

**FEEL**  
**BA**group  
**CK**

---

MENESTYSTÄ  
TIEDOSSA

# Verohallinto ja verot

## Yritysassiakkaiden asennetutkimus 2023



# Tutkimuksen toteutus ja aineiston rakenne

- haastattelut kiintiöitiin asiakassegmentin mukaan siten, että kaikkiin ryhmiin saataisiin riittävästi vastauksia tulosten tarkastelua varten (tav N=30/segmentti)
- aineisto painotettiin asiakassegmentin mukaan vastaamaan todellista jakaumaa asiakassegmenteissä, jolloin total-tulos kuvaa todellista tilannetta asiakassegmentin koko huomioiden.

Tuloksia tarkastellaan tässä raportissa erikseen yritysten N=292 ja tilitoimistojen N=37 osalta

# Tutkimuksen toteutus

HAASTATTELUJEN  
AJANKOHTA

marraskuu 2023 – tammikuu 2024

TIEDONKERUUTAPA

Puhelinhaastattelu

HAASTATTELUMÄÄRÄ

**N=329** (292 yritystä ja 37 tilitoimistoa)

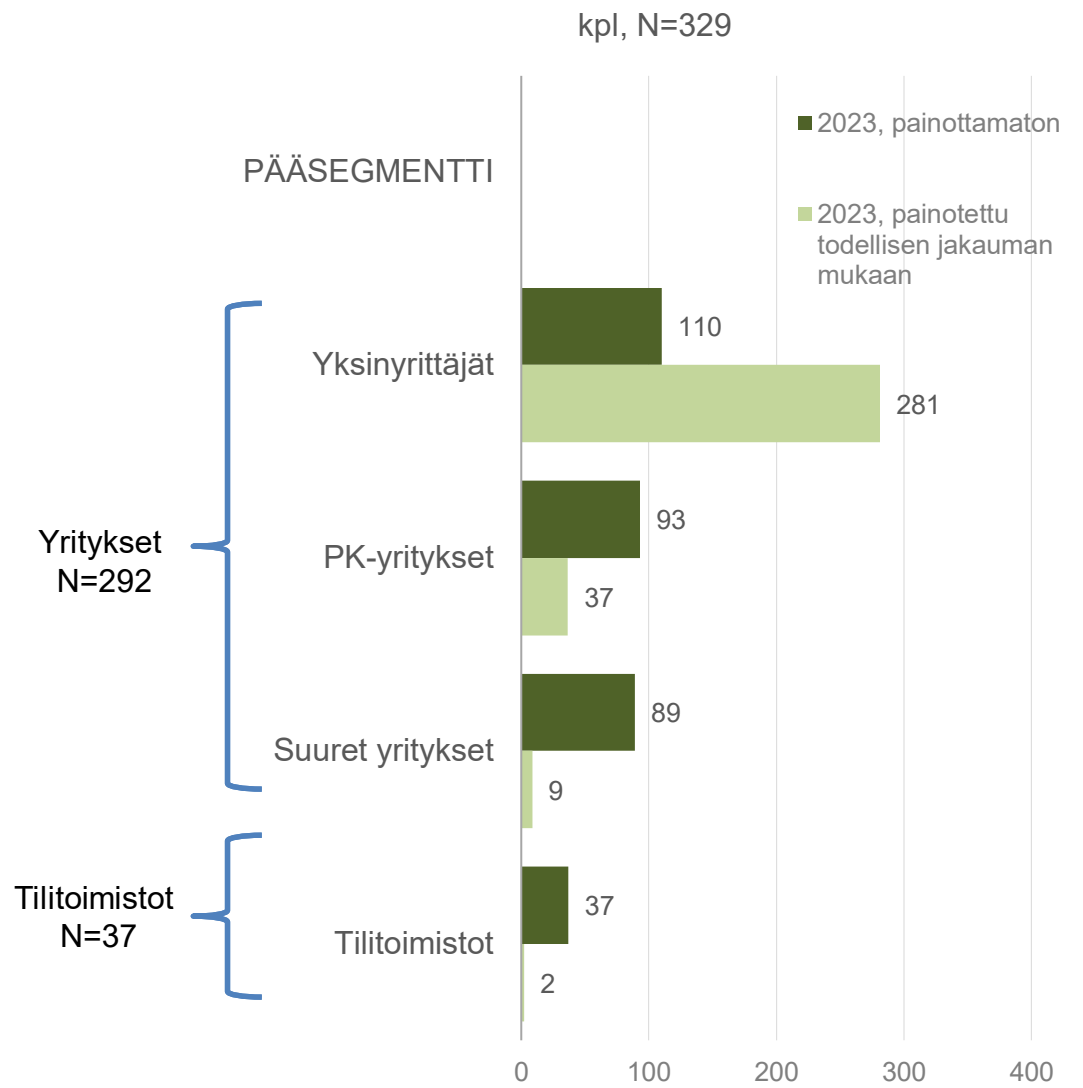
HAASTATTELUN KESTO

n. 11 minuuttia

KOHDEJOUKKO JA  
KÄYTETTY REKISTERI

Kiintiöity satunnaispaiminta Verohallinnon yritysasiakasrekisteristä, joihin puhelinnumerot päivitettiin Profinderin yritysrekisteristä. Puhelinnumerollista rekisteriä oli yhteensä 1963 kpl. Haastattelut kiintiöitiin asiakassegmentin mukaan.

# Aineiston rakenne



# 1.1. YRITYKSET

## Yhteenveto

# Yhteenveto – poimintoja (suluissa muutos vuoden 2019 tulokseen)

Oikein toimiminen kannattaa.

**99 %**

(+4 %-yks)

samaa mieltä

Yrityksemme suhtautuu myönteisesti verotukseen.

**90 %**

(+4 %-yks)

samaa mieltä

Yritysten veroasiat pystyy hoitamaan Verohallinnon ohjeiden avulla.

**79 %**

(+ 10 %-yks)

samaa mieltä

Verotus toimitetaan oikeudenmukaisesti

**74 %**

(+11 %-yks)

samaa mieltä

Palvelut ovat toimintavarmoja.

**87 %**

(+16 %-yks)

samaa mieltä

Toiminta on läpinäkyvää.

**72 %**

(+10 %-yks)

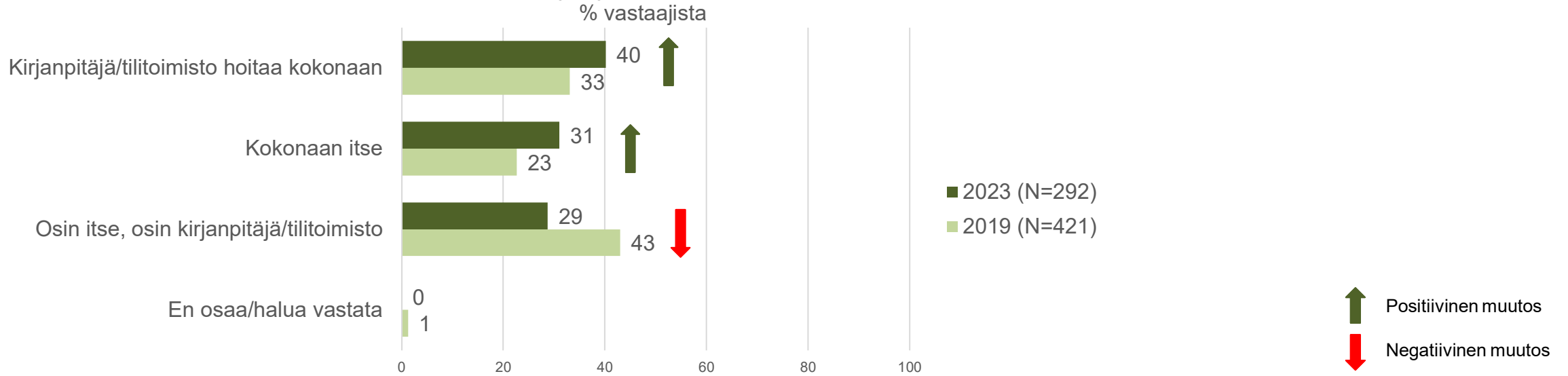
samaa mieltä

# 1.2. YRITYKSET

## Veroasioiden hoito

# Veroasioiden hoito

## Hoidatteko yrityksenne veroasiat...?



VEROASIOIDEN HOITO		Kaikki Yritykset	Pääsegmentti			Asiakassegmentti											
			Yksin- yrittäjät	PK- yritykset	Suuret yritykset	Aktiiviset maatalous- yrittäjät	Muut maatalous- yrittäjät	Uudet yrittäjät	Virtuaali- toimistojen asiakkaat	Muut aktiiviset yksin- yrittäjät	Erytisen tuen tarvitsijat	Muut Pk- yritykset	Ulkomaiset yritykset – pk	CbC- velvolliset	Kv-yhtiöt - Suuret	Muut suuret	Finanssi- toimiala
Vastanneet	N= (tod.)	292	110	93	89	31	19	13	13	34	30	30	33	16	29	25	19
	N= (painot.)	327	281	37	9	24	43	26	27	162	3	32	2	1	0	8	0
Kokonaan itse	%	31	34	7	28	39	42	31	15	35	7	7	12	31	31	28	11
Osin itse, osin kirjanpitäjä/tilitoimisto	%	29	27	42	41	29	21	23	38	26	43	40	67	50	45	40	58
Kirjanpitäjä/tilitoimisto hoitaa kokonaan	%	40	39	51	31	32	37	46	46	38	50	53	21	19	17	32	32

Liukuvärjäys tehty riveittäin, jolloin vihreä väri kertoo, missä taustaryhmässä kyseisen rivin arvo on suurin ja punainen missä matalin.



# Veroasioiden hoito

Ajatelkaa vielä sitä, kuinka yrityksenne tai edustamanne yhteisö hoitaa Verohallintoon päin veroihin liittyvät asiat.

