

Johanna Perkola

KÄYTÄNNÖN TOIMINTATAPOJEN TEHOSTAMINEN
YRITYS OY:SSÄ

Liiketalouden koulutusohjelma
2013

Käytännön toimintatapojen tehostaminen Yritys Oy:ssä

Perkola, Johanna
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Toukokuu 2013
Ohjaaja: Lehtonen, Suvi
Sivumäärä: 62
Liitteitä: 0

Asiasanat: tilitoimisto, arvolisävero, kirjanpito, käytäntö, tehostaminen

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tunnistaa toimeksiantajayrityksenä toimineen Yritys Oy:n nykyiset käytännön toimintatavat asiakkaiden kanssa ja sitä kautta lähteä tehostamaan niitä. Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa toimeksiantajayrityksen asiakkaille ohjeistus, jossa esiteltiin kehittämistoimenpiteiden mukaiset suositukset ja toimintaohjeet.

Tämä opinnäytetyö painottui teoreettiselta osaltaan kirjanpitoa säänteleviin lakeihin, säädöksiin ja muihin ohjeistuksiin sekä kirjanpidon käytäntöä koskevaan kirjallisuuteen. Toimeksiantajayrityksen käytännön toimitavat selvitettiin asiakkaille tehdyn kyselytutkimuksen sekä toimeksiantajayrityksessä työskentelyn tuottaman tiedon avulla.

Kyselytutkimus toteutettiin kvantitatiivisesti sähköisellä kyselylomakkeella, joka lähetettiin toimeksiantajayrityksen valitsemalle asiakkaiden kohderyhmälle. Tutkimustuloksina saatiin monia huomiota herättäneitä tietoja, joiden avulla voitiin käytännön toimintatapoja lähteä kehittämään tehokkaammiksi.

Kehittämistoimenpiteet suunnattiin kyselytutkimuksen perusteella tilitoimistossa asiointiin, kirjanpidon tositteisiin ja niiden toimittamiseen sekä kirjanpidon laskutuskäytäntöön. Tilitoimistossa asioinnin suhteen kiinnittyi huomio asiakkaiden ohjeistamiseen ajanvarauskäytännön kanssa. Kirjanpidon tositteiden ja niiden toimittamisen suhteen taas kehittämistoimenpiteitä tuli runsaammin. Toimittamisen suhteen asiakkaille haluttiin painottaa annettua määräaikaa ja tositteiden katkeamatonta ketjua sekä sitä, että tositteet toivottaisiin toimitettaviksi postilaatikkoon. Lisäksi tositteiden asiasisällöstä ja rajoituksista tultaisiin muistuttamaan ohjeistuksessa. Laskutuskäytännön suhteen asiakkaille tullaan erittelemään perusmaksuun kuuluvat toiminnot sekä muistuttamaan laskutusperusteesta.

Optimizing practical procedures in Company Ltd

Perkola, Johanna

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Business Administration

May 2013

Supervisor: Lehtonen, Suvi

Number of pages: 62

Appendices: 0

Keywords: accounting company, value added tax, bookkeeping, practice, optimizing

The purpose for this thesis was to identify the applicant company's current practical procedures with its customers and by that begun to optimize them. The target of the thesis was to produce an instruction for the customers of the applicant company which introduces the recommendations and directives that are compatible with the development measures.

The theoretical part of this thesis emphasizes to the laws, edicts and other instructions that regulates bookkeeping, and to literature concerning practical bookkeeping. The applicant company's practical procedures were defined by a survey that was indicated to the customers and by the knowledge accumulated by working in the applicant company.

The survey was executed quantitatively as an e-questionnaire that was send to a target group chosen by the applicant company. Several results from the survey were attention drawing and with them the optimizing of practical procedures could began.

Based on the survey the development measures were aimed to concern running errands with the accounting company, bookkeeping documents and delivering them as well as the invoicing customs of bookkeeping. The observation concerning running errands with the accounting company focused on giving instructions to the customers about the appointment policy. Plenty development measures concerning the documents of bookkeeping and delivering them were given. Concerning the delivering of the bookkeeping documents was pointed to the customers the importance of given deadline and the unbreakable chain as well as the fact that documents were desired to be delivered to the letterbox. Furthermore the instruction would remind about the content and limitations of the documents. And what comes to the invoicing customs of the bookkeeping: the features including to the basic charge will be specified to the customers and they will be reminded about the invoicing principles.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
1.1	Opinnäytetyön aihe	5
1.2	Teoreettinen viitekehys	6
1.3	Opinnäytetyön ongelma	7
2	KIRJANPIDON SÄÄNTELY	8
2.1	Hyvä kirjanpito- ja tilitoimistotapa.....	8
2.1.1	TAL-STA I: Eettinen ohjeistus	9
2.1.2	TAL-STA II: Toimeksiannon hoitaminen.....	9
2.1.3	TAL-STA III: Kirjanpitopalvelu	14
2.2	Kirjanpitolaki ja kirjanpitoasetus	16
2.3	Arvonlisäverotus	19
2.4	Kirjanpidon toteuttaminen käytännössä.....	23
2.5	Kirjanpidon kuukausiraportointi	26
3	EMPIRIAOSUUS	28
3.1	Kuvaus Yritys Oy:n nykytilanteesta	28
3.2	Tutkimusmenetelmät.....	30
3.3	Asiakaskyselyn analysoiminen	31
3.3.1	Tositteiden toimittaminen tilitoimistoon	34
3.3.2	Tositteiden toimittamista koskevat väittämät.....	35
3.3.3	Asiointi tilitoimistossa.....	40
3.3.4	Kirjanpidon perusteisiin liittyvien asioiden tuntemus.....	44
3.3.5	Kirjanpidon laskutus.....	49
3.3.6	Väittämäparit	53
3.4	Asiakaskyselyn johtopäätökset	55
3.5	Kuukausikirjanpidon tehostamisen kehittämistoimenpiteet	59
3.5.1	Tositteita koskevat kehittämistoimenpiteet	59
3.5.2	Tilitoimistossa asioimista koskevat toimenpiteet.....	61
3.5.3	Kirjanpidon laskutuskäytäntö	61
	LÄHTEET	62

1 JOHDANTO

1.1 Opinnäytetyön aihe

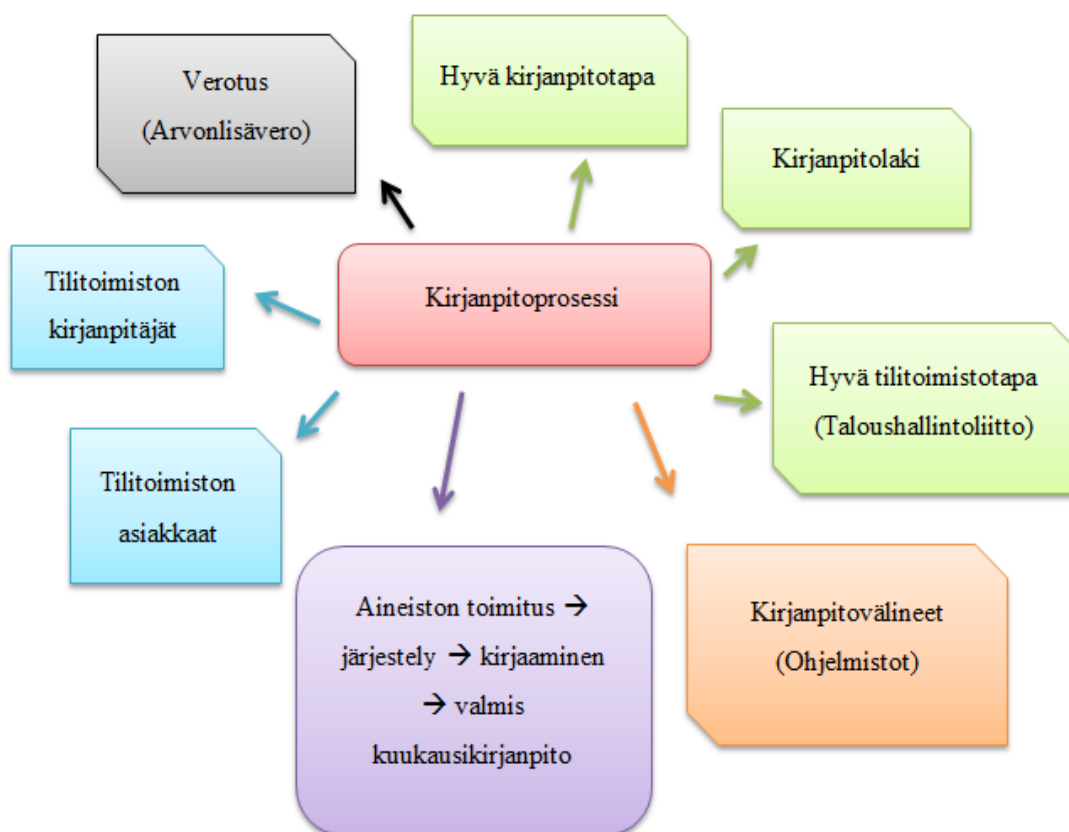
Opinnäytetyöni aiheena on käytännön toimintatapojen tehostaminen Yritys Oy:ssä. Toimeksiantajayritys on pienimuotoinen tilitoimisto Huittisten keskustassa, joka tarjoaa myös isännöintipalveluja. Asiakaskunta koostuu yksityisyrittäjistä, kommandiittiyhtiöistä, avoimista yhtiöistä, osakeyhtiöistä, asunto-osakeyhtiöistä ja osuuskunnista. Asiakkaina on myös maatalousyrittäjiä, mutta heidät on jätetty tämän tutkimuksen ulkopuolelle, koska heidän osaltaan kirjanpito tapahtuu vain yhden henkilön toimesta. Asiakaskunta harjoittaa toimintaa laajasti eri toimialoilla sekä paikkakunnilla; kaukaisimmat ovat pääkaupunkiseudulta.

Suoritin opintojeni ensimmäisen 15 opintopisteen harjoittelun Yritys Oy:ssä vuoden 2012 maaliskuu-toukokuussa. Pääsin silloin tutustumaan kirjanpidon käytännön maailmaan, joka osoittautui hieman koulun antamaa kuvaa erilaisemmaksi, ei kuitenkaan huonommaksi. Ilmeisesti onnistuneen harjoittelun johdosta sain kuluvaan vuoden alusta lähtien syksyyn jatkuvan määräaikaisen työsuhteen toimeksiantajayritykseen. Tämä on vaikuttanut suuresti tämän opinnäytetyön lopulliseen aiheeseen; syksyllä 2012 tehdyssä opinnäytetyösuunnitelmassa aihe on ollut samankaltainen, mutta ehkäpä ei niin käytännönläheinen.

Aihetta on lähdetty lähestymään teoreettisesti; jotta kirjanpityksen käytännön toimintatapoja voidaan lähteä tehostamaan, pitää ensin olla perillä kirjanpitoa säätelevistä laista, säädöksistä sekä muista ohjeistuksista. Ymmärtäessäni nämä seikat, voin alkaa peilaamaan niitä nykyisiin toimintatapoihin ja sitä kautta etsiä parannuskohtia. Parannusten ei tarvitse olla merkittäviä vaan ne voivat olla pientä hiontaa vaatia yksityiskohtia nykyisissä käytännöissä. Nykyiset käytännöt ovat hyviä, mutta niiden noudattaminen tai toteuttaminen on osaltaan puutteellista. Toimeksiantajayrityksen kanssa selvitettiin keskustelemalla, mitkä nykyisistä käytännöistä ovat tällaisia. Keskustelussa selvisi, että kehittämistä kaipaavia osa-alueita ovat tositteiden toimittaminen (toimitustapa ja ajankohta, puuttuvat sekä ylimääräiset tositteet), tilitoimistossa

asioiminen (ajanvaraus, kellonaika) sekä asiakkaiden ymmärrys kirjanpidon perusteisiin kuuluvista asioista (kuten esimerkiksi tositteiden sisältöä koskevat rajoitukset ja vaatimukset sekä arvonlisäveron laskeminen). Näiden määrittämisen pohjalta syntyivät asiakaskyselyn kysymykset ja tarkennukset koskien luvun 2 *Kirjanpidon sääntely* sisältämää opinnäytetyön teoreettista osuutta: lakien, säädösten ja muiden ohjeistusten lisäksi käydään läpi myös asiakaskyselyn pohjalta heränneiden kehittämistä kaipaavien osa-alueiden perusteet.

1.2 Teoreettinen viitekehys



Kuva 1. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys opinnäytetyösuunnitelmassa

1.3 Opinnäytetyön ongelma

Tämän opinnäytetyön ongelman juuret lähtevät toimeksiantajayrityksen havainnosta, jonka perusteella voidaan todeta tehokasta työaikaa menevän hukkaan. Tämä johtuu suurimmalta osaltaan tilitoimiston asiakkaista; tositteita toimitettaessa haluavat asiakkaat tuoda ne henkilökohtaisesti ja samalla jäädä vaihtamaan kuulumisia, aikaa vieviin asiakaskäynteihin ei varata aikaa etukäteen, tositteet toimitetaan juuri ennen kuin 12. päivää, tositteet ovat puutteellisia tai niitä puuttuu ja näin kirjanpitäjän aika kuluu näiden selvittelyyn asiakkaan kanssa. Toki myös tilitoimiston sisällä menee tehokasta työaikaa hukkaan; joiden asiakkaiden tositteita on välillä ihmettelemässä kolme muuta kirjanpitäjää ja mahdollisia ajojen palautuksia tehtäessä tarvitaan toisen neuvonantoa. Myös tietokoneella kuukausikirjanpitoa tallentavalta menee aikaa hukkaan silloin, kun mapittaja onkin tekemässä muita tehtäviä ja mapitus siirtyy kuukausikirjanpidon tallentajalle/tallentajille. Lisäksi tietokoneiden vähyydestä johtuen joutuu mapittaja välillä häiritsemään tietokoneella työskenteleviä. Tositteiden laittaminen kansioon ei myöskään ihan aina suju aikataulullisesti järjestyksessä; laitetaan huhtikuun tositteita vaikka joiltakin olisi vielä maaliskuun tositteet laittamatta. Opinnäytetyön ongelma on siis se, kuinka saadaan kuukausikirjanpito toimimaan tehokkaasti sekä tilitoimiston että asiakkaiden osalta niin, että kummallekaan ei syntyisi liikaa paineita tai vaateita toista kohtaan.

Opinnäytetyölläni pyrin vastaamaan seuraaviin kysymyksiin:

1. Kuinka saada kirjanpitäjien työaika käytettyä mahdollisimman tehokkaasti? (Kirjanpitäjät pystyvät keskittymään itse tiliöintiin tositteiden etsimisen tai asiakkaalle soittamisen jne. sijaan.)
2. Kuinka saada asiakkaat käyttäytymään tietyllä rutiininomaisella tavalla? (Muun muassa toimittamaan tositteet ajoissa, kunnioittamaan toimiston aukioloaikoja ja varaamaan aikaa etukäteen esimerkiksi yli 5min kestäville toimistovierailuille.)

Varsinaisesti ei voi sanoa että pyrin vastamaan, mutta haluan opinnäytetyölläni myös selvittää, kuinka hyvin asiakkaat ovat perillä kirjanpidon perusteista ja vaatimuksista → niiden kautta on hyvä lähteä kokoamaan asiakkaille tarkoitettua ohjeistusta, koska se on tällöin lähtökohtaisesti tehty asiakkaiden tarpeet huomioon ottaen. Ohjeistus tulee sisältämään myös tämän opinnäytetyön kyselytutkimuksen perusteella tehdyt toimintasäännöt (tietenkin aina jokin ei sovi kaikille, mutta noin suurinpiirteisesti ohjeistus joka soveltuu kaikille rajoitetusti hieman soveltamalla). Ohjeistus on tarkoitettu Yritys Oy:n ja sen asiakkaiden käyttöön, joten sitä ei tulla liittämään osaksi tätä opinnäytetyötä.

2 KIRJANPIDON SÄÄNTELY

2.1 Hyvä kirjanpito- ja tilitoimistotapa

Kirjanpitovelvollisen on kirjanpitolain mukaan noudatettava hyvää kirjanpitolapaa; kirjanpitoa tulee pitää yleisten periaatteiden mukaisesti siihen liittyviä lainsäädäntöjä noudattaen. Kirjanpitoa säädellään pääasiassa kirjanpitolain (1336/1997) ja kirjanpitoasetuksen (1339/1997) kautta. Näiden lisäksi tiettyjen tahojen, kuten työ- ja elinkeinoministeriön, päätökset sekä esimerkiksi yhteisö- ja verolainsäädännön määräykset täydentävät osin kirjanpitolainsäädäntöä. (Lindfors, A. 2009, 15.)

Hyvää kirjanpitolapaa ohjataan kirjanpitolautakunnan antamilla yleisohjeilla; yleisohjeet koskevat merkittäviä asioita, joilla on vaikutusta suurimpaan osaan kirjanpitovelvollisista. Hakemuksesta kirjanpitolautakunnalta saa myös lausuntoja koskien yksittäisiä kirjanpitovelvollisia. Näistä (=lausunnoista) merkittävimmät julkaistaan ja niiden avulla ohjataan esimerkiksi samalla toimialalla toimivia yrityksiä. (Lindfors, A. 2009, 15.)

Suomen Taloushallintoliitto ry on antanut hyvää tilitoimistotapaa koskien ohjeistuksen eli toimialastandardin, joka tunnetaan lyhenteellä TAL-STA. Se on tarkoitettu taloushallinnon palveluyrityksille ja muille taloushallinnon asiantuntijapalveluita tarjoaville toimijoille. Toimialastandardi asettaa laadullisen vaatimustason, jota noudat-

tamalla voidaan tuottaa laadukasta palvelua ja oikeaa tietoa asiakkaille, viranomaisille ja muille sidosryhmille. Toimialastandardi koostuu kolmesta osasta, joista ensimmäinen koskee eettistä ohjeistusta, toinen toimeksiannon hoitamisesta ja kolmas kirjanpitoa. (Talouhallintoliiton www-sivut 2013.)

2.1.1 TAL-STA I: Eettinen ohjeistus

Eettisen ohjeistuksen mukaan talouhallinnon asiantuntijapalveluita tarjoava noudattaa voimassaolevaa lainsäädäntöä ja hyvää kirjanpitoa, huomioi asiakkaan edun ja toimii asiakassuhteissaan vastuullisesti, on talouden ja muiden toimintojen osalta itsenäinen sekä riippumaton, toimii suunnitelmallisesti, pitkäjänteisesti, ammattitaitoisesta sekä huolellisesti ja edistää omalla toiminnallaan alan arvostusta. Se myös osaltaan ylläpitää ja vahvistaa hyviä virkaveljellisiä suhteita, hoitaa suhde- ja tiedotustoimintansa luottamusta herättäen sekä huolehtii omasta ja henkilöstönsä ammatillisesti kehittymisestä sekä työhyvinvoinnista. (Talouhallintoliiton www-sivut 2013.)

2.1.2 TAL-STA II: Toimeksiannon hoitaminen

Toimeksiannon hoitamista koskeva toimialastandardin toinen osa määrittelee puitteet toimeksiannon ja asiakassuhteen laadukkaaseen hoitamiseen, toimeksiannosta sopimiseen, velvoitteet toimeksiannon aikana sekä huomioon otettavat asiat toimeksiannon päättyessä. Talouhallinnon palveluyrityksen tulee olla riittävän vakavarainen, jotta se voi vastata toimintansa jatkuvuudesta, velvoitteista ja riskeistä. Toimeksiannosta sopimiseen ja sen hoitamiseen ei tule vaikuttaa mikään ulkopuolinen taho tai intressi. Nämä eivät saa myöskään ohjata toimeksiannon sopimusta tai hoitamista niin, että palveluntarjoajan riippumattomuus vaarantuisi. Jos kuitenkin palveluyrityksellä tai sen yhteyshenkilöllä on taloudellinen tai muunlainen toimeksiannon hoitoon vaikuttava intressi, pitää asiakasta informoida siitä. (Talouhallintoliiton www-sivut 2013.)

Taloushallinnon palveluyrityksen tulee säännöllisesti varmistaa palvelunsa laatu sopivaksi toteamallaan tavalla; tavoitteena on yhdenmukainen toimintatapa asiakas- ja sidosryhmänäkökulmasta arvioituna. Laadun varmistamisessa ja sen kehittämisessä apuvälineinä on hyvä käyttää muun muassa sidosryhmiltä ja asiakkailta saatua palautetta. Työmenetelmien kuvausten riittävyyden ja ajanmukaisuuden arviointi tulisi tapahtua säännöllisesti, vaikkapa vuosittain. Sisäisen valvonnan menetelmät tarkastetaan arvioinnin yhteydessä ja samalla punnitaan merkittävät riskit; taloushallinnon palveluyrityksen toiminnan jatkuvuutta voidaan turvata arvioimalla riskit järjestelmällisesti. Riskien hallintaa on muun muassa se, että tarkistetaan, onko yritys taloudellisesti riippuvainen jostakin tietyistä toimeksiannosta tai onko yrityksen tietojärjestelmän ylläpito turvattu. Osana riskienhallintaa tulisi taloushallinnon palveluyrityksellä olla suunnitelma sellaisten tilanteiden varalle, joissa henkilö- tai muiden resursien vähentymisestä johtuen toimeksiantojen sopimuksen mukainen hoito vaarantuu. Taloushallinnon palveluyrityksellä tulee olla toiminnan laatua ja laajuutta vastaava varallisuusvastuuvakuutus, jonka kattavuutta on seurattava vuosittain. Asiakkaan entiseen palvelutuottajaan on hyvän riskien hallinnan ja TAL-STA I:n periaatteiden mukaisesti hyvä ottaa asiakkaan suostumuksella yhteyttä, jos vaihdon onnistunut toteuttaminen tai asiakassuhteen solmiminen puoltavat sitä. (Taloushallintoliiton www-sivut 2013.)

Taloushallinnon palveluyrityksen tulee dokumentoida työnsä ja olennaisilta osiltaan myös työmenetelmänsä tarkoituksenmukaisella tavalla. Toimeksiannon aikana annetut olennaiset huomautukset ja muistutukset sekä asiakassuhteen päättyessä tapahtuva aineiston luovuttaminen on syytä dokumentoida, samoin perustellusti merkityksellisiltä osiltaan asiakkaiden kanssa käydyt neuvottelut sekä taloudellisia arvoja sisältävät konsultoinnit ja ohjeistukset. Dokumentoinnin tarkoituksena on varmentaa taloushallinnon palveluyrityksen toimintaa niin, että jälkikäteen voidaan todentaa palvelun tuottamiseen olennaisesti vaikuttaneet seikat. Asianmukainen dokumentointi helpottaa ja tehostaa yhteyshenkilöiden vaihdostilanteita ja varmistaa olennaisen tiedon siirtymisen asiaa hoitaville henkilöille. Se myös varmistaa työmenetelmien jatkuvuutta ja yhtenäisyyttä sekä palvelun tasalaatuisuutta. Dokumentointi ei ole riippuvainen yrityksen koosta; dokumentointi suoritetaan taloudellisuuden periaatetta noudattaen asiakasrakenteen laatu ja laajuus huomioiden. (Taloushallintoliiton www-sivut 2013.)

