimittaa ennen kuin velalliselle on annettu UK 3:34 §:n säätelemä ulosmittauksen ennakkoilmoitus, joskin käytännössä ennakkoilmoitus annetaan vakiintuneesti osana vireilletuloilmoitusta (HE 216/2001, 126).

Ulosmittauksen täytäntöönpanon yhteydessä on hyvä muistaa se, että täytäntöönpanon on oltava velallisen kannalta kohtuullista. Ulosmittauksen kohtuullisuutta ilmentävät useat ulosottokaaren neljännen luvun säännökset, kuten ulosmittauskiellot (UK 4:19 §), erottamisetu (UK 4:21 §), suojaosuudet (UK 4:48–49 §) ja palkan ulosmittauksen huojennukset (UK 4:51–53 §). Ulosottomiehen tulee viran puolesta huolehtia siitä, että velallisen vähimmäissuojaa koskevia säännöksiä ei syrjäytetä (HE 216/2001 vp, 47–48). Esimerkiksi pienituloisiin velallisiin sovelletaan palkan, eläkkeen tai muun toistuvaistulon ulosmittauksessa suojaosuussääntelyä, eli velalliselle itselleen tulee jättää laissa säädetty, vähimmäistoimeentulon turvaava osuus välttämättömiin elinkustannuksiin. Suojaosuuden määrä tarkistetaan joka vuosi oikeusministeriön asetuksella (UK 4:48.3 §). Vuonna 2021 suojaosuuden määrä on velallisen itsensä osalta 22,71 euroa päivää kohti, kuukausitasolla tämä tekee 681,30 euroa (oikeusministeriön asetus 806/2020 1 §).

Itä-Suomen hovioikeus on pienentänyt 19.5.2011 antamalla päätöksellään U 10/1122 velalliselta ulosmitattavaa määrää. Velallisella on ollut sairauksista johtuvia, osin yllättäviä lääke- ja matkakuluja vuoden 2009 syksyn ja vuoden 2010 alun välisenä aikana. Hovioikeus on arvioinut, että velallisen maksukyky on sairauden vuoksi tosiasiallisesti heikentynyt enemmän, kuin mitä ulosottomies on rajoittanut ulosmittauksen määrää. Koska velallisen tuloista olisi pitänyt ulosmitata vuodesta 2010 alkaen vähemmän, kuin mitä todellisuudessa on ulosmitattu, tulee velalliselle lisäksi palauttaa häneltä liikaa ulosmitattu määrä.

Ulosottokaaren neljännen luvun 24 § sääntelee missä järjestyksessä velalliselta voidaan mitäkin omaisuutta lähteä ulosmittaamaan. Asianosaiset saavat kuitenkin lähtökohtaisesti sopia ulosmittausjärjestyksestä, ja velallisella on usein halutessaan mahdollisuus osoittaa jokin tietty omaisuutensa ulosmitattavaksi (HE 13/2005 vp, 57). Ulosottokaaren ulosmittausjärjestyksen mukaisesti täytäntöönpanon lähtökohta on raha, rahasaatava, palkka, eläke tai muu

toistuvaistulo (UK 4:24.1 §:n 1 kohta). Tässä yhteydessä rahan käsite on siis verrattain laaja ja ulosottokaaren 4:2 § avaa tarkemmin, mitä kaikkea palkalla voidaan ymmärtää. Lähtökohta on, että palkka käsittää kaikenlaisen palkan, palkkion, luontoisedun tai muun edun ja korvauksen, jota saadaan työ- tai virkasuhteessa. Merkitystä ei sinänsä ole sillä, millä nimikkeellä palkkaa suoritetaan, sillä myös esimerkiksi vuosilomakorvaukset ja provisiopalkka on UK 4:2 §:n tarkoittamaa palkkaa siinä missä säännöllinen kuukausipalkkakin (HE 13/2005 vp, 35).

Korkein oikeus on vahvistanut vuosilomakorvausten ulosmittauskelpoisuuden ratkaisullaan KKO 1989:143, jonka mukaisesti työntekijälle työehtosopimuksen mukaisesti suoritettavat vuosilomakorvaukset on ulosmitattava palkan ulosmittauksesta säädettyssä järjestyksessä ennen niiden maksamista työntekijälle.

UK 4:24.1 §:n 1 kohdan sääntelemät omaisuudet ovat käytännössä merkittäviä ulosmittauksen kohteita, jotka lähtökohtaisesti aina tulee ulosmitata ennen muuta omaisuutta. (HE 13/2005 vp, 35, 57.) Onkin loogista, että rahavarojen ulosmittaus on ensisijainen täytäntöönpanotoimien kohde, koska niiden ulosmittaus on paitsi yksinkertaista ja nopeaa, niin ne myös ovat nopeasti tilitettävissä velkojille (Töyrylä 2006, 39). Rahasaatavan ulosmittauksen yhteydessä keskeiseksi instrumentiksi nousee tässä opinnäytetyössä toisena kehittämisen kohteena oleva maksukielto. Tästä syystä lienee perusteltua syventyä maksukiellon oikeusperustaan tässä yhteydessä hieman lähemmin.

Velallisen omaisuuden ulosmittaus tulee velalliseen nähden voimaan ulosmittauspäätöksellä (UK 4:27.1 §). Sama lainkohta säätelee toisessa pykälässä siitä, että saatavan ulosmittaus tulee suoritusvelvolliseen nähden voimaan silloin, kun hän on saanut tiedoksi kirjallisen kiellon suorittaa saatavaa muulle kuin ulosottomiehelle. Tällaisesta tiedoksiannosta käytetään nimitystä maksukielto ja sen saaja on velvollinen noudattamaan sitä välittömästi. Noudattamisvelvoite tarkoittaa, että maksukiellon saaja on velvoitettu täyttämään velvoite vastaavin ehdoin kuin velallinen, eli maksamaan esimerkiksi korkoa erääntyneelle saatavalle (Linna ym. 2015, 200). Tässä tehosteena toimii rikoslaki (39/1889), sillä sen 16:10.1 §:n 4 kohdan mukaisesti saatavan tai palkan maksaminen vastoin maksukieltoa on rangaistava teko.

Maksukielto annetaan kirjallisesti suoritusvelvolliselle, jolla tarkoitetaan sitä tahoa, joka on velvollinen maksamaan ulosmitatun saatavan tai palkan taikka täyttämään muun velvoitteen. Palkan ulosmittauksessa tämä taho tyypillisesti on velallisen työnantaja. (Linna ym. 2015, 198.) Maksukielto siis merkitsee sitä, ettei suoritusvelvollinen voi maksaa suorituksia muulle kuin ulosottomiehelle. Maksukielto ei kuitenkaan automaattisesti tarkoita sitä, että maksukiellon saajaa kehoitetaan maksamaan velalliselta perittävä saatava, joskin maksukiellon saaja saattaa kokea maksukiellon ikään kuin maksukehotuksena. Maksukehotus on mahdollista antaa myöhemmin, mikäli saatava on erääntynyt maksettavaksi. (HE 12/2005 vp, 96.)

Siitä, mitä informaatiota saatavan tai muun oikeuden ulosmittaamisessa maksukiellon tulee pitää sisällään, säädellään tarkemmin valtioneuvoston asetuksella 1322/2007. Asetuksen 12 §:n mukaan maksukiellossa tulee esimerkiksi mainita se saatava tai oikeus, jota maksukielto koskee sekä maksukiellon voimassaoloaika ja sen noudattamisvelvollisuus. Myös ulosottokaaren 4:67–68 §:ssä säädellään tarkemmin maksukiellosta saatavan perinnässä. Esimerkiksi UK 4:68.1 § suo ulosottomiehelle oikeuden ulosmitata saatavan määrä maksukiellon saajalta, mikäli tämä ei ole noudattanut tiedoksi saamaansa maksukieltoa. Käytännössä kuitenkin ulosmitatut saatavat ovat selviä, ja maksukiellon saajat pääsääntöisesti suorittavat vapaaehtoisesti ulosottomiehelle maksun saatavan eräännyttyä (HE 12/2005 vp, 96).

Korkeimman oikeuden ratkaisussa KKO 2012:77 velallisen työnantaja ei ollut noudattanut hänelle annettua maksukieltoa. Koska maksukieltoa oli laiminlyöty, työnantajalta ulosottoon tilittämättä jätetty määrä ulosmitattiin myymällä työnantajan omistama auto. Työnantaja vaati ulosmittauksen kumoamista, sillä yhtiö ei ollut taloudellisen tilanteensa johdosta kyennyt noudattamaan annettua maksukieltoa. Kyse oli Korkeimmassa oikeudessa siis siitä, oliko yhtiön taloudellisessa tilanteessa tai velallisen työskentelyssä yhtiössä tapahtunut maksukiellon perusteisiin vaikuttava muutos. KKO katsoi, että kyseinen asia olisi tullut tutkia ilman määräaikaista tehtävänä maksukieltoa koskevana valituksena jo alioikeuksissa. Koska työnantaja näin vaati, olisi asiassa lisäksi tullut järjestää suullinen pääkäsittely. Näistä syistä asia palautettiin takaisin käräjäoikeuteen uudelleen käsiteltäväksi.

Palkkatulon tai muun toistuvaistulon ulosmittaamisen osalta maksukiellosta säädetään tarkemmin ulosottokaaren neljännen luvun 56–58 §:ssä. Jos ulosmittauksen kohteena on esimerkiksi velallisen palkkatulo, maksukielto annetaan hänen työnantajalleen, ja jos ulosmitataan pankkitilillä olevia varoja, tulee maksukielto antaa pankille (HE 13/2005 vp, 62). Maksukiellossa määrätään, miten ulosottoon menevä osa lasketaan ja tämä määrä veloitetaan maksamaan ulosottomiehelle (UK 4:56.1 §). Maksukielto annetaan jatkuvana ja se on voimassa joko määräajan tai toistaiseksi, kunnes ulosottomies ilmoittaa maksukiellon päättymisestä. Mikäli maksukiellon perusteena olevat olosuhteet muuttuvat, tulee ulosottomiehen muuttaa maksukieltoa antamalla uusi maksukielto. (UK 4:57.1 §.) Ulosottomies antaa kaikille saman tulonmaksajan kaikkia tulonlähteitä koskevista ulosmittauksista yhteisen maksukiellon, jossa ilmoitetaan, mikä osa velalliselle maksettavasta tulosta on maksettava ulosottomiehen virkavarojen tilille, josta ulosottomies sitten tilittää kertymän edelleen velkojille. (Linna 2019a, 239.)

KKO 2019:97

Työnantaja oli laskenut virheellisesti velallisen palkasta ulosottoon tilitettävän osuuden. Yhtiö oli noudattanut maksukiellossa ilmoitettua korkeampaa velallisen suojaosuutta, koska oli näin tulkinnut Valtakunnanvoudinviraston tiedotteesta. Tämän vuoksi ulosottomiehelle oli tilitetty liian pieni osa velallisen palkasta. Suoritetun tarkastuslaskennan perusteella ulosottomies vaati, että työnantaja tilittää ulosottoon maksamatta jätetyn rahamäärän. Työnantaja vetosi tekemässään ulosottovalituksessa siihen, että

maksuvelvollisuus ei ole ollut selvä, joten yhtiötä ei voida velvoittaa maksamaan pidättämättä jätettyjä määriä. Korkein oikeus katsoi ratkaisussaan, että yhtiön saamasta maksukiellosta ilmenee, minkä suuruisena tilitys tulee suorittaa, joten yhtiön tehtävänä ei ole ollut itse muuttaa maksukiellon määräyksiä. Samoin kyseessä oleva Valtakunnanvoudinviraston tiedote oli otsikoitu tiedotteeksi ja se on ollut sisällöltään suppea, joten ei ole perusteltua tulkita asiaa niin, että tiedote olisi vaikuttanut maksuvelvollisuuden määrään tai sen perusteeseen. Näillä perusteilla työnantajan tekemä valitus hylättiin.

Seuraava omaisuuslaji, jota rahasaatavien jälkeen voidaan lähteä ulosmittaamaan, on muu irtain omaisuus (UK 4:24.1 § 2 kohta). Lain esityöt katsovat, että tällaista omaisuutta voivat olla irtain esine tai aineeton oikeus, esimerkkeinä nostetaan auto, taulu tai arvo-osuus. Samoin myös asunto-osake on irtainta omaisuutta, joskin se on ulosmittausjärjestyksessä viimesijaisin, mikäli se on velallisen vakituinen asunto. Tällainen muu irtain omaisuus on tyypillisesti velallisen perusturvaan kuulumatonta omaisuutta. Pääsääntö siis on, että irtain omaisuus ulosmitataan ennen kiinteää omaisuutta. (HE 13/2005 vp, 57.) Omaisuuden ulosmittaaminen edellyttää sitä, että kyseessä on esine tai oikeus, joka kuuluu velalliselle. Lisäksi kohteen täytyy olla yksilöitävissä, sillä on varallisuusarvoa ja kyseisen kohteen ulosmittaamista ei ole laissa kielletty (UK 4:8.1 §). Ulosmittauksen kohdetta koskevien kysymysten ratkaiseminen kuuluu ulosottomiehelle. Ulosmittauksen täytäntöönpanossa tulee lisäksi huomioida se, että ulosottomies on sidottu ulosottoperusteeseen - ulosmittausta ei siis voi kohdistaa muuhun omaisuuteen, kuin siihen, mikä on tuomittu maksettavaksi. (Linna ym. 2015, 34–35.)

Toisinaan joudutaan ulosmittaamaan velallisen kiinteään omaisuutta. Tämä kiinteä omaisuus on kolmantena kohtana ulosmittausjärjestystä koskevassa ulosottokaaren 4:24.1 §:ssä. Se, mitä kiinteistöistä säädetään, koskee myös kiinteistön määräalaa ja määrääosaa sekä soveltuvien osien myös maanvuokraoikeutta (HE 13/2005 vp, 38). Viimesijaisin ulosmittauksen kohde on velallisen vakituinen asunto tai velallisen liike- tai elinkeinotoiminnan jatkamiseksi välttämättömät tuotantovälineet (UK 4:24.1 § 4 kohta). Tarkoituksena on suojella velallisen asuntoa, vaikka se sinänsä olisikin ulosmittauskelpoinen. Merkitystä ei nimittäin ole asunnon arvolla, se on aina järjestyksessään viimeisenä, ellei toisin ole sovittu. (HE 13/2005 vp, 58.) Ulosottokaaren neljännen luvun 25 §:n 3 momentin mukaisesti vakituisen asunnon viimesijaisesta ulosmittauksesta voidaan poiketa vain painavasta syystä ilman velallisen suostumusta. Kiinteän omaisuuden myyntiä koskevat säädökset sisältyvät ulosottokaaren viidenteen lukuun. Pääsääntö on, että omaisuus myydään joko julkisella huutokaupalla tai vapaalla myynnillä ja myynnissä on tärkeää pyrkiä mahdollisimman hyvään lopputulokseen (UK 5:1–2 §). Myyntiä ei tässä yhteydessä ole kuitenkaan tarkoituksenmukaista käsitellä tämän yksityiskohtaisemmin.

Ulosmittausjärjestyksen soveltamista on käsitelty Vaasan hovioikeuden ratkaisussa U 15/895, joka on annettu 04.02.2016. Kyse on ollut siitä, missä ajassa ulosotossa olevan saatavan tulisi kertyä, jotta palkan lisäksi ei ulosmitattaisi muuta omaisuutta. Velalliselta ulosmitataan kuukausittain palkkatuloa, mutta koska ulosottomies on katsonut, ettei

yksin palkkatulon ulosmittauksella saada velkojien saatavia kertymään kohtuullisessa ajassa ja ulosmittauskelpoista irtainta omaisuutta ei ole löydetty, on velallisen omistusoosuus puoliksi hänen omistamastaan kiinteistöstä ulosmitattu velkojen suorittamiseksi. Kyseessä ei ollut velallisen vakituinen asunto.

Oikeus on ratkaisussaan punninnut eri osapuolten intressejä; toisaalta palkasta kuukausittain ulosottoon kertyvä määrä on suuri, eli se sinänsä puoltaa sitä, että muuta omaisuutta ei tarvitsisi ulosmitata. Toisaalta velkojien etu edellyttää myös muun omaisuuden ulosmittaamista, koska velallisen velkasaldo on niin suuri. Harkinnassa hovioikeus päätyi siihen, että täytäntöönpanotehtävien joutuissa suorittaminen edellyttää tässä tapauksessa myös velallisen puoliksi omistaman kiinteistön ulosmittaamista. Kiinteistön myyntiä kuitenkin on mahdollista lykätä, mikäli velallinen tekee uskottavaksi, että hän suorittaa velkaansa ulosottomiehelle kohtuullisessa ajassa maksusuunnitelman tai maksusopimuksen mukaisesti. Ulosmittaus on tällöin voimassa turvaavana ulosmittauksena.

Kuten edellä esitetystä käy ilmi, lähtökohtaisesti kaikki omaisuuslajit ovat ulosmittauskelpoisia. Velallinen kuitenkin saa säilyttää tietyn omaisuutensa ulosmittauksen ulkopuolella. Tällä sääntelyllä on tarkoitus turvata velallisen ja hänen perheensä toimeentuloa ja kodin perusesineistöä. (HE 13/2005 vp, 55.) Ulosottokaari käyttää tästä termiä erottamisetu ja säännökset siitä löytyvät UK 4:21 §:stä. Sen mukaisesti, jos velallisena on luonnollinen henkilö, ulosmittauksesta tulee erottaa muun muassa velallisen ja hänen perheensä käytössä oleva tavanomainen koti-irtaimisto; suuren tunnearvon omaavat, kohtuulliseksi katsottavat henkilökohtaiset esineet sekä velalliselle tarpeelliset työvälineet. Ulosottomies ottaa erottamisedun huomioon viran puolesta (HE 13/2005 vp, 56).

Turun hovioikeuden 17.3.2005 antamassa ratkaisussa U 04/2155 velallinen on katsonut, että häneltä ulosmitattu auto olisi kuulunut erottamisedun piiriin, koska hänen sairautensa ja vammansa vuoksi auton käyttö on välttämätöntä. Velallisen henkilöauto on ulosmitattu ja sen arvon on katsottu olleen käyttötarkoitukseensa nähden hyvin korkea. Hovioikeuden mukaan kuitenkin on riidatonta, että auto on velallisen elämää ja liikkumista helpottava kulkuväline, joten auton ulosmittauksesta erottamista voidaan pitää hyväksyttävänä velallisen sairauden ja vamman vuoksi. Koska auto kuitenkin on hyvin arvokas, hovioikeus päätyi ratkaisussaan siihen, että auto ulosmitataan ja myydään, mutta velalliselle palautetaan osa myyntihinnasta korvaavan, merkittävästi edullisemman auton hankkimiseksi.

Toisin kuin edellä selostetussa hovioikeuden ratkaisussa, ratkaisussa KKO 2004:136 Korkein oikeus katsoi alioikeuksien tapaan, ettei velalliselle maksettu vakuutuskorvaus saatava kuulunut erottamisedun piiriin. Tapauksessa kyse oli siitä, että velallisen arvokas polkupyörä oli varastettu ja tämän takia vakuutusyhtiö oli korvannut polkupyörän uushankinta-arvon. Maksettu korvaus oli kuitenkin ulosmitattu. Velallinen katsoi, että hänelle tulee palauttaa kohtuullinen rahamäärä vastaavanlaisen polkupyörän hankkimiseksi, koska jos hän olisi saanut vakuutuksesta uuden polkupyörän varastetun tilalle, ei tätä olisi

ulosmitattu. Korkein oikeus näki kyllä mahdolliseksi, että erottamisetu koskisi kohtuullisen tarpeen mukaisena pidettävästä esineestä velalliselle maksettavaa vakuutuskorvausta, mutta kyseisessä tapauksessa polkupyörä on kuitenkin ollut tavanomaista polkupyörää huomattavasti laadukkaampi ja arvokkaampi. Tämän vuoksi pyörää ei sen suuren käyvän arvon perusteella voitu pitää kohtuullisen tarpeen mukaisena, eli vakuutuskorvaussaatavaa ei voitu erottaa ulosmittauksesta.

Ulosottokaari tunnistaa myös muutamia muita ulosmittauskiellon alaisia omaisuuslajeja. Kyseisen lain neljännen luvun 19 § luettelee omaisuuslajeja, joita ei laatussa vuoksi voida ulosmitata. Näitä ovat esimerkiksi eläke- tai sosiaalilainsäädännön nojalla myönnetty avustus tai korvaus; korvaus, joka suoritetaan kivusta, säystä tai muusta tilapäisestä haitasta tai lapselle tuleva elatusapu. Ulosottokaaren 4:16–18 §:t säättävät vielä erikseen tietyistä, ulosmittaustappaa koskevista kielloista, kuten turhan ulosmittaamisen kiellosta (UK 4:16 §). Ulosmittauskielto nimensä mukaisestikin merkitsee sitä, että velallisen henkilökohtainen velkavastuu ei kyseisen omaisuuden osalta toteudu. Ulosmittauskielloista tulee säätää erikseen laintasoisesti. (Linna ym. 2015, 43.) Ulosmittauskiellon säätäminen edellyttää riittäviä perusteita, kuten esimerkiksi sosiaalisia syitä (HE 13/2005 vp, 50).

KKO 2013:3

Velalliselta ulosmitatussa määrässä oli otettu huomioon hänelle omaishoitajana maksettu hoitopalkkio. Korkeimmassa oikeudessa oli ratkaistavana kysymys siitä, onko kyseinen hoitopalkkio ulosottokaaren 4 luvun 19 §:n 1 kohdassa tarkoitettua avustusta, jota ei saa ulosmitata. Velallinen on vaatinut ulosmittauksen kumoamista siltä osin, kun hoitopalkkio on otettu huomioon hänen tulonaan, koska omaishoitajana hän ei ole työsuhteessa omaishoidon tukea maksavaan kuntayhtymään.

Korkein oikeus ei muuttanut alioikeuksien ratkaisuja, vaan päätyi siihen, ettei hoitopalkkio kuulu ulosmittauskiellon soveltamisalaan. Näin ollen se voidaan ottaa huomioon velallisen tulopohjaa laskettaessa, joten hoitopalkkio on tulona ulosmittauskelpoinen. Perusteluissaan KKO vetosi omaishoidon tuesta annetun lain esitöihin, josta ilmenee, että omaishoitajalle maksettava hoitopalkkio rinnastuu työstä maksettavaan palkkaan, koska se on korvausta omaishoitoon oikeutetun hyväksi tehdystä hoitotyöstä, ja tämän vuoksi se ei ole sosiaalinen etuus. Koska UK 4:19 §:n 1 momentin 1 kohdan ulosmittauskielto koskee avustuksia, jotka ovat myönnetty sosiaalilainsäädännön nojalla tiettyä tarkoitusta varten, ei hoitopalkkiota voida ottaa huomioon lainkohdan tarkoittamana ulosmittauskiellon alaisena korvauksena.

3.3.3 Ulosottoasian vireilläolon päättyminen

Ulosmittauksella tavoitellaan sitä, että velka tulee maksettua. Varoja on voinut kertyä toistuvaistulon, saatavan tai rahavarojen ulosmittauksesta tai ulosmitatun omaisuuden myynnistä. Yksinkertaistetusti tilittäminen merkitsee sitä, että ulosmittauksella kertyneet saatavat

maksetaan velkojille, eli varat siirretään esimerkiksi ulosottomiehen virkavarojen tililtä saajan pankkitilille. (HE 13/2005 vp, 177.) Ulosottokaaren kuudennessa luvussa on tarkemmat säännökset varojen jaosta ja tilityksistä velkojille.

Maksuvelvoitetta koskevan ulosottoasian vireilläolo päättyy ulosottomiehen tekemään lopputilitykseen. Toistuvaistulon ulosmittauksessa tyypillisesti toimitetaan useita välitilityksiä, jotka lakkauttavat velan vireilläolon tilitetyn määrän osalta. (UK 3:94 §.) Sanottu koskee tilanteita, joissa ainakin osalle velkojan saatavaa on kertynyt ulosmittauksen avulla suoritusta (HE 216/2001 vp, 181). Muun kuin maksuvelvoitteen osalta vireilläolo päättyy silloin, kun ulosottomies on saanut täytäntöönpanotoimet suoritettua loppuun tai täytäntöönpanoa kohdanneesta esteestä on annettu estetodistus (UK 3:96 §). Esimerkiksi häätoasian vireilläolo päättyy, kun hääto on toimitettu loppuun, eli mahdollisesti haltuun otettu omaisuus on myyty tai hävitetty (HE 216/2001 vp, 183).

Toisinaan on mahdollista, että perintä jää tuloksettomaksi. Ulosottokaaren kolmannen luvun 95 ja 96 §:ien mukaisesti ulosottoasia voi päättyä esteeseen, mikäli velkojan saatavalle ei saada täyttä suoritusta. Tällöin puhutaan varattomuusesteestä, mutta myös varattomuus- ja tuntemattomuuseste on mahdollinen, jos velallisen olinpaikasta ei ole tietoa. Näissä tapauksissa ulosoton hakijalle tulee antaa estettä koskeva todistus, joka päättää myös ulosottoasian vireilläolon. Pelkkää tuntemattomuusestettä ei anneta, sillä ulosottomiehen tulee etsiä velallisen varallisuutta siitä huolimatta, onko tämän olinpaikka selvillä. Mikäli saatava on vanhentunut tai tullut maksetuksi, ei estetodistusta tarvitse antaa, koska näissä tapauksissa kyse ei ole esteestä, vaan ulosottoasian vireilletulon edellytysten puuttumisesta. Esteen ilmaantuessa ulosottoasia palautuu takaisin hakijalle. (HE 216/2001 vp, 25, 183.)

Mikäli kyseessä on maksuvelvoitetta koskeva ulosottoasia, jossa täytäntöönpanotoimet ovat päättyneet varattomuusesteeseen, saatava voidaan hakijan pyynnöstä merkitä ulosottorekisteriin passiivisaatavaksi (UK 3:102.1 §). Yksinkertaistettuna passiivirekisteröinti tarkoittaa ulosottoasian siirtämistä ikään kuin valvontatilaan. Rekisteröinti ei kuitenkaan jatka asian vireilläoloa, vaan myös tuona aikana kuluu normaali vanhentumisaika. (UK 3:102.1 §; Linna 2019b, 115.) Säännös koettiin tarkoituksenmukaiseksi lisäyksenä lakiin, sillä ennen tätä velkojat saattoivat varsin nopeasti tehdä uuden ulosottohakemuksen vain kokeillakseen, onko aiemmin estetodistuksella palautetulle saatavalle ilmaantunut uusia varoja. Järjestelmällä pyritään välttämään epätarkoituksenmukaista, edestakaista asiakirjaliikennettä velkojien ja Ulosottolaitoksen välillä. (HE 216/2001 vp, 25.) Mainittu lainkohta kuitenkin soveltuu vain maksuvelvoitetta koskevissa ulosottoasioissa, muissa asioissa hakija joutuu turvautumaan uusintahakemukseen, jollei täytäntöönpano ole onnistunut (Linna ym. 2014, 639–640). Ulosottomiehellä on oikeus kahden vuoden ajan toimittaa ulosmittaus, jos velalliselta omaisuutta löydetään. Varsinaista omaisuuden etsimisvelvoitetta ulosottomiehellä ei kuitenkaan passiivisaatavan osalta ole. (UK 3:103.1 §.) Passiivisaatavarekisteröinti on voimassa kaksi vuotta estetodistuksen päivämäärästä

lukien ja velkojilla on itse velvollisuus seurata määräajan kulumista (UK 3:102.2 §; HE 137/2015 vp, 21). Käytännössä tärkein ulosmittauksen kohde passiivisaatavien osalta ovat veronpalautukset (HE 216/2001, 25).

4 Kohti selkeämpiä asiakirjoja

Oleellinen osa kaikkea viranomaistyötä on kieli. Hyvä, selkeä ja ymmärrettävä kieli edistää hallintotoiminnan avoimuutta, palveluiden saatavuutta sekä demokratian toteutumista. On siis tärkeää, että viranomaiset välittävät siitä, millaisella kielellä he viestivät ja millaisia tekstejä laativat. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2014, 10.) Mitä selkeämpiä viranomaisten tekstit ja asiakirjat ovat, sitä paremmin hallinnon asiakkaat niitä ymmärtävät. Tämä taas takaa viranomaistoiminnalle parempaa vaikuttavuutta. (Inkilä 2018, 8.)

Selkeän kielen eteen on tehty paljon töitä niin valtakunnallisella kuin yksittäisen organisaation tasolla. Esimerkiksi Antti Rinteen hallitusohjelmassa viranomaisten käyttämä kieli nostettiin yhdeksi keskeiseksi kehittämiskohteeksi, sillä erityisesti hallitusohjelman monet tasa-arvoa edistävät toimet juontavat juurensa nimenomaan viranomaisteen kielenkäyttöön (Vartiainen 2019). Hallitusohjelma muun muassa pyrkii parantamaan sähköisten palveluiden esteettömyyttä ja selkokielen käyttöä, jotta palvelut olisivat kaikkien saatavilla. Yhtä lailla tavoitteena on laajentaa selkeän hallinnollisen virkakielen käyttöä. (Valtioneuvosto 2019, 75, 181.) Opetus- ja kulttuuriministeriö (2014, 11) puolestaan on laatinut Hyvän virkakielen toimintaohjelman, jossa on annettu selkeän ja ymmärrettävän kielen suosituksia koko julkishallinnolle. Lisätäkseen tämän toimintaohjelman tunnettuutta Kotimaisten kielten keskus on vuosina 2014–2015 järjestänyt virkakielikampanjan, jossa pyrittiin innostamaan viranomaisia parantamaan kielenkäyttöään. Kampanjassa oli mukana joukko pilottivirastoja ja -kuntia, jotka paitsi ideoivat keinoja parantaakseen omaa viestintäänsä ja tekstejään myös tarjosivat muille viranomaisille esimerkkejä oman viestintänsä kohentamiseen. Esimerkiksi Liikenne- ja viestintävirasto Traficom on virkakielikampanjan innoittamana muun muassa parantanut mallipohjiensa sekä eri järjestelmistä lähtevien kirjeiden ja päätösten kielenkäyttöä. (Kotimaisten kielten keskus 2015.)

Myös silloinen Valtakunnanvoudinvirasto on jo liki kymmenen vuotta sitten, vuonna 2012, ottanut yhdeksi tulossopimuksensa tavoitteeksi ryhtyä organisaatiossa tarvittaviin toimenpiteisiin selkeämmän ja ymmärrettävämmän virkakielen käyttämiseksi asiakasviestinnässä (Ulosottolaitos 2012, 7). Tämän seurauksena organisaatioon on perustettu asiakasviestintäryhmä, joka on tehnyt monia toimenpiteitä edistääkseen selkeämpää virkakieltä, kuten henkilöstöltä saamansa palautteen pohjalta päivittänyt Ulosottolaitoksen asiakirjoja. Virastossa on lisäksi teetetty ulkopuolisella asiantuntijalla Ulosottolaitoksen asiakirjoja koskeva saavutettavuusauditointi. (Männistö 2021a.) Ulosottolaitoksen verkkosivut on valittu yhdeksi Aluehallintoviraston vuoden 2021 saavutettavuusvalvonnan kohteeksi, ja kokonaisuudessaan tämä kattava valvonta

pitää sisällään 20 eri verkkosivustoa. Mikäli valvonnassa havaitaan saavutettavuuspuutteita, antaa Aluehallintovirasto kyseisen sivuston ylläpitäjälle tarvittavat kehotukset niiden korjaamiseksi. Valvontakierros on tarkoitus saada päätökseen loppuvuodesta 2021, jolloin myös valvonnan tuloksista saadaan tarkempaa tietoa. (Aluehallintovirasto 2021a.)

Vaikka selkeä, asiakasystävällinen virkakieli on eittämättä hyvin tärkeä, ellei jopa tärkeimmäksi nouseva yksittäinen seikka asiakkaan asian ymmärtämisen kannalta, ovat kielelliset aspektit vain yksi osa laajemmasta kokonaisuudesta. Asian selkeyteen vaikuttavat hyvin monet muut tekijät kirjallisen ulkoasun lisäksi, alkaen aina siitä valinnasta, mitä kieltä asiassa käytetään. Selkeäkään asiakirja ei täytä tarkoitustaan, jos se ei ole yhtä lailla kaikille käyttäjille saavutettavissa oleva. Tämän vuoksi on perusteltua syventyä hieman lähemmin niin lainsäädännön viranomaistoiminnalle asettamiin reunaehtoihin, kuten hyvään hallintoon ja asian käsittelyssä käytettävään kieleen kuin asiakirjojen saavutettavuusnäkökohtiin. Koska viranomaisten tarjoamat sähköiset asiointipalvelut ovat yleistymässä ja niiden käyttöala laajenemassa, luodaan tässä luvussa myös lyhyt katsaus viranomaisten sähköiseen hallintoon. Tätä tukee sekin, että myös Ulosottolaitos on panostanut sähköiseen asiointipalveluun ja esimerkiksi tämän opinnäytetyön kehittämisosiossa tarkemmin tarkasteltava velallisen ulosottoasioiden listaus on velallisen ulottuvilla kätevästi Ulosottolaitoksen sähköisen asiointipalvelun kautta.

4.1 Hyvä hallinto viranomaistoiminnassa

Hallintoviranomaisissa käsitellään vuosittain miljoonia asioita. Käytännössä päätöksenteko ensiasteen viranomaisissa kattaa nykyään lähes kaikki elämän alueet miltei kaikissa elämän vaiheissa. (Väätänen 2011, 19.) Tämän vuoksi julkishallinnon toiminta koskettaa kaikkia meistä. Viranomaiset ohjaavat, sääntelevät ja valvovat yksityistä toimintaa esimerkiksi lasten päivähoidon, koulutuksen ja työntekijän oikeuksien kaltaisilla elämän alueilla, mutta yhtä lailla verotusta tai ympäristön suojelua koskevilla hallintotoimilla on vaikutusta yksilön asemaan. Siksi on tärkeää varmistaa, että viranomaiset toimivat asianmukaisesti ja laillisesti, jolloin myös yksilön oikeudet voivat toteutua täysimääräisinä. (Mäenpää 2011, 1.)

Suomen perustuslaki säätelee perusoikeuksia käsittelevän toisen luvun 21 §:ssä jokaiselle kuuluvasta oikeusturvasta. Lainkohdan 1 momentin mukaisesti jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ilman aiheetonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa viranomaisessa. Lailla on turvattava myös käsittelyn julkisuus, oikeus tulla kuulluksi, saada perusteltu päätös ja hakea muutosta sekä muut oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin ja hyvän hallinnon takeet (PL 21.2 §). Vaikka erityisesti jälkimmäinen 2 momentti koskee lainkäyttö- ja hallintomenettelyn oikeussuojatakeita, muodostaa PL 21 § kokonaisuudessaan oikeusperustan hyvän hallinnon käsitteelle. Perustuslain 21 §:n luetteloa ei ole tarkoitettu tyhjentäväksi, vaan sen sisältö saa täsmennyksensä muualta lainsäädännöstä. (HE 309/1993 vp, 74.)

Hyvän hallinnon käsite tuli osaksi lainsäädäntöä vuoden 1995 perusoikeusuudistuksessa ja se on kirjattu samansisältöisenä myös voimassa olevaan perustuslakiin. Jo perusoikeusuudistuksen esitöissä on katsottu, että silloin voimassa olleen hallintomenettelylain (598/1982) tunnistama palveluperiaate voitiin liittää osaksi asianmukaisen käsittelyn vaatimusta (HE 309/1993 vp, 74; Arjola-Sarja 2010, 86). Hyvä hallinto ei ole vain kansallinen kysymys, vaan myös eurooppaoikeus sisältää hyvän hallinnon peruskriteerit, jotka tulevat eurooppaoikeudellisina periaatteina kansallisesti sovellettaviksi (Väätänen 2011, 74). Euroopan unionin perusoikeuskirja takaa suurin piirtein kotimaisia menettelyllisiä oikeuksia vastaavat oikeudet. Tämä on omiaan vahvistamaan hyvän hallinnon perusoikeusasemaa. (Mäenpää 2011, 5).

Hallintolain (434/2003, myöhemmin HL) 1 § määrittelee lain tarkoitukseksi hyvän hallinnon ja oikeusturvan toteuttamisen ja näiden edistämisen. Samalla pyritään edistämään hallinnon palvelujen laatua ja tuloksellisuutta. Vaikka lainkohta ei ole asettanut viranomaisille nimenomaista velvoitetta, ymmärretään se viranomaisten toimintaa yleisesti ohjaavaksi säännökseksi (HE 72/2002 vp, 43). Mäenpää (2011, 8) katsookin, että vastuu hyvän hallinnon toteuttamisesta on ensisijaisesti valtion viranomaisilla ja kuntien toimielimillä sekä tuomioistuimilla. Käytännössä siis näiden palveluksessa oleva henkilöstö on velvollinen huolehtimaan hyvän hallinnon toteuttamisesta palvelussuhteen muodosta riippumatta. Tässä huomionarvoinen on myös perustuslain 124 §, joka velvoittaa viranomaiskoneiston ulkopuolisia, julkista hallintotehtävää hoitavia yhteisöjä tai henkilöitä huolehtimaan hyvän hallinnon vaatimusten täyttymisestä.

Täsmällisemmän ilmauksensa hyvä hallinto saa hallintolain toisessa luvussa, jossa säädellään hallinnon oikeusperiaatteista (6 §), palveluperiaatteesta ja palvelun asianmukaisuudesta (7 §), neuvonnasta (8 §), hyvän kielenkäytön vaatimuksesta (9 §) ja viranomaisten välisestä yhteistyöstä (10 §). Hyvän hallinnon tarkoituksena on asettaa viranomaisten toiminnalle laadulliset vähimmäisvaatimukset, mutta se merkitsee myös pyrkimystä joustavaan ja vuorovaikutteiseen hallintokäytäntöön, jossa huomioidaan riittävästi asiakkaiden tarpeita jo palveluita järjestettäessä. Kaikkinensa hyvän hallinnon katsotaan olevaan laadukasta hallintoa, jossa taloudellisuuden ja tuottavuuden ohella korostuu hallintotoiminnan yhteiskunnallinen vaikuttavuus sekä palvelu- ja toimintakyky. Näihin liittyy oleellisesti myös asiakastyytyväisyys, sillä hyvään hallintoon kuuluu myös riittävien vaikutusmahdollisuuksien takaaminen yksityisille heitä itseään koskevissa asioissa. (HE 72/2002 vp, 4, 43–44, 54.) Tämä kaikki korostaa hyvän hallinnon periaatteiden keskeistä merkitystä, koska julkinen hallinto on viimeisten vuosikymmenien aikana muuttunut yhä enemmän asiakaslähtöiseen ja palvelukeskeisempään suuntaan (Voutilainen 2007, 2).

Vaikka hallintolakia sovelletaan säädöksen 2.1 §:n mukaisesti valtion ja kunnan viranomaisissa, hyvinvointialueiden ja hyvinvointiyhtymien viranomaisissa, itsenäisissä julkisoikeudellisissa laitoksissa kuin myös eduskunnan virastoissa ja tasavallan presidentin kansliassa, on lain soveltamisalaan olemassa muutamia rajoituksia. Hallintolaki ei tule sovellettavaksi lainkäyttöön,

esitutkintaan, poliisitutkintaan tai ulosottoon (HL 4.1 §). Tätä rajoitusta on lain esitöissä perusteltu esimerkiksi ulosoton kohdalla sillä, että hallinnollisista piirteistään huolimatta ulosotto on lainkäyttöä, ei hallintotoimintaa (HE 72/2002 vp, 52). Koska ulosotossa ei sovelleta hallintolakeja, ei myöskään ulosottoasian muutoksenhaku mene hallintotuomioistuininlinjalla, vaan ulosottoratkaisuista valitetaan yleisiin tuomioistuimiin, eli käräjäoikeuteen, muutoksenhakuna hovioikeuteen ja ylimpänä oikeusasteena korkeimpaan oikeuteen (Havansi 2007, 195). Terhi Arjola-Sarja (2010, 87) on kuitenkin katsonut, että silloinkin, kun hallintolaki ei tule sovellettavaksi, viranomaisen menettelyn hyvän hallinnon mukaisuutta arvioidaan suoraan perustuslain 21 §:n perusteella. Tulkinta saa tukea perustuslain etusijaa säätävästä PL 106 §:stä, jonka perusteella perustuslaissa määritellyillä vaatimuksilla on etusija muuhun lainsäädäntöön nähden. Perustuslakivaliokunta on lausunnossaan (PeVL 12/2002 vp, 6) linjannut, että hyvän hallinnon periaatteet koskevat soveltuvien osin myös ulosottoa. Hyvään hallintoon voidaan kohdistaa vain vähäisiä poikkeuksia tai rajoituksia, jos niille on olemassa riittävän painavat ja yleisesti hyväksyttävät perusteet (Mäenpää 2011, 6).

Edellisessä pääluvussa on käsitelty tarkemmin ulosottokaaren ensimmäisen luvun säätelemiä ulosottotoimintaan liittyviä toimintaperiaatteita. Erityisesti UK 1:20 §:n avoimuuden vaatimuksen voidaan katsoa ilmentävän yleisempää palveluperiaatetta ulosotossa (Linna 2009, 24). Palveluperiaatteen mukaisesti ulosottomiehen on esimerkiksi annettava tarvittaessa asianosaiselle ulosottoasiassa ohjausta ja tehtävä selkoa lain sisällöstä. Velallinen ei saisi joutua sellaiseen tilanteeseen, jossa hänen on käytännössä pakko hankkia oikeudellista asiantuntija-apua valvoakseen etujaan. Monesti tämä ei edes ole velalliselle taloudellisesti mahdollista. (HE 216/2001 vp, 47.) Tässä yhteydessä ei ole perusteltua esitellä läheisemmin kaikkia hyvän hallinnon osatekijöitä, vaan edellä mainittujen lähtökohtien pohjalta seuraavaksi syvennyttään hie- man tarkemmin tähän hallintolain 7 §:n säätelemään palveluperiaatteeseen ja palvelun asianmukaisuuteen.

4.1.1 Palveluperiaate hyvän hallinnon elementtinä

Hallintolakiin on vuonna 2014 lisätty palveluperiaatetta ja palvelun asianmukaisuutta käsittelevä 7 §. Ennen tätä palveluperiaatetta ei juuri pidetty oikeudellisena periaatteena, vaan ennemminkin julkisen hallinnon kehittämissuuntana (Kuusikko 2000, 6). Tällä lisäyksellä pyrittiin korostamaan asiakasnäkökulmaa ja viranomaistoiminnan tuloksellisuuden parantamista, jotka ovat olleet hallintotoiminnan kehittämisen keskeisiä painopisteitä. HL 7 § pyrkii turvaamaan viranomaispalveluiden riittävää saatavuutta sekä varmistamaan huomion kiinnittämisen hallinnon asiakkaiden tarpeisiin. (HE 72/2002 vp, 56.) Palveluperiaatetta voidaan pitää esimerkkinä siitä, miten aiempi periaatteen asema voi lainsäädännössä tapahtuneiden uudistusten myötä muuttua oikeudellisesti sitovaksi oikeusnormiksi.

Edellä mainitun lainkohdan mukaisesti asiointi ja asian käsittely on viranomaisessa pyrittävä järjestämään niin, että hallinnossa asioiva saa hallinnon palveluita asianmukaisesti ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti (HL 7.1 §). Palveluperiaatteella voidaan sanamuotonsa mukaisesti nähdä olevan kaksi puolta, ensinnä kyse on hallinnon palveluiden asianmukaisesta järjestämisestä ja toisaalta viranomaisten tehtävien tuloksellisesta suorittamisesta. Hallinnossa asioivilla tarkoitetaan yleisesti viranomaispalvelujen käyttäjiä, joskin palveluille on ominaista, että niiden käyttäjänä on yksityinen henkilö. Asioinnilla puolestaan tarkoitetaan kaikkia julkisen tehtävän hoitamiseen liittyvää palvelun käyttöä. (HE 72/2002 vp, 56.) Mäenpää (2011, 68) katsookin, että palveluperiaatetta tulee noudattaa kaikessa hallintotoiminnassa ja kaikkia viranomaispalveluita toteutettaessa riippumatta siitä, mikä on palvelun sisältö tai lopputulos.

Viranomaisten tehtävien tulokellinen hoitaminen puolestaan merkitsee sitä, että asiointi tulee tapahtua mahdollisimman nopeasti, joustavasti ja kustannuksia säästävasti sekä yksityisen että viranomaisen kannalta. Koska hallintolain 7 §:n säännös ei aseta viranomaisille ehdotonta velvollisuutta asiointipalveluiden asianmukaisesta järjestämisestä, mahdollistaa se taloudellisten ja muiden voimavarojen huomioon ottamisen. (HE 72/2002 vp, 57.) Yleisessä tiedossa on, että viranomaiset hoitavat tehtäviään niukoilla voimavaroilla alati tiukkenevien laatu- ja tulostavoitteiden ristitulella. Erityisesti tulostavastuun myötä viranomaiset ovat panostaneet voimakkaasti palveluperiaatteen toteuttamiseen. On kuitenkin hyvä muistaa myös, että palveluperiaatteen mukainen tehtävien hoitaminen edellyttää aina myös viranomaisen sisäisen hallinnon tehokasta ja tarkoituksenmukaista järjestämistä. (Väätänen 2011, 20, 570.) Tuloksellisuusvaatimuksen voidaankin katsoa täydentävän asiakaskeskeistä näkökulmaa etenkin sisällöllisesti: asiakassuhteen hyvä laatu tarkoittaa sitä, että hallinnolliset palvelut toteutetaan tuloksellisesti laissa määritellyt tavoitteet ja tarkoitus huomioiden (Mäenpää 2011, 68). Tuloksellisuudella ei tarkoiteta kuitenkaan puhtaasti taloudellisista tehokkuutta, vaan myös mahdollisimman tarkoituksenmukaisesti ja virheettömästi toimivaa yksityisen ja julkisen vallan välistä asiakassuhdetta, vaikkakaan taloudellisen tehokkuuden aspektin läsnäoloa ei voida kiistää (HE 72/2002 vp, 26; Väätänen 2011, 121). Toisaalta hyvän hallinnon kriteerien täyttyminen vaatii, että palveluiden tehokkuus on tasapainossa oikeussuojan kanssa, joten palveluperiaatteeseen vedoten ei voida tinkiä muista lain asettamista asianmukaisen käsittelyn vaatimuksista (Väätänen 2011, 106).

Suomalaista hallintotoimintaa on leimannut ylikorostunut legalismi, hierarkisuus ja muotosidonnaisuus, mitkä näkyvät käytännön hallintotoiminnassa jäykkyytenä, muodollisuutena ja hitautena. Nämä ovat olleet keskeisiä palveluperiaatteen ja tehokkuuden parantamisen esteitä. (Väätänen 2011, 128; Kuusikko 2000, 84.) Asiakaslähtöisen palveluajattelun kehittymisen myötä vähitellen tapahtuneella palveluiden parantamisella ei välttämättä edes aiheuteta kustannuksia vaan päinvastoin; monimutkaisia menettelyjä yksinkertaistamalla on saatu aikaan jopa säästöjä. Kun asiakasta on ohjeistettu riittävästi esimerkiksi asian vireilletulosta, voidaan

luoda edellytykset sille, että asia tulee käsittelyyn riittävästi yksilöitynä ja mahdollisimman täydellisen selvityksen sisältävänä. Näin asian tulkitsemisesta ei synny kustannuksia eikä samoja asioita jouduta käsittelemään useaan kertaan. (Kuusikko 2000, 95, 181–182.)