## Mikä seuraavista kuvaa yritystänne parhaiten?

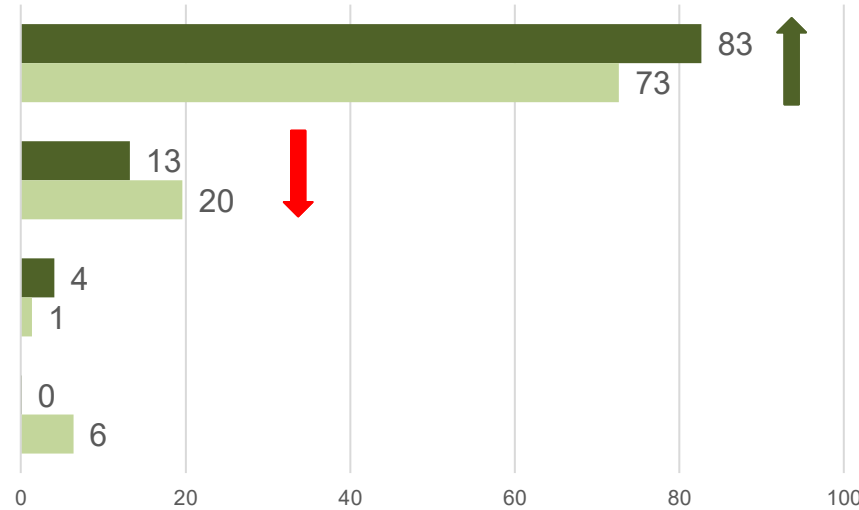
% vastaajista

Hoidatte kaikki mahdolliset asiat sähköisesti esim. Omaveron tai Verohallinnon muiden sähköisten palveluiden kautta

Hoidatte asiat osin sähköisesti, osin paperilla

Ette hoida mitään sähköisesti

Ei osaa/halua sanoa



■ 2023 (N=292)

■ 2019 (N=421)

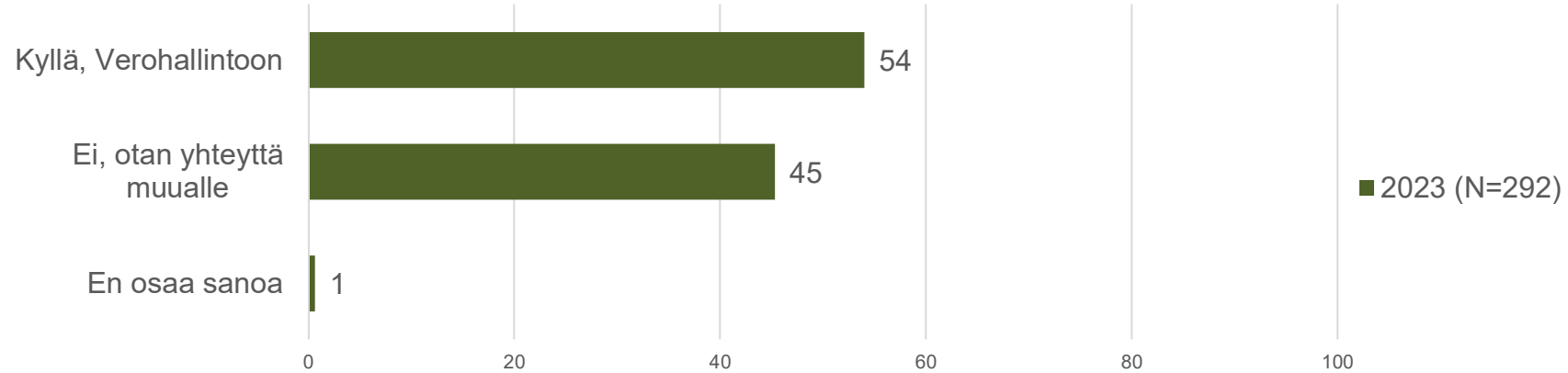
↑ Positiivinen muutos  
↓ Negatiivinen muutos

VEROASIOIDEN HOITO		Kaikki Yritykset	Pääsegmentti				Asiakassegmentti										
			Yksinyrittäjät	PK-yritykset	Suuret yritykset	Aktiiviset maatalousyrittäjät	Muut maatalousyrittäjät	Uudet yrittäjät	Virtuaali-toimistojen asiakkaat	Muut aktiiviset yksinyrittäjät	Eriyisen tuen tarvisijat	Muut Pk-yritykset	Ulkomaiset yritykset – pk	CbC-velvolliset	Kv-yhtiöt - Suuret	Muut suuret	Finanssi-toimiala
Vastanneet	N= (tod.)	292	110	93	89	31	19	13	13	34	30	30	33	16	29	25	19
	N= (painot.)	327	281	37	9	24	43	26	27	162	3	32	2	1	0	8	0
Hoidatte kaikki mahdolliset asiat sähköisesti	%	83	81	93	80	74	53	100	92	85	83	93	94	75	93	80	89
Hoidatte asiat osin sähköisesti, osin paperilla	%	13	14	7	20	19	42	0	8	9	13	7	3	25	7	20	11
Ette hoida mitään sähköisesti	%	4	5	0	0	6	5	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0

Liukuvärjäys tehty riveittäin, jolloin vihreä väri kertoo, missä taustaryhmässä kyseisen rivin arvo on suurin ja punainen missä matalin.

# Veroasioiden hoito

Otatko ensisijaisesti yhteyttä Verohallintoon vai jonnekin muualle veroasioissa?  
% vastaajista



Minne muualle ja miksi:



Avoimet vastaukset

ENSISIJAJAISESTI YHTEYDESSÄ		Kaikki Yritykset	Pääsegmentti			Asiakassegmentti											
			Yksinyrittäjät	PK-yritykset	Suuret yritykset	Aktiiviset maatalousyrittäjät	Muut maatalousyrittäjät	Uudet yrittäjät	Virtuaali-toimistojen asiakkaat	Muut aktiiviset yksinyrittäjät	Eriyisen tuen tarvitsijat	Muut Pk-yritykset	Ulkomaiset yritykset – pk	CbC-velvolliset	Kv-yhtiöt - Suuret	Muut suuret	Finanssi-toimiala
Vastanneet	N= (tod.)	292	110	93	89	31	19	13	13	34	30	30	33	16	29	25	19
	N= (painot.)	327	281	37	9	24	43	26	27	162	3	32	2	1	0	8	0
Kyllä, Verohallintoon	%	54	53	59	67	52	37	46	69	56	50	60	52	50	83	68	68
Ei, otan yhteyttä muualle	%	45	46	41	32	48	63	46	31	44	50	40	48	44	17	32	32
En osaa sanoa	%	1	1	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0	6	0	0	0

Liukuvärjäys tehty riveittäin, jolloin vihreä väri kertoo, missä taustaryhmässä kyseisen rivin arvo on suurin ja punainen missä matalin.

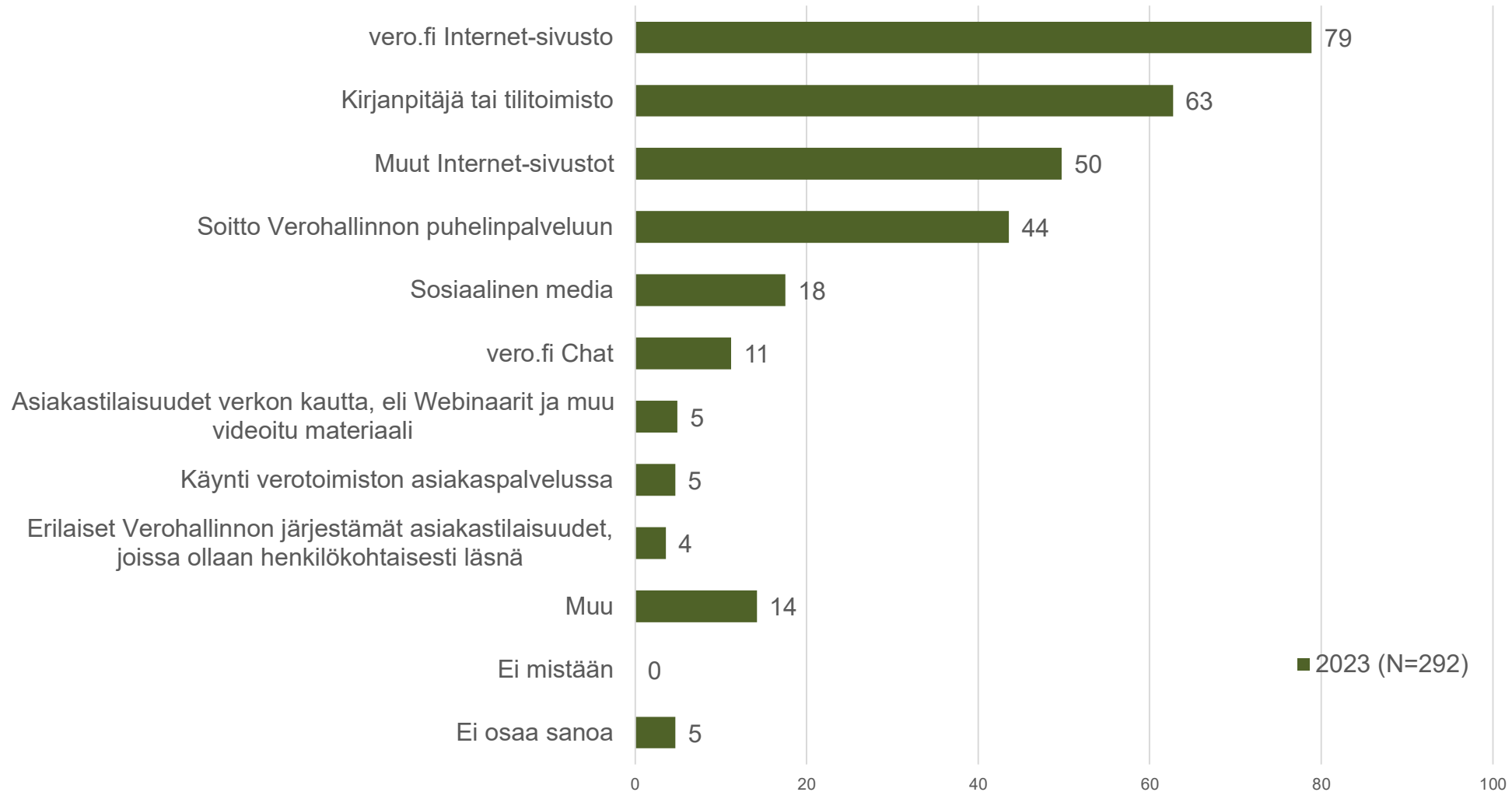
# 1.3. YRITYKSET

## Tiedonhaku

# Tiedonhaku – hakenut tietoa

Oletteko käyttäneet viimeisen vuoden aikana seuraavia tiedonlähteitä, kun olette hakenut tietoa yritysten tai yhteisöjen veroasioista?