Taloushallinnon palveluyrityksen toiminta tulee suunnitella siten, että edellytykset vastaanotettujen toimeksiantojen hoitamiseen sopimuksen mukaan ovat pitkäaikaisesti riittävät. Henkilöstöllä tulee siis olla tehtäviään vastaava koulutus ja kokemus. Jos tilitoimisto on auktorisoitu, tulee sen vastaavalla henkilöllä olla KLT-tutkinto. Henkilöstön pätevydestä ja ammattitaidon ylläpitämisestä sekä sen kehittämisestä tulee taloushallinnon palveluyrityksen huolehtia jatkuvalla ja ennen kaikkea tarkoituksenmukaisella kouluttamisella. Henkilökuntaa tulee ohjeistaa yrityksessä noudatettavista yhteisistä työmenetelmistä sopivaksi havaitulla tavalla. Taloushallinnon palveluyrityksen pitää huolehtia siitä, että sen käytössä on riittävästi asiantuntemusta ja henkilöstövoimavaroja saamiensa toimeksiantojen hoitamiseen. Taloushallinnon palveluyrityksen vastuulla on sellaisten tilanteiden tunnistaminen, joissa toimeksiantosta on syytä pidättäytyä tai toimeksiannossa on syytä käyttää erityisasiantuntijaa. Erityisasiantuntijoiden käytöstä, ja siitä aiheutuvista kustannuksista, on syytä sopia asiakkaiden kanssa erikseen. Taloushallinnon palveluyrityksen työvälaineiden tulee vastata ajan vaatimuksia, ja lisäksi ohjelmistojen päivityksistä tulee huolehtia niin, että ohjelmistot toimivat lainmukaisesti. Myös ammattikirjallisuuden, ammattilehtien ja muiden lähteiden tulee olla ajantasaisia ja koko henkilökunnalla mahdollisuus niiden käyttämiseen. Alihankkijoiden suorituksista taloushallinnon palveluyritys vastaa kuin omistaan. (Taloushallintoliiton www-sivut 2013.)

Taloushallinnon palveluyrityksen ja sen asiakkaan välisen palvelusuhteen lähtökohdaksi on luottamuksellisuus osapuolten välillä. Toimeksiantoon liittyvä aineisto, asiakkaan liikesalaisuudet sekä muut luottamukselliset tiedot ja niiden pohjalta taloushallinnon palveluyrityksen tuottama tieto on turvattava. Turvaamisella tarkoitetaan tässä teknisiä, fyysisiä ja henkilöiden toimia koskevia menettelyjä. Asiakastiedostojen varmistuksesta tulee huolehtia jatkuvasti; asiakaspalvelun sujuvuuden turvaamiseksi yksittäisten asiakkaiden tietoja ja aineistoa on säilytettävä järjestelmällisesti. Huomioon tulee siis ottaa tietosuojasta annettujen lakien vaatimukset että suositukset. Suositeltavaa onkin solmia kirjallinen salassapitosopimus kaikkien sellaisten osapuolten kanssa, jotka ovat työ- tai sopimussuhteessa. Salassapitosopimus tulee tehdä siten, että se pätee myös sopimussuhteen päätyttyä. Lisäksi aina tietoa luovutettaessa tulee varmistua siitä, että vastaanottaja on oikeutettu saamaan tiedon. (Taloushallintoliiton www-sivut 2013.)

Toimeksiannosta sovittaessa tulee annetun tarjouksen olla selkeä, eli asiakkaan on mahdollista ymmärtää mitkä palvelut kuuluvat toimeksiantoon, miten palvelun kokonaishinta muodostuu ja mikä luokitellaan erikseen veloitettavaksi lisätyöksi. Taloushallinnon palveluyrityksen on autettava asiakasta ymmärtämään, että tämä ottaa hoitaakseen vain ne palvelutehtävät, joista toimeksiannossa sovitaan, ja että muut kirjanpitovelvolliselle, tulo- ja arvonnäköverovelvolliselle sekä työnantajalla kuuluvat tehtävät ovat asiakkaan vastuulla palvelusopimuksesta huolimatta. Hinta-arviolla tulee antaa asiakkaalle oikea kuva palvelun kokonaishinnasta; asiakkaan kannalta merkityksellistä on nähdä palvelun kokonaishinta esimerkiksi vuositasolla. Hinta-arvion perustana olevat oletetut työtunti- ja tapahtumamäärät on hyvä dokumentoida ja selvittää asiakkaalle. Taloushallinnon palveluyrityksen tulee viivytyksettä informoida asiakasta, jos toimeksiannon hoitamisen aikana havaitaan lopullisen hinnan ylittävän annetun hinta-arvion oleellisesti. Lisätöistä tehtävät sopimukset kannattaa tehdä mahdollisimman selkeästi ja ne on syytä dokumentoida. Ellei erityisiä perusteita suulliselle sopimukselle ole, tulee toimeksiantosopimus tehdä aina kirjallisesti toimeksiannon alkaessa. Toimeksiannosta sovittaessa on toimeksiantaja pystyttävä tunnistamaan luotettavalla tavalla. Toteuttaessaan tilinpäätöstä kirjanpidosta, jota taloushallinnon palveluyritys ei itse ole tehnyt, tulee toimeksianto rajata ja vastuukysymykset selvittää asiakkaan kanssa. Toimeksiannosta tehty sopimus päivitetään tarpeen mukaan. (Taloushallintoliiton www-sivut 2013.)

Toimeksiannon hoitaminen tulee tehdä toimeksiantosopimuksen ja voimassa olevien säädösten mukaisesti noudattaen hyväksyttäviä toimintatapoja huolellisesti ja asiantuntemuksella. Lähtökohtaisesti taloushallinnon palveluyrityksellä on oikeus uskoa asiakkaan antamaan aineistoon ja informaatioon; sen ei edellytetä systemaattisesti varmistuvan tapahtumien oikeellisuudesta kirjanpitoa tai tilinpäätöstä laatiessaan. Kirjanpitovelvollinen tai tämän edustaja on vastuussa kuukausittain toimitettavasta aineistosta sekä tilinpäätöksen laatimista varten toimitettavasta aineistosta arvostus- ja jaksotusratkaisuineen. Taloushallinnon palveluyrityksen voidaan yksittäisissä tapauksissa edellyttää ottavan selvää tai huomauttavan lisätutkimisen tarpeesta epäkohtia havaitessaan. Toistuvia, huomautuksista huolimatta jatkuvia epäkohtia havaitessaan on taloushallinnon palveluyrityksen syytä harkita toimeksiannosta luopumista. Asiakkaalle tulee ilmoittaa tämän toimittamasta aineistosta havaituista virheistä,

vaikka taloushallinnon palveluyritys ei ole velvollinen ilman erillistä sopimusta tarkkailemaan tai korjaamaan asiakkaan toimittaman aineiston lasku- tai muita virheitä tai tarkastamaan asiakkaan antamia tietoja. Olennaisten muutosten osalta on syytä tarkastella toimeksiannon tarkoituksenmukaisuutta vähintään vuosittain. (Taloushallintoliiton www-sivut 2013.)

Taloushallinnon palveluyrityksen tulee selventää asiakkaalle, mitä tämän tulee tehdä sopimuksen mukaan toimeksiannon toteuttamiseksi. Asiakkaan sisäisten taloushallinnon prosessien hoitamiseen tulee mahdollisuuksien mukaan antaa ohjausta siltä osin, kun ne vaikuttavat toimeksiannon hoitamiseen. Lisäksi asiakasta tulee ohjata huolehtimaan siitä, että taloushallinnon palveluyrityksellä on aina ajantasaiset perustiedot käytettävissään; asiakas nimeää ja valtuuttaa yhteyshenkilön antamaan tarvittavat tiedot ja sellaiset liiketoimintaan liittyvät päätökset, joita toimeksiannon hoitaminen edellyttää. Asiakasta on hyvä ohjeistaa siitä, että toimeksiannon hoitaminen vaatii tämän omaa aktiivisuutta toimialaa ja toimintaa koskevien lainsäädäntö- ja muiden muutosten seurannassa, tulkinnassa ja palveluyritykselle tiedottamisessa; näin taloushallinnon palveluyritys voi omalta osaltaan toteuttaa toimeksiannon mukaista palvelua. Vastaavasti taloushallinnon palveluyrityksen tulee johdonmukaisesti tiedottaa asiakkailleen olennaisista taloushallinnon lainsäädäntömuutoksista. (Taloushallintoliiton www-sivut 2013.)

Asiakassuhteen päättyessä tulee toimeksianto hoitaa sopimuksen mukaisesti loppuun asti. Palvelun irtisanomisaikana tehdään niitä asiakastöitä, joita vastaavana ajanjaksona palvelun jatkuessa normaalisti tehtäisiin. Vaikka kirjallista sopimusta toimeksiannon päättymisestä ei olisi, pidetään yleisesti kohtuullisena irtisanomisaikana kahden kuukautta. Tämä mahdollistaa kummallekin osapuolelle hallitun irtaantumisen sopimuksesta. Sopimuksen päättyessä kesken tilikauden tulee taloushallinnon palveluyrityksen laatia käytettävissään olevien tietojen perusteella tasetilien erittelyt ja huolehtia palkanlaskennan ja palkkakirjanpidon kannalta tarpeellisista erittelyistä. Sopimuksen päättyessä ennen kuin sopimuksen aikana päättyneen tilikauden tilinpäätös on tehty, voi taloushallinnon palveluyritys laatia tilinpäätöksen sillä ehdolla, että asiakas maksaa ennakkomaksun ja toimittaa tilinpäätöstä varten tarvittavat tiedot ja aineiston. Taloushallinnon palveluyritys voi periä asiakkaalta irtisanomisajalta palvelumaksua, vaikka asiakas ei sitä aikana teettäisikään sopimuksen mukaisia töitä. Tä-

mä kuitenkin edellyttää sitä, että asiakkaalle annettussa hinnastossa on määritelty kyseisen tilanteen palvelumaksu. Toimeksiantoa koskevat perustiedot ja muu dokumentaatio tulee säilyttää taloushallinnon palveluyrityksessä vähintään viisi vuotta sopimuksen päättymisestä. (Taloushallintoliiton www-sivut 2013.)

2.1.3 TAL-STA III: Kirjanpito palvelu

Toimialastandardin kolmas eli viimeinen osa määrittää toimet, joiden avulla taloushallinnon palveluyritys voi pyrkiä varmistamaan tuottamansa kirjanpito palvelun laadun. Toimialastandardin tarkoituksena on tältä osin kuvata niitä toimintatapoja, joiden avulla taloushallinnon palvelualan toimijat voivat varmentaa omaa työtään. Kirjanpito palvelu tulee tuottaa voimassaolevaa kirjanpitolainsäädäntöä, toimeksiantosopimusta, alan hyvää tapaa ja toimialastandardia noudattaen. Kirjanpito palvelu tulee dokumentoida asianmukaisesti käyttämällä taloushallinnon palveluyrityksen itse laatimia lomakkeita tai Taloushallintoliiton tuottamia laatulomakkeita. Asiakkaan liiketoiminnasta täytyy olla siltä osin ymmärrystä, kuin sillä on merkitystä toimeksiannon laadukkaalle hoitamiselle. Taloushallinnon palveluyrityksen ei kuitenkaan edellytetä systemaattisesti varmantavan tapahtumien oikeellisuutta kirjanpitoa tai tilinpäätöstä toteuttaessaan. Kirjanpito velvollinen itse tai hänen edustajansa on vastuussa kirjanpitoaineiston oikeellisuudesta ja riittävydestä. Taloushallinnon palveluyrityksen tulee kuitenkin mahdollisuuksien mukaan hankkia lisäselvityksiä, jotta liiketapahtuman kirjaaminen tapahtuu oikein sen luonteen mukaisesti. (Taloushallintoliiton www-sivut 2013.)

Toimeksiannon toteuttajana taloushallinnon palveluyrityksen tulisi pyrkiä selventämään palveluun liittyvät olennaiset seikat asiakkaalleen; sen tulee siis yhdessä asiakkaan kanssa arvioida ja sovittaa tämän sisäiset eli toimeksiannon hoitamiseen olennaisesti vaikuttavat rutiinit sellaisiksi, että palvelu tuotetaan parhaalla mahdollisella tavalla. Tarvittaessa asiakkaalle tulisi siis antaa ohjausta toimeksianton asiasisällön tarkastamisesta sekä kirjanpitoaineiston eheydestä ja täydellisyydestä. Taloushallinnon palveluyritys ei siis ole velvollinen tarkkailemaan asiakkaan aineistoa säännöllisesti tai aktiivisesti, mutta mikäli se huomaa kirjanpitoaineistossa puutteita, tulee sen pyrkiä ottamaan asia esille asiakkaan kanssa keskusteltaessa. Omalta osaltaan talous-

hallinnon palveluyrityksen tulee huolehtia, että tositteiden kirjausketju on vaikeuksista todettavissa; liiketapahtumia todentavien tositteiden asiasisällön tulee vastata todellisuutta ja niiden kirjaamisen tulee tapahtua tosiasiallisen luonteensa mukaisesti. Asiakkaan olennaisia tai toistuvia toimeksiantosopimuspoikkeamia, kuten aineiston toimittamisaikataulua koskevia, ei taloushallinnon palveluyrityksen tule omalta puoleltaan hyväksyä ilman huomautusta. (Taloushallintoliiton www-sivut 2013.)

Asiakkaalle tulisi tuottaa vain ne raportit, joista on sovittu toimeksiantosopimuksessa tai muutoin erikseen. Nämä raportit tulee laatia rakenteeltaan siten, että ne vastaavat mahdollisimman hyvin asiakkaan tarpeisiin. Talouden asiantuntijana taloushallinnon palveluyrityksen olisi hyvä neuvoa asiakkaitaan riittävästä raportoinnin tasosta eli että esimerkiksi rahan riittävyttä koskevia laskelmia tehtäisiin tarpeen mukaan. Raporttien tulkintaa varten on asiakkaalle suositeltavaa antaa ohjausta; asiakkaan toiminnalle olennaisen informaation merkitystä voidaan selventää vaikkapa kommentoimalla. Erityisen tärkeää kommentointi on silloin, kun raportista käy ilmi jokin yrityksen maksuvalmiutta, vakavaraisuutta, kannattavuutta tai muuta taloutta koskeva seikka, johon tulisi kiinnittää huomiota tai jonka merkitystä ei asiakkaan voida olettaa ymmärtävän. Asiakas vastaa raporttien oikeellisuudesta siltä osin, kuin nämä perustuvat hänen toimittamaansa tietoon. Tilikauden aikana tehdyistä raporteista on hyvä käydä ilmi, mikä on ollut käytetty kirjausperuste. Siitä, kenelle raportit toimitetaan, tulee sopia kirjallisesti toimeksiantosopimuksessa sekä lisäksi tietoa luovutettaessa tulee asiasta varmistua. (Taloushallintoliiton www-sivut 2013.)

Tilinpäätösasiakirjojen tulee olla selkeitä että huoliteltuja, ja kunkin asiakkaan kohdalla on soveltuvin osin noudatettava Taloushallintoliiton antamaa suositusta hyvästä tilinpäätöstavasta. Tuottaakseen asiakkaan tilinpäätöksen kirjanpitolainsäädännön, sitä alempien ohjeiden, suositusten sekä muiden yleisten tilinpäätösperiaatteiden mukaisesti, tulee taloushallinnon palveluyrityksellä olla riittävä perehtyminen asiakkaan toimintaan, taloudellisen informaation kirjaamisrutiineihin että aikaisempien vuosien tilinpäätöksien laadinnassa sovellettuihin laskentaperiaatteisiin. Mahdollisuuksien mukaan laskentatoimen peruskysymykset ratkaistaan jo juoksevaa kirjanpitoa laadittaessa ja dokumentoidaan olennaisten asioiden osalta. Kaikkien olennaisten tilinpäätöksen toteuttamista koskevien toimien varmistamiseksi on taloushallinnon palveluyrityksellä hyvä olla luotettava varmistusjärjestelmä laadunvarmennukseen kuuluva-

na osana; näin varmistetaan, että kaikki tulee tehdyksi. (Talouhallintoliiton www-sivut 2013.)

Valmiin tilinpäätöksen tarkastelun tulee tapahtua analyttisesti ja asiakasta tulee informoida tilinpäätöksestä tämän kanssa sovitun tavan mukaisesti. Talouhallintoliitto suosittelee jäseniään merkitsemään tasekirjan sisällysluettelon yhteyteen maininnan tilinpäätöksen toteuttaneesta talouhallinnon palveluyrityksestä. Toimintakertomuksen laadinta ei kuulu talouhallinnon palveluyritykselle vaan asiakkaalle; oikean tiedon tuottamiseen voi kuitenkin avustaa neuvomalla ja ohjeistamalla asiakasta. (Talouhallintoliiton www-sivut 2013.)

2.2 Kirjanpitolaki ja kirjanpitoasetus

Suomessa käytössä oleva kirjanpitolaki perustuu Kirjanpitolakiin 30.12.1997/1336, jonka ensimmäisessä luvussa säädetään eduskunnan päätöksen mukaisesti seuraavista yleisistä säännöksistä:

- 1 § Kirjanpitovelvollisuus
- 2 § Kahdenkertainen kirjanpito
- 3 § Hyvä kirjanpitolaki
- 4 § Tilikausi
- 5 § Määräysvalta
- 6 § Konserniyritys, emoyritys ja tytäryritys
- 7 § Omistusyhteisyrittäjä
- 8 § Osakkuusyrittäjä

Edellä mainittujen yleisten säännösten lisäksi kirjanpitolain muissa luvuissa käsitellään liiketapahtumien kirjaamista ja kirjanpitoaineistoa (luku 2), tilinpäätöstä ja toimintakertomusta (luku 3), tilinpäätöseriin liittyviä määritelmiä (luku 4), arvostus- ja jaksotussäännöksiä (luku 5), konsernitilinpäätöstä (luku 6), ammatinharjoittajan kirjanpitoa (luku 7), kansainvälisten tilinpäätösstandardien mukaan laadittavaa tilinpäätöstä ja konsernitilinpäätöstä (luku 7a), erinäisiä säännöksiä (luku 8) sekä voimaantulo- ja siirtymäsäännöksiä (luku 9). (Kirjanpitolaki 1336/1997.)

Kirjanpitoasetus 30.12.1997/1339 on kirjanpitolain 8 luvun 6 §:n nojalla säädetty valtioneuvoston asetus, joka antaa tarkemmat säännökset koskien tilinpäätöksen tase- ja tuloslaskelmakaavioita, toimintakertomusta, rahoituslaskelmaa, tilinpäätöksen liitetiedostoja, konsernitilinpäätöksen laatimiseen liittyviä vastaavia kaavoja, asiakirjoja ja liitetiedostoja sekä tase-erittelyä ja liitetietoerittelyä. (Kirjanpitolaki 1336/1997.)

Kirjanpitolain mukaan jokainen liike- tai ammattitoimintaa harjoittava on toiminnastaan kirjanpitovelvollinen. Aina kirjanpitovelvolliseksi luokitellaan osakeyhtiö; osuuskunta; avoin yhtiö; kommandiittiyhtiö; yhdistys, asumisoikeusyhdistys ja muu sellainen yhteisö; rekisteröity uskonnollinen yhdyskunta ja sen rekisteröity paikallisyhteisö; säätiö; eläkesäätiö; vakuutuskassa; keskinäinen vakuutusyhtiö; vakuutusyhdistys; sijoitusrahastolain (480/1987) tarkoittama rahastoyhtiö hallinnassa olevan sijoitusrahastonsa osalta; henkilöstörahassto; luottolaitostoiminnasta annetun lain (1607/1993) tarkoittamat talletussuoja- ja vakuusrahastot; sijoituspalveluyrityksistä annetun lain (579/1996) tarkoittama sijoittajien korvausrahasto sekä arvo-osuusjärjestelmästä annetussa laissa (826/1991) pykälässä 18 tarkoitettu rahasto ja pykälässä 19 tarkoitettu selvitysrahasto. (Kirjanpitolaki 1336/1997.)

Edellä mainitut ryhmät ovat velvollisia pitämään kirjaa toiminnastaan, haltuunsa uskotuista varoista ja aikaansaamistaan vastuista. Suomessa ainoastaan maatalousyrittäjät muodostavat poikkeuksen yleissääntöön kirjanpitovelvollisuudesta; luonnollisina henkilöitä maataloutta harjoittaessaan he tekevät toiminnastaan kalenterivuositaisista muistiinpanot veroilmoituksen täyttämistä varten. Yhtiömuodosta, liikevaihdosta tai muista kriteereistä riippumatta ovat muut ryhmät kirjanpitovelvollisuudessaan samassa asemassa; Suomessa ei ole vapautettu mitään ryhmää kirjanpitovelvollisuudesta tai katsottu aiheelliseksi tehdä erillisiä lakitasoisia säädöksiä kirjanpidon laatimiseksi. (Rekola-Nieminen 2012, 14.)

Kirjanpitolain 1 luvun 2 § velvoittaa kirjanpitovelvollisen pitämään kahdenkertaista kirjanpitoa, jos laissa ei jäljempänä toisin säädetä; ainoastaan kirjanpitolain 7 luvussa mainitut ammatinharjoittajat jäävät kahdenkertaisen kirjanpidon ulkopuolelle. Käytännössä kuitenkin suurin osa luvussa 7 mainituista ammatinharjoittajista pitää kirjanpitonsa kahdenkertaisena. (Rekola-Nieminen 2012, 16.) Yhdenkertaista kirjanpitoa voivat pitää yksityislääkärit, kotikampaajat, sivutoimiset hierojat ja näitä vastaa-

vat yritykset. Näidenkin ammatinharjoittajien tulee pitää kahdenkertaista kirjanpitoa, jos heillä on henkilöstökuluja, velkoja tai aktivoitavaa kalustoa. Yhdenkertainen kirjanpito soveltuu ammatinharjoittajille silloin, kun he aloittavat toimintansa sivutoimisesti ilman toimitiloja tai suuria laiteinvestointeja; toiminnan laajetessa verottaja yleensä ohjeistaa tekemään kirjanpidon aidosti kahdenkertaisena. (Rekola-Nieminen 2012, 146.)