Julkisia palveluita järjestettäessä tulee kiinnittää erityistä huomiota viranomaispalveluiden riittävyteen sekä helppoon ja kaikille asiakasryhmille tasapuoliseen saatavuuteen (Väätänen 2011, 105). Varsinkaan palvelun saatavuutta ei tule rajoittaa ilman asianmukaisia perusteita (HE 72/2002 vp, 57). Palveluiden riittävyys on luonnollisesti sidoksissa viranomaisen taloudellisiin resursseihin ja riittävän asiantuntemuksen omaavaan henkilöstön määrään. Kuitenkin mikäli palvelu on lakisääteinen, kuten perusopetuksen järjestäminen, on viranomaisella velvollisuus huolehtia palvelun riittävydestä. Tällöin henkilöstöpula ei voi poistaa tai lieventää viranomaisen vastuuta. Tällaisissa tilanteissa julkisyhteisö voidaan velvoittaa korvaamaan hallinnon asiakkaalle saamatta jääneestä palvelusta aiheutunut vahinko. (Mäenpää 2011, 68; Mäenpää 2008, 80.) Koska kaikille hallinnon asiakkaille on turvattava tasapuolinen mahdollisuus palvelun käyttöön, tulee asiointimahdollisuuksien vastata myös erityisryhmien, kuten vammaisten ja vanhusten tarpeita. Nämä eri asiakasryhmien erot on muistettava huomioida esimerkiksi palveluiden toteuttamistavoissa ja asiointitilaratkaisuissa. (HE 72/2002 vp, 57; Mäenpää 2008, 81.)

Palveluperiaatteen toteutumisen laatu on hallintolain 7 §:ssä sidottu asianmukaisuusvaatimukseen. Asiakkaan näkökulmasta ajateltuna menettelymuotojen noudattaminen ei ole itsetarkoitus, vaan asian käsittely tulee järjestää hallinnon asiakkaita silmällä pitäen. Palvelut tulee järjestää niin, että asiointi on helppoa ja yksinkertaista ja asian käsittelyssä huomioidaan asiakkaan oikeudet, edut ja velvollisuudet sekä asiakkaan tarpeet. (Mäenpää 2011, 68.) Hallinnon asiakkaan tulee siis voida helposti muodostaa kokonais käsitys asiansa hoitamiseen tarvittavan palvelun sisällöstä ja siihen liittyvistä toiminnoista. Asiointia esimerkiksi helpottavat selkeiksi suunnitellut asiointipisteet sekä valmiit lomakepohjat, jotka samalla tehostavat myös hallinnon toimintaa. (HE 72/2002 vp, 57.)

Kuusikko (2000, 246) esittää mahdolliseksi neuvontavelvollisuuden liittäminen palveluperiaatteeseen; paikoin palveluperiaatetta voi olla jopa hankalaa hahmottaa ilman, että neuvonta sisältyy siihen. Käytännössä viranomaisen on esimerkiksi avustettava hallinnon asiakasta lomakkeiden täyttämiseksi. Neuvonta kuitenkin on puhtaasti neuvontaa - se ei tarkoita lomakkeen täyttämistä asiakkaan puolesta (Väätänen 2011, 314). Asiakkaiden mahdollisia menettelyllisiä vaikeuksia voidaan pyrkiä lieventämään neuvonnan lisäksi esimerkiksi sähköisellä asioinnilla ja uusilla viestintämenetelmillä (Mäenpää 2008, 81). Palveluperiaatteeseen kuulukin olennaisena osana mahdollisimman joustavien asioimispalvelujen tarjoaminen; toisinaan asian käsittely voi vaatia useampia asioimiskertoja joko samassa tai eri viranomaisessa, toisinaan asian hoitoon riittää viranomaisen tarjoama sähköinen asiointipalvelu. (Väätänen 2011, 534.) Menettelyllisestä näkökulmasta katsottuna asianmukaisuus tarkoittaa lisäksi sitä, ettei lain menettelysäännösten noudattamista tehdä asiakkaan kannalta kohtuuttoman vaikeaksi. Käytännössä tämä

edellyttää hallinnon asiakkaan valinnanvapautta ja itsemääräämisoikeutta. Näiden tavoitteiden noudattaminen vaatii riittävää yhteistyötä ja vuorovaikutusta hallinnon asiakkaan ja viranomaisen välillä. Erityisesti palvelujen käyttäjiltä saatu palaute on omiaan parantamaan palvelun laatua ja tehokkuutta. (HE 72/2002 vp, 57.)

Kuten edellä kerrotusta on huomattavissa, palveluperiaatteella on erittäin laaja käyttöala. Se toimii paitsi menettely- ja rooliperiaatteena, myös ratkaisuperiaatteena. Palveluperiaatteen laajuus ja sisältö kuitenkin täsmentyy ja saa lopullisen muotonsa riippuen virkamiehen tehtävistä ja hänen muodollisesta asemastaan. (Kuusikko 2000, 133, 157.) Yksistään hallintolaissa on monia palveluperiaatetta täydentäviä ja sitä konkretisoivia ilmentymiä, kuten viranomaisen neuvontavelvollisuus (HL 8 §), asiakirjan siirto toimivaltaiselle viranomaiselle (HL 21 §), asiakirjan täydentäminen (HL 22 §), käsittelyn viivytyksettömyys (HL23 §), viranomaisen selvittämisvelvollisuus (HL 31 §) ja vaikuttamismahdollisuuksien varaaminen (HL 41 §). On silti hyvä pitää mielessä, että palveluperiaate sisältää normatiivisten osiensa lisäksi myös lukuisia viranomaisen toiminnalle asetettuja kirjoittamattomia vaatimuksia, kuten kohtelias ja ystävällinen käytös asiakaspalvelutilanteessa (Väätänen 2011, 83). Palveluperiaate on saanut sisältöä oikeuskäytännössä, erityisesti lukuisissa ylimpien laillisuusvalvojien ratkaisuissa.

Pohjois-Suomen hallinto-oikeus on 30.10.2014 antamassaan ratkaisussa 14/5403/1 katsonut, että palveluperiaate edellyttää viranomaisessa voitavan asioida ilman ajanvarausta. Tapauksessa hallinnon asiakas ei ollut saanut poliisilaitoksen asiakaspalvelujärjestelmän uudistamisen vuoksi aseensa hallussapitolupaa koskevaa uudistamishakemusta määräajassa vireille, koska tietojärjestelmäuudistuksen vuoksi hakemuksen uudistamiseksi tuli tehdä ajanvaraus. Asiakas oli varannut ensimmäisen vapaan ajan, joka oli kaksi päivää hänen määräaikaisen aseensa hallussapitoluvan päättymisen jälkeen. Hallinto-oikeus kumosi poliisilaitoksen hylkäävän päätöksen ja palautti asian uudelleen käsiteltäväksi, koska hallintolain mukainen palveluperiaate ja muut asian vireillepanoa koskevat säännökset edellyttävät, että poliisin lupapalvelupisteessä on voitava asioida ilman ajanvarausta. HAO myös totesi, että viranomaisen neuvonta lupahakemuksen vireille saattamiseksi määräajassa oli ollut puutteellista. Asiakaspalvelujärjestelmän uusimista ei voitu pitää hyväksyttävänä syynä sille, ettei hallinnon asiakkaalla ollut mahdollisuutta saada asiaansa vireille määräajassa.

Ratkaisussa OKV/498/1/2017 apulaisoikeuskanslerin sijainen on hallintolain palveluperiaatteen lisäksi nojautunut asian asianmukaisuutta ja viivytyksetöntä käsittelyä koskevaan perustuslain 21.1 §:ään Verohallinnon asiakaspalvelun asianmukaisuutta koskevassa asiassa. Hallinnon asiakas oli pyrkinyt asioimaan Verohallinnon kanssa puhelimitse, mutta ei ollut saanut palvelua useista soittoyrityksistä huolimatta puhelinpalvelun ruuhkautumisen vuoksi. Jos neuvontaa tarjotaan, on sen oltava saatavilla. Tästä syystä apulaisoikeuskanslerin sijainen katsoi, että asiakas ei ollut saanut haluamaansa puhelinpalvelua hyvän hallinnon edellyttämällä tavalla. Ratkaisussa tuotiin esille, että esimerkiksi viranomaisen

tarjoaman takaisinsoittopalvelun laajentuminen olisi omiaan lisäämään palveluperiaatteen ja hyvän hallinnon toteutumista.

Viranomaisen hallinnollisella rakenteella ja niiden muuttumisella on suurta merkitystä asian käsittelylle. Kun hallintorakennetta muutetaan, tulee kiinnittää erityistä huomiota palveluperiaatteen toteuttamiseen ja muihin oikeusturvan takeisiin. (Väätänen 2011, 540.) Palveluperiaatteen toteutumisesta on tärkeää, että esimerkiksi ulosottokaaren 3 luvun 33.1 §:n mukaisessa vireilletuloilmoituksessa mainitaan asiasta vastaavan ulosottomiehen yhteystiedot, jolta velallinen voi kysyä lisätietoa. Erityisesti tämä on korostunut Ulosottolaitoksessa vuonna 2020 tapahtuneen organisaatiomuutoksen vuoksi, koska esimerkiksi pääosin sähköisesti toimiva valtakunnallinen perustäytäntöönpanon yksikkö ei ole henkilökohtaisessa kontaktissa velalliseen. Aiemmin kerrotun mukaisesti UK 1:20 §:n avoimuuden vaatimuksesta voidaan johtaa yhteys palveluperiaatteeseen. Ulosottomiehen tulee esimerkiksi antaa asianosaiselle tämän tiedustelmaa tietoa siitä huolimatta, vaikka hän ei olisi osannut käyttää oikeaa termiä (HE 216/2001, 41). Toinen hyvä esimerkki korostuneesta neuvontavelvollisuudesta on tässä työssä läheisemmin käsiteltävä maksukieltoasiakirja, joka on kirvoittanut monenlaisia tiedusteluja maksukielon saajilta. Erityisesti tässä neuvontavelvollisuus on hyvinkin merkittävässä roolissa siinä, että maksukiellon saajat ymmärtävät, mistä on kyse ja miten heidän tulee toimia.

4.2 Kielellisten oikeuksien huomioon ottaminen

Kielelliset oikeudet ovat jokaiselle kuuluvia perusoikeuksia. Suomessa noudatettava kielipolitiikka on johdettavissa perustuslain 17 §:stä, joka ensimmäisessä momentissa säättää Suomen olevan kaksikielinen; kansalliskielet ovat suomi ja ruotsi. Nimikkeellä kansalliskieli kuvataan niitä kieliä, joita säännönmukaisesti käytetään viranomaisissa asioissa. Kansalliskielillä on siten muita kieliä vahvempi asema. (HE 92/2002 vp, 64.)

Kaksikielisyys on kirjattu jo Suomen ensimmäiseen itsenäiseen perustuslaintasaiseen säädökseen vuonna 1919. Kansalliskielten asema vahvistettiin uudelleen vuonna 1995 ja kielellisiä oikeuksia koskevat säännökset siirrettiin muuttumattomina voimassa olevaan perustuslakiimme. (Tallroth 2004, 516.) Vaikka Suomessa enemmistö onkin äidinkieleltään suomea puhuvia, on kaksikielisyys osa kansakuntamme yhteistä perintöä ja identiteettiä. Suomen omaleimainen ratkaisu kahdesta kansalliskielestä pohjautuukin pitkälti historiaan. (Ojanen & Scheinin, 635.) Ojanen ym. (2011, 633) argumentoivatkin oman kielen jäsentävän kokemusmaailmaa ja luovan yhteisöllisyyttä. Kieli toimii perustana kulttuuriselle identiteetille. Samoilla linjoilla on myös Tallroth (2004, 526), jonka mukaan kahdella kielellä on symboliarvoa. Sekä suomen että ruotsin kielen asemaa tulee vaalia, sillä oman kielen yhteiskunnallinen näkyvyys henkii sitä, että kieli on osa yhteiskuntaa ja sitä puhuva henkilö kuuluu tähän yhteiskuntaan kielestään riippumatta.

Lain esityöt pitävät sisällään ajatuksen kansalliskielten yhdenvertaisuudesta (HE 309/1993 vp, 65). Perustuslakivaliokunta on mietinnössään katsonut, että kielet ovat tasavertaisessa

asemassa, jolloin ruotsin kieltä ei tarkastella vähemmistökielenä (PeVM 9/2002 vp, 2). Yhdenvertaisuudesta juontuu myös se, että lainsäädännöllä ei voida turvata toisen kieliryhmän edustajille toista parempia oikeuksia. Tosiasiallisen kielivähemmistön asema ja oikeudet ovat siis samanlaisia riippumatta siitä, kumpi virka-alueen enemmistökieli tai ainoa kieli on, suomi vai ruotsi (HE 92/2002 vp, 5.)

Jokaisella on oikeus käyttää asiassaan omaa kieltään, suomea tai ruotsia, tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa asioidessaan ja saada myös toimituskirjat tällä kielellä (PL 17.2 §). Asioidilla ei tarkoiteta ainoastaan hallintopäätöksiä tai tuomioin ratkaistavia asioita, vaan myös esimerkiksi palvelukäyntejä viranomaisissa (PeVM 9/2002 vp, 2). Kielellisten perusoikeuksien toteuttaminen ei rajoitu siten vain julkisen vallan käyttöön, vaan ne koskevat myös hallintotehtäviä ja kunnallisia palveluita, kuten sosiaalipalvelujen toteuttamista (Mäenpää 2011, 93). Lain esityöt kuitenkin asettavat tähän yksikielisiä kuntia koskevan varauksen, sillä oikeus oman kielen käyttämiseen ei ole ehdoton yksikielisissä kunnissa, mikäli lainsäädännöstä ei muuta johdu (HE 309/1993 vp, 65).

Julkiselle vallalle on asetettu erityinen velvoite huolehtia suomen ja ruotsin kielen kielellisten oikeuksien toteutumisesta yhtäläisin perustein (PL 17.2 §). Kyseessä on nimenomainen viranomaisille asetettu velvoite - kielelliset oikeudet eivät toteudu, mikäli niitä tulee erikseen pyytää. Viranomaisten tuleekin aktiivisesti edistää kielellisten oikeuksien toteutumista. (Tammenmaa 2016, 9.) Edellä mainitulla perustuslain säännöksellä on läheinen yhteys myös yhdenvertaiseen kohteluun, sillä PL 6.2 §:n perusteella ketään ei saa syrjiä kielellisillä perusteilla. Näin ollen kaksikielinen viranomainen ei voi kieltäytyä palvelemasta asiakasta hänen käyttämänsä kielen perusteella (Tallroth 2004, 520). Myös muut perustuslain säädökset antavat tukea PL 17.2 §:lle, kuten oikeus omakieliseen opetukseen (PL 16 §) sekä perustuslain 22 §:n mukainen toimintavelvoite, jonka mukaan julkisen vallan tulee turvata perus- ja ihmisoikeuksien toteutuminen - tämä koskee siis niin ikään myös kielellisiä oikeuksia. Kun PL 17.2 §:ä arvioidaan suhteessa yksityiseen kansalaiseen, kysymys on siitä, toteutuuko oikeus oman kielen käyttämisestä tosiasiallisesti ja saako henkilö palvelua omalla kielellään. Ymmärtääkö henkilö esimerkiksi mitä päätöksessä kerrotaan tai voiko hän tehdä ajanvarauksen omalla kielellään? (Tammenmaa 2016, 9.)

4.2.1 Kielilaki asettaa raamit käytettävälle kielelle

Perustuslain kielilainsäädäntöä täsmentävänä yleislakina on kielilaki (423/2003, myöhemmin kielil). Ahvenanmaan maakunnan osalta kielisäännökset sisältyvät Ahvenanmaan itsehallintolaikiin (1144/1991). Kielilakia täydentävät useat erityislainsäädännön säännökset, kuten julkisyhteisöjen henkilöstöltä vaadittavasta kielitaidosta annettu laki (424/2003). Kielilain säännöksiä kielellisistä vähimmäisoikeuksista ei tule heikentää erityislainsäädännöllä (HE 82/2002 vp, 66). Kielilaki turvaa suomen- ja ruotsinkielisen väestön kielellisiä oikeuksia, joskin viranomainen voi

kielilä 2.3 §:n mukaisesti tarjota lain minimitasoa parempaa kielellistä palvelua. Mikäli kenenkään kielelliset oikeudet eivät kärsi, voi viranomainen antaa palvelua ja ottaa vastaan asiakirjoja myös muilla kielillä. Etenkin asioiden kansainvälistymisen johdosta viranomaiset ovat yhä useammin tukeutuneet vieraskielisiin asiakirjoihin. (PeVM 9/2002 vp, 4.) Esimerkiksi tuomioistuimissa vieraskielisten asiakirjojen huomioon ottaminen todisteina on verrattain yleistä (Tallroth 2004, 518).

Kielilakia sovelletaan laajalti viranomaisissa. Kielilain 3.1 §:n mukaisesti sen soveltamisalaan kuuluvat muun muassa tuomioistuimet, valtion viranomaiset sekä kunnalliset viranomaiset ja itsenäiset julkisoikeudelliset laitokset. Tietyin edellytyksin kielilaki koskee myös liikelaitoksia ja yhtiöitä, joille viranomainen on antanut julkisia hallintotehtäviä hoidettavakseen (HE 92/2002 vp, 67). Viranomaisen tulee siis varmistua siitä, että julkisen hallintotehtävän hoidettavakseen saanut taho sitoutuu palvelemaan asiakkaita kielilain edellyttämällä tavalla. Kenenkään kielelliset oikeudet eivät saa heikentyä käytettäessä muita hallinnon toimintatapoja, kuten esimerkiksi ostopalveluita, sillä julkisista velvollisuuksista ei voida irtautua sopimuksin. (Tallroth 2004, 519.)

Kielilain soveltamisen kannalta olennaista on kielellinen jaotus sekä jako yksi- ja kaksikielisiin viranomaisiin. Jaotuksella on merkitystä niin yksilön kielellisille oikeuksille kuin viranomaisen kielellisille velvollisuuksille, sillä esimerkiksi kaksikielisessä kunnassa yksilön kielelliset oikeudet ovat yksikielisiä kuntia laajemmat (HE 92/2002 vp, 68). Kielellisen jaotuksen perusyksikönä on kunta, joka on joko yksi- tai kaksikielinen kielioloista riippuen. Kunta on kaksikielinen, jos siellä asuu sekä suomen- että ruotsinkielisiä asukkaita ja vähemmistön osuus on vähintään kahdeksan prosenttia asukkaista tai vähintään 3 000 asukasta. Muussa tapauksessa kunta on yksikielinen. (Kielilä 5 §; HE 92/2002 vp, 68.) Alueellisessa jaotuksessa lähtökohtana on perustuslain 122 §, jonka mukaisesti hallinnon aluejaotuksen tulee turvata sekä suomen- että ruotsinkielisen väestön mahdollisuudet saada palveluita omalla kielellään samanlaisten perusteiden mukaan. Kuitenkaan ilmaus ”samanlainen” ei tarkoita automaattisesti samaa kuin ”samassa laajuudessa”, esimerkiksi kaksikielisen kunnan vähemmän käytetyllä kielellä voidaan joistain asioista tiedottaa toista suppeammin (Tallroth 2004, 520).

Kielilain 6 § säättää viranomaisten kielellisestä jaotuksesta. Valtion keskushallintoviranomaiset ovat kaksikielisiä. Samoin ovat myös kaksikielisen kunnan viranomaiset sekä muut viranomaiset, joiden virka-alueeseen kuuluu erikielisiä kuntia. Yksikielisiä viranomaisia puolestaan ovat sellaiset valtion viranomaiset, joiden virka-alueeseen kuuluu vain saman kielisiä kuntia sekä yksikielisen kunnan viranomaiset. Viranomaisen kielellinen asema on sama koko sen virka-alueella, eli kaksikielisen viranomaisen tulee olla kaksikielinen myös suhteessa yksikielisessä kunnassa asuvaan henkilöön. Samalla periaatteella myös viranomaisten kielelliset velvollisuudet riippuvat sen kielellisestä asemasta. Esimerkiksi kaksikielisen viranomaisen tulee osoittaa yleisölle kykenevänsä palvelemaan molemmilla kansalliskielillä. (HE 92/2002 vp, 69.)

Hallintolain 9 §:n mukaisesti viranomaisten tulee käyttää asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Lainkohta ei kuitenkaan ota kantaa kummalla kielellä, suomella vai ruotsilla, asia tullaan käsittelemään, vaan tämä ratkaistaan kielilain toisen luvun säännösten mukaan. Kielilain 10.1 § säättää, että valtion viranomaisissa ja kaksikielisen kunnan viranomaisissa jokaisella on oikeus käyttää omaa kieltään, suomea tai ruotsia. Myös asiassa kuultavalle on järjestettävä tilaisuus tulla kuulluksi omalla kielellään, suomella tai ruotsilla. Säännöksellä pyritään turvaamaan henkilön oikeutta oman kielen käyttöön, sillä esimerkiksi valtion viranomaisessa oikeus käyttää suomen tai ruotsin kieltä ei ole sidottu henkilön tosiasialliseen omaan kieleen, vaan hän voi valita kumpaa kieltä hän käyttää. Jos joku on esimerkiksi tehnyt veroilmoituksensa ruotsinkielistä lomaketta käyttäen, viranomaisen tulisi lisätietoja pyytäessään käyttää ruotsia. (HE 92/2002 vp, 71, 87).

Korkeimman oikeuden ratkaisu KKO 1993:153 konkretisoi edellä kerrottua. Kantajat olivat alioikeudessa käyttäneet suomen kieltä, mutta he tekivät valituksen hovioikeuteen ruotsiksi. Vastaaja vaati valituksen tutkimatta jättämistä, koska asia oli käsitelty ja päätös annettu suomenkielisessä alioikeudessa. Kantajista kaksi oli kuitenkin kaksikielisiä ja yksi suomenkielinen, jolloin korkein oikeus katsoi, että kantajilla oli oikeus tehdä valituksensa hovioikeudelle ruotsiksi. KKO kuitenkin totesi, että vastaajilla olisi oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin vaatimusten täyttämiseksi ollut mahdollisuus saada kantajien ruotsinkielisestä valituksesta suomenkielinen käännös, mikäli he eivät riittävästi ymmärtäneet ruotsin kieltä.

Kaksikielisten viranomaisten on toiminnallaan osoitettava käyttävänsä molempia kansalliskieliä (kielil. 23.2 §). Toisin sanoen suomen ja ruotsin kielen tulee näkyä kaksikielisten viranomaisten toiminnassa ja niiden ulkoisessa kuvassa. Kaksikielisellä viranomaisella tulee olla nimi sekä suomeksi että ruotsiksi, samoin kuin viranomaisen lomakkeiden, kirjepohjien ja julkaisujen tulee löytyä molemmilla kielillä. Molempien kielten näkyvyys on myös omiaan edistämään oikeusturvaa, sillä esimerkiksi se, että asiakas pystyy täyttämään hakemuslomakkeen omalla kielellään, saattaa vähentää virheiden tai väärinymmärrysten vaaraa. Kaksikielisyydestä voidaan viestittää hyvin pienilläkin eleillä, kuten kaksikielisillä sähköpostin allekirjoituksilla. (Tallroth 2004, 525, 526.)

Eduskunnan oikeusasiamies on 7.11.2018 antamassaan ratkaisussa EOAK/4526/2017 vahvistanut sen, että kaksikielisessä viranomaisessa työskentelevän virkamiehen tulee laatia sähköpostin automaattinen poissaoloviesti sekä suomeksi että ruotsiksi. Koska on mahdollista, että viranomaisen työntekijät saavat sähköpostia myös viraston ulkopuolisilta asiakailta, tulee kaksikielisen viranomaisen kielellisten oikeuksien tasavertaisen toteutumisen vuoksi laatia poissaoloilmoitukset molemmilla kansalliskielillä. Asian kokonaisarvioinnissa voidaan kuitenkin ottaa huomioon ne tosiasialliset olosuhteet, joissa asianosainen henkilö työskentelee; asiaa on mahdollista arvioida toisin, mikäli henkilön työtehtäviin ei liity ulkoisten asiakaskontaktien mahdollisuutta tai todennäköisyyttä.

Yksikielisessä viranomaisessa on oikeus käyttää omaa kieltä sellaisessa asiassa, joka tulee vi-reille viranomaisen aloitteesta ja kohdistuu välittömästi yksilön tai hänen huollettavansa pe-rusoikeuksiin. Asia voi koskea myös viranomaisen asettamaa velvoitetta. (Kielil 10.2 §.) Varsin usein kysymys onkin asianosaisen kannalta kielteisestä, rajoittavasta tai hänelle velvoitteita asettavasta päätöksestä, kuten virheellisesti maksetun sosiaalietuuden takaisinperinnästä (Mä-enpää 2011, 94). Jos viranomaisaloitteisen asian käsittelykieli on toinen kuin asianosaisen oma kieli, tulee viranomaisen kielilain 18.1 §:n perusteella järjestää maksuton tulkkaus taikka huo-lehtia itse tulkkauksesta asiaa käsiteltäessä. Myös sellaisella henkilöllä, jota kuullaan viran-omaisessa on oikeus käyttää omaa kieltään, joko suomea tai ruotsia. Viranomainen on velvolli-nen selvittämään, kumpaa kieltä kuultava haluaa käyttää ja järjestettävä kuuleminen niin, että tämä on mahdollista (HE 92/2002 vp, 72). Muutoin kielilain kolmannen luvun 12–16 §:ien pää-sääntö on, että yksikielisessä viranomaisessa käytetään asian käsittelykielenä viranomaisen kieltä.

Yksikielisen kunnan viranomaisen käyttämää kieltä on käsitelty tapauksessa KKO 1992:185. Tässä lääninhallitus ja hovioikeus olivat käsitelleet asian ja antaneet päätök-sensä suomen kielellä. Vastaajan mukaan asia olisi tullut käsitellä ruotsiksi, koska hän asui ruotsinkielisessä kunnassa ja oli äidinkieltään ruotsia puhuva. Näin ollen myös ha-kemuksen liitteinä olleet asiakirjat olisi tullut kääntää ruotsiksi. Koska jokaisella on omassa asiassaan oikeus käyttää omaa kieltään, joko suomea tai ruotsia, korkein oikeus katsoi, että kantajalla on oikeus käyttää suomen kieltä. Kuitenkin koska oikeuskäsittely koski ruotsinkielisellä alueella sijaitsevan kiinteistön saamisasiaa ja kyseinen kunta oli yksikielinen, olisi alioikeuksien päätökset tulleet antaa kunnan kielellä, eli ruotsiksi.

Viranomaisella on kielil 23 §:n mukainen velvollisuus huolehtia siitä, että yksilön kielelliset oikeudet toteutuvat käytännössä. Kaksikielisen viranomaisen tulee esimerkiksi varmistua siitä, että sen palveluksessa on riittävästi kielitaitoista henkilökuntaa koska palvelun laatu ei saa riippua siitä, käyttääkö palvelua saava suomen vai ruotsin kieltä (HE 92/2002 vp, 86). Toisinaan on tilanteita, joissa ruotsinkieliset henkilöt eivät käytä kielellisiä oikeuksiaan siinä pelossa, että heidän asiansa käsitellään muita hitaammin tai viranomaiset eivät riittävästi ymmärrä heidän asiaansa. Jokaisen kuitenkin tulee voida luottaa hallinnon toimivuuteen ja asioiden käsittelyn oikeellisuuteen siitä riippumatta, valitseeko hän asiointikielekseen suomen vai ruotsin - hyvän hallinnon tulee olla saatavissa samanlaisin perustein niin suomen- kuin ruotsinkieliselle väes-tölle. (Tallroth 2004, 523–524.)

Tämän lisäksi kielilain 35.3 § velvoittaa viranomaisia toiminnassaan vaalimaan maan kielellistä kulttuuriperintöä ja edistämään molempien kansalliskielten käyttöä. Säännöksellä on katse tu-levaisuudessa; viranomaisen esimerkiksi tulee huolehtia siitä, että sekä suomi että ruotsi ovat elinvoimaisia myös jatkossa, vieraskielisen tiedon ja kielivaikutteiden yhä lisääntyessä. Edistä-misvelvoite tarkoittaa myös henkilöstön kielikoulutusta niin, että heillä on tehtäviensä vaatima ja kielilain edellyttämä kielitaito. (HE 92/2002 vp, 96.) Molempien kansalliskielten huolto on

siis välttämätöntä, jotta voidaan varmistua kielten pysyminen elinkelpoisina vaativissakin hallintotilanteissa (Tallroth 2004, 522). Viranomaisten on myös ryhdyttävä tarvittaessa erityistointenpiteisiin toisen kieliryhmän sivistyksellisten tai yhteiskunnallisten tarpeiden turvaamiseksi (kielil. 35.3 §). Tällaista erityiskohtelua on kuitenkin sovellettava asiallisesti ja johdonmukaisesti niin, että erityistointet ovat kohtuullisessa suhteessa kohtelulla tavoiteltavaan päämäärään nähden (Mäenpää 2008, 68).

Kunta voi esimerkiksi järjestää terveyspalveluitaan eri tavalla ruotsinkieliselle kuin suomea puhuvalle väestölle, mikäli järjestely edistää tehokkaammin kielellisten oikeuksien toteutumista kuten korkeimman hallinto-oikeuden ratkaisu KHO 2004:107 osoittaa. Tapauksessa kunnanvaltuusto oli päättänyt vaihtaa Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin jäsenyyden Päijät-Hämeen sairaanhoitopiirin jäsenyyteen, mutta kunnan ruotsinkielisen väestön erikoissairaanhoidon palvelut oli päätetty ostaa Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiriltä. Tämän katsottiin parhaiten toteuttavan kielellistä tasa-arvoa, sillä muutoksella pyrittiin takaamaan ruotsinkieliselle väestölle erikoissairaanhoidon palveluita heidän äidinkielellään. KHO katsoi, ettei kunnanvaltuuston päätös ollut yhdenvertaisuusperiaatteen vastainen, vaikka kunnan suomenkielisellä väestöllä ei ollutkaan samanlaista valinnanvapautta hoitopaikan suhteen kuin ruotsinkielisillä. Koska kyse oli tosiasiallisen kielellisen tasa-arvon tavoittelusta, oli erilaisella kohtelulla hyväksyttävä syy.

4.2.2 Kielelliset oikeudet ulosottotoiminnassa

Valtion viranomaisena kansalaisten kielellisistä oikeuksista huolehtiminen on myös oleellinen osa Ulosottolaitoksen toimintaa. Koska Ulosottolaitoksen virka-alueena on koko maa, kuuluu siihen sekä yksi- että kaksikielisiä kuntia. Näin ollen Ulosottolaitos on kaksikielinen viranomainen, jolloin palveluiden saatavuus on turvattava molemmilla kansalliskielillä. Ulosottokaaren ensimmäisen luvun 11.4 § velvoittaa huolehtimaan palveluiden alueellisesta saatavuudesta ja kielellisten oikeuksien toteutumisesta toimintaa järjestettäessä.

Ulosottolaitoksen toimintayksiköiden toiminta-alueena on koko maa taikka maantieteellisesti rajoitettu alue. Valtakunnalliset perustäytäntöönpanon ja erityistäytäntöönpanon yksiköt ovat kaksikielisiä. Alueellisissa toimintayksiköissä tapahtuvan laajan täytäntöönpanon kielellinen asema määräytyy edellä esitetysti kielilain säätämällä tavalla. (HE 71/2018 vp, 67.) Valtioneuvoston ulosottoimen hallinnosta antaman asetuksen (285/2020) 7.1 §:n mukaisesti Ulosottolaitoksen on pidettävä huolta, että sillä on riittävästi kielitaitoista henkilöstöä, joiden kielitaito vastaa kullakin toimialueella tehtävien vaatimia tarpeita. Sanottu koskee viranomaisen koko henkilökuntaa, ei vain ulosottomiehiä. Käytännössä tämä tapahtuu niin, että rekrytoidaan tarvittavan kielitaidon omaavia henkilöitä niille paikkakunnille ja sellaisiin toimintoihin, joissa on tarve osata muutakin kuin suomen kieltä. Jotta myös ruotsinkieliset saavat palvelua omalla äidinkielellään, voidaan esimerkiksi perustäytäntöönpanossa asia ohjata sellaiselle ulosottomiehelle, joka osaa velallisen äidinkielen. (LaVM 22/2018 vp, 10.) Perustäytäntöönpanon osalta sanottu tarkoittaa sitä, että toimintayksikössä on vähintään yksi kielikunnanvouti, joka täyttää

kielitaitovaatimukset ruotsin kielen osalta. Laajan täytäntöönpanon yksiköistä ruotsin kielen taitoisia kihlakunnanvoutoja tulee löytyä vähintään Etelä-Suomen ja Länsi-Suomen toimintayksiköistä. Ahvenanmaan maakunnassa täytäntöönpano hoidetaan kokonaisuudessaan ruotsinkielisten ulosottoylitarkastajien toimesta. (HE 71/2018 vp, 67.)

Myös Ulosottolaitoksen sähköinen asiointipalvelu on omiaan tukemaan ruotsinkielisen väestön tosiasiallisia mahdollisuuksia saada palveluja omalla kielellään. Sähköiset asiointipalvelut tarjotaan molemmilla kansalliskielillä ja tietojärjestelmän lähettämät asiakirjat lähetetään joko suomeksi tai ruotsiksi velallisen kielikoodin mukaisesti. Lisäksi puhelimitse ja sähköpostitse tapahtuvan ruotsinkielisen asiakaspalvelun laatua ja määrää tullaan lisäämään. (HE 71/2018 vp, 67–68.) Tietyillä paikkakunnilla, kuten pääkaupunkiseudulla, on nykyisin huomiotu myös englannin kielen osaamisvaatimus. Näillä perusteilla lakivaliokunta onkin mietinnössään (LaVM 22/2018 vp, 11) katsonut, että Ulosottolaitos on ottanut kielelliset oikeudet asianmukaisesti huomioon.

Tässä opinnäytetyössä on pyritty mahdollisuuksien mukaan ja työn aihepiirin laajuudessa huomioimaan viranomaisen kaksikielisyys. Tämä näyttäytyy esimerkiksi siinä, että Ulosottolaitoksen henkilöstölle tehty kysely asiakirjojen kehittämistarpeista käännettiin ruotsin kielelle. Kyselyllä pyrittiin selvittämään henkilöstöltä myös sitä, olisiko jokin asiakirja tarpeen saada jollain muulla kielellä kuin vain suomeksi tai ruotsiksi. Kyselyn tuloksia esitellään läheisemmin seuraavassa pääluvussa. Kuten yllä on todettu, ovat Ulosottolaitoksen tietojärjestelmien tuottamat asiakirjat saatavilla sekä suomeksi että ruotsiksi. Näin on myös myöhemmin tarkemmin käsiteltävien velallisen ulosottoasiat ja maksukielto -tulosteiden osalta. Näihin asiakirjoihin esitetyt kehittämis ehdotukset ovat siis yhtäältä sovellettavissa kummankin kieliseen versioon.

4.3 Palveluiden tulee olla yhtäläisesti kaikille saavutettavissa

Me näemme ja käytämme monenlaisia palveluita ja tuotteita sekä tekniikkaa päivittäin. Emme kuitenkaan yleensä pysähdy ajattelemaan niitä sen tarkemmin, ennen kuin elämässämme tapahtuu jotakin, mikä tekee esimerkiksi palvelun käyttämisestä hankalampaa, ellei jopa mahdotonta. (Bergman & Johnson 1995, 2.) Tällaisessa tilanteessa saavutettavuudella on keskeinen rooli.

Yksinkertaistetusti saavutettavuus tarkoittaa esteettömyyttä digitaalisten palveluiden maailmassa. Tarkoituksena on, että mahdollisimman moni erilainen ihminen voi käyttää palvelua ja ymmärtää sen sisältöä mahdollisimman helposti. Tämä tarkoittaa ihmisten erilaisuuden ja moninaisuuden huomiointia sisällön tuottamisessa. Esimerkiksi on arvioitu, että Suomessa on yli miljoona ihmistä, joilla voi olla haasteita digipalveluiden käyttämisessä, mikäli saavutettavuuteen ei ole kiinnitetty tarpeeksi huomiota (Aluehallintovirasto 2021b.) Saavutettavuus on yhteydessä käyttäjän tarpeisiin. Palvelu tai tuote ei ole saavutettava, mikäli tietty henkilö ei kykene sitä esimerkiksi vammansa vuoksi käyttämään. Graafinen käyttöliittymä saattaa olla

saavutettavissa kuuroille käyttäjille, mutta ei ole välttämättä sitä näkövammaisille. (Bergman ym. 1995, 2.) Saavutettavuuden huomioon ottaminen on keskeinen osa asiakaslähtöistä toimintaa, jossa huomio kiinnitetään erilaisten käyttäjien erilaisiin tarpeisiin tai haasteisiin ja tämän perusteella palvelusta muokataan entistä paremmin kaikille sopivia. Tarkoituksena on siis tarjota palveluita ja tuotteita, joita voivat käyttää kaikki rajoituksistaan riippumatta. Tällä ei tarkoiteta ainoastaan henkilöitä, joilla on jonkinlainen vamma, vaan myös esimerkiksi iästä, terveydentilasta tai tilapäisestä tapaturmasta johtuvia haittoja (Costa 2021). Kehittämisessä tulee siis huomioida sekä ominaisuuksiensa puolesta erilaiset käyttäjäryhmät että erilaisia tekniikoita käyttävät käyttäjäryhmät (Voutilainen 2006, 23).

Euroopan parlamentti ja neuvosto ovat antaneet vuonna 2016 voimaan tulleen direktiivin julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta (EU) 2016/2102. Tästä käytetään myöhemmin lyhyempää viittausta saavutettavuusdirektiivi. Direktiivi pyrkii siihen, että jäsenvaltioiden julkisen sektorin verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuutta parannetaan lähentämällä kansallisia toimenpiteitä yhteisesti sovittujen vaatimusten suuntaan (1 artikla). Kun puitteet ovat yhdenmukaiset, kansalaiset voivat tehokkaasti käyttää oikeuksiaan yhtäläisesti kaikkialla unionin alueella (johdanto-osan 11 kohta). Julkisen sektorin määritelmä on laaja, ja se kattaa 3 artiklan 1 kohdan mukaisesti paitsi valtion viranomaiset ja alueviranomaiset, myös paikallisviranomaiset, julkisoikeudelliset laitokset taikka yhden tai useamman tällaisen yhteenliittymän. Saavutettavuusdirektiivin saavutettavuudelle asettamat vaatimukset voidaan 4 artiklan perusteella jakaa neljään periaatteeseen: havaittavuus, hallittavuus, ymmärrettävyys ja toimintavarmuus. Ensinnä mainittu tarkoittaa sitä, että käyttöliittymän osat ja tiedot on esitettävä käyttäjille havaittavissa olevilla tavoilla. Käyttöliittymän osien ja niissä navigoinnin tulee olla hallittavia sekä ymmärrettäviä, eli esitettyjen tietojen ja käyttöliittymän toiminnan tulee olla käsitettäviä. Neljänneksi sisällön on oltava riittävän toimintavarmaa, jotta hyvinkin erilaiset asiakassovellukset voivat tulkita informaatiota luotettavasti. (Johdanto-osan 37 kohta.) Direktiivin yhteydessä on hyvä muistaa myös se, että saavutettavuusvaatimukset eivät erittele millaista teknologiaa esimerkiksi tietyllä verkkosivustolla tulisi käyttää, vaan säädös on tarkoitettu teknologiariippumattomaksi (johdanto-osan 36 kohta).

Kansallisella tasolla direktiivi on saatettu voimaan huhtikuussa vuonna 2019 voimaan tulleella digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetulla lailla (306/2019, myöhemmin digipalvelulaki). Lain 1 § pyrkii edistämään digitaalisten palveluiden saatavuutta, laatua, tietoturvallisuutta ja sisällön saavutettavuutta. Toisien sanoen säädöksen perimmäisenä tarkoituksena on parantaa jokaisen mahdollisuuksia käyttää yhdenvertaisesti digitaalisia palveluita. Lain esityöt tuovat esille sen, että sähköiset palvelut täydentävät viranomaisten palveluvalikoimaa ja keinoja olla viranomaiseen yhteydessä – sähköisten palveluiden tosiasiallinen käyttö jää asiakkaan oman harkinnan varaan. Viranomaisen on siis myös jatkossa tarjottava tasapuolisesti muitakin asiointimuotoja. Digipalvelulakia ei ole tarkoitettu tyhjentäväksi, sillä viranomaisten odotetaan

seuraavan alansa käytäntöjä sen varmistamiseksi, että sähköisten palveluiden laatu ja sisältö täyttävät aina asianmukaisesti palveluille asetetut vaatimukset. (HE 60/2018 vp, 46.)

Vakuutusosikeus on ratkaisussaan 6887:2007 katsonut, ettei valitusosoitus ole ollut puutteellinen, vaikka siitä puuttui maininta mahdollisuudesta toimittaa valitus sähköisesti. Perusteluissaan vakuutusosikeus vetosi siihen, että laki asettaa viranomaiselle veloitteen pyrkiä tarjoamaan mahdollisuus sähköiseen asiointiin, mutta tästä ei ole johdettavissa ehdotonta velvollisuutta. Viranomaisella on oikeus harkita, missä laajuudessa se tarjoaa mahdollisuuden sähköiseen asiointiin koska eri viranomaisen käytettävissä olevat resurssit vaihtelevat.

Digipalvelulain 7 §:llä on implementoitu saavutettavuusdirektiivin 4 artiklan mukaiset periaatteet. Digitaalisten palveluiden tulee täyttää asetetut vaatimukset silloin, kun tietosisältö on palvelun käyttäjien saatavilla. Lain esityöt avaavat näitä saavutettavuusdirektiivin neljää periaatetta astetta tarkemmalla tasolla. Havaittavuuden esimerkiksi on todettu tarkoittavan riittävää värieroa taustan ja tekstin välillä tai mahdollisuutta muuttaa tekstimuotoinen sisältö toiseen muotoon. Hallittavuus puolestaan tarkoittaa sitä, että sisältöä tulee olla mahdollista käyttää esimerkiksi pelkällä näppäimistöllä. Mikäli verkkopalvelun käytölle on asetettu aikaraja, tulee tämän olla riittävän pitkä, jotta käyttäjä ehtii käydä läpi sivuston sisällön. Kokonaiskuvan hahmottamista varten voi olla tarkoituksenmukaista miettiä, tulisiko sivustolle tuottaa sellainen navigaatiorakenne, josta käyttäjä voi helposti tarkistaa asian etenemisen ja sijaintinsa digitaalisessa palvelussa. (HE 60/2018 vp, 71–72.) Tällaisesta navigaatiopalkista esimerkiksi käy oheinen Verohallinnon Omavero -asiointipalvelusta otettu kuvakaappaus (kuvio 3), jonka ylälaidasta ilmenee käyttäjän sen hetkinen sijainti verkkopalvelun kokonaisrakenteessa, ja sen alla oleva vaiheittain etenevä palkki kuvaa käyttäjän suorittaman toiminnon vaihetta, tässä tapauksessa vuodelle 2021 tehtävää verokortti- ja ennakoverohakemusta. Tästä käyttäjän on helppo hahmottaa montako vaihetta hakemuksen tekemisessä kaiken kaikkiaan on ja missä kohdassa hän sillä hetkellä menee. Lisäksi värien käyttämisellä voidaan korostaa näitä eri vaiheita. Tässä vaaleampaa vihreää on käytetty niissä kohdissa, mitkä ovat jo täytetty ja harmaa väri kuvaa hakemuksen tulevia vaiheita. Tummanvihreä väri ilmaisee hakemuksen sen hetkistä vaihetta.

[Etusivu](#) > [Verokortit ja ennakvero](#) > [Verokortti- ja ennakverohakemus](#)

Verokortti- ja ennakverohakemus 2021



Kuvio 3: Koko asian etenemistä kuvaava navigaatiopalkki (Verohallinto 2021)

Siinä missä saavutettavuusdirektiivin mukainen määritelmä ymmärrettävyydelle keskittyi käyttäjätoimintaan, on digipalvelulain esitöiden mukainen määritelmä tätä

yksityiskohtaisempi. Ymmärrettävyys käsittää muun muassa johdonmukaisuuteen liittyviä seikkoja, kuten sen, että käyttäjällä tulee olla mahdollisuus peruuttaa taaksepäin ja tarkastaa antamansa tiedot ennen niiden lähettämistä. (HE 60/2018 vp, 72.) Tätä havainnollistaa alla oleva kuvakaappaus Ulosottolaitoksen sähköisestä asiointipalvelusta (kuvio 4), jossa on nähtävissä hakemuksen etenemistä kuvaavat ”takaisin” ja ”seuraava” -painikkeet sähköistä ulosottohakemusta tehtäessä. On hyvä muistaa, että sisällön tulee täyttää myös kielellisen ymmärrettävyyden vaatimukset (HE 60/2018 vp, 72). Lainsäädännön kielelle asettamia vaatimuksia on käsitelty tarkemmin edeltävässä alaluvussa ja myöhemmin kuvataan hieman tarkemmin ymmärrettävän ja selkeän yleiskielen sekä selkokielen hyödyntämistä.

Hae ulosottoa ► Ulosottohakemus

Asioinnin muoto

Tallenna luonnos

Valitse toimikko ulosoton hakijana vai hakijan asiamiehenä *

☐ Toimin hakijana

☒ Toimin asiamiehenä ?

Takaisin

Seuraava

Kuvio 4: Navigaatiopainikkeet (Ulosottolaitos 2021b)

4.3.1 Yhdistelmä tekniikkaa, helppokäyttöisyyttä ja ymmärrettävyyttä

Sähköisten palveluiden käyttäjillä saattaa olla jokin toiminnallinen rajoite, joka estää palvelun käytön ilman teknisiä apuvälineitä. Varsin selvää on, ettei viranomainen voi valikoida niitä asiakkaitaan, joille annetaan mahdollisuus palveluiden käyttöön. Tämä vuoksi saavutettavuusaspekti on otettava huomioon jo palveluiden kehittämisvaiheessa. (Voutilainen 2007, 12–13.) Ei ole olemassa vain yhtä keskivertokäyttäjää, jota silmällä pitäen palvelu suunnitellaan, vaan suunnittelun lähtökohtana tulisi pitää suunnittele kaikille -periaatetta (*Desing for All* tai *Universal Design*), joka pyrkii huomioimaan erilaiset käyttäjät prosessin alusta alkaen ja edistämään saavutettavuutta. Periaatteen mukaisesti toteutetaan mahdollisimman yleinen palvelu, jota kaikki erilaiset ihmiset voivat hyödyntää. (Bergman ym. 1995, 7.)

Saavutettavuus yhdistää ajatuksen pääsystä sisältöön sekä näiden sisältöjen saatavuudesta. Pääsy riippuu sisällön luonteesta ja sen tarjontatavasta, joka usein on teknologinen tai taloudellinen kysymys (Järvinen, Neuvonen & Rautiainen 2019, 71). Verkkopalveluiden tulee olla teknisesti saavutettavia, eli käyttäjien tulee voida hyödyntää sisältöä teknisten apuvälineiden avulla, kuten puheohjauksella tai ruudunlukuohjelmalla. Verkkosivun tulee myös olla koodattu standardeja noudattaen niin, että sivuston lähdekoodi on virheetöntä ja loogista. Käyttäjän

pitäisi pystyä mukauttamaan sisällön ulkoasua tarpeidensa mukaan, esimerkiksi suurentamalla tekstin kokoa. (Celia 2021; Aluehallintovirasto 2021b.)

Kansainvälinen W3C eli World Wide Web -konsortio on laatinut kansainvälisen ohjeistuksen verkkosisältöjen saavutettavuudesta, WCAG, *Web Content Accessibility Guidelines*. Näillä verkkosisällön saavutettavuusohjeilla pyritään takaamaan mahdollisimman monelle pääsy verkkopalveluihin, eli sääntelyllä varmistetaan saavutettavuuden minimitaso. Tämä ohjeistus toimii monien maiden lainsäädännön perustana. (Aluehallintovirasto 2021b.) WCAG päivittyy säännöllisesti tekniikoiden ja laitteiden kehittymisen myötä. Tuorein versio WCAG 2.1. on hyväksytty kesäkuussa 2018 ja virallinen suomenkielinen käännös ilmestyi syksyllä 2019. (Saavutettavasti.fi 2021.) Verrattuna aiempaan versioonsa WCAG 2.1. paransi saavutettavuutta kolmen merkittävän henkilöryhmän osalta: henkilöiden, joilla on oppimisen ja ymmärtämisen ongelmia tai kognitiivisia rajoitteita; heikkonäköisten sekä henkilöiden, joilla on mobiililaitteiden käyttöön liittyviä ongelmia (WCAG 2.1. johdanto-osa 0.5 §).