% vastaajista

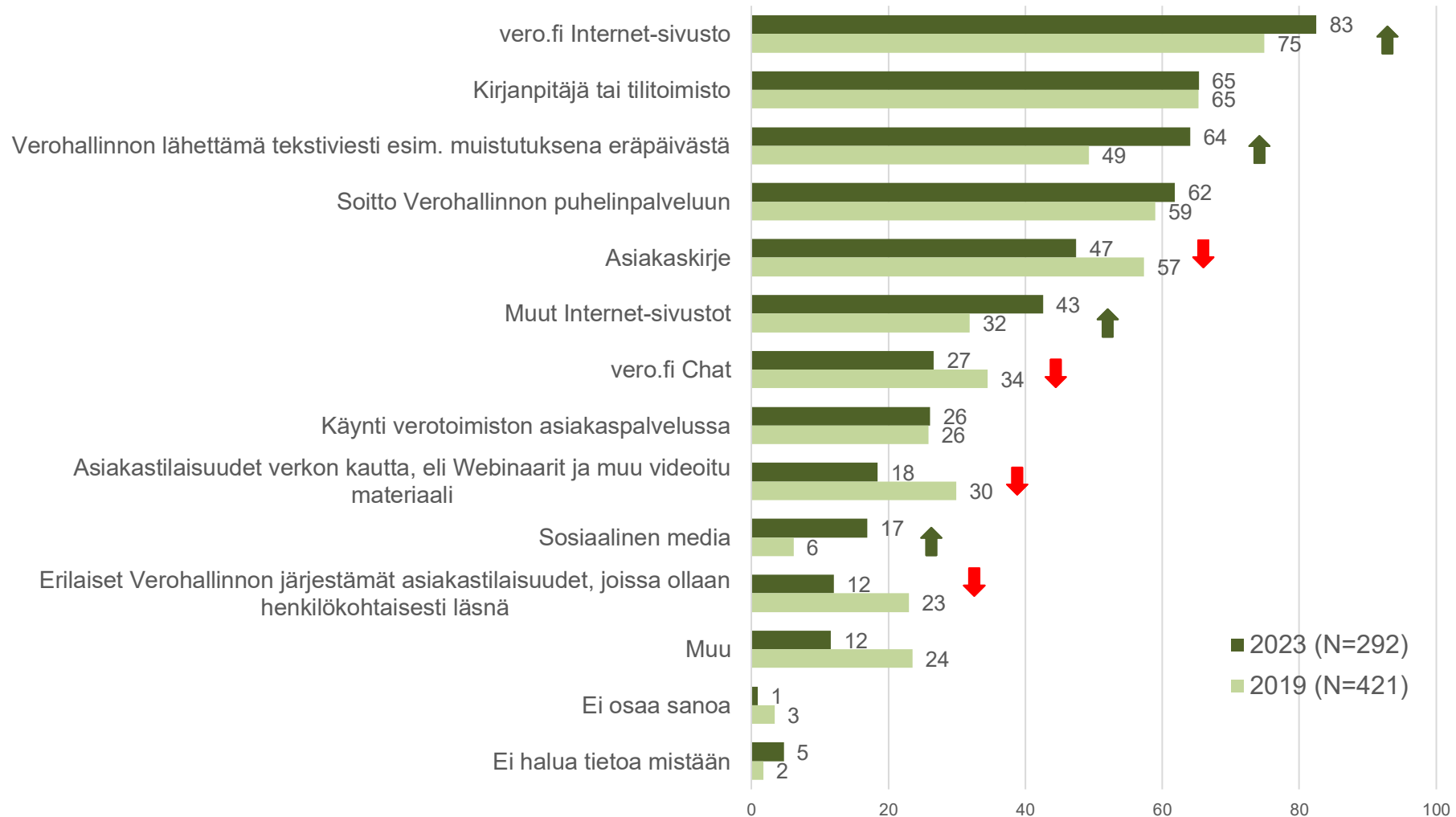


- Joku muu mainintoja:
- Maaseudun Tulevaisuus
  - Kevytyrittäjä palvelut
  - Suomen yrittäjät
  - Tilintarkastaja
  - Verokonsultit
  - Veronmaksajien keskusliitto

# Tiedonhaku – haluaa vastaanottaa tietoa

Mitkä seuraavista tiedonlähteistä sopisivat teille parhaiten, kun haluatte vastaanottaa tietoa yritysten tai yhteisöjen veroasioista?

% vastaajista



Joku muu mainintoja:

- Maaseudun Tulevaisuus
- Sähköposti
- Tilintarkastaja
- Verokonsultit

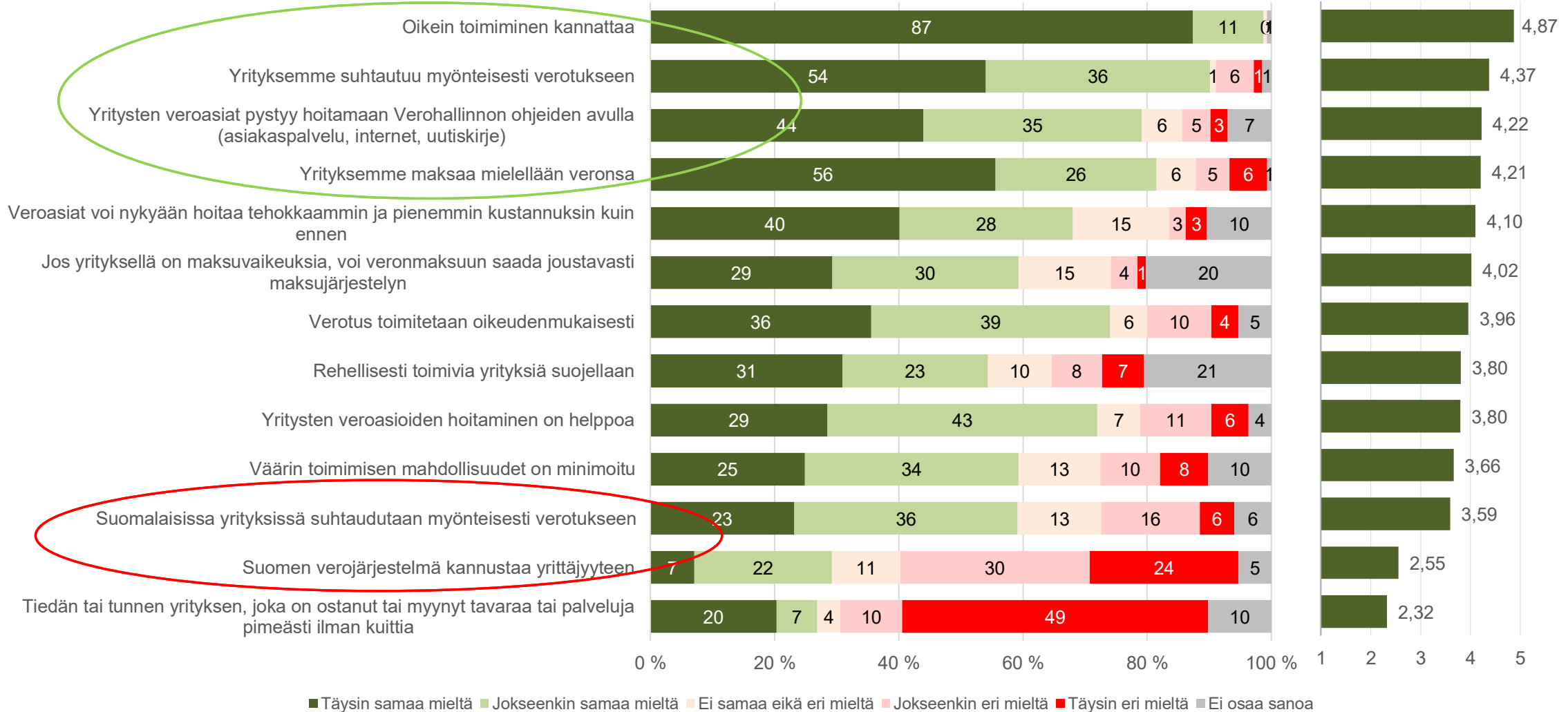
↑ Positiivinen muutos  
↓ Negatiivinen muutos