Kahdenkertaisella kirjanpidolla tarkoitetaan kirjanpitotapahtumien kirjaamista kahdelle kirjanpidon tilille, eli niin että jokainen kirjaus löytyy sekä debet että kredit puolelta. Kirjaukset muodostavat tällöin sekä tuloslaskelman että taseen; yhdenkertaisen kirjanpidon myötä syntyy vain tuloslaskelma. Oikein tehty kirjanpito muodostaa taseen eri puolille (vastaavaa ja vastattavaa) saman loppusumman sekä ennen kaikkea taseen ja tuloslaskelman osoittaman voiton yhtä suureksi. Yhdenkertaisesta kirjanpidosta ei synny tasetta siksi, että tase sisältää yrityksen varoja ja velkoja sisältävät tilit; tuloslaskelma taas sisältää yrityksen tuloista ja menoista kertovat tilit. Kirjanpitolain 1 luvun 3 § on lyhin, mutta merkitykseltään tärkein pykälä; se sisältää oikein laaditun kirjanpidon ja tilinpäätöksen ytimen. Tämä ydin voidaan pukea kysymysmuotoon *Onko tämä hyvän kirjanpitotavan mukaista?* (Rekola-Nieminen 2012, 13–17.) Hyvä kirjanpitotapa on käsitelty jo tämän opinnäytetyön luvussa 2.1.

Kirjanpitolain 1 luvun 4 § määrittelee tilikauden pituuden. Tilikauden tulee olla 12 kuukauden mittainen, ellei kyseessä ole toiminnan aloittaminen tai lopettaminen taikka tilinpäätöksen ajankohdan muuttaminen. Näissä tapauksissa tilikausi voi olla 12 kuukautta lyhyempi tai pidempi, ollen kuitenkin korkeintaan 18 kuukautta. Jos kirjanpitovelvollisella on useampi liike, tulee niillä kaikilla olla sama tilikausi. Tilikausi ei ole sidottu kahdenkertaista kirjanpitoa pitävillä yrityksillä kalenterivuoteen, vaan he voivat vapaasti valita tilikauden päättymisajankohdan, kuitenkin ottaen huomioon sen, mitä tilikauden pituudesta edellä säädetään. Yhdenkertaista kirjanpitoa pitävien tilikausi päättyy aina 31. päivä joulukuuta. Kirjanpitolautakunta on ottanut kantaa tilikauden päättymispäivään lausunnollaan 2009/1842; tilikauden tulee päättyä kalenterikuukauden viimeisenä päivänä. Tilikauden muuttaminen on mahdollista esimerkiksi yrityksen mennessä osaksi konsernia. Jatkuva/vuosittainen tilikauden vaihtaminen ei ole hyvän kirjanpitotavan mukaista ja siten kirjanpitolainkaan. (Rekola-Nieminen 2012, 20.)

Kirjanpitolain 1. luvun 5-8 § on jätetty käsittelemättä tässä opinnäytetyössä, koska toimeksiantajayrityksellä ei ole asiakkaanaan yhtään sellaista yritystä, joita nämä pykälät koskisivat. Täten ne ovat opinnäytetyötä ajatellen tarpeettomia.

2.3 Arvonlisäverotus

Arvonlisäverolla tarkoitetaan yleistä kulutusveroa, joka kohdistuu lähes kaikkien tavaroiden ja palveluiden kulutukseen. Se on laadultaan välillinen vero eli sen maksaminen jää tavaran tai palvelun lopulliselle kuluttajalle. Verovelvolliset yrittäjät toimivat veronkantajina; he sisällyttävät myyntihintoihinsa veron määrän ja tilittävät sen valtiolle. Jokainen tavaran tai palvelun tuotanto- ja jakeluketjuun osallistuva porras suorittaa valtiolle arvonlisäveroa myynnistään omalta osaltaan eli portaassa syntyneeseen arvonlisäykseen kohdistuvan osan verran. Näin ollen lopullinen kuluttajahinta sisältää arvonlisäveroa verokannan mukaisesti eli yhtä paljon kuin tuotanto- ja jakeluketju on kokonaisuudessaan siitä maksanut veroa valtiolle. Verojen kertaantuminen tuotanto- ja jakeluketjussa on estetty vähennysoikeuden avulla; oston veron saa vähentää myynnistä suoritettavasta verosta. (Valtionvarainministeriön www-sivut 2013.)

Suomessa yleinen arvonlisäverokanta on 24 prosenttia. Yleistä arvonlisäverokantaa sovelletaan sellaisten tavaroiden ja palveluiden myyntiin, joiden kohdalla ei ole erikseen säädetty alemman verokannan käyttämisestä. Alennetut arvonlisäverokannat ovat 14, 10 ja 0 prosenttia. Arvonlisäverokantoja sovelletaan myös tavaroiden yhteisöhankintaan, maahantuontiin sekä siirtoon varastointimenettelystä. (Joki-Korpela, Jokinen, Klemola, Kontu & Vilppula 2009, 240.) Neljäntoista prosentin arvonlisäverokantaan kuuluvat elintarvikkeet ja rehut sekä ravintola- ja ateriapalvelut (Verohallinnon www-sivut 2013). Sitä ei kuitenkaan voida soveltaa elävien eläinten, vesijohdoveden, alkoholijuomien, tupakkatuotteiden tai myrkkujen myyntiin (Joki-Korpela yms. 2009, 241). Alennettuun kymmenen prosentin arvonlisäverokantaan kuuluvat henkilökuljetus, majoitustilan tai käyntisataman käyttöoikeuden luovuttaminen, liikuntapalvelut, kulttuuri- ja viihdetilaisuuksien ja laitosten pääsymaksut, lääkkeet, kirjat sekä vähintään kuukauden ajaksi tilatut sanoma- ja aikakauslehdet. (Verohal-

linnon www-sivut 2013.) Kokonaan arvonlisäverotonta toimintaa ovat tietyt arvonlisäverolain soveltamisalan ulkopuolelle jätetyt toiminnat, kuten terveyden- ja sairaanhoito, sosiaalihuolto, ammatillinen koulutus, rahoitus- ja vakuutuspalvelut sekä esiintymiskorvaukset (Suomen Yrittäjien www-sivut 2013).

Arvonlisäverotuksen ulkopuolelle jäävät, vähäistä liiketoimintaa harjoittavat, määritellään liikevaihdon suuruuden perusteella; myyjä ei ole verovelvollinen, jos tilikauden liikevaihto on enintään 8 500 euroa. Pienyritysten kasvumahdollisuuksien tukemiseksi on yli 8 500 euron, mutta alle 22 500 euron liikevaihdon omaavilla verovelvollisilla mahdollisuus asteittain pienentyvään huojennukseen. Huojennuksen laskeminen tapahtuu kaavalla: $\text{vero} - (\text{liikevaihto} - 8\,500) \times \text{vero} / 14\,000$. Huojennus maksetaan verovelvolliselle, jonka verokausi on kuukausi, tilikauden päättyttyä hakemuksesta tai muun selvityksen perusteella. Verokauden ollessa kalenterivuosi, vähentää verovelvollinen huojennuksen verokaudelta tilitettävästä verosta ja antaa veroilmoituksen yhteydessä huojennuksen laskemista koskevat tiedot. Sellaisissa tapauksissa, joissa laskukaavan mukainen huojennus tai tilikaudelta tilitettävä vero on negatiivinen, ei verovelvollinen ole oikeutettu huojennukseen. Huojennus ei pienennä ostajan arvonlisäveron vähennysoikeutta. Vähäistä liiketoimintaa harjoittava voi kuitenkin hakemuksella päästä verovelvolliseksi ja näin saada vähennysoikeuden; vähennysoikeuden avulla voidaan poistaa tuotannonpanoshankintoihin sisältyvä vero. (Linnakangas & Juanto 2008, 25–28.)

Arvonlisäverosta sekä muista verotiliveroista (työnantajasuoritukset jne.) tulee tehdä kausiveroilmoitus, jolla ilmoitetaan maksettavan veron määrä ja kohdekuukausi. Verotiliverojen tilittäminen tapahtuu aina kuun 12. päivänä, paitsi silloin, kun kyseinen päivä ei ole pankkipäivä; tällöin tilittäminen siirtyy seuraavaan pankkipäivään. Poikkeuksen muodostavat vuosi-ilmoittajat, joiden arvonlisäveron maksaminen tapahtuu helmikuun viimeisenä päivänä. Pienten yritysten kohdalla arvonlisävero voidaan ilmoittaa ja maksaa neljännesvuosittain tai kalenterivuosittain. Edellytyksenä on, että verovelvollinen on saanut Verohallinnolta ilmoituksen pidemmästä maksujaksosta. Veron voi maksaa myös etukäteen, jolloin siitä maksetaan hyvityskorkoa. Kausiveroilmoituksen antamisen myöhästyminen seuraa myöhästyismaksu (15 prosentin vuotuisella verokannalla laskettuna myöhästymissajalta, vähintään viisi euroa ja enintään 15 000 euroa) ja verotilille myöhässä maksettua veroa viivästyskorko (kahdek-

san prosenttia, päivistä aikavälillä eräpäivää seuraava päivä – veron maksupäivä). Verotiliveroista ei lähetetä maksumuistutusta; maksamattomat verot ja niistä syntyneet viivästyskorot näkee verotilin tiliotteelta. (Verohallinnon www-sivut II 2013.) Verotili-palvelussa voi kausiveroilmoitusten lisäksi muun muassa jättää arvonlisäveron EU-yhteenvetoilmoituksen tai sen korjauksen sekä lisäilmoituksia, tarkastaa verotilin saldon ja selata vanhempia tilitapahtumia, laskea saldolaskurilla haluamansa maksupäivän kokonaissumman viivästyskorokoineen ja tehdä liiasta maksusuorituksesta palautuspyynnön. Verotili-palvelua käytetään pankkitunnuksilla, sirullisen henkilökortin avulla tai erikseen tilattavilla Katso-tunnisteilla. (Verohallinnon www-sivut III 2013.)

Yrityksen ilmoittaman arvonlisäveron määrän tulee olla todennettavissa kirjanpidosta; kaikista suoritettavan ja vähennettävän arvonlisäveron määrään vaikuttavista liiketoimista tulee olla tosite. Kirjanpidossa hyväksyttävän tositteen/laskun tulee sisältää riittävät tiedot liiketapahtuman sisällöstä ja sen rahamäärästä; kirjanpitolainsäädännön mukaan laskun tehtävä on todentaa liiketapahtuma. Lisäksi laskusta täytyy käydä ilmi ostotapahtuman päivämäärä ja laskun tulee olla numeroitu. Ostolaskusta pitää käydä ilmi, koska tavara tai palvelu on vastaanotettua, ja vastaavasti myyntilaskusta mikä tavara tai palvelu on luovutettu. (Joki-Korpela yms. 2009, 246–247.)

Arvonlisäverollista myyntiä koskien on annettu tositteelle laskumerkintävaatimukset niitä tilanteita varten, jolloin ostajana on oikeushenkilö tai elinkeinoharjoittaja. Laskumerkintävaatimukset eivät siis päde ostajan ollessa yksityishenkilö. Lisäksi laskunantovelvollisuus koskee vain verollisia ja nollaverokannan alaisia myyntejä sekä niiden ennakkolaskuja; verottomasta myynnistä annetun tositteen ei tarvitse täyttää arvonlisäverolain laskumerkintävaatimuksia. Laskun teknistä olemusta ei ole arvonlisäverolaissa määritelty; lasku voi olla paperinen tai sähköinen, kunhan siitä löytyy vaadittavat tiedot. (Joki-Korpela yms. 2009, 248–250.) Laskun loppusummalla on merkitystä laskumerkintävaatimuksien laajuuteen; verolliselta suuruudeltaan korkeintaan 400 euron laskun tulee täyttää vain kevennetyt laskumerkintävaatimukset. Kevennetyt laskumerkintävaatimuksia ilman loppusumman ylärajaa saavat käyttää vähittäiskauppa ja muut siihen rinnastettavat yritykset, joiden myyntitoiminta tapahtuu lähes yksinomaan yksityishenkilöiden kanssa (esimerkiksi kioski tai parturi), tarjoilupalvelua tai henkilökuljetuksia koskevat laskut sekä pysäköintimittarien ja mui-

den vastaavien laitteiden tulostamat tositteet. Kevennettyjä laskumerkintävaatimuksia noudattava lasku pitää sisällään vähintään tiedon laskun antamispäivästä, myyjän nimen ja Y-tunnuksen, myytyjen tavaroiden määrän ja luonteen sekä palvelun luonteen ja verokannoin eriteltynä suoritettavan veron määrän. (Verohallinnon www-sivut IV 2013.)

Yleisen laskumerkintävaatimuksen alaisien laskujen taas pitää sisältää huomattavasti enemmän tietoja:

- laskun antamispäivä (toimitus-/kirjoitus-/tulostuspäivä)
- juokseva tunniste, joka yksilöi laskun
- myyjän Y-tunnus (kansainvälisessä myynnissä FI-alkuinen arvonnäköverotunniste)
- ostajan Y-tunnus (kun kyseessä käännetty verovelvollisuus tai tavaroiden yhteisömyynti)
- myyjän ja ostajan nimi sekä osoite
- myytyjen tavaroiden määrä ja luonne sekä palvelujen laajuus ja luonne (tavarat yksilöityinä, palvelut tyypeittäin)
- tavaroiden toimituspäivä, palvelujen suorituspäivä, ennakkomaksun maksupäivä (jos eivät ole sama kuin laskun antamispäivä)
- veron peruste eli myyntihinta ilman veroa (eriteltävä jokaisen verokannan ja verottomuuden osalta)
- yksikköhinta ilman veroa
- hyvitykset ja alennukset (jos ei huomioitu yksikkö hinnassa)
- sovellettu verokanta /sovelletut verokannat
- suoritettavan veron määrä euroissa (ei marginaaliverotusmenettelyä käytettäessä)
- verottomuuden tai ostajan verovelvollisuuden peruste
- viittaus muutettavaan laskuun (kun kyse muutos-/hyvityslaskusta)
- marginaaliverotusta sovellettaessa asianmukainen viittaus

Näiden lisäksi löytyy myös kolme erityistilanteen vaatimaa merkintää koskien uuden kuljetusvälineen myyntiä toiseen EU-maahan, matkatoimistopalvelun myyntiä sekä sijoituskullan verollista myyntiä. (Joki-Korpela yms. 2009, 248–250.)

Arvonlisävero lasketaan veron perusteesta (= arvonlisäveron laskentaperuste), joka on myyjän ja ostajan väliseen sopimukseen perustuva (veroton) myyntihinta. Se sisältää kaikki hinnanalaiset (kuten rahdin, postimaksun, toimituspalkkion ja laskutuslisän) ja siitä saa vähentää ostajalle annetut alennukset, hyvitykset ja muut oikeaisuerät. Myyntihintaan liittyvät rahoituskorot ja osamaksulisät jäävät veron perusteiden ulkopuolelle, sillä ne ovat aina verottomia. Arvonlisäverollinen myyntihinta lasketaan siis seuraavasti, kun tavaran veron peruste on 2000 euroa ja verokanta 24 prosenttia: $2000 + (2000 \times 24 \%) = 2000 + 480 = 2480$ euroa. (Eskola & Lääkkö 2001, 49.)

2.4 Kirjanpidon toteuttaminen käytännössä

Yritys voi itse valita, kuinka se haluaa toteuttaa kirjanpitonsa; hoidetaanko kirjanpito itse, vai ulkoistetaanko se tietyiltä osin tai kokonaan. Yrityksen taloushallinnosta puhuttaessa tarkoitetaan kirjanpidon lisäksi muun muassa laskutusta, maksuliikenteen hoitamista ja palkanlaskentaa. Kaikkien näiden rutiinien hoitamiseen tarvitaan ohjelmistoja; ohjelmistokokonaisuutta käytettäessä voidaan samalla ohjelmistolla hoitaa suurin osa näistä rutiineista ja lisäksi osakirjanpitojen tiedot voidaan näin automaattisesti siirtää pääkirjanpitoon. Tämä säästää kirjanpidon päällekkäiseltä työltä eli sähköisen taloushallinnon voidaan sanoa säästävän aikaa ja kustannuksia. Otetaan esimerkiksi ostolaskut. Sähköinen ostolaskujen kierrätys siirtää ostolaskut automaattisesti ostoreskontraan ja siitä edelleen kirjanpitoon. Maksetut ostolaskut kuittaantuvat ostoreskontrasta helposti, kun kirjanpitoon siirretään konekielinen pankkitiliote. Näin välttyään tallennusvirheiltä ja turhien tositteiden tulostamiselta; ostolaskut voidaan säilyttää sähköisessä muodossa. Myyntilaskut voidaan hoitaa samalla menetelmällä. (Lindfors, H. 2009, 23.)

Kirjanpidosta löytyy erityyppisiä tositteita: menotosite, tulotosite, maksutosite ja muistiotosite. Tietyin edellytyksin myös tiliote voidaan katsoa tositteeksi. Menotosite (= kuitti) on ensisijaisesti ulkopuolisen antama tosite, joka todentaa oston; mitä ja kuinka paljon on ostettu, mitä siitä on maksettu ja kuka maksun on saanut. Menotositteen liitteenä tulee olla esimerkiksi lähetysluettelo, jos ostosta saadusta laskusta eivät käy kaikki edellä mainitut asiat ilmi. Menotositteen tulee olla alkuperäinen, mutta sen ollessa lämpöpaperille tai muulle aikaa myöden haalenevalle materiaalille tulostettu kuitti, tulee siitä ottaa kopio. Luottokorttimaksutositteet, joissa ei ole eritelty ostoja, eivät sellaisinaan kelpaa kirjanpidon tositteeksi. Pienistä menoista, kuten pysäköintimaksuista, voi tehdä itse tositteen; tositteessa tulee olla maksajan varmennus. Tulotositteen (= myyntilaskun) alkuperäinen kappale on asiakkaalla, kirjanpitoon siitä jätetään kopio. Tulotositteesta tulee käydä ilmi myynnin kohde ja luovutushetki. Myyntilaskun sijaan tulotosite voi olla myös jäljennös numeroidusta käteiskuitista tai kassanauha. Myyntipaikalla käteisellä, kortilla tai luottomyynnillä myydyistä myyntituloista tulee laatia päiväkohtainen myyntitosite. Yli 250 euron suuruisen laskun kohdalla täytyy arvonlisäverolain nojalla ostajalta pyytää nimi- ja osoitetiedot. (Lindfors, H. 2009, 23–25.)

Maksutositteella tarkoitetaan tositetta, joka on maksun saajan tai maksun välittäneen rahalaitoksen antama, eli pankin tiliote, tiliotteen liitteenä olevat erittelyt saapuneista viitemaksuista, laskujen maksupalveluiden erittelyt, toistuvaissuoritteina maksettujen palkkojen erittelyt, käteiskassatositteet sekä käteiskassan päiväkohtaiset yhteenvedot. Maksutositteeseen voi liittyä erillinen asiakirja, kuten vuokrasopimus vuokranmaksutositteeseen. Ne muodostavat yhdessä kirjanpidon tositteen, mutta asiakirjat ja sopimukset voidaan säilyttää erillään maksutositteista. Muistiotositteet ovat oikaisu- ja siirtokorjauksia sisältäviä yleensä itse laadittuja tositteita, joita käytetään myös tilinpäätöskirjauksissa. Muistiotositteen voi tulostaa kirjanpito-ohjelmasta kirjauksen jälkeen ja siihen tulee merkitä ainakin tositteen laatijan puumerkki, sekä mieluiten kirjanpidosta vastuussa olevan henkilön varmennus. Oikaisukirjauksen tulee sisältää selkeä selvitys tehdystä oikaisusta ja viittaus alkuperäiseen tositteeseen; mukaan voi selvennykseksi liittää kopion alkuperäisestä. (Lindfors, H. 2009, 23–25.) Arvonlisäverovelvollisen tositteille on asetettu omat säädökset, jotka on jo kerrottu tämän opinnäytetyön luvussa 2.3 Arvonlisäverotus. Samoin siellä on jo käsitelty kevennetyt laskumerkinnät.

Käteiselle rahalla tapahtuvat maksut tulee kirjata viipymättä peruskirjanpitoon päiväkohtaisesti; käteismaksuliikenteestä tulee pitää erillistä kassakirjanpitoa. Muut kirjaukset voidaan tehdä kuukausikohtaisesti viimeistään neljän kuukauden kuluttua kalenterikuukauden päättymisestä. Kuitenkin yleisesti kirjanpito halutaan pitää ajan tasaisena ja arvonnlisäverovelvollisten kohdalla jo arvonnlisäverolaki edellyttää kirjausten sovittamista tiettyyn aikatauluun; arvonnlisävero tulee pystyä tilittämään tapahtumakuukautta seuraavan toisen kuukauden 12. päivänä. Eli toukokuun arvonnlisävero tilitetään 12. heinäkuuta. (Lindfors, H. 2009, 26.)

Tilikauden aikaiseen kirjanpidon tekemiseen on kaksi kirjaamisvaihtoehtoa: suoriteperusteinen tai maksuperusteinen. Suoriteperusteisessa kirjanpidossa tositteiden kirjaaminen tapahtuu myynnin tai oston tosiasiallisen tapahtumahetken mukaan. Meno syntyy silloin, kun yritys vastaanottaa tavaran tai palvelun, ja tulo silloin, kun myyty tavara tai palvelu on luovutettu ostajalle; maksuajankohta on merkityksetön. Suoriteperusteisessa kirjanpidossa myynnit ja ostot, joiden maksusuoritus tapahtuu vasta seuraavan tilikauden aikana, kirjataan tilinpäätöksessä myyntisaamisiin ja ostovelkoihin. Maksuperusteisessa kirjanpidossa tositteiden kirjaaminen tapahtuu vasta myynnin tai oston maksamisen jälkeen. Maksuperusteisessa kirjanpidossa myyntisaamiset ja ostovelat on kyettävä selvittämään jatkuvasti. Tilinpäätöksessä ne on oikaistava suoriteperusteisiksi vähäisiä liiketapahtumia lukuun ottamatta. Tilinpäätöksen maksuperusteisesti saavatkin laatia ainoastaan ammatinharjoittajat, arvonnlisäverolaki edellyttää suoriteperusteisuutta. (Lindfors, H. 2009, 26.)

