

29.12.2025

EOAK/5183/2025

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin

Esittelijä: Notari Sanna-Kaisa Frantti

TARKASTUS: VALTAKUNNANVOUDIN KANSLIA 14.11.2025

Tarkastuskohde

14.11.2025 klo 10.00–12.00

Valtakunnanvoudin kanslia, Turku

Valtakunnanvoudin kanslialle on varattu mahdollisuus kommentoida pöytäkirjaluonnosta. Kommentit on annettu 15.12.2025.

Osallistujat oikeusasiamiehen kansliasta

apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin

esittelijäneuvos Terhi Arjola-Sarja

vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Katja Harakka

notaari Sanna-Kaisa Frantti

Osallistujat tarkastuskohteesta

valtakunnanvouti

johtava hallintovouti A

johtava hallintovouti B

johtava hallintovouti C

1 YLEISTÄ

Valtakunnanvoudin kanslia huolehtii Ulosottolaitoksen keskushallinnon tehtävistä.

Edellinen tarkastus Valtakunnanvoudin kansliaan tehtiin 1.3.2022 ([EOAK/679/2022](#)). Tuolloin keskustelunaiheita olivat mm. 1.12.2020 voimaan tullut Ulosottolaitoksen rakenneuudistus, koronapandemia ja resurssit.

1.1 Tarkastuksen suorittamisesta

Tarkastus suoritettiin Valtakunnanvoudin kanslian tiloissa Turussa. Ennakkomateriaaleina oli pyydetty toimittamaan vuoden 2025 tarkastusmääräykset (perustäytäntöönpano, laaja täytäntöönpano ja erityistäytäntöönpano) sekä asiakaspalvelutoimintoa ja kirjaamoa koskevat viimeisimmät tarkastuskertomukset.

Keskusteluteemoiksi ilmoitettiin etukäteen mm. Ulosottolaitoksen ajankohtaiskatsaus, kokemukset rakenneuudistuksesta, yhteistyö muiden viranomaisten ja tahojen kanssa sekä ennakkollinen talousneuvonta sekä oikeusasiamiehen kanslian vuoden 2025 vuositeema ”Digitalisoituva julkinen hallinto ja perusoikeudet”.

2 KESKUSTELUSSA ESIIN NOUSSUTTA

Eduskunnan oikeusasiamiehelle Ulosottolaitosta koskevia kanteluista tulee keskimäärin noin 150 kappaletta vuodessa. Ulosmittauksen huojennukset (vapaakuukaudet ja ulosmittauksen rajoitukset) ovat tyypillinen kantelun aihe, tosin niitä koskevien kanteluiden määrä näyttäisi vähentyneen. Saapuneista kanteluista on myös havaittu, että kantelijana vaikuttaisi olevan yhä useammin henkilö, joka ei aikaisemmin ole ollut tekemisissä ulosoton kanssa.

Tarkastuksella saadun tiedon mukaan ulosotossa olevien henkilöiden määrä on noussut ja yksityisoikeudelliset perintäasiat ovat euromääräisesti suurin ryhmä. Esimerkiksi sosiaali- ja terveystaksat on määrällisesti paljon mutta euromääräisesti summat ovat pieniä.

Vuonna 2024 Valtakunnanvoudin kansliaan kanteluista on tullut vireille 70 ja niitä on ratkaistu 72. Kanteluista noin 10 % johtaa toimenpiteisiin. Hallinnollisia vahingonkorvausvaatimuksia tuli vireille 64 ja ratkaistuja asioita oli 60, vahingonkorvauskanteita ei vuonna 2024 tullut vireille tuomioistuimessa. Lisäksi annetaan oikeudenkäyntikululausemia, lausuntoja ja selvityksiä sekä vastataan kansalaiskirjeisiin.

Vuonna 2025 (1.1.–30.10.) kanteluista on tullut vireille 81 ja niitä on ratkaistu 80. Hallinnollisia vahingonkorvausvaatimuksia on tullut vireille 43 ja niitä on ratkaistu 58. Vahingonkorvauskanteita on tullut vireille tuomioistuimessa 3.

Kanteluiden aiheet liittyvät yleisimmin toistuvaistulon ulosmittaukseen liittyviin menettelykysymyksiin, rajoituksiin, vapaakuukausiin, maksusuunnitelmiin, neuvontaan, viesteihin vastaamiseen, asianmukainen käytökseen, pankkitilin ulosmittaukseen, ulosmitatun omaisuuden myyntiin ja häätöihin.

Vahingonkorvausvaatimukset liittyvät esimerkiksi ulosmitatun omaisuuden myyntiin (erityisesti kiinteistöt), häätöihin, omaisuuden käsittelemiseen, kirjaamisvirheisiin, virheelliseen ulosmittaukseen sekä sivullisväitteisiin.