# 1.4. YRITYKSET

## Verotukseen liittyvät väittämät

## Veroja ja verotusta koskevia väittämiä 2023 % vastaajista, N=292

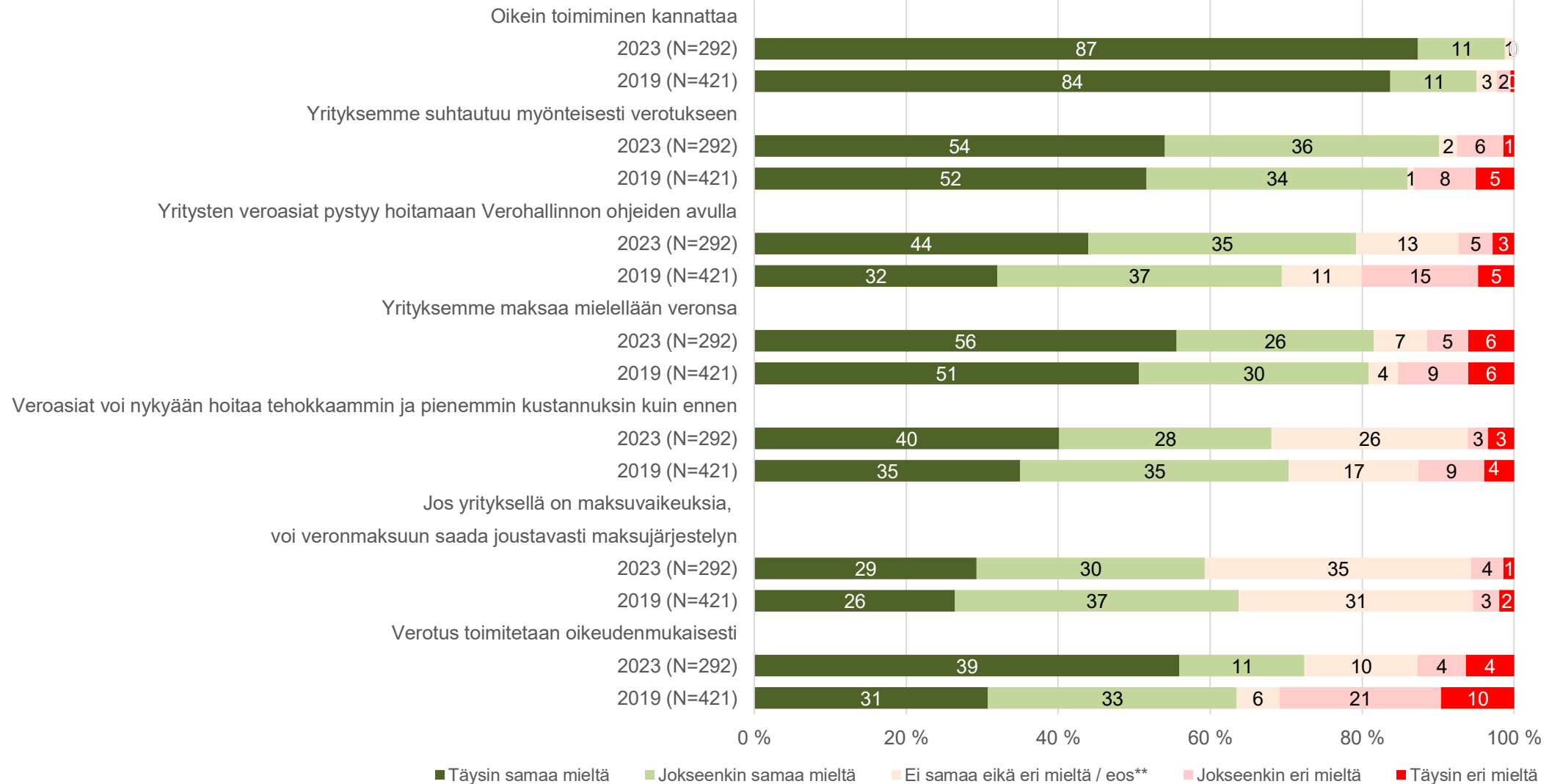
keskiarvo 1-5



# Verotus - vuosivertailu

## Veroja ja verotusta koskevia väittämiä (1/2)

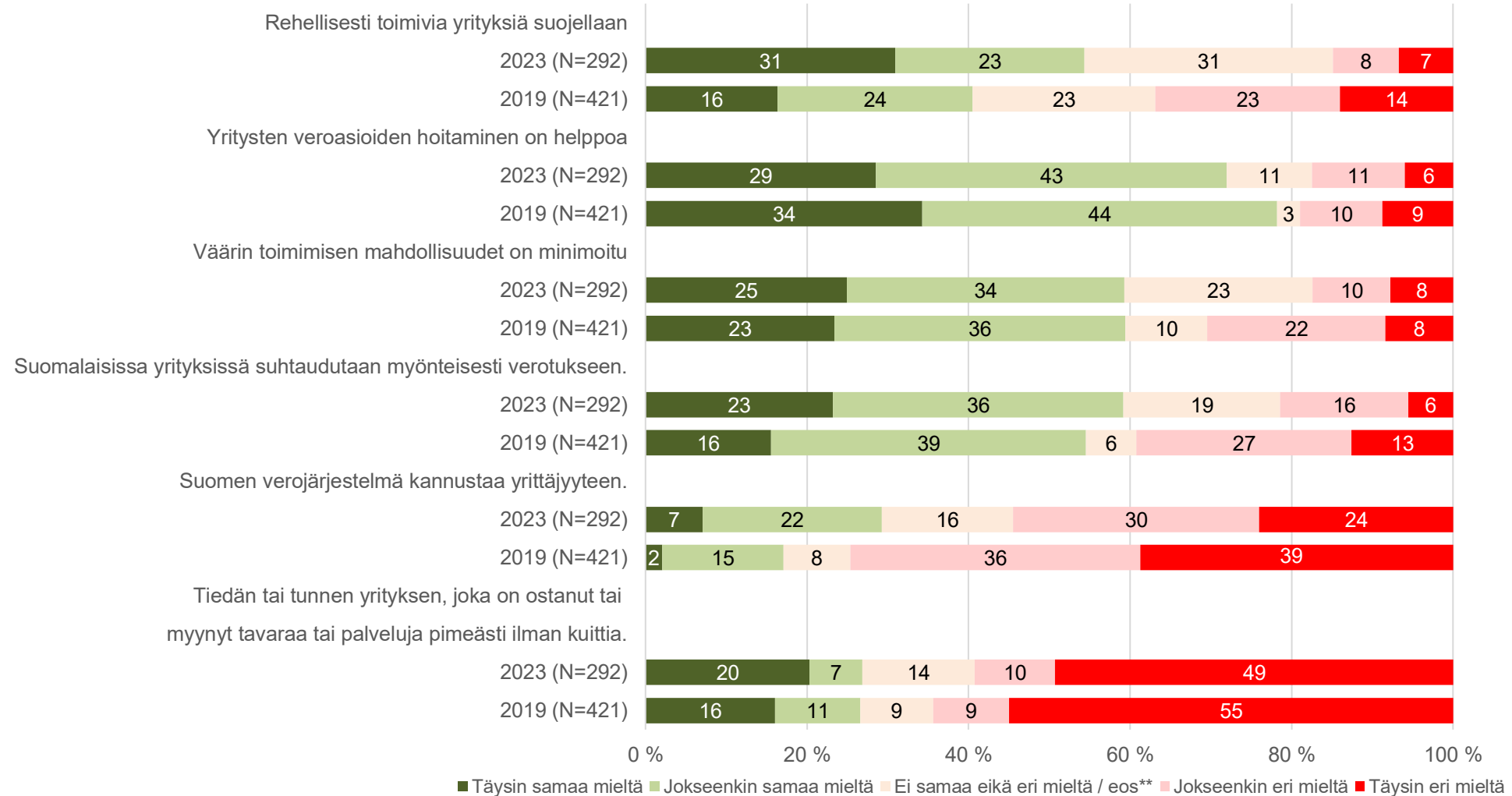
% vastaajista



\*\*vuonna 2019 asteikko 1-4 + eos, vuonna 2023 1-5 + eos. Vertailussa 2023 luvuissa yhdistetty arvot 3+eos



## Veroja ja verotusta koskevia väittämiä (2/2) % vastaajista

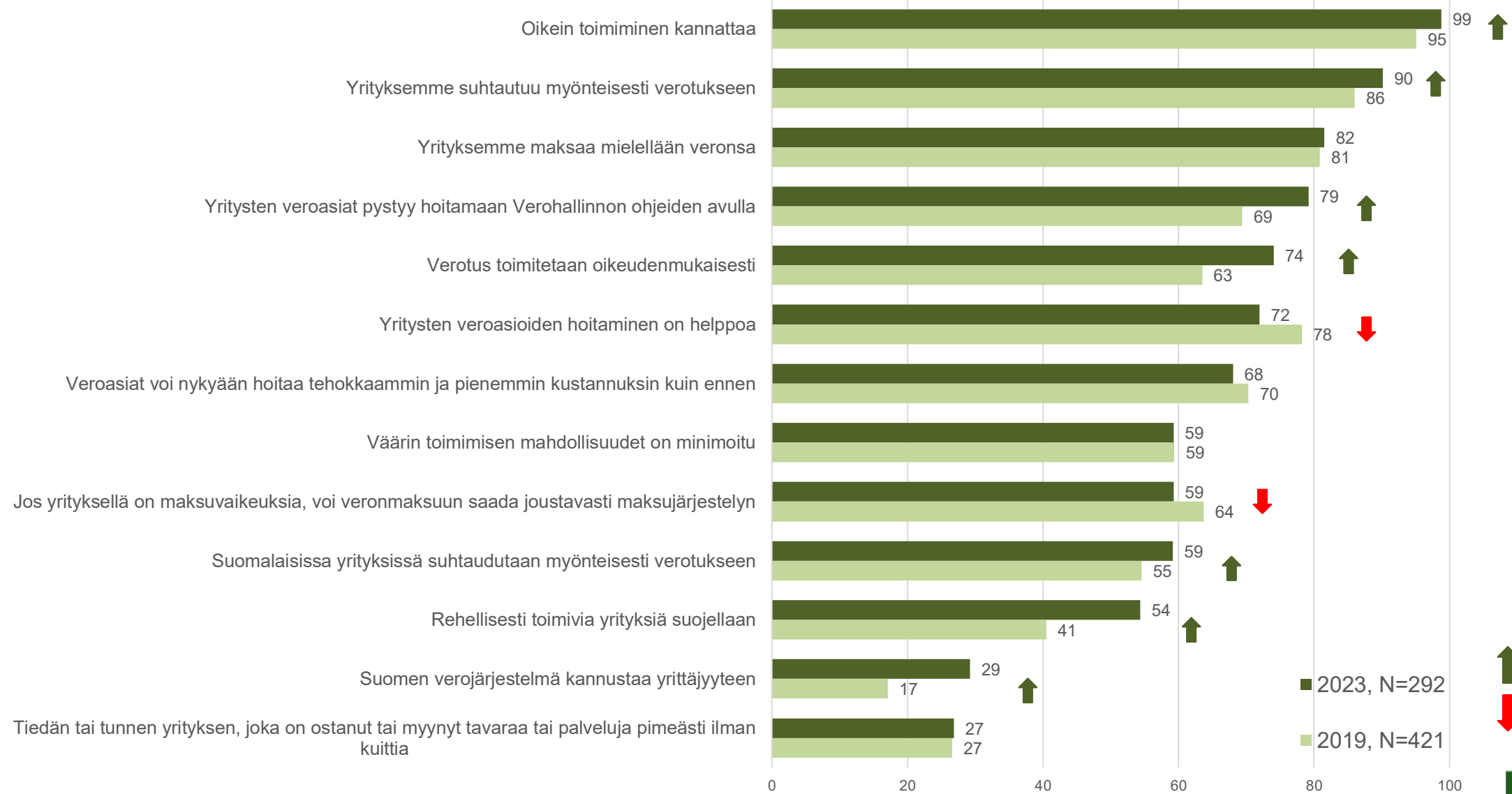


\*\*vuonna 2019 asteikko 1-4 + eos, vuonna 2023 1-5 + eos. Vertailussa 2023 luvuissa yhdistetty arvot 3+eos

# Verotus - vuosivertailu

## Väittämän kanssa täysin tai jokseenkin samaa mieltä

% vastaajista



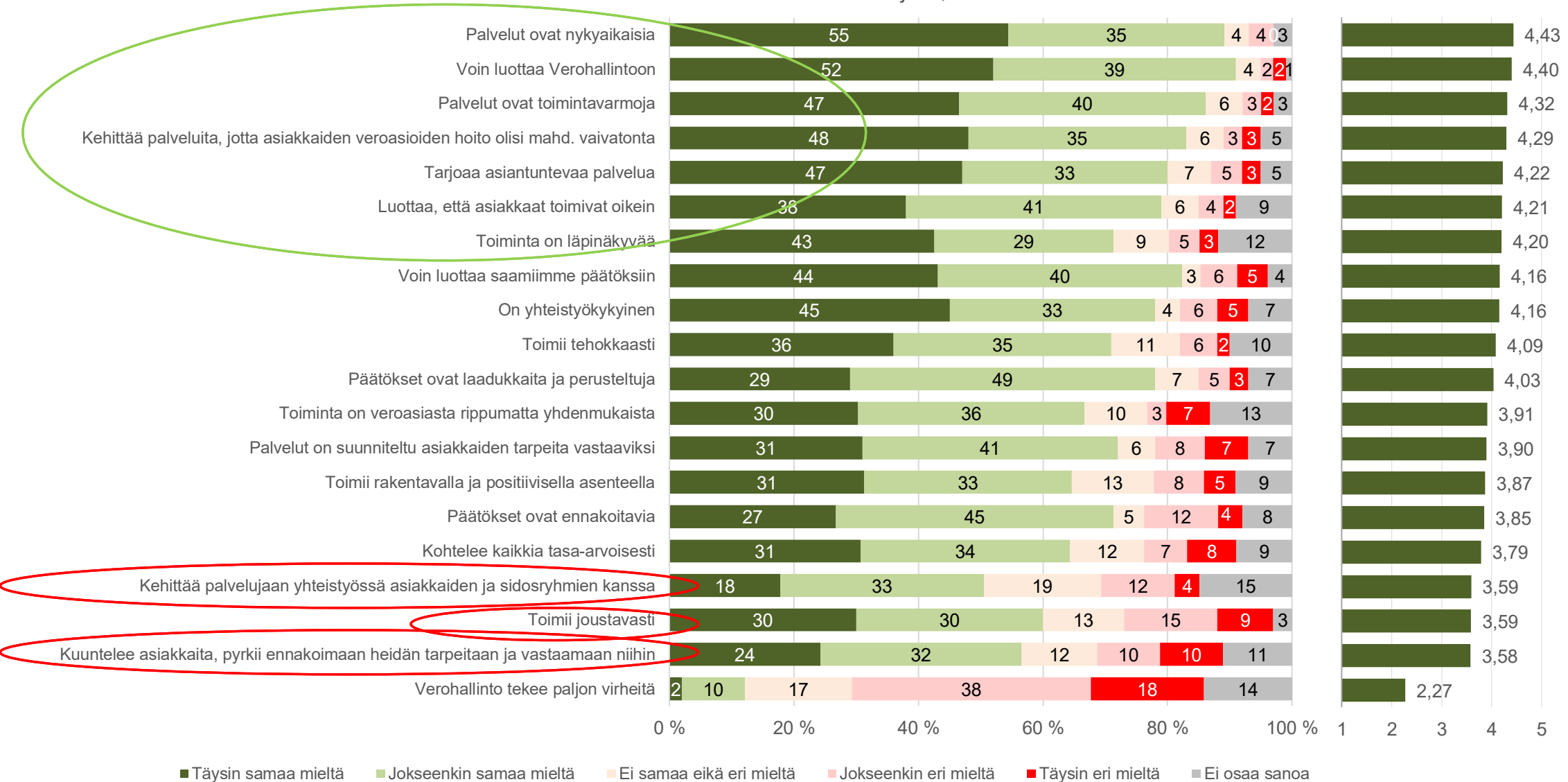
↑ Positiivinen muutos  
↓ Negatiivinen muutos