Kirjanpito voidaan jakaa kolmeen vaiheeseen, jotka ovat tilinavaus, liiketapahtumien kirjaaminen ja tilinpäätös. Kirjanpito lähtee liikkeelle liiketapahtumien kirjaamisesta ja ensimmäisenä kirjauksena on usein oman pääoman kirjaaminen. Ensimmäisen tilinpäätöksen jälkeen päättyneen tilikauden tase siirretään uuden tilikauden aloittavaksi taseeksi; näin saadaan tilikauden alkusaldot eli tilinavaus. Yrityksen menoja, tuloja, rahoitustapahtumia ja niiden oikaisu- sekä siirtoeriä kutsutaan liiketapahtumiksi. Liiketapahtumat kirjataan tositteista tilikartan mukaisille tileilleen; ennen tiliointiä tulee miettiä, onko kyseessä tuloslaskelman vai taseen tili. Tuloslaskelmaan kuuluville tileille kirjataan kuluvalle tilikaudelle osoitetut tulot ja menot, taseeseen kuuluville tileille taas yhtiön omaisuuteen sekä omaan ja vieraaseen pääomaan vai-

kuttavat erät. Tilinpäätöstä tehtäessä päätetään kirjanpidossa käytetyt tilit tuloslaskelmaan ja taseeseen. (Lindfors, H. 2009, 28–31.)

2.5 Kirjanpidon kuukausiraportointi

Ajantasaisesta kirjanpidosta on yritykselle suurta hyötyä; se antaa arvokasta tietoa päätöksentekoa varten sekä auttaa budjetoinnin seurannassa. Kirjanpidossa käytetään vähintään yhtä tositenumerosarjaa, mutta varsinkin silloin, kun yrityksellä on paljon tositteita, käytetään useampia. Erilaiset tositenumerosarjat erottelevat erityyppiset tositteet toisistaan; esimerkiksi pankki-, reskontra- ja muistiotositteet voidaan yksilöidä tositenumerosarjoilla. Pienen yrityksen kohdalla osto- ja myyntilaskut saatetaan kirjata suoraan kirjanpitoon ilman reskontria; näiden kanssa käytetään mahdollisesti niin sanottua saldoreskontraa. Saldoreskontra mahdollistaa myyntisaamisten erittelemisen asiakkaittain ja ostovelkojen erittelemisen tavarantoimittajittain; sen käyttö on yleistä silloin, kun kirjanpidon tekeminen tapahtuu maksujen hoitamisen jälkeen jälkikäteen. Myynti- ja ostoreskontrat tehostavat maksuliikenteen seuraamista ja näin tehostavat myyntireskontran osalta perintätoimenpiteitä. (Lindfors, H. 2009, 75.)

Jokaiselta kuukaudelta halutaan toiminnan tuloksen ja yrityksen taloudellisen aseman osoittava raportti. Kuukausiraportin tarkkuuteen vaikuttaa merkittävästi tulojen ja menojen jaksottaminen; jos halutaan erityisen tarkka kuukausiraportti, tulee jaksotukset tehdä kuukausitasolla. Yleensä jaksotukset sovitaan tehtäviksi neljännesvuosittain tai erillisillä välitilinpäätöksillä. Esimerkiksi kerralla maksettava vakuutusmaksu voidaan jaksottaa kuukausikohtaisesti; maksun tapahtuessa koko summa lähtee pankkitililtä, mutta vakuutustilille siitä kirjataan vain sen kuukauden osuus, loppu kirjataan siirtosaamisiin. Tulevina kuukausina vakuutusmaksua oikaistaan jaksotuksen mukaisesti siirtosaamisista vakuutustilille, kunnes koko maksu on siirtynyt vakuutustilille. Jos jaksotusta ei tehdä, kirjataan vakuutusmaksu kokonaisuudessaan suoraan vakuutustilille maksukuukauden kuluksi. Jos vakuutusmaksun maksukausi sisältää kahta eri tilikautta, eikä sitä ole alun perin jaksotettu, tapahtuu jaksotus viimeistään tilinpäätöksen yhteydessä, jolloin seuraavalle tilikaudelle kuuluva osuus siirretään siirtosaamisiin. (Lindfors, H. 2009, 75–78.)

Varaston seuraaminen kuukausitasolla on tuloksen kehittymisen säännöllisen seuraamisen kannalta tärkeää. Tästä syystä varaston muutos olisi hyvä kirjata kuukausittain. Varaston seuraamisella pystytään seuraamaan esimerkiksi myyntikatetta, joka monissa yrityksissä on vakiintuneella tasolla; myyntikateprosentin huomattava poikkeavuus normaalitasoon nähden voi kertoa esimerkiksi virheestä kirjanpidossa. Tilinpäätöstä varten vaihto-omaisuus tulee aina inventoida, mutta myös tilikauden aikana inventointi voi olla hyvä tehdä välitilinpäätöstä varten. Välitilinpäätöksessä varaston muutos kirjataan inventoidun varaston perusteella. Tarkan kuukausiraportoinnin tekeminen edellyttää myös poistojen tekemistä kuukausitasolla; tällöin täytyy olla kirjaamisen kanssa tarkkana, jotta vuosipoiston määrästä todellakin vain yhden kuukauden osuus tulee tehtyä. (Lindfors, H. 2009, 75–78.)

Tositteiden kirjaamisen jälkeen on hyvä varmistaa, että kirjanpitoon on viety kaikki tarvittavat tiedot. Hyvä keino tähän on tilien täsmäytys. Pankkitilin saldo täsmää pankin tiliotteeseen ja kassan saldo kassakirjanpitoon. Jos esimerkiksi pankkitilin saldo ei täsmää tiliotteen kanssa, voidaan kirjanpito-ohjelmasta tulostaa pääkirja kyseisen tilin osalta ja verrata siellä tehtyjä vientejä tiliotteeseen; näin saadaan korjattua mahdolliset virheet reaaliajassa, eivätkä ne jää huomattavaksi vasta kuukausien päästä. Reskontrien osalta tulostetaan myyntisaamis- ja ostovelkaluettelot ja niiden täsmävyys kirjanpidon saldoihin tarkistetaan. Jos näistä löytyy eroja, saadaan ne tarkistettua tulostamalla lasku- ja suorituspäiväkirjat ja vertaamalla niitä pääkirjan vienteihin. Myyntisaamisten osalta voidaan tarkastella mahdollisia luottotappioriskejä; epätodennäköinen saaminen kannattaa kirjata luottotappioksi. Myös muita tilejä kannattaa ennen lopullisten raporttien tulostamista tarkastella. Esimerkiksi alv-velkatilin, ennakonpidätysvelkatilin ja sotumaksutilin saldojen pitäisi täsmätä seuraavan kuun maksettavaan velkaan. Edellä luetellut täsmäykset voidaan tehdä ilman erillistä korjausositetta kuukauden kirjanpitoa tehdessä; edeltävien kuukausien havaitut virheet tulee korjata erillisellä oikaisutositteella. Kun tilit täsmäävät ja mahdolliset virheet on korjattu, on aika tulostaa kirjanpidon raportit. Arvonlisäverovelvollisen tulee tulostaa arvonlisäveroraportti, josta saadaan tiedot valvontailmoituksen tekemistä varten. Kirjanpitolain näkökulmasta jokaiselta kuulta on oltava pääkirja ja päiväkirja; nämä voidaan kuitenkin tulostaa kuukautta pidemmältä ajanjaksolta. (Lindfors, H. 2009, 79–81.)

3 EMPIRIAOSUUS

3.1 Kuvaus Yritys Oy:n nykytilanteesta

Kuten jo johdannossa on todettu, on Yritys Oy pienimuotoinen tilitoimisto Huittisissa; tällä hetkellä työntekijöitä löytyy neljä. Työntekijöistä yksi hoitaa kuukausikirjanpidon lisäksi palkkahallinnon toimia eli palkkojen laskentaa, työsopimusten tekemistä, vuosi-ilmoituksien lähettämistä ja neuvonantoa. Palkkahallintoa tarjotaan asiakasyrityksille mutta myös pelkkiä palkkahallinnon asiakkaita löytyy tilitoimistosta. Yrityksen toimitusjohtaja puolestaan hoitaa yksinään maatalouksien kirjanpidot, yritysten tilinpäätökset sekä kuukausittaisten ilmoituksien antamisen Verohallinnolle. Ehtiessään hän myös tekee kuukausikirjanpitoa. Kaksi muuta työntekijää hoitavat kuukausikirjanpidon lisäksi veroilmoituksien täyttämisen ja tositteiden mapittamisen. Koska tilitoimistossa on vain kolme kirjanpito-ohjelmiston lisenssiä sisältävää tietokonetta, on mapittaminen yleensä yhden työntekijän kontolla. Tilitoimistoon otetaan mielellään alan opiskelijoita harjoitteluun, mikä saattaa kiireiseen aikaan tuottaa hieman läskiä; harjoittelijan pitää saada olla tietokoneella, jolloin ainakin harjoittelun alussa vain yksi henkilö pystyy täysipäiväisesti hoitamaan kuukausikirjanpitoa.

Tilitoimiston asiakkaiden kanssa on sovittu, että tositteet tulee toimittaa aina seuraavan kuukauden 20:teen päivään mennessä, jos asiakas haluaa kirjanpitoonsa valmistuvan arvonlisäveron kannalta ajoissa. Käytännössä siis etenkin kiireiseen aikaan, tammikuun alusta huhtikuun loppuun, tulisi tämän näkyä niiden asiakkaiden osalta, jotka eivät tätä sääntöä noudata; näin ei kuitenkaan voida todeta täysin tapahtuvan, sillä näidenkin asiakkaiden kuukausikirjanpitoa tehdään toimitusjohtajan toimesta toimiston aukioloaikojen ulkopuolella.

Tositteiden järjestämisestä on sovittu jokaisen asiakkaan kanssa erikseen; osa toimittaa tositteet tiliotteen mukaisessa järjestyksessä (kuukausikirjanpito tapahtuu tositetiliotteen kautta), eikä heiltä näin ollen veloiteta tositteiden järjestämisestä kansioon. Tilitoimiston alaovella sekä varsinaisella ovella on ilmoitettu aukioloajaksi arkisin kello 8.00–16.00 ja asiakkaiden vastaanoton tapahtuvan kello 10.00–16.00 välillä.

Tätä ei juurikaan noudateta, johtuen siitä, että tilitoimiston puolesta asia on hyväksytty ja näin asiakkaat ovat tottuneet siihen, että asioimaan voi tulla jo heti kello 8.00. Osa asiakkaista tuo tällöin vain tositteita, joita varten löytyy postilaatikko oven vierestä. Ajanvarausta tapahtuu hyvin harvoin, lähinnä uusien asiakkaiden kohdalla, ja vanhojen kohdalla silloin kun nämä tulevat esimerkiksi tilinpäätöstä tarkastelemaan. Tavanomaiset vierailut hoidetaan vain kävelemällä ovesta sisälle, oli vierailu kestoltaan minkä pituinen tahansa.

Tositteita koskien moniin asiakkaisiin saa olla yhteydessä joko sähköpostilla tai puhelimitse; joko tositteita puuttuu, niiden sisältö on puutteellinen (esimerkiksi puhelinelaskuista toimitetaan vain etusivu) tai kirjanpitäjät eivät heti pysty tositteesta tunnistamaan, minkä tilin ostosta on kyse (esimerkiksi onko kuitti yrittäjän ostoa vai työvälinehankintaa). Tämä hidastaa kuukausikirjanpidon tekemistä ja lisää kirjanpitäjien ajankäyttöä niin sanotusti turhiin asioihin. Toinen tositteita koskeva ongelma on se, että osalla asiakkaista on paljonkin yksityiskäyttöön kuuluvia tilitapahtumia, joista toimitetaan tosite. Harva kirjoittaa näihin tositteisiin suoraan, että kyseessä on yksityinen nosto. Asiakkaiden tekemissä myyntilaskuissa on havaittavissa ongelmia arvonlisäveron laskemisen kanssa; monesti laskuun on merkitty arvonlisävero, joka on laskettu bruttosummasta. Osalta tulee vielä myyntilaskuja (ja myös ostolaskuja), joissa on vanhat arvonlisäveroprosentit.

Kirjanpitäjillä ei ole omia asiakkaitaan eli ensimmäisenä ehtivä tekee hyllystä seuraavan kuukausikirjanpidon asiakkaasta riippumatta. Tähän on kuitenkin muutama poikkeus johtuen näiden kirjanpitojen haasteellisuudesta. Yhteisistä asiakkaista johtuen on koottu Excel-tiedosto, josta löytää jokaisen asiakkaan erityistiedot; mitä ajoneuvoja kirjanpidossa on, ovatko sähkö ja vesi arvonlisäverollisia ja missä suhteessa ne kuuluvat kirjanpitoon jne. Uuden toimijan näkökulmasta tämä on erittäin hyvä asia; ei tarvitse koko aikaa kysellä muilta tai tarkastella edeltävien kuukausien kirjanpitotositteita ja -kirjauksia. Tässä on kuitenkin yksi huomattava puute: toimialaluettelon päivitys on pahasti jäljessä ja sieltä saattaa löytää virheellistä tietoa, joka haittaa kuukausikirjanpidon oikeellisuutta. Haittapuolena yhteisissä asiakkaissa on se, että kyseisen asiakkaan kirjanpitoon voi tulla pieniä virheitä, jos sitä aikaisemmin tai pitkään aikaan tekemätön kirjanpitäjä ei tarkastele aiempien kuukausien kirjauksia.

3.2 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyöni lähti liikkeelle tilitoimiston työntekijöiden kanssa pitämästäni vapaamuotoisesta keskustelusta; esitin työharjoitteluni aikana huomaamiani seikkoja, jotka omasti mielestäni kaipaisivat parantamista tai hiomista. Olin tehnyt asioista listan, jonka kävimme yhdessä läpi ja tilitoimiston työntekijät kertoivat oman näkemyksensä; oliko asia heidän mielestään puutteellinen ja parannusta kaipaava, vai oliko se jo nykyiseltään hyväksi todettu. Tämän keskustelun pohjalta syntyivät kyselytutkimukseen mukaan valitut kysymykset. Opinnäytetyöni sisältämä asiakaskysely on empiirinen eli havainnoiva tutkimus, sillä se on toteutettu kvantitatiivisen tutkimuksen avulla.

Kvantitatiivinen tutkimus tunnetaan myös nimellä tilastollinen tutkimus; selvittämisen kohteena ovat lukumääriin ja prosentteihin liittyvät kysymykset, joiden onnistunut selvittäminen vaatii riittävän suurta ja edustavaa otosta kohderyhmästä. Kvantitatiiviselle tutkimukselle ovat ominaisia kyselylomakkeet, joihin on annettuna valmiit vastausvaihtoehdot. Tutkimuksen tuloksia havainnollistetaan taulukoin ja kuvioin sekä numeerisin suurein. Aineiston tuottamia tuloksia yleistetään tilastollisen päätelyn keinoin vastaajakuntaa laajempaan joukkoon. Kvantitatiivinen tutkimus selvittää sen hetkistä tilannetta, mutta ei pysty selvittämään tilanteeseen johtaneita syitä. (Heikkilä, T. 2008, 16.)

Kvantitatiivisen tutkimuksen lähtökohtana on aina tutkimusongelma, joka halutaan ratkaista tai johon halutaan vastaus kerättyjen tietojen avulla. Tästä syystä kvantitatiivisessa tutkimuksessa pitää ensin määritellä, mitä tietoa tutkimusongelma ratkaisemiseksi tarvitaan. Kun vaadittava tieto on määritelty, johdetaan sen pohjalta tutkimuksen kysymykset. Kysymyksiä tulee harkita tarkkaan, jotta vältetään virhetulkinnoilta. Valmis kyselylomake on hyvä testata ennen sen lähettämistä varsinaisille vastaajille; kyselylomakkeen laatija ei välttämättä huomaa kirjoitusvirheitään tai sitä, että joku muu voi ymmärtää kysymykset toisella tapaa, kuin mitä laatija on tarkoittanut. (Kananen, J. 2008, 11–12.)

3.3 Asiakaskyselyn analysoiminen

Asiakkaille lähetettiin joulukuussa 2012 e-lomakkeella tehty kysely, jonka sulkeutumisajankohdaksi oli laitettu 31. tammikuuta 2013. Kyselyn saatteeksi oli liitetty seuraava teksti:

Tämä kysely toteutetaan osana Yritys Oy:lle tekeillä olevaa opinnäytetyötäni.

Kysymykset käsittelevät toimintaanne tilitoimiston kanssa. Kysely on toteutettu niin, ettei vastaajaa ole mahdollisuutta yksilöidä vaan jokainen vastaus käsitellään anonymina.

Olkaa ystävällisiä ja vastatkaa kyselyyn, kyselyn tekeminen kestää vain noin 5 minuuttia.

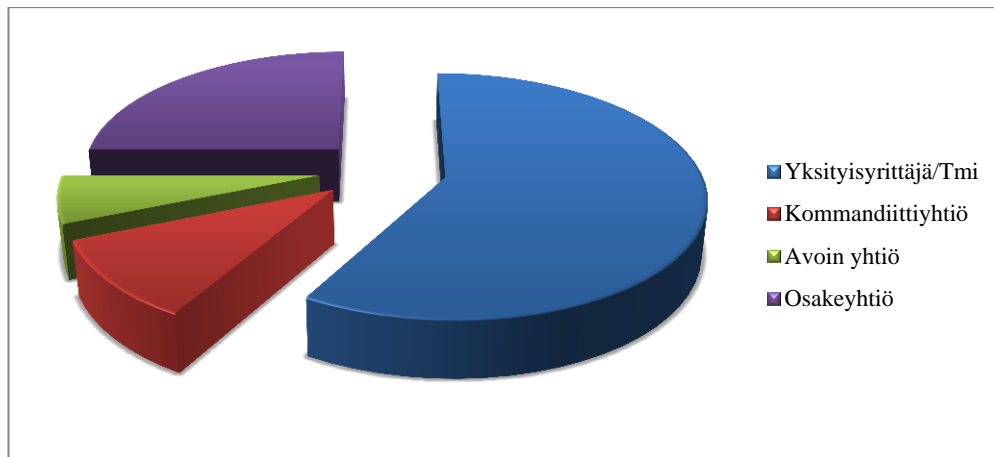
KIITOS!

Tammikuun puolen välin paikkeilla lähetin kutsun kyselyyn uudelleen vastausten vähäisyydestä johtuen. Kysely lähetettiin 144 yritykselle, joista 33,3 % eli 48 yritystä vastasi määräaikaan mennessä. Kyselyn taustatietoina yrityksiltä kysyttiin heidän yritysmuotoaan, toimialaansa sekä vuosiaan yrittäjinä. Nämä taustatiedot valikoituivat mukaan, koska ne ovat tilitoimistossa asioinnin kannalta oleellisia, kun taas vastaavasti esimerkiksi yrittäjän sukupuolella ei ole merkitystä tämän tutkimuksen tuloksissa. Niillä haluttiin myös kartoittaa tilitoimiston aktiivisten asiakkaiden ryhmää. Erityisesti taustatieto *vuodet yrittäjinä* on tämän tutkimuksen kannalta merkityksellinen; saadaan kartoitettua uusien yrittäjien tiedot ja samalla myös selvitettyä, kuinka hyvin jo kauan yrittäneet ovat asioista perillä.

Vastaajista 28 kappaletta eli reilut 58 % oli yksityisyrittäjiä. Osakeyhtiöitä vastaajien joukossa oli 12 kappaletta eli 25 % kaikista vastanneista. Loput kahdeksan vastaajaa olivat henkilöyhtymien edustajia; viisi kommandiittiyhtiötä (10.42 %) ja kolme avointa yhtiötä (6.25 %). Yksikään osuuskunta ei vastannut kyselyyn. (Taulukko 1 ja kuvio 1.)

Taulukko 1. Vastaajat yritysmuodon mukaan

	lkm	lkm kum	%	% kum
Yksityisyrittäjä/Tmi	28	28	58.33	58.33
Kommandiittiyhtiö	5	33	10.42	68.75
Avoin yhtiö	3	36	6.25	75.00
Osakeyhtiö	12	48	25.00	100.00

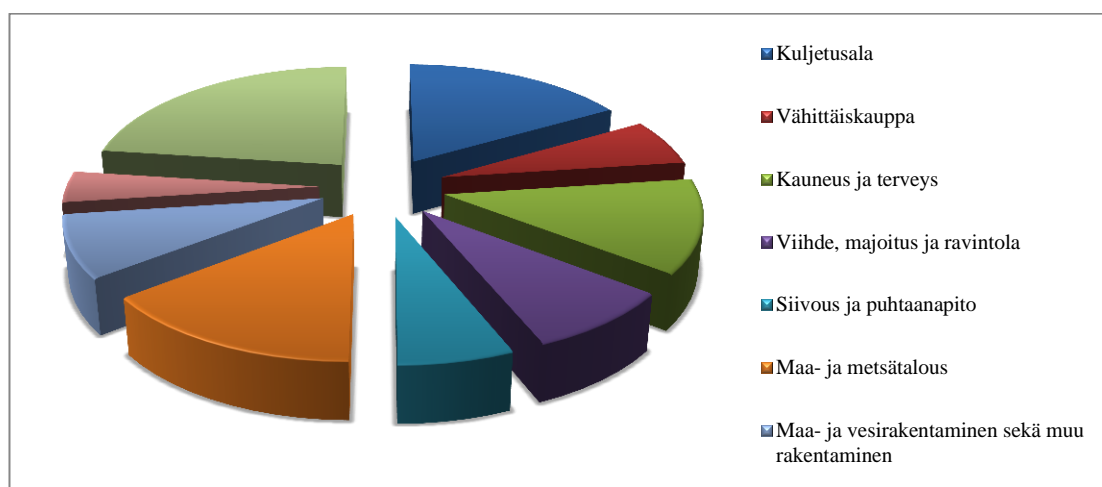


Kuvio 1. Vastaajat yritysmuodon mukaan

Vastaajissa oli jokaisen annetun toimialan edustajia. Vastaajista 11 kappaletta eli lähes 23 % antoi vaihtoehdon *Jokin muu toimiala*, mikä muodostui yksittäin suosituimmaksi toimialaksi. Isoimmat kohdennettavat vastaajat edustivat kuljetusalaa (16.67 %), maa- ja metsätaloutta (14.58 %) sekä kauneutta ja terveyttä (12.50 %). Vähiten vastaajia oli teollisuuden/alihankinnan toimialalla (4.17 % eli kaksi kappaletta). Vähittäiskaupan sekä siivouksen ja puhtaanapidon toimialalla toimijoita vastaajissa oli kumpiakin kolme kappaletta. Rakentamiseen liittyvän toimialan edustajia vastaajissa oli neljä kappaletta (8.33 %), samoin toimialakseen viihteen, majoituksen ja/tai ravintolan ilmoittaneita. (Taulukko 2 ja kuvio 2.) Tässä opinnäytetyössä jatkossa olevissa taulukoissa ovat toimialat merkitty lyhenteillä TA1 – TA9 johtuen siitä, että taulukot on saatu kokonaan näkyville sopivalla fonttikoollla.