2.1 Häädöt ja ennakoiva toiminta

Koronapandemian aikaan häätöjen määrät laskivat tätä edeltäneeseen aikaan nähden (väliaikaislainsäädäntö). Pandemian jälkeen määrä lähtenyt voimakkaaseen nousuun heti koronan jälkeisenä aikana väliaikaislainsäädännön poistuttua. Osa noususta selittyy ajallisella jaksotuksella, jolloin häätöjä lykättiin.

Ennen pandemiaa 3500–3900 toimitettua häätöä / vuosi, viime vuosina 5000 häädön molemmin puolin. Syyskuun loppuun 2025 mennessä toimitettujen häätöjen määrä (3596 kpl) oli noin 5 prosenttia edellisvuoden vastaavaa ajankohtaa matalammalla.

Häädöissä on paikkakuntaakohtaisia eroja ja lukumäärällisesti eniten häätöjä on Uudellamaalla, Varsinais-Suomessa ja Pirkanmaalla. Asukaslukuun suhteutettuna häätöjä on erityisen paljon Vantaalla, Lahdessa ja Jyväskylässä. Edellä mainituilla paikkakunnilla on käynnissä häätöjä ehkäisevä pilotointi, jossa selvitetään mm. sitä, onko Ulosottolaitoksen tarpeellista olla mukana ennaltaehkäisevässä toiminnassa häätöjen osalta. Esimerkiksi Oulussa on aiemmin tehty eri järjestöjen ja oppilaitosten yhteistyössä ennaltaehkäisevää työtä ja tulokset ovat olleet hyviä. "Pidä kämppäs!" on Oulun alueella toisen asteen oppilaitoksille suunnattu kiertue, joka tarjoaa tietoa asumisesta ja itsenäistymisestä nuorille.

Yleisesti häädöt ovat vaikeampia kuin ennen ja viranomaisyhteistyötä tarvitaan yhtä enemmän (poliisi, sosiaaliviranomaiset). Häädöissä pyritään siihen, ettei täytäntöönpanotoimituksessa olisi lapsia läsnä. Tarkastuksella saadun tiedon mukaan Ulosottolaitoksen koulutuksissa kerrotaan huoli-ilmoituksen tekemisestä esimerkiksi ikääntyneiden henkilöiden häädön yhteydessä. Huoli-ilmoituksia myös tehdään.

Ulosottolaitos tekee ennakoivaa talousneuvontaa. Ennakoiva talousneuvonta on pääasiassa sidosryhmäyhteistyötä ja tärkeäksi koetaan se, että muut ammattilaiset ymmärtävät mitä ulosotto on ja että he osaavat ohjata asiakkaan oikeiden palveluiden piiriin. Ulosottolaitos on osallistunut myös talousneuvolatoiminnan käynnistämiseen. Ulosottolaitoksen osalta talousneuvolatoiminnasta vähennetään resursseja vuonna 2026.

Ulosottolaitoksella on myös käynnistetty pilottihanke nuorten velallisten tavoittamiseksi.

2.2 Realisoinnit

Omaisuuksien realisointi on viimesijainen keino ja se koskee hyvin pientä osaa velallisista. Noin puolet ulosoton vuotuisesta perintätuloksesta kertyy toistuvaistulon (palkka, eläke, elinkeinotulo) ulosmittauksesta, realisoinneista kertyvä osuus on noin 10 %. Kertymän pieni määrä huomioon ottaen realisointien vaatima työmäärä on varsin suuri.

Kuten hädöissä, myös realisoinneissa näkyy yhtäältä koronapandemian väliaikaisvaikutus, mutta osaltaan myös ulosoton uuden organisaation aloittaminen samoihin aikoihin.

Realisoitava omaisuutta voi olla asunto-osakkeet (yleisimmin kerrostaloasunto), kiinteistöt (esimerkiksi omakotitalot, maatilat ja liikekiinteistöt) sekä muu irtain (esimerkiksi ajoneuvot, veneet ja arvoesineet). Tavanomaista koti-irtaimistoa ei ulosmitata.

Syyskuun loppuun 2025 mennessä toteutuneiden asunto-osakkeiden ja kiinteistöjen myyntien määrä (2342 kpl) oli noin 18 % edellisvuoden vastaavaa ajankohtaa korkeammalla. Samalla kuitenkin myös ulosmitattua omaisuutta olevien kohteiden määrä kasvaa. Tarkastuksen ajankohtana realisoitavien jonossa oli noin 13 000 kohdetta. Lukumäärällisesti eniten asunto-osakkeiden ja kiinteistöjen myyntejä on Uudellamaalla, Varsinais-Suomessa ja Pirkanmaalla. Suuremmissa kaupungeissa korostuvat asunto-osakkeiden myynnit, muualla kiinteistöt.