WCAG-kriteerit on jaettu kolmeen vaativuustasoon: A, AA ja AAA. Näistä ensinnä mainittu on niin kutsuttu perustaso, joka parantaa saavutettavuutta osalle käyttäjistä. Esimerkki A-tason kriteeristä on videoiden tekstitysvaatus. AA-taso parantaa saavutettavuutta entistä laajemmalle yleisölle. Videoilta tämä taso esimerkiksi vaatii ääniselitteen tarjoamista. (Aluehallintovirasto 2021b.) Ylin vaativuustaso on AAA, jonka kriteerit parantavat saavutettavuutta vielä useimmille eri tavoin toimintarajoitteisille henkilöille, joten tiukimmat vaatimukset koskevat tätä tasoa. AAA-tasolla sisältö esimerkiksi tulee tarjota viittomakielisinä videoina tai tekstin kognitiivista ymmärrettävyyttä tulee parantaa. Digipalvelulaki velvoittaa julkisia toimijoita toteuttamaan verkkopalvelunsa niin, että ne täyttävät A- ja AA-tasojen kriteeristön. Näin verkkosivu on saavutettava suurelle joukolla erilaisia käyttäjiä, mutta aivan kaikkea ei kuitenkaan ole veloitettu huomioimaan. (Saavutettavasti.fi 2021.) WCAG-ohjeistuksella on pyrkimys vaikeuttaa verkkopalveluiden saatavuuteen tekniseltä kannalta. Ohjeita noudattamalla varmistetaan, että esimerkiksi näkövammaisten käyttäjien ruudunlukuohjelmat pystyvät tulkitsemaan sivustoa oikein. Verkkosisällön saavutettavuusohjeilla on tärkeä merkitys saavutettavuuden kehittämiseksi, mutta sen noudattaminen ei vielä takaa sitä, että sivusto tosiasiaa olisi kaikille käyttäjille helppokäyttöinen tai saavutettava. (Aluehallintovirasto 2021b.) WCAG ei esimerkiksi ota juuri kantaa verkkosivujen ymmärrettävyyteen tai käytettävyyteen, vaikka nämä ovat tärkeitä tekijöitä saavutettavuuden kokonaisuudessa (Saavutettavasti.fi 2021).

Teknisen ulottuvuuden lisäksi saavutettavuuteen liittyy olennaisesti myös sisällön helppokäyttöisyys. Helppokäyttöisyyttä on esimerkiksi se, että sivuston navigaatio on yksinkertainen ja helppo hahmottaa, jolloin etsitty sisältö löytyy vaivattomasti. Sivujen nimet ovat tarpeeksi kuvaavia ja selkeitä ja pääsisältö erottuu selvästi sivuston muista elementeistä. (Aluehallintovirasto 2021b.) Kaiken kaikkiaan käytettävyys on moniulotteinen kokonaisuus, joihin voidaan liittää useita kriteerejä, joiden avulla voidaan jäsentää palvelun käytettävyyttä. Esimerkiksi sillä,

miten helppoa palvelun käyttö on oppia tai miten sivuston toimintalogiikan muistaa seuraavalla kerralla on aivan yhtä suuri merkitys kuin sillä, miten tehokas tai virheetön palvelu on kyseessä. Käyttäjien yleinen tyytyväisyys sivustoon kertoo paljon. (Voutilainen 2007, 11–12.) Jotta varmistetaan sivustojen helppokäyttöisyys, on suositeltavaa tehdä palveluille lukuisia käytettävyyssarviointeja ja -testauksia jo niiden kehitysvaiheessa. Käytettävyyden testaamiseksi on suositeltavaa antaa käyttäjän itsensä kokeilla palvelua, jolloin voidaan tehokkaasti löytää erinäisiä käytettävyyden puutteita, jotka saattavat olla tärkeitä monille. Siinä missä sokeat käyttäjät voivat kärsiä huonosta käyttöliittymästä tai välilehtien asettelusta, ovat heikentyneen näön omaavat henkilöt erityisen herkkiä väri- ja muotoeroille tai asettelun ja kontekstin mukanaan tuomille ongelmille. (Bergman ym. 1995, 8–9.)

4.3.2 Selkeä kieli

Jokainen meistä on varmasti joskus kokenut tilanteen, jossa luettu teksti tai omalla äidinkiellällä kerrottu asia on mennyt täysin yli ymmärryksen; sanoma on yksinkertaisesti ollut liian vaikea. Sanoman vastaanottaminen ei siis suinkaan vielä tarkoita viestin perillemenoaa, sillä sanoma on sekä otettava vastaan että ymmärrettävä. (Wiio 1989, 130–131.) Teknisesti saavutettavasta sisällöstä ei ole hyötyä, mikäli sivuston sanomaa on vaikea käsittää. Pelkkä teknisten standardien noudattaminen ei riitä, vaan huomioon tulee ottaa myös sivustolla käytettävä kieli. Saavutettavuuden yhteydessä tämä tarkoittaa kokonaisvaltaisuutta: verkkosivuston kaikkien osien tulee olla saavutettavia, jotta kokonaisuus on aidosti mahdollisimman helppokäyttöinen. (Celia 2021.) Ymmärrettävän kielen käyttäminen helpottaa ja nopeuttaa kaikkien käyttäjien tiedon etsimistä ja asioiden hoitamista, pahimmassa tapauksessa taas tekstin vaikea kieliasu voi estää sanoman ymmärtämisen. Sanoman ymmärtänyt henkilö pystyy toistamaan ja selittämään näkemänsä tai kuulemansa asian olennaisilta osin. (Wiio 1989, 133, 143).

Saavutettavuuden kolmantena elementtinä voidaan erottaa sisällön selkeys ja ymmärrettävyys. Tämä tarkoittaa ennen kaikkea selkeän, ymmärrettävän kielen käyttöä sekä tarvittaessa selkokieltä. Arkisessa kielenkäytössä termit selkokieli ja selkeä kieli katsotaan usein toistensa synonyymeiksi, mutta ne eivät kuitenkaan ole sama asia. Selkeä kieli on ymmärrettävää yleiskieltä, joka ei sisällä erikoista sanastoa tai vaikeaselkoisia rakenteita. Selkokieli taas on muokattu sisällöltään, sanastoltaan ja rakenteeltaan vielä yleiskieltäkin luettavammaksi ja ymmärrettävämmäksi. (Saavutettavasti.fi 2021.) On hyvä muistaa myös, että ymmärrettävyyteen kuuluu myös ajatus monikanavaisuudesta: sisältö ei ole vain tekstimuodossa, vaan sitä tarjotaan myös esimerkiksi kuvina, äänenä ja videona (Aluehallintovirasto 2021b).

Laadulliset perusvaatimukset viranomaisien kielenkäytölle asettaa hallintolain 9 §. Viranomaisen on tämän perusteella käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Tällä tarkoitetaan sellaista kielellistä ilmaisua, jolla hallinnon asiakkaan voidaan olettaa ymmärtäneen asian sisältö ja saavan siitä riittävästi tietoa asian laatuun nähden. Vaatimus hyvästä

kielenkäytöstä koskee yhtä lailla niin kirjoitettua kuin suullista ilmaisutapaa. Näin ollen kaikkien viranomaisten asiakirjojen, tiedotteiden ja ohjeiden tulee olla laadittu ymmärrettävällä tavalla ja hyvän kielenkäytön vaatimukset tulee huomioida myös selostettaessa asioita suullisesti esimerkiksi puhelinkeskustelussa. (HE 72/2002 vp, 59.) Hallinnon asiakkaan kannalta hyvä kielenkäyttö ja päätöstekstin selkeys on yhteydessä myös päätöksen hyväksyttävyyteen erityisesti asiakasta velvoittavissa tai kielteisissä päätöksissä. Viranomaisten tulisi selventää asiakkaalle erityisen vaikeaselkoisia tai teknisesti monimutkaisia säännöstöjä. Hallinnon asiakasta tulee kohdella kunnioittavasti eikä häneen saa kohdistaa epäasiallisia kielellisiä ilmauksia, sillä viranomaisten toimintaan ei luonnollisestikaan kuulu loukkaava, väheksyvä tai syrjivä kielenkäyttö. (Mäenpää 2011, 92–93).

Opetus- ja kulttuuriministeriö toteaa laatimassaan Hyvän virkakielen ohjelmassa (2014, 10–11, 13) varsin osuvasti, että viranomaistyö on pitkälti erilaisten tekstien tuottamista, niiden lukemista ja niistä keskustelemista. Tekstien suuri määrä vaikuttaa väistämättä niiden laatuun, ja jotta saadaan enemmän aikaa laadukkaammalle kirjoittamiselle, on pyrittävä tekstien määrän vähentämiseen. Siksi julkishallinnon organisaatioiden on hyvä pohtia mitä tekstiin on välttämättömyyttä laittaa ja onko siinä jotain osia, jotka voidaan jättää pois ymmärrettävyyden kärsimättä. Havainnollisuuden vuoksi asiakirjat tulee laatia selkeästi erottuviksi osikseen niin, että se muodostaa sisällöltään johdonmukaisen ja helposti ymmärrettävän kokonaisuuden. Kielellisen asun tulee vastata tarkoitettua asiasisältöä, mutta raskasta tai liiallisia teknisiä yksityiskohtia sisältävää tekstiä tulisi yrittää välttää. (HE 72/2002 vp, 59.)

Kielitoimiston sanakirja kuvaa virkakieltä viranomaisen virka-asioissa käyttämäksi kieleksi, hallinnon kieleksi (Kotimaisten kielten keskus 2021). Myös virkakieleen kohdistuu hallintolain 9 §:n mukainen hyvän kielenkäytön vaatimus (HE 72/2002 vp, 59). Etenkin juuri virkakielen yhteydessä on korostettu sitä, että luettavuus ja ymmärrettävyys eivät tarkoita samaa. Mikäli teksti on vaikealukuista, se vaikeuttaa ymmärtämistä, mutta toisaalta luettavakin teksti voi jäädä ymmärtämättä. Tällöin lukija ei välttämättä edes heti huomaa, että hän on ymmärtänyt tekstin eri tavalla kuin kirjoittaja on sen tarkoittanut. (Kankaanpää, Piehl & Räsänen 2012, 397.) Koska viranhoito pohjautuu lainsäädäntöön, on virkakieli saanut paljon vaikutteita säädöskielestä. Yhtenä virkatekstin käyttämisen funktiona on ristiriitoihin varautuminen, tekstillä pyritään vastaamaan juridisiin vaatimuksiin. Sillä, että asiakirja nimetään esimerkiksi päätökseksi, korostetaan sen oikeudellista luonnetta: päätös tehdään, se pannaan täytäntöön ja siihen voi vedota ja valittaa. (Inkilä 2018, 3.)

Eräänä virkakielen alatyypinä voidaan nähdä juridiset säädöstekstit. Tämä juristien käyttämä lakimieskieli on tyypillinen esimerkki vaikeasta kielenkäytöstä, koska lauseet ovat pitkiä, rakenteeltaan monimutkaisia ja paikoin jopa sisäkkäisiä. (Inkilä 2018, 3; Hagan 2017, 4.) Oikeudelliset tekstit on usein laadittu oikeusoppineiden toimesta, sillä oletuksella, että niitä lukee toinen juristi. Monesti lukija ei kuitenkaan ole oikeustieteen asiantuntija, jolloin erikoiskielenä

pidetty lakikieli olisikin tarpeen kirjoittaa uudelleen lähemmäs yleiskieltä. Näin varmistetaan, että lukija todella ymmärtää oikeudellisen tekstin, kuten päätöksen sisällön. (Inkilä 2018, 3.) Vaikka oikeudelliset asiat saattavat tuntua käyttäjistä epämukavilta tai vaikeilta, voidaan asiakasystävällisellä kielenkäytöllä sama asia ilmaista entistä hienovaraisemmin, jolloin asia ei välttämättä tunnu enää niin luotaantyöntävältä. (Hagan 2017, 4.)

Usein onkin niin, että sanoman lähettäjä kuvittelee sanoman menevän perille paremmin kuin se todellisuudessa menee (Wiio 1989, 131). Tärkeää on siis miettiä sitä, kenelle sanoma on suunnattu. Mikä on tekstin tarkoitus ja voidaanko lukijan olettaa tietävän aiheesta jo ennalta? Tästä syystä on syytä suosia tavanomaista ja helposti ymmärrettävää sanastoa ja välttää yksinomaan tietyn alan ammattisanastoa suurelle yleisölle tarkoitetussa viestinnässä. (Saavutettavasti.fi 2021.) Osmo Wiio (1989, 131, 133) on paloitellut ymmärrettävyyden viiteen osatekijään: käsitteellisyysasteeseen, samastumisen mahdollisuuteen, sanoman kiinnostavuuteen, sen kieliasuun sekä ulkoasuun ja typografiaan. Käsitteellisyydellä tarkoitetaan sitä, että havainnollisempi ja konkreettisempi sanoma on paremmin ymmärrettävissä kuin käsitteellisempi. Jos sanoma siis kertoo oudoista, itselle vieraammista asioista, on ymmärtäminen vaikeampaa. Erityisesti jos tekstissä on käytetty vaikeita, vierasperäisiä ja outoja sanoja tekstin ymmärtäminen vaikeutuu. Lisäksi asiat voivat olla uusia, jolloin ei niihin kyetä samaistumaan. Käyttäjät myös jaksavat nähdä kiinnostavan tekstin vuoksi vaivaa, joten sanoman kiinnostavuuskin on tekstin ymmärrettävyydestä. Monesti juuri nämä ovat taustalla, miksi asiakkaat kokevat viranomaisien tekstit vieraiksi ja hankalaselkoisiksi. Pienyrittäjä saattaa saada ensikertaa Ulosottolaitokselta hänelle työnantajan roolissa tarkoitetun maksukiellon ja on ymmällään, mitä hänen odotetaan tekevän. Juuri siksi käytettävällä kieliasulla on ratkaiseva merkitys ymmärrettävyyteen; sama asia voidaan sanoa joko vaikeasti tai helposti.

EOAK 1124/4/2002, antopäivä 9.3.2004

Kansaneläkelaitos oli perinyt kantelijalta takaisin liikaa maksettua eläkkeensaajien asumistukea. Kantelijan mielestä liikamaksu ei ollut hänen laiminlyöntinsä syytä, vaan johtui Kelan päätösten epäselvyydestä, sillä ne oli kirjoitettu vaikeasti ymmärrettävällä ammatikielellä. Tosiasiassa Kelan kantelijaa koskevissa päätöksissä oli kyse samasta asiasta, mutta ne olivat otsikoitu eri tavoin. Oikeusasiamies tuli siihen johtopäätökseen, että päätökset sisälsivät sellaisia puutteita, jotka voivat vaikeuttaa päätösten sisällön ymmärtämistä. Pelkkä viittaus sovellettuihin lainkohtiin ei riitä antamaan etuuden hakijalle selkeää kuvaa siitä, mitä tukimuotoja päätöksen eri kohdissa on tarkoitettu. Lisäksi epäselvyydet päätöksissä johtuivat osaksi Kelan käyttämän tietojenkäsittelyjärjestelmän toiminnallisuuksista, sillä järjestelmä ei mahdollistanut päätösten otsikkojen muotoilemista paremmin sisältöä kuvaaviksi. Näin ollen päätösten selkeyttä olisi voitu parantaa muokkaamalla otsikkoja yksilöllisesti. Tästä syystä oikeusasiamies edellytti Kelan kiinnittävän huomiota päätösten selkeään kirjoitustapaan sekä kehittämään tietojenkäsittelyjärjestelmäänsä sellaiseksi, että asiakkaalle annettavat päätökset voidaan muotoilla kielellisesti selkeiksi ja sisällöltään ymmärrettäviksi.

Viestinnässä kielellisen ymmärrettävyyden merkitys on suuri, sillä sanoman ymmärrettävyyden varmistamiseksi voidaan kielellisiä tekijöitä muuttaa suhteellisen yksinkertaisesti. Kielelliseen ymmärtävyyteen vaikuttavat sanavalinnat sekä käytetyn kielen rakenne ja sen monimutkaisuus. Mikäli tekstissä on käytetty vaikeita sanoja, ne saavat herkästi koko tekstin tuntumaan vaikealta. (Wiio 1989, 132–133.) Pääsisällön tulee selvästi erottua muista osista ja tärkein asia kannattaa sijoittaa tekstin alkuun. Teksti on hyvä jakaa lyhyiksi kappaleiksi ja siinä tulee käyttää riittävästi kuvaavia väliotsikoita (Aluehallintovirasto 2021b). Tekstissä kannattaa hyödyntää luettelointia, sillä niiden avulla lukija pystyy helposti silmäilemään, mikä tekstissä on tärkeää. Esimerkiksi ohjeet ovat tyypillisesti sellaisia, jotka kannattaa esittää luettelon muodossa. (Saavutettavasti.fi 2021.) Yksinkertaisessa kielenkäytössä sanojen tulisi olla paitsi yleiskielen mukaisia, myös lyhyitä. Pituudeltaan lauseet tulisi pitää maltillisina, sillä yli 15 sanaa sisältävät lauseet koetaan vaikeiksi. Helppo kieli välttää myös liiallisten kuvailevien adjektiivien ja adverbien käyttöä. Luettavuuteen vaikuttavat lisäksi tekstin painoasu, käytetty fontti sekä tekstin ja kuvien sijoittelu. Luettavuuden kannalta harvat, suuret kuvat ovat parempia kuin useat pienet. Leipätekstissä tulee suosia normaalia tekstityyppiä, joskin tekstin korostamisessa esimerkiksi lihavoinnilla voi olla oma paikkansa painotettaessa tärkeitä sanoja. (Wiio 1989, 140–141.) Näiden seikkojen lisäksi Teija Inkilä (2018, 7) kehottaa tekstin kirjoittajaa miettimään myös tekstinsä sävyä, joka muodostuu muun muassa verbin tapaluokasta. Usein etenkin virkateksteissä on selkeintä puhutella lukijaa käskymuodossa. Tämä ei ole tylyä tai määräilevää, mikäli ohjeen mukainen toiminta on lukijan oman edun mukaista ja ohjeesta käy selkeästi ilmi, miksi lukijan kannattaa käskymuotoista kehotusta noudattaa.

Koska verkkosisältö ei nojaa ainoastaan ulkoasun varaan, tulee tietyille tekstin osille antaa myös sellainen merkitys, jonka tietokoneet ja muut apuvälineet osaavat tulkita ja välittää. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi otsikot tai luettelot tulee ohjelmallisesti merkitä niin, että tieto välittyy myös heille, jotka tutkivat verkkosisältöä apuvälineiden avulla. Tällöin esimerkiksi ruudunlukuohjelmat tunnistavat luettelot ja osaavat kertoa käyttäjälleen tietoa luettelosta. Se, miten sisältö tulee merkitä, riippuu aina julkaisun tyypistä ja käytettävästä julkaisujärjestelmästä. Esimerkiksi tekstinkäsittelyohjelmissa tulee käyttää tyylien ja työkalujen hyödyntämistä, kun taas verkkoteksti vaatii oikeanlaisia html-merkintöjä tai editorin tyylejä. (Saavutettavasti.fi 2021.) Saavutettavaksi tehdystä asiakirjasta, kuten Word-tiedostosta tai Powerpoint-esityksestä voidaan tehdä saavutettava PDF-tiedosto, kunhan tiedosto muutetaan oikealla tavalla. Esimerkiksi kun Word-tiedosto muutetaan polkua Tiedosto -> Vie -> Luo PDF- tai XPS-tiedosto seuraten, pysyy alkuperäinen tekstin lukujärjestys, kuville annetut tekstivastineet sekä muut asetukset oikeassa muodossa myös PDF-tiedostossa.

4.4 Sähköinen hallinto kasvattaa merkitystään

Suomessa on kehitetty viranomaisten sähköisiä palveluita suunnitelmallisesti aina 1990-luvun lopusta lähtien (HE 60/2018 vp, 4). Jo vuonna 2002 Tilastokeskus tiesi kertoa, että erityisesti

julkisten palveluiden sähköistyminen on edennyt nopeasti, ja verkkopalveluita on kehitetty entistä kattavimmiksi ja saavutettavimmiksi. Sähköisten palveluiden on nähty paitsi parantavan hallinnon tuottavuutta myös lisäävän julkisen sektorin avoimuutta ja läpinäkyvyyttä sekä säästävän palvelun käyttäjiltä aikaa ja kustannuksia. (Jeskanen-Sundström 2002.)

Sitä, mitä sähköinen hallinto pitää sisällään, ei ole määritelty tarkemmin lainsäädännön tasolla. Euroopan komissio on tiedonannossaan (KOM 567/2003 lopullinen, 8) tarkoittanut sähköisellä hallinnolla tieto- ja viestintätekniikan käyttöä julkisessa hallinnossa niin, että voidaan parantaa julkisia palveluita. Sähköinen hallinto mahdollistaa paremman ja tehokkaamman hallinnon, joka auttaa julkista sektoria yhteensovittamaan alati kasvavan vaatimuksen tuottaa enemmän ja laadukkaampia palveluita jatkuvasti vähenevillä resursseilla. Julkisten palveluiden sähköistämisen eli digitalisaatio lyhentää asioiden käsittelyaikoja sekä voi auttaa saavuttamaan suuria, prosessista riippuen paikoin jopa 90 % kustannussäästöjä manuaaliseen työhön verrattuna. Kustannussäästöä voidaan tarkastella myös asiakastyytyväisyyden, toiminnan läpinäkyvyyden lisäämisen tai palvelujen saatavuuden parantumisen näkökulmasta, sillä erityisesti viimeksi mainittujen, joustavampien asiointimahdollisuuksien myötä tarve käynti- ja puhelinasointiin vähentyy. Nämä kaikki ovat omiaan kasvattamaan kansalaisten tyytyväisyyttä ja luottamusta julkiseen hallintoon. (Parviainen, Kääriäinen, Honkatukia & Federley 2017, 19.)

Tomi Voutilainen (2009, 2, 84) esittää sähköistä hallintoa käsittelevässä väitöskirjassaan, että toimintojen automatisointi on keskeisessä osassa viranomaisten toimintojen ja asian käsittelyprosessien uudistamistyössä. Eri viranomaisten informaatio- ja viestintätekniikan lisääntyvän käyttöönoton myötä pyritään paitsi lisäämään tietojärjestelmien ja ohjelmistojen määrää asian käsittelyn eri vaiheissa myös vastaamaan yhä niukkenevien resurssien asettamaan haasteeseen. Se, mitä automatisoidaan ja miten on kuitenkin paikoin ongelmallista. Näin on esimerkiksi automaattisten päätöstentekojärjestelmien yhteydessä, sillä nämä voivat olla yhteentörmäyksessä yksilön oikeusturvan kanssa. Erityisesti automatisoidussa päätöksenteossa päätöksien vaikutuserustelut voivat vaarantaa yksilön perusoikeuksia. Liikennevaliokunta on mietinnössään (LiVM 23/2002 vp, 5) kiinnittänyt huomiota siihen, miten virkavastuu toteutuu automatisoidussa päätöksenteossa. Valiokunta katsoo tarpeelliseksi päätöksessä yksilöidä virkamiehen, joka on toiminut asiassa päätöksentekijänä, vaikka päätös olisikin toteutettu palveluautomaattisen järjestelmän avulla.

Edellä mainittua asiaa on käsitelty valtioneuvoston apulaisoikeuskanslerin sijaisen 4.9.2019 antamassa ratkaisussa OKV/868/1/2018, jossa Kelan työmarkkinatukea koskevaa päätöksentekomenettelyä arvosteltiin. Annetussa sosiaalietuuspäätöksessä ei ilmene päätöksen tehneen henkilön nimeä ja yhteystietoja. Apulaisoikeuskanslerin sijainen katsoi Kelan menetelleen hallintolain vastaisesti, kun se ei ole yksilöinyt päätöksessään sellaista henkilöä ja hänen yhteystietojaan, jolta asianosainen voi kysyä lisätietoa päätöksestä ilmenevistä seikoista. Kelan huomio kiinnitettiin kyseisen lainkohdan ja hyvän hallinnon ja siihen liittyvän palveluperiaatteen soveltamiseen.

Myös eduskunnan apulaisoikeusasiamies on pitänyt automatisoitua päätösmenettelyä ongelmallisena 20.11.2019 annetussa ratkaisussa EOAK/3379/2018. Kyse oli Verohallinnon automatisoidusta oma-aloitteisten verojen verotusmenettelystä, jossa automaatio muodosti verotuspäätöksen ja määräsi veronkorotuksen. Lisäksi tiettyihin automaattisesti lähetettyihin kirjeisiin tulostui yhteystiedoksi yleinen Verohallinnon palvelunumero. Tästä syystä numeroon soittaessa puhelu ohjautuu virkailijalle, joka ei ole osallistunut automatisoidun asian käsittelyyn, jolloin hänellä ei ole yksityiskohtaista tietoa päätöksenteon perusteista. Apulaisoikeusasiamiehen mukaan verotus on merkittävää julkisen vallan käyttöä ja eritoten veronkorotuksen määräämisessä käytetään viranomaiselle kuuluvaa harkintavaltaa. Koska kyseessä oleva automaattinen päätöksenteko saattaa vaikuttaa merkittävästikin yksilön oikeuksiin ja velvollisuuksiin, vaatii automaation hyödyntäminen taakseen riittävää oikeusperustaa. Automaation käytöstä tulee säätää lailla täsmällisesti ja tarkkarajaisesti niin, että menettely toteuttaa hyvän hallinnon periaatteita ja riittävää oikeusturvaa sekä virkavastuun toteuttamista. Näin ei kuitenkaan ollut, ja apulaisoikeusasiamies totesi, että Verohallinnon automaattinen päätöksentekomenettely ei täytä perustuslain vaatimuksia. Verotus- ja päätöksentekomenettelyn lainvastaisuus saatettiin valtiovarainministeriön ja Verohallinnon tietoon.

Edellä selostetut ylimpien laillisuusvalvojien antamat ratkaisut konkretisoivat sitä, miten julkishallinnon sähköistyminen edellyttää, että lainsäädännöllä luodaan digitaalisten palveluiden tarjoamiseksi riittävät puitteet. Julkisen hallinnon muutos paperisesta hallinnosta digitaliseen ei kuitenkaan ole ollut täysin ongelmaton, vaan ratkaisuja on saatettu kehittää palvelu-, prosessi- tai virastokohtaisesti niin, ettei vanhoja rakenteita ole purettu, jolloin uudet, kalliit järjestelmät eivät ole keskustelleet keskenään. Tällaisessa tapauksessa kehittäminen ei luonnollisestikaan palvele kansalaisia tai välttämättä myöskään hallintoa itseään. On siis hyvin tärkeää, että hallinnon rakenteiden muuttamisen taustalla tulee olla perusteellista tietoa siitä, milloin ylipäätään on järkevää rakentaa tai rahoittaa uusia tietoteknisiä ratkaisuja. (Parviainen ym. 2017, 7.)

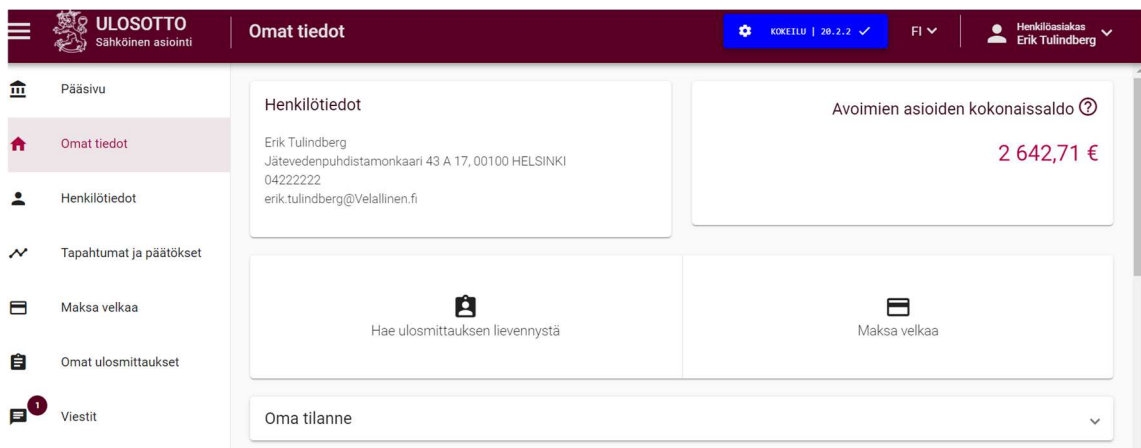
Yhä enenevässä määrin viranomaisten palveluita kuitenkin on mahdollista saada sähköisesti, jolloin julkisella sektorilla on mahdollisuus tarjota jokaiselle asiointia viranomaisessa ajasta ja paikasta riippumatta. Paikoin sähköisiä palveluita käytetään jopa ensisijaisesti. (HE 60/2018 vp, 5.) Esimerkiksi ulosottokaaren kolmannen luvun 1 §:n kolmannen momentin mukaisesti ammattimaista perintätoimintaa harjoittavien ja julkisyhteisön tulee tehdä ulosottohakemus sähköisesti ja pääsääntö on, ettei muulla tavoin toimitettua hakemusta oteta käsittelyyn. Ammattimaista perintätoimintaa harjoittavilta ja julkisyhteisöiltä katsotaan voitavan edellyttää sähköisten palvelukanavien käyttöä. Lain esityöt kuitenkin tiedostavat sen, ettei kaikilla luonnollisilla henkilöillä ole mahdollisuutta tai osaamista sähköiseen asiointiin, joten mainittua OK 3:1.3 §:n säännöstä ei uloteta koskemaan luonnollisia henkilöitä (HE 71/2018 vp, 51).

4.4.1 Ulostoton sähköinen asiointipalvelu ULSA

On varsin kiistatonta, että hallinnon palveluperiaatteen toteuttaminen merkitsee nykyään yhä selkeämmin myös sähköisiä palveluita sekä digitaalisavusteisesti toteutettua ohjausta ja sähköisten palveluiden käytettävyyttä (Pöysti 2018, 889). Yksi keskeinen osa sähköistä hallintoa on sähköinen asiointi, jonka toiminnasta ja järjestämisen perusteista säädetään sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetussa laissa (13/2003). Säännöksen 1 §:n mukaisesti edistämällä sähköisten menetelmien käyttöä voidaan lisätä asiainnin sujuvuutta ja joutuisuutta. Lakia sovelletaan laajalti, sillä sen soveltamisalaan kuuluvat hallinto-, tuomioistuini- ja syyteasian sekä ulosottoasian sähköinen vireillepano, käsittely ja päätöksen tiedoksianto (2 §). Varsinaisesta viranomaisten velvollisuudesta järjestää sähköisiä palveluita säädetään digipalvelulailla.

Ulosottolaitoksen rakenteiden uudistamisen yhteydessä on pyritty lisäämään automaatiota sekä kehittämään ja laajentamaan sähköisiä asiakaspalveluita (HE 71/2018 vp, 20). Tästä syystä myös Ulosottolaitokselta löytyy oma sähköinen asiointipalvelunsa, jonka on tuottanut IT-palveluyhtiö CGI, joka on toteuttanut useita muitakin projekteja oikeushallinnon alalle. Sähköinen asiointijärjestelmä on pyrkinyt nykyaikaistamaan ulosoton perintäprosessia tarjoamalla ulosoton asiakkaille modernin ja luotettavan palvelukokemuksen. (CGI 2021.) Palvelu paitsi lisää velallisen mahdollisuuksia seurata itse ulosottoasioidensa tilannetta ja muutoin hoitaa asioita sähköisesti, se tekee tämän mahdolliseksi myös ulosoton hakijoille. Asiointipalvelussa voi tehdä esimerkiksi UK 3:1.1 § 2 kohdan mukaisen ulosottohakemuksen, sillä kuten edellä tuotiin esille, on Ulosottolaitoksen tavoitteena saada yhä suurempi osa ulosottohakemuksista sähköisesti, koska manuaalihakemusten käsittely vie huomattavasti enemmän aikaa kuin sähköisesti toimitettujen hakemusten (HE 71/2018 vp, 50).

Alla olevasta kuvasta (kuvio 5) on nähtävissä, kuinka heti ulosoton sähköisen asiointipalvelun etusivulta tämä testivelallisena kirjautunut henkilö voi maksaa velkaansa tai hakea esimerkiksi ulosmittaukseen liittyviä huojennuksia. Kaikki velalliselle postitse lähetetyt kirjeet ovat nähtävissä myös sähköisessä asiointipalvelussa (Männistö 2021b). ”Tapahtumat ja päätökset” -välilehdeltä velallinen voi tarkastella näitä hänelle lähetettyjä päätöksiä ja kirjeitä. Ulosoton sähköinen asiointipalvelu ei kuitenkaan ole lain mukainen päätösten tiedoksiantokanava, vaan tätä täydentävä, sillä virallisen tiedoksiannon on tapahduttava ulosottokaaren kolmannen luvun 38–41 §:ien esittämällä tavalla.



Kuvio 5: Ulosottolaitoksen sähköisen asiointipalvelun etusivu (Ulosottolaitos 2021b)

Ulosoton sähköisen asiointipalvelun esiin tuominen on tämän opinnäytetyön osalta perusteltavissa, koska tässä työssä jäljempänä käsiteltävistä asiakirjoista eritoten velallisen ulosottoasiat -tuloste on velallisen ulottuvilla asiointipalvelun kautta. Myös maksukielto on sähköistetty niiden ulosoton hakijoiden osalta, joilla on mahdollisuus käyttää sähköistä rajapintaa. Tällöin maksukiellon lähettäminen ja sen palauttaminen onnistuu sähköisesti, joskin käytännössä tämä sähköinen rajapinta on käytössä vain osalla sidosryhmistä, kuten suurimmilla tilitoimistoilla. Kesäkuusta 2021 alkaen on ollut mahdollista lähettää toistuvaistulon ja elinkeinotulon maksu-kielto sekä muut maksukieltoon liittyvät asiakirjat myös sähköpostitse, mikäli ulosoton hakija on sähköpostiosoitteensa antanut ja ilmoittanut halukkuudestaan vastaanottaa dokumentit sähköisinä. (Männistö 2021b.)

5 Ulosottolaitoksen henkilöstön mielipiteiden kartoitus asiakirjoista

Opinnäytetyön tutkimuskysymystä, eli miten asiakirjoista voidaan saada nykyistä selkeämpiä ja ymmärrettävämpiä, lähdettiin konkreettisesti lähestymään koko Ulosottolaitoksen henkilöstölle suunnatulla kyselyllä. Tämän avulla pyrittiin selvittämään sellaisia kehityskohteita, joita henkilöstö on työssään kohdannut joko itse tai suoraan velallisilta saadun palautteen muodossa. Vaikka opinnäytetyö keskittyy tarkemmin vain kahteen asiakirjaan, nähtiin järkeväksi pyrkiä kyselyllä saamaan mahdollisimman kattavasti kokonaisvaltaista tietoa. Tämän vuoksi kyselyä ei haluttu rajata koskemaan vain velallisen ulosottoasiat -tulostetta ja maksukieltoa. Tässä yhteydessä kyselyä voidaankin Ronkaisen ym. (2008, 23, 28) esittämällä tavalla pitää varsinaista tutkimuskohdetta kartoittavana ja yksilöhaastattelujen virikkeenä: kyselyn tulokset voivat toimia haastattelutilanteissa keskustelun ärsyttäjänä tai haastajana, jolloin voidaan tukea haastattelijan työtä. On hyvin tavallista, että laadullisiin arvokysymyksiin perehtyvä tutkimus yhdistää pienemmän joukon teemahaastatteluita laajemmalla joukolta kerättyyn kyselyaineistoon.

Kyselytutkimus mahdollistaa laajan tutkimusaineiston keräämisen, sillä kyselylomakkeella on helppoa pyytää vastaanottajien mielipiteitä perusteluineen (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2006, 184). Kyselyllä pyritään saamaan sellaista tosiasiatietoa, joka on yleistettävissä, vaikka vastaajat tulkitsisivat asioita eri lailla. Koska vastaajia on paljon, vastausten yksilölliset erot häviävät ja tämä auttaa paremmin huomaamaan toistuvuutta ja säännönmukaisuuksia. (Ronkainen ym. 2008, 20.) Ulosottolaitoksen henkilöstölle on toteutettu lähes vastaavanlainen kysely vuonna 2014. Tässä yhteydessä tärkeimmäksi kehityskohteeksi nostettiin asiakirjoissa käytettävä kieli ja asiakirjojen kehitysprojektin aikana pyydettiin esimerkiksi Kotimaisten kielten tutkimuslaitoksen asiantuntijoilta apua tekstin selkiyttämiseksi. Käytäntö kuitenkin on osoittanut, että juridista tekstiä on hyvin hankalaa tuottaa selkokielellä, sillä esimerkiksi maksukielto nojaa hyvin vahvasti monipolvisen lainsäädäntöön ja tämä ohjaa tiukasti sitä, mitä asiakirjassa voi ja täytyy mainita. (Männistö 2021a.)

Hyvin usein kyselyssä kuitenkin nousee ongelmaksi vastausmäärä; suurelle yleisölle lähetetty lomake ei tuota välttämättä kovinkaan suurta vastausprosenttia (Hirsjärvi ym. 2006, 184–185). Vastausprosentti on yleensä korkeampi, kun vastaajat kokevat kyselyyn vastaamisella vaikuttavansa asioihin tai saavansa henkilökohtaista hyötyä (Ronkainen ym. 2008, 40). Siinä missä vuonna 2014 tehdyssä kyselyssä saatiin 47 vastausta, tässä kyselyssä vastausten kokonaismäärä käytännössä tuplaantui, sillä vastaajia oli 83. Ulosottolaitoksen henkilöstömäärän ollessa noin 1000 henkilöä, oli tällä kertaa toteutetun kyselyn vastausprosentti hieman vajaa 10 prosenttia koko henkilöstöstä. Toki tässä täytyy ottaa huomioon se, että kyselyyn todennäköisimmin vastasivat sellaiset henkilöt, joiden työssä asiakkailta tulevat kyselyt konkreettisimmin näkyvät, eli esimerkiksi asiakaspalveluhenkilöstössä. Vaikka vastausprosentti voi näyttää vaatimatonta, vastaukset olivat sisällöltään silti laadukkaita ja informatiivisia, koska vastaajat todella osaavat tuoda esille juuri niitä kohtia, jotka asiakkaita askarruttavat.

5.1 Kyselylomakkeen rakenne

Määrällinen kyselytutkimus lähtee liikkeelle paitsi määritellystä tutkimusongelmasta myös tutkimuskysymysten huolellisesta suunnittelusta. Tutkimuksen tavoite vaikuttaa tietysti myös siihen, minkälaista aineistoa tutkimuksella tavoitellaan: onko se laajaa ja yleistettävää, suppeaa ja erityistä vai kenties kokemuksia sisältävää ja kielelliseen ilmaisuun perustuvaa. Kyselylomakkeen suunnittelun lähtökohta on se, että sen avulla saatava tutkimusaineisto vastaa parhaalla mahdollisella tavalla tutkimusongelmaan. Kyselylomaketta rakennettaessa on tärkeää muistaa arvioida paitsi kyselyn kokonaisrakennetta myös kysymysten kattavuutta suhteessa tutkimuskysymyksiin ja tiedon tarpeeseen sekä yksittäisten kysymysten ilmauksia ja käytettäviä sanavalintoja. (Ronkainen ym. 2008, 31–32.) Kyselylomakkeen muotoilu ohjaa vastaajaa aiheen pariin, mutta myös rajaa ja mahdollistaa hänen vastaamisensa. Esimerkiksi avoimien kysymysten kohdalla se, kuinka suurta vastaustilaa tarjotaan, kertoo vastaajalle siitä, kuinka pitkää vastausta kysymykseen odotetaan - jos vastaukselle on varattu tilaa vain muutama rivi,

kysymykseen todennäköisemmin toivotaan lyhyempää vastausta kuin isompaan kenttään. (Selkälä, Karjalainen & Ronkainen 2008, 42.)

Perinteisesti kyselylomakkeissa on kolmentyyppisiä kysymyksiä: avoimia, valmiisiin vaihtoehtoihin perustuvia valintakysymyksiä tai poissulkevia kysymyksiä, jotka sallivat vain yhden vaihtoehtot. Kysymys voi olla myös hybridi, jolloin vastaaja voi esimerkiksi valmiin vastausvaihtoehtoon rinnalla antaa oman vaihtoehtonsa. Usein tällaista ”muuta, mitä” -tyyppistä vastausvaihtoehtoa käytetään silloin, jos kyselylomakkeen laatija ei voi olla aivan varma siitä, onko kaikki mahdolliset vastausvaihtoehtot jo mukana. (Ronkainen ym. 2008, 33–34.) Väärinymmärryksiä tulee pyrkiä kontrolloimaan mahdollisimman onnistuneilla vastausvaihtoehtoilta, vaikkakin on hyvä muistaa myös se, että annetut vastausvaihtoehtot ovat yleensä aina jossain määrin subjektiivisia (Hirsjärvi ym. 2006, 185). Kysymystyyppin valintaan vaikuttaa vastaajien etukäteistieto. Jos kysyttävä asia on vastaajien keskuudessa tunnettu, vaihtoehtoon antava tai sekamuu toinen kysymys voi olla perustelluin vaihtoehto. Vaihtoehtoon antavassa kysymyksessä vastaaja valitsee mielestään parhaiten sopivan tai useamman valmiista vastausvaihtoehtoilta. (Ronkainen ym. 2008, 34.) Avoimet vastaukset puolestaan antavat kyselyyn vastaajalle mahdollisuuden kertoa, mitä heillä todella on mielessään. Koska avoimet kysymykset eivät itse ehdota vastausvaihtoehtoja, vastaajien odotetaan tietävän kyselyn aiheesta. Avoimia vastauksia voidaan hyödyntää esimerkiksi silloin, kun kyse on sellaisesta ilmiöstä, joka toteutuu vastaajien kohdalla monin eri tavoin. (Hirsjärvi ym. 2006, 190.) On kuitenkin hyvä muistaa, että avoimissa kysymyksissä saadaan usein myös eri vastauksia yhtä paljon kuin on vastaajiakin, joten aineiston analysointi on työläämpää ja vie enemmän aikaa (Kananen 2012, 125).

Tämä kysely koostui yhteensä kuudesta kysymyksestä, joista ensimmäinen oli monivalintakysymys, jossa vastaajalla oli mahdollisuus valita useampi vaihtoehto tai vaihtoehtoisesti tuoda oma mielipiteensä esiin, mikäli valmiista listauksessa puuttui joku vastaajan mielestä oleellinen vaihtoehto. Muut viisi kysymystä olivat avoimia. Kysely käytti esikuvanaan vuoden 2014 kyselyä ja käytännössä kaikki tämän kyselyn kysymykset siirrettiin sellaisenaan nyt toteutettuun kyselyyn. Muutama vastausvaihtoehto ensimmäisessä monivalintakysymyksessä muutettiin joko asiakirjan nimen muuttumisen tai koko asiakirjan poistumisen myötä. Esimerkiksi siinä missä kuusi vuotta sitten käytettiin nimikettä ”valtion perimiskuitti”, muutettiin tämä tässä kyselyssä muotoon ”kuitti maksusta ulosottomiehelle”. Tähän kyselyyn lisättiin myös muutama uusi vastausvaihtoehto, kuten saldotiedustelu. Kaiken kaikkiaan nyt toteutetun kyselyn monivalintakysymyksessä valmiita vastausvaihtoehtoja oli kymmenen, jonka lisäksi ”muu asiakirja, mikä?” -vaihtoehto. Kyselyyn lisättiin tällä kertaa kaksi uutta kysymystä, millaisia ei ollut vielä vuonna 2014. Nämä olivat kysymykset numero neljä ja viisi (kts. liite 1), joilla tiedusteltiin, toivoiko henkilöstö jotain tiettyä, kokonaan uutta asiakirjaa sekä kaipaisivatko he joitain asiakirjoja englanninkielisinä. Erityisesti tämä jälkimmäinen nähtiin tärkeäksi, koska ulosoton asiakas-kunta on entistä monikielisempää.

Ennen kyselyn lähettämistä tulee pohtia myös kyselyn ajankohtaa. Kyselyyn vastaaminen saattaa jäädä heikohkoksi, jos ajankohta on valittu huonosti, esimerkiksi loppuvuosi ei ole optimaalisin ajankohta kyselyn toteuttamiselle lomien vuoksi. (Ronkainen ym. 2008, 40.) Tämä kysely toteutettiin ennen aktiivisinta kesälomasesonkia, kysely avautui toukokuun lopussa ja vastausaikaa oli kaksi viikkoa. Tarkalleen kysely oli avoinna 31.5.2021–14.6.2021 välisenä aikana. Kysely toteutettiin sähköisen Webropol -kysely- ja raportointisovelluksen avulla, ja kyselyn vastauslinkki lähetettiin organisaation henkilöstölle sähköpostilla maanantaina 31.5.2021. Kyselyä mainostettiin Ulosottolaitoksen intranet -sivuilla sekä sen avautuessa että uudelleen aukiolon jälkimmäisellä puoliskolla. Erityisesti myös asiakaspalveluyksikköä ja sen henkilöstöä muistutettiin kyselyyn vastaamisesta.

Kyselyyn tulee liittää mukaan myös saatekirje tai -sanat, joissa vastaajille kerrotaan kyselyn tarkoituksesta, vastausaineiston käytöstä sekä anonymisoinnista. Saatteen tulee olla niin informatiivinen, että vastaaja tietää mitä tietoja häneltä kerätään, kuka kerää ja kuinka tutkimusetiikasta pidetään huolta. Nämä ovat erityisen tärkeitä seikkoja siksi, koska kyselyihin vastaaminen on vapaaehtoista (Ronkainen ym. 2008, 41.) Koska tämä kysely toteutettiin oman organisaation sisällä, päätettiin kyselyyn liittää vain lyhyet saatesanat. Tässä ilmoitettiin kyselyn aukioloaika ja kyselyn tarkoitus, jossa yhteydessä viitattiin myös aikaisempaan, vuonna 2014 tehtyyn kyselyyn. Esiin nostettiin myös kyselyn toteuttaminen osana opinnäytetyötä. Kyselyn teettäjäksi ilmoitettiin yksinkertaistaen Ulosottolaitos, koska tuossa yhteydessä ei nähty tarvetta korostaen yksilöidä kyselyn tarkempaa toteuttajaa. Jälkikäteen ajateltuna tuohon yhteyteen tuotaisiin myös tarkempi tieto siitä, kuka kyselyä tekee sekä minkä oppilaitoksen ja koulutusohjelman opinnäytetyöstä on kyse. Näin saatesanoista saisi hieman informatiivisemman ja vastaajille tulisi läpinäkyväksi myös se, mistä tai keneltä asiasta voi tiedustella lisää. Kysely saatesanoineen on nähtävissä tämän opinnäytetyön liitteestä 1.