Taulukko 2. Vastaajat toimialan mukaan

	lkm	lkm kum	%	% kum
Kuljetusala (TA1)	8	8	16.67	16.67
Vähittäiskauppa (TA2)	3	11	6.25	22.92
Kauneus ja terveys (TA3)	6	17	12.50	35.42
Viihde, majoitus ja ravintola (TA4)	4	21	8.33	43.75
Siivous ja puhtaanapito (TA5)	3	24	6.25	50.00
Maa- ja metsätalous (TA6)	7	31	14.58	64.58
Maa- ja vesirakentaminen sekä muu rakentaminen (TA7)	4	35	8.33	72.92
Teollisuus/alihankinta (TA8)	2	37	4.17	77.08
Jokin muu toimiala (TA9)	11	48	22.92	100.00

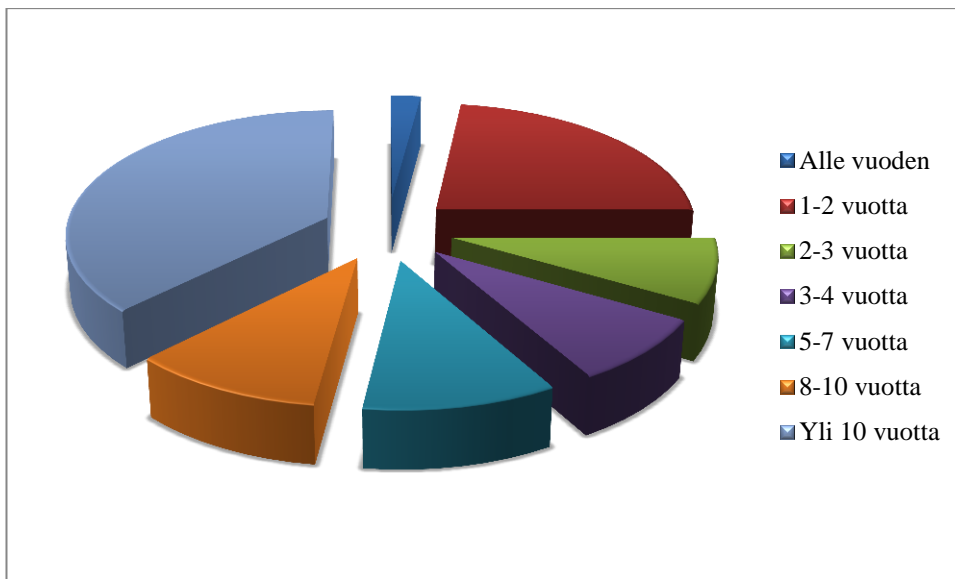


Kuvio 2. Vastaajat toimialan mukaan

Vastaajista 18 kappaletta eli 37.50 % ilmoitti toimineensa yrittäjänä jo yli kymmenen vuoden ajan. Toiseksi eniten vastaajien keskuudessa oli vasta 1-2 vuotta yrittäjinä toimineita (22.92 %). Alle vuoden yrittäjänä toimineita löytyi yksi kappale, kun taas 2-3 vuotta sekä 3-4 vuotta yrittäjinä toimineita oli kumpiakin neljä kappaletta ja 5-7 vuotta sekä 8-10 vuotta yrittäjinä toimineita puolestaan molempia viisi kappaletta. (Taulukko 3 ja kuvio 3.)

Taulukko 3. Vastaajat yrittäjävuosien mukaan

	lkm	lkm kum	%	% kum
Alle vuoden	1	1	2.08	2.08
1-2 vuotta	11	12	22.92	25.00
2-3 vuotta	4	16	8.33	33.33
3-4 vuotta	4	20	8.33	41.67
5-7 vuotta	5	25	10.42	52.08
8-10 vuotta	5	30	10.42	62.50
Yli 10 vuotta	18	48	37.50	100.00



Kuvio 3. Vastaajat yrittäjyysvuosien mukaan

3.3.1 Tositteiden toimittaminen tilitoimistoon

Vastaajilta kysyttiin tositteiden toimittamista koskien seuraava kysymys:

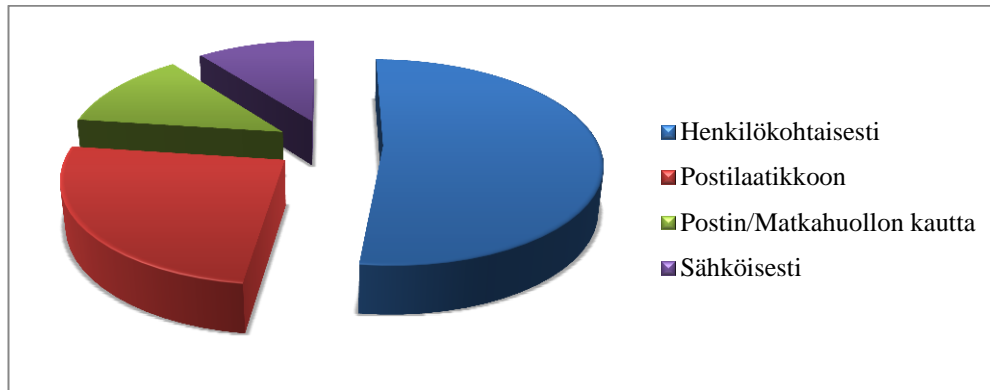
Mikä seuraavista tavoista on teille mieleisin koskien tositteiden toimittamista?

1. *Toimittaminen henkilökohtaisesti*
2. *Toimittaminen postilaatikkoon*
3. *Toimittaminen postin/matkahuollon kautta*
4. *Toimittaminen sähköisesti*

Vastaajista yli puolet ilmoitti mieleisimmäksi tavakseen toimittaa tositteet tilitoimistoon henkilökohtaisesti. Yksi neljännesosa taas piti mieluisimpana tapana tuoda tositteet postilaatikkoon ja 12.50 % taas lähettää ne postin/matkahuollon kautta. Vastaajille annettiin myös vaihtoehto *Toimittaminen sähköisesti*, joka sai kannatusta viideltä vastaajalta. Tositteiden sähköinen lähettäminen ei toistaiseksi ole mahdollista, mutta tällä kysymyksellä haluttiin kartoittaa tilitoimiston asiakkaiden kiinnostusta. (Taulukko 4 ja kuvio 4.)

Taulukko 4. Tosittein toimittaminen tilitoimistoon

	lkm	lkm kum	%	% kum
Henkilökohtaisesti	25	25	52.08	52.08
Postilaatikkoon	12	37	25.00	77.08
Postin/Matkahuollon kautta	6	43	12.50	89.58
Sähköisesti	5	48	10.42	100.00



Kuvio 4. Tositteiden toimittaminen tilitoimistoon

3.3.2 Tositteiden toimittamista koskevat väittämät

Asiakkaille esitettiin seuraavat väittämät:

Arvioikaa seuraavien väittämien sopimista omalle kohdallenne asteikolla 1-4 (1= Väittämä ei sovi omaan toimintaani, 2= Väittämä ei täysin sovi omaan toimintaani, 3= Väittämä sopii osakseen omaan toimintaani, 4= Väittämä sopii täysin omaan toimintaani)

Toimitan tositteet aina kuukauden alussa

Toimitan tositteet heti kun ne kaikki ovat kasassa

Tositteissa on puutteita, mutta toimitan ne silti ajallaan

Tositteiden toimittaminen jää usein viime tippaan

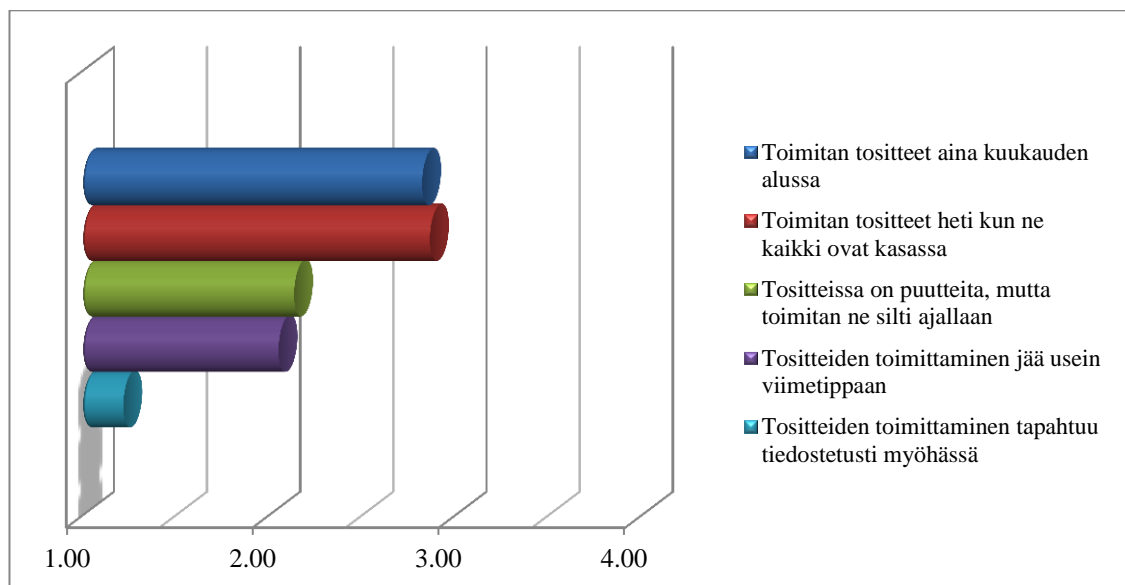
Tositteiden toimittaminen tapahtuu tiedostetusti myöhässä

Vastaajien keskuudessa väitteiden *toimitan tositteet aina kuukauden alussa* (ka 2.83) ja *toimitan tositteet heti kun ne kaikki ovat kasassa* (ka 2.88) arvioitiin osakseen sopivan vastaajien omaan toimintaan. *Tositteissa on puutteita, mutta toimitan ne silti ajallaan* – väittämää (ka 2.15) arvioitiin vastaajien keskuudessa siten, ettei se täysin

sovi heidän toimintaansa. Lähes samanlaisesti vastaajien keskuudessa arvioitiin väittämän *tositteiden toimittamisen jää usein viimetippaan* (ka 2.06) sopivuutta. Väittä-mä *tositteiden toimittaminen tapahtuu tiedostetusti myöhässä* arvioitiin vastaajien omaan toimintaan sopimattomaksi (ka 1.23). (Taulukko 5 ja kuvio 5.)

Taulukko 5. Tositteiden toimittaminen

	Keskiarvo
Toimitan tositteet aina kuukauden alussa	2.83
Toimitan tositteet heti kun ne kaikki ovat kasassa	2.88
Tositteissa on puutteita, mutta toimitan ne silti ajallaan	2.15
Tositteiden toimittaminen jää usein viimetippaan	2.06
Tositteiden toimittaminen tapahtuu tiedostetusti myöhässä	1.23

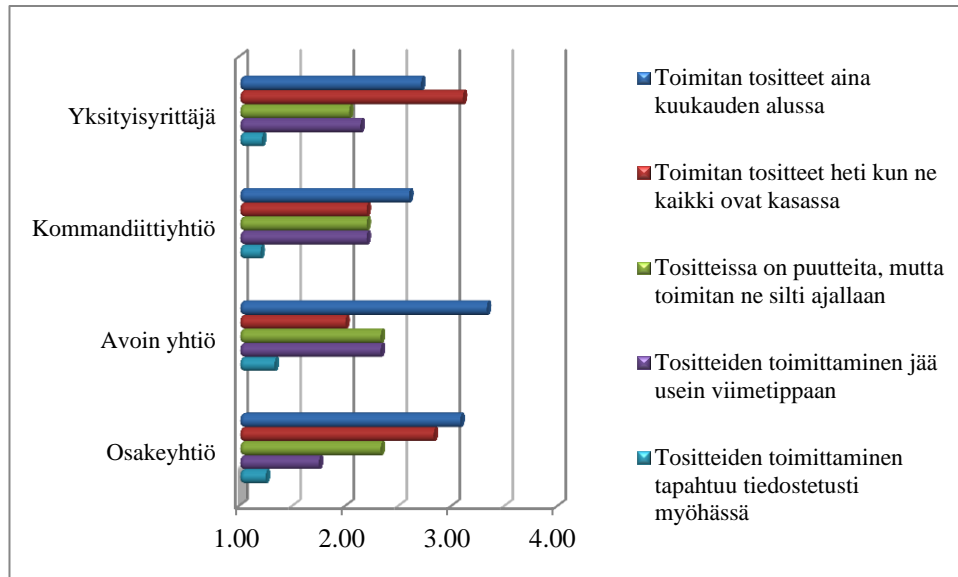


Kuvio 5. Tositteiden toimittaminen

Yritysmuodon mukaan tarkasteltaessa enemmistä yksityisyrittäjistä arvioi heidän kohdalleen sopivimmaksi väittämäksi väitteen *toimitan tositteet heti kun ne kaikki ovat kassassa* (ka 3.11); muiden yritysmuotojen osalta väittämän *toimitan tositteet aina kuukauden alussa* (ka 2.6–3.33) sopivuus arvioitiin korkeimmaksi. Jokaisen yritysmuodon osalta löytyi vastaajia, joiden omalle kohdalle väittämä *tositteiden toimittaminen tapahtuu tiedostetusti myöhässä* oli sopiva jollakin tavalla; tämän osoittaa se, että kaikilla yritysmuodilla väittämän keskiarvo on yli 1.00. (Taulukko 6 ja kuvio 6.)

Taulukko 6. Tositteiden toimittaminen yritysmuodon mukaan

	Yksityisyrittäjä	Ky	Ay	Oy
Toimitan tositteet aina kuukauden alussa	2.71	2.60	3.33	3.08
Toimitan tositteet heti kun ne kaikki ovat kasassa	3.11	2.20	2.00	2.83
Tositteissa on puutteita, mutta toimitan ne silti ajallaan	2.04	2.20	2.33	2.33
Tositteiden toimittaminen jää usein viimetippaan	2.14	2.20	2.33	1.75
Tositteiden toimittaminen tapahtuu tiedostetusti myöhässä	1.21	1.20	1.33	1.25

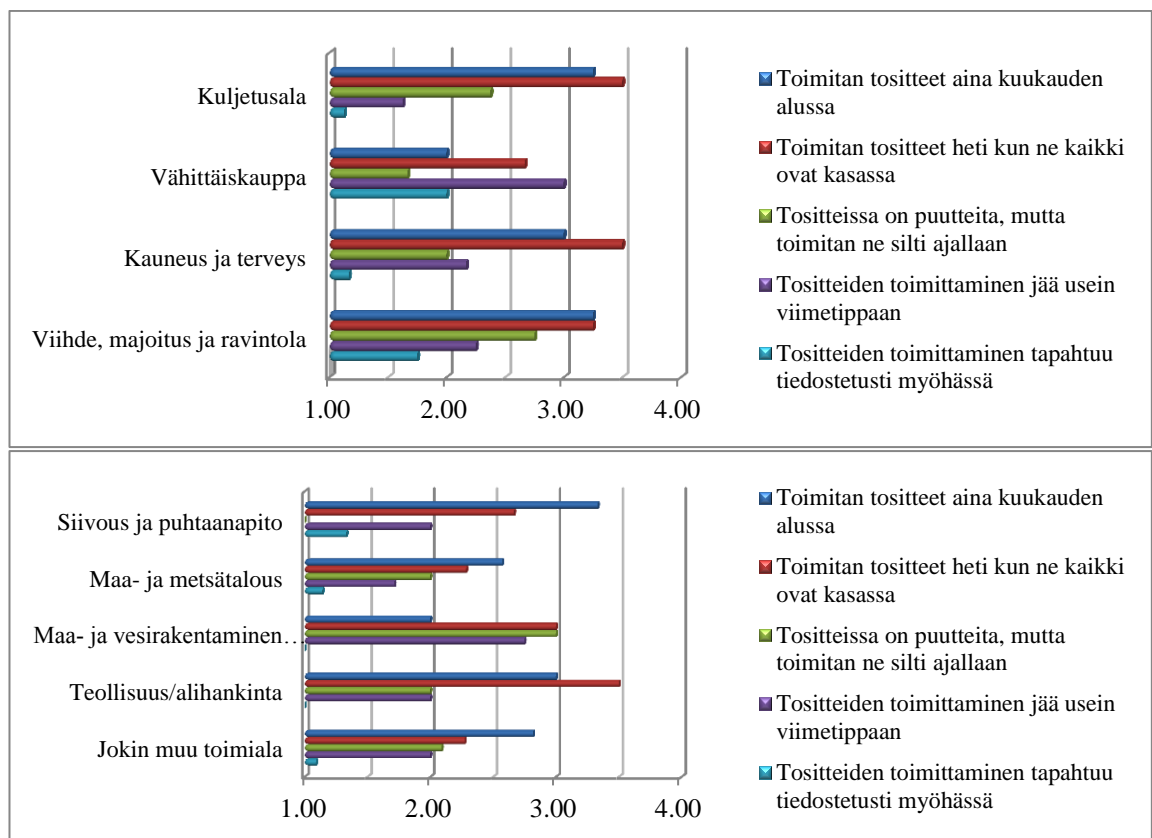


Kuvio 6. Tositteiden toimittaminen yritysmuodon mukaan

Toimialan mukaan tarkasteltaessa voidaan huomata jo vastaajien keskuudessa eroja annettujen väittämien arvioinnissa. Maa- ja vesirakentamisen sekä muun rakentamisen (TA7) että teollisuuden/alihankinnan (TA8) toimialoilla kukaan vastanneista ei arvioinut väittämän *tositteiden toimittaminen tapahtuu tiedostetusti myöhässä* sopivan heidän omaan toimintaansa millään tavalla. Kyseinen väittämä ei täysin sopinut vähittäiskaupan (TA2) edustajille (ka 2.00); vähittäiskaupan edustajat arvioivat väittämän *tositteiden toimittaminen jää usein viimetippaan* sopivan osakseen heidän toimintaansa (ka 3.00). Omaan toimintaansa osakseen sopivaksi väittämän *toimitan tositteet aina kuukauden alussa* arvioivat kuljetusalan (TA1), kauneuden ja terveyden (TA3), viihteen, majoituksen ja/tai ravintolan (TA4), siivouksen ja puhtauden (TA5) sekä teollisuuden/alihankinnan (TA8) toimialoja edustaneet vastaajat. Maa- ja vesirakentamisen sekä muun rakentamisen (TA7) toimialaa edustavat vastaajat arvioivat väittämien *toimitan tositteet heti kun ne kaikki ovat kasassa* ja *tositteissa on puutteita, mutta toimitan ne silti ajallaan* puolestaan sopivan osakseen omaan toimintaansa. (Taulukko 7 ja kuvio 7.)

Taulukko 7. Tositteiden toimittaminen toimialan mukaan

	TA1	TA2	TA3	TA4	TA5	TA6	TA7	TA8	TA9
Toimitan tositteet aina kuukauden alussa	3.25	2.00	3.00	3.25	3.33	2.57	2.00	3.00	2.82
Toimitan tositteet heti kun ne kaikki ovat kasassa	3.50	2.67	3.50	3.25	2.67	2.29	3.00	3.50	2.27
Tositteissa on puutteita, mutta toimitan ne silti ajallaan	2.38	1.67	2.00	2.75	1.00	2.00	3.00	2.00	2.09
Tositteiden toimittaminen jää usein viimetippaan	1.63	3.00	2.17	2.25	2.00	1.71	2.75	2.00	2.00
Tositteiden toimittaminen tapahtuu tiedostetusti myöhässä	1.13	2.00	1.17	1.75	1.33	1.14	1.00	1.00	1.09



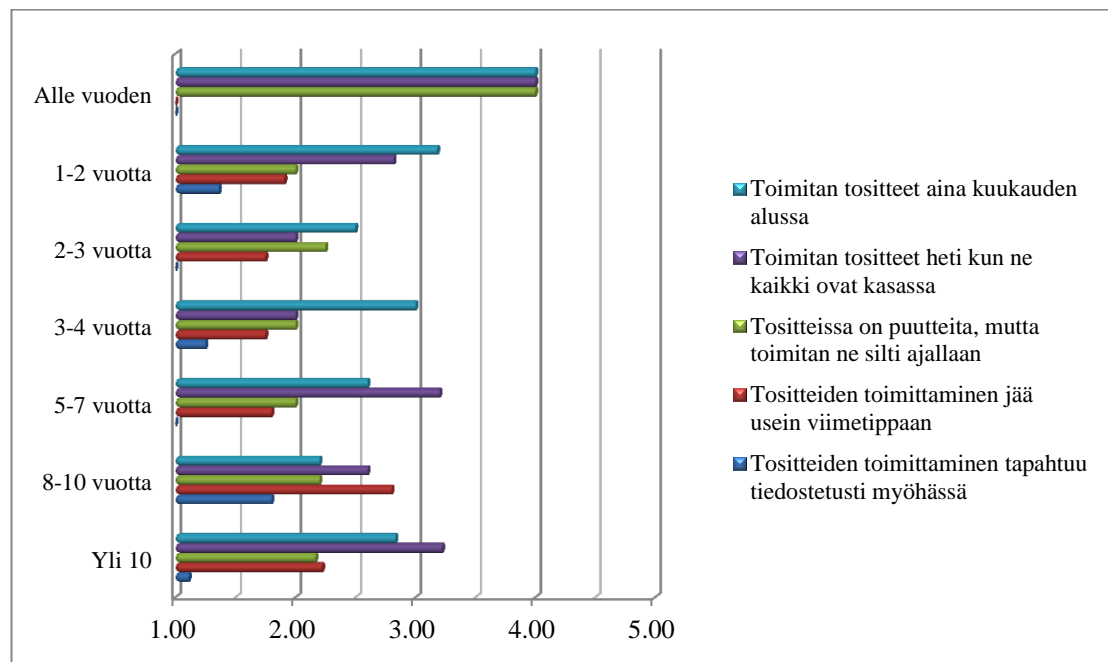
Kuvio 7. Tositteiden toimittaminen toimialan mukaan

Tositteiden toimittamista koskevien väittämien sopivuuden arviointi yrittäjyysvuosien perusteella kertoo selvästi, että alle vuoden yrittäjänä toiminut vastaaja arvio toimittavansa tositteet aina kuukauden alussa / heti kun ne ovat kaikki kasassa / ajallaan vaikkakin puutteita saattaa löytyä. Tositteiden toimittaminen ei koskaan hänen osaltaan tapahdu viimetipassa tai tiedostetusti myöhässä. Tiedostetusti myöhässä eivät myöskään tositteita toimita 2-3 vuotta ja 5-7 vuotta yrittäjinä toimineet vastaajat.

Väittämä *tositteiden toimittaminen jää usein viime tippaan* arvioitiin 8-10 vuotta ja yli 10 vuotta yrittäjänä toimineiden keskuudessa osakseen sopivaksi tai vastaavasti ei täysin sopivaksi omaan toimintaan. Alle vuoden yrittäjänä toimineen lisäksi 1-2 vuotta yrittäneet arvioivat eniten väitteen *toimitan tositteet aina kuukauden alussa* sopivuutta omalle kohdalleen (ka 3.18). Vastaavasti 5-7 vuotta yrittäneet arvioivat toimittavansa tositteet heti, kun ne ovat kaikki kasassa (ka 3.2). (Taulukko 8 ja kuvio 8.)