# 1.5. YRITYKSET

## Verohallintoon liittyvät väittämät

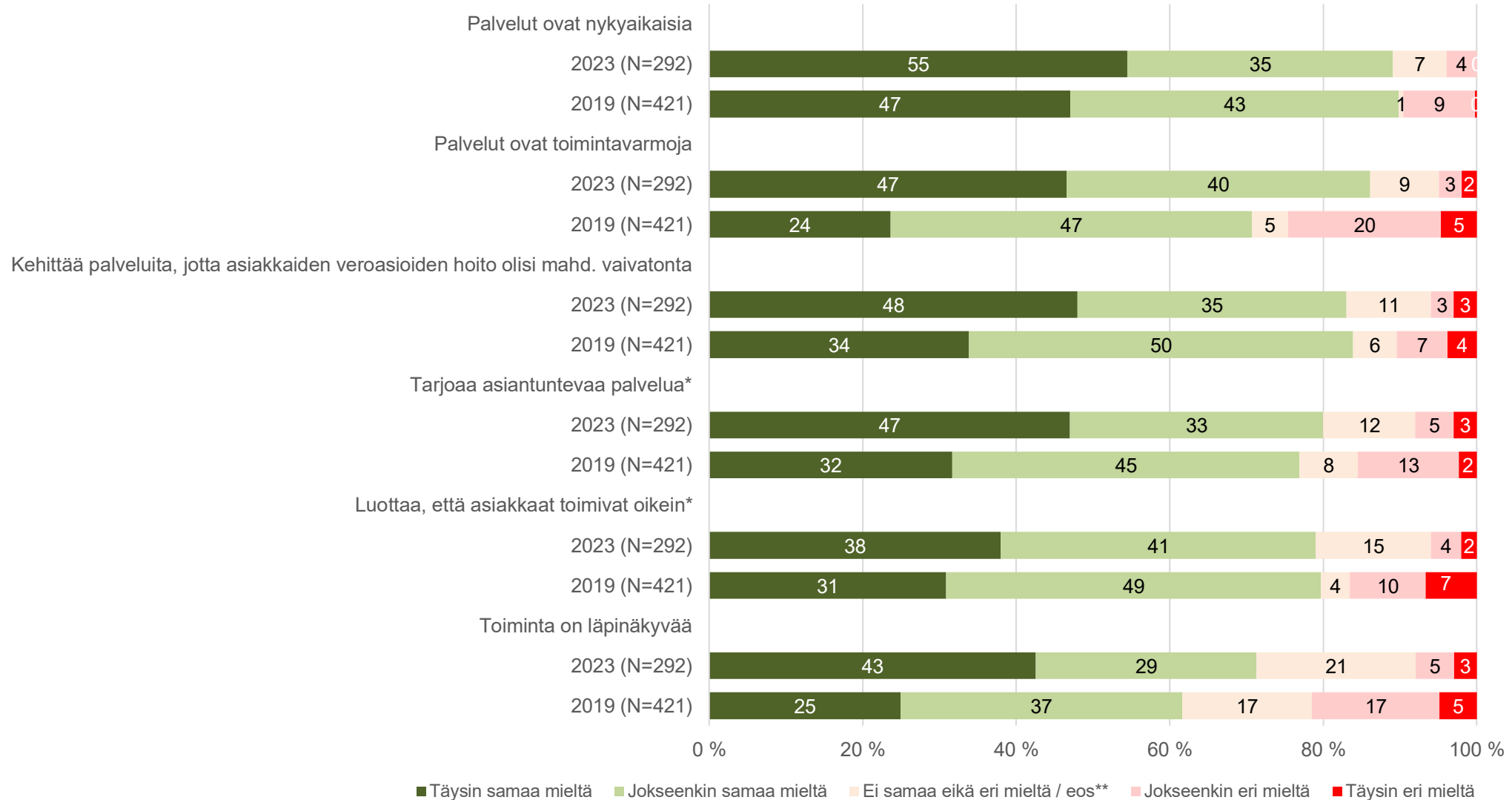
## Verohallintoa koskevia väittämiä 2023 % vastaajista, N=329

Keskiarvo 1-5



# Verohallinto -vuosivertailu

## Verohallintoa koskevia väittämiä (1/2) % vastaajista



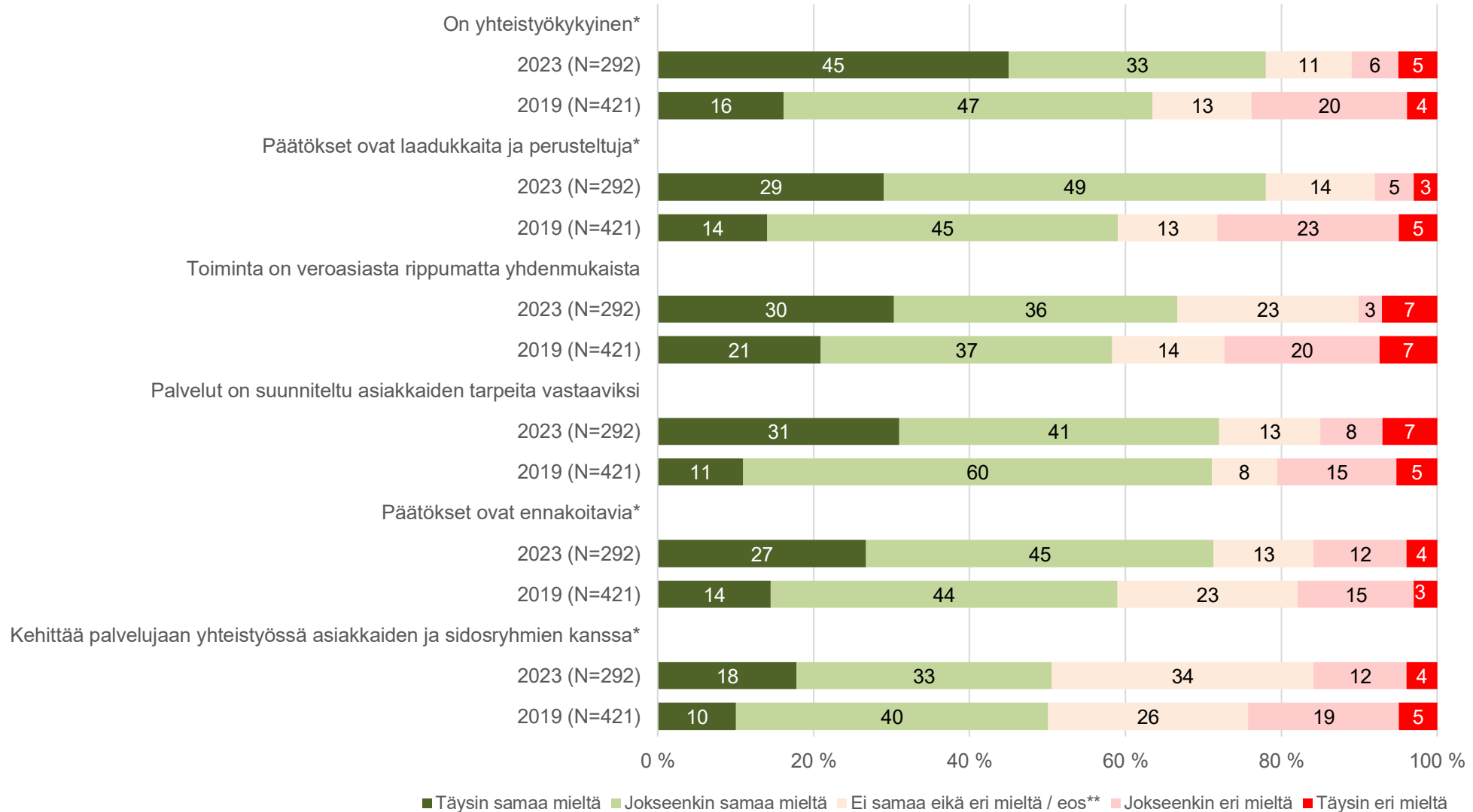
■ Täysin samaa mieltä ■ Jokseenkin samaa mieltä ■ Ei samaa eikä eri mieltä / eos\*\* ■ Jokseenkin eri mieltä ■ Täysin eri mieltä

\*muuttunut kysymysmuoto

\*\*vuonna 2019 asteikko 1-4 + eos, vuonna 2023 1-5 + eos. Vertailussa 2023 luvuissa yhdistetty arvot 3+eos

## Verohallintoa koskevia väittämiä (2/2)

% vastaajista



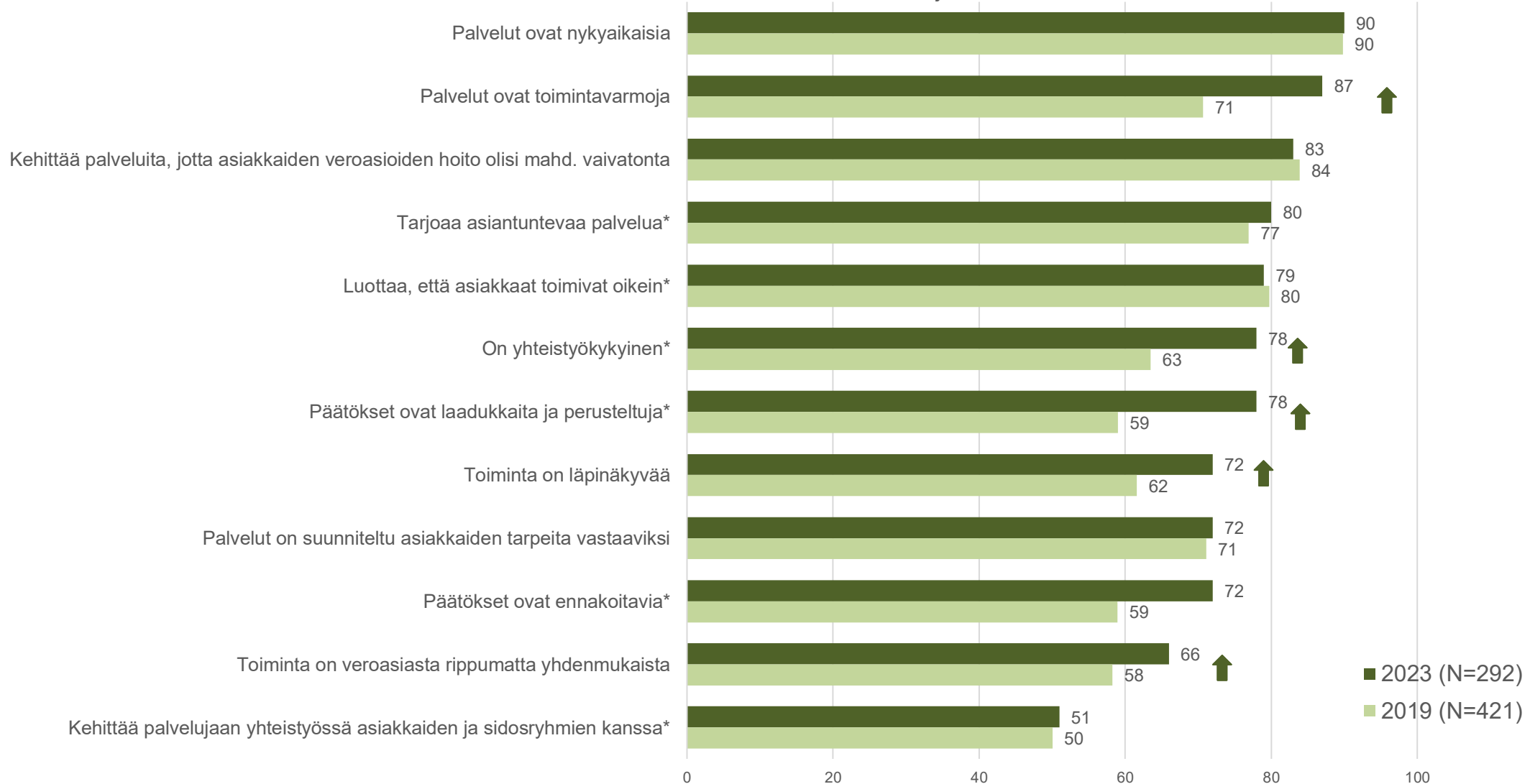
\*muuttunut kysymysmuoto

\*\*vuonna 2019 asteikko 1-4 + eos, vuonna 2023 1-5 + eos. Vertailussa 2023 luvuissa yhdistetty arvot 3+eos