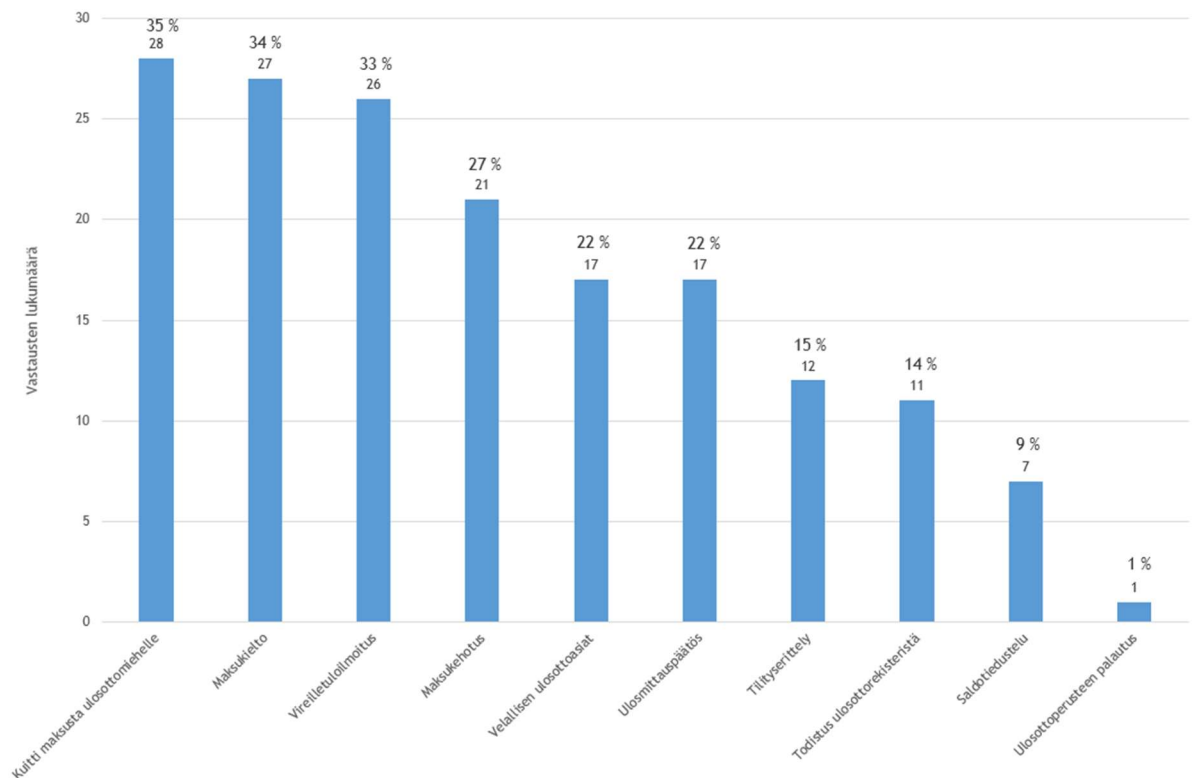
5.2 Saatu tutkimusaineisto ja vastausten käsittely

Sähköinen kysely tekee myös tulosraportoinnista helppoa ja yksinkertaista, sillä pääsääntöisesti aina kyselyn tuottamiseen käytetty ohjelma antaa automaattisesti koontiraportin vastauksista. Tässä tapauksessa kyselyn toteuttamisessa käytettiin Webropol kysely- ja raportointityökalua, joka kyselyn päätyttyä tarjosi automaattisesti raportteja sekä monipuolisia vastausten tarkastelu- ja visualisointitoimintoja. Ohjelman avulla tuotettuja raportteja on mahdollista suodattaa ja vertailla halutun tiedon esiin tuomiseksi. (Webropol 2021.)

Eri kysymystyyppien vastaukset ilmoitetaan kyselyn tulosraportilla eri tavoin. Vaihtoehto- ja monivalintakysymyksissä vastaukset tyypillisesti saadaan eriteltynä frekvenssi- ja prosenttija-kaumina, jotka tulostuvat raporttiin usein havainnollisesti pylväsdiagrammin muodossa. (Ronkainen, Karjalainen, Selkälä, Mertala & Alasaarela 2008, 100.) Tutkimuslomakkeelta kerätyt tiedot käsitellään tilasto-ohjelmalla, jolla voidaan tuottaa tiivistettyä tietoa saadusta

aineistosta. Yksinkertaisimmillaan kyse on suorista jakaumista tai ristiintaulukoinneista. Ensinnä mainitussa tapauksessa yksittäisen kysymyksen saamat vastaukset esitetään prosentuaalisesti suhteellisen taulukkomuotona ja ristiintaulukoinnissa tarkastellaan samanaikaisesti kahden eri kysymyksen eli muuttujan muodostamaa yhteistaulukkoa, joka muodostuu sarakkeista ja riveistä. Määrällinen tutkimus käyttää muuttujista termejä selittävä ja selitettävä muuttuja. Selitettävä muuttuja sijoitetaan pystyriiville sarakemuuttujaksi ja selitettävä muuttuja vaakariiville rivimuuttujaksi. (Kananen 2012, 137–138.)

Tehdyn kyselyn tulosten analysoinnissa käytettiin apuna Excel-taulukkolaskentaohjelmaa. Webropol -ohjelma toki tuotti ensimmäisen kysymyksen vastauksista oman pylväsdiagramminsa, mutta tulosten raportoinnin yhteneväisyyden kannalta myös tässä yhteydessä päätettiin hyödyntää Exceliä. Ensimmäiseen kysymykseen saadut vastausprosentit ja vastaajamäärät ovat nähtävissä alla olevasta kuviosta 6. Kuvio esittää vaak-akselilla saadut vastaukset suurimmasta pienimpään siinä järjestyksessä, minkä asiakirjan vastaajat ovat kokeneet aiheuttavan eniten kyselyitä. Kuviossa on mainittu kunkin asiakirjan saama vastausmäärä kuvion pystyakselilla sekä esitetty tämä tieto myös prosenttiosuuksina kokonaisuudesta.



Kuvio 6: Mitkä ulosoton asiakirjoista aiheuttavat eniten kyselyjä?

Kuviosta käy suhteellisen selkeästi esiin niiden asiakirjojen kärki, jotka kyselyyn vastanneiden Ulosottolaitoksen henkilöstön mielestä aiheuttaa eniten ihmetystä asiakkaissa: kuitti maksusta ulosottomiehelle (35 %), maksukielto (34 %), vireilletuloilmoitus (33 %) ja maksukehoitus (27 %) sekä velallisen ulosottoasiat (22 %). Jos haastatteluvaiheeseen olisi valittu tämän kyselyn

perusteella kaksi eniten saanutta asiakirjaa, olisivat ne olleet kuitti maksusta ulosottomiehelle sekä maksukielto. Täytyy kuitenkin pitää mielessä se, että kyseessä on Ulosottolaitoksen henkilöstön, eli ammattilaisten mielipide. Vaikka kuitti maksusta ulosottomiehelle aiheutti henkilöstön mielestä lukumäärällisesti eniten tiedusteluja, oli kyselyn vastausten perusteella tähän asiakirjaan kohdistuneiden tiedustelujen aihe kuitenkin varsin kapea; asiakkaita lähinnä hämmästytti asiakirjan nimi, ei niinkään sisällöllinen epäselvyys. Koska asiakkaiden suunnalta on palautetta tullut maksukiellon lisäksi paljon nimenomaan velallisen ulosottoasiat -tulosteen asiasisällöstä, päätettiin tämä asiakirja ottaa tässä opinnäytetyössä toiseksi yksityiskohtaisempaan käsittelyyn valikoituneista asiakirjoista.

Edellä mainitut viisi asiakirjaa olivat myös niitä, jotka toisessa kysymyksessä (mikä näissä asiakirjoissa herättää asiakkaissa kysymyksiä?) kirvoittivat eniten avoimia vastauksia. Avointen vastausten suhteellinen jakautuminen noudatti samaa kuvion esittämää järjestystä: kuitti maksusta ulosottomiehelle (22 kpl), maksukielto (19 kpl), vireilletuloilmoitus ja maksukielto (yhteensä 16 kpl) ja velallisen ulosottoasiat 14 avointa vastausta. Muiden asiakirjojen osalta kyseistä asiakirjaa koskeva avointen vastausten lukumäärä jäi alle kymmeneen. Joukossa oli myös muutamia yleisempiä, tiettyyn asiakirjaan yksilöimättömiä vastauksia, kuten velallisten yleinen perehtymättömyys asiakirjoihin tai se, ettei asiakirjaa tunnuta luettavan loppuun saakka. Mikäli kysely tehtäisiin uudelleen, ei puhtaasti avointa vastauskenttää nähdä tarkoituksenmukaisimmaksi tämän kysymyksen osalta. Toisen kysymyksen kohdalla kysymyksen asettelu pitäisi toteuttaa niin, että tuloksia analysoitaessa on helppo yhdistää vastaajan antama vastaus tiettyyn asiakirjaan. Hyvin moni vastaaja oli kysymykseen vastatessaan kertonut, mitä asiakirjaa palaute koskee ja näin yksilöinti oli hyvin helppoa, mutta osasta vastauksia vastaajan antamasta kommentista ei käynyt ilmi itse asiakirja, joskin tämä oli pääteltävissä annetusta palautteesta.

Avointen kysymysten kohdalla Webropolista saatu raportti esitti kunkin kysymyksen osalta vastaajien lukumäärän sekä vastaajan kysymykseen antaman kirjallisen vastauksen selkeänä listana. Nämä vastaukset siirrettiin kysymyskohtaisesti Excel-taulukkoon, jossa vastauksia analysoitiin ristiintaulukointia hyödyntäen. Esimerkiksi toisen kysymyksen osalta pystysarakkeilla esitettiin asiakirjakohtaisesti mitä epäselvää vastaaja näkee asiakirjassa olevan ja mitä mahdollisia parannusehdotuksia hän esittää. Vaakarivillä puolestaan oli yksilöity kunkin asiakirjan kohdalla kysymykseen vastaaja. Tätä tietojen luokittelutapaa voidaan havainnollistaa alla olevalla taulukolla (taulukko 1).

	Vastaaja 1	Vastaaja 2	Vastaaja 3	Vastaaja 4	Vastaaja 5	Vastaaja 6
Mikä asia- kirjassa on epäsel- vää?						
Parannus- ehdotuk- sia						

Taulukko 1: Esimerkki kyselyvastausten analysoinnista

Seuraavassa esitetään kyselyn avoimiin kysymyksiin tulleita vastauksia ja henkilöstön asiakirjoja koskevia kehittämideoita. Nämä havainnot on koottu useammasta kyselyn kysymyksistä ja ne on luokiteltu edellä esitetyn järjestyksen mukaisesti viiteen eniten vastauksia keränneeseen asiakirjaan: kuitti maksusta ulosottomiehelle, maksukielto, vireilletuloilmoitus ja maksukehoitus sekä velallisen ulosottoasiat. Tämän lisäksi käydään kootusti läpi myös kysymyksiin neljä (onko jotain kokonaan uutta asiakirjaa, mitä toivoisit?) ja viisi (tarvitaanko jotain asiakirjaa englanninkielisenä?) tulleita vastauksia sekä jaotellaan henkilöstöltä tulleet kehittämiskohteet kahteen yleisempään kategoriaan: asiakirjoissa käytettävään kieleen sekä niiden visuaaliseen ilmeeseen ja rakenteeseen.

5.2.1 Asiakirjakohtaiset havainnot ja kehittämiskohteet

Kuten edellä esitettiin, Ulosottolaitoksen henkilöstön mukaan yksittäisistä asiakirjoista eniten kyselyitä aiheuttaa **kuitti maksusta ulosottomiehelle**. Tätä asiakirjaa koskevissa vastauksissa esiin nousi kaksi keskeistä ongelmaa, joista ensimmäinen koskee sitä, etteivät asiakkaat ymmärrä, että kyseessä on kuitti. Tätä mieltä oli peräti 82 prosenttia kyseiseen asiakirjaan palautetta antaneista. Velalliset saattavat luulla kuittia uudeksi maksukehoitukseksi ja tämän vuoksi olettavat, että heillä on tullut uusi velka perintään. Juuri siksi velalliset monesti soittavat kuitenkin saatuaan ja kertovat jo maksaneensa kyseisen velan. Tämän ongelman ratkaisemiseksi ehdotetaan asiakirjan nimen vaihtamista.

Toinen asia, mikä vastauksista tuli ilmi oli se, että velalliset tulkitsevat väärin kuitissa olevan merkinnän jäljellä olevasta saldosta. Jäljellä oleva jäännössaldo sekoitetaan usein velallisen kokonaisvelkasaldoon, vaikka jäljellä olevalla saldolla tarkoitetaan nimenomaan kyseisen ulosottoasian avoinna olevaa määrää. Henkilöstön mukaan kuitissa olisikin hyvä näkyä kokonaisjäännössaldo, ei vain yhden ulosottoasian. Tällä hetkellä saldo näkyy vain niiden asioiden kohdalla, joille on kohdennettu rahaa kyseiseltä maksuerältä. Koska velalliset eivät aina ole selvillä, mihin rahaa on kohdennettu, toivottaisiin kuitissa esitettävän selkeämmin mihin asiaan rahaa on käytetty ja kuinka paljon.

Maksukielto. Myös tämän asiakirjan kohdalla eniten ihmetystä aiheuttava seikka oli varsin yksimielinen: palkasta pidätettävän määrän laskeminen. Työnantajat tarvitsevat apua maksukielon tulkintaan ja ulosotolle tilitettävän määrän laskemiseen. Muutamat tähän kysymykseen vastanneista nostivat esiin erityisesti pienet työnantajat, jotka eivät välttämättä ole koskaan aiemmin maksukieltoa saaneet tai töissä voi olla uusi palkanlaskija, joka ei ole ikinä käsitellyt maksukieltoja ja tämän vuoksi tarvitaan apua esimerkiksi juurikin pidätyksen laskemisessa tai siinä, miten maksukieltoa tulee noudattaa eri laatuissa työsuhteissa. Palkanlaskijat eivät välttämättä huomaa ottaa rajoituksia tai lisätuloa huomioon, koska teksti tuntuu hukkuvan muuhun asiakirjan sisältöön. Pidätyksen laskukaava on henkilöstön mielestä epäselvästi kerrottu maksukiellolla eivätkä palkanlaskijat aina tunnu lukevan maksukieltoa tarpeeksi pitkälle huomataksseen palautusmerkinnät, jonka vuoksi maksukiellon palauttamista ei noudateta.

Palkasta pidätettävän määrän laskemiseen löytyy ulosoton nettisivuilta maksukieltolaskuri, jonka hyötyjä tulee korostaa asiakirjalla. Samoin muita tärkeitä huomautuksia olisi hyvä nostaa heti maksukiellon alkuun, kuten ulosmitattavan määrän perimistä maksukiellon saajalta. Maksukieltoa toivotaan saatavan englanninkielisenä, sillä usein ulkomaalaistaustaisilla on ongelmia asiakirjan sisällön ymmärtämisessä. Henkilöstö ehdottaa myös jonkinlaista valmispohjaa tilanteisiin, jossa tiedotetaan maksukiellon muutoksista, kuten elätettävien määrän muutoksesta. Maksukiellon saajalle pitäisi myös pystyä lähettämään erillinen peruutusilmoitus.

Vireilletuloilmoitus ja maksukehotus. Jo dokumentin nimi aiheuttaa velallisten keskuudessa ihmetystä, sillä asiakirjassa on henkilöstön mukaan liian paljon epäolennaista tekstiä ja hankalaa kieltä. Velalliset eivät ymmärrä, mitä kirjeellä tarkoitetaan ja tämän vuoksi he kysyvät hyvin perustavanlaatuisia kysymyksiä esimerkiksi siitä, mikä velka heidän pitää maksaa ja koska, uhkaako heitä maksuhäiriömerkintä ja millaisia jatkotoimia on luvassa. Siinä missä toiset velalliset ovat hämmentyneitä siitä, onko asia edennyt perintään saakka, koska ulosoton kirje on heidän mukaansa ensimmäinen yhteydenotto asian puitteissa, luulevat toiset, että maksukehotus tulee vielä toiseen kertaan ennen ulosmittaustoimien aloittamista. Koska molemmat asiakirjat lähetetään yhdellä kertaa, eivät velalliset tahdo löytää maksutietoja, koska katsovat vain vireilletuloilmoitusta eivätkä selaa tarpeeksi pitkälle löytääkseen maksukehotuksen tiedot - heille yksinkertaisesti on lähetetty liian iso nippu papereita. Tämän vuoksi maksutiedot voisi olla jo vireilletuloilmoituksessa tai vaihtoehtoisesti maksukehotuksen pitäisi olla ensin, sitten vasta vireilletuloilmoituksen.

Useat vastaajat olivat sitä mieltä, että erityisesti kuolinpesille pitäisi saada omanlaisensa maksukehotus, sillä nykyisellään kuolinpesän osakkaat eivät aina ymmärrä, että kyse on kuolinpesän velasta eikä heidän henkilökohtaisesta velastaan. Kuolinpesille menevissä maksukehotuksissa toivotaan viittausta perintökaaren yksilöimään asiasisältöön ja asiakirjassa voisi myös olla jokin teksti sen selvittämiseksi, onko perunkirjoitus jo pidetty ja onko pesä ollut varaton vai ei.

Velallisen ulosottoasiat. Aivan kuten kuitenkin yhteydessä, myös velallisen ulosottoasiat -asiakirjalla esiin nousi selkeästi kaksi ihmetystä herättävää seikkaa: kokonaisvelkasaldo ei ilmene selkeästi asiakirjasta ja sama asia saattaa näyttäytyä useaan otteeseen, jos asia esimerkiksi on ulosotosta palautettu esteellä takaisin velkojalle ja tämä on hakenut ulosottoa uudelleen. Asialistaus saattaa olla paikoin hyvinkin pitkä, joka tekee asiakirjasta vaikean luettavan. Tätä helpottaisi hyvin paljon se, jos saman asian tullessa uudelleen vireille ulosottoon, sen saisi mennään samaan ketjuun kuin edellinen asiakin tai vähintään edes samalle asianumerolle, jolloin asiakirjan tulkitseminen helpottuisi olennaisesti.

Henkilöstö toivoo kokonaisvelkasaldon näyttämistä asiakirjalla, sillä tämä on asia, jota velalliset kysyvät useasti. Asiakirjaa ehdotetaan kehitettäväksi myös niin, että asialuettelon voisi ottaa takautuvasti tietylle päivälle. Tällä hetkellä listaus ei näytä saldoja oikein, mikäli asioita on jo päättynyt. Velalliset eivät aina ymmärrä sitä, mitä velkaa ulosmittaus koskee, koska asialistaukselta ilmenevä ulosottoasian nimi ei juuri ole kuvaava. Tätä helpottaisi se, jos kuvausta täsmennettäisiin, esimerkiksi vakuutusmaksujen ollessa perinnässä nimestä voisi käydä selkeästi ilmi, mistä vakuutuksesta on kyse tai mikä on ollut laskun alkuperäinen eräpäivä.

Jokin kokonaan uusi asiakirja. Hyvin moni vastaaja toivoi sellaista yleistä päätösasiakirjaa, jonka muokattavuutta ei rajaa mikään. Tällä hetkellä joidenkin asiakirjojen kohdalla joutuu käyttämään hieman luovuutta, jotta velalliselle menevä versio vastaisi virkailijan näytöllä olevaa. Haastavimmissa perintätilanteissa asiakirjoja on jopa pitänyt luoda itse tai kysellä kollegoilta apua siinä, millaista mallia he ovat käyttäneet. Henkilöstö kyllä tiedostaa sen, ettei tällaisissa tapauksissa ole mahdollista luoda vain yhtä oikeaa mallia, mutta silti jonkinlainen mallipohja nähdään tarpeellisenä. Myös valtakunnallisesta fraasi- ja pykäläpankista nähtäisiin olevan hyötyä.

Muita kokonaan uusia asiakirjoja, joita useampi henkilöstön edustaja toivoi, olivat asiakirja, jossa kerrotaan perintätavan muutoksesta, jonkinlainen todistus muita viranomaisia varten ja omaisuuden myyntiin liittyviä tarkentavia asiakirjoja, kuten ulosmitatun omaisuuden myynnin aloituskirje, jossa esimerkiksi kerrottaisiin velalliselle siitä, milloin ja miten omaisuus tullaan myymään. Myös pankkeihin tehtäville tiedusteluille ehdotetaan erilaisia asiakirjoja, kuten tehtäessä tiedustelu rahastoihin. Tällöin asiakirjan otsikko voisi automaattisesti olla rahastotiedustelu eikä pankkitiedustelu.

5.2.2 Asiakirjojen kieli ja rakenne

Asiakirjoissa käytettävä kieli. Kuten edellisessä pääluvussa on kerrottu, tulee Ulosottolaitoksen kaksikielisenä viranomaisena huolehtia palveluiden tarjoamisesta molemmilla kotimaisilla kielillä. Tästä syystä ulosoton asiakirjat ovat saatavilla sekä suomeksi että ruotsiksi. Kyselyn kysymyksessä viisi tiedusteltiin, tarvitaanko henkilöstön mielestä jotain asiakirjaa englanninkielisenä. Tähän kysymykseen vastanneista liki puolet oli sitä mieltä, että kaikkien ulosoton

asiakirjojen olisi hyvä löytyä myös englanniksi koska suomea ja ruotsia taitamattomien henkilöiden kuten maahanmuuttajien on miltei mahdotonta ymmärtää kirjeen sisältöä. Yksittäisten asiakirjojen englannin kielelle kääntämisestä eniten kannatusta saivat maksukielto, vireilletuloilmoitus ja maksukehoitus sekä kuitti maksusta ulosottomiehelle. Vastauksista on pääteltävissä, että vastaajan maantieteellinen alue vaikuttaa jonkin verran siihen, minkä kielisille asiakirjoille on tarvetta. Siinä missä Itä-Suomessa liki kaikki posti olisi toivottavaa saada myös venäjän kielelle, hyötyisivät pohjoisessa työskentelevät siitä, jos asiakirjat saisi tarvittaessa pohjoissaameksi.

Hyvin moni kyselyyn vastaaja toi ilmi, että asiakirjoissa olevaa kieltä tulisi saada selkeämmäksi ja kansankielisemmäksi sekä liiallista hankalan virkakielen käyttämistä pitäisi pystyä välttämään. Asiakirjoilla nähtiin olevan liikaa termejä, joita tavallisen kansalaisen voi olla vaikea ymmärtää. Tällaisia ovat varsinkin tilitys, vireilletuloilmoitus ja tässä eritoten ulosoton uudistaminen sekä este ja estetodistus; mitä esimerkiksi tarkoittaa, jos asia palautetaan esteellä ja mitä on passiiviperintä? Moni vastaaja oli sitä mieltä, että asiakirjat ovat aivan liian pitkiä, paperia ja tekstiä on yksinkertaisesti aivan liikaa, jolloin asian ydin hukkuu ja tärkein asia ei erotu tai ole edes kohtuullisesti löydettävissä. Viestintää tulisi tyypistää ja tiivistää, ei esimerkiksi ole perusteltua, että maksukehoitus tarkoittaa velalliselle neljää paperia - tämä johtaa siihen, ettei sitä viimeistä sivua, josta maksutiedot löytyisivät, jakseta lukea. Vastaajista juuri kukaan ei kuitenkaan yksilöinyt sen tarkemmin, mitä vaihtoehtoisia termejä tai ilmauksia asiakirjoissa tulisi käyttää, joskin käytännön esimerkkinä selkeästä asiakasviestinnästä eräässä vastauksessa nostettiin Kela.

Asiakirjojen rakenne. Asiakirjojen asettelua halutaan saada nykyistä selkeämmäksi, jolloin tärkeimmät ja keskeisimmät asiat voidaan ilmaista lyhyesti ja näkyvästi. Nykyisten asiakirjojen sisältöä toivotaan pystyttävän muokkaamaan, esimerkiksi lisäämällä perustelu- ja lisätietokenttiin tarvittavaa tilaa ja tietyissä tapauksissa, kuten elinkeinotulon ulosmittauksen määräosan perustelemiseksi tarvitaan oma kenttä. Myös kokonaan uutta vapaakenttää toivottaisiin asiakirjoille, sillä on paljon asioita, joissa virkailija haluaisi pystyä itse täsmentämään asiakirjan sisältöä väärinkäsitysten ehkäisemiseksi.

Näiden asioiden lisäksi vastauksissa nousi esille asiakirjojen rivitys, joka paikoin koetaan ongelmalliseksi. Joissain asiakirjoissa rivit tulostuvat osin päällekkäin ja otsikot siirtyvät niin sanotusti keskelle kappaletta. Käytännössä lopullisessa asiakirjassa vasemmalla puolella olevat otsikot eivät ole siirtyneet oikealla olevan tekstin kanssa, vaikka se siltä näyttää tekstiä kirjoitettaessa. Tämä tekee asiakirjasta hankalan luettavan ja erityisesti otsikkojen siirtyessä lukijalla voi olla vaikeuksia tulkita minkä kappaleen otsikosta on kyse. Pienilläkin muutoksilla ulosoton tietojärjestelmästä voidaan saada enemmän käyttäjien tarpeita palveleva, sillä esimerkiksi se, että järjestelmän asiointikieleksi voi valita suomen ja ruotsin lisäksi englannin poistaisi

manuaalisten maksukehotusten lähettämistarpeen, koska kirjeen saisi lähetettyä suoraan järjestelmästä englanninkielisenä.

5.2.3 Yleisiä kehittämisideoita

Usea vastaaja ehdotti parannusta nykyisiin toimintatapoihin, kuten esimerkiksi niin, että ulosottoselvityksen voisi lähettää velallisen vastattaviksi sekä sähköpostilla että kirjeitse. Hyvin usein velallisen haluavat saada tiedon asiastaan tai avoinna olevasta saldostaan suoraan sähköpostiinsa. Asiakirjoista toivottaisiin informatiivisempia, niissä olisi hyvä esimerkiksi tuoda selkeämmin esiin ohjeistusta luottotiedoista ja merkintöjen ilmoittamisesta näihin rekistereihin, sillä nämä ovat kysymyksiä, jotka aiheuttavat huolta velallisten keskuudessa. Myös tilinumero-tiedusteluun voitaisiin tehdä lisäys, jossa kerrotaan, että kun velallinen ilmoittaa tilinumero-nsa ulosoton sähköisen asiointipalvelun kautta, rahan palauttamisprosessi nopeutuu. Lisäksi asiakirjoissa olisi hyvä selventää, että ulosotto ei voi sopia tai tehdä muutoksia velan määrään eikä peruuttaa tai keskeyttää ulosottoa. Velallista tulisi ohjeistaa olemaan yhteydessä ulosoton hakijaan, jos saatavassa on epäselvyyttä.

Viranomaisten välistä yhteistyötä voitaisiin tuoda esiin lisäämällä asiakirjoille automaattisesti paikallisen talous- ja velkaneuvonnan yhteystiedot, kun velallisen velkasaldo ylittää tietyn rajan, kuten 10 000 euroa. Niin velalliset kuin toiset viranomaiset pyytävät usein todistusta siitä, että velallisella ei ole ulosotossa velkaa perittävänä. Tämän vuoksi myös tällaiselle asiakirjalle nähdään tarvetta. Mielipiteet koskien ulosoton yhteystietojen esittämistä olivat hieman kah-tiajakoisia. Siinä missä moni kyselyyn vastaaja näki tarpeellisena korostaa asiakirjoilla ulosot-tomiehen yhteystietoja, koska iso osa velallisista ei huomaa tarkistaa asiakirjan alareunaa, jossa yhteystiedot ovat, toisten mielestä asiakirjoilla voisi olla kokonaan ilmoittamatta ulosot-tomiehen suoraan sähköpostiosoitetta, ellei tämä itse päättä sitä asiakirjalle merkitä.

Kyselyn kolmannessa kysymyksessä kysyttiin hieman tarkemmin sitä, montako yhteydenottoa vastaaja arvioi saavansa viikossa velallisilta, jotka eivät ole ymmärtäneet ulosotosta saamaansa kirjettä. Keskimäärin kyselyitä arvioitiin tulevan viikkotasolla noin viisi kappaletta, joskin vas-tausten perusteella kyselyiden lukumäärä oli sidoksissa paitsi kyseessä olevaan asiakirjaan myös henkilön työtehtäviin. Suurin osa kyselyistä kohdistuu asiakasrajapinnassa työskenteleviin, jossa tiedusteluja asiakirjan sisällöstä tulee jopa päivittäin useita. Ulosottoylitarkastajille asti ei muutamaa kyselyä enempää viikossa tule, paikoin kyselyitä tulee jopa tätä harvemmin.

Kaiken kaikkiaan kyselyn perusteella käy ilmi, että kyselyitä tulee tasaisesti liki kaikista asia-kirjoista. Useampi vastaaja kuitenkin oli sitä mieltä, että velallisten kysymykset eivät niinkään kohdistu asiakirjan ymmärrettävyyteen, vaan kirjeen sisältöön ja erityisesti siihen, mitä vaiku-tuksia kirjeellä tai päätöksellä on.

6 Entistä ymmärrettävämpiä asiakirjoja oikeusmuotoilun keinoin

Oikeudellisista asioista kommunikointi on ollut haastavaa käytännössä katsoen aina. Siltikään juridiikan alan ammattilaiset eivät ole olleet kovin innokkaita integroimaan erilaisia informaation tehostamiseen tähtääviä välineitä ja menetelmiä osaksi työtään. Tyypillisesti asiakirjojen käyttäjäystävällisyys ja sen ymmärrettävyys erilaisten käyttäjien keskuudessa on jäänyt vähemmälle huomiolle juristien keskittyessä ainoastaan asiakirjan oikeudelliseen sisältöön. (Kaave 2019, 28–29). Vaikka lakiteksti perinteisesti keskittyy kirjalliseen ilmaisuun, on vähitellen herännyt alati kasvavaa kiinnostusta myös visualisoinnin hyödyntämiseen (Berger-Walliser, Barton & Haapio 2017, 350). Esimerkiksi tärkeää informaatiota voidaan pyrkiä havainnollistamaan selkeiden ikoneiden avulla. Visualisoinnin tarkoituksena ei kuitenkaan ole korvata kirjoitettua tekstiä, vaan täydentää sitä ja tehdä tekstistä entistä ymmärrettävämpää. (Salo-Lahti 2019, 489–490.)

Onko siis oikeusmuotoilu yhtä kuin asiakirjojen visualisointi? Vaikka asiakirjojen muokkaaminen miellyttävämpään ja esteettisempään muotoon esimerkiksi fonttien, grafiikan ja värien avulla onkin osa oikeusmuotoilua, ei se ole koko totuus (Kaave 2019, 29). Selvää on, että visualisointi helpottaa asioiden sisäistämistä, koska ihminen pystyy omaksumaan kuvia huomattavasti nopeammin kuin kirjoitettua tekstiä. On kuitenkin harhaluulo, että visuaalisuus olisi välttämättömyys oikeusmuotoilulle, sillä yksinkertaisimmillaan oikeusmuotoilu on tekstin esittämistä helpommin sisäistettävässä muodossa: lyhyempiä lauseita ja kappaleita, ymmärrettävää kielenkäyttöä ja yleistermejä, passiivimuotojen välttämistä, listojen käyttämistä, asiakkaan kuuntelemista ja oikea-aikaista viestintää. (Hietanen 2018.) Vaikka oikeusmuotoilu kehittää jatkuvasti uusia tapoja, joilla visualisointia ja graafisia työkaluja voidaan käyttää apuna esimerkiksi sopimusten muotoilussa, ei muotoiluprosessi rajoitu pelkästään visuaalisten elementtien käyttöön (Berger-Walliser ym. 2017, 352). Visualisoinneilla voidaan kuitenkin parantaa eri toimijoiden välistä yhteistyötä, kuten tiedon esittämistä ei-juristin, eli maallikon, ymmärrystä tukevassa muodossa (Kaave 2019, 32).

Muotoilussa on oleellista kyseenalaistaa vallitseva tilanne, se keskittyy miettimään miten asioiden pitäisi olla nykytilanteessa pitäytymisen sijaan (Berger-Walliser ym. 2017, 355). Prosessien kehittämiseksi tarvitaankin eri alojen ammattilaisten välistä yhteistyötä, jotta lopputulos olisi mahdollisimman optimaalinen: ryhmä juristeja ei pysty yksinään tuottamaan yhtä laadukkaita oikeudellisia innovaatioita kuin esimerkiksi oikeusoppineista, insinööreistä, muotoilijoista, analyytikoista ja tietotekniikan ammattilaisista koostuva monitieteellinen tiimi. (Hagan 2017, 2.) Nämä ammattilaiset tuovat suunnitteluprosessiin kukin oman panoksensa, oli se sitten juridista-, tutkimus-, liiketoiminta- tai teknistä osaamista (Tuulaniemi 2016, 69). Muotoiluprosessin kerroksellisuutta voidaan esittää usein eri tavoin. Esimerkiksi Mikko Koivisto (2019, 55) jakaa palvelumuotoiluprosessin kolmeen eri tasoon: asiakasrajapinnan tasoon, systeemiseen tasoon sekä strategiseen tasoon. Muotoilua voidaan hyödyntää kaikilla organisaation tasoilla,

niin ylätasoin linjauksia antavalla strategisella tasolla aina asiakkaalle tarjottavan lopputuotteen tai asiakaskokemuksen kehittämiseen. Toisaalta tämä prosessi voidaan esittää vieläkin yksityiskohtaisemmin, kuten alla oleva kuvio (kuvio 7) pyrkii havainnollistamaan.



Kuvio 7: Muotoiluprosessin eri tasot (mukaillen Passera 2017, 38; Kaave 2019, 30)

Tämä alun perin Margaret Haganin (2019, 1) ajatteluun pohjautuva jaottelu pyrkii tuomaan esiin suunnitteluprosessin monia rajapintoja. Kunkin tason tarkempaa määrittelyä ohjaa aina kulloinenkin kehitysprosessi, mutta yhteinen lähtökohta kaikille näille tasoille on käyttäjän tarpeista lähtevä kehittäminen. On kuitenkin hyvä huomioida, että vaikka muotoiluajattelu kohdennettaisiin tiettyssä prosessissa pääosin yhdelle yksittäiselle tasolle, on sillä aina heijastusvaikutuksia myös muihin tasoihin. Mitä useammalla tasolla palvelumuotoilua hyödynnetään, sitä suurempaa hyötyä ja vaikutettavuutta suunnittelulla saavutetaan. (Koivisto 2019, 56.)

Tässä opinnäytetyössä kehittämiskohdetta lähestytään ennen kaikkea informaatiomuotoilun näkökulmasta, jota tuotemuotoiluajattelu täydentää. Ulosottolaitoksen asiakirjoissa esitetty tieto pyritään esittämään niin selkeästi ja tehokkaasti, että informaatio välittyy myös dokumentin lukijalle. Asiakirjat voidaan siis nähdä eräänlaisina velallisen ja ulosoton välisinä kommunikaation välineinä, jotka helpottavat tiedon jakamista. Asiakirjoja käyttävän henkilön tulisi löytää asiakirjoista se, mitä he tarvitsevat, ymmärtää se, mitä löytävät ja kyetä hahmottamaan tämän perusteella oma oikeudellinen asemansa. Silloin kun asiakirja on helppolukuinen ja käyttäjän ymmärrettävissä, se on omiaan luomaan hänelle positiivisen kuvan dokumentin laatijasta ja lisää luottamusta organisaatiota kohtaan (Kaave 2019, 33).

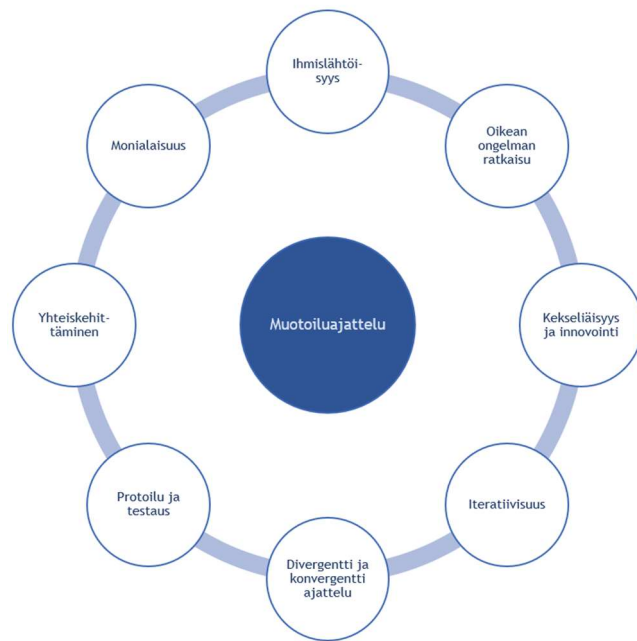
6.1 Oikeusmuotoiluprosessin menetelmiä

Palvelumuotoilu on etenkin Suomessa muodostunut isoksi ilmiöksi, sillä yksityisen puolen kehittämisen ohella monet julkisen sektorin organisaatiot ovat hyödyntäneet palvelumuotoilua

toimintansa kehittämisessä. Valtio ja kunnat ovat vastuussa kansalaisten ja asukkaiden ensiluokkaisesta palvelusta. Jotenka samoin kuin yritysten, myös julkisen sektorin organisaatioiden tehtävänä on tuottaa arvoa asiakkailleen. Julkisyhteisöt rakentavat arvoa nimenomaisesti palveluilla ja erilaisilla ratkaisuilla, joilla pyrkivät helpottamaan asiakkaidensa elämää. Julkinen sektori kohtaa kuitenkin alati kasvavia haasteita kehittää ihmisten tarpeita vastaavia palveluita jatkuvasti niukkenevilla resursseilla. Tästä huolimatta julkisella sektorilla on valtavasti potentiaalia tuottaa parempia palveluita, joiden innovoinnissa voidaan hyödyntää palvelumuotoilua. (Tuulaniemi 2016, 281.) Palvelumuotoilua apuna käyttämällä voidaan esimerkiksi pyrkiä takamaan julkisten palveluiden laatua, kustannustehokkuutta ja saatavuutta, mutta myös digitalisaation nopea kehitys on vauhdittanut palvelumuotoilun kysyntää. (Koivisto 2019, 33.)

Palvelumuotoilu perustuu muotoiluajatteluun, joka on erikoistunut paitsi palveluiden myös asiakas- ja työntekijäkokemusten sekä palveluliiketoiminnan ihmisläheiseen kehittämiseen. Palvelun käyttäjä on kaiken kehittämisen keskiössä, oli käyttäjä missä roolissa tahansa - asiakkaana, yhteistyökumppanina tai vaikka asiakaspalvelijana organisaatiossa. Palvelumuotoilu pyrkii kehittämään käyttäjälähtöisiä palveluita niin, että ne ovat hyödyllisiä, käytettäviä ja johdonmukaisia ja vastaavat sekä asiakkaan tarpeita että palveluntarjoajan tavoitteita. (Koivisto 2019, 33–34.) Koska palvelumuotoilu luo perustaa myös oikeusmuotoilulle, voidaan palvelumuotoilun menetelmiä soveltaa oikeusmuotoilussa. Lienee siis perusteltua luoda hieman tarkempi katsaus itse muotoiluprosessiin sekä siinä käytettäviin menetelmiin.

Palvelumuotoilussa on monia keskeisiä periaatteita, jotka kuvaavat innovaatioprosessia ja kehittämisen lähestymistapaa. Näistä eräs keskeisin on Stickdornin ja Schneiderin (2017, 124) kuvailema iteratiivinen toimintatapa, joka tarkoittaa sitä, että muotoiluprosessi elää aina kululoisenkin tilanteen mukana työvaiheita toistaen. Kehittäminen on kuin oppimisprosessi, joka mahdollistaa suunnan muuttamisen milloin vain prosessin edetessä. Jokaisen kehitysvaiheen tuotos palaa aina sitä edeltävään - kehittämisprosessilla voidaan jatkojalostaa nykyistä ideaa, mutta siinä voidaan yhtä lailla joutua palaamaan edeltävään vaiheeseen ja koettaa keksiä ratkaisuja havaittuun ongelmaan (Berger-Walliser ym. 2017, 370). Työvaiheita toistetaan niin kauan, kunnes on saavutettu toimiva ratkaisu, joka on paitsi teknisesti toteutettava ja taloudellisesti kannattava, mutta myös kohderyhmän tarkoituksia palveleva (Koivisto 2019, 38). Muita muotoiluprosessia ohjaavia periaatteita ovat asiakaskeskeisyys, yhteiskehittäminen, vaihteellisuus, todistettavuus sekä kokonaisvaltaisuus. Todistettavuudella tarkoitetaan palvelun visualisointia esimerkiksi jäljempänä esiteltävän asiakasmatkan avulla, eli palvelusta koetetaan tehdä asiakkaalle mahdollisimman konkreettinen. (Stickdorn ym. 2017, 34, 42.) Alla olevalla kuviolla (kuvio 8) voidaan kootusti havainnollistaa muotoiluajattelun taustalla vaikuttavat periaatteet.



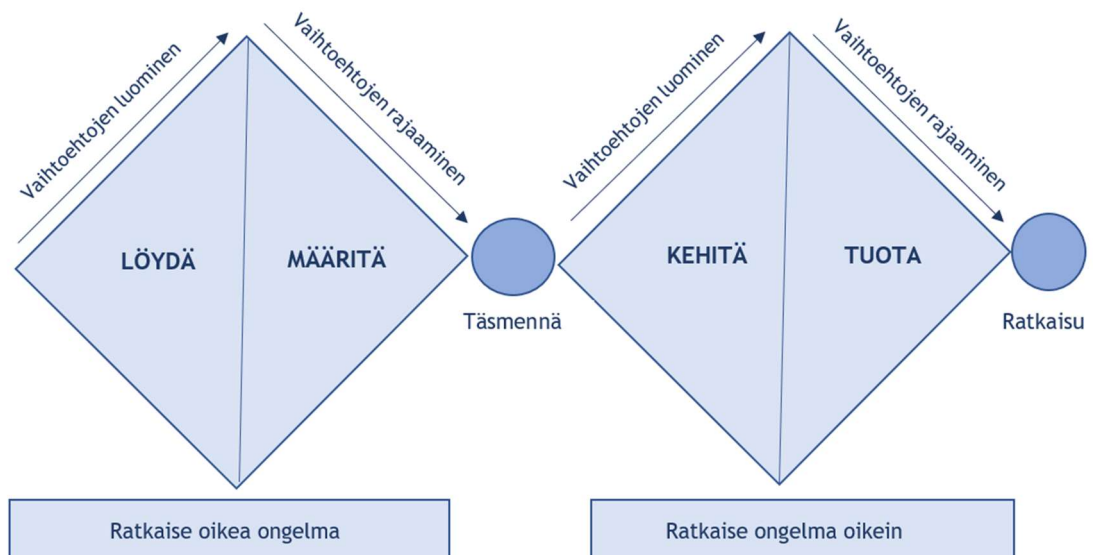
Kuvio 8: Palvelumuotoilun keskeiset periaatteet (mukaillen Koivisto 2019, 36)

Kuvion divergentillä ajattelutavalla tarkoitetaan sitä, että muotoiluprosessissa hyödynnetään rohkeasti mielikuvitusta, intuitiota ja asioiden vapaata yhdistelyä, jotta voidaan luoda uudenlaisia ideoita ja vaihtoehtoja. Muotoilun avulla toteutettavassa kehittämisessä divergentti ja asioita rajaava konvergentti ajattelu käyvät aktiivista vuoropuhelua, sillä siinä missä divergenttissä vaiheessa luodaan useita vaihtoehtoja, konvergenttissä näitä testataan, arvioidaan ja karsitaan sen parhaimman vaihtoehdon esiin tuomiseksi. (Koivisto 2019, 39–40.) Innovaatioiden testaus ja prototyyppien mallinnus ovat ideoimisen jälkeen välttämättömässä roolissa, ja muotoilijan tuleekin kysyä toistuvasti paitsi itseltään myös potentiaalisilta käyttäjiltä kannattaako ideoitavaa tuotetta tai palvelua jatkokehittää. Mahdollisimman aikaisessa vaiheessa käyttäjiltä saatu palaute auttaa muotoilijaa keskittymään lupaavimpiin ideoihin ja estää resurssien haaskaamisen toimimattomiin ideoihin. (Hagan 2017, 3.) Ei kuitenkaan ole tavatonta, että testausvaiheessa törmätään Stickdornin ja Schneiderin (2017, 132) mainitsemaan haasteeseen - miten testata jotakin ideaa, mikä ei ole konkreettinen, vaan pikemminkin ajatus muotoilijan mielessä? Jotta käyttäjille voidaan luoda mahdollisimman selkeä kuva suunnitelmasta, prototyypit voivat olla esimerkiksi visualisointeja, hahmomalleja tai funktionaalisia käyttöliittymiä, joiden avulla viestitään ja havainnollistetaan ideaa. Vaikka protoilu ja testaus monesti vaikuttavat työläiltä toteuttavaa, on hyvä muistaa, että ne ennen kaikkea nopeuttavat innovaatioprosessia, koska toimimattomat ideat pystytään hylkäämään jo varhaisessa vaiheessa (Koivisto 2019, 40).

Kaikki nämä edellä esitetyt muotoiluajattelun periaatteet voidaan kiteyttää yhteen keskeiseen periaatteeseen - asiakaskunnan perinpohjaiseen tuntemiseen. Muotoiluajattelulla pyritään kehittämisen kohteena olevien käyttäjien syvälliseen tuntemiseen. Jotta voidaan kehittää palveluita, jotka soveltuvat parhaiten käyttäjien tarkoituksiin, täytyy tietää keitä asiakkaat ovat.

Mitä he haluavat tietää, mitä heidän tulisi tietää, miten he haluavat saada tiedon ja kuinka he tiedon ymmärtävät? (Kaave 2019, 31.) Asiakasymmärrystä haetaan esimerkiksi käyttäjän tarpeista, päämääristä, kokemuksista ja tunteista (Koivisto 2019, 37). Haastateltaessa potentiaalista käyttäjäkuntaa käyttäjät monesti tulevat paljastaneeksi piilotettuja tarpeita, joka jäävät perinteisin määrällisin tutkimusmenetelmin mitattuna piiloon (Clatworthy 2019, 140). Juuri tätä tarkoitusperää pyritään tyydyttämään tässä opinnäytetyössä toteutetuilla teemahaastatteluilla.

Palvelumuotoiluprosessi noudattelee luovan ongelmanratkaisun periaatteita. Palvelun kehittäminen on kuitenkin aina luonteeltaan uuden luomista, eli näin ollen ainutkertaista. Tämän vuoksi palvelumuotoiluprosessia ei voida määritellä ja kuvata yhdenmukaisesti, joka toimisi samalla lailla kaikissa tilanteissa. (Tuulaniemi 2016, 126.) Joten vaikka muotoiluprosessiin ei ole yhtä valmista kaavaa, voidaan prosessia pyrkiä mallintamaan yleisellä tasolla. Yksi tunnetuimmista palvelumuotoilun prosessimalleista on isobritannialaisen The British Design Councilin kehittämä nelivaiheisen prosessi. Tällä kuvataan muotoilun avulla tapahtuvaa kehittämistä, jossa muotoilutyö konkretisoidaan ymmärrettävään muotoon sekä muotoilijoille että muille sidosryhmille. (The Design Council 2021.) Tämä tuplatimantiksi (*Double Diamond*) kutsuttava menetelmä on saanut nimensä neljästä englanninkielistä vaiheestaan: *discover*, *define*, *develop* ja *deliver* eli vapaasti suomennettuna löydä, määritä, kehitä ja tuota. Kuviossa 9 on esitetty tuplatimanttia hyödyntävä kehitysprosessi.



Kuvio 9: Tuplatimantti-menetelmä (mukaillen The Design Council 2021; Koivisto 2019, 43)

Nimensä mukaisesti tuplatimantti koostuu kahdesta kehitystyön aikana muotoutuvasta timantista. Näistä ensimmäistä voidaan kutsua ongelman tunnistaminen -timantiksi, joka on enemmänkin tutkimuksellinen ja analyttinen prosessin vaihe, jota ohjaavana periaatteena voidaan

pitää ”ratkaise oikea ongelma”. (Koivisto 2019, 43.) Ensimmäinen timantti pitää sisällään löydä ja määritä -vaiheet, joiden aikana pyritään ymmärtämään ratkaistava ongelma perusteellisesti. Tavoitteena on rakentaa mahdollisimman kokonaisvaltainen kuva käsillä olevasta ongelmasta sekä kehittämisen tavoitteista. Vaiheessa ei vain tyydytä tekemään oletuksia käyttäjien mahdollisista tarpeista, vaan kerätään tietoa niiltä henkilöiltä, joihin kehittämiskohde vaikuttaa, kuten esimerkiksi asiakkailta, organisaation omalta henkilökunnalta sekä sidosryhmiltä. (The Design Council 2021.) Löydä -vaiheessa kerättyä tietoa analysoidaan tarkemmin, jolloin määritä -vaiheen lopputuloksena on tarkemmin määritelty ongelma, mihin prosessin seuraavissa vaiheissa ryhdytään etsimään vastausta (Koivisto 2019, 45). Syntynyt asiakasymmärrys tiivistetään jäljempänä esiteltävien asiakasprofiileiden ja asiakkaan palvelupolun muotoon.