Taulukko 8. Tositteiden toimittaminen yrittäjyysvuosien mukaan

	Alle vuoden	1-2 vuotta	2-3 vuotta	3-4 vuotta	5-7 vuotta	8-10 vuotta	Yli 10 vuotta
Toimitan tositteet aina kuukauden alussa	4.00	3.18	2.50	3.00	2.60	2.20	2.83
Toimitan tositteet heti kun ne kaikki ovat kasassa	4.00	2.82	2.00	2.00	3.20	2.60	3.22
Tositteissa on puutteita, mutta toimitan ne silti ajallaan	4.00	2.00	2.25	2.00	2.00	2.20	2.17
Tositteiden toimittaminen jää usein viime tippaan	1.00	1.91	1.75	1.75	1.80	2.80	2.22
Tositteiden toimittaminen tapahtuu tiedostetusti myöhässä	1.00	1.36	1.00	1.25	1.00	1.80	1.11



Kuvio 8. Tositteiden toimittaminen yrittäjyysvuosien mukaan

3.3.3 Asiointi tilitoimistossa

Vastaajilta haluttiin selvittää, kuinka usein he asioivat tilitoimistossa:

Asioin tilitoimistossa henkilökohtaisesti (valitse sopivin vaihtoehto):

Päivittäin

Kerran viikossa

Joka toinen viikko

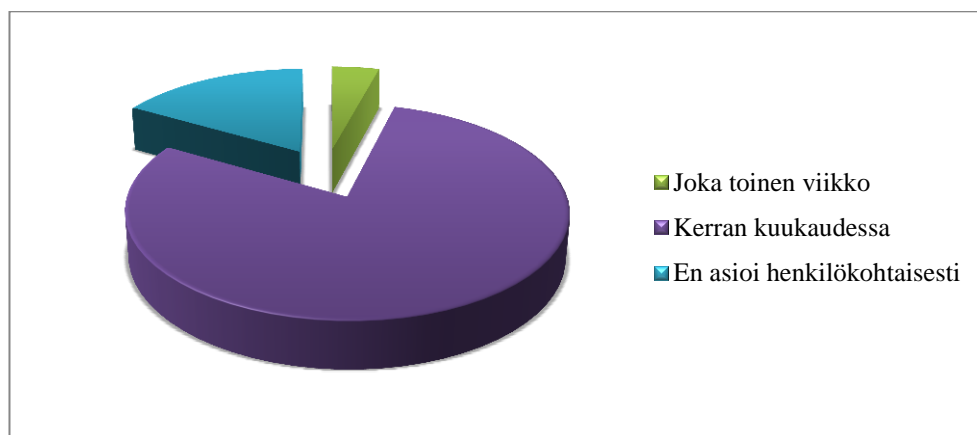
Kerran kuukaudessa

En asioi henkilökohtaisesti ollenkaan

Vastaajista yksikään ei ilmoittanut asioivansa tilitoimistossa päivittäin tai kerran viikossa. Lähes 80 % vastaajista ilmoitti henkilökohtaisesti käyvänsä tilitoimistossa kerran kuukaudessa, kun taas 16.67 % ilmoitti, ettei asioi ollenkaan henkilökohtaisesti. Loput kaksi kappaletta vastaajista ilmoitti käyvänsä tilitoimistossa joka toinen viikko. (Taulukko 9. ja kuvio 9.)

Taulukko 9. Asiointi tilitoimistossa henkilökohtaisesti

	lkm	lkm kum	%	% kum
Päivittäin	-	-	-	-
Kerran viikossa	-	-	-	-
Joka toinen viikko	2	2	4.17	4.17
Kerran kuukaudessa	38	40	79.17	83.33
En asioi henkilökohtaisesti	8	48	16.67	100.00



Kuvio 9. Asiointi tilitoimistossa henkilökohtaisesti

Lisäksi vastaajilta haluttiin myös selvittää, varaavatko he asiointiaan varten ajan etukäteen:

Asiointiani varten varaan ajan etukäteen:

Aina

Silloin tällöin

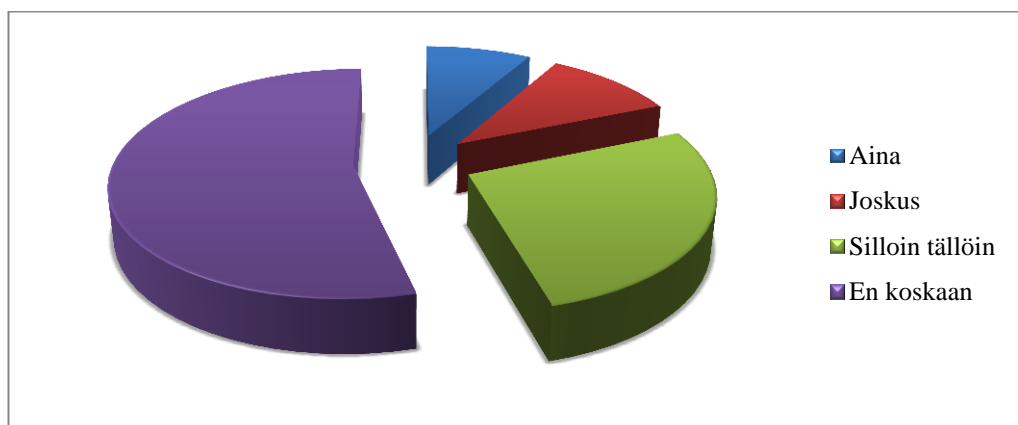
Joskus

En koskaan

Yli puolet vastaajista ei kyselyn perusteella varaa asiointiaan varten koskaan aikaa etukäteen. Silloin tällöin ajanvarauksen ilmoitti tekevänsä vastaajista 27 % eli 13 kappaletta. Joskus vaihtoehdon valitsi reilu 10 % eli viisi vastaajaa, kun taas aina asiointiaan varten ajan ilmoitti varaavansa vain neljä vastaajaa (8.33 %). (Taulukko 10. ja kuvio 10.)

Taulukko 10. Ajanvaraus asiointia varten

	lkm	lkm kum	%	% kum
Aina	4	4	8.33	8.33
Joskus	5	9	10.42	18.75
Silloin tällöin	13	22	27.08	45.83
En koskaan	26	48	54.17	100.00



Kuvio 10. Ajanvaraus asiointia varten

Tiltoimistossa asiointia koskien haluttiin lisäksi selvittää, mikä ajankohta olisi vastaajien mielestä paras:

Minulle parhain aika tiltoimissa asiointiin olisi:

Aamulla heti klo 8.00 jälkeen

Aamupäivällä klo 10.00 jälkeen

Puolen päivän aikaan

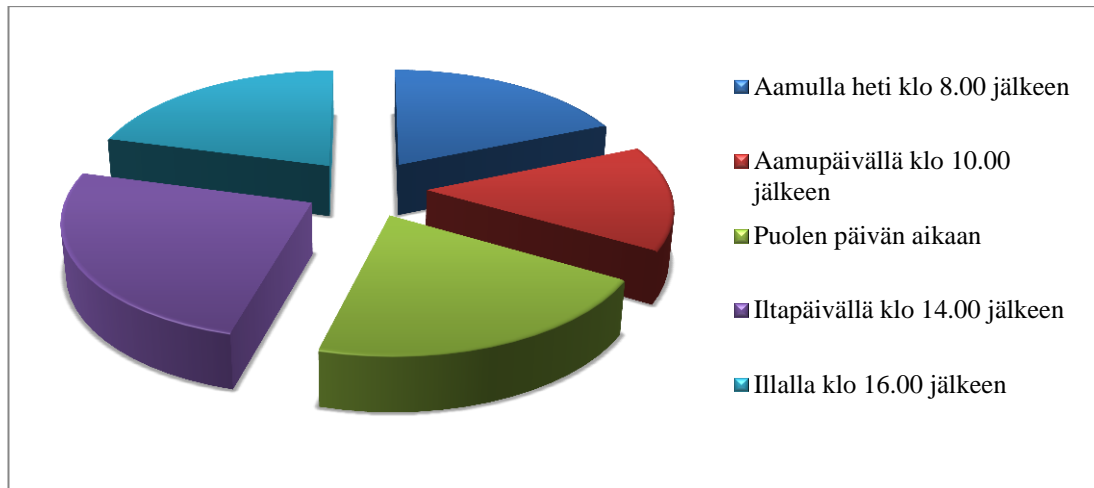
Iltapäivällä klo 14.00 jälkeen

Illalla klo 16.00 jälkeen

Tiltoimistossa asioinnin ajankohta kellonajallisesti jakoi vastaajat; yhtä selkeää ajankohtaa ei tullut esiin, vaan kaikki vaihtoehdot saivat melko tasaisesti kannatusta. Vastaajista yksi neljännesosa piti parhaana asiointi ajankohtana iltapäivää kello 14.00 jälkeen. Vajaat 21 % pitivät asiointia puolen päivän aikaan ja illalla kello 16.00 jälkeen heille sopivimpina ajankohtina. Aamulla heti tiltoimiston avauduttua parhaiten asioisi yhdeksän vastaajaa (18.75 %) ja aamupäivästä kello 10.00 jälkeen puolestaan seitsemän vastaajaa (14.58 %). (Taulukko 11. ja kuvio 11.)

Taulukko 11. Parhain aika asiointi varten

	lkm	lkm kum	%	% kum
Aamulla heti klo 8.00 jälkeen	9	9	18.75	18.75
Aamupäivällä klo 10.00 jälkeen	7	16	14.58	33.33
Puolen päivän aikaan	10	26	20.83	54.17
Iltapäivällä klo 14.00 jälkeen	12	38	25.00	79.17
Illalla klo 16.00 jälkeen	10	48	20.83	100.00



Kuvio 11. Parhain aika asiointi varten

Viimeisimpänä tilitoimistossa asiointiin liittyvä seikkana haluttiin tietää, kuinka kauan vastaajat keskimäärin viipyvät:

Asiointini tilitoimistossa kestää keskimäärin:

alle 5 minuuttia

5-10 minuuttia

10–20 minuuttia

20–30 minuuttia

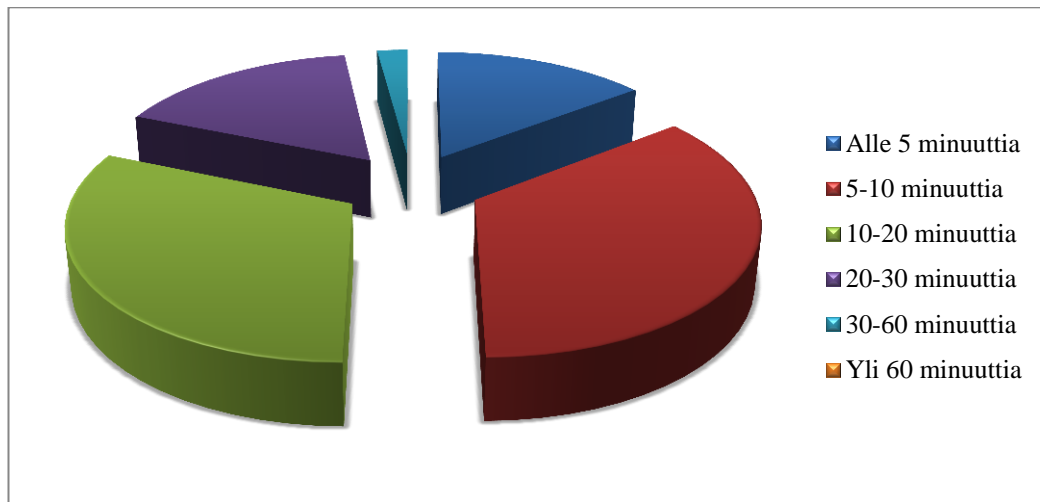
30–60 minuuttia

yli 60 minuuttia

Vastaajista asiointinsa kestoksi alle viisi minuuttia ilmoitti 14.58 % ja yli 60 minuuttia ei kukaan vastaajista ilmoittanut viipyvänsä; yli 30 minuutin asioinnin ilmoitti tekevänsä vain yksi vastaajista. Lähes yhtä moni vastaaja ilmoitti viipyvänsä 5-10 (35.42 %) ja 10–20 (31.25 %) minuuttia. Vastaajista kahdeksan kappaletta eli 16.67 % ilmoitti asioivansa 20–30 minuuttia kerrallaan. (Taulukko 12. ja kuvio 12.)

Taulukko 12. Asioiden keskimääräinen kesto

	lkm	lkm kum	%	% kum
Alle 5 minuuttia	7	7	14.58	14.58
5-10 minuuttia	17	24	35.42	50.00
10-20 minuuttia	15	39	31.25	81.25
20-30 minuuttia	8	47	16.67	97.92
30-60 minuuttia	1	48	2.08	100.00
Yli 60 minuuttia	-	-	-	-



Kuvio 12. Asioiden keskimääräinen kesto

3.3.4 Kirjanpidon perusteisiin liittyvien asioiden tuntemus

Seuraavaksi haluttiin selvittää, kuinka hyvä tuntemus vastaajilla on kirjanpidon perusteisiin liittyvistä asioista:

Kuinka hyvin koette tuntevanne seuraavat kirjanpidon perusteisiin liittyvät asiat asteikolla 1-5 (1 = En lainakaan, 2 = Huonosti, 3 = Kohtalaisesti, 4 = Melko hyvin, 5 = Täysin)

Osto- ja myyntilaskun sisältöä koskevat vaatimukset

Kirjanpidon tositteiden asiasisältö

Kirjanpidon tositteiden rajoitukset

Kirjanpidon määräajat (käteinen myynti: kassakirjanpito)

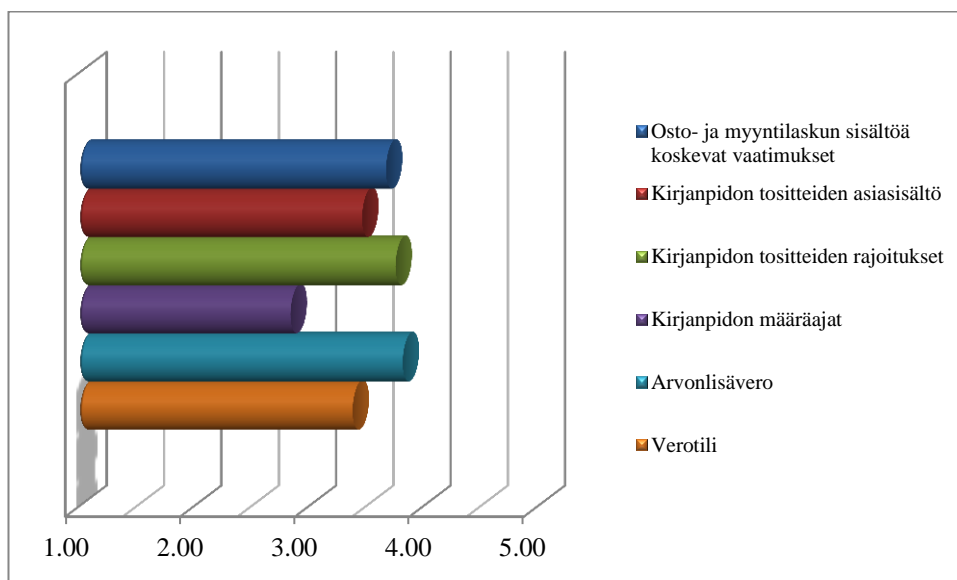
Arvonlisävero (eri veroluokat, maksupäivä)

Verotili

Vastaajat kokivat tuntevansa kirjanpidon perusteisiin liittyen parhaiten arvonlisävero-
 roa koskevat seikat; yleisesti niiden tuntemuksen voidaan sanoa olevan tasolla *melko
 hyvä* (ka 3.83). Myös kirjanpidon tositteiden rajoitukset sekä osto- ja myyntilaskun
 sisältöä koskevat vaatimukset olivat *kohtalaisen ja melko hyvän* tuntemuksen välillä
 vastaajien keskuudessa (ka 3.77 ja ka 3.69). Myös kirjanpidon tositteiden asiasisältö
 ja verotili olivat keskimäärin kohtalaisesti tuttuja (ka 3.48 ja ka 3.40). Huonoiten,
 vastaajien keskuudessa alle kohtalaisesti, tunnettiin kirjanpidon määräajat koskien
 käteisen myynnin kassakirjanpitoa (ka 2.85). (Taulukko 13 ja kuvio 13.)

Taulukko 13. Kirjanpidon perusteiden tuntemus

	Keskiarvo
Osto- ja myyntilaskun sisältöä koskevat vaatimukset	3.69
Kirjanpidon tositteiden asiasisältö	3.48
Kirjanpidon tositteiden rajoitukset	3.77
Kirjanpidon määräajat (käteinen myynti: kassakirjanpito)	2.85
Arvonlisävero (eri veroluokat, maksupäivä)	3.83
Verotili	3.40

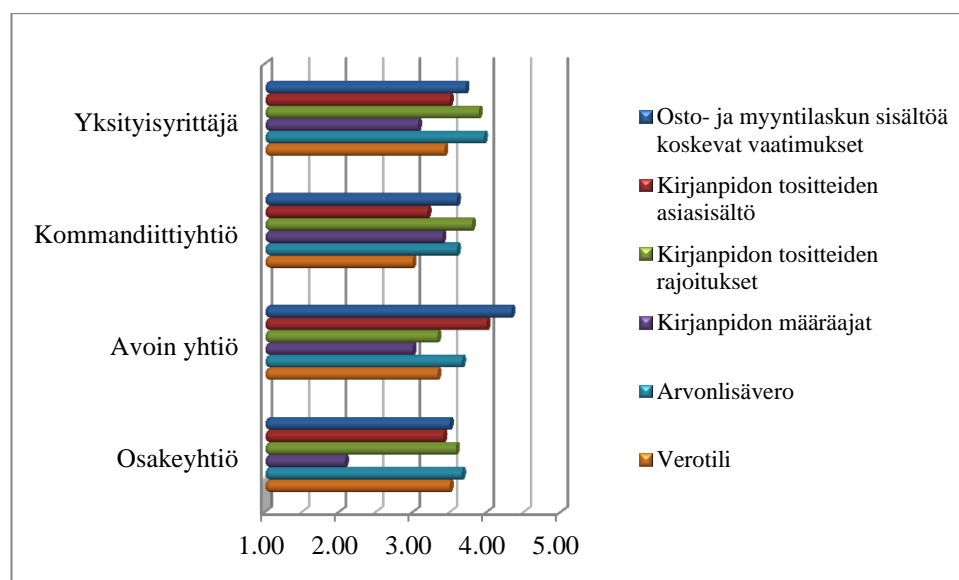


Kuvio 13. Kirjanpidon perusteiden tuntemus

Kirjanpidon perusteista parhaiten arvonlisäveron kokivat tuntevansa yksityisyrittäjät (ka 3.96). Henkilöyhtymistä avoimissa yhtiöissä (ka 3.67) koettiin arvonlisäverotuksen tuntemus hieman kommandiittiyhtiöitä (ka 3.60) paremmin. Myös osakeyhtiöissä oltiin perillä säädöksistä lähes melko hyvin (ka 3.67). Kirjanpidon määrääjat käteisen myynnin kassakirjanpitoa ajatellen olivat huonoiten osakeyhtiöiden tuntemuksessa (ka 2.08) ja taas parhaiten kommandiittiyhtiöiden (ka 3.40). Vastaajista kirjanpidon tositteiden rajoitukset tunsivat lähes melko hyvin tuntevansa yksityisyrittäjät (ka 3.89) sekä kommandiittiyhtiöt (ka 3.80). Vastaavasti taas avoimen yhtiön edustajat ilmoittivat olevansa melko hyvin perillä kirjanpidon tositteiden asiasisällöstä sekä osto- ja myyntilaskujen sisältöä koskevista vaatimuksista. (Taulukko 14 ja kuvio 14.)