# Verohallinto - vuosivertailu

## Väittämän kanssa täysin tai jokseenkin samaa mieltä

% vastaajista



\*muuttunut kysymysmuoto, vertailussa mukana väittämät, joiden kysymysmuoto sama/lähes sama kuin 2019

↑ Positiivinen muutos  
↓ Negatiivinen muutos

# 1.6. YRITYKSET

## Tyytyväisyys kokonaisuutena

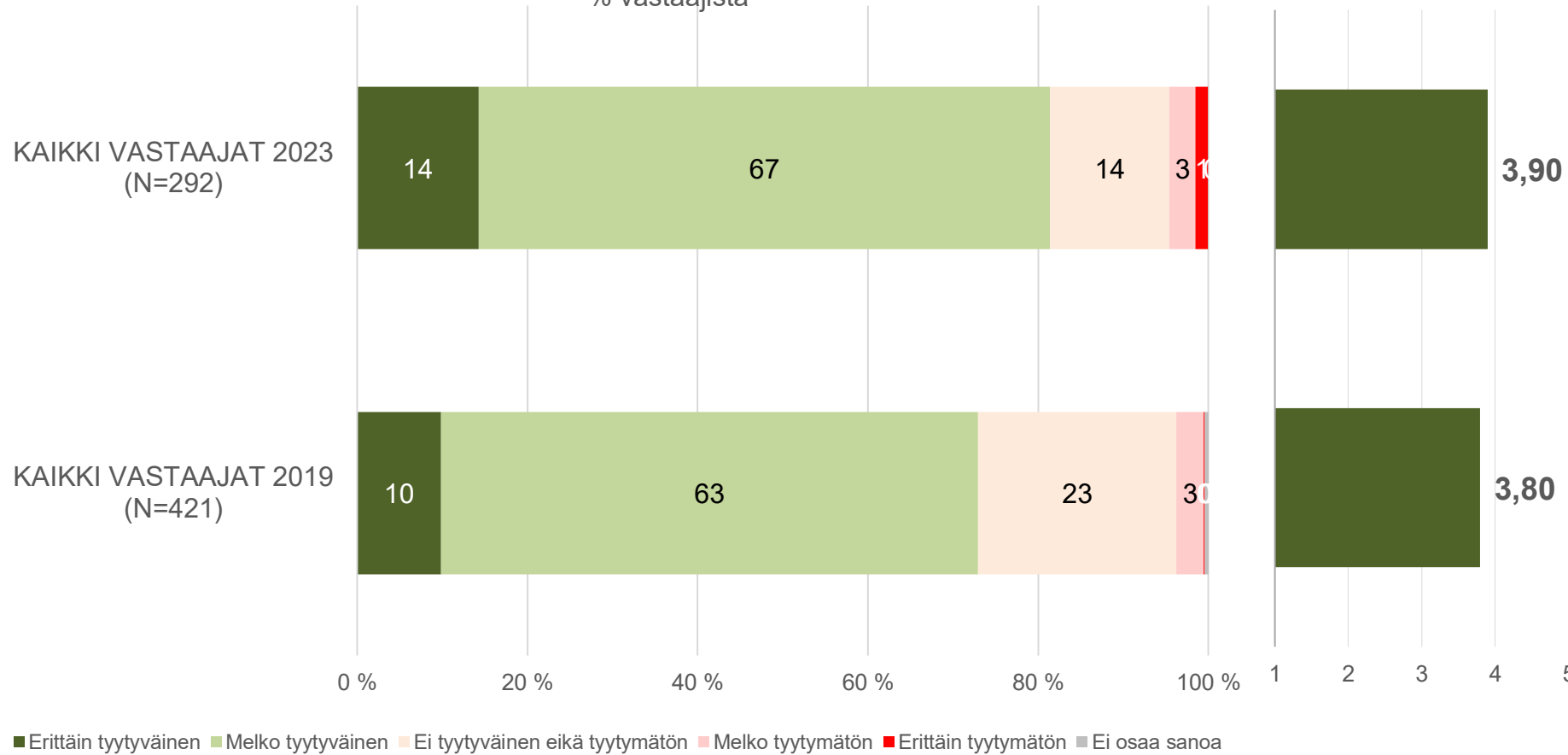


# Tyytyväisyys kokonaisuutena

Kuinka tyytyväinen tai tyytymätön olette Verohallinnon toimintaan kokonaisuutena?

% vastaajista

keskiarvo

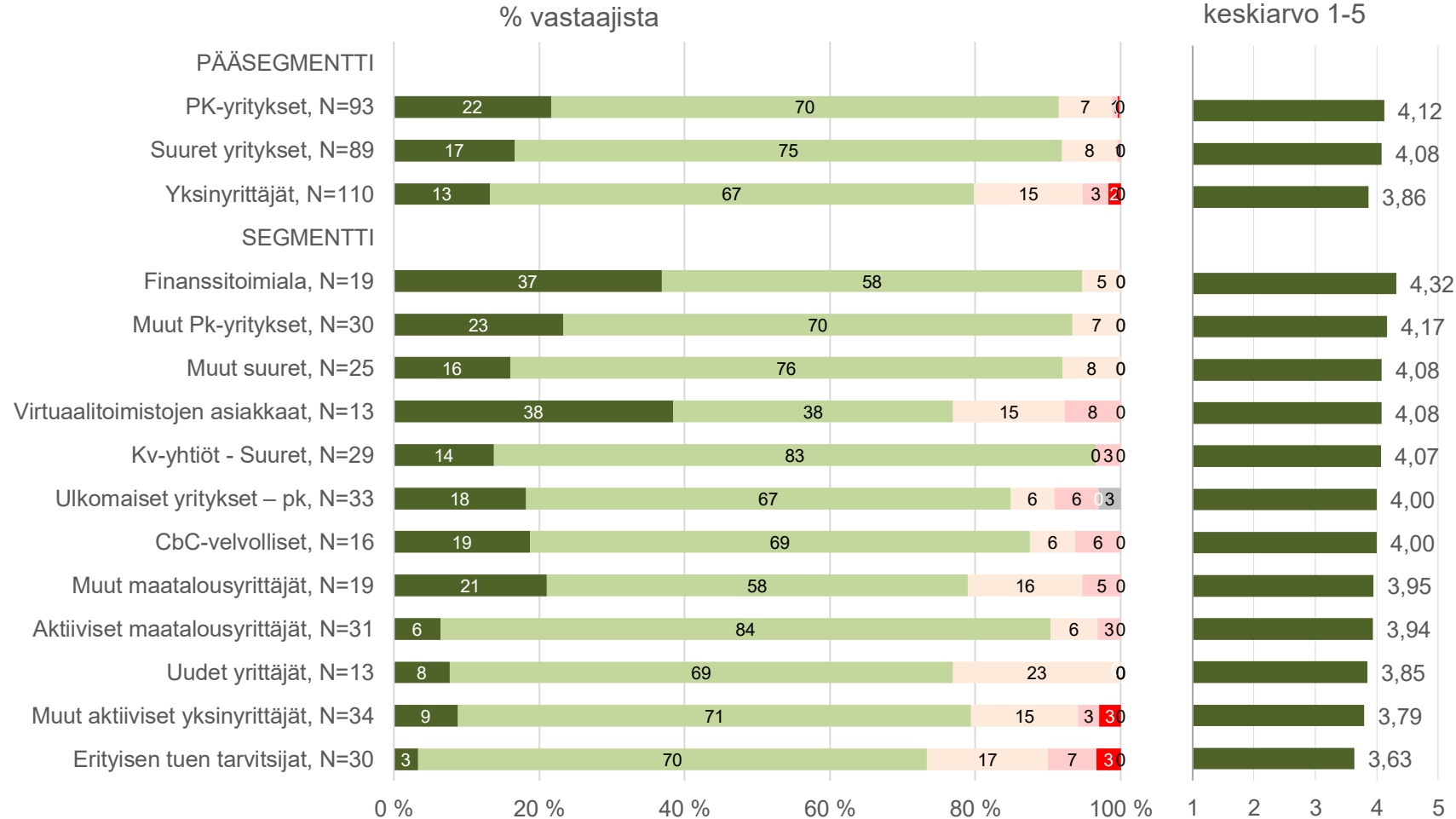


■ Erittäin tyytyväinen ■ Melko tyytyväinen ■ Ei tyytyväinen eikä tyytymätön ■ Melko tyytymätön ■ Erittäin tyytymätön ■ Ei osaa sanoa

↑ Positiivinen muutos  
↓ Negatiivinen muutos

# Tyytyväisyys kokonaisuutena

Kuinka tyytyväinen tai tyytymätön olette Verohallinnon toimintaan kokonaisuutena?



■ Erittäin tyytyväinen ■ Melko tyytyväinen ■ Ei tyytyväinen eikä tyytymätön ■ Melko tyytymätön ■ Erittäin tyytymätön ■ Ei osaa sanoa

## 2.1 TILITOIMISTOT Yhteenveto

# Yhteenveto – poimintoja (suluissa ero yritysvastaaajien tulokseen)

Oikein toimiminen kannattaa.

**98 %**

**(-1 %-yks)**

samaa mieltä

Yrityksemme suhtautuu myönteisesti verotukseen.

**89 %**

**(-1 %-yks)**

samaa mieltä

Yritysten veroasiat pystyy hoitamaan Verohallinnon ohjeiden avulla.

**68 %**

**(-11 %-yks)**

samaa mieltä

Verotus toimitetaan oikeudenmukaisesti

**54 %**

**(-20 %-yks)**

samaa mieltä

Palvelut ovat toimintavarmoja.

**62 %**

**(-25 %-yks)**

samaa mieltä

Toiminta on läpinäkyvää.