Toista timanttia voidaan nimittää ratkaisun kehittäminen -timantiksi, sillä tässä vaiheessa tunnistettuun ongelmaan kehitetään parhaiten soveltuva ratkaisu. Tätä luovuuteen perustuvaa vaihetta ohjaa ajatus ”ratkaise ongelma oikein”. Keskeistä on rakentaa erilaisia prototyyppejä, visualisoida ideoita sekä mahdollisuuksien mukaan pyrkiä keksimään ratkaisuja yhdessä käyttäjien, henkilöstön ja muiden sidosryhmien kanssa yhteiskehittämisen työpajoissa. (Koivisto 2019, 46.) Toiseen timanttiin kuuluvat kehittä- ja tuota-vaiheet. Jälkimmäisenä mainittu pyrkii rajamaan syntyneistä ideoista sellaisia, jotka ovat toimivia ja vastaavat asetettuun kehittämisen ongelmaan. Vaihtoehtoja testataan aktiivisesti käyttäjäkunnalla, jotta pystytään vähin kustannuksin varmistumaan idean elinkelpoisuudesta sekä vielä kertaalleen hylkäämään toimimattomat tai kannattamattomaksi havaitut ideat. Jopa siis kehittämisprosessin viimeinen vaihe on iteratiivinen. (The Design Council 2021.) Vaiheen lopputuotteena on idea tai muu perusteltu kehitysehdotus, jonka pohjalta voidaan tehdä päätös, viedäänkö kehitetty ratkaisu toteutukseen vai ei (Koivisto 2019, 46).

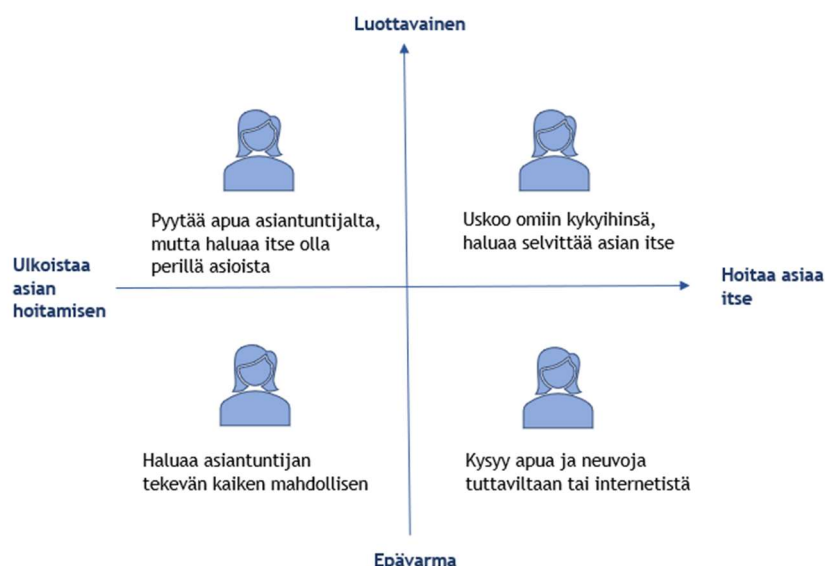
Kuten on huomattavissa, myös tuplatimantin yhteydessä divergentti ja konvergentti ajattelu vuorottelevat. Siinä missä ensimmäisen timantin löydä -vaihe ja toisen timantin kehittä -vaihe ovat vaihtoehtoja mahdollisimman paljon tuottavia, pyrkivät määritä- ja tuota -vaiheet vaihtoehtojen määrän rajaamiseen. (Koivisto 2019, 43.) Menetelmän mukaisesti tutkittavaa asiaa siis lähestytään ensin mahdollisimman avoimesti ja syvällisesti, jotta löydetään kattavasti erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja, ja tämän jälkeen ideoita analysoidaan ja arvioidaan, jolloin niistä voidaan valita vain parhaat jatkokehittelyyn (The Design Council 2021).

6.1.1 Ketkä käyttävät palveluita?

Kaikkien palveluiden kehittämisen keskiössä ovat siis ihmiset, eli palvelun käyttäjät. Mitään palvelua ei ole olemassa, jos asiakas ei ole läsnä ja kuluta sitä. Ihmiset ovat myös itse oman elämänsä ja toimintansa parhaita asiantuntijoita, joten yritysten on ymmärrettävä sitä todellisuutta, jossa heidän asiakkaansa elävät ja toimivat. (Tuulaniemi 2016, 71.) Siksi kehittämisprosessissa on tärkeää tuntea palvelun käyttäjät, eli ne henkilöt, joiden tarpeita palvelu

palvelee. On helppoa lähteä ajattelemaan käyttäjiä suurena massana, joukkona kasvottomia henkilöitä, ja tehdä valistuneita arvauksia siitä, mitä he haluavat tai tarvitsevat. Näin ei kuitenkaan ole, vaan käyttäjät ovat hyvin monenlaisia: eri ikäisiä, eri elämäntilanteessa olevia, eri kulttuuritaustaisia ja erilaisella tietotaidolla varustettuja henkilöitä. (Hagan 2017, 2.) Kehittämisprosessissa on tärkeää toden teolla uhrata aikaa ja vaivaa siihen, että pystytään tunnistamaan keskeisimpiä asiakastyyppejä ja annetaan näiden käyttäjien äänen ohjata prosessia, sillä asiakasymmärrystä hyödyntämällä organisaatio voi kehittää uusia palvelukonsepteja ja suunnitella muista palveluista eroavia asiakaskokemuksia. (Tuulaniemi 2016, 72; Hagan 2017, 2.) Jokainen ihminen tarkastelee asioita omasta näkövinkkelistään, sillä niin hänen ammattinsa kuin henkilökohtaiset kokemuksensa vaikuttavat hänen näkemyksiinsä ja käsityksiinsä. Koska asiakkaalla ei välttämättä ole mitään kokemusta juridisista asioista, koetaan erityisesti lainsäädäntö ja oikeudelliset tilanteet hankalina ja vaikeasti lähestyttävänä. Monesti tämä johtuu siitä, että henkilöillä ei ole tартtumapintaa oikeudellisiin ongelmiin, sillä ne saattavat nousta esille yllättävissä tilanteissa.

Asiakkailla tarjottavista oikeudellisista palveluista, kuten neuvonnasta, tulee tehdä asiakkaita mahdollisimman hyvin palvelevia. Palvelut tulee kohdentaa erilaisena erityyppisille asiakkaille; toiset haluavat ulkoistaa oikeudellisen asiansa heti alan ammattilaiselle, toiset pyrkivät niin pitkälle, kuin mahdollista selviytymään itsenäisesti lakiviidakossa. Margaret Hagan (2017, 4) on tämän perusteella jakanut oikeudellisten palveluiden käyttäjinä olevat maallikot neljään erillaiseen kategoriaan, jotka voidaan esittää alla olevan nelikentän avulla (kuvio 10).



Kuvio 10: Maallikoiden tyypittely (mukaillen Hagan 2017, 4)

Kuvion pystyakselilla kuvataan asiakkaan tunnetilaa: sitä, miten luottavainen tai epävarma asiakas on omista kyvyistään selviytyä asiassa itsenäisesti. Asian luonne vaikuttaa keskeisesti

asiakkaan tunnetilaan, yksinkertaisilta kuulostavista asioista ajatellaan helposti pystyttävän selviytymään itsekin, mutta esimerkiksi hankala ammattisanasto voi olennaisesti vaikeuttaa henkilön itsenäistä asian selvittämistä. Toisinaan sanomasta on vaikea päästä perille, vaikka henkilö yrittäisikin oma-aloitteisesti etsiä vastausta kysymyksiinsä. Tällaisen asiakkaan itsenäinen tiedonhankinta perustuu hyvin usein esimerkiksi internetlähteisiin tai ystävien kokemuksiin. (Hagan 2017, 4.)

Vaaka-akselilla esitetään asiakkaan halukkuus toimia asiassa itse. Hyvin epävarma käyttäjä ei luota lainkaan omiin kykyihinsä, vaan haluaa kysyä neuvoa heti ongelman ilmaantuessa, mahdollisuuksien mukaan jopa ulkoistaa asian hoitamisen ammattilaiselle. Tämä ei välttämättä ole edes kytköksissä asiakkaan tosiasialliseen kykyyn hoitaa asiaansa, asiakas vain itse kokee turvallisimmaksi sen, että ammattilaiset auttavat häntä. Asia yksinkertaisesti vaikuttaa liian monimutkaiselta edes ryhtyä yrittämään oma-aloitteista ratkaisemista. Toisaalta osa asiakkaista saattaa ensin yrittää ymmärtää asiaa ja tehdä niin paljon itse kuin on mahdollista ennen asiantuntija-apuun turvautumista. (Hagan 2017, 4.)

On hyvä kuitenkin tiedostaa, että tämä Haganin jaottelu on hyvin karkea esitys, koska malli edustaa ääripäitä - monesti suurin osa käyttäjistä asettuu näiden välille. Silti edellä esitetty asiakkaiden tyypittely näyttää antavan perustason informaatiota myös Ulosottolaitoksen asiakaskunnasta. Kuten organisaation henkilöstölle tehdyn kyselyn vastaukset osoittavat, velallisen kohdalla ei välttämättä ole kyse siitä, etteikö hän kykenisi ymmärtämään asiakirjaa, jos vain haluaisi. Vaikka olennaista on se, kuinka velallisille näistä asioista viestitään, ei tiedon perillemeno ole pelkästään sanoman lähettäjistä kiinni. Siihen, että asiat koetaan vaikeaselkoisiksi, voidaan yhdeksi teoriaksi esittää velallisten yleisen perehtymättömyyden tai haluttomuuden tutustua asiakirjoihin. Jos velallinen on sitä mieltä, ettei jaksakaan lukea asiakirjoja läpi, koska tekstiä on hyvin paljon, saattaa asian hoitaminen jäädä kokonaan.

Yksityiskohtaisempaa ja tarkempaa apua käyttäjien tunnistamiseen ja erilaisten käyttäjien konkretisoimiseen tarjoavat käyttäjäpersoonat. Ne ovat fiktiivisiä kuvauksia asiakkaista tai palvelun käyttäjistä, ja niiden avulla kuvataan tietyn, samanlaisia piirteitä omaavan käyttäjäryhmän käyttäytymistä tilanteessa, jota ollaan kehittämässä. Käyttäjäpersoonan ei kuulu olla stereotyyppinen palvelun käyttäjä, vaan mieluiten perustua kerättyyn aineistoon ja kuvata ryhmää, jolla on samanlainen käyttäytymismalli ja samanlaiset tarpeet. (Stickdorn ym. 2017, 178.) Käyttäjäpersoonien muodostamisen apuna voivat toimia esimerkiksi todelliset asiakaskohtaukset, tilastotieto, käyttäjien havainnointi tai palvelun käyttäjille suunnatut kyselyt ja haastattelut (Stickdorn, Lawrence, Horneß & Schneider 2021).

Käyttäjäpersoonia muodostettaessa tulisi pyrkiä luomaan noin kolme keskeistä ydinpersoonaa, joille määritellään tietyt kriteerit, jotka erottavat käyttäjän muista sekä kehitetään kullekin persoonalle yksilöllinen taustatarina, jossa huomioidaan henkilön odotukset ja totutut

käyttäytymismallit. Mitä realistisempi kuvaus käyttäjäpersoonalla on, sitä helpommin käyttäjästä muodostuu todellinen, kenties samaistuttava persoona, joka ilmaisee tietyn käyttäjäryhmän tarpeita, toiveita ja tapoja. Jotta persoonasta tulee mahdollisemman todellisen tuntuinen, on tärkeää pyrkiä välittämään hänestä mielikuvaa: käyttäjälle annetaan nimi ja kuvataan esimerkiksi sitä, minkä ikäinen hän on, mitä hän tekee työkseen ja miten hän asuu. (Stickdorn ym. 2021.) Käyttäjäpersoonien kehittäminen auttaa muotoilijaa samaistumaan käyttäjän kokemuksiin ongelmiin ja tuntemaan empatiaa käyttäjää kohtaan, joten persoonan yhteyteen on hyvä liittää kuvaus käyttäjän kokemista tunnetiloista (Stickdorn ym. 2017, 178). Selkeät käyttäjäprofiilit auttavat muotoiluprosessin ideoinnissa ja päätöksenteossa, koska niiden kautta paitsi palveluita myös viestintää voidaan profiloida ja kohdentaa käyttäjäkohtaisesti. Muotoilija voi käyttäjäprofiilin avulla tarkastella asiakkaan koko palvelukokemusta tai vaikka yksittäistä kontaktipistettä aina erilaisten silmälasien läpi. (Tuulaniemi 2016, 156–157.)

Tilastotieto vahvistaa, että tyypillinen ulosoton asiakas on työikäinen, parikymppisestä aina eläkeikäiseen. Velallisia on suhteessa eniten juuri tässä ikäluokassa ja työikäiset kattavat noin kaksi kolmasosaa kaikista velallisista. (Ulosottolaitos 2021a, 25.) Tilastokeskus on tilastoinut ulosottoasioita reilun vuosikymmenen ajan, aina vuodesta 2008 lähtien, ja näistä tilastoista käy tarkemmin ilmi velallisten sosioekonomista taustaa. Heidän muutaman vuoden takaisesta tilastosta selviää, että ulosottovelallisista viidennes on työttömiä, eläkeläisiä on vajaa 20 prosenttia ja opiskelijoita tai koululaisia vajaa 10 prosenttia. Velalliset ovat usein matalammin koulutettuja kuin väestö keskimäärin, yli 40 prosentilla velallisista oli korkeintaan perusasteen koulutus ja lähes 90 prosentilla korkein koulutus oli toisen asteen tutkinto. Tyypillisesti ulosottovelallinen asuu yksin, kun yksineläjien määrä suhteutetaan koko väestöön. Tästä huolimatta velallisilla on tilastojen valossa hieman enemmän lapsia kuin koko väestöllä keskimäärin, esimerkiksi liki 40 prosentilla velallisista on vähintään yksi alle 18-vuotias lapsi, ja noin joka viidennellä ulosottovelallisella on vähintään kaksi alaikäistä lasta. Jos tarkastellaan velallisten sukupuolijakaumaa, on velkaantuneiden naisten lukumäärä ja ulosottovelan määrä on kasvanut vuosi vuodelta. (Lipasti 2019.)

Näistä lähtökohdista ja tämän opinnäytetyön kehittämisosiossa kerättyjen tietojen perusteella voidaan kuvata kolme erilaista ulosoton käyttäjäpersoonaa: ensi kertaa ulosoton kanssa kosketuksiin joutuneen henkilön ja jo pidempään ulosoton asiakkaana olleen käyttäjän profiilit sekä hieman erilaista näkökulmaa edustava työnantajan persoona. Koska pelkän käyttäjäpersoonan kuvaaminen saattaa jäädä erityisesti julkisen sektorin näkökulmasta hieman irralliseksi, on seuraavassa esiteltäviin käyttäjäpersooniin yhdistetty myös käyttäjätarinan kuvaus. Käyttäjätarina pyrkii ilmaisemaan, kuinka käyttäjäprofiilissa kuvattu henkilö käyttää palvelua saavuttaakseen tarvitsemansa. Se ei varsinaisesti ratkaise käyttäjän ongelmaa, vaan tarjoaa kuvauksen siitä, mikä on asiakkaan taustatarina, eli miten hän on ajautunut nykyiseen pisteeseen. (Hagan 2017, 3.) Tässä esimerkiksi kuvataan, paljonko asiakkaalla on velkaa, mikä on johtanut hänen

velkaantumiseen ja mitä hän kaikesta ajattelee. Näin käyttäjäprofiileista pyritään tekemään konkreettisempia ja henkilöistä todellisen oloisia.

Jenna  - 21-vuotias - opiskelija - tekee osa-aikatoitää - asuu yksin vuokralla - harrastaa ratsastusta - velkaa yhteensä noin 20 000 euroa - haluaa selvittää asiansa ja pyrkii etsimään tietoa itsenäisesti	Jari  - 53-vuotias - vaimo ja kaksi lasta - rakennusalan yritys ajautunut konkurssiin vuonna 2011 - tästä muodostunut velkaa runsaat 100 000 euroa - tehnyt siitä lähtien alalla pätkätöitä - terveyshuolien vuoksi nyt uudelleen kouluttautumassa	Karita  - 44-vuotias - teini-ikäisen pojan yksinhuoltaja - toimii pienen parturi-kampaamon yrittäjänä - työllistää itsensä lisäksi kolme henkilöä - ei pidä paperitöistä, vaan on ulkoistanut kaikki yrityksen talousasiat kirjanpitäjälle
---	---	---

Taulukko 2: Ulosoton asiakaspersoonat

Puhtaasti maallikon näkökulmaa ulosoton toimintaan edustaa taulukossa 2 esitetty Jenna, joka on hieman päälle kaksikymppinen, vastikään vanhempien luota omilleen muuttanut nuori nainen. Hän on peruskoulun jälkeen lähtenyt opiskelemaan lähihoitajaksi, mutta vaihtanut vuoden opiskelun jälkeen alaa huomattuaan, ettei hoitoala ole häntä varten. Sen jälkeen Jenna on ollut muutaman vuoden työelämässä, mutta kaksi vuotta sitten aloittanut opiskelun ammattiopiston pintakäsittelylinjalla, sillä tällä taiteellisella ja tekeväällä nuorella on toiveissaan maalarin ammatti. Samalla kun hän suorittaa viimeistä vuottaan opintoja, hän myös työskentelee osa-aikaisesti tarjoilijan töissä saadakseen lisätuloa. Täysi-ikäistyttyään Jenna on vähitellen velkaantunut enemmän ja enemmän, ensin oli vain auton osamaksu, mutta itsenäinen elämä on tuonut mukanaan myös monia menoja, joita Jenna on paikoin paikkaillut ottamalla pikaluottoyrittäjästä lainaa, eli niin kutsuttuja pikavippejä. Vapaa-aikanaan Jenna harrastaa ratsastusta, joka vie suuren osan kuukausittaisesta tuloista. Juurikin harrastuksensa vuoksi auto on Jennalle välttämätön, sillä tallille on käytännössä mahdottomat kulkuyhteydet julkisilla kulkuvälineillä. Täähän saakka hän on pystynyt miltei kaikki laskut vielä maksamaan, tarpeen vaatiessa ottamalla uutta velkaa vanhojen maksuun. Jenna on kyllä huomannut itsekin sen, että rahat eivät vain yksinkertaisesti tunnu riittävän elämiseen, oli hän sitten kokonaan työelämässä tai ei.

Nyt Jenna on kuitenkin saanut ulosotolta vireilletuloilmoituksen ja maksukehotuksen, sillä muutamien kuukauden takainen, maksamatta jäänyt auton osamaksuerä on siirtynyt ulosottoperintään. Kirjeen saatuaan Jenna heti muistaa mikä tilanne tässä oli taustalla - kyseinen erä jäi maksamatta, jotta hän sai vuokran maksettua. Välistä jäänyt erä piti maksaa seuraavalla viikolla palkan tultua, mutta ystävän syntymäpäiväjuhlat haukkasivat ison siivun tuloista. Ulosoton

kirje saa Jennan kauhistumaan; mitä tämä tarkoittaa, menevätkö minun luottotiedot nyt ja aletaanko opintotukeani ja pientä palkkatuloani ulosmittaamaan muutaman sadan euron velan vuoksi? Jennalla ei ole aiempaa omakohtaista kokemusta ulosotosta tai muutoinkaan oikeudellisista asioista. Alkujärkytyksestä toivuttuaan Jenna alkaa kuitenkin etsimään itsenäisesti tietoa siitä, miten hänen nyt tulee toimia välttyäkseen pahemmilta ongelmilta ja kysyy neuvoa myös ystävältään Kallelta, joka on muutama vuosi sitten ollut vastaavassa tilanteessa.

Jari puolestaan on 53-vuotias rakennusalan yrittäjä. Hän on suorittanut ammattioppilaitoksessa rakennusalan perustutkinnon ja valmistumisestaan saakka toiminut reilut 20 vuotta alan yrittäjänä. 2000-luvun alun taantuman seurauksena yritystoiminta kuitenkin ajautui vähitellen yhä pahempiin taloudellisiin vaikeuksiin, koska rakentaminen erityisesti pienemmillä paikkakunnilla pysähtyi totaalisesti. Aluksi vain muutamilla rakennuttajilla oli hankaluuksia maksaa Jarille suoritettun työn päätteeksi sovituissa aikatauluissa ja tämän vuoksi Jarin piti pyytää pidempää maksuaikaa omille velvoitteilleen. Hetken tämä onnistuikin, mutta kun yhä useampi yritys joutui samaan tilanteeseen ja rakennusmateriaalienkin hinnat nousivat, Jarin yrityksen ongelmat syvenivät. Lopulta vuonna 2011 ei ollut muuta vaihtoehtoa, kuin hakeutua konkurssiin ja lopettaa yritystoiminta. Kaiken tämän seurauksena Jarille jäi hieman päälle 100 000 euron velat.

Oman yritystoiminnan loppuminen tuntui lannistavalta, ja ensimmäisen vuoden yritystoiminnan päättymisen jälkeen Jari olikin työttömänä työnhakijana. Sitten hän kuitenkin päättäväisesti hakeutui takaisin työelämään ja on siitä lähtien tehnyt patk- ja keikkatöitä rakennusallalla, joista pisimmät työsuhteet ovat kestäneet useampia vuosia putkeen. Varsinkin työsuhteissa ollessaan Jarin velkataakka on jatkuvasti pienentynyt, sillä hänen saamasta palkasta on säännöllisesti ulosmitattu tietty osuus. Jari on ollut iloinen siitä, että asiat ovat hoituneet omalla painollaan, eikä hänen ole tarvinnut ajatella tätä raskasta asiaa yhtään sen enempää kuin on ollut välttämätöntä. Kuitenkin pidemmän aikaa jatkuneet terveyshuolet ovat varjostaneet Jarin täystyöllistymistä alalle, sillä pitkään oireillut olkapää on leikattu ja tämän seurauksena on hyvin todennäköistä, ettei Jari kykene enää toimimaan vastaavissa rakennustöissä enää koskaan. Vaihtoehtoja kartoitettuaan Jari on päättänyt kouluttautua uudelleen vähemmän fyysisiin töihin. Hän ei halua hylätä alaa, jolle on pyhittänyt koko siihen astisen työuransa ja tästä syystä kouluttautuu nyt oman alansa sisällä rakennusmestariksi. Tämä uusi elämäntilanne kuitenkin saa Jarin miettimään, mitä tämä kaikki tarkoittaa hänen ulosmittauksensa kannalta; tulot väijäämättä pienentyvät, joten mitä kaikkea otetaan huomioon uutta ulosmitattavaa määrää laskettaessa? Lisäksi koska Jari on useita vuosia kyennyt lyhentämään ulosottovelkaansa, hän pohtii myös sitä, paljonkohan hänellä mahtaa tällä hetkellä olla maksamatonta velkaa ja ovatko vanhimmat velat kenties vanhentumassa.

Näistä esitetyistä asiakaspersoonista myös Karita on yrittäjä, mutta hän on samalla työnantajan roolissa: hän on pienyrittäjä, joka työllistää omassa parturi-kampaamossaan kolme muutakin henkilöä. Karita pitää hyvin paljon työntekijöistään ja ihmisläheisestä asiakaspalvelutyöstään,

mutta hän haluaa tehdä juuri sitä, missä on parhaimmillaan, eli kampaajan töitä. Hän on löytänyt mukavan ja luotettavan kirjanpitäjän, joka ystävällisesti aina selittää tarvittavat asiat myös niin, että Karitakin ne ymmärtää. Karita luottaa, että ammattilaisella on homma hallussa, jolloin hänen ei tarvitse puuttua hallinnollisiin asioihin enempää kuin on pakko – kyllähän kirjanpitäjä häntä informoi, jos tapahtuu jotain tavallisuudesta poikkeavaa.

Tästä syystä hämmennys on hyvin suuri, kun hän eräänä päivänä töistä tullessaan huomaa postilaatikossa hänen yrityksensä nimellä tulleen kirjeen; onko kirjanpitäjä jättänyt jonkun velvoitteen maksamatta tai mikä vielä pahempaa, onko hän jättänyt kokonaan ilmoittamatta kirjanpitäjälle jotakin? Huolestuneena hän avaa kirjeen, jonka otsikoksi paljastuu maksukielto palkan, eläkkeen tai etuuden maksajalle. Tästä ja asiakirjan sisällöstä hän päättelee, että asia ei ilmeisesti koske varsinaisesti häntä, vaan jollain tavalla yhtä hänen työntekijöistään, Sofiaa. Karita ei kuitenkaan oikein ymmärrä mistä on kyse, joten hän soittaa kirjanpitäjälleen. Kirjanpitäjä Marjaanalle asia vaikuttaa olevan hyvinkin tuttu heti kuultuaan asiakirjan nimen ja hän pyytääkin Karitaa välittämään kirjeen hänelle, jotta hän voi tilittää ulosottoon määrätyn osan Sofialle maksettavasta palkasta. Karita on tästä hyvin helpottunut, asia ei vaadikaan häneltä minkäänlaisia toimenpiteitä. Toisaalta asiakirjan läpi lukiessaan hän huomasi, että työnantajana hänellä näyttää olevan lakiin perustuva velvollisuus noudattaa tätä postissa tullutta asiakirjaa. Hän kuitenkin luottaa siihen, että Marjaana osaa hoitaa asian niin kun kuuluukin, mutta voisihan sitä myöhemmin kysyä Marjaanalta tästä tarkemmin. Karita myös miettii sitä, miksi kirje tuli suoraan hänelle eikä kirjanpitäjälle, koska tämä kirje liittyi palkan maksamiseen ja yleensä kaikki tällainen posti menee suoraan Marjaanalle.

6.1.2 Asiakkaan palvelupolku

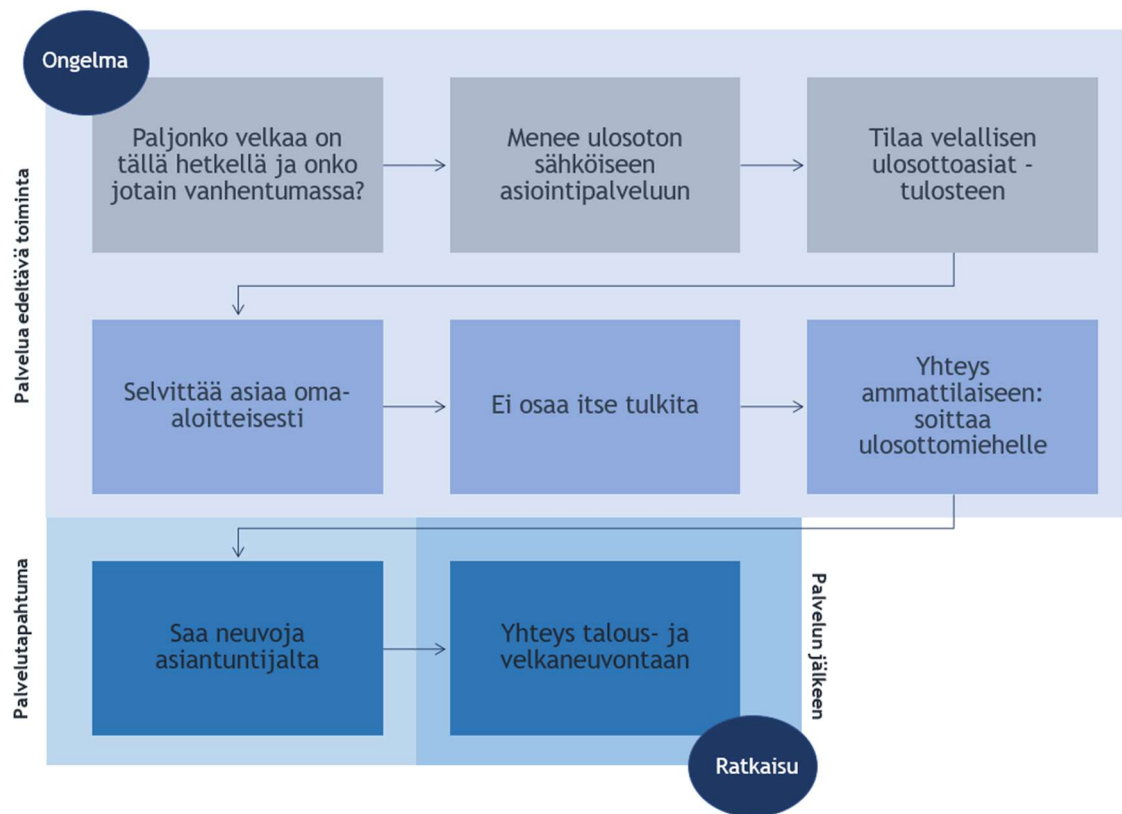
Tyypillinen kohde, mihin palvelumuotoilua käytetään, on asiakkaan ja palveluntarjoajan välisen vuorovaikutusprosessien kehittäminen. Asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä vallitsee niin kutsuttu asiakasrajapinta, jonka välityksellä näiden toimijoiden välinen vuorovaikutus tapahtuu ajallisena prosessina. (Koivisto 2019, 57.) Sitä, miten asiakas kulkee ja kokee palvelun tietyllä aika-akselilla, kutsutaan palvelupoluksi (*customer journey map*). Palvelupolku on koko palvelukokonaisuuden kuvaus. Muotoiluprosessi kuitenkin tavataan jakaa pienemmiksi osahaasteiksi, jossa palvelupolku koostuu palvelutuokioista ja yksittäinen palvelutuokio voidaan edelleen jakaa useampaan kontaktipisteeseen (*service touchpoint*). (Tuulaniemi 2016, 78.)

Nämä kontaktipisteet ovat hetkiä, jolloin asiakkaat ovat vuorovaikutuksessa organisaation kanssa, eli he kokevat, aistivat ja näkevät organisaation palvelun. Näitä voivat olla organisaation fyysiset toimitilat, toimintaprosessit, tietojärjestelmät tai organisaatiossa työskentelevät henkilöt. Eli esimerkiksi tilanne, joissa asiakas soittaa asiakaspalveluun kysyäkseen lisätietoa tai etsii oma-aloitteisesti tietoja organisaation verkkosivustolta, on oma kontaktipisteensä. (Fonteijn 2020.) On hyvin tavallista, että palvelu on usean eri palveluntarjoajan summa:

esimerkiksi organisaation asiakaspalvelussa työskentelevät toimivat kyseisessä organisaatiossa, mutta asiakaspalvelulle tarkoitetut tilat tarjoaa usein eri yritys ja organisaation tietojärjestelmistä vastaa kolmas. Asiakkaan näkökulmasta palvelu kuitenkin näyttäytyy kokonaisuutena, josta syystä esimerkiksi sähköisten asiointipalveluiden tulee omana kontaktipisteensä toimia tämän yhteisen palvelupolun mukaisesti ja palvelun ympäristö, eli tässä tapauksessa käyttöliittymä on olennainen palvelun kuluttamisen kannalta. (Tuulaniemi 2016, 81–82.)

Palvelupolku ja palvelutuokiot kontaktipisteineen ovat palvelumuotoilussa kehittämisen keskiössä. Palvelupolulla kontaktipisteet pyritään suunnittelemaan niin, että ne muodostavat selkeän, johdonmukaisen ja yksinkertaisen asiakaskokemuksen. (Koivisto 2019, 35.) Siksi onkin tärkeää pyrkiä tunnistamaan kaikki kontaktipisteet, jotta nämä voidaan yhdistää yhdeksi visuaaliseksi esitykseksi. (Stickdorn ym. 2017, 158). Palvelupolulla esitetään vaiheittain käyttäjän läpikäymä prosessi tietyn tavoitteen saavuttamiseksi. Esityksessä on tärkeää muistaa pitää myös asiakkaan tarpeet ja tunteet mukana koko prosessikuvauksen aikana. Jotta tämä toteutuu, tulee palvelupolussa esitetty informaatio pohjautua edellisessä vaiheessa kerättyyn asiakasymmärrykseen ja erityisesti valittujen käyttäjäprofiilien toiminnan kuvaamiseen. Asiakasmatka on siis jopa visualisointia enemmän tietojen analysointia ja jäsentelyä. (Service Design Show 2020.)

Tässä opinnäytetyössä alkuperäinen tarkoitus oli tehdä kaksi erilaista palvelupolkua, yksi kummastakin työssä tarkemmin tutkittavasta asiakirjasta, jolloin myös kuvaus olisi voitu laatia eri henkilön silmin tarkasteltuna. Vaikka velallisen ulosottoasiat -tuloste ja maksukielto palvelevat erilaisia tarkoituseriä, huomattiin melko nopeasti, että palvelupolku muodostuu kummankin asiakirjan osalta melko samanlaiseksi. Koska edeltävässä kappaleessa kuvatuissa käyttäjäprofiileissa työnantajaa edustava Karita on henkilö, joka haluaa ulkoistaa lähes kaiken mahdollisen hallinnollisen asian, päädyttiin siihen, että tämän työn tarkoituseriä palvelevimman palvelupolun kuvauksen saa velallisen ulosottoasiat -tulosteesta tarkasteltuna Jarin silmin. Tämä visuaalinen kuvaus voidaan esittää alla olevassa kuviossa 11.



Kuvio 11: Käyttäjän palvelupolku

Palvelupolun kuvaamiseen on lukuisia erilaisia tapoja ja polun muotoutumiseen vaikuttaa se, mihin palvelupolulla halutaan keskittyä: kuinka yksityiskohtainen kuvauksesta tehdään, halutaanko esimerkiksi keskittyä vain käyttäjän toiminnan kuvaamiseen vai koko käyttäjäkokemuksen esittämiseen, jolloin huomioidaan mahdollisimman laajasti myös käyttäjän kokemia tunteita. (Stickdorn ym. 2017, 158–159). Toisaalta palvelupolku voidaan jakaa myös ajallisesti asiakkaalle muodostuvan arvon näkökulmasta, jolloin puhutaan kuvauksesta ennen palvelua, ydinpalvelun aikana ja palvelun kuluttamisen jälkeen. Näistä keskimmaisessa, ydinpalveluvaiheessa asiakas saa palvelun varsinaisen arvon, mutta palvelua edeltävä vaihe on jo valmistellut asiakasta tähän. Asiakas on saattanut etsiä tietoa oma-aloitteisesti ja olla yhteydessä organisaatioon esimerkiksi internetin välityksellä. Tätä kaikkea täydentää palvelun jälkeen tapahtuva vaihe, jolloin asiakas on kontaktissa palveluntuottajaan varsinaisen palvelun jo tapahduttua. (Tuulaniemi 2016, 79.)

Koska käyttäjällämme Jarilla on jo kokemusta ulosotosta, olemme kiinnostuneita siitä palvelupolun vaiheesta, jolloin Jarille tulee eteen jokin uusi ongelma, jonka hän haluaa ratkaista. Jari haluaa tietää, paljonko hänellä on kokonaisuudessaan velkaa tällä hetkellä ulosotossa, koska hän on jo niitä kyennyt lyhentämään monia vuosia, milloin enemmän, milloin vähemmän. Samalla hänelle nousee mieleen kysymys siitä, voisiko vanhimpia velkoja olla jo vanhenemassa lähitulevaisuudessa. Edellä kuvattu palvelupolku lähtee siis liikkeelle tästä uudesta ongelmasta,

tiedontarpeesta. Kykeneekö käyttäjä itsenäisesti etsimään vastauksen kysymyksiinsä, kun otetaan huomioon hänen tiedon lähtötasonsa ja kokemuksensa ulosoton prosesseista ja tietojärjestelmistä? Miten velallisen ulosottoasiat -asiakirja voisi palvella käyttäjää paremmin, jotta hän pystyisi sen avulla ratkaisemaan ongelmansa?

Jarille ulosoton sähköinen asiointijärjestelmä on jo entuudestaan tuttu, koska hän on pidemmän työssäolojaksonsa aikana käyttänyt palvelua huojennusten hakemisessa. Näin ollen Jari suuntaakin ensimmäisenä sähköiseen asiointipalveluun. Velalliselle tarkoitetusta osiosta hän päätyy lataamaan velallisen ulosottoasiat -dokumentin, koska nimi kuulostaa siltä, että sen avulla hän voisi saada vastauksen kysymyksiinsä. Asiakirjan pituus yllättää Jarin, mutta siitä huolimatta hän alkaa tutkimaan asiakirjaa, kyllähän sen vastauksen täällä jossain on oltava, sitä varten kai tällainen dokumenttikin on olemassa. Ennen kaikkea kyllä hän nyt itse osaa hakea vastauksen kysymyksiinsä. Jari huomaa, että toisten velkojen kohdalla lukee ”määräaika 15 vuotta” - tämä ilmeisesti saattaa olla viittaus asian vanhenemiseen? Samaa ei kuitenkaan ole ilmoitettu kaikkien velkojen kohdalla, ja joissain ei ole minkäänlaista merkintää määräajasta. Ilmeisesti tämän perusteella ei ole saatavissa selkeää, yksiselitteistä vastausta velan vanhentumiseen. Ja tarkoittaako määräaika ylipäätään vanhentumista, vai olenko ihan hako-teillä?

Entä sitten velkojen kokonaismäärä? Jari tutkii, ettei asiakirjan alussa tai lopussa ei ole tästä mainintaa, kunkin velan kohdalla on vain ”maksettavaa korkoineen” -kohta. Tästä hämmentyneenä Jari päättää alkaa itse selvittämään velkojen kokonaismäärää laskemalla yhteen vireillä olevien ulosottoasioiden alla lueteltujen velkojen ”maksettavaa korkoineen” -kohdassa olevat summat. Hän hämmentyy saamastaan tuloksesta; näinkö paljonko velkaa todella on edelleen, vaikka lähes kymmenen vuotta olen osaa velkoja jo lyhentänyt? Jari palaa sähköiseen asiointipalveluun, jossa huomaa, että asiointipalvelu itse asiassa antaa yksiselitteisen vastauksen velkojen kokonaismäärään, sillä sitä näyttäisi olevan tällä hetkellä avoinna 72 500 euroa. Tämä on huomattavasti vähemmän kuin Jarin itse laskema tulos, joten nyt Jari ei tiedä mihin uskoa, miten ero voi olla niin suuri; kenties olen itse tulkinut asioita väärin? Jari päättää soittaa tulosteella näkyvälle ulosottomiehelleen kyselläkseen lisätietoa.

Velkojen kokonaismäärän erotukseen ulosottomies osaakin antaa heti vastauksen, jostain syystä sama velka saattaa esiintyä luettelossa useamman kerran, jos sen perintä on aiemmin päättynyt ulosotossa esteeseen ja velkoja on tämän jälkeen uudistanut asian. Tämä oli helpottava tieto, eli velkamäärä sittenkin on pienempi kuin se, minkä Jari oli itse laskenut. Samalla asiakirjan logiikka kuitenkin vaikuttaa hyvin omituiselta, eihän sen perusteella ole selkeästi selvitettävissä velkojen kokonaismäärää. Ja mitä tarkoittaa ulosoton este? Ulosottomies kertoo Jarille myös velkojen yleisistä vanhentumisajoista, ja tämän perusteella Jari tulee tietoiseksi siitä, milloin velat ovat vanhentumassa. Näiden lisäksi ulosottomies ottaa puheeksi vielä velkajärjestelyn, sillä Jarilla saattaisi olla kaikki edellytykset siihen hakeutumiseen. Tästä Jari hämmästy,

onhan hän tästä joskus kuullut, mutta ei ole ajatellut, että velkajärjestely olisi häntä varten. Ulosottomies kuitenkin kehottaa Jaria olemaan yhteydessä paikalliseen talous- ja velkaneuvontaan, jotta voidaan selvittää velkajärjestelyn edellytyksiä.

Jarin palvelupolku ja sen ympärille kerrottu tarkempi asiakasmatkan kuvaus osoittaa velallisen ulosottoasiat -tulosteen osalta kehittämistarpeita erityisesti velkojen vanhenemisajankohdan ja asioiden esiintymisjärjestyksen sekä niiden kertautumisen suhteen. Samansuuntaista palautetta on tämän asiakirjan osalta saatu myös Ulosottolaitoksen henkilöstöltä ja teemahaastatteluun osallistuneilta henkilöiltä. Seuraavaksi perehdymme tarkemmin tehtyihin teemahaastatteluihin ja näiden asiakirjakohtaisiin huomioihin.

7 Teemahaastattelut

Siinä missä määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimus perustuu lukuihin, pyrkii laadullinen tutkimus hyödyntämään sanoja ja lauseita tutkimusongelman kuvaamiseen. Kun tutkimuskohteesta halutaan saada syvällinen näkemys, jota hyödynnetään nykyisten toimintamallien, ellei jopa kokonaan uusien teorioiden luomiseen, tulee laadullinen tutkimus menetelmänä kyseeseen. Tässä pyritään tutkimuskohteena olevan ilmiön, sen rakenteen ja siihen vaikuttavien tekijöiden välisten suhteiden kattavaan ymmärtämiseen. (Kananen 2012, 29.) Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on ajatus merkityksellisyydestä ja subjektiivisuudesta. Ihmisten toiminta nähdään mielekkäänä niin kulttuurisesti kuin sosiaalisesti. Tämä tarkoittaa sitä, että todellisuutta ei kohdata tyhjiössä, vaan osana kokonaisuutta, johon vaikuttavat muun muassa ympäröivät ihmiset ja kulttuuri sekä ihmisen omat kokemukset ja eletty elämä. Myös organisaation toimintakulttuuri tai yhteisön tavat muovaavat aina ihmisen kokemuserustaa. Laadullinen tutkimus näkee ihmisen kokijana, tiettyyn aikaan, paikkaan tai tilanteeseen kiinnittyvänä. Tästä syystä tutkimus pyrkii saamaan valittuja yksilövastaajia kertomaan itse tutkittavasta asiasta ja niihin liittyvistä omista kokemuksistaan sekä kenties avaamaan jotain erityistä tutkimuskohteesta. Laadullisen tutkimuksen keinoin pyritään saamaan tietoa niistä ajattelutavoista, joiden perusteella ihmiset toimivat. (Ronkainen ym. 2008, 17–18, 20.)

Saadakseen potentiaalisen käyttäjäkunnan mielipiteitä tutkimuskohteesta, kahdesta Ulosottolaitoksen asiakirjasta, toteutettiin osana opinnäytetyötä teemahaastatteluja. Teemahaastattelu on yksi tiedonkeruutapa laadullisessa tutkimuksessa. Kyse on hyvin vanhasta menetelmästä, jossa tietystä aiheesta, teemasta, pyritään saamaan arvokasta tietoa haastateltavien kanssa keskustellen ja jutellen sekä heiltä kysellen. Teemahaastattelun edellytyksenä on haastattelijan ja haastateltavan välinen sanallinen kommunikaatiotilanne, joka voi tapahtua paitsi kasvotusten myös jonkin mekaanisen kommunikaatiovälineen, kuten Skypen tai puhelimen välityksellä. Oleellista kuitenkin on, että teemahaastattelua ei voi toteuttaa sähköpostitse tai paperisena. (Kananen 2012, 60.) Tekniikkana teemahaastattelu rinnastuu hyvin pitkälle

kyselyiden avoimiin kysymyksiin (Ronkainen ym. 2008, 22). Kyselyn rinnalla haastattelu onkin eräitä käytetympiä tiedonkeruumuotoja. Haastattelu on hyvin joustava tutkimusmenetelmä, joten se sopii moniin erilaisiin tutkimustarkoituksiin. Haastattelututkimuksessa ihmistä pidetään merkityksiä luovana ja aktiivisena osapuolena, hänet nähdään subjektina. Haastateltava saa tuoda asioita esille mahdollisimman vapaasti ja sen avulla on paremmat mahdollisuudet motivoida henkilöä kuin kyselytutkimuksilla. Haastattelun avulla pystytään syventämään kyselyn tarjoamia tietoja ja käyttämään tarvittaessa lisäkysymyksiä sen mukaan, mihin suuntaan keskustelu luonnollisesti kulkee. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 34–36.)

7.1 Haastattelujen toteuttaminen ja aineiston keruu

Kanasen (2012, 61) mukaan teemahaastattelussa ei voi olla tarkasti vaiheistettua rakennetta, vaan haastattelun kulku elää haastattelutilanteen mukaan. Jos kaikki kysymykset olisivat kiiveen hakattuja, ei kyse olisi teemahaastattelusta tai laadullisesta tutkimuksesta, koska osa teemahaastattelun ideaa on se, ettei tarkalleen tiedetä, mitä haastateltavilta kysytään. Teemahaastattelun kysymyksiä mietittäessä usein riittääkin päälinjauksen hahmotteleminen (Hirsjärvi & Hurme 1995, 44). Käytännössä juuri näin on ollut myös tämän opinnäytetyön teemahaastatteluja toteutettaessa. Vaikka haastattelujen runkona toimi hyvin karkealla tasolla opinnäytetyön liitteessä 2 esitetyt viisi kysymystä, juuri yksikään haastatteluista ei mennyt tuossa järjestyksessä tai muutoin samaa kaavaa noudattaen. Sinänsä tämä on hyvin luonnollista joutuessa haastateltavien erilaisista taustoista, siinä missä toisten kanssa keskustelu eteni nopeasti syvällisempiin pohdintoihin, sai toisia välillä johdattaa tarkemmin aiheen pariin. Haastattelu-runko toimikin käytännössä apuna dokumentoinnissa; sen avulla saatuja vastauksia oli helpompi lokeroita tiettyjen otsikoiden alle, joka oli omiaan helpottamaan aineiston analyysiä. Toisaalta esimerkikikysymyksillä voidaan osoittaa, mistä teemoista haastateltavien kanssa on keskusteltu. Koska teemahaastattelun haastattelukysymykset olivat kaikki avoimia kysymyksiä, voidaan Hirsjärven ja Hurmeen (1995, 44) tapaan todeta, että kyse on niin kutsutuista mielipidekysymyksistä, joilla pyritään vapaamuotoisesti selvittämään haastateltavan mielipiteitä, asenteita ja tunnetiloja.

Laadullisessa tutkimuksessa ei voida juuri etukäteen määritellä sopivaa haastateltavien määrää. Käytännössä tutkimusaineistot ovat laadullisissa tutkimuksissa pieniä, koska niiden hankkiminen ja tulosten analysointi on aikaa vievää ja vaatii paljon manuaalista työtä. Haastateltavia kuitenkin kannattaa ottaa niin paljon, että vastaukset alkavat toistaa itseään, eli saadut vastaukset saturoituvat, jolloin uusi haastateltava ei tuo enää mitään uutta ilmiön ymmärtämiseen. Riittäväksi haastateltavien määräksi tutkimuksesta riippuen on esitetty 12–15 haastateltavaa, joskin haastateltavien lukumäärän sijaan tärkeämpää on aineiston laatu suhteessa tutkimuskysymyksiin. (Ronkainen ym. 2008, 20; Kananen 2012, 101.) Haastatteluissa ongelmaksi saattaa nousta se, missä määrin haastateltavat ovat kiinnostuneita tutkittavasta ilmiöstä ja miten heidän motivaatiotaan saataisiin ylläpidettyä. Viimeksi mainittuun kiinnitetään eri tavoin

huomiota haastattelun eri vaiheissa: haastattelupyyntöä esitettäessä herätetään haastateltavan kiinnostusta, haastattelun alussa kiinnostusta vahvistetaan ja koko haastattelun aikana motivaatiota ylläpidetään. Siksi ennen haastattelun toteuttamista tulee pohtia, miten valituilta haastateltavilta saadaan parhaiten tarvittava tieto niin, että he oikeasti ovat tilanteessa läsnä. (Hirsjärvi ym. 1995, 46.)