Taulukko 14. Kirjanpidon perusteiden tuntemus yritysmuodon mukaan

	Yksityisyrittäjä	Ky	Ay	Oy
Osto- ja myyntilaskun sisältöä koskevat vaatimukset	3.71	3.60	4.33	3.50
Kirjanpidon tositteiden asiasisältö	3.50	3.20	4.00	3.42
Kirjanpidon tositteiden rajoitukset	3.89	3.80	3.33	3.58
Kirjanpidon määrääjat (käteinen myynti: kassakirjanpito)	3.07	3.40	3.00	2.08
Arvonlisävero (eri veroluokat, maksupäivä)	3.96	3.60	3.67	3.67
Verotili	3.43	3.00	3.33	3.50

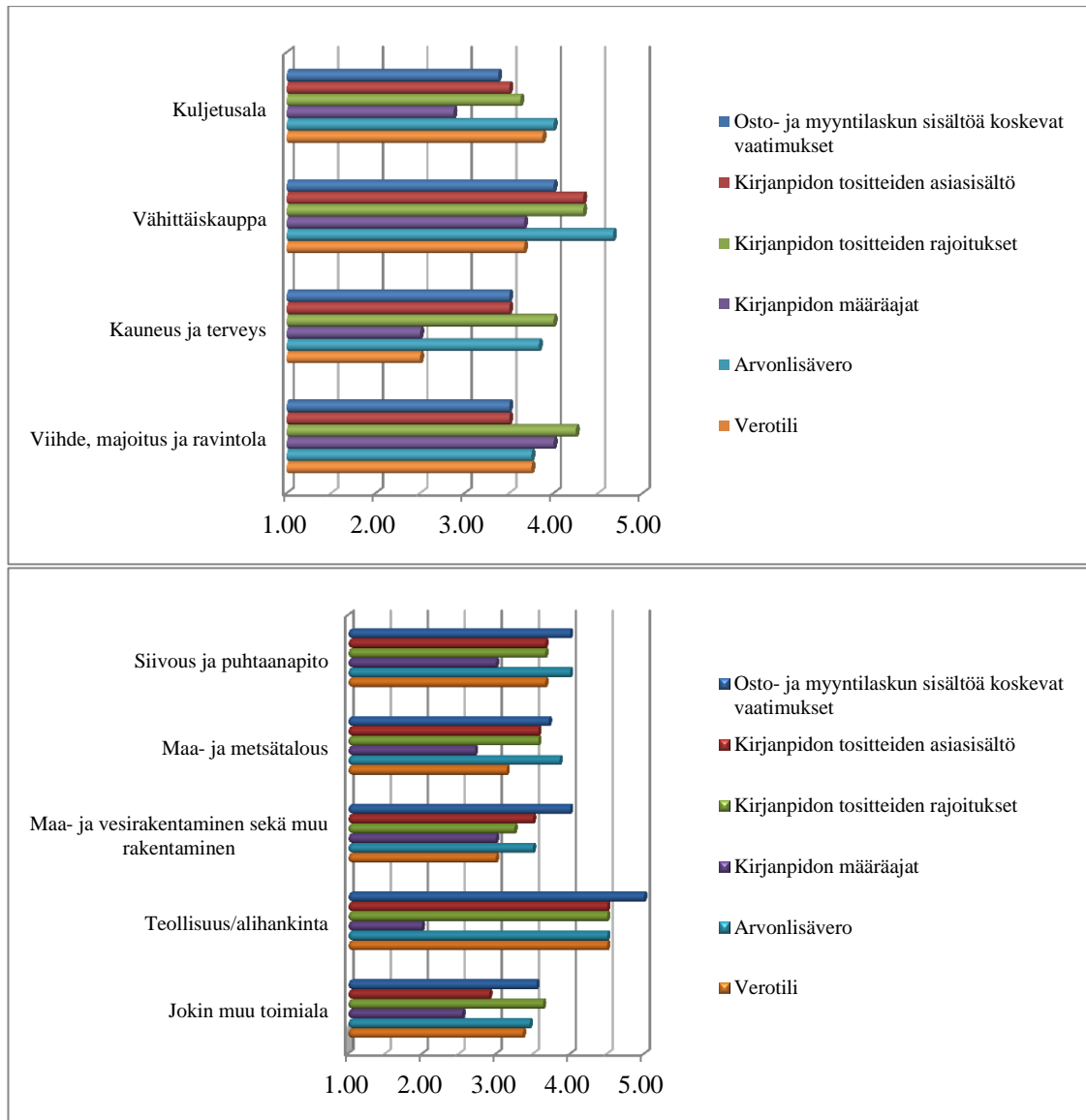


Kuvio 14. Kirjanpidon perusteiden tuntemus yritysmuodon mukaan

Toimialoista kokonaisvaltaisesti kirjanpidon perusteet olivat toiseksi parhaiten hallussa viihteen, majoituksen ja/tai ravintolan (TA4) edustajilla; vastaajat kokivat tuntevansa kaikki kysytyt kohtalaisesti tai melko hyvin (ka 3.50–4.25). Kyseisellä toimialalla oli myös parhaiten tiedossa kirjanpidon määräajat käteisen myynnin kassakirjanpitoa ajatellen (ka 4.00); huonoimmaksi tuntemuksensa ilmoittivat teollisuuden/alihankinnan (TA8, ka 2.00) sekä kauneuden ja terveyden (TA3, ka 2.50) toimialojen edustajat. Teollisuuden/alihankinnan toimialalla koettiin tuntemus muiden perusteiden osalta melko hyväksi tai jopa täysin tunnetuksi; osto- ja myyntilaskun sisältöä koskevat vaatimukset olivat kaikilla toimialan edustajilla täysin tiedossa, muiden perusteiden ollessa näiden väliltä (ka 4.50). (Taulukko 15 ja kuvio 15.)

Taulukko 15. Kirjanpidon perusteiden tuntemus toimialan mukaan

	TA 1	TA 2	TA 3	TA 4	TA 5	TA 6	TA 7	TA 8	TA 9
Osto- ja myyntilaskun sisältöä koskevat vaatimukset	3.38	4.00	3.50	3.50	4.00	3.71	4.00	5.00	3.55
Kirjanpidon tositteiden asiasisältö	3.50	4.33	3.50	3.50	3.67	3.57	3.50	4.50	2.91
Kirjanpidon tositteiden rajoitukset	3.63	4.33	4.00	4.25	3.67	3.57	3.25	4.50	3.64
Kirjanpidon määräajat (käteinen myynti: kassakirjanpito)	2.88	3.67	2.50	4.00	3.00	2.71	3.00	2.00	2.55
Arvonlisävero (eri veroluokat, maksupäivä)	4.00	4.67	3.83	3.75	4.00	3.86	3.50	4.50	3.45
Verotili	3.88	3.67	2.50	3.75	3.67	3.14	3.00	4.50	3.36

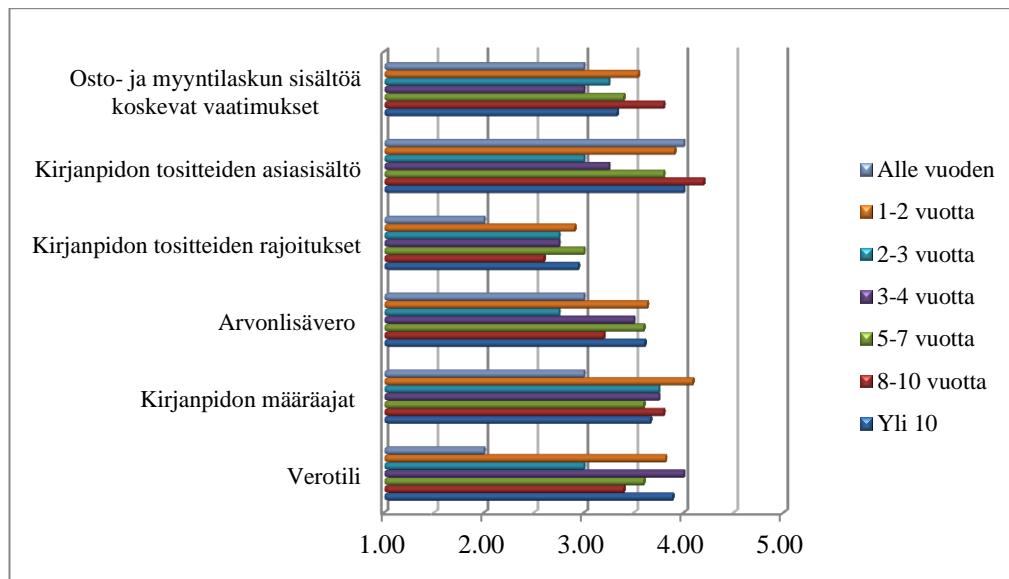


Kuvio 15. Kirjanpidon perusteiden tuntemus toimialan mukaan

Alle vuoden yrittäjänä toiminut vastaaja koki kirjanpidon perusteiden tuntemuksensa huonoksi tai kohtalaiseksi muiden, paitsi kirjanpidon tositteiden asiasisällön osalta; tämän hän koki tuntevansa melko hyvin. Yli 10 vuotta yritystoimintaa harjoittaneiden vastaajien tietämys kirjanpidon tositteiden rajoituksista koettiin heidän keskuudessaan huonoiten tunnetuksi (ka 2.94) kirjanpidon perusteeksi; tämä oli myös muiden yrittäjyysvuosien mukaan jaettujen ryhmien heikoiten tunnetuin. Verotili oli kaikilla alle vuoden yrittänyttä vastaajaa lukuun ottamatta vähintään kohtalaisesti tunnettu, parhaiden sen kokivat tuntevansa 3-4 vuotta yrittäneet vastaajat (ka 4.00). (Taulukko 16 ja kuvio 16.)

Taulukko 16. Kirjanpidon perusteiden tuntemus yrittäjyysvuosien mukaan

	Alle vuoden	1-2 vuotta	2-3 vuotta	3-4 vuotta	5-7 vuotta	8-10 vuotta	Yli 10
Osto- ja myyntilaskun sisältöä koskevat vaatimukset	3.00	3.55	3.25	3.00	3.40	3.80	3.33
Kirjanpidon tositteiden asiasisältö	4.00	3.91	3.00	3.25	3.80	4.20	4.00
Kirjanpidon tositteiden rajoitukset	2.00	2.91	2.75	2.75	3.00	2.60	2.94
Kirjanpidon määräajat (käteinen myynti: kassakirjanpito)	3.00	4.09	3.75	3.75	3.60	3.80	3.67
Arvonlisävero (eri veroluokat, maksupäivä)	3.00	3.64	2.75	3.50	3.60	3.20	3.61
Verotili	2.00	3.82	3.00	4.00	3.60	3.40	3.89



Kuvio 16. Kirjanpidon perusteiden tuntemus yrittäjyysvuosien mukaan

3.3.5 Kirjanpidon laskutus

Vastaajilta kysyttiin heidän tietämystään kirjanpidon laskutusperusteesta:

Tiedättekö millä perusteella tilitoimisto teitä laskuttaa?

Tositteiden määrän mukaan

Kirjanpitoon kuluvan ajan mukaan

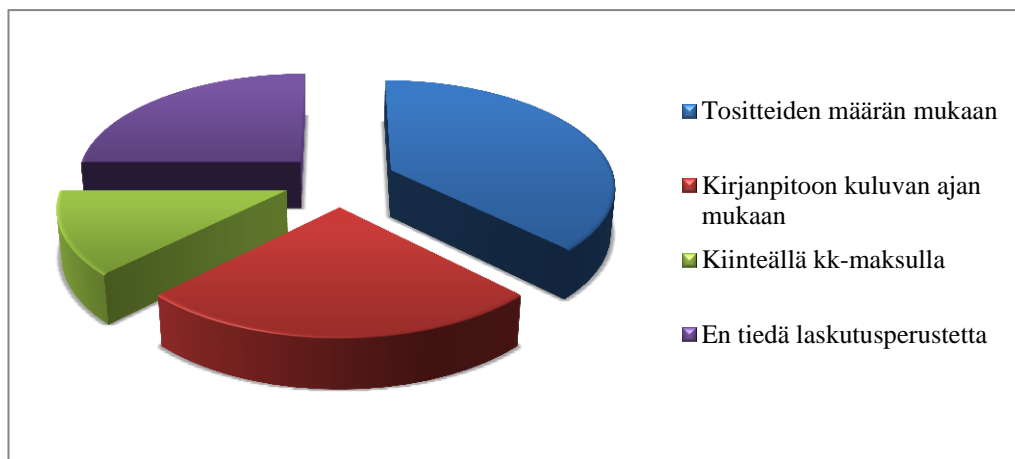
Kiinteällä kk-maksulla

En tiedä laskutusperustetta

Vastaajista vain 75 % ilmoitti tietävänsä, millä perusteella heitä laskutetaan kirjanpidosta: 37.50 % vastasi laskutuksen tapahtuvan tositteiden määrän mukaan, 25 % kirjanpitoon kuluvan ajan mukaan ja 12.50 % kiinteään kk-maksun mukaan. Yksi neljännesosa eli 12 vastaajaa eivät tieneet millä perusteella heitä laskutetaan kirjanpidosta. (Taulukko 17. ja kuvio 17.)

Taulukko 17. Kirjanpidon laskutusperuste

	lkm	lkm kum	%	% kum
Tositteiden määrän mukaan	18	18	37.50	37.50
Kirjanpitoon kuluvan ajan mukaan	12	30	25.00	62.50
Kiinteällä kk-maksulla	6	36	12.50	75.00
En tiedä laskutusperustetta	12	48	25.00	100.00

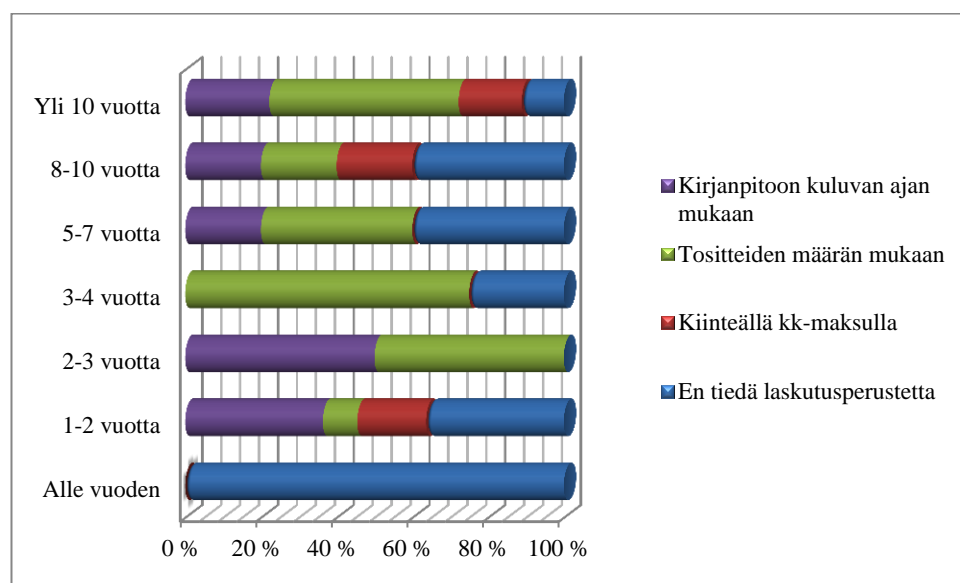


Kuvio 17. Kirjanpidon laskutusperuste

Yllättäen kirjanpidon laskutusperuste ei ollut tiedossa alle vuoden yrittäjänä toimineella vastaajalle; myöskään reilu 36 % eli neljä vastaajaa 1-2 vuotta yrittäjinä toimineista eivät tätä tieneet. Kirjanpidon laskutusperuste oli selvillä kaikille 2-3 vuotta yrittäneille vastaajille sekä enemmistölle 3-4 vuotta (75 %) ja yli 10 vuotta (lähes 89 %) yrittäneistä. 5-7 vuotta ja 8-10 vuotta yrittäneiden vastaajien keskuudessa 40 % ei tiennyt omaa kirjanpidon laskutusperustettaan. (Taulukko 18 ja kuvio 18.)

Taulukko 18. Kirjanpidon laskutusperuste yrittäjyysvuosien mukaan

	Alle vuoden	1-2 vuotta	2-3 vuotta	3-4 vuotta	5-7 vuotta	8-10 vuotta	Yli 10 vuotta	Yht.
Tositteiden määrän mukaan	0	1	2	3	2	1	9	18
Kirjanpitoon kuluvan ajan mukaan	0	4	2	0	1	1	4	12
Kiinteällä kk-maksulla	0	2	0	0	0	1	3	6
En tiedä laskutusperustetta	1	4	0	1	2	2	2	12



Kuvio 18. Kirjanpidon laskutusperuste yrittäjyysvuosien mukaan

Vastaajilta kysyttiin myös heidän tietämystään siitä, mistä annetuista vaihtoehdoista he tietävät tilitoimiston laskuttavan heitä:

Valitkaa ne vaihtoehdot, joista tilitoimisto tietääksenne laskuttaa teiltä:

Verotiliote

Neuvonta

Mapittaminen

Tositteiden järjestäminen

Mappien säilyttäminen

Tositteiden kopiointi

Veroilmoitus

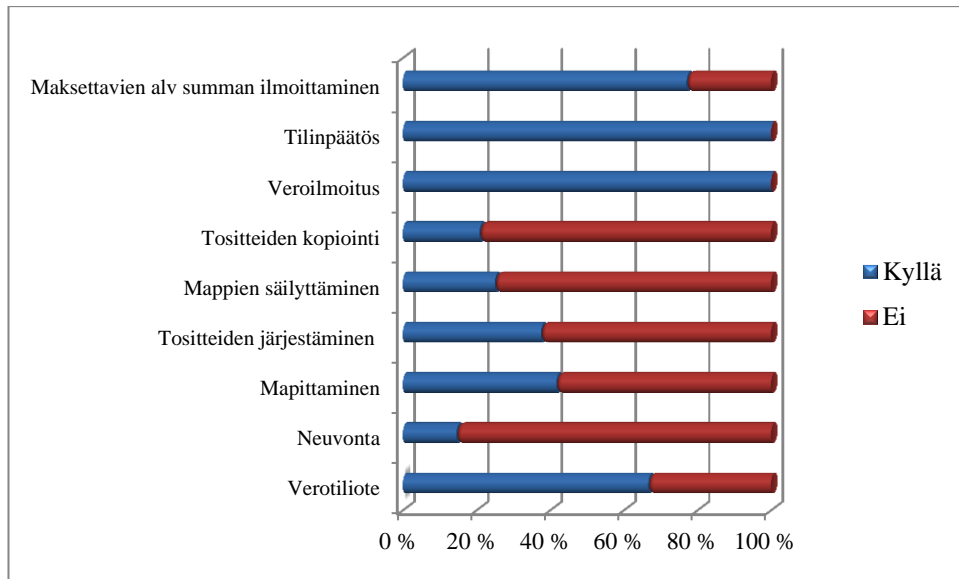
Tilinpäätös

Arvonlisäverojen summan ilmoittaminen

Jokainen vastaajista ilmoitti tietävänsä, että tilitoimisto laskuttaa heitä veroilmoituksesta sekä tilinpäätöksestä. Neuvonnan (14.58 %), mappien säilyttämisen (25.00 %) sekä tositteiden kopioimisen (20.83 %) osalta vain osa vastaajista ilmoitti tietävänsä, että heitä laskutetaan kyseisistä asioista. Kaksi kolmannesosaa vastaajista tiesi sanoa, että tilitoimisto laskuttaa heitä verotiliotteesta. Vastaajista reilu 58 % ilmoitti, etteivät ainakaan tietoisesti tiedä tilitoimiston laskuttavan mapittamisesta ja 62.50 % tositteiden järjestämisestä. Reilut 77 % mielestään taas tiesivät, että tilitoimisto laskuttaa heitä maksettavien arvonlisäverojen summan ilmoittamisesta. (Taulukko 19. ja kuvio 19.)

Taulukko 19. Kirjanpidon laskutus sisältää

	Kyllä %	Kyllä lkm	Ei %	Ei lkm
Verotiliote	66.67	32	33.33	16
Neuvonta	14.58	7	85.42	41
Mapittaminen	41.67	20	58.33	28
Tositteiden järjestäminen	37.50	18	62.50	30
Mappien säilyttäminen	25.00	12	75.00	36
Tositteiden kopiointi	20.83	10	79.17	38
Veroilmoitus	100.00	48	0.00	0
Tilinpäätös	100.00	48	0.00	0
Maksettavien alv summan ilmoittaminen	77.08	37	22.92	11



Kuvio 19. Kirjanpidon laskutus sisältää

3.3.6 Väittämäparit

Vastaajia pyydettiin valitsemaan heille mieluisimmat vaihtoehdot kahdesta väittämäparista:

Väittämäpari 1:

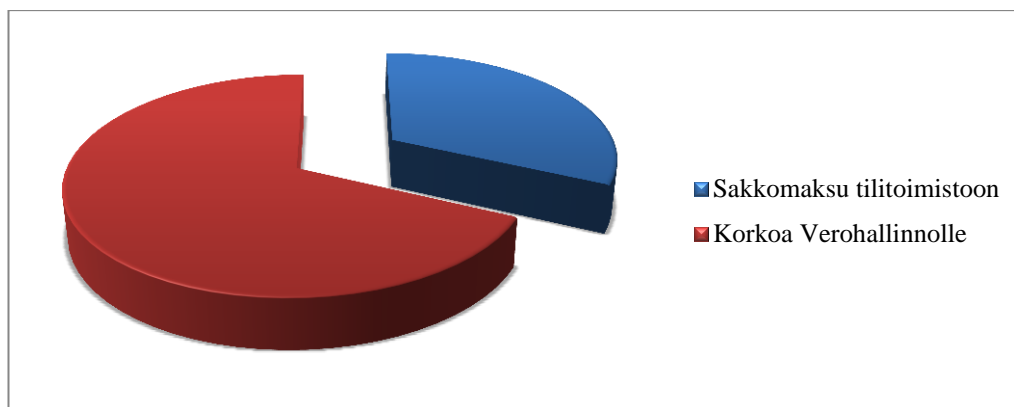
Maksan mieluummin sakkoa tilitoimistoon, kuin korkoja verohallinnolle myöhästyneistä arvonlisäveroista

Maksan mieluummin korkoa verohallinnolle, kuin sakkoa tilitoimistolle myöhästyneistä arvonlisäveroista

Vastaajista 68 % maksaa mieluummin korkoa verohallinnolle kuin sakkomaksua tilitoimistolle myöhästyneistä arvonlisäveroista.

Taulukko 20. Väittämäpari 1

	lkm	lkm kum	%	% kum
Sakkomaksu tilitoimistoon	15	15	31.91	31.91
Korkoa Verohallinnolle	32	47	68.09	100.00



Kuvio 20. Väittämäpari 1

Väittämäpari 2:

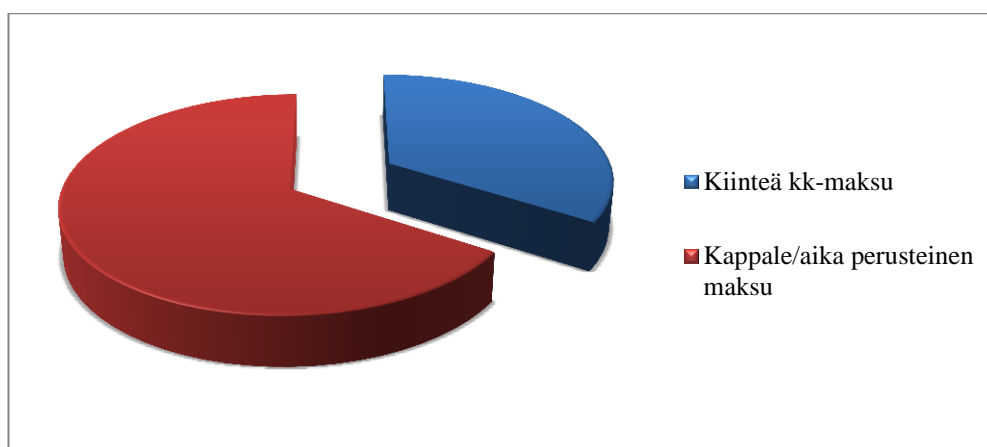
Maksan mieluummin kiinteää kk-maksua kuin kappale/aika perusteista juoksevien kulujen lisää

Maksan mieluummin kappale/aika perusteista kuin kiinteän kk-maksun juoksevien kulujen lisää

Vastaajista lähes 66 % maksaisi mieluummin kappale/aika perusteista juoksevien kulujen lisää kuin kiinteää kuukausimaksua.

Taulukko 21. Väittämäpari 2

	lkm	lkm kum	%	% kum
Kiinteä kk-maksu	16	16	34.04	34.04
Kappale/aika perusteinen maksu	31	47	65.96	100.00



Kuvio 21. Väittämäpari 2

3.4 Asiakaskyselyn johtopäätökset

Ensimmäisenä asiakaskyselyssä haluttiin selvittää, mikä on mieluisin tapa toimittaa tositteet tilitoimistoon. Vastausten perusteella voitiin todeta, että enemmistö haluaa toimittaa tositteensa henkilökohtaisesti. Tämä on myös käytännön osalta todettavissa oleva eli täysin looginen johtopäätös. Postilaatikko sai kannatusta 25 % vastaajista. Käytännössä siis voidaan todeta, että paikanpäälle tositteet haluaa toimittaa 77 % tilitoimiston asiakkaista. Postin tai matkahuollon kautta tositteensa toimittaa mieluiten 12,5 % vastaajista, joiden voidaan ilman tarkempaa tutkimusta melko varmasti todeta olevan ulkopaikkakuntalaisia. Ainakin vielä nykyiseltään täysipainotteisesti ei mahdollinen tositteiden sähköinen toimittaminen sai hieman reilut 10 % vastaajien äänistä.