**57 %**

**(-15 %-yks)**

samaa mieltä

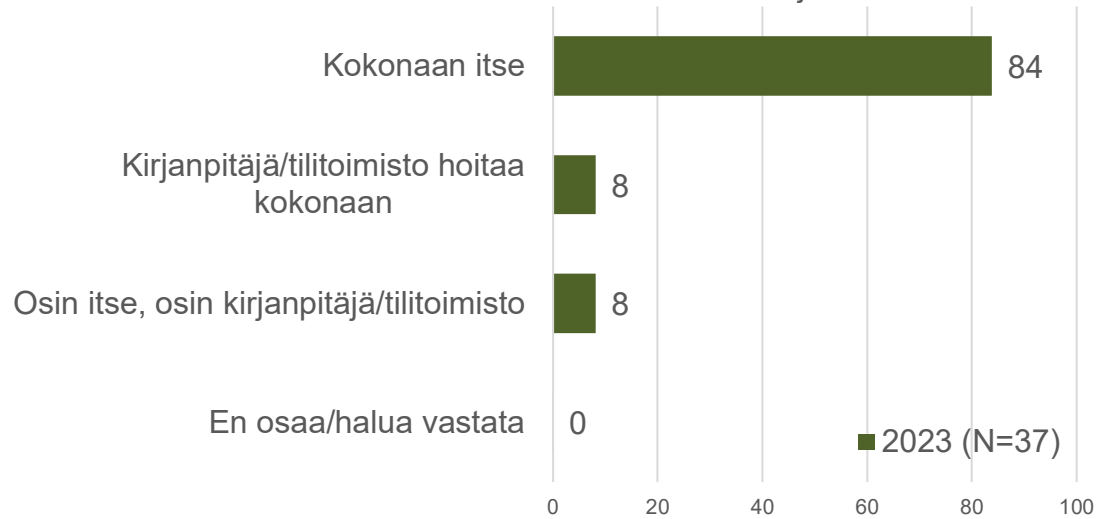
## 2.2 TILITOIMISTOT

### Veroasioiden hoito

# Tilitoimistot - Veroasioiden hoito

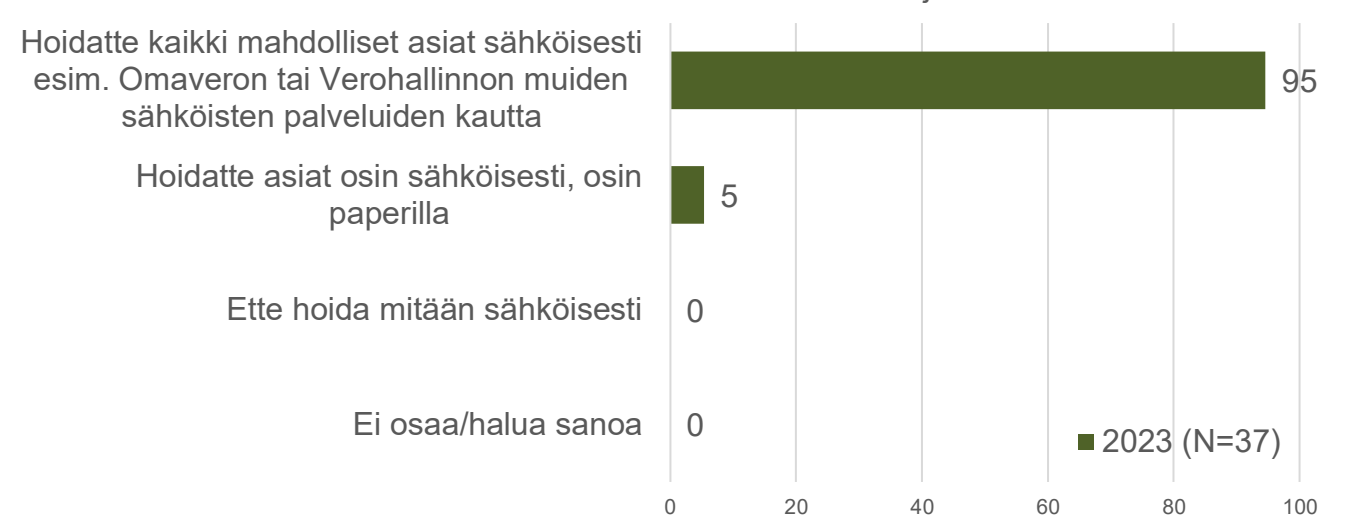
## Hoidatteko yrityksenne veroasiat...?

% vastaajista



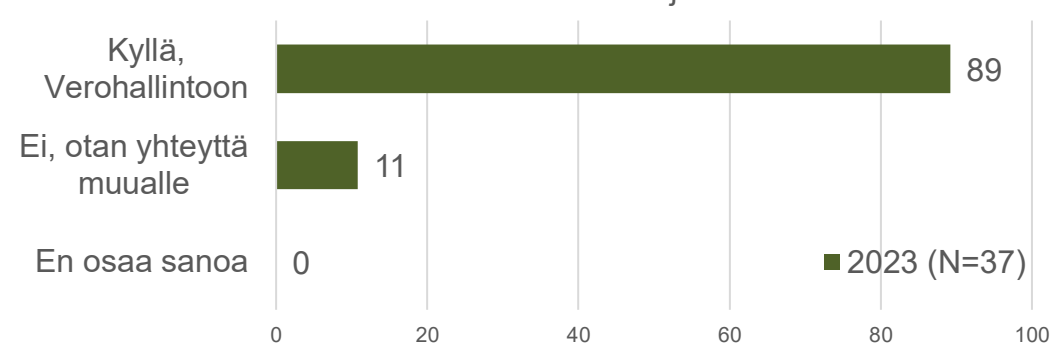
## Mikä seuraavista kuvaa yritystänne parhaiten?

% vastaajista



## Otatko ensisijaisesti yhteyttä Verohallintoon vai jonnekin muualle veroasioissa?

% vastaajista

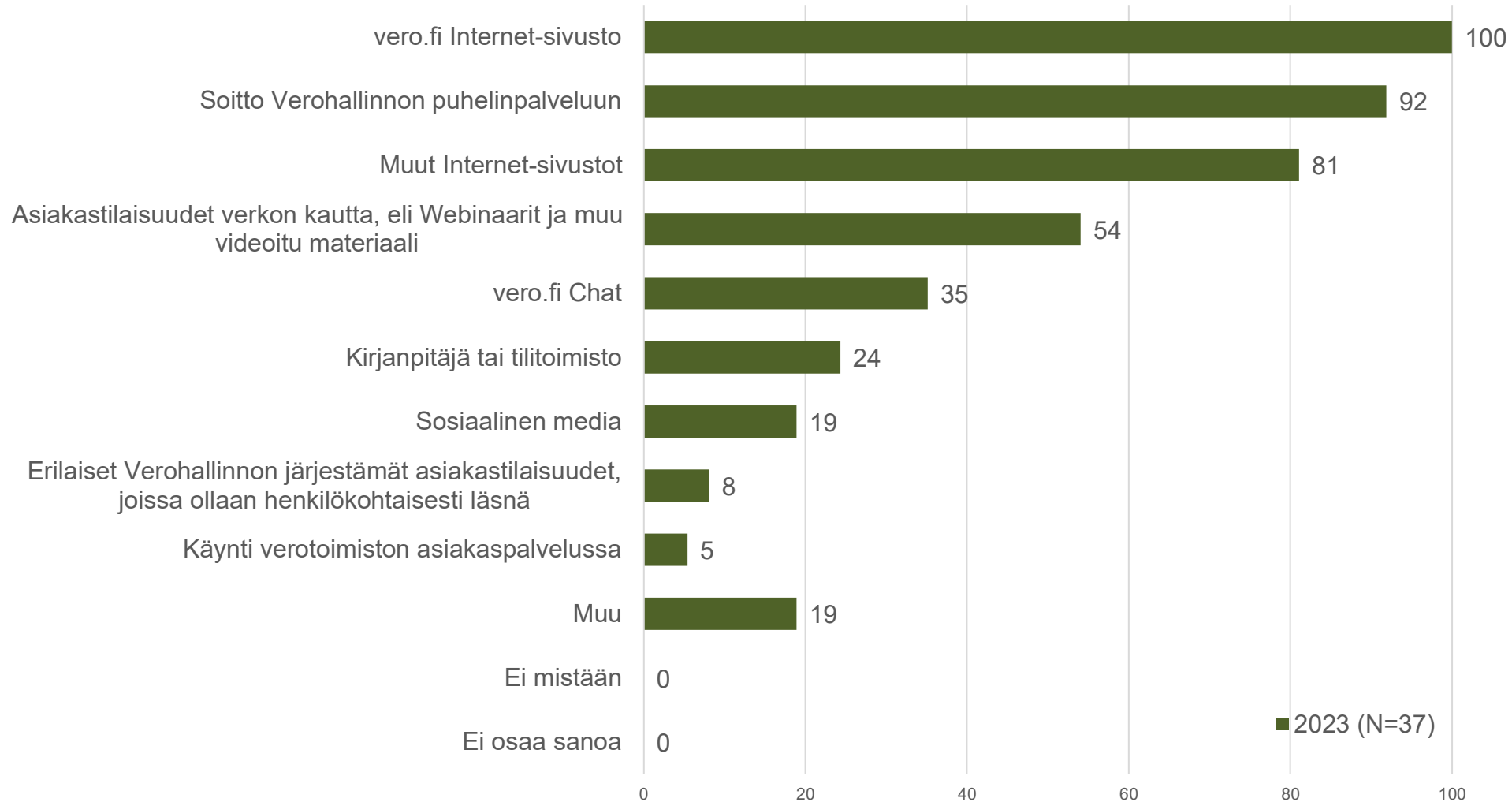


## 2.3 TILITOIMISTOT Tiedonhaku

# Tiedonhaku – hakenut tietoa

Oletteko käyttäneet viimeisen vuoden aikana seuraavia tiedonlähteitä, kun olette hakenut tietoa yritysten tai yhteisöjen veroasioista?