Tässä opinnäytetyössä haastateltiin yhteensä 12 henkilöä, jotka olivat taustoiltaan mahdollisimman eri-ikäisiä, eri ammattikuntien edustajia ja eri elämäntilanteissa olevia. Kananen (2012, 200) opastaa valitsemaan haastateltavaksi sellaisia henkilöitä, joihin tutkittava ilmiö liittyy tai joita se koskettaa. Tämä on sinänsä helppo toteuttaa, sillä käytännössä jokainen meistä voi olla potentiaalinen ulosoton asiakas. Haastateltavista yli puolet, liki 60 %, edusti niin kutsuttuja maallikoita. Juuri heiltä saadut palautteet ja kehitysehdotukset ovat mitä arvokkaampia, sillä he edustavat juuri sitä suurta ulosoton asiakaskuntaa, jotka kenties ovat ensi kertaa elämässään joutuneet oikeudellisten asioiden kanssa kosketuksiin ja kokevat nämä jo lähtökohtaisesti hankalina. Suurimmalla osalla näistä maallikoista ei ollut entuudestaan mitään kosketusta ulosottoon ja paikoin tietämys ulosoton toiminnasta saattoi olla puutteellista tai perustua jopa harhauskomuksiin. Tästä syystä myös haastateltaville näytettävät asiakirjat olivat sellaisia, jotka haastateltavat näkivät nyt ensi kertaa.

Toisille haastateltaville ulosoton toiminta sinänsä oli tutumpaa, vaikka he välttämättä eivät itse olleet ulosoton asiakkaina, mutta heillä saattoi olla tuttava, joka on ja he olivat tätä kautta tulleet tietoiseksi esimerkiksi palkan ulosmittauksesta. Siitä huolimatta nämäkään haastateltavat eivät olleet aiemmin nähneet velallisen ulosottoasiat -tulostetta tai maksukieltoa. Osalle taas niinkään ulosotto ei ollut tuttu, mutta heillä on sitäkin enemmän tietämystä palvelumuotoilusta ja vastaavan tyyppisestä kehitystyöstä kuin tässä opinnäytetyössä toteutettava. Toista haastateltavien kategoriaa voitaneen kutsua ammattilaisten ryhmäksi: toiset ovat ammattinsa puolesta liki päivittäin tekemisissä tutkittavien dokumenttien kanssa, vaikka eivät ulosottoa edustakaan, kuten velallisten taloudellista tilannetta selvittävä sosiaaliohjaaja tai talous- ja velkaneuvoja. Näitä näkemyksiä täydentämässä oli myös kaksi henkilöä Ulosottolaitoksen sisältä. Jaottelu maallikko-ammattilainen -välillä on hyvin karkea esitys, sillä osalle ammattilaisiksi katsottavista henkilöistä toinen tutkittavista asiakirjoista saattoi olla toista tutumpi. Esimerkiksi lähes kaikille ammattilaisille velallisen ulosottoasiat -tuloste oli tavalla tai toisella tuttu, mutta maksukielto oli vieraampi. Tämä tietysti on varsin luonnollista, kun otetaan huomioon jälkimmäisen asiakirjan tarkoitus ja käyttäjäkunta. Haastateltavien jaotuksella pyritään kuitenkin yleisellä tasolla tuomaan esiin se, mistä lähtökohdasta haastateltava asiakirjaa tutkii, ammattilainen pääsääntöisesti tarttuu erilaisiin seikkoihin mihin maallikko ja päinvastoin.

Alla olevassa taulukossa (taulukko 3) on kuvattuna haastateltujen henkilöiden taustatiedot: ikä, ammatillinen tausta sekä se, kuuluivatko he maallikoiden (sininen M-kirjain) vai ammattilaisten kategoriaan (vihreä A-kirjain).

H1 M - 29-vuotias - Työskentelee terveydenhoitoalalla	H2 A - 30-vuotias - 10 vuoden työkokemus ulosotosta	H3 M - 29-vuotias - Työskentelee kuntasektorilla sosiaalialan asiakkaiden kanssa	H4 A - 50-vuotias - Toimii kunnalla, jossa avustaa velallisia näiden taloudellisen tilanteen selvittämisessä
H5 A - 38-vuotias - On työskennellyt ulosottomiehenä noin vuoden ajan - Rekrytoitu organisaation ulkopuolelta	H6 M - 62-vuotias - Takana pitkä ura kunnalla, nyt yksinyrittäjä	H7 A - 32-vuotias - Työskentelee talous- ja velkaneuvojana	H8 M - 38-vuotias - Toimii käräjäsihteerinä - Työskennellyt käräjäoikeuden kansliassa noin 15 vuotta
H9 M - 82-vuotias - Eläkeläinen - Takana pitkä ura pankki- ja rahoituslalla	H10 M - 33-vuotias - Toimii kaupallisen alan esimiestehtävissä	H11 A - 59-vuotias - Työskentelee kunnalla sosiaaliohjaajana	H12 M - 39-vuotias - Työskentelee valtiolla IT-kehittämisen parissa

Taulukko 3: Teemahaastatteluun osallistuneiden taustatiedot

Yhteydenotto haastateltavaan on ensisijaisesti hänen motivointiaan yhteistyöhön. Kun tämä on onnistunut, on varsinaisen haastatteluajankohdan sopiminen enää muodollisuus. (Hirsjärvi ym. 1995, 66.) Haastateltavaksi valikoituneet henkilöt löytyivät hyvin pitkälti oman työn kautta, sillä haastattelujen aikaan työskentelin Ulosottolaitoksella talousneuvonnan suunnittelijan tehtävissä. Tämän vuoksi työ tarjosi oivallisen lähtökohdan kontaktoida keskeisiä sidosryhmiä ja tarjota heille mahdollisuutta päästä vaikuttamaan asiakirjojen kehittämiseen haastatteluihin osallistumalla. Haastateltavien valinta oli siis siinä mielessä kohtuullisen helppoa, koska työni talous- ja velka-asioiden rajapinnassa tarjosi kontakteja moniin alan ammattilaisiin ja näiden välityksellä myös suoraan ulosottovelallisiin. Haastateltavaksi valittuja lähestyttiin joko puhelimitse tai sähköpostilla, jossa kerrottiin, millaisesta tutkimustyöstä on kyse, mitä haastateltavilta odotetaan ja keitä muita henkilöitä on tarkoitus haastatella, kuten jako ammattilaisiin ja maallikoihin, eri-ikäisiin ja eri ammattikuntien edustajiin. Pääsääntöisesti kaikki haastateltavaksi kysytyt henkilöt suostuivat haastateltavaksi, mutta palkanlaskijan löytäminen haastateltavaksi tuotti suurta haastetta. Opinnäytetyön tavoitteen kannalta nimenomaan palkanlaskijan osallistuminen oli hyvin toivottavaa, sillä ovathan he niitä tahoja, jotka työssään käsittelevät

ulosoton lähettämiä maksukieltoja. Muutama sidosryhmien kautta saatu kontakti ei johtanut haastatteluun; näistä eräs henkilö kyllä työskenteli kirjanpitäjänä, mutta ei palkkahallinnossa ja toinen henkilö kieltäytyi kohteliaasti kutsusta kokonaan. Loppujen lopuksi soveltuva palkanlaskijaa koetettiin tavoitella puhelimitse suoraan tilitoimistojen esimiehiltä ja heille lähetettiin vielä sähköpostilla tarkempaa tietoa opinnäytetyön kehittämiskohteesta. Aina ei kuitenkaan useista suostutteluyrityksistä huolimatta sopivaa haastateltavaa saada tutkimukseen osallistujaksi. Lisäksi haastattelusta kieltäytymisen todelliset syyt saattavat olla aivan muita kuin ne, mitkä henkilö tuo julki, sillä usein henkilö itsekään ei tiedä syitä. (Hirsjärvi ym. 1995, 71.) Ne muutamat henkilöt, jotka haastattelukutsusta kieltäytyivät, eivät lähteneet avaamaan kieltäytymisensä syitä. Vaikka haastateltavaksi pyydetuille henkilöille oli kerrottu tutkimuksen rajaukset, on hyvin mahdollista, että henkilö on saattanut kokea ulosoton aiheena kenties omien kokemuksensa valossa liian kipeäksi tai raskaaksi elämänvaiheeksi, vaikka olisikin tilanteen saanut jo jätettyä taakseen, ja tämän vuoksi ei ole halunnut ottaa osaa tutkimukseen. Oletettavasti tämänkaltainen syy oli myös taustalla eräällä ulosottovelallisella, jonka kanssa haastattelu oli tarkoitus järjestää, mutta joka olosuhteiden muuttumisen vuoksi ei enää halunnutkaan osallistua.

Teemahaastattelut toteutettiin jokaisen haastateltavan kanssa yksilöllisesti. Myös ryhmähaastattelun mahdollisuutta pohdittiin, mutta ajatuksesta luovuttiin ryhmähaastattelutilanteen mukanaan tuoman niin haastattelijan kuin haastateltaviin kohdistuvan paineen vuoksi. Lisäksi yksilöhaastatteluilla ajateltiin saatavan syvällisempää ja laadukkaampaa tietoa tutkimuskohteesta, vaikka tämä veikin huomattavasti enemmän aikaa ryhmähaastatteluun verrattuna. Ennen haastattelua haastateltavalle lähetettiin tutkittavana olevien velallisen ulosottoasiat -tulosten ja maksukiellon esimerkkiversiot sähköpostilla, jolloin haastateltava pystyi näihin tutustumaan jo ennakolta ja tälle ei tarvinnut varata enää aikaa varsinaisessa haastattelutilanteessa. Nämä asiakirjat löytyvät tämän opinnäytetyön liitteistä kolme ja neljä. Kullekin haastatteluille oli varattu tunti aikaa, mutta kuten koko haastatteluun itsessään, myös tähän suhtauduttiin sangen joustavasti; joidenkin kanssa aikaa meni selvästi tuntia enemmän, toisten kanssa saatiin asiaa tarpeeksi käsiteltyä tuntia lyhyemmässä ajassa. Usean haastateltavan kanssa jo pelkästään velallisen ulosottoasiat -tulosteeseen olisi saanut käytettyä koko haastattelulle varatun ajan, joskin tässä täytyy muistaa se, että siitäkkin huolimatta hyvin monen haastateltavan vastaukset tätä asiakirjaa koskien olivat samansuuntaisia.

Teemahaastattelua voidaan kuvata sipuliksi, jonka eri kerroksia pitää kuoria varsinaiseen ytimeen pääsemiseksi. Haastateltavan tiettyyn kysymykseen antamat vastaukset synnyttävät ja ruokkivat uusia jatkokysymyksiä. Tämän vuoksi haastattelijan pitää olla hereillä ja toimia haastattelutilanteessa joustavasti ja rohkeasti, jotta hän uskaltaa lähteä myös ennalta arvaamattomille poluille, jos sellaisia paljastuu. (Kananen 2012, 102–103.) Lähes kaikki haastateltavat olivat hyvin avoimia ja keskustelu soljui haastattelutilanteessa kuin itsestään. Muutamalla henkilöllä oli haastattelutilanteen alussa havaittavissa pientä alkujännitystä, ja erityisesti

maallikot saattoivat olla aluksi huolissaan, että eivät tiedä riittävästi ulosotosta ja eivät siksi osaa vastata mitään. Keskustelu kuitenkin muuttui hyvin pian vapautuneeksi, kun nämäkin henkilöt huomasivat, että ei heidän edes tarvitse tietää ulosoton substanssiasioista. Varsinkin maalikoiden kanssa käydyt keskustelut olivat hyvin hedelmällisiä, sillä esitetyt haastattelukysymykset loivat väylän pitkillekin talous- ja velka-asioita käsitteleville keskusteluille. Näille haastateltaville pystyttiin myös haastattelun sivussa kertomaan ulosottomenettelystä ja oikaisemaan mahdollisia vääriä käsityksiä ulosoton toiminnasta. Tällaisia saattoivat olla esimerkiksi se, millä perusteella ja kuinka paljon ulosottomies voi palkasta ulosmitata, miten velka ylipäättään siirtyy ulosottoon, voidaanko opintotuista ulosmitata tai tuleeko ulosottomies viime kädessä kotiin ja ottaa vaikka tietokoneen, jos ei ole rahaa velkaa maksaa.

Haastattelut järjestettiin vuoden 2021 syys-marraskuun välisenä aikana kaikkien haastateltavien kanssa. Pääsääntöinen toteutustapa oli Skype- tai Teams-yhteyden välityksellä tapahtuva haastattelutilanne, vaikkakin muutaman haastateltavan kanssa päästiin kasvotusten tapahtuvaan vuorovaikutustilanteeseen. Haastattelun toteutustavalla ei koettu olevan merkitystä haastattelun sujuvuuteen tai vuorovaikutukseen ylipäättään, joskin *face-to-face*-tapahtuva haastattelutilanne oli ehkä haastateltavalle mukavampi siinä mielessä, että hänelle pystyi tarjoamaan paperille tulostetut versiot tutkittavista esimerkkiasiakirjoista.

7.2 Saadun haastatteluaineiston purku

Teemahaastatteluiden avulla saatu aineisto on yleensä hyvin runsas, sillä se heijastelee haastateltavien persoonia ja tulkintojen moninaisuutta. Mitä vivahteikkaampaa ja syvällisempää keskustelua haastateltavan kanssa on käyty, sitä enemmän on kertynyt myös muistiin talletettua ainesta. Tämä aineiston runsaus tekeekin aineiston analyysistä hyvin mielenkiintoisen, mutta samalla myös haastavan ja työlään. Aineistoa tulisi pyrkiä purkamaan ja analysoimaan mahdollisimman pian haastatteluiden jälkeen, jolloin aineisto on vielä tuore ja kohtuullisen hyvin haastattelijan mielessä. Toisaalta haastattelutilanteita on pyrittävä tarkastelemaan kokonaisuutena laajasta perspektiivistä, jolloin esimerkiksi havaitun ongelman tai ilmiön ymmärtämiseen saatetaan tarvita ajallista etäisyyttä. (Hirsjärvi ym. 1995, 108.)

Tässä opinnäytetyössä teemahaastatteluja ei nauhoitettu, sillä nauhoittamista ja kerätyn aineiston puhtaaksikirjoittamista, eli litterointia ei pidetty tarkoituksenmukaisena sen teettämän työn ja prosessin hitauden vuoksi. Näin ollen tutkimuksessa päädyttiin aineiston osittaiseen toistoon, joka toteutettiin kirjoittamalla kustakin haastattelutilanteesta muistiinpanoja. Haastateltavan vastaukset kirjattiin ylös asiakirjakohtaisesti noudattaen pitkälti liitteessä kaksi esitettyä teemahaastattelun haastattelurunkoa. Koska haastateltavia oli kohtuullisen monta, näitä tekstinkäsittelyohjelmalla kerättyjä haastatteluhavaintoja kertyi yhteensä 29 sivua. Tällä tekniikalla pystyttiin kirjaamaan ylös haastateltavan vastauksien olennainen sisältö, sillä muistiin merkitty tieto on jo läpäissyt tutkijan seulan, koska on valittu, mitä tietoa ylipäättään

kirjataan ylös ja mitkä jätetään pois. Kun tutkija tuntee aineistonsa riittävän hyvin, hän osaa merkitä ylös tutkimuksen kannalta olennaiset tiedot ja tunnistaa milloin on tarpeen kirjoittaa sanatarkkoja lainauksia tai dialogeja. (Hirsjärvi ym. 1995, 112–113.)

Tekstimuodossa kerättyä aineistoa jatkojalostettiin siirtämällä jokaisen haastateltavan vastaukset asiakirjakohtaisesti taulukkolaskentaohjelma Exceliin samaa periaatetta noudattaen, kuin edellä pääluvussa viisi esitetyssä kyselyn vastausten purkamisen yhteydessä. Aineiston käsittelyssä hyödynnettiin sisältöanalyysiä, joka voi olla laadullista tai määrällistä. Yhtäläistä näille molemmille tavoille on se, että tutkija valitsee tutkimuskysymystensä pohjalta muuttujia, joita käyttää apuna tutkimusaineiston luokittelussa. Jos kyse on laadullisesta tutkimuksesta, yksittäisistä tutkimusaineistoista tehdyistä havainnoista pyritään pääsemään laajempiin merkityksiin, joita on mahdollista yleistää. Jos aineistoa taas tutkitaan määrällisesti, kullekin muuttujalle annetaan jokin numeerinen arvo, joka osoittaa, onko tapauksella kyseistä ominaisuutta vai ei. Tokikaan kaikille tapauksille ei ole välttämätöntä antaa tarkkaa numeerista arvoa, vaan tutkimustulokset voidaan esittää yleisemmin, kuten esimerkiksi, että kaksi kolmasosaa vastaajista oli sitä mieltä. (Hirsjärvi ym. 1995, 115.)

Haastattelumuistiinpanojen perusteella kummastakin tutkittavasta asiakirjasta siirrettiin jokaisen vastaajan osalta Excel-taulukkoon samat tiedot: ymmärsikö haastateltava sen, mistä asiakirjassa on kyse, asiakirjan yleinen selkeys, erityistä ihmetystä aiheuttavat seikat sekä haastateltavan omat parannusehdotukset. Viimeksi mainittu on jaettu omiin luokkiin kehittämiskohteen mukaisesti sekä niihin ideoihin, jotka koskevat asiakirjan rakennetta, visuaalisuutta sekä käytettävää terminologiaa. Nämä valitut muuttujat esitettiin taulukon pystysarakkeella ja seuraavalla pystysarakkeella oli haastateltavan vastaukset näissä kategorioissa. Tämä helpotti yhteenvetojen tekemistä ja vastausten vertailua, koska samalla rivillä oli vierekkäin nähtävissä kunkin vastaajan samaan kysymykseen tai kategoriaan kuuluva vastaus. Tämän perusteella on myös yksinkertaista laskea vastausten kokonaismäärästä moniko vastaaja on vastannut samaa, esimerkiksi moniko on ollut sitä mieltä, että maksukieltolaskuria täytyy korostaa asiakirjalla tai monenko mielestä termi ulosoton este on hankala ymmärtää.

7.3 Tutkimustulokset

Teemahaastattelun tulosten yhteenveto on tehty hyödyntäen edellä kerrottua haastateltavien vastausten Excel-taulukointia. Ensin kuvataan haastateltavien kokemat ongelmakohdat ja ihmetyksen aiheet asiakirjojen nykyisissä versioissa ja tämän jälkeen pyritään vastaamaan opinnäytetyön tutkimuskysymykseen siitä, miten näitä asiakirjoja voitaisiin kehittää entistä paremmiksi ja asiakasystävällisimmiksi. Vastausten yksityiskohtaisemmassa analysoinnissa haastateltavien vastaukset jaoteltiin yleisiin parannusehdotuksiin sekä tarkemmin teemoittain asiakirjan rakennetta, terminologiaa ja visuaalisuutta koskeviin kategorioihin.

Seuraavassa tutkimustulokset esitetään yksityiskohtaisemmin kummankin kehitettävän asiakirjan, velallisen ulosottoasiat -tuloste ja maksukiellon osalta erikseen. Tämän opinnäytetyön liitteistä löytyy kootusti kumpaakin asiakirjaa koskevia havaintoja sekä tutkimuksen pohjalta nousseet kehittämiskohteet havainnollistavassa taulukkomuodossa.

7.4 Velallisen ulosottoasiat

Velallisen ulosottoasiat -tuloste toteuttaa ulosottokaaren ensimmäisen luvun 24 §:n oikeutta asianosaiselle annettavasta tulosteesta. Tämän mukaisesti henkilölle tulee pyynnöstä antaa ulosottoasioita koskevat asianshallintatiedot tietojärjestelmätulosteena viimeisimmältä neljältä vuodelta. Oikeus saada tuloste on paitsi asianosaisella, eli ulosottoasian hakijalla tai vastajalla, mutta myös esimerkiksi takaajalla, jonka maksuvelvollisuuteen tietyn saatavan vanheneminen saattaa vaikuttaa. Hyvin tavallisesti velalliset kysyvät asialistausta velkaneuvonnassa ollessaan, kun tutkitaan velallisen edellytyksiä velkajärjestelyn hakemiselle (Männistö 2021b). Tämä on esimerkiksi eräs syy, milloin asialistaus voidaan antaa säännönmukaista neljää vuotta pidemmältä ajalta (UK 1:34 §). Nimensä mukaisesti velallisen ulosottoasiat -tulosteella on luetteltu velallisen vireillä olevat ja päättyneet ulosottoasiat asianumeron mukaisesti nousevassa järjestyksessä. Tämän lisäksi asiakirjalla näytetään velallisen maksut sekä häneen kohdistuneet toimenpiteet listauksena.

Tämän opinnäytetyön liitteenä (liite 3) on esimerkki siitä, miltä velallisen ulosottoasiat -tuloste näyttää. Tämä liite on suhteellisen lyhyt ja siisti versio siitä, millainen asiakirja joidenkin velallisten kohdalla saattaa olla. Useampi haastateltava tämän mainitsikin, sillä erityisesti ammattilaiset ovat tottuneet näkemään hyvin paljon pidempiä asialistauksia. Yksi haastateltavista kertoi, että erään velallisen kohdalla asiakirja toimitettiin kolmessa kirjekuudessa, joten sivuja dokumentille kertyi useita satoja. Asiakirjan pituus oli selkeästi yksi keskeinen seikka, mitä haastateltavat kritisoivat - dokumentti on hyvin laaja ja se sisältää paljon numeerista tietoa, jota lukijakohtaisesti saattaa olla jopa liikaakin. Tämän vuoksi useampi haastateltava jäi pohtimaan sitä, kenelle asiakirja ylipäättään on suunnattu tai onko asiaa edes mietitty sen tarkemmin. Koettiin, että jos asiakirja on tarkoitettu etupäässä velallisille itselleen, ei se palvele käyttötarkoitustaan dokumentin pituuden ja epäselkeyden vuoksi, sillä velallinen hyvin todennäköisesti saattaa jäädä hämmästelemään jo sitä, mitä asiakirjasta pitäisi saada irti.

”Virkamiesmäisen selkeä, aukeaa hyvin pienellä tarkastelulla ja asiakirjan logiikka löytyy” -H8

”Selkeä, tiliotetyyppinen tuloste” -H12

Toisaalta valtaosa haastateltavista näki, että dokumentti on selkeä ja informatiivinen kokonaisuus, kunhan siihen jaksaa perehtyä. Asiakirjan pituus kuitenkin saattaa säikäyttää velallisia,

jonka vuoksi asiakirjan tulkitsemiseen ei jakseta uhrata hirveästi aikaa ja asioiden selvittäminen kenties jää tai asiakirjan kanssa käännyttään ammattilaisen puoleen tulkinta-apua pyytäen.

”Listaus on törkeän huono, ei ole verrattavissa mihinkään perintätoimiston listaukseen” -H4

Joukossa oli silti myös ammattilaisia, joille asiakirjan tulkitseminen ei ole itsestäänselvyys. Tästä syystä nämä henkilöt ihmettelivät miten velallinen voi oma-aloitteisesti tulostetta ymmärtää, jos asiakirjan tulkinta vaatii perehtyneisyyttä jopa ammattilaiselta.

7.4.1 Asiasisältö

Asiakirjan pituuteen liittyy luonnollisesti olennaisesti se, paljonko velallisella on vireillä olevia asioita ulosottoperinnässä. Haastateltavilta nousi kuitenkin esiin ajatus asiakirjan muokattavuudesta - tarvitseeko kaikkia tulosteella tällä hetkellä olevia tietoja näyttää, jos kaivataan tietoja esimerkiksi vain vireillä olevista asioista? Asiakirjan pituuteen voitaisiin vaikuttaa esimerkiksi sillä, jos asiakirjasta olisi olemassa suppeampi, pelkistetympi versio nykyisen listauksen lisäksi. Vaihtoehtoisesti velallinen voisi itse valita rasti ruutuun -tyylillä, mitä tietoa tulosteelta haluaa ja asiakirja muotoutuu valintojen perusteella.

Asiakirjasta voitaisiin tehdä myös entistä kohdennetumpi esimerkiksi niin, että tulosteelle lisätään automaattisesti velkaneuvonnan yhteystiedot liitteeksi niiden velallisten kohdalla, joille siitä voisi olla hyötyä. Tässä yhteydessä voitaisiin mainiosti hyödyntää Ulosottolaitoksen henkilöstölle tehdyn kyselyn tuloksia, jossa samaan asiaan viitaten ehdotettiin, että jos velallisen velkamäärä ylittää tietyn rajan, kuten vaikka 10 000 euroa, asiakirjalle liitettäisiin paikallisen talous- ja velkaneuvonnan yhteystiedot.

”Pitää kiinnittää huomiota siihen, että dokumentti on erittäin asiapitoinen ja yksinkertaisesti jotkut asiat pitää selittää paremmin kuin toiset” -H3

Asiakirjan yleistä informatiivisuutta toivottiin lisää, mutta kuitenkin niin, että asiasisältö saataisiin esitettyä tiiviimmässä muodossa. Esimerkkinä mainittiin se, etteivät velalliset ymmärrä mistä asiasta ovat saaneet vaikka sakon. Velka pitäisi yksilöidä mahdollisimman hyvin niin, että velallinen osaa yhdistää tietyn velan tiettyyn tapahtumaan tai nähdä sen, kuka on alkuperäinen laskuttaja tilanteissa, joissa velan perintä on ulkoistettu perintäyhtiölle.

Samojen asioiden esiintyminen useaan kertaan. Haastattelujen myötä haastateltavilta nousi esiin useampia sellaisia velallisen ulosottoasiat -tulosteen asiasisältöön liittyviä kehittämiskohteita, joista haastateltava toisensa jälkeen toivat keskusteluun. Näistä ensimmäinen on samojen ulosottoasioiden esiintyminen moneen otteeseen, joka tilastojen valossa kohosi asiakirjan suurimmaksi yksittäiseksi kehittämiskohteeksi. Tätä mieltä oli peräti 75 % haastateltavista, eli

kolmea haastateltavaa lukuun ottamatta kaikki muut. Joukossa oli siis myös maallikoita, jotka olivat itse päättelleet asian dokumenttia tutkimalla.

Käytännössä siis yksittäinen ulosottoasia voi esiintyä useamman kerran asiakirjalla, jos taustalla on tilanne, jossa ulosotto on kertaalleen palauttanut velan takaisin velkojalle, joka haluaa kuitenkin hakea ulosottoa uudelleen. Tällöin asia tulee uudelleen ulosotossa vireille ja saa ulosotossa uuden asianumeron, jolloin se näkyy myös uudemman kerran velallisen ulosottoasiat - tulosteella. Haastateltavat olivat yhtä mieltä siitä, että tämä tekee asiakirjasta erityisen sekavan ja hankalasti tulkittavan. On hyvin tavallista, että velallinen alkaa itse selvittämään kokonaisvelkasaldoaan asiakirjan perusteella laskemalla yhteen jokaisen asian kohdalla esiintyvän summan ja saattaa tällöin saada täysin epärealistisen kuvan velkatilanteesta - todellinen velka on yleensä näin laskettua tulosta pienempi, koska samoja asioita voi esiintyä useampaan kertaan.

Tätä ongelmakohtaa koskeva kehittämisidea oli hyvin selkeä: haastateltavat toivoivat, että kaikki saman velkojan velat on lueteltu yhden otsikon alla, eli yksien väliiviivojen sisässä. Vaihtoehtoisesti mikäli tietojärjestelmät taipuvat, tuloste itsessään voisi tunnistaisi toisiinsa liittyvät asiat, ja lisätä asian esiintyessä ensimmäisen kerran lauseen ”tämä asia voi esiintyä myös uudemman kerran tällä tulosteella numerolla xxx”. Tämä kuitenkin edellyttää sitä, että asinumeroita käytetään tulosteella yhdenmukaisesti, eli uusi asia ei saisi kokonaan uutta asinumeroa, jotta linkki voidaan muodostaa vanhan asian kanssa.

Kokonaisvelkasaldon näyttäminen. Tämä oli hieman kahtiajakoinen kehittämiskohde: suurin osa, kaksi kolmasosaa, haastateltavista toivoi tällaista lisäystä heti dokumentin alkuun, mutta samaan aikaan ammattilaiset tiedostivat sen, että tämä on käytännössä mahdotonta. Ulosotto voi kertoa ainoastaan ulosottooperinnässä olevat velat kyseiseltä päivältä, mutta mikään ei voi taata sitä, etteikö velkasaldo olisi huomenna jotain ihan muuta, jos uusi velka tulee ulosottoon perittäväksi. Tällöin velallinen voi yllätyä tästä, jos on eilen maksanut asiakirjan osoittaman summan ja luullut sen kattavan kaikki velat.

Olenneisinta velallisen kannalta on tietää, paljonko velkaa on maksettu ja kuinka paljon sitä on jäljellä. Tämä tulee nykyisellään asiakirjalla ilmi jokaisen velan osalta erikseen, mutta haastateltavat toivoisivat tiedon näyttämistä nykyistä ymmärrettävämmiin ja kootummin. Vaikka kokonaisvelkasaldon ilmoittaminen ei onnistuisikaan, voisiko asiakirjalla olla jokin yleisempi maininta kokonaistilanteesta, esimerkiksi tyyliin ”velkaa on tällä päivämäärällä avoinna x määrä ja tämä pitää sisällään vain ulosottooperinnässä olevat velat. Mahdollisia muita, ulosoton ulkopuolisia velkoja ei ole otettu huomioon”. Näin velallinen saa suuntaa antavan käsityksen tilanteestaan, mutta samalla tulee tietoiseksi siitä, että kaikki velka ei välttämättä ole ulosoton perittävänä.

Kokonaisvelkasaldoon läheisesti liittyen erään haastateltavan mielestä ei olisi ollenkaan huono asia ilmoittaa velallisen ulosottoasiat -tulosteella maksuyhteystietoja. Velallinenhan todennäköisesti hyödyntää asiakirjaa sen selvittämiseen, paljonko hänellä on velkaa avoimna, jolloin olisi luontevaa, että asiakirjan lopusta löytyisivät maksutiedot koska tällä hetkellä jää hieman epäselväksi, minkä verran pitää maksaa ja erityisesti minne.

Velkojen vanhentuminen. Yli puolet haastateltavista oli sitä mieltä, että velan vanhentuminen on tärkeä, ellei jopa tärkeimmäksi yksittäiseksi kehityskohdaksi nouseva seikka, jolla voi olla ratkaiseva vaikutus velallisen elämässä. On kuitenkin huomionarvoista, että suurin osa tätä mieltä olleista haastateltavista oli ammattilaisia.

”Koska ulosotto ei pidä huolta velan vanhentumisesta, menee valta ja vastuu täysin ristiin. Tämä on velallisen kannalta kohtuutonta.” -H4

Erittäin suurena epäkohtana pidettiin sitä, että velkojen vanhenemisesta huolehtiminen on velallisen vastuulla. Tämän vuoksi asiakirjalla olisi kohtuullisuuden nimissä näytettävä kunkin velan vanhentumisajankohta, jolloin velallisella olisi ainakin teoreettinen mahdollisuus selvittää näitä itsenäisesti. Tähän ongelmakohtaan oli havaittavissa selkeästi enemmän hajontaa kehittämisajatuksien osalta kuin edellä mainituissa kehittämiskohteissa. Haastateltavat olivat yhtä mieltä siitä, että vanhentumisajankohta tulisi ilmoittaa erikseen ja mielellään tarkkana päivämääränä, koska 15 vuoden määräaika ei kerro velalliselle mitään. Vanhentuminen voitaisiin ilmoittaa kokonaan omana sarakkeenaan, mutta vaihtoehtoisesti jo vaihtamalla termi ”määräaika” sanaan ”vanhenee” asiasta tehtäisiin velalliselle paljon ymmärrettävämpi. Käräjäoikeuden tuomion yksilöintitietojen perään lisättäisiin joko tarkka vanhenemispäivä tai esimerkiksi maininta ”velka vanhenee 15 vuodessa tuomion päätöspäivästä”. Vanhenemispäivä tulisi ilmoittaa jokaisen velan kohdalla, sillä on ristiriitaista, kun tällä hetkellä jossain veloissa vanhentumispäivä ilmoitetaan ja toisissa ei.

”Jos vanhentumisen saisi asiakirjalla kuntoon, tuhansien ihmisten elämä tulisi oikeudenmukaisemmaksi” -H4

Velat voitaisiin myös ilmoittaa asiakirjalla vanhentumisjärjestyksessä joko nousevasti tai laskevasti, mutta kuitenkin niin, että sen perusteella on helposti havaittavissa ne velat, jotka ovat ensinnä vanhenemassa. Mahdollisesti asiakirjan alussa voisi olla maininta velkojen vanhenemisestä ja siitä, että asiasta huolehtiminen on velallisen itsensä vastuulla. Lisäksi samassa yhteydessä voisi olla ohjaus Ulosottolaitoksen verkkosivuille, josta velallinen voi halutessaan saada lisätietoa velkojen vanhenemisestä.

Maksetut velat ja päättyneet ulosottoasiat. Varsin suuri osuus haastatelluista henkilöistä kyseenalaisti sen, tarvitseeko asiakirjalla lainkaan näyttää päättyneitä ulosottoasioita. Haastateltavista monikaan ei nähnyt tarkoituksenmukaisena sitä, että päättyneitä asioita listataan

asiakirjalla. Toisaalta eräs henkilö oli sitä mieltä, että on hyvä, että myös päättyneet asiat näkyvät asiakirjalla, koska ainakin hän itse haluaisi tietää, milloin asia on tullut loppuun maksetuksi.

Mikäli päättyneet asiat jätettäisiin asiakirjalta pois, vaikuttaisi tämä lyhentävästi dokumentin pituuteen ja tätä kautta yleiseen selkeyteen. Tässä yhteydessä voidaan pohtia esimerkiksi sitä, olisiko aiemmin esitetty idea asiakirjan muokattavuudesta käyttökelpoinen, koska silloin velallinen voi itse valita, haluaako hän tiedot myös päättyneistä asioista listaukselle. Vaihtoehtoisesti nykyinen velallisen ulosottoasiat -tuloste voitaisiin jakaa kahdeksi erilliseksi asiakirjaksi, vireillä oleviin ulosottoasioihin ja päättyneisiin.

Lähes yhtä moni oli myös sitä mieltä, että velallisen maksuja ei tarvitsisi näyttää erillisenä osionaan listauksessa. Tämä nähtiin turhaksi siitä syystä, että velallinen saa joka tapauksessa erillisen kuitin maksusta, jossa on yksilöity se, mihin velkaan maksu on käytetty.

”Sosiaalityön näkökulmasta maksetuilla veloilla ei ole informaatioarvoa” -H11

Koska asiakirjan perusteella ei pääse käsiksi siihen tietoon, mihin tietty maksu on käytetty, nähdään velallisen maksut -osio tarpeettomaksi. Juuri tästä syystä maksulistausta tulisi vähintäänkin kehittää, eli ilmoittaa selkeämmin se, mitä velkaa maksulla on lyhennetty. Näin velallinen konkreettisesti näkisi itse, mitä hyötyä hänen maksullaan on ollut. Toisaalta tästä päästään takaisin siihen pohdintaan, että kun huomioidaan velallisen maksusta saama kuitti, niin tarvitseeko maksuja ylipäättään velallisen ulosottoasiat -tulosteella näyttää.

Asiakirjan tulkitsemisohje. Haastateltavista kolme keksi kokonaan uuden ajatuksen velallisen ulosottoasiat -tulosteen tulkitsemisohjeesta, jonka voisi liittää osaksi asiakirjaa. Tällä nämä haastateltavat eivät toki tarkoittaneet kokonaan erillistä ohjelappua, vaan pikemminkin muutamaa lisätekstiriviä heti asiakirjan alkuun, esimerkiksi tyyliin ”olet saanut velallisen ulosottoasiat -asiakirjan, otathan huomioon seuraavat seikat: sama asia voi esiintyä useaan kertaan, vertaa aina asianumeroa. Velan perintä voi päättyä useasta erilaisesta syystä (muutama esimerkki tähän yhteyteen). Velkojen vanhentumisen tarkastamiseen saat ohjeita täältä”.

Koska haastateltavista moni on ihmetellyt sitä, miten asiakirjaa kannattaa lähteä tulkitsemaan, samaa mieltivät varmasti myös useat velalliset. Tämän vuoksi edes lyhytkin tulkitsemisohje toisi helpotusta asiakirjan tulkintaan. Vaihtoehtona tulkitsemisohjeelle esitettiin asiakirjan loppuun tehtävää lisäystä sellaisesta Ulosottolaitoksen verkkosivusta, mistä voi lukea yleisemmin kysytyjä kysymyksiä.

7.4.2 Asiakirjan rakenne

Useampi haastateltava jäi pohtimaan sitä, minkä logiikan mukaisesti vireillä olevat velat on lueteltu asiakirjalla. Se, että asiat todellisuudessa on lueteltu asianumeron mukaisesti

nousevassa järjestyksessä, ei avaudu asiakirjan tulkitusjälle eikä ainakaan kerro hänelle juuri mitään. Tähän haastateltavat toivoivat selkeämpää järjestystä, esimerkiksi velkojen listaamisen vanhimmasta uusimpaan tai vanhenemisjärjestyksen mukaisesti ensin vanhenevasta lähtien. Erityisesti jälkimmäisen ajateltiin helpottavan myös ulosottomiesten työtä, vaikka tosiasiassa haastateltavana ollut ulosottomies kertoikin tarvinneensa dokumenttia omassa työssään melko vähän. Kuitenkin jos velat on lueteltu tietyssä, järkevässä järjestyksessä, on tämä helppo kertoa myös asiaa tiedustelevalle velalliselle.

Vireillä olevat ulosottoasiat. Selkeästi eniten asiakirjan rakennetta koskevaa palautetta tuli yksittäisen ulosottoasian erittelystä, eli yksien väliviivojen sisässä olevasta informaatiosta, joka on nähtävissä alla olevassa kuviossa 12. Tätä osiota haluttiin kaiken kaikkiaan hieman selkeämmäksi.

VIREILLÄ OLEVAT ULOSOTTOASIAT

Ulosottoasia	Muut yksityisoikeudelliset saatavat			
Asianumero	1900000000			
Viitetiedot	12345, 12345			
Hakija	Hakijan nimi			
Asiamies	Asiamiehen nimi			
Vireilläoloaika	21.10.2019-27.12.2019			
	27.08.2021-			
Täytäntöönpanoperuste	Käräjäoikeuden nimi 18.10.2019, Ratkaisunro 2019/xxxx, 18.10.2034, Määräaika 15 vuotta			
Hakijan saatavat	Maksettu	Maksamatta	Koron alkupvm	Korko
Korkosaatava		3,83		
Pääoma		37,08	30.05.2019	EKP + 7,00 %
Kulut		3,95		
Kulut		10,00	18.11.2019	EKP + 7,00 %
Kulut		5,00	18.11.2019	EKP + 7,00 %
Kulut		5,00	18.11.2019	EKP + 7,00 %
Kulut		20,00	18.11.2019	EKP + 7,00 %
Oikeudenkäyntikulut		65,00	18.11.2019	EKP + 7,00 %
Oikeudenkäyntikulut		50,00	18.11.2019	EKP + 7,00 %
Yhteensä	0,00	199,86		
Maksettavaa korkoineen		227,36		

Kuvio 12: Yksittäinen ulosottoasia velallisen ulosottoasiat -tulosteella

Heti alussa oleva asian viitetieto on ensimmäinen ihmetystä herättävä seikka. Haastateltavat toivoivat viitetiedon merkintään yhdenmukaista käytäntöä, jotta asiakirjan tulkitseminen helpottuu. Toisaalta mietittiin sitä, mitä viitetieto ylipäätään tarkoittaa ja miten se muodostuu, koska joidenkin asioiden kohdalla saattoi olla useaan kertaan viitetieto, joskus jopa sama numerosarja. Näin ollen viitetiedoista ei käy ilmi, onko kyseessä sama velka vai jokin toinen.

Varsinaiseen taulukko-osaan tuli useita erilaisia kehitysehdotuksia. ”Maksettu”-saraketta pidettiin nyt hyvin tyhjän näköisenä, jonka vuoksi sarakkeen tyhjiin kohtiin toivottaisiin merkittävän esimerkiksi 0,00 silloin, jos velkaa ei ole vielä maksettu lainkaan. Tyhjistä kohdista huomautettiin myös ”koron alkupvm”-sarakkeessa, jonka ajateltiin olevan selkeämpi, jos siinä olisi

ennemmin vaikka viiva kuin kokonaan tyhjä kenttä. Toisaalta keskustelua syntyi myös siitä, onko kyseinen sarake ylipäättään tarpeellinen velalliselle. Mikäli sarakkeen ottaisi kokonaan pois, asiakirja tiivistyisi ja kokonaisuus selkiytyisi. Vaihtoehtoisesti tilaa jäisi esimerkiksi velan vanhenemispäivä-sarakkeelle.

Termejä ”kulut” ja ”oikeudenkäyntikulut” haluttaisiin saada tarkemmaksi siltä osin, jos samalla asialla on useampia rivejä tätä samaa saatavatyyppeä. Esimerkiksi yllä olevassa kuviossa on nähtävissä, että tällä velalla on kahteen otteeseen oikeudenkäyntikulut ja viidesti kulut. Olisiko kenties mahdollista, että oikeudenkäyntikulujen yhteydessä mainittaisiin vaikka päivämäärä tai muu tarkentava selite, jotta velallinen voisi yhdistää tämän tiettyyn tapahtumaan. Ylipäättään sitä, että samalla velalla voi olla useampaan otteeseen kuluja tai oikeudenkäyntikuluja kritisoitiin - miksei samasta velasta voi olla vain yhteen kertaan korkosaatava, pääoma ja kulu?

Velalliseen kohdistuneita toimenpiteitä -osio. Koko tämän osion esittämistä asiakirjalla kyseenalaistettiin. Haastateltavana ollut ulosottomies näki, ettei tällä osiolla ole juuri tiedollista funktiota, sillä osio koostuu lähinnä ulosoton sisäisistä toimenpiteistä, jotka eivät juuri velallista kiinnosta tai hän ei niitä välttämättä edes ymmärrä. Saman suuntaista palautetta antoivat myös muutamat maallikot, jotka pohtivat, miksi kaikkea ylipäättään tarvitsee listata; asiakirja itsessään lyhenisi ja kenties yksinkertaistuisi, jos osion jättäisi pois. Toinen maallikko jäi pohtimaan, liittyvätkö toimenpiteet asiakirjalla esitettyihin velkoihin ja jos liittyvät, niin mihin niistä. Koska tämä ei selviä osion perusteella, taulukolla nähtiin olevan erittäin heikko informatioarvo.

VELALLISEEN KOHDISTUNEITA TOIMENPITEITÄ

Toimituspäivä	Toimenpide	Päätymispäivä
27.05.2021	Palkan tai etuuden ulosmittaus	
27.05.2021	Maksukielto	
20.05.2021	Palkan tai etuuden ulosmittaus	
15.01.2021	Palkan tai etuuden ulosmittaus	
15.01.2021	Maksukielto	
07.01.2021	Palkan tai etuuden ulosmittaus	
10.12.2020	Palkan tai etuuden ulosmittaus	
09.11.2020	Este, Suppean ulosoton este	
29.07.2020	Palkan tai etuuden ulosmittaus	
02.07.2020	Palkan tai etuuden ulosmittaus	
12.05.2020	Palkan tai etuuden ulosmittaus	
27.04.2020	Palkan tai etuuden ulosmittaus	
27.04.2020	Maksukielto	
25.11.2019	Palkan tai etuuden ulosmittaus	23.04.2020
14.11.2019	Palkan tai etuuden ulosmittaus	23.04.2020
14.10.2019	Palkan tai etuuden ulosmittaus	23.04.2020
14.10.2019	Maksukielto	23.04.2020

Kuvio 13: Velalliseen kohdistuneita toimenpiteitä -osio

Jos osio kuitenkin edelleen on osana asiakirjaa, ”päätymispäivä”-saraketta ei haluttaisi nähdä tyhjänä. Koska oikeasti päättyneillä toimenpiteillä on mainittu päätymispäivä, tyhjiin kohtiin

ehdotettiin laitettavaksi esimerkiksi sana ”meneillään” tai ”käynnissä”. Näin velallisen ei tarvitsisi ihmetellä, mikä kyseisen toimenpiteen kohtalo on, onko se vireillä vai ei.

Lisätiedot. Lisätietoja koskien esitettiin ajatus, että niiden yhteyteen lisättäisiin asiasta vastaavan ulosottomiehen puhelinnumero ja maininta myös ajankohdasta, jolloin he ovat tavoitettavissa. On tietysti totta, että tällainen lisäys varmasti helpottaisi velallisia kohdentamaan kysymyksensä suoraan omalle ulosottomiehelleen, mutta Ulosottolaitoksen henkilöstöltä saadun palautteen perusteella tiedusteluja kuitenkin halutaan enemmän ohjattavaksi asiakaspalvelun suuntaan, koska asiakaspalveluhenkilöstö pääsääntöisesti tuntee asiakirjan ulosottomiehiä paremmin. Tämä jälkimmäinen ajatus sai kannatusta myös muutamien haastateltavien keskuudessa.

Muuta rakenteeseen liittyvää. Eräs haastateltava ehdotti, että asiat, joiden perintä on päätynyt esteeseen, siirrettäisiin kokonaan omaksi osiokseen vireillä olevien ulosottoasioiden jälkeen ennen päättyneitä ulosottoasioita. Tällä hetkellä tilanne on hieman sekava, koska vaikka velka esiintyy päättyneissä ulosottoasioissa, se voi olla uudelleen esimerkiksi kuukauden päästä listauksessa vireillä olevana asiana. Tämän tyyppisten velkojen siirtäminen kokonaan omaksi kokonaisuudekseen korostaisi sitä, että kyseisen asian perintä on hetkellisesti päätynyt, mutta se saattaa tulla myöhemmin aktiiviseksi. Vasta saatavan tullessa kokonaan maksetuksi, se siirtyisi päättyneisiin ulosottoasioihin.

7.4.3 Asiakirjalla esiintyvät termit

Kuten aiemmin on tullut todetuksi, juridisessa tekstissä esiintyvät ilmaukset voivat olla etenkin lakitekstiin perehtymättömälle henkilölle hyvinkin vieraita. Näin myös tämän asiakirjan kohdalla. Haastattelujen yhteydessä nousi esiin muutama sellainen ilmaus, jonka merkitystä useampi haastateltava ihmetteli. Keskeisimmät termit olivat este ja suppean ulosoton este. Näitä hämmästelivät niin ammattilaiset kuin maallikotkin, joskin ammattilaiset yleensä ymmärsivät esteen merkityksen, mutta ajattelivat asiaa velallisen kannalta. Sana este ei tarkoita velalliselle mitään, jolloin voisi olla hyvä, että esteen yhteydessä olisi esimerkiksi ohjaus Ulosottolaitoksen verkkosivuille, jossa selitetään esteestä ja sen merkityksestä tarkemmin. Lisäksi jos esteen kohdalla voitaisiin ilmoittaa se kirjainyhdistelmä, miltä este näyttää velallisen luottotiedoissa, tulisi esteestä entistä informatiivisempi velalliselle.

Muita termejä, jotka herättivät ihmetystä useamman haastateltavan keskuudessa olivat muu yksityisoikeudellinen saatava, kulu ja kehotusmaksu. Ensimmäisenä mainittua moitittiin turhan yleiseksi ilmaukseksi, sillä velallinen ei tämän perusteella ymmärrä, mistä velasta on kyse. Tähän toivottiin esimerkiksi alkuperäisen laskuttajan nimeämistä, koska velallisen on tärkeä ymmärtää mistä hänen velkansa koostuvat, eli miksi hän on velkaantunut. Myös sanan ”kulu” merkitys jää avoimeksi, etenkin, kun samalla velalla näitä saattaa olla useaan kertaan.

Kehotusmaksu nähtiin liiaksi ammattisanastoon kuuluvana, sillä erityisesti maallikko käsittää kehotusmaksun maksumuistutuksena eikä ymmärrä, mitä tai mistä häntä on kehoitettu.