Toisena haluttiin tietää vastaajien oma näkemys tositteiden toimittamiseen liittyviin väittämiin. Kokonaisuudessaan sopivimmiksi väittämäksi vastaajien keskuudessa muodostuivat tositteiden toimittaminen aina kuukauden alussa sekä heti kun ne kaikki ovat kasassa. Vastaajat kokivat väittämän *'tositteiden toimittaminen tapahtuu tiedostetusti myöhässä'* sopivan huonoiten heidän kohdalleen. Yksityisyrittäjien keskuudessa tositteet toimitettiin yleisimmin silloin, kun ne kaikki olivat kasassa. Muiden yritysmuotojen kohdalla taas tositteet pyrittiin toimittamaan aina kuukauden alussa. Avoimien yhtiöiden osalta tositteiden toimittaminen jäi useimmiten viime tippaan ja osakeyhtiöiden osalta niitä taas toimitettiin eniten tiedostetusti myöhässä. Vastaavasti toimialoista vähittäiskauppaa edustavat vastaajat toimivat yleisimmin näin. Maa- ja vesirakentamisen sekä muun rakentamisen ja teollisuuden/alihankinnan toimialoilta olevat vastaajat taas eivät koskaan ilmoittaneet toimittavansa tositteita viime tipassa tai tiedostetusti myöhässä. Yrittäjyysvuosien mukaan tarkasteltuna ei löytynyt selvää kaavaa; tositteiden toimittaminen viime tipassa oli yleisimmin yli kahdeksan vuotta yrittäneille sopiva väittämä, mutta myös 1-2 vuotta yrittäneet vastasivat sitä lähes yhtä paljon. Ajallaan toimitettujen, joskin puutteellisten tositteiden toimittaminen oli kaikissa yrittäjyysvuosiluokissa melko samalla tasolla. Yli 10 vuotta yrittäneet toimittavat tositteet useimmin silloin, kun ne kaikki olivat kasassa.

Neljän seuraavan kysymyksen tarkoituksena oli kartoittaa vastaajien nykyisiä tottumuksia sekä heille mieluisampia vaihtoehtoja tilitoimistossa asiointiin. Näistä ensimmäisen kysymyksen tarkoitus oli selvittää, kuinka usein vastaajat asioivat tilitoimistossa henkilökohtaisesti. Enemmistö, 79 %, vastaajista ilmoitti asioivansa kerran kuukaudessa; tätä useammin tilitoimistossa kävi vain kaksi vastaajaa. Loput 16,67 % vastaajista ilmoitti, etteivät he asioi henkilökohtaisesti lainkaan. Toisena selvitettiin, kuinka usein vastaajat ovat varanneet aikaa etukäteen asiointiaan varten. Vastaajista vain neljä ilmoitti varaavansa ajan jokaiselle vierailulleensa aina etukäteen, kun taas 54 % vastaajista ei koskaan varannut aikaa. Lopuista vastaajista 27 % myönsi varaavansa ajan silloin tällöin ja 10 % joskus. Kolmannen kysymyksen avulla haluttiin saada tietoon, mikä ajankohta olisi vastaajien mielestä parhain tilitoimistossa asiointiin. Tämä kysymys jakoi vastaajat täysin; enemmistö eli yhteensä 67 % vastaajista piti parhaana ajankohtana puolen päivän jälkeen tapahtuvaa asiointi niin, että 21 % heti puolen päivän aikaan, 25 % iltapäivällä kello 14.00 jälkeen ja 21 % illalla kello 16.00 jälkeen. Aamusta heti kello 8.00 asioimaan mieluiten tulisi 19 % vastaajista ja hieman myöhemmin, aamupäivästä kello 10.00 jälkeen loput eli 14 % vastaajista. Tilitoimistossa asioiminen kesti 50 % vastaajista korkeintaan 10 minuuttia. 10–20 minuuttia ilmoitti viipyvänsä 31 % vastaajista ja 20–30 minuuttia 17 % vastaajista. Vain yksi vastaaja ilmoitti viipyvänsä kauemmin kuin 30 minuuttia.

Järjestyksessään seitsemäs kysymys selvitti vastaajien tuntemusta kirjanpidon perusteisiin liittyen. Huonoiten kaikkien vastaajien keskuudessa tunnettiin kirjanpidon määrääjät käteismyynnin kassakirjanpitoa ajatellen, parhaiten taas tunnettiin arvonnalisäveroä koskevat seikat. Keskiarvollisesti kuitenkin ei ihan päästy minkään annetun perusteen osalta melko hyvään tuntemukseen. Huonoiten kirjanpidon määrääjät käteismyynnin kassakirjanpitoa ajatellen olivat osakeyhtiöiden tiedossa; muiden yritysmuotojen edustajat tunsivat nämä kohtalaisesti. Avoimen yhtiön edustajat olivat parhaiten perillä osto- ja myyntilaskujen sisältöä koskevista vaatimuksista sekä kirjanpidon tositteiden asiasisällöstä. Yksityisyrittäjät taas tunsivat parhaiten kirjanpidon tositteiden rajoitukset ja arvonnalisäveron. Verotilistä oli kaikilla kohtalainen tietämys. Toimialoista teollisuuden/alihankinnan vastaajat olivat melko hyvin tai täysin perillä kaikista muista paitsi kirjanpidon määrääjoista käteismyynnin kassakirjanpitoa koskien, johon heillä oli huono tuntemus. Osto- ja myyntilaskun sisältöä koskevat vaatimukset olivat kuljetusalan ja jonkin muun toimialan vastaajille kaikista vastaa-

jista heikoiten tiedossa. Kuljetusalan edustajat taas tunsivat parhaiten arvonlisäveroa koskevat seikat. Kauneuden ja terveyden toimialalla olevat vastaajat tunsivat heikoiten verotilin ja kirjanpidon määrääjat käteismyynnin kassakirjanpitoa ajatellen. Kokonaisuudessaan huomioiden kaikki kirjanpidon perusteet, oli huonoin tietämys vastaajilla, jotka olivat ilmoittaneet toimialakseen jokin muu toimiala. Yrittäjyysvuosien mukaan tarkasteltuna ei mikään kysytyistä kirjanpidon perusteista ollut selvästi vain vähän aikaa tai jo pitkään yrittäneiden osaamisalueena. Kirjanpidon tositteiden asiasisältö oli melko hyvin tiedossa alle kaksi vuotta ja yli kahdeksan vuotta yrittäneille; muut tunsivat ne kohtalaisesti. Arvonlisävero oli huonoiten hallussa 2-3 vuotta yrittäneillä vastaajilla, verotili ja kirjanpidon tositteiden rajoitukset puolestaan alle vuoden yrittäneellä vastaajalla. Yleisesti huonoin kirjanpidon perusteiden tuntemus oli alle vuoden yrittäneen vastaajan lisäksi 2-3 vuotta ja 3-4 vuotta yrittäneillä vastaajilla.

Kahdeksantena kysymyksenä vastaajilta tiedusteltiin tietävätkö he kirjanpidon laskutusperusteensa. Hämmästyttävästi 25 % eli 12 vastaaja vastasi, ettei tiedä laskutusperustettaan. Enemmistöä vastaajista laskutettiin kuukausikirjanpidon tositteiden määrän mukaan, seuraavaksi eniten siihen kuluneen ajan perusteella. Kiinteä kk-maksu oli vastaajista vain 12.5 % eli kuudella yrityksellä. Yrittäjyysvuosien mukaan tarkasteltuna ainoastaan kaikki 2-3 vuotta yrittäneet vastaajat osasivat kertoa laskutusperusteensa; alle vuoden yrittänyt ei tiennyt, kuinka häntä laskutetaan. Yli 10 vuotta yrittäneistä vain kaksi (11 %) ei osannut sanoa laskutusperustettaan. Yrittäjyysvuosikseen 5-10 vuoden väliltä vaihtoehdon valinneista vain 60 % osasi kertoa laskutusperusteen. 3-4 vuotta yrittäneistä vastaajista kaikkia, jotka osasivat laskutusperusteensa kertoa, laskutettiin tositteiden määrän mukaan.

Yhdeksäs kysymys liittyi niin ikään kirjanpidon laskutukseen; vastaajille annettiin yhdeksän vaihtoehtoa, joista heitä pyydettiin valitsemaan ne, joista he tietävät tilitoimiston laskuttavan heitä. Kaikki vastaajat valitsivat annetuista vaihtoehdoista veroilmoituksen sekä tilinpäätöksen. Maksettavien arvonlisäverojen summan ilmoittamisesta oletti 77 % vastaajista kuuluvan kirjanpidon laskutukseen. Verotiliotteesta saman oletuksen teki 66 % vastaajista. Tositteiden kopioinnista sekä mappien säilyttämisestä vastaajista 21 % / 25 % ilmoitti tietävänsä, että tilitoimisto laskuttaa heitä kyseisistä asioista. 14 % vastaajista oli sitä mieltä, että tilitoimisto laskuttaa heitä

neuvonnasta. Tositteiden järjestäminen puolestaan kuului vastaajista 37.5 % mukaan heidän kirjanpitoinsa laskutukseen ja mapitus taas 41 %.

Asiakaskyselyn lopussa asiakkaille esitettiin kaksi väittämäparia, joista heidän käskettiin valita mieluisampi vaihtoehto. Väittämäpari 1 pyysi valitsemaan tilitoimistolle maksettavan sakkomaksun ja Verohallinnolle maksettavan koron väliltä; vastaajista 68 % valitsi Verohallinnolle maksettavan koron. Väittämäpari 2 taas pyysi valitsemaan juoksevien kulujen lisän maksuperusteiden kiinteän kk-maksun ja kappale/aika perusteisen maksun väliltä. Vastaajista 66 % valitsi mieluisammaksi vaihtoehdoksi kappale/aika perusteiden maksun.

Asiakaskysely sisälsi myös tätä opinnäytetyötä ajatellen tarpeettoman kysymyksen:

Millaisena koette tilitoimistosta saamanne palvelu? (Valitse sopivin vaihtoehto)

- *Palvelu on erinomaista*
- *Palvelussa on pieniä puutteita*
- *Palvelussa on jonkin verran parannettavaa*

Jos edeltävässä kysymyksessä vastasitte jälkimmäisiin vaihtoehtoihin; kertokaa muutamalla sanalla, mitä puutteita tai parannettavaa palvelussa on.

Tämä esitettiin lähinnä siksi, että haluttiin kartoittaa millaisia puutteita tai parannuksia asiakkaat näkevät tilitoimistossa. Ehdotuksia tuli muutama; toivottiin budjetin ja kustannusten seurantaan liittyvää palvelua, yrityksen kirjanpidon kehittämistä laskutuksen ja verotuksen kannalta, neuvontaa/keskustelutuokiota yrityksen tilanteesta ja tulevista suunnitelmista säännöllisin väliajoin sekä yksityisyyden parantamista (puhe kuuluu käytävään).

3.5 Kuukausikirjanpidon tehostamisen kehittämistoimenpiteet

Toimeksiantajayrityksen kuukausikirjanpidon tekemistä halutaan tehostaa vaikuttamalla sen asiakkaisiin. Asiakkaita varten tehdään tämän opinnäytetyön pohjalta ohjeistus, joka antaa käytännön vinkkejä niin tositteiden toimittamiseen kuin tilitoimistossa asioimiseenkin. Ohjeistus on tarkoitettu ainoastaan toimeksiantajayrityksen käyttöön, joten sitä ei voida tämän opinnäytetyön loppuun liittää. Siitä syystä tässä kappaleessa esittelen ne kehittämistoimenpiteet, joista kyseinen ohjeistus tullaan tekemään.

3.5.1 Tositteita koskevat kehittämistoimenpiteet

Tositteiden toimittaminen tilitoimistoon saa jatkua vanhoilla tavoillaan eli henkilökohtaisesti tuotuna, postilaatikkoon toimitettuna sekä postin/matkahuollon kautta tulevana. Henkilökohtaisesti tilitoimistoon tositteitaan toimittavia asiakkaita ohjeistetaan varaamaan aika tai jättämään tositteet postilaatikkoon, jos heillä ei ole tositteita tai muuten kirjanpitoa koskevia kysymyksiä. Näin säästyy sekä kirjanpitäjien että asiakkaiden aika; asiakkaan ei tarvitse jäädä odottamaan että mahdollinen jo käymässä oleva asiakas poistuu. Tilitoimiston aukioloaikojen ulkopuolella tapahtuvien tositteiden toimittamisen vuoksi olisi kehittämistoimenpiteenä hyvä siirtää postilaatikko ulko-oven ulkopuolelle; näin paikalliset yrittäjät, ja mikseivät ulkopaikkakuntalaisetkin, pystyisivät toimittamaan tositteensa paikan päälle iltaisin ja viikonloppuisin.

Tositteiden toimittaminen tulee jatkossakin tapahtua aina kuun 20. päivään mennessä. Asiakkaille painotetaan, että näin he varmistavat maksettavan arvonlisäveronsa summan saamisen ajoissa ja välttyvät mahdollisilta yllätyksiltä sen eräpäivänä, jos arvonlisäveron suuruus onkin poikkeuksellisen iso. Asiakkaiden toivotaan toimittavan tositteet ajoissa, vaikka niissä olisikin pieniä puutteita. Ne asiakkaat, joilla tositteiden toimittaminen jää usein viime tippaan tai ne toimitetaan tiedostetusti myöhässä, ohjeistetaan ilmoittamaan asiasta etukäteen; tällaiseen käytökseen löytyy varmasti selitys ja yhdessä tilitoimiston kanssa voidaan pohtia, onko asialle mahdollista tehdä jotakin.

Tositteiden rajoituksia ja asiasisältöä koskien asiakkaille kootaan ohjeistukseen näiden perusasiat. Rajoituksissa painotetaan sitä, ettei kirjanpitoon kuulumattomia tositteita ole soveliasta tuoda tilitoimistoon kokeilumielessä. Esimerkiksi selvästi henkilökohtaiselta näyttävän yrityksen tililtä nousseen ruokakauppakuitin osalta voitaisiin jättää se maitopurkki merkitsemättä ”kahvimaidoksi”, etenkin kun ostos on tapahtunut illalla työpäivän päätyttyä. Tositteiden asiasisältö koskien taas asiakkaille kerrataan arvonnäkövero laskeminen; valitettavan monesti myyntilaskuihin on merkitty bruttosummasta laskettu arvonnäkövero. Samalla voidaan muistuttaa arvonnäköveroprosenteista sekä siitä, mitä merkintöjä laskusta tulee löytyä, kun myynti on arvonnäköverotonta. Arvonnäköverotonta myyntiä harjoittaville painotetaan myös sitä, että jokaisesta tällaisesta myynnistä tulee olla tosite, etenkin heidän harjoittaessaan myös arvonnäköverollista myyntiä.

Osto- ja myyntilaskujen sisältöä koskien halutaan ohjeistuksessa muistuttaa, että kirjanpitoon toimitettavasti tositteesta pitää löytyä muun muassa selvästi merkittynä mitä on ostettu tai myyty, mihin hintaan ja kuinka paljon kyseisissä summissa on arvonnäköveroa. Erityisesti halutaan painottaa sitä, että jokaisesta laskusta, oli se sitten puhelinlasku, vesilasku tai ostolasku, tulee toimittaa kaikki kyseisen laskun sivut eikä vain etusivua. Asiakkaiden tulisi myös tarkistaa, että heidän toimittamistaan tositteista löytyy viitenumero; kirjanpito tapahtuu tositetiliotteen kautta ja etenkin jos lasku on maksettu useammassa erässä ennen eräpäivää, vaikeuttaa viitenumeron puuttuminen tapahtuman kohdentamista tiettyyn laskuun. Asiakkaiden olisi myös hyvä merkitä yksityiskäyttöön kuuluvat tositteet omatoimisesti, eikä vain vasta asiaa tiedusteltaessa ilmoittaa sen sinne kuuluvan. Lisäksi etenkin rakentamista tai korjaamista harjoittavien yritysten olisi hyvä, jos he merkitsisivät tositteisiinsa, ovatko kyseiset ostokset tulleet yrityksen omaan käyttöön vai liiketoiminnan harjoittamiseen.

Ilman kassakonetta käteismyyntiä harjoittavia muistutetaan, että heillä tulisi olla jokaiselta kuulta erillinen myyntiyhteenveto, josta selviää tulleet tilitykset päiväkohtaisesti. Tässä kohtaa selvennetään, ettei jokaista myyntiä tarvitse eritellä; riittää, että päivämäärältä x.x on merkitty myydyksi tuotteita/palveluja x määrällä euroja.

3.5.2 Tilitoimistossa asioimista koskevat toimenpiteet

Asiakkaita ohjeistetaan päällekkäisyyksien ja siitä syntyvän odottamisen johdosta varamaan soittamalla tai sähköpostilla aika asioinnille, jonka keston olettaa ylittävän x minuuttia. Ajan varaaminen on suotavaa etenkin silloin, kun tilitoimistoon haluaa tulla asioimaan ennen kello 10.00 tai varsinkin sitten, kun asioinnin halutaan tapahtuvan kello 16.00 jälkeen. Kirjanpitäjillä on myös oma elämänsä eikä aina ole mahdollisuutta jäädä työpäivän päättyessä asiakasta neuvomaan. Ohjeistuksessa kuitenkin halutaan painottaa sitä, että asiakkaat ovat erityisen tervetulleita asioimaan henkilökohtaisesti. Halutessaan kahdenkeskistä neuvonta-aikaa esimerkiksi seuraavan tilikauden suunnittelua varten, rohkaistaan asiakkaita ottamaan yhteyttä ja sopimaan rauhallinen ajankohta tätä varten; kirjanpitäjillä ei valitettavasti ole itsellään ylimääräistä aikaa siihen, että he jokaisen asiakkaan kutsuisivat erikseen juttelemaan. Asiakkaan neuvominen kuuluu kuitenkin toimenkuvaan ja kirjanpitäjät auttavat sovitusti ilomielen kaikissa kirjanpidollisissa asioissa.

3.5.3 Kirjanpidon laskutuskäytäntö

Tilitoimiston asiakkaita muistutetaan ohjeistuksella siitä, että heidän kirjanpitolaskunsa sisältävät merkinnän laskutusperusteesta; vientiperusteisesti laskutettavilla yksikkönä on x kpl, aikaperusteisesti laskutettavilla x tuntia ja kiinteän kuukausimaksun omaavilla 1 kpl. Lisäksi ohjeistuksessa eritellään, mitä laskussa oleva ”maaliskuun kirjanpito” pitää sisällään. Toki tämä voi vaihdella sen mukaan, mitä asiakkaan kanssa on sovittu; jos asiakas järjestää tositteensa itse, on hänen kanssaan luultavasti sovittu siitä, ettei järjestämisen kuluneesta ajasta laskuteta. Asiakkaan ollessa epävarma laskutuksensa sisällöstä neuvotaan häntä ottamaan tilitoimistoon yhteyttä.

Tilitoimistoon ei oteta käyttöön sakkomaksua, sillä suurin osa asiakkaista ilmoitti mieluummin maksavansa korkoa Verohallinnolle. Juoksevien kulujen lisän hinnoitteluperustetta ja sen suuruutta aletaan pohtia ja mahdollisesti otetaan kokeiluun ohjeistuksen ilmoittamana ajankohtana. Tämän opinnäytetyön ulkopuolelle jäävinä asioina myös tilitoimiston hinnoittelu tullaan tarkastamaan ja samoin maksumuistutuskäytäntö.

LÄHTEET

- Eskola, A. & Lääkkö, H. 2001. Yrityksen arvonnisäverotus. Helsinki: EDITA Oyj.
- Heikkilä, Tarja. 2008. Tilastollinen tutkimus. 7. uud.p. Helsinki: Edita Primo Oy.
- Joki-Korpela, T., Jokinen, M., Klemola, A., Kontu, J., & Vilppula, T. 2009. Käytännön arvonnisäverotus. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Kananen, Jorma. 2008. KVANTTI – Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.
- Kirjanpitolaki. 1997. L 30.12.1997/1336 muutoksineen.
- Lindfors, Hannele. 2009. Kirjanpito käytännönläheisesti. Helsinki: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Linnakangas, E. & Juanto, L. 2008. Arvonnisäverotus ja muu kulutusverotus. 6. uud.p. Hämeenlinna: Karisto Oy.
- Rekola-Nieminen, Leena. 2012. Kirjanpitolaki käytännössä. 3. uud.p. Vaajakoski: Bookwell Oy.
- Suomen Yrittäjien www-sivut. 2013. Viitattu 10.3.2013. <http://www.yrittajat.fi/fi-FI/verotjarahat/verotus/arvonnisaverotontoiminta/>
- Taloushallintoliiton www-sivut. 2013. Viitattu 26.2–3.3.2013. <http://www.taloushallintoliitto.fi/taloushallintoliitto/tal-laatu/taloushallintoliiton-toimialasta/>
- Valtiovarainministeriön www-sivut. 2013. Viitattu 10.3.2013. http://www.vm.fi/vm/fi/10_verotus/04_arvonnisaverotus/index.jsp
- Verohallinnon www-sivut. 2013. Viitattu 10.3.2013. [http://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat_veroohjeet/Arvonnisaverotus/Verokannat/Arvonnisaverokantojen_muutos_112013\(25811\)](http://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat_veroohjeet/Arvonnisaverotus/Verokannat/Arvonnisaverokantojen_muutos_112013(25811))
- Verohallinnon www-sivut II. 2013. Viitattu 10.3.2013. [http://www.vero.fi/fi-FI/Henkiloasiakkaat/Verojen_maksaminen/Verotilille_kuuluvien_verojen_ilmoittami\(10691\)](http://www.vero.fi/fi-FI/Henkiloasiakkaat/Verojen_maksaminen/Verotilille_kuuluvien_verojen_ilmoittami(10691))
- Verohallinnon www-sivut III. 2013. Viitattu 7.5.2013. <http://portal.vero.fi/public/default.aspx?nodeid=7880&culture=fi-FI&contentlan=1>
- Verohallinnon www-sivut IV. 2013. Viitattu 19.5.2013. [http://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat_veroohjeet/Arvonnisaverotus/Laskutusvaatimukset_arvonnisaverotuksess\(23291\)#6.2Kevennetytlaskumerkintvaatimukset](http://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat_veroohjeet/Arvonnisaverotus/Laskutusvaatimukset_arvonnisaverotuksess(23291)#6.2Kevennetytlaskumerkintvaatimukset)