% vastaajista



Joku muu :

- Alan liitto
- Kauppakamari
- Kollegat
- Tilintarkastaja
- Tilintarkastaja
- Veronmaksajien keskusliitto
- Yrittäjien palvelunumerot, veronmaksajien palvelunumero

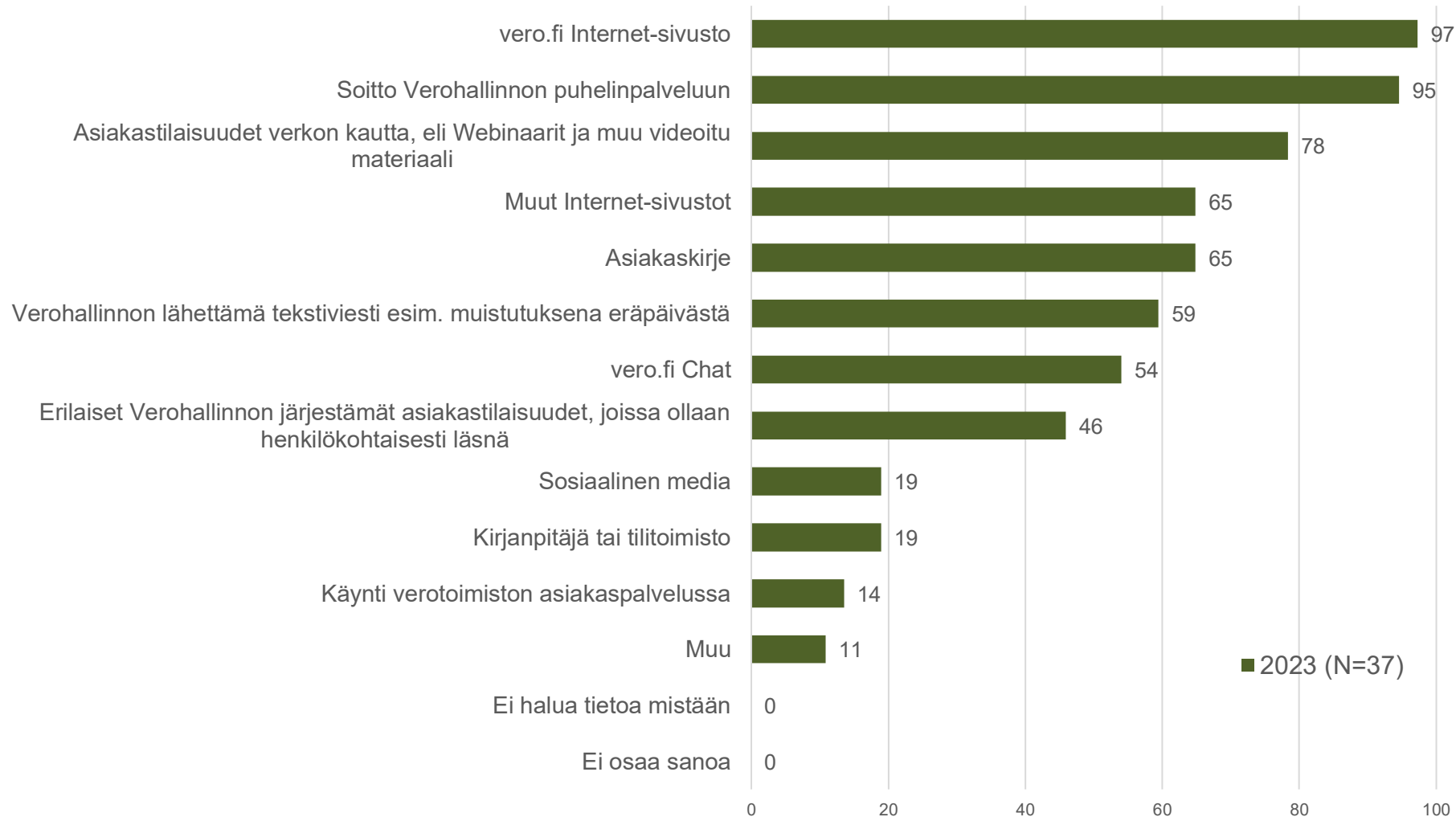
■ 2023 (N=37)



# Tiedonhaku – haluaa vastaanottaa tietoa

Mitkä seuraavista tiedonlähteistä sopisivat teille parhaiten, kun haluatte vastaanottaa tietoa yritysten tai yhteisöjen veroasioista?

% vastaajista



Joku muu:

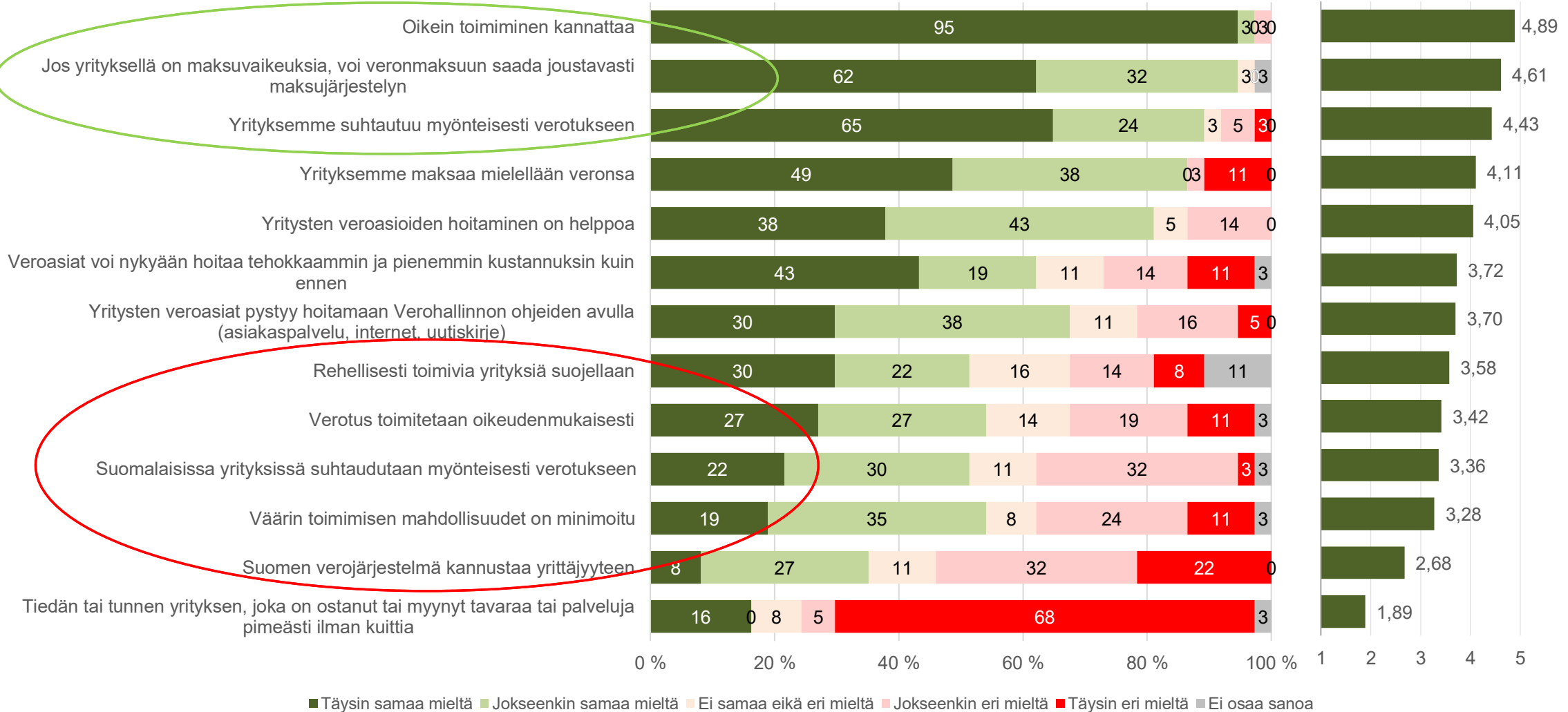
- Suora yhteys verohallinnon asiantuntijoihin eli suora numero asiantuntijatason osaajalle.
- Sähköposti
- Tilintarkastaja kollega
- Yrittäjien palvelunumerot, veronmaksajien palvelunumero

## **2.4 TILITOIMISTOT**

# **Verotukseen liittyvät väittämät**

## Veroja ja verotusta koskevia väittämiä 2023 % vastaajista, N=37

keskiarvo 1-5

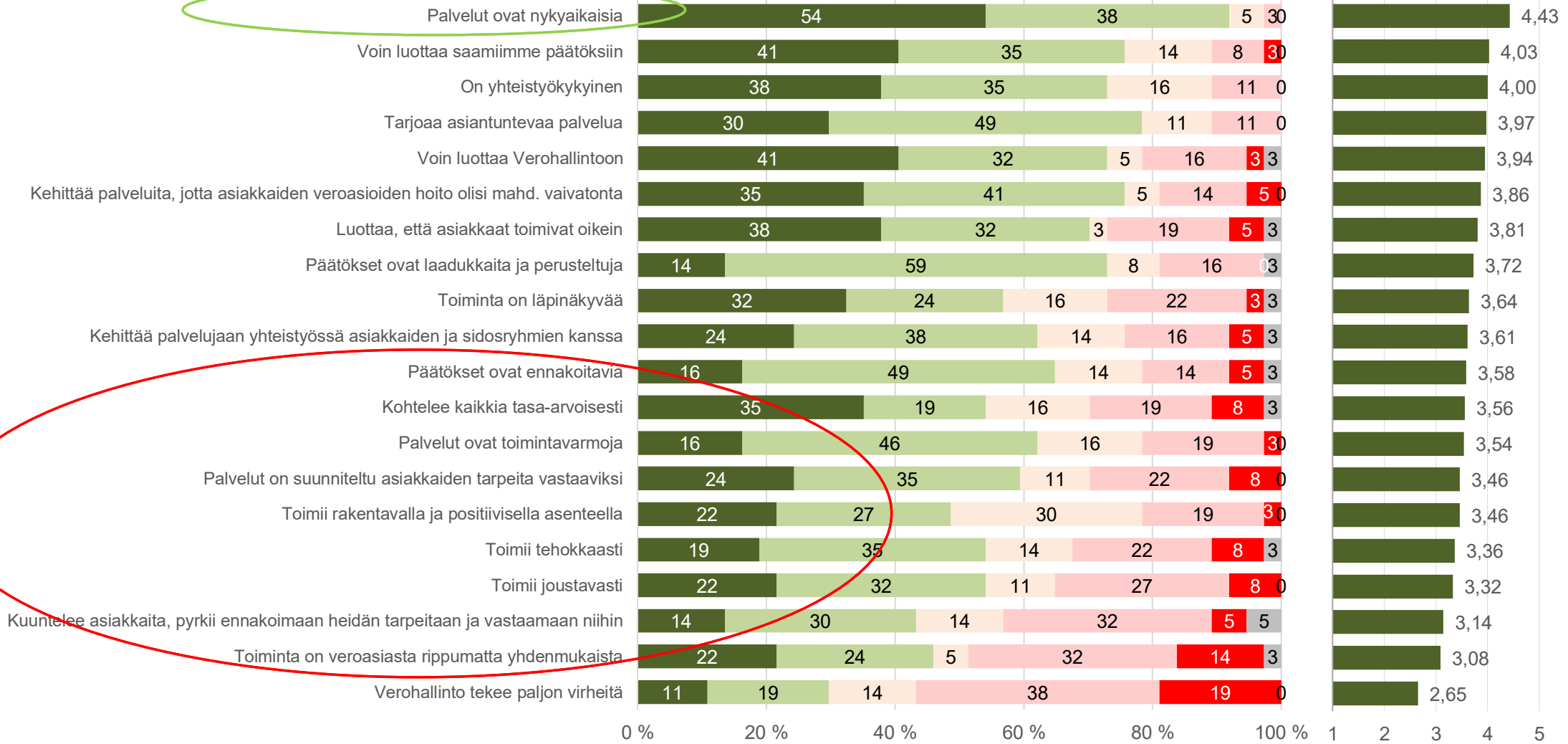


## **2.5 TILITOIMISTOT**

# **Verohallintoon liittyvät väittämät**

## Verohallintoa koskevia väittämiä 2023 % vastaajista, N=37

Keskiarvo 1-5



■ Täysin samaa mieltä ■ Jokseenkin samaa mieltä ■ Ei samaa eikä eri mieltä ■ Jokseenkin eri mieltä ■ Täysin eri mieltä ■ Ei osaa sanoa

## 2.6 TILITOIMISTOT

# Tyytyväisyys kokonaisuutena

# Tyytyväisyys kokonaisuutena

Kuinka tyytyväinen tai tyytymätön olette Verohallinnon toimintaan kokonaisuutena?