Näiden lisäksi oli muutama muu termi, joiden maininnat jäivät yksittäiseen kertaan. Näitä olivat asiamies, maksukielto ja maksettu/tilitetty. Etenkin viimeksi mainittu sanapari aiheuttaa hämmennystä, koska dokumentilla voi esiintyä molempia mainittuja termejä, sekä ”maksettu” että ”tilitetty” riippuen perittävänä olevan asian luonteesta. Tosiasiassa molemmat termit tarkoittavat samaa, joten sellainen asia, joka tilitetään, voisi näkyä velallisen ulosottoasiat -tulososteella maksettuna.

7.4.4 Visuaalisuus

Haastateltavat olivat yksimielisiä siitä, että tarkoituksenmukaisin esitystapa asiakirjalle on juurikin listaus. Yllättävän moni haastateltava, erityisesti maallikoista, oli sitä mieltä, että he eivät kaipaa asiakirjalle visuaalisia elementtejä - lähestulkoon päinvastoin: kuvien tai värien lisäämisen pelätään heikentävän asiakirjan virallisuutta, koska haastateltavien mielestä tulee kuitenkin muistaa se, että kyseessä on nimenomaan viranomaisen asiakirja.

”Epäselkeydessään yhteneväinen kaikkiin valtion asiakirjoihin - kun yhtä asiakirjaa oppii tulkitsemaan, niin on perillä muistakin” -H10

Haastateltavien mielestä asiakirjan selkeys saattaisi jopa kärsiä, mikäli asiakirjalle lisätään lisätietokenttiä tai infolaatikoita. Muutama haastateltava kuitenkin myönsi aikansa pohdittuaan, ettei siitä ole haittaa, vaikka asiakirjassa olisi visuaalisia elementtejä, kuten ikoneita. Nämä eivät haittaa normaalia velallista, mutta voivat olla isoksi avuksi eri tavoin rajoittuneille henkilöille. Käytännön esimerkkinä ikonien käytöstä esitettiin vireillä olevien ja päättäneiden ulosottoasioiden erottaminen: jos nämä tiedot edelleenkin löytyvät samasta dokumentista, niin ikonilla voisi erottaa tarkemmin, mikä asia on vireillä ja mikä päättynyt. Tässä yhteydessä nousi esiin ajatus asiakirjan erilaisesta paperiversiosta: mitäpä jos edellä mainittuja lisätietokenttiä lisättäisiin tietokoneella katsottavaan asiakirjan pdf-versioon? Tällöin nämä eivät tulostuisi paperiseen versioon ja tekisi siitä epäselvää, mutta näkyisivät esimerkiksi infolaatikkoina tai lisätietokenttinä viettäessä hiiri tietyn tekstin, otsikon tai sanan kohdalle.

Asiakirjassa käytetty fontti jakoi mielipiteitä: toisille tämä oli ihan selkeä eivätkä he kaivanneet asiaan muutosta, mutta toisten mielestä fontti on hirvittävän pientä ja tiivistä. Kuitenkin monet näistä henkilöistä, joiden mielestä fontti on nykyisellään sopiva ja virallinen silti myönsivät, että se on aika pientä ja jollain voi olla haasteita sen lukemisessa.

Useampi haastateltava jäi pohtimaan sitä, voisiko alla näkyvään hakijan saatavat -taulukko (kuvio 14) lisätä ainakin sarakkeiden, mutta miksei myös rivien välille viivoja. Näin taulukosta tulisi enemmän perinteisen taulukon näköinen vaaka- ja pystyviivoineen. Tämä voisi tehdä

taulukosta luettavamman erityisesti silloin, jos kyseisen saatavan alle on lisätty monia rivejä ja välissä on tyhjiä kohtia, kuten alla olevassa esimerkkitaulukossa. Eräs haastateltava mietti kuitenkin, helpottavatko väliviivat todellisuudessa vai tekevätkö ne taulukosta vain entistä sotkuisemman - tätä on vielä vaikea sanoa, koska hän ei ole nähnyt miltä taulukko näyttäisi väliviivoineen.

Hakijan saatavat	Maksettu	Maksamatta	Koron alkupvm	Korko
Korkosaatava		27,02	28.05.2019	EKP + 7,00 %
Pääoma		100,00	24.11.2019	EKP + 7,00 %
Korkosaatava		14,67		
Kulut		65,00	28.05.2019	EKP + 7,00 %
Kulut		10,00	28.05.2019	EKP + 7,00 %
Kulut		5,00	18.03.2021	EKP + 7,00 %
Kulut		21,00	18.03.2021	EKP + 7,00 %
Oikeudenkäyntikulut		115,00	18.03.2021	EKP + 7,00 %
Yhteensä	0,00	357,69		
Maksettavaa korkoineen		385,62		

Kuvio 14: Hakijan saatavat -taulukko

Pääotsikoiden korostaminen. Tästä asiakirjan visuaalisuuteen liittyvästä seikasta haastateltavat olivat yksimielisiä: nykyiset pääotsikot hukkuvat muun tekstin sekaan, vaikka ovatkin korostettu kapiteeleilla. Monikaan ei huomannut sitä, että asiatyyppi vaihtui esimerkiksi avoimista päättyneisiin. Tätä eri osioiden jaottelua toivotaan paljon nykyistä selkeämmäksi, koska tällä hetkellä ei juuri ole havaittavissa olevaa siirtymää pääotsikoiden välillä.

Jo niinkin pieni asia kuin fonttikoon suurentaminen auttaisi, mutta myös pääotsikon alleviivaamista ehdotettiin. Uuden pääotsikon toivotaan alkavan aina uudelta sivulta, sillä tämä korostaisi sitä, että nyt on asiatyyppi vaihtumassa. Samaisen haastateltavan mielestä myöskään yksittäinen ulosottoasia ei saa jakautua usealle sivulle, sillä se tekee dokumentista hankalan luettavan.

7.5 Maksukielto

Maksukiellon oikeusperustaa käsiteltiin läheisemmin ulosmittausprosessia käsittelevässä kolmannessa pääluvussa. Niinpä tässä yhteydessä tyydytään lyhyesti vain toteamaan, että maksukielto on palkan maksajalle lähetettävä asiakirja, jonka perusteella hänen tulee pidättää velalliselle maksettavasta palkasta tietty osa ja tilittää se ulosottoon. Käytännössä kaikki haastateltavat tämän ymmärsivät asiakirjan perusteella.

Siitä huolimatta, että asiakirja on tarkoitettu palkanmaksajille, ja suurin osa ei ollut asiakirjaa nähnyt koskaan ennen haastattelua, haastateltavat olivat liki yksimielisiä siitä, että maksukielto on asiakirjana paljon velallisen ulosottoasiat -tulostetta selkeämpi.

”Koska dokumentti lähetetään työnantajalle eikä velalliselle, on myös asiakirjan vaatimukset toiset kuin ulosottoasiat -tulosteella” -H6

Maksukiellossa mainittiin olevan paljon informaatiota, mutta tämä kuitenkin koettiin tarpeelliseksi, koska suurin osa tiedosta perustuu suoraan lainsäädäntöön. Vaikka asiakirja onkin tiivis, sen selkeästi etenevää rakennetta kiiteltiin, joskin asioiden esitysjärjestyksiin esitettiin muutamia uudistuksia, joita käsitellään jäljempänä. Etenkin ammattimaisen palkanlaskijan voidaan olettaa ymmärtävän asiakirjan sisältö, vaikka se olisi vähän epäselvempikin. Moni haastateltava sanoikin, että todennäköisesti dokumentin kohderyhmä ymmärtää asiakirjan häntä paremmin. Toisaalta moni alkoi miettimään pienyrittäjiä, jotka saavat ensi kertaa maksukielion käsiinsä - näille asiakirjan tulkintaan saattaa liittyä monia epävarmuuksia.

Kahdestatoista haastateltavasti kaksi oli sitä mieltä, että asiakirjalla on ylipäättään hieman negatiivinen sävy, sillä sen saanut työnantaja voi ensimmäiseksi ajatella mitä on tehnyt väärin. Eritoten asiakirjan nimi oli sellainen, jonka ajateltiin vaikuttavat tähän ensivaikutelmaan. Termiä maksukielto ehdotettiin täsmennettävän esimerkiksi ilmauksella ”ulosoton osuus palkan, etuuden, eläkkeen maksajalle”.

7.5.1 Asiasisältö

Lähes kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että osaisivat toimia asiakirjan perusteella, jos saisivat sellaisen käsiinsä. Vaikka sisältöä toivottiin tiiviimmäksi, toisaalta ymmärrettiin se, ettei asiakirjalta juuri voi mitään nykyistä informaatiota jättää poiskaan. Haastateltavilta löytyi kuitenkin kehitysehdotuksia muutamaasi asiakirjan sisältöä koskevaan kohtaan.

Palkasta ulosmitattava määrä. Tämä oli asia, johon kaikilla kahdellatoista haastateltavalla oli oma mielipiteensä annettavanaan. Kommentit olivat käytännössä yhteneväisiä Ulosottolaitoksen henkilöstölle tehtyyn kyselyyn, eli eniten asiakirjassa herättää kysymyksiä pidätyksen laskeminen: mikä on ulosotolle tilitettävä osuus ja miten se lasketaan? Etenkin niissä tilanteissa, joissa palkanmaksukausi on kaksi kertaa kuukaudessa, eivät palkanlaskijat aina ymmärrä miten pidätys kuuluu laskea. Eräs haastateltava oli huolissaan siitä, ymmärtävätkö palkanlaskijat oma-aloitteisesti mitä kaikkea pitää ottaa huomioon suojaosuuden laskennassa, koska on usein kuullut siitä, ettei esimerkiksi lasta ole otettu laskelmissa huomioon.

Laskukaavojen avaaminen dokumentilla palkasta ulosmitattava määrä -osiossa katsottiin yhdeksi keskeisimmäksi asiakirjan yleiseen selkeyteen vaikuttavaksi seikaksi. Osa mietti sitä, voisiko laskukaavat jättää asiakirjalta kokonaan pois, mutta toisaalta hekin ymmärsivät, ettei tämä ole mahdollista - asiointi tulee taata myös niille, jotka eivät voi tai halua toimia vain sähköisten välineiden varassa eikä tietoteknisten yhteyksien toimimiseen tule täysin luottaa.

Tätä asiaa koskeva parannusehdotus oli täysin samanlainen kaikilla haastateltavilla: maksuikieltolaskuria tulee korostaa ja tehdä asiakirjan saaneille selkeäksi se, mikä se on ja mitä apua siitä saa. Tällä hetkellä maksuikieltolaskuri mainitaan vasta laskukaavojen jälkeen lisätiedot -osiossa alla olevan kuvan (kuvio 15) osoittamalla tavalla ja useampi haastateltava kertoi, etteivät edes olleet noteeranneet sitä. Myös sitä ihmeteltiin, että kun kerran pidätyksen laskemiseen on olemassa apuväline, miksei sitä tuoda selkeästi esille. Palkanlaskijat saattavat olla epävarmoja vain laskukaavojen valossa itse laskemastaan pidätyksen määrästä ja jos laskuria koskevaa tietoisuutta lisättäisiin, nämä henkilöt voisivat sen avulla tarkistaa saamansa tuloksen. Tämä saattaisi myös vähentää suoraan ulosottomiehille tulevia kyselyitä. Haastateltavat olivatkin sängen yksimielisiä siitä, että asiakirjan saaja tulisi ohjata ensi sijassa laskuriin. Maksuikieltolaskuri pitäisikin siirtää asiakirjalla ensimmäiseksi, eli ennen laskukaavoja.

Palkasta ulosmitattava määrä

Ulosmitattava määrä lasketaan maksettavasta palkasta, josta on vähennetty veron ennakopidätys, työeläkemaksu ja työttömyysvakuutusmaksu. Luontoisedut otetaan tulona huomioon ulosmitattavaa määrää laskettaessa.

Ulosmitattava määrä lasketaan seuraavasti:

1. Jos nettotulot ovat enintään 2 x suojaosuus, ulosmitataan suojaosuuden ylittävistä määrästä 2/3.
2. Jos nettotulot ovat suuremmat kuin 2 x suojaosuus, ulosmitataan nettotulosta 1/3.
3. Jos nettotulot ovat suuremmat kuin 4 x suojaosuus, ulosmitataan nelinkertaisen suojaosuuden määrästä 1/3 ja sen ylittävistä osasta 4/5. Palkasta ulosmitataan kuitenkin enintään puolet.

Muusta kuin määrärajoin maksettavasta palkasta ulosmitataan 1/3. Tällöin velalliselle ei lasketa suojaosuutta.

Lisätietoja

Tarkempia ohjeita ulosottopidätyksen laskemisesta ja linkki maksuikieltolaskuriin: www.ulosottolaitos.fi.

Kuvio 15: Palkasta ulosmitattava määrä ja lisätiedot -osio

Maksuikieltolaskurin yhteydessä voisi tuoda esiin myös maininnan siitä, että kun täyttää laskurille asiakirjalta löytyvän maksuikiellon numeron, laskuri esitäyttää tiedot, eli ottaa esimerkiksi lapsen huomioon suojaosuuden laskennassa. Toisaalta pitää tuoda nykyistä selkeämmin esille se, että on velallisen itsensä vastuulla ilmoittaa vuoroviikoin hänen luonaan asuvasta lapsesta, koska tällöin korotettua suojaosuutta pitää erikseen hakea. Eräs haastateltava muistutti, että maksuikieltolaskuriin ohjaavassa tekstissä olisi hyvä mainita myös se, että laskuri toimii vain tietyillä selaimilla, ei esimerkiksi Internet Explorerilla.

Maksuikiellon palauttaminen. Seuraavaksi eniten palautetta asiakirjalla sai maksuikiellon palauttaminen -osio. Kolme neljäsosaa haastateltavista oli sitä mieltä, että palauttamisvelvollisuutta tulee asiakirjalla korostaa ja palauttamisen ajankohtaa tarkentaa. Maksuikiellossa tulee selkeästi olla ilmaistuna se, kenelle palautetaan ja mitä. Palautetaanko asiakirja kokonaisuudessaan ja kenelle; maksuikiellolla mainitulle ulosottomiehelle vai ulosoton yleiseen postiosoitteeseen tai virastosähköpostiin? Erään haastateltavan mielestä maksuikiellon palautukset tulisi ohjata ensisijaisesti Ulosottolaitoksen virastosähköpostiin. Kuitenkaan asiakirjalta ei juuri selviä, että sähköinen palautusmahdollisuus on olemassa, asiakirja ikään kuin ohjaa ajatusta jo

siihen suuntaan, että se tulee lähettää paperisena. Tästä syystä asiakirjalla voisi tuoda paremmin esille sen, että maksukiellon voi palauttaa myös sähköisesti. Jotta maksukiellot palautetaan oikeaan paikkaan, jo maksukiellon palauttamista koskevassa osiossa tulee korostaa palauttamisosoitetta eikä olettaa, että maksukiellon saaja ymmärtää palauttaa sen asiakirjalla mainitulle ulosottomiehelle.

Muutama haastateltava jäi pohtimaan sitä, millä aikavälillä palauttamisen on tapahduttava. Tähän toivottiin tarkan aikarajan antamista tai edes jonkinnäköistä tarkentavaa selitettä tai esimerkkiä, eli jos vaikka palkanmaksupäivä on kuukauden 15. - mihin mennessä viimeistään ulosotto haluaa tiedon, ettei maksukieltoa voida noudattaa.

Maksukiellon noudattaminen ja palkanmaksajan velvollisuudet. Nämä ovat hyvin pitkälle yhteydessä maksukiellon palauttamiseen. Puolet haastateltavista koki tarvetta tarkentaa palkanmaksajaa koskevaa maksukiellon noudattamisvelvollisuutta. Nykyisellään maksukiellon saajat eivät ole ymmärtäneet tai ovat unohtaneet, että maksukielto pitää palauttaa, jos sitä ei voida noudattaa. Tämä saatetaan muistaa vasta siinä vaiheessa, kun ulosotto tiedustelee maksukielon saajalla, miksei tämä ole toimittanut maksukiellon mukaisia pidätyksiä tai maksukielto palautetaan useiden kuukausien kuluttua siitä, kun velallinen on vaihtanut työnantajaa.

Tähän ongelmakohtaan haastateltavat yksinkertaisesti ehdottivat palauttamisvelvollisuuden korostamista ja tiedon lisäämistä myös asiakirjan etusivulle, jolloin palauttamisvelvollisuus käy selkeästi ilmi, vaikka työnantajana saisi maksukiellon ensimmäistä kertaa. Jos ilmauksessa "maksukielto tulee palauttaa" sana "tulee" vaihdetaan sanaan "täytyy", on ilmaus heti painokkaampi ja velvoittavampi. Samalla tavoin palkanmaksajan velvollisuuksia toivottiin korostavan, koska rikosoikeudellinen vastuu on kuitenkin painava peruste. Mikäli velvollisuudet siirrettäisiin asiakirjalla nykyistä keskeisemmälle paikalle, korostaisi se maksukiellon vakavuutta ja kenties vaikuttavuutta.

Palkanmaksajan velvollisuuksiin läheisesti liittyy tilityksen ajankohta, eli milloin velallisen palkasta pidätetty osuus on toimitettava ulosotolle. Osa haastateltavista ymmärsi automaattisesti, että tilitys tapahtuu palkanmaksun yhteydessä, mutta toiset jäivät miettimään sitä, tuleeko tilitys toimittaa esimerkiksi etukäteisesti tulevasta palkasta jo sinä päivänä, kun hän saa maksukiellon käteensä. Epäselvyyksien välttämiseksi tähän toivottiin tarkentavaa mainintaa siitä, että tilityksen tulee tapahtua palkanmaksun yhteydessä esimerkiksi tämän tyyppisellä ilmauksella "maksuun samaan aikaan palkan tai etuuden maksupäivän kanssa".

Yleinen tulkintaohje. Samalla tapaa kuin velallisen ulosottoasiat -tulosteen kohdalla, myös maksukiellon tulkintaa helpottamaan esitettiin tulkintaohjeen liittämistä asiakirjalle. Liite ei tämänkään asiakirjan yhteydessä olisi nimensä mukaisesti varsinainen liite, erillinen paperi, vaan esimerkiksi lisätiedot -kohdassa oleva linkki yleisemmin kysyttyihin kysymyksiin Ulosotto-laitoksen verkkosivuilla. Sivulta saisi vastauksen yleisimpiin kysymyksiin, kuten miten lomaraha

lasketaan tai maksetaanko tilitys erikseen vai palkan maksun yhteydessä, mutta myös hieman täsmällisempiin kysymyksiin, kuten niihin tilanteisiin, joissa velallinen saa palkkatuloa, mutta sen lisäksi myös elinkeinotuloa tai työkyvyttömyyseläkettä. Tulkintaohjeissa voitaisiin tuoda esiin myös ne menot, jotka ovat sallittuja/joita ei saa vähentää pidätystä laskettaessa, esimerkiksi ammattiliittojen jäsenmaksut herättävät monissa palkanlaskijoissa hämmennystä. Tällainen yleisimmin kysytyt kysymykset -liite edesauttaa sitä, että maksukiellon saaja löytää vastauksen kysymykseensä kätevästi verkkosivuilla, jolloin heillä ei ole tarvetta soittaa asiakaspalveluun.

7.5.2 Asiakirjan rakenne

Vaikka maksukiellon rakennetta pidettiin selkeästi etenevänä, muutamia kehitysehdotuksia toki esitettiin. Jotta maksukiellon käsittely tapahtuisi nopeammin ja asiakirja päätyisi heti oikealle taholle, asiakirjan alkuun toivottiin lisättävän teksti ”välitettehän viipymättä palkanlaskentaan”. Maksukielto nimittäin toimitetaan työnantajan yritys- ja yhteisötietojärjestelmässä näkyvään postiosoitteeseen, vaikka tosiasiaa tämä osoite harvoin on se, missä yrityksen palkkahallintoa hoidetaan. Samoin esimerkiksi yhteystietojen yhteyteen voitaisiin lisätä tarkennus siitä, jos maksukiellon saaja toivoisi jatkossa saavansa maksukiellon sähköisenä, kuten ”mikäli haluatte maksukiellon sähköisenä, ilmoittakaa sähköpostiosoitteenne asiakaspalveluumme”.

Myös muutama muu yleisempi, asiakirjan rakennettava koskeva muutos tuli ilmi. Tilitys -otsikon alla maksuyhteystietoissa pankin nimi jakautuu kahdelle riville. Tämä toivottiin muutettavaksi yhdelle riville, koska esimerkiksi ”maksukiellon viitenumero” on pankin nimeä pidempi sana ja tämä kuitenkin on yhdellä rivillä. Jotkin haastateltavista toivat esille myös sen, että alatunnisteessa oleva Ulosottolaitoksen yleinen tilinumero voi aiheuttaa hämmennystä tilitys -kohdan maksukiellon tilinumeron kanssa. Samassa asiakirjassa ei olisi suotavaa olla kahta eri tilinumeroa mainittuna tai vaihtoehtoisesti tilitys-kohdan maksuyhteystietoja voisi korostaa esimerkiksi laittamalla kehykset niiden ympärille.

Maksukiellon voimassaolo. Tällä hetkellä maksukiellon voimassaolosta on asiakirjalla käytännössä kaksi mainintaa: heti asiakirjan alussa oleva lause: ”tämä maksukielto korvaa mahdolliset aiemmat samannumeroiset maksukiellot” sekä erikseen tilitys-kohdan jälkeen omana voimassaolo-osionaan ”maksukielto on voimassa toistaiseksi, kunnes se kirjallisesti perutaan tai muutetaan. Ulosottomies voi myös keskeyttää maksukiellon kirjallisella ilmoituksella”. Eräs haastateltava kiinnitti huomiota ensinnä mainitussa lauseessa olevaan sanaan samannumeroiset - miksi puhutaan nimenomaan samannumeroisista? Hän koki tämän hämmentäväksi ja oudoksikin, mikäli uusi maksukielto lähetetään samalla numerolla kuin vanha. Tähän olisi selkeämpi ilmaisu esimerkiksi ”tämä maksukielto korvaa aiemmat maksukiellot”, eli sanan samannumeroinen poisjättäminen tai ”tämä maksukielto korvaa aiemmin samasta asiasta lähetetyn maksukiellon”.

Haastateltavat haluaisivat, että maksukiellon voimassaolo olisi ennen tilitys-kohtaa korostettuna esimerkiksi kehystettynä tai muutoin niin, että siihen varmasti kiinnitetään huomiota. Tällä tavoin voimassaoloa korostamalla maksukiellon saaja saa käsityksen, että kyse jatkuvasta pidätyksestä. Etenkin kokematon työnantaja voi muutoin luulla, että joka kuukausi tulee uusi maksukielto.

Maksukiellon palauttaminen. Edellä kerrotuista syistä johtuen maksukiellon palauttamisvelvollisuutta toivotaan korostettavan. Mahdollisesti asiakirjan etusivulle voitaisiin lisätä merkintä palauttamisvelvollisuudesta ja tämä voitaisiin sijoittaa jopa ennen palkan määritelmää esimerkiksi kuvaavalla ohjeella ”maksukielto täytyy palauttaa asiaa hoitavalle ulosottomiehelle, jos sitä ei voida noudattaa”.

7.5.3 Asiakirjalla esiintyvät termit

Asiakirjan yleistä selkeyttä osoittaa se, että verrattuna velallisen ulosottoasiat -tulosteeseen, ei maksukiellon osalta noussut termeihin tai yleiseen kielenkäyttöön kuin vain joitain yksittäisiä havaintoja. Näitä muutamia pieniä sanavalintoja on käyty läpi jo edellä sopivissa kohdin, mutta näiden jo ilmenneiden lisäksi ihmetystä aiheuttivat sanat viimeinen kertymä ja tilityspäivä sekä tilitys-osion alla ilmaisu ”pidätetyt varat on välittömästi lähetettävä tilille”. Viimeisen kertymän yhteydessä haastateltava mietti lähinnä sitä, mistä lähtien kertymää lasketaan; otetaanko huomioon kaikki työnantajat kyseistä velallista koskevat pidätykset vai vain esimerkiksi viimeiseltä palkanmaksukaudelta. Tähän yhteyteen jokin selite voisi olla aiheellinen. Jälkimmäisessä lauseessa hämmennystä aiheuttivat sekä sana ”välittömästi” että ”lähettää”. Koska sana ”välittömästi” saattaa aiheuttaa etenkin kokemattomammassa palkanmaksajissa paniikkia, ilmaisu voisi muuttua esimerkiksi jo edellä esitetyn mukaisesti ”tilitettävä palkan maksun yhteydessä”. Näin ollen sanan ”lähettää” voisi korvata esimerkiksi sanalla ”tilittää”, koska on hieman vanhanaikaisen kuuloista nykyaikana käyttää sanaa lähettää rahan välittämisen yhteydessä.

”Tällaisia nämä nyt ovat aina, en olettaisi paperin olevan mitään enempiä kuin se on” -H10

Eräs haastateltava oli aluksi sitä mieltä, että asiakirjassa käytetty virkakieli tulee saada selkeämmäksi ja kansantajuisemmaksi, mutta ottaen huomioon asiakirjan tarkoitus ja kohderyhmä, tämä on käytännössä mahdotonta. Haastateltavalta kysyttiin täsmentävänä lisäkysymyksenä, miten hän toivoisi asioita esitettävän, mutta hän ei juuri kyennyt antamaan yksiselitteistä vastausta. Asiakirja ei siis ole ongelmitta käännettävissä selkokielelle, koska ensinnäkin lainsäädäntö asettaa omat miniminsä asiasisällölle ja toiseksi jos kaikkea mahdollista yritetään avata tai lisätä erinäisiä selitteitä saatettaisiin mennä päinvastaiseen suuntaan kuin on tarkoitus - asiakirjasta tulisi liian pitkä ja epäselvä. Asiakaspalvelutilanteessa tietysti voidaan aivan eri tavalla selventää epäselviä asioita, mutta kaiken selittäminen paperitulosteella ei ole tarkoituksenmukaista.

7.5.4 Visuaalisuus

Visuaalisuuden suhteen haastateltavilla oli samanlainen mielipide kuin velallisen ulosottoasiat -tulosteenkin kohdalla, ulkoasunsa ja fontin perusteella asiakirja tunnistetaan selkeästi viranomaisen asiakirjaksi, josta syystä visualisointeja ei lähtökohtaisesti edes osata kaivata. Eräs haastateltava mainitsi, että asiakirja näyttää tylsältä ja vanhanaikaiselta, mutta ei kuitenkaan osannut tarkemmin kertoa, miten dokumentista voisi tehdä palkanlaskijoille helposti lähestyttävämmän. Toisaalta kun mietitään juurikin asiakirjan kohderyhmää, heidän voidaan pääsääntöisesti olettaa osaavan toimia asiakirjan perusteella.

”Jos asiakirjaa visualisoisi niin se menettäisi virallisuuttaan” -H7

Yleisin havainto, jonka haastateltavat kertoivat, oli se, että kautta asiakirjan poikkiviivojen väliin kaivataan enemmän tilaa ennen ja jälkeen viivan. Koska asiakirja on hyvin informaatiopitoinen, suuremmilla väleillä voidaan erottaa eri osiot selkeämmin toisistaan ja asiakirjasta tulee ilmavampi. Suuremmat välit myös väliviivan ja seuraavan lihavoidun otsikon välillä kertoo selkeämmin, mistä seuraava kappale kertoo.

Ikonit. Lähtökohtaisesti siis haastateltavat eivät olleet innostuneita ajatuksesta lisätä visuaalisia elementtejä asiakirjalle. Kuitenkin koska edellä esitetyn perusteella olemme tulleet siihen tulokseen, että maksuikieltolaskuria tulee korostaa, niin voisiko tässä yhteydessä olla jokin ikoni asiasta osoittamassa? Esimerkiksi alla olevien kuvakkeiden (kuvio 16) tapaan vaikka tietokonekuvake tai yleinen lisätiedosta kertova info-kuvake.



Kuvio 16: Mahdollisia lisätiedosta kertovia kuvakkeita

Palkasta ulosmitattava määrä. Eräs haastateltava mietti, voisiko tätä osiota selventämässä olla jonkinlainen graafinen esitys siitä, miten tulojen kasvaminen vaikuttaa suojaosuuden määrään. Mikäli tämä ei ole mahdollista, toinen haastateltava katsoi, että laskukaavojen yhteyteen olisi hyvä saada lyhyt, havainnollistava esimerkki. Tämä voisi olla ihan tekstimuodossa, esimerkiksi tyyliin ”näin palkkatuloa ulosmitataan, jos nettotulot ovat 1500 euroa”.

”Ihmisillä on kovat vaatimukset informaation vastaanottamiseen” -H6

Kyseinen haastateltava oli sitä mieltä, että Ulosottolaitoksen verkkosivut ovat selkeydessään aivan eri luokkaa kuin maksuikieltoasiakirja. Tämän vuoksi tässä yhteydessä asiakirjalla olisi hyvä korostaa ulosoton verkkosivuilta löytyvää tietoutta pidätyksen laskemisesta, koska sieltä kuitenkin löytyvät jo valmiit esimerkit kuhunkin laskukaavan osoittamaan tilanteeseen

”työnantajalle” -osion alta (kuvio 17). Myös tähän voisi aivan hyvin yhdistää edellä esitetyn ajatuksen lisätiedosta kertovasta kuvakkeesta.

Esimerkki 1.

Velallisen oma suojaosuus on 681,30 € kuukaudessa, $30 \times 22,71 = 681,30$ €

Velallisen oma ja yhden velallisen elatuksen varassa olevan lapsen suojaosuus on 925,80 € kuukaudessa
 $(30 \times (22,71 + 8,15) = 925,80)$

Velallisen oma ja kahden velallisen elatuksen varassa olevan lapsen suojaosuus on 1170,30 €
kuukaudessa $(30 \times (22,71 + 8,15 + 8,15) = 1170,30)$

Esimerkki 2.

Velallisen palkka on 900 euroa kuukaudessa. Velallisen elatuksen varassa ei ole lapsia. Velallisen suojaosuus on 681,30 euroa kuukaudessa. Kaksi kertaa suojaosuus on 1362,60 euroa. Velallisen palkka on suurempi kuin suojaosuus, mutta pienempi kuin kaksi kertaa suojaosuus. Ulosmitattava määrä on $2/3$ palkan, 900 euroa, ja suojaosuuden, 681,30, erotuksesta eli $(2/3 \times (900 - 681,30) = 145,80$ euroa).

Esimerkki 3.

Velallisen palkka on 1 380 euroa kuukaudessa. Velallisen elatuksen varassa ei ole lapsia. Velallisen suojaosuus on 681,30 euroa kuukaudessa. Kaksi kertaa suojaosuus on 1362,60 euroa. Velallisen palkka on suurempi kuin kaksi kertaa suojaosuus. Ulosmitattava määrä on $1/3$ palkan, 1 380 euroa, määrästä eli $1/3 \times 1\,380 = 460$ euroa.

Esimerkki 4.

Velallisen palkka on 3 200 euroa kuukaudessa. Velallisen elatuksen varassa ei ole lapsia. Velallisen suojaosuus on 681,30 euroa kuukaudessa. Neljä kertaa suojaosuus on 2725,20 euroa. Ulosmitattava määrä on $1/3 \times 2725,20 = 908,40$ euroa, johon lisätään $4/5 \times (3200 - 2725,20) = 379,84$ euroa. Ulosmitattava kokonaismäärä on $908,40 + 379,84 = 1288,24$ euroa.

Huomio: palkasta ulosmitataan kuitenkin enintään puolet.

Kuvio 17: Palkasta ulosmitattavan määrän esimerkkejä (Ulosottolaitos 2021c)

Yhteystiedot. Asiakirjan loppupuolella olevat paikka, aika ja allekirjoitus sekä Ulosottolaitoksen yhteystiedot koettiin epäselkeiksi. Alla olevassa kuviossa (kuvio 18) on havainnollistettuna tämä osio. Tässä haastattelevat toivoivat alle paikalle, ajalle ja allekirjoitukselle enemmän tilaa. Tässä saattaisi toimia esimerkiksi osiot erottava väliviiva, joka laitettaisiin ennen ja jälkeen paikka, aika ja allekirjoitus -kohtaa. Näin toimimalla ”yhteystiedot” viittaavat selkeämmin omaan kokonaisuuteen, sillä nykyisellään asiakirja on hieman hämäävä: pitääkö maksukiellon saajan laittaa tähän omat yhteystietonsa?

Paikka ja aika

Allekirjoitus ja nimen selvennys

Asema yrityksessä

Yhteystiedot (puhelinnumero, sähköpostiosoite)

Asiaa hoitaa

Henkilökohtaisesti tavattavissa ajanvarauksella
 Ulosottolaitos / Helsingin toimipaikka
 Mäkelänkatu 2 A 6. krs, 00500 HELSINKI

Ulosoton asiakaspalvelu: 029 56 58800
 Ulosoton sähköinen asiointi: <https://asiointi2.oikeus.fi/ulosotto>

Kuvio 18: Yhteystiedot -osio maksukiellolla

Haastateltavista usea toivoi selkeämpää väliotsikkoa ennen yhteystietoja, kuten ”Ulosottolaitoksen yhteystiedot”. Tällä muutoksella maksukiellon saajalle käy selväksi se, kenen yhteystietoja asiakirjalla tarkoitetaan eikä pieneen tilaan aleta kirjoittamaan omia yhteystietoja. Myös sellaista mahdollisuutta esitettiin, että jätettäisiin termi ”yhteystiedot” ja tähän liittyvät sanat puhelinnumero ja sähköposti kokonaan pois, mikäli lihavoidaan pelkästään ”asiaa hoitaa” -kohta.

8 Johtopäätökset

Se, miltä asiakirja näyttää ja millainen vaikutelma siitä välittyy, on lähes yhtä tärkeää kuin asiakirjan varsinainen sisältö. Hyvin pitkä asiakirja saatetaan jo oletusarvoisesti tulkita vaikeaksi, vaikkei se sitä todellisuudessa olisikaan. Tästä syystä liian pitkäksi katsottavaan asiakirjaan ei välttämättä jakseta edes perehtyä sen tarkemmin, jos ei ole pakko ja tietyissä tilanteissa, kuten velkojen kokonaismäärää selvitetessä velallinen saattaa turhautua ja asioiden selvittäminen siltä osin jäädä. Etenkin tutkimuskohteen tyyppisillä asiakirjoilla lainsäädäntö asettaa omat reunaehdot sille, mitä asiakirjan pitää sisältää. Näin ollen on ymmärrettävää, että asiakirjassa kerrotaan nämä tiedot, mutta se ei silti tarkoita sitä, etteikö asiasisältöä voitaisi ilmaista myös ymmärrettävämmiin ja mahdollisimman kansankielisesti.

Suuri osa viranomaistyöstä on erilaista tekstien tuottamista tai niiden käsittelemistä. Tällöin on tärkeää miettiä tekstien syntyprosessia, kirjoittamiseen osallistuvia henkilöitä sekä ylipäänsä tiedostaa, mitkä kaikki asiat vaikuttavat siihen, miksi teksti muodostuu sellaiseksi kuin se on kirjoitettu. (Korhonen 2017.) Viranomaisen tuottamille teksteille on melko tyypillistä, että asiakirjalle laitetaan ikään kuin varmuuden vuoksi liikaa tekstiä enemmän kuin liian vähän,

jottei päästä sanomaan, että tiettyä asiaa ei ollut lainkaan mainittu asiakirjassa. Tätä voidaan kuitenkin kyseenalaistaa ensinnäkin jo siitä syystä, että liian informatiivinen asiakirja koetaan helposti liian raskaaksi ja erinäiset selittävät tekijät voivat jopa tehdä kokonaisuudesta epäselkeämmän näköisen. Sen sijaan, että asiakirjaan yritetään mahduttaa kaikki mahdollinen, tulisi ennemmin pohtia sitä, voitaisiinko asiakirjalla ohjata katsomaan lisätietoa tai yleisemmin kysytyjä kysymyksiä vaikka organisaation verkkosivustolta. Erityisesti jos puhutaan viranomaisen asiakirjasta, kuten tässä työssä käsiteltävistä velallisen ulosottoasiat -tulosteesta tai maksukiellosta, on tärkeää pitää mielessä, että asiakirjan lähtökohtainen tarkoitus on palvella asiakirjan saanutta henkilöä, ei viranomaista itseään.

Opinnäytetyön aihetta ja rajausta mietittäessä niin toimeksiantajan kuin tekijän ensimmäinen ajatus oli, että onko tässä ainesta kokonaiseksi tutkimukseksi. Varsin nopeasti kehittämiskohde kuitenkin hahmottui ja sen ympärille alkoi nousta ajatuksia. Etenkin keskeisten oikeusmuotoiluprosessin työkalujen, käyttäjäpersoonien ja asiakkaan palvelupolun myötä aihe konkretisoitui huomattavasti. Opinnäytetyön yhteydessä toteutetut teemahaastattelut toimivat mainiona väylänä molemminpuoliseen oppimiseen, niin haastattelijalta haastateltavalle ja toisinpäin. Varsinkin ammattilaisten kanssa jutellessa oppi sen, miten he esimerkiksi velallisen ulosottoasiat -tulostetta tulkitsevat ja mihin he sitä työssään tarvitsevat - näin asiaa alkoi näkemään myös heidän perspektiivistään. Maallikoille puolestaan haastattelijan roolissa saatiin vietyä ulosottoa koskevaa tietämystä ja oikaistua vääriä uskomuksia ulosotosta. Pääsääntöisesti jokainen haastattelutilanne oli hyvin vuorovaikutteinen ja haastattelu avasi mielenkiintoisia keskusteluja talousasioihin ylipäätään, joista varmasti on hyötyä myös jatkossa omassa työssä.

Laadullisen tutkimuksen yhteydessä on hyvä pohtia myös tutkimuseettisiä näkökulmia, eli luotettavuutta ja saatujen tutkimustulosten yleistettävyyttä. Haastattelun luotettavuudella, eli validiteetilla tarkoitetaan sitä, että tutkimuksen perusteella saadut tulokset todella kuvaavat sitä, mitä niiden odotetaan kuvaavan. Haastattelun validiteetin vaikuttavat useat eri tekijät ja sitä arvioitaessa on otettava huomioon koko tutkimusprosessi kaikkine sen vaiheineen. Jos esimerkiksi haastattelurunko on suunniteltu huonosti, haastatteluilla harvemmin kyetään tavoittamaan tutkittavan ilmiön olennaisia piirteitä. Toisaalta haastattelun sisältövalidius voi olla heikko, jolloin haastattelukysymykset eivät saa tavoiteltuja merkityssisältöjä. Tähän on hyvä varautua riittävän usealla kysymyksellä ja niitä seuraavalla jatkokysymyksellä. (Hirsjärvi ym. 1995, 129.) Tässä opinnäytetyössä on ensinnä pyritty tarjoamaan olennaista, teorian tietoon pohjautuvaa kehystä kehityskohteelle. Lukijan ymmärtämisen varmistamiseksi tutkimuksessa on määritelty keskeisimmät käsitteet ja käytetty näitä johdonmukaisesti läpi tutkimuksen. Työssä ei esiinny salassa pidettäviä tietoja Ulosottolaitoksesta tai teemahaastatteluun osallistuneista haastateltavista, joiden vastauksia käsiteltiin anonymisti, samoin kun Ulosottolaitoksen henkilöstölle tehdyn kyselyn tuloksia ei ole yksilöitävissä tiettyyn vastaajaan. Tässä yhteydessä tosin on todettava, että jos henkilöstölle tehty kysely toteutettaisiin uudelleen, lisättäisiin kyselyyn vastaajan taustatiedoksi kysymys hänen yksiköstään. Edelleenkin vastaajaa ei voitaisi

tunnistaa, mutta tämä lisätieto tarjoaisi mielenkiintoisen täydennyksen vastausten analysointiin, kun yksittäinen vastaus olisi helpommin yhdistettävissä tiettyyn työntekijäryhmään, kuten ulosottomiehiin tai asiakaspalvelussa työskenteleviin.

Luotettavuuden lisäksi toinen huomionarvoinen tekijä on teemahaastattelujen reliaabelius, eli se, saadaanko haastateltavilta samanlaisia vastauksia siitä huolimatta, jos haastattelija on toinen ja hän toistaa haastattelun samoissa oloissa. Reliaabeliuden käsite ei kuitenkaan juuri huomioi ajan tai paikan eroja ihmisten moninaisuudesta puhumattakaan. Samasta ilmiöstä on mahdollista saada kaksi erilaista tulosta, jos tuloksia tarkastellaan kahden erilaisen ihmisen näkökulmasta. Toisaalta koska teemahaastattelu perustuu juuri tilanteen uniikkiuteen, toistamiseen samaa henkilöä haastatteleamalla muuttuisi haastattelutilanne keinotekoiseksi, jolloin haastateltavan aiemmat kokemukset ja tiedot väistämättä vaikuttaisivat hänen uusiin vastauksiinsa. (Hirsjärvi ym. 1995, 129–130.) Lisäksi teemahaastattelussa kerättyä aineistoa analysoitaessa on hyvä pitää mielessä, ettei laadullinen tutkimus tuota vain yhtä objektiivista tulkintaa, vaan tulkinta ja tulos ovat aina jossain määrin riippuvaisia tutkijasta (Kananen 2012, 30). Se, saadaanko tutkimus toistamalla samansuuntaisia tutkimustuloksia, riippuu nähdäkseni haastattelijan henkilöä enemmän siitä, miten tutkimuskysymykset asetellaan ja millaisia henkilöitä valitaan teemahaastattelun osallistujiksi. Epäilemättä tutkimustulokset poikkeavat toisistaan, jos haastatellaan vain Ulosottolaitoksen omaa henkilökuntaa kuin vain puhtaasti maallikoita. Kun ajatellaan asetettua tutkimusongelmaa, maallikoilta saatu palaute on erittäin arvokasta, mutta mielestäni kehitysprosessin kultainen keskitie kulkee siinä, että maallikoiden havaintoihin yhdistetään myös näkemyksiä organisaation sisältä. Oikeusmuotoiluprosessin menetelmiä mukailleen kehittämisen keskiössä pitää kuitenkin olla käyttäjä, josta syystä painoarvo ei voi liiaksi olla oman henkilöstön mielipiteiden varassa.

Tutkimuksessa tietysti aina tavoitellaan sitä, että saadut tutkimustulokset vastaavat mahdollisimman hyvin todellisuutta. Teemahaastatteluiden avulla pyritään saamaan tietoa tutkittavasta ilmiöstä ja haastateltavien suhtautumista siihen tiivistämällä nämä niin, että esitetyt johtopäätökset välittävät parhaalla mahdollisella tavalla haastateltavien todellisia ajatuksia ja kokemuksia. (Hirsjärvi ym. 1995, 128.) Täytyy pitää mielessä, että teemahaastatteluihin osallistuneita henkilöitä oli yhteensä 12, joten aineiston koon vuoksi turhan suuria yleistyksiä täytyy välttää. Haastateltavien kertomukset perustuvat heidän subjektiivisiin kokemuksiinsa ja näkemyksiinsä, he ovat tarkastelleet tutkittavia asiakirjoja omista lähtökohdistaan ja oman ymmärryksensä valossa. Toisaalta se, että useampi haastateltava on päätenyt samanlaisiin näkemyksiin, joita tukevat mahdollisesti vielä Ulosottolaitoksen henkilöstön kyselyssä antamat mielipiteet, ovat omiaan lisäämään tutkimustulosten yleistettävyyttä ja luotettavuutta.

Opinnäytetyön toimeksiantajan kanssa tulimme yhteisymmärrykseen siitä, että kehityskohteet ja näitä koskevat parannusehdotukset on käytännöllisintä esittää kirjallisessa muodossa, mutta näitä voidaan kuitenkin kootusti havainnollistaa opinnäytetyön liitteenä olevilla (liite 5 ja 6)

taulukoilla kummankin asiakirjan osalta. Teemahaastatteluihin haastateltavana olleet henkilöt saivat esittää vapaasti asiakirjoihin parannuksia, jopa sellaisia, joiden toteuttamiskelpoisuudesta ei ole vielä tietoa tässä vaiheessa, sillä tärkeintä oli, että he saivat kertoa ne asiat, jotka heidän mielestään helpottaisivat asiakirjan lukemista. On kuitenkin tiedostettava se tosiseikka, että tietyssä määrin käytössä olevat tietojärjestelmät rajaavat sitä, mitä voidaan ja mitä on järkevää kehittää. Esimerkiksi asiakirjoihin on suhteellisen helposti saatavilla tekstin lisäyksiä, kuten vaikka ohjetekstejä, mutta suuremmat rakennemuutokset ja esimerkiksi osioiden siirte-lyt asiakirjalla voivat vaikuttaa yksinkertaisilta, mutta tosiasiaa ovat isomman työn takana. Erityisesti velallisen ulosottoasiat -tuloste on sellainen, joka on tiiviisti yhteydessä ulosoton käyttämään tietojärjestelmään ja isommat muutokset tähän asiakirjaan vaatii yhteistyötä asiakirjat tuottavan, ulkopuolisen ohjelmistotalon kanssa. Useampi haastateltavista kyllä tiedosti tietojärjestelmien mahdollisesti aiheuttamia haasteita kehitysprosessille, mutta ilahduttavasti he pystyivät ainakin suurimmaksi osaksi jättämään ne ajatukset taka-alalle.

Kummankin asiakirjan osalta moni esitetyistä kehitysehdotuksista on yhteydessä toisiinsa. Esimerkiksi velallisen ulosottoasiat -tulosteen pituuteen vaikuttaa hyvin keskeisesti se, esitetäänkö yksittäinen ulosottoasia tulosteella vain kertaalleen vai jaetaanko asiakirja kenties kah-
tia, jolloin siitä on saatavissa normaalin version lisäksi suppeampi versio, josta on jätetty esi-
merkiksi ehdotetut velallisen maksut ja velalliseen kohdistuneet toimenpiteet -osiot pois. Monta asiaa voidaan selittää laajemmin, mikäli asiakirjoista tehdään kaksi erillistä versiota, tulostettava paperiversio sekä tietokoneella näytettävä versio. Jälkimmäisessä tilanteessa, jossa asiakirja pitäisi sisältää selitteitä, kehystettyjä tietoja tai mahdollisia ikoneita on kui-
tenkin muistettava ottaa huomioon saavutettavuusnäkökohdat, eli erityisesti saavutettavuus-
direktiivin asettamat vaatimukset. Sama täytyy pitää mielessä myös silloin, kun esimerkiksi maksukielto toimitetaan sähköpostin välityksellä.

Tässä opinnäytetyössä esitetyn perusteella on todettavissa, että jo varsin pienillä muutoksilla voidaan saada aikaan asiakirjojen käyttäjiä paremmin palvelevia ratkaisuja, jotka samalla vai-
kuttavat positiivisesti asiakaskokemukseen. Liitteenä olevista taulukoista on huomattavissa, että eniten kehityskohteita havaittiin velallisen ulosottoasiat -tulosteen osalta, joka pienestä otannasta huolimatta yleisesti ottaen koettiin vaikeaselkoiseksi ja epäselväksi. Tähän asiakir-
jaan verrattuna maksukielto nähtiin varsin selkeänä, eikä siihen esitetty yhtä paljon tai niin isoja muutoksia. Maksukieltoa koskeville havainnolle saatiin opinnäytetyöprosessin loppumet-
reillä myös vahvistusta kirjanpitäjältä. Ammatillaisen näkökulmasta hän toivoi maksukieltoon sellaista muutosta, että asiakirjan nykyisen toisen sivun asiasisältö, eli tilitysyhteystiedot ja maksukiellon palauttaminen siirrettäisiinkin ensimmäiseksi sivuksi, jolloin toiselle sivulle voi-
taisiin siirtää nykyisen ensimmäisen sivun asiasisältö, eli tarkempia ohjeita pidätyksen laske-
mista koskien. Tämä kirjanpitäjä ei siis varsinaisesti ollut yksi teemahaastatteluun osallistu-
neista, mutta hän täydensi näitä tarjoten tukea niin mallikoiden kuin ammattilaistenkin koke-
mille havainnoille maksukieltoa koskien.

Tutkimuksen perusteella voidaan päätyä siihen, että myös juridisen tekstin muotoilu on mahdollista siitä huolimatta, että lainsäädäntö asettaa asiakirjan sisällölle omat vaatimuksensa. Oikeusmuotoilu on jatkuva prosessi, joka vaatii pitkäjänteisyyttä. Tästä syystä asiakirjojen kehittämistarpeita tulee kartoittaa paitsi aina lainsäädännön muuttuessa, mutta säännöllisin väliajoin myös asiakirjojen käyttäjiltä saadun palautteen perusteella.

Vastauksena alussa asetettuun tutkimuskysymykseen on tutkimuksen myötä opinnäytetyön toimeksiantajan hyödynnettäväksi tuotu esiin kahta keskeistä ulosoton asiakirjaa, velallisen ulosottoasiat -tulostetta ja maksukieltoa koskevia kehittämis ehdotuksia. Opinnäytetyön viitoittamalla tiellä voitaisiin tulevaisuudessa työstää myös muita Ulosottolaitoksen asiakirjoja. Erityisen mielenkiintoista olisi toteuttaa vastaavanlainen teemahaastattelukierros niistä muista asiakirjoista, jotka nousivat organisaation henkilöstölle tehdyssä kyselyssä esille, kuten kuitti maksusta ulosottomiehelle - aiheuttaako esimerkiksi kuitissa muuta hämmennystä kuin asiakirjan nimi vai haluttaisiinko kenties myös asiasisältöön tarkennuksia.

Lähteet

Painetut

Aarnio, A. 1989. Laintulkinnan teoria. Juva: WSOY.

Aarnio, A. 1982. Oikeussäännösten tulkinnasta. Helsinki: Helsingin Yliopiston Monistuspalvelu.

Clatworthy, S. 2019. At-One: Becoming At-One with Your Customers. Teoksessa Stickdorn, M. & Schneider, J. This is Service Design Thinking. Basics - Tools - Cases. Amsterdam: BIS Publishers.

Gureev, V. & Tuunainen, P. 2011. Ulosotto Suomessa ja Venäjällä. Kansallinen ja kansainvälinen ulosotto. Porvoo: Bookwell Oy.

Havansi, E. 2007. Oikeudenkäynti ja pakkotäytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Havansi, E. 2002. Ulosmittausmenettelyn päävaiheet ja käynnistyminen. Teoksessa Koulou, R., Havansi, E. & Niemi-Kiesiläinen, J. (toim.) Insolvenssioikeus. Juva: WS Bookwell Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2006. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 1995. Teemahaastattelu. Helsinki: Yliopistopaino.

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja. Tampereen Yliopistopaino Oy.

Koivisto, M. 2019. Palvelumuotoilun kehittämisote ratkaisuna. Teoksessa Koivisto, M. Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. Palvelumuotoilun bisneskirja. Alma Talent Oy.

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

Kuusikko, K. 2000. Neuvonta hallinnossa. Julkisoikeudellinen tutkimus viranomaisen velvollisuudesta ja hallinnon asiakkaan oikeudesta neuvontaan sekä virheellisen neuvon oikeusvaikutuksista. Väitöskirja. Lapin yliopisto, oikeustieteiden tiedekunta. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Linna, T. 2019a. Prosessioikeuden oppikirja. Helsinki: Alma Talent Oy.

- Linna, T. 2018. Ulosotto-oikeus III. Erityiset täytäntöönpanon lajit ja oikeussuojakeinot. Helsinki: Alma Talent Oy.
- Linna, T. & Leppänen, T. 2015. Ulosotto-oikeus II. Ulosmittaus ja myynti. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Linna, T. & Leppänen, T. 2014. Ulosotto-oikeus I. Ulosottomenettely. Helsinki: Talentum.
- Mäenpää, O. 2011. Oikeus hyvään hallintoon. Helsinki: Unigrafia Oy Yliopistopaino.
- Norri, M. 2014. Laki ja miten sitä luetaan. Vantaa: Hansaprint Oy.
- Ojanen, T. & Scheinin, M. 2011. Oikeus omaan kieleen ja kulttuuriin (PL 17 §). Teoksessa Hallberg, P., Karapuu, H., Ojanen, T., Scheinin, M., Tuori, K. & Viljanen, V.-P. Perusoikeudet. Helsinki: WSOY Pro Oy.
- Ronkainen, S., Karjalainen, A., Selkälä, A., Mertala, S. & Alasaarela, E. 2008. Tulosraportti ja tulkinta. Teoksessa Ronkainen, S. & Karjalainen, A. (toim.) Sähköä kyselyyn! Web-kysely tutkimuksessa ja tiedonkeruussa. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino.
- Ronkainen, S., Mertala, S. & Karjalainen, A. 2008. Kvalitatiivisuus, kvantitatiivisuus ja sähköinen kyselytutkimus. Teoksessa Ronkainen, S. & Karjalainen, A. (toim.) Sähköä kyselyyn! Web-kysely tutkimuksessa ja tiedonkeruussa. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino.
- Selkälä, A., Karjalainen, A. & Ronkainen, S. 2008. Visuaalisuus ja interaktiivisuus sähköisessä kyselyssä. Teoksessa Ronkainen, S. & Karjalainen, A. (toim.) Sähköä kyselyyn! Web-kysely tutkimuksessa ja tiedonkeruussa. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino.
- Stickdorn, M. & Schneider, J. 2017. This is Service Design Thinking. Basics - Tools - Cases. Amsterdam: BIS Publishers.
- Tuori, K. 2003. Oikeusjärjestys ja oikeudelliset käytännöt. Helsinki: Helsingin yliopiston oikeustieteellisen tiedekunnan julkaisut.
- Tuulaniemi, J. 2016. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum Pro.
- Töyrylä, H. 2006. Ulosottolaki II. Ulosmittaus ja realisointi, säädökset ja hallituksen esitys. Vantaa: WSOYpro.
- Väätänen, U. 2011. Oikein ja joutuisasti. Väitöskirja. Itä-Suomen yliopisto, yhteiskunta- ja kauppatieteiden tiedekunta. Hämeenlinna: Lakimiesliiton Kustannus.
- Wiio, O. A. 1989. Viestinnän perusteet. Espoo: Weilin+Göös.

Sähköiset

Aluehallintovirasto. 2021a. Aluehallintovirasto on käynnistänyt digipalvelujen saavutettavuuden kattavan valvonnan. Viitattu 24.9.2021. <https://avi.fi/tiedote/-/tiedote/69909814>

Aluehallintovirasto. 2021b. Digi kuuluu kaikille. Viitattu 12.8.2021. <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi>

Anttila, P., Melasniemi, A., Salo, M., Talke, K. & Valli, H. 2019. Case Helsingin käräjäoikeus. Riita-asioiden asiakirjaryhmä. Artikkelissa Aalto, J. Ymmärrettävään oikeuteen. Julkaisussa Linna, J., Aalto, J. & Niinikoski, S. (toim.) Muotoilimme oikeutta - Oikeudellisen erityisosaamisen ja oikeusmuotoilun ensimmäinen. Laurea-julkaisut 128. Laurea-ammattikorkeakoulu. 13–15.

Arjola-Sarja, T. 2010. Oikeusasiamies hyvän hallinnon kehittäjänä. Teoksessa Eduskunnan oikeusasiamies 90 vuotta -juhlakirja. 86–101.

Aspegren, H., Hasan, A., Halmesaari, P., Korhonen, J. & Stenros, J. 2019. Case Helsingin käräjäoikeus. Rikosasioiden asiakirjat. Artikkelissa Aalto, J. Ymmärrettävään oikeuteen. Julkaisussa Linna, J., Aalto, J. & Niinikoski, S. (toim.) Muotoilimme oikeutta - Oikeudellisen erityisosaamisen ja oikeusmuotoilun ensimmäinen. Laurea-julkaisut 128. Laurea-ammattikorkeakoulu. 16–19.

Berger-Walliser, G., Barton, T. D. & Haapio, H. 2017. From Visualization to Legal Design: A Collaborative and Creative Process. American Business Law Journal. Vol. 2/54. 347–392.

Bergman, E. & Johnson, E. 1995. Towards Accessible Human-Computer Interaction. Teoksessa Advances in Human-Computer Interaction. Vol. 5. Jakob Nielsen (toim.) New Jersey: Ablex Publishing Corporation.

Celia. 2021. Saavutettavuus. Viitattu 22.8.2021. <https://www.celia.fi/saavutettavuus>

CGI. 2021. Asiakasesimerkki. Oikeushallinnon palveluita kehitetään kansalainen edellä. Viitattu 16.11.2021. <https://www.cgi.com/fi/fi/asakasesimerkit/om-sahkoinen-asiointi>

Costa, P. 2021. What Is Digital Accessibility and Why You Should Care. 4.6.2021. Viitattu 11.8.2021. <https://www.outsystems.com/blog/posts/digital-accessibility>

Fonteijn, M. 2020. What are Touchpoints and how to use them in a Customer Journey Map. 14.1.2020. Viitattu 9.10.2021. <https://www.servicedesignshow.com/what-are-touchpoints-and-how-to-use-them-in-a-customer-journey-map>

Haapio, H. 2000. Preventiivinen juridiikka ja ennakoiva sopimustoiminta: Liikesopimusriitojen ratkaisu tärkeää - yrityksille riitojen torjuminen tärkeämpää. Oikeustieto 5/2000. 18–22.

Hagan, M. 2017. Law by design. Viitattu 15.10.2020. <https://lawbydesign.co>

Hietanen, H. 2018. Legal design - oikeudellinen muotoilu korjaa juristien puutteet. 12.2.2018. Viitattu 5.9.2021. <https://www.turre.com/legal-design-teesit>

Inkilä, T. 2018. Millainen on viranomaisen hyvä velvoiteteksti? Edilex 20/2018. 20.6.2018.

Jeskanen-Sundström, H. 2002. Julkinen palvelu sähköistyy vauhdilla. Tilastokeskus 15.11.2002. Viitattu 13.7.2021. https://www.stat.fi/tup/tietoaika/tilaajat/ta_11_02_paak.html

Järvinen, I., Neuvonen, R. & Rautiainen, P. 2019. Viestinnän ja kulttuurin saavutettavuus. Teoksessa viestintäoikeuden vuosikirja 2019. 71–103.

Kaave, P. 2020. Tehokkaampia vakiosopimuksia oikeudellisella muotoilulla. Liikejuridiikka 2/2020. 8–53.

Kankaanpää, S., Piehl, A. & Räsänen, M. 2012. Kuinka tutkia lakitekstin syntyä ja tekstilajin rajoja? Tekstianalyysia, muutosehdotuksia ja osallistuvaa havainnointia. Teoksessa Heikkinen, V., Voutilainen, E., Lauerma, P., Tiililä, U. & Lounela, M. (toim.) Genreanalyysi - tekstilajitutumuksen käytäntöä. Kotimaisten kielten keskuksen verkkojulkaisuja 29. Helsinki: Kotimaisten kielten keskus.

Korhonen, T. 2017. Virastot ovat tekstitehtaita - kapulakieli karisee käytöstä kuitenkin hitaasti. YLE uutiset 27.1.2017. Viitattu 14.11.2021. <https://yle.fi/uutiset/3-9425142>

Kotimaisten kielten keskus. 2021. Kielitoimiston sanakirja. Viitattu 24.8.2021. <https://www.kielitoimistonsanakirja.fi>

Kotimaisten kielten keskus. 2015. Virkakielikampanja 2014-2015. Viitattu 24.9.2021. https://www.kotus.fi/kielitieto/hyva_virkakieli/virkakielityo_suomessa/virkakielikampanja_2014-2015

Linna, T. 2019b. Ulosottokaaren pääkohdat. E-kirja. Helsinki: Alma Talent Oy.

Linna, T. 2009. Ulosotto-oikeuden yleiset opit - missä ja mitä? Lakimies 1/2009. 3–33.

Lipasti, L. 2019. Ulosottovelallisten määrä kasvussa - yhä useammin ulosotto koskee naisia. Tilastokeskus 10.4.2019. Viitattu 29.10.2021. <https://www.tilastokeskus.fi/tietotrendit/artikkelit/2019/ulosottovelallisten-maara-kasvussa-ya-useammin-ulosotto-koskee-naisia>

Mäenpää, O. 2008. Hallintolaki ja hyvän hallinnon takeet. E-kirja. Helsinki: Edita Prima Oy.

Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2014. Hyvän virkakielen toimintaohjelma. Opetus- ja kulttuuriministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2014:2.

Parviainen, P., Kääriäinen, J., Honkatukia, J. & Federley, M. 2017. Julkishallinnon digitalisointi - tuottavuus ja hyötyjen mittaaminen. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 3/2017. Valtioneuvoston kanslia.

Passera, S. 2017. Beyond the wall of contract text. Visualizing contracts to foster understanding and collaboration within and across organizations. Doctoral dissertation. Aalto University School of Science, Department of Industrial Management and Engineering. Helsinki: Unigrafia Oy.

Peczenik, A. 2005. Juridikens allmänna läror. Svensk Juristtidning. Nr. 3/2005. 249–272.

Pöysti, T. 2018. Kohti digitaalisen ajan hallinto-oikeutta. Lakimies 7–8/2018. 868–903.

Saavutettavasti.fi. 2021. Ohjeita ja vinkkejä verkkosisältöjen saavutettavuuteen. Viitattu 22.8.2021. <http://saavutettavasti.fi>

Salo-Lahti, M. 2019. Vastuullisuus robosijoitusneuvonnassa. Defensor Legis 4/2019. 478–493.

Service Design Show. 2020. What is Customer Journey Mapping? Simply explained. Viitattu 16.10.2021. <https://www.servicedesignshow.com/customer-journey/what-is-customer-journey-mapping>

Stickdorn, M., Hormeß, M., Lawrence, A. & Schneider, J. 2021. Creating personas. Teoksessa Stickdorn, M., Hormess, M., Lawrence, A. & Schneider, J. (toim.) This is service design doing. Viitattu 31.10.2021. <https://www.thisisservicedesigndoing.com/methods/creating-personas-2>

Tallroth, P. 2004. Kielelliset oikeudet osana perusoikeusjärjestelmää - Uusi kielilaki perustuslain näkökulmasta. Oikeustiede-Jurisprudentia 2004: XXXVII. 511–545.

Tammenmaa, C. 2016. Ohje kielellisten vaikutusten arviointiin. Anvisning för bedömning av språkliga konsekvenser. Oikeusministeriö. Selvityksiä ja ohjeita 46/2016.

The Design Council. 2021. What is the framework for innovation? Design Council's evolved Double Diamond. Viitattu 6.10.2021. <https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/what-framework-innovation-design-councils-evolved-double-diamond>

Ulosottolaitos. 2021a. Ulosotto Suomessa. Ulosottolaitoksen tilastoja vuodelta 2020. Ulosottolaitos: Valtakunnanvoudin kanslia.

Ulosottolaitos. 2021b. Sähköinen asiointipalvelu. Viitattu 12.8.2021. <https://asiointi2.oikeus.fi/ulosotto>

Ulosottolaitos. 2021c. Miten palkasta ulosmitattava määrä lasketaan. Viitattu 28.11.2021. <https://www.ulosottolaitos.fi/fi/index/tietoaulosotosta/tietoavelalliselle/mitenulosmitattavamaaralasketaan.html>

Ulosottolaitos. 2020. Organisaatio. Viitattu 16.6.2021. <https://www.ulosottolaitos.fi/fi/index/ulosottolaitos/ulosottolaitoksenorganisaatio.html>

Ulosottolaitos. 2012. Ulosottolaitoksen tulossopimus vuodelle 2012. Viitattu 24.9.2021. https://valtakunnanvoudinvirasto.fi/material/attachments/vvv2/vvвлиitteet/67VWxEAol/Tulossopimus_2012.pdf

Valtioneuvosto. 2019. Neuvottelutulos hallitusohjelmasta 3.6.2019. Osallistava ja osaava Suomi - sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta. Helsinki.

Vartiainen, V. 2019. Hallitusohjelmassa virkakieli on sekä esillä että taustalla. Kotimaisten kielten keskus 6.6.2019. Viitattu 23.9.2021. https://www.kotus.fi/kielitieto/hyva_virkakieli/ajankohtaista_virkakielesta/hallitusohjelmassa_virkakieli_on_seka_esilla_etta_tautalla.30454.news

Verohallinto. 2021. OmaVero. Viitattu 12.8.2021. <https://www.vero.fi/sahkoiset-asiointipalvelut/omavero>

Voutilainen, T. 2009. ICT-oikeus sähköisessä hallinnossa. ICT-oikeudelliset periaatteet ja sähköinen hallintomenettely. Väitöskirja. Itä-Suomen yliopisto, kauppa- ja oikeustieteellinen tiedekunta. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Voutilainen, T. 2007. Asiakslähtöiset sähköiset palvelut hallinnon asiakkaan oikeutena. Edilex 28/2007. 8.10.2007.

Voutilainen, T. 2006. Hyvä tietohallinto ja sen sääntely viranomaistoiminnassa. Edilex. 15.9.2006.

Webropol. 2021. Automaattinen kyselytutkimusten raportointi. Viitattu 13.9.2021. <https://webropol.fi/kysely-ja-raportointityokalu/analysoi-ja-visualisoi>

W3C. 2019. Verkkosisällön saavutettavuusohjeet (WCAG) 2.1. Viitattu 20.8.2021. <https://www.w3.org/Translations/WCAG21-fi>

Virallislähteet

Ahvenanmaan itsehallintolaki 1144/1991.

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2016/2102. Annettu 26 päivänä lokakuuta 2016. Julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta.

Hallintolaki 434/2003.

Hallintomenettelylaki 598/1982.

HE 71/2018 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi ulosottokaaren muuttamisesta ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi.

HE 60/2018 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi digitaalisten palvelujen tarjoamisesta sekä sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetun lain muuttamisesta.

HE 137/2015 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi ulosottokaaren ja velan vanhentumisesta annetun lain 11 §:n muuttamisesta.

HE 83/2006 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle ulosottokaareksi ja laiksi verojen ja maksujen täytäntöönpanosta sekä eräksi niihin liittyviksi laeiksi.

HE 13/2005 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi ulosottokaaren muuttamisesta ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi.

HE 92/2002 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle uudeksi kielilaiksi ja siihen liittyväksi lainsäädännöksi.

HE 72/2002 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle hallintolaiksi ja laiksi hallintolainkäyttölain muuttamisesta.

HE 17/2002 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa.

HE 216/2001 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi ulosottolain muuttamisesta ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi.

HE 1/1998 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle uudeksi Suomen Hallitusmuodoksi.

HE 309/1993 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle perustuslakien perusoikeussäännösten muuttamisesta.

Kielilaki 423/2003.

KOM (2003) 567 lopullinen. Komission tiedonanto Neuvostolle, Euroopan Parlamentille, Euroopan talous- ja sosiaalikomitealle sekä alueiden komitealle. Sähköisen hallinnon merkitys huomisen Euroopassa.

Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta 306/2019.

Laki julkisyhteisöjen henkilöstöltä vaadittavasta kielitaidosta 424/2003.

Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 13/2003.

Laki ulosottomaksuista 34/1995.

Laki velan vanhentumisesta 728/2003.

Laki verojen ja maksujen täytäntöönpanosta 706/2007.

LaVM 22/2018 vp. Lakivaliokunnan mietintö hallituksen esityksestä laiksi ulosottokaaren muuttamisesta ja eräiksi siihen liittyviksi laeiksi.

LiVM 23/2002 vp. Liikennevaliokunnan mietintö hallituksen esityksestä verkkotunnuslaiksi sekä viestintähallinnosta annetun lain 2 §:n muuttamisesta.

Oikeudenkäymiskaari 4/1734.

Oikeusministeriön asetus suojaosuuden määrästä määrääjain maksettavan palkan ulosmittauksessa 806/2020.

Oikeusministeriön asetus Ulosottolaitoksen toimipaikoista ja niiden tehtävistä 201/2020.

PeVL 12/2002 vp. Perustuslakivaliokunnan lausunto hallituksen esityksestä laiksi ulosottolain muuttamisesta ja eräiksi siihen liittyväksi laeiksi.

PeVM 9/2002 vp. Perustuslakivaliokunnan mietintö hallituksen esityksestä uudeksi kielilaiksi ja siihen liittyväksi lainsäädännöksi.

Rikoslaki 39/1889.

Suomen perustuslaki 731/1999.

Ulosottokaari 705/2007.

Ulosottolaitoksen työjärjestys 810/2020.

Valtion virkamieslaki 750/1994.

Valtioneuvoston asetus ulosottotoimen hallinnosta 285/2020.

Valtioneuvoston asetus ulosottomenettelystä 1322/2007.

Oikeuskäytäntö

EOAK 3379/2018.

EOAK 4526/2017.

EOAK 1124/4/2002.

KHO 2004:107.

KKO 2019:97.

KKO 2013:3.

KKO 2012:77.

KKO 2004:136.

KKO 1993:153.

KKO 1992:185.

KKO 1989:143.

Itä-Suomen hovioikeus 20.5.2021 U 21/386.

Itä-Suomen hovioikeus 19.5.2011 U 10/1122.

OKV 868/1/2018.

OKV 498/1/2017.

Pohjois-Suomen HAO 30.10.2014 14/5403/1.

Turun hovioikeus 17.3.2005 U 04/2155.

Vaasan hovioikeus 04.2.2016 U 15/895.

Vakuutus oikeus 6887:2007.

Julkaisemattomat

Männistö, M. 2021a. Hallintovoudin haastattelu 10.5.2021. Ulosottolaitos. Skype.

Männistö, M. 2021b. Hallintovoudin haastattelu 15.11.2021. Ulosottolaitos. Skype.

Kuviot

Kuvio 1: Ulosottolaitoksen organisaatorakenne	13
Kuvio 2: Ulosottoperintä keskeisiltä osin.....	18
Kuvio 3: Koko asian etenemistä kuvaava navigaatiopalkki	43
Kuvio 4: Navigaatiopainikkeet	44
Kuvio 5: Ulosottolaitoksen sähköisen asiointipalvelun etusivu	53
Kuvio 6: Mitkä ulosoton asiakirjoista aiheuttavat eniten kyselyjä?.....	57
Kuvio 7: Muotoiluprosessin eri tasot	65
Kuvio 8: Palvelumuotoilun keskeiset periaatteet	67
Kuvio 9: Tuplatimantti-menetelmä	68
Kuvio 10: Maallikoiden tyypittely	70
Kuvio 11: Käyttäjän palvelupolku	77
Kuvio 12: Yksittäinen ulosottoasia velallisen ulosottoasiat -tulosteella	91
Kuvio 13: Velalliseen kohdistuneita toimenpiteitä -osio	92
Kuvio 14: Hakijan saatavat -taulukko	95
Kuvio 15: Palkasta ulosmitattava määrä ja lisätiedot -osio	97
Kuvio 16: Mahdollisia lisätiedosta kertovia kuvakkeita.....	101
Kuvio 17: Palkasta ulosmitattavan määrän esimerkkejä	102
Kuvio 18: Yhteystiedot -osio maksukiellolla	103

Taulukot

Taulukko 1: Esimerkki vastausten analysoinnista	59
Taulukko 2: Ulosoton käyttäjäpersoonat	73
Taulukko 3: Teemahaastatteluun osallistuneiden taustatiedot	83

Liitteet

Liite 1: Kysely Ulosottolaitoksen henkilöstölle	119
Liite 2: Teemahaastattelun haastattelurunko	120
Liite 3: Esimerkki velallisen ulosottoasiat -tulosteesta	121
Liite 4: Esimerkki maksuikiellosta.....	127
Liite 5: Yhteenveto velallisen ulosottoasiat -tulostetta koskevista kehitysajatuksista	131
Liite 6: Yhteenveto maksuikieltoa koskevista kehitysajatuksista.....	133

Liite 1: Kysely Ulosottolaitoksen henkilöstölle

Tällä kyselyllä kartoitetaan Ulosottolaitoksen asiakirjojen kehittämistarpeita. Saman sisältöinen kysely on toteutettu aiemmin vuonna 2014. Tällä kertaa kysely toteutetaan osana opinnäytetyötä.

Kyselyyn vastataan nimettömänä ja vastauksia käsitellään niin, ettei yksittäisiä vastaajia pystytä tunnistamaan. Kiitämme jo etukäteen vastauksista!

Med denna enkät kartläggs utvecklingsbehoven av Utsökningsverkets blanketter. En likadan enkät genomfördes senast år 2014. Den här gången utförs enkäten som en del av en avhandling. Man svarar anonymt på enkäten och svaren behandlas så att enskilda svar inte kan identifieras. Vi tackar redan i förväg för svaren!

Kyselyyn voi vastata 31.5.2021 - 14.6.2021 välisenä aikana.
Enkätens svarstid är 31.5.2021 - 14.6.2021.

1. Mitkä ulosoton asiakirjoista aiheuttavat eniten kyselyjä? Voit valita useamman vaihtoehdon.
Gällande vilka av Utsökningsverkets blanketter kommer flest frågor? Du kan välja fler alternativ.

☐ Vireilletuloilmoitus	/	Anhängighetsmeddelande
☐ Velallisen ulosottoasiat	/	Gäldenärens utsökningsärenden
☐ Maksukehotus	/	Betalningsuppsmaning
☐ Ulosottoperusteen palautus	/	Returnerade av utsökningsgrund
☐ Ulosmittauspääätös	/	Utmättningsbeslut
☐ Maksukielto	/	Betalningsförbud
☐ Tilityserittely	/	Redovisningsspecifikation
☐ Kuitti maksusta ulosottomiehelle	/	Kvitto för betalning till utsökningsmannen
☐ Saldotiedustelu	/	Saldoförfrågan
☐ Todistus ulosottorekisteristä	/	Intyg ur utsökningsregistret
☐ Muu asiakirja, mikä?	/	Annan blankett, vilken?
2. Mikä näissä asiakirjoissa herättää asiakkaisissa kysymyksiä?
Vad i dessa blanketter väcker frågor från kunderna?
3. Arvioi, montako yhteydenottoa tulee viikossa asiakkailta, jotka eivät ole ymmärtäneet ulosotosta saamaansa kirjettä.
Uppskatta hur många kontakter det kommer per vecka av kunder som inte förstått innebörden i brev de fått av Utsökningsverket?
4. Onko jotain kokonaan uutta asiakirjaa, mitä toivoisit?
Finns det behov av någon helt ny blankett, vad önskar du?
5. Tarvitaanko jotain asiakirjaa englanninkielisenä?
Finns det behov av någon blankett på engelska?
6. Omia kehittämis ehdotuksia
Egna utvecklingsförslag

Liite 2: Teemahaastattelun haastattelurunko

Taustatiedot:

- Ikä
- Ammatti

1. Ovatko oheiset asiakirjat sinulle tuttuja?
2. Ymmärrätkö asiakirjojen sisällön, eli mitä asiakirjalla haetaan ja mitä varten se on olemassa?
3. Ovatko asiakirjat mielestäsi selkeitä?
 - Jos eivät, niin mikä on epäselvää ja miten tätä voisi parantaa?
 - Sisältääkö asiakirja sellaisia termejä, jotka vaikeuttavat ymmärtämistä?
4. Miten kehittäisit asiakirjoja?
 - Asiasisältö, ulkoasu ja asettelu, visuaalisuus
5. Muuta

Liite 3: Esimerkki velallisen ulosottoasiat -tulosteesta

Lähetyspäivä 01.11.2021

Velallisen nimi
Osoite
Postinumero ja toimipaikka

Salassa pidettävä
Julkisuuslaki (621/99) 24 § 23 kohta

Velallisen tunnus henkilötunnus

Tämä tuloste sisältää luettelon velallisen ulosottoasioista, maksuista ja velalliseen kohdistuneista toimenpiteistä ajalta 02.11.2017-01.11.2021.

Tietojen virheettömyydestä vastaa tiedot tallentanut viranomainen.

VIREILLÄ OLEVAT ULOSOTTOASIAT

Ulosottoasia	Muut yksityisoikeudelliset saatavat
Asianumero	1900000000
Viitetiedot	12345, 12345
Hakija	Hakijan nimi
Asiamies	Asiamiehen nimi
Vireilläoloaika	21.10.2019-27.12.2019 27.08.2021-
Täytäntöönpanoperuste	Käräjäoikeuden nimi 18.10.2019, Ratkaisunro 2019/xxxx, 18.10.2034, Määräaika 15 vuotta

Hakijan saatavat	Maksettu	Maksamatta	Koron alkupvm	Korko
Korkosaatava		3,83		
Pääoma		37,08	30.05.2019	EKP + 7,00 %
Kulut		3,95		
Kulut		10,00	18.11.2019	EKP + 7,00 %
Kulut		5,00	18.11.2019	EKP + 7,00 %
Kulut		5,00	18.11.2019	EKP + 7,00 %
Kulut		20,00	18.11.2019	EKP + 7,00 %
Oikeudenkäyntikulut		65,00	18.11.2019	EKP + 7,00 %
Oikeudenkäyntikulut		50,00	18.11.2019	EKP + 7,00 %
Yhteensä	0,00	199,86		
Maksettavaa korkoineen		227,36		

Lähetyspäivä 01.11.2021

Ulosottoasia Muut yksityisoikeudelliset saatavat
Asianumero 2000000000
Viitetiedot 23456, 23456, 23456
Hakija Hakijan nimi
Asiamies Asiamiehen nimi
Vireilläoloaika 23.06.2020-13.07.2020
20.07.2021-25.08.2021
27.08.2021-
Täytäntöönpanoperuste Käräjäoikeuden nimi 17.06.2020, Ratkaisunro 2020/xxxx, 17.06.2035,
Määräaika 15 vuotta

Hakijan saatavat	Maksettu	Maksamatta	Koron alkupvm	Korko
Korkosaatava	18,36	60,54	04.08.2021	EKP + 7,00 %
Korkosaatava		36,56		
Pääoma		284,96	29.04.2020	EKP + 7,00 %
Kulut		15,00	30.03.2020	EKP + 7,00 %
Kulut		24,00	30.03.2020	EKP + 7,00 %
Oikeudenkäyntikulut		115,00	17.07.2020	EKP + 7,00 %
Yhteensä	18,36	536,06		
Maksettavaa korkoineen		581,93		

Ulosottoasia Muut yksityisoikeudelliset saatavat
Asianumero 2100000000
Viitetiedot 34567, 34567
Hakija Hakijan nimi
Asiamies Asiamiehen nimi
Vireilläoloaika 18.06.2021-
Täytäntöönpanoperuste Käräjäoikeuden nimi 10.06.2021, Ratkaisunro 2021/xxxx, 10.06.2036,
Määräaika 15 vuotta

Hakijan saatavat	Maksettu	Maksamatta	Koron alkupvm	Korko
Korkosaatava	114,98	0,00		
Pääoma	698,25	2,34	12.10.2021	EKP + 7,00 %
Kulut		12,00	10.07.2021	EKP + 7,00 %
Kulut		24,00	10.07.2021	EKP + 7,00 %
Oikeudenkäyntikulut		80,00	10.07.2021	EKP + 7,00 %
Oikeudenkäyntikulut		65,00	10.07.2021	EKP + 7,00 %
Yhteensä	813,23	183,34		
Maksettavaa korkoineen		187,29		

Lähetyspäivä 01.11.2021

PÄÄTTYNEET ULOSOTTOASIAT

Ulosottoasia Joukkoliikenteen tarkastusmaksut
Asianumero 1900000001
Viitetiedot 4567, 45678, 4567
Hakija Hakijan nimi
Vireilläoloaika 07.08.2019-21.10.2019
Vireilläolon päättyminen Suppean ulosoton este

Hakijan saatavat	Maksettu	Maksamatta	Koron alkupvm	Korko
Saaminen		80,00		
Yhteensä	0,00	80,00		
Maksettavaa korkoineen 21.10.2019		80,00		

Ulosottoasia Muut yksityisoikeudelliset saatavat
Asianumero 200000002
Viitetiedot 56789, 56789
Hakija Hakijan nimi
Vireilläoloaika 13.11.2020-03.02.2021
Vireilläolon päättyminen Suppean ulosoton este
Täytäntöönpanoperuste Käräjäoikeuden nimi 08.06.2020, Ratkaisunro 2020/zzzz, 08.06.2035, Määräaika 15 vuotta

Hakijan saatavat	Maksettu	Maksamatta	Koron alkupvm	Korko
Korkosaatava		34,71	31.10.2019	EKP + 7,00 %
Korkosaatava		20,04		
Pääoma		156,21	29.04.2020	EKP + 7,00 %
Kulut		15,00	31.10.2019	EKP + 7,00 %
Kulut		24,00	08.07.2020	EKP + 7,00 %
Oikeudenkäyntikulut		65,00	08.07.2020	EKP + 7,00 %
Oikeudenkäyntikulut		50,00	08.07.2020	EKP + 7,00 %
Yhteensä	0,00	364,96		
Maksettavaa korkoineen 03.02.2021		383,25		

Ulosottoasia Vuokrasaatavat
Asianumero 1800000000
Viitetiedot 9876
Hakija Hakijan nimi
Vireilläoloaika 14.06.2018-13.07.2020
Vireilläolon päättyminen Varattomuuseste
Täytäntöönpanoperuste Käräjäoikeuden nimi 12.06.2018, Ratkaisunro 2018/xxxx, 12.06.2033, Määräaika 15 vuotta

Hakijan saatavat	Maksettu	Maksamatta	Koron alkupvm	Korko
Pääoma	738,92	411,23	16.10.2019	EKP + 7,00 %
Vahingonkorvaus		320,00	03.05.2018	EKP + 7,00 %
Kulut		55,00	03.05.2018	EKP + 7,00 %
Oikeudenkäyntikulut		196,00	12.07.2018	EKP + 7,00 %

Lähetyspäivä 01.11.2021

Yhteensä	738,92	982,23
Maksettavaa korkoineen 13.07.2020		1 088,86

Ulosottoasia	Muut yksityisoikeudelliset saatavat
Asianumero	200000001
Viitetiedot	56789, 56789
Hakija	Hakijan nimi
Vireilläoloaika	11.06.2020-13.07.2020
Vireilläolon päättyminen	Varattomuuseste
Täytäntöönpanoperuste	Käräjäoikeuden nimi 08.06.2020, Ratkaisunro 2020/zzzz, 08.06.2035, Määräaika 15 vuotta

Hakijan saatavat	Maksettu	Maksamatta	Koron alkupvm	Korko
Korkosaatava		34,71	31.10.2019	EKP + 7,00 %
Korkosaatava		20,04		
Pääoma		156,21	29.04.2020	EKP + 7,00 %
Kulut		15,00	31.10.2019	EKP + 7,00 %
Kulut		24,00	08.07.2020	EKP + 7,00 %
Oikeudenkäyntikulut		65,00	08.07.2020	EKP + 7,00 %
Oikeudenkäyntikulut		50,00	08.07.2020	EKP + 7,00 %
Yhteensä	0,00	364,96		
Maksettavaa korkoineen 13.07.2020		369,86		

VELALLISEN MAKSUT

Maksupäivä	Rahamäärä	Kertymistapa
11.10.2021	285,20	Palkan/etuuden ulosmittaus
27.09.2021	285,20	Palkan/etuuden ulosmittaus
13.09.2021	323,83	Palkan/etuuden ulosmittaus
03.08.2021	23,36	Veronpalautuksen ulosmittaus
15.10.2019	50,00	Maksusuunnitelmamaksu
13.09.2019	50,00	Maksusuunnitelmamaksu
15.08.2019	50,00	Maksusuunnitelmamaksu
15.07.2019	50,00	Maksusuunnitelmamaksu
14.06.2019	50,00	Maksusuunnitelmamaksu
15.05.2019	50,00	Maksusuunnitelmamaksu
16.04.2019	50,00	Maksusuunnitelmamaksu
18.03.2019	50,00	Maksusuunnitelmamaksu
18.02.2019	50,00	Maksusuunnitelmamaksu
21.01.2019	50,00	Maksusuunnitelmamaksu
11.12.2018	148,92	Veronpalautuksen ulosmittaus
20.11.2018	50,00	Maksusuunnitelmamaksu
17.10.2018	50,00	Maksusuunnitelmamaksu
17.09.2018	50,00	Maksusuunnitelmamaksu
15.08.2018	50,00	Maksusuunnitelmamaksu

VELALLISEEN KOHDISTUNEITA TOIMENPITEITÄ

Lähetyspäivä 01.11.2021

Toimituspäivä	Toimenpide	Päätymispäivä
27.08.2021	Palkan tai etuuden ulosmittaus	
27.08.2021	Maksukielto	
20.07.2021	Veronpalautuksen ulosmittaus	
02.02.2021	Este, Suppean ulosoton este	
12.07.2020	Este, Varattomuuseste	
24.12.2019	Este, Varattomuuseste	
21.10.2019	Este, Suppean ulosoton este	
21.11.2018	Veronpalautuksen ulosmittaus	
07.08.2018	Maksusuunnitelma	

LISÄTIEDOT

Vastaava ulosottomies

Ulosottomiehen nimi

Tuloste on salassa pidettävä asiakirja, koska se sisältää velallisen taloudellista asemaa koskevia tietoja. Asianosainen ei saa muutoin kuin laissa erikseen säädetyissä tapauksissa luovuttaa tai ilmaista sivulliselle asianosaisasemansa perusteella saamiaan muita kuin itseään koskevia tietoja.

Lisätietoja

Ulosoton asiakaspalvelu puh. 029 56 58800
ulosotto.uo@oikeus.fi

Liite 4: Esimerkki maksukiellosta

Lähetyspäivä 07.12.2021

Yritys Oy
Testikatu 1
00100 HELSINKI

Salassa pidettävä
Ei saa luovuttaa edelleen
(JulkL 24 § 23-kohta)

Maksukiellon numero 67870
Maksukiellon viitenumero RF53 1466 1000 7662

MAKSUKIELTO PALKAN/ELÄKKEEN/ETUUDEN MAKSAJALLE

Alla mainitun velallisen palkka, eläke tai muu toistuvaistulo on ulosmitattu. Maksukiellon saajana Teidän tulee tilittää ulosottoon alla määritelty osuus velallisen palkasta. Tämä maksukielto korvaa mahdolliset aiemmat samannumeroiset maksukiellot.

Velallisen nimi: Meikäläinen Matti **Velallisen tunnus:** 060700-770B

Palkan määritelmä

Palkalla tarkoitetaan kaikenlaista palkkaa, palkkiota, luontaisetta sekä muuta etuutta ja korvausta, joka saadaan työ- tai virkasuhteessa, samoin kuin ennakoperintälain (1118/1996) 13 §:n 1 momentin 2 kohdassa tarkoitettua muuta etuutta. Palkkaa koskevia säännöksiä sovelletaan myös eläkkeeseen sekä sairauspäivärahaan ja muihin sellaisiin palkan sijasta maksettaviin toimeentuloetuuksiin ja korvauksiin, joiden ulosmittaamista ei ole laissa kielletty.

Suojaisuus

Suojaosuudella tarkoitetaan sitä määrää velallisen palkasta, joka vähintään jätetään ulosmittaamatta.

Määräajoin maksettavan palkan ulosmittauksessa velallisen suojaisuus on 22,71 €/pv seuraavan palkan maksupäivään asti. Suojaisuus lasketaan kuukaudessa 30 päiväältä.

Palkasta ulosmitattava määrä

Ulosmitattava määrä lasketaan maksettavasta palkasta, josta on vähennetty veron ennakopidätys, työeläkemaksu ja työttömyysvakuutusmaksu. Luontoisedut otetaan tulona huomioon ulosmitattavaa määrää laskettaessa.

Ulosmitattava määrä lasketaan seuraavasti:

1. Jos nettotulot ovat enintään 2 x suojaisuus, ulosmitataan suojaisuuden ylittävistä määrästä 2/3.
2. Jos nettotulot ovat suuremmat kuin 2 x suojaisuus, ulosmitataan nettotulosta 1/3.
3. Jos nettotulot ovat suuremmat kuin 4 x suojaisuus, ulosmitataan nelinkertaisen suojaisuuden määrästä 1/3 ja sen ylittävistä osasta 4/5. Palkasta ulosmitataan kuitenkin enintään puolet.

Muusta kuin määräajoin maksettavasta palkasta ulosmitataan 1/3. Tällöin velalliselle ei lasketa suojaosuutta.

Lisätietoja

Tarkempia ohjeita ulosottopidätyksen laskemisesta on osoitteessa www.ulosottolaitos.fi.

Sähköinen asiointi

Ulosoton sähköisessä asiointissa osoitteessa <https://asiointi2.oikeus.fi/ulosotto> maksukiellonsaaja voi tarkastella maksukieltojaan sekä palauttaa maksukiellon Ulosottolaitokselle.

Lisäksi sähköisessä asiointissa on maksukieltolaskuri, jolla voi laskea pidätettävän määrän.

Maksukiellon saaja voi vastaanottaa maksukiellot ja muut maksukieltoon liittyvät asiakirjat sähköpostiosoitteeseen ilmoittamalla tästä Ulosottolaitoksen asiakaspalveluun ulosottolaitos.uo@oikeus.fi.



Lähetyspäivä 07.12.2021

Palkan maksajan velvollisuudet

Palkan maksajan tulee jokaisena maksukautena heti toimittaa pidätys maksukiellon mukaisesti ja suorittaa määrä Ulosottolaitokselle.

Jos maksukiellon saaja ei noudata todistettavasti tiedoksi saamaansa maksukieltoa, maksamatta oleva määrä voidaan ulosmitata maksukiellon saajalta. Maksukiellon noudattamatta jättämisestä on säädetty rangaistus rikoslain 16 luvun 10 §:ssä.

Tilitys

Pidätetyt varat on välittömästi lähetettävä tilille:

Danske 812997-10016379**Bank****IBAN FI92 8129 9710 0163 79****BIC DABAFIHH****Maksukiellon viitenumero RF5314661000766**

Tilityksessä on käytettävä maksukiellon RF-viitenumeroa.

Mikäli maksujärjestelmä ei hyväksy RF-viitettä, syötä viite ilman neljää ensimmäistä merkkiä.

Voimassaolo

Maksukielto on voimassa toistaiseksi, kunnes se kirjallisesti perutaan tai muutetaan. Ulosottomies voi myös keskeyttää maksukiellon kirjallisella ilmoituksella.

Maksukiellon palauttaminen

Maksukielto tulee palauttaa, jos sitä ei voida noudattaa.

Maksukiellon saaja: Yritys Oy**Velallisen nimi:** Meikäläinen Matti**Maksukiellon numero** 67870**Velallisen tunnus:** 060700-770B**Maksukiellon palauttamisen syy**

- ☐ Velallinen ei ole ollut palveluksessamme.
- ☐ Velallinen ei ole enää palveluksessamme. Työsuhde päättynyt _____._____.
- ☐ Velallinen ei saa meiltä eläkettä/päivärahaa.
- ☐ Velallisen palkka/eläke/muu toistuvaistulo ei nouse yli suojaosuuden. Tulojen määrä _____.
- ☐ Muu syy, mikä? _____.

Viimeinen kertymä _____ € tilityspäivä _____._____.

Paikka ja aika**Allekirjoitus ja nimen selvennys****Asema yrityksessä**

Yhteystiedot (puhelinnumero, sähköpostiosoite)



ULOSOTTOLAITOS

PL 1

00067 ULOSOTTOLAITOS

L318/0

MAKSUKIELTO

3 (3)

Lähetyspäivä 07.12.2021

Asiaa hoitaa

, Ulosottoylitarkastaja

Puhelin

Yhteydenotot puhelimitse, tavoitettavissa varmimmin klo 9:00 - 12:00 tai sähköpostitse
@oikeus.fi

Henkilökohtaisesti tavattavissa ajanvarauksella

Ulosottolaitos / toimipaikka

Ulosoton asiakaspalvelu: 029 56 58800

Ulosoton sähköinen asiointi: <https://asiointi2.oikeus.fi/ulosotto>

Liite 5: Yhteenveto velallisen ulosottoasiat -tulostetta koskevista kehitysajatuksista

Kehityskohde	Miten tätä voitaisiin kehittää?
Saman asian esiintyminen useaan kertaan	- Yhden velkojan saatavat yksien viivojen sisään - Asiakirja tunnistaisi automaattisesti toisiinsa liittyvät asiat ja esittäisi ne ketjuna
Velkojen vanhentuminen	- Kunkin velan vanhentumisajankohdan mainitseminen, ei vain julkisoikeudellisissa veloissa - Velkojen esittäminen asiakirjalla vanhentumisjärjestyksessä - Asiakirjan alkuun maininta siitä, että vanhentumisesta huolehtiminen on velallisen vastuulla - Ohjaus lisätietoa antavaan verkkosivuun
Kokonaisvelkasaldo	- Kokonaisvelkasaldon näyttäminen asiakirjan alussa - Yleinen maininta kokonaistilanteesta - Selkeämmin tieto siitä, paljonko velkoja on maksettu
Velallisen maksut ja päättyneet asiat -osio	- Maksettujen velkojen pois jättäminen asiakirjalta - Asiakirjan jako kahteen eri versioon: suppeampaan ja laajempaan
Tulkitsemisohje	- Lyhyt ohjeistus siitä, miten asiakirjaa kannattaa tulkita - Ohjaus lisätietoa antavaan verkkosivuun - Esimerkkiasiakirja tulkintaohjeineen verkkosivuille
Asiakirjan rakenne	- Looginen järjestys velkojen listaamiselle - Velalliseen kohdistuneita toimenpiteitä -osion poisjättäminen - Esteellä päättyneiden asioiden siirto omaksi osiokseen - Yksittäinen asia vain yhdellä sivulla - Uuden pääotsikon alkaminen uudelta sivulta
Visuaalisuus	- Väliviivat hakijan saatavat -taulukko - Pääotsikoiden korostaminen - Mahdollinen ikoni/kuvake korostamaan eri osioita

Mukautuva asiakirja	• Velallinen voi itse valita, mitä tietoja asiakirjalle haluaa • Kohdennetumpi asiakirja: esimerkiksi talous- ja velkaneuvonnan yhteystiedot liitteeksi niille, jotka tästä voivat hyötyä • Kaksi versiota asiakirjasta, tietokoneella näytettävä laajempi ja normaali paperiversio
Yleistä	• Sähköisen asioinnin korostaminen

Liite 6: Yhteenveto maksukieltoa koskevista kehitysjatuksista

Kehityskohde	Miten tätä voitaisiin kehittää?
Palkasta pidätettävän määrän laskeminen	• Maksukieltolaskurin korostaminen • Velallisten ohjaus ensi sijassa laskuriin • Opastaa täyttämään laskurille maksukiel- lon numero • Sen esiin tuominen, että laskuri toimii vain tietyillä verkkoselaimilla • Pidätyksestä vähennettävien menojen tarkempi ohjeistus • Mahdollisesti esimerkit pidätyksen laske- misesta tai ohjaus verkkosivuille, jossa esimerkit ovat mainittu
Maksukiellon palauttaminen	• Palauttamisvelvollisuuden korostaminen: tiedon lisääminen asiakirjan etusivulle • Palauttamisosoitteen maininta osion yh- teydessä • Sanavalintojen täsmentäminen • Sähköisen palauttamismahdollisuuden esiin tuominen • Aikaraja palauttamiselle
Pidätyksen ajankohta	• Tarkentava maininta siitä, että palkan- maksun yhteydessä tapahtuva tilitys on riittävä, kuten "maksuun samaan aikaan palkan tai etuuden maksupäivän kanssa"
Rakenne	• Maksukieltolaskurin siirtäminen asiakir- jalla ylemmäs, ennen laskukaavoja • Tilitys -osiossa pankin nimi yhdelle riville • Maksukiellon voimassaolo ennen tilitystä • Palkanmaksajan velvollisuuksien nosta- minen ylemmäs • Alkuun lisäys siitä, että maksukielto tu- lee viipymättä välittää palkanlaskentaan
Visuaalisuus	• Väliotsikkojen ja väliviivojen väliin enemmän tilaa • Lisätietoja -kohdan korostaminen esi- merkiksi ikonilla • Laskukaavojen esittäminen graafisesti
Yleistä	• Sähköisen asioinnin korostaminen • Yleisimmin kysytyt kysymykset -liite tai ohjaus verkkosivustolle