Asuntomarkkinoiden yleinen tilanne vaikuttaa myös ulosmitattujen kiinteistöjen myyntiaikaan. Toisaalta myös ulosottorealisointien hinnat voivat vaikuttaa vapailla markkinoilla olevien kohteiden hintoihin etenkin paikkakunnilla, joilla on paljon ulosottorealisointeja. Tyhjiällä olevien, ulosmitattujen kiinteistöjen huolto ja ylläpito vaatii riskinhallintaa.

Valtakunnanvoudin kanslia on huolissaan realisointien ruuhkasta ja siitä, miten realisointeja voidaan tehdä tehokkaasti olemassa olevilla resursseilla. Realisointeihin kaivattaisiinkin lisäresursseja.

2.3 Toimipaikkaverkosto

Ulosottolaitoksen toimipaikkaverkostoa uudistetaan parasta aikaa ja toimipaikkojen määrä vähenee 64 toimipaikasta 29 toimipaikkaan. Toimipaikkojen sulkeutuminen tapahtuu vuokrasopimusten irtisanoutumisen mukaisessa aikataulussa.

Toimipaikkaverkoston supistamisella haetaan säästöjä. Myönteisenä nähtiin se, että suuremmissa toimipaikoissa on enemmän henkilöstöä ja toiminnot pystytään hoitamaan lomista tai sairaslomista huolimatta ajallaan.

Toimipaikkaverkoston supistuessa matkat myyntikohteille tai asiakastapaamisiin pidentyvät. Käyntiasiakkuuksien määrä on todella vähäinen ja tarvittaessa ulosottomies menee asiakkaan luokse. Asiointi tapahtuu pitkälti ulosoton sähköisessä asiointijärjestelmässä.

Ulosottolaitoksen näkökulmasta valmisteilla oleva hanke viranomaisten yhteispalvelupisteistä, on kannatettava. Asioiden sujuvan hoitamisen kannalta olisi hyvä, jos tällaisessa toimipisteissä olisi osaavaa ja opastavaa henkilökuntaa sekä videoyhteysmahdollisuus.

Ulosottolaitoksella on mahdollisuus tehdä etätöitä. Lähtökohtaisesti työtä tehdään siellä, missä se tulee parhaalla tavalla ja turvallisesti tehtyä työnantajan ohjeita ja määräyksiä noudattaen. Uusin valtiovarainministeriön suositus lähipäivien määrästä (12 lähipäivää kuukaudessa) on herättänyt keskustelua myös Ulosottolaitoksen sisällä. Osa toimitiloista on sellaisia, mihin henkilöstö ei mahtuisi, mikäli suositusta noudatettaisiin.

2.4 Resurssit

Yleinen taloustilanne vaikuttaa myös Ulosottolaitoksen resursseihin. Vaikka ulosottomäärät ovat nousussa, ei henkilöstöä saada nykytilanteessa lisää. Ulosottolaitoksella on alkamassa hanke, jossa käydään läpi eri toimintoja. Tavoitteena on työn tehostaminen, eri vaiheiden sujuvoittaminen ja/tai automatisointi. Mahdollisista muutoksista voi seurata se, että myös henkilöstöä joudutaan siirtämään eri paikkoihin tai toimintoihin. Tilanne koetaan kaikin puolin haastavaksi.

Viisi vuotta sitten voimaan tullut rakenneuudistus on vakiintunut. Nyt eri toimintoja kehitetään sitä mukaan, kun huomataan parannettavaa. Esimerkiksi rakenneuudistuksen alussa rekrytointeja tehtiin todella paljon mutta nykyisessä tilanteessa voidaan yleisesti rekrytoida suunnitelmallisesti.

2.5 Sähköinen asiointi ja eduskunnan oikeusasiamiehen vuositeema

2.5.1 Vuositeema

Oikeusasiamiehen kanslian vuotuisena erityisteemana on digitalisoituva julkinen hallinto ja perusoikeudet. Oikeusasiamiehen tehtävät huomioiden näkökulma on rajattu oikeusasiamiehen valvontavaltaan kuuluvien tahojen tarjoamiin sähköisiin asiointipalveluihin.

Julkista hallintoa digitalisoitaessa on varmistettava, että perusoikeuksia noudatetaan täysimääräisesti. Tässä kehityskulussa on varmistettava muun muassa yksilöiden tietosuoja, oikeus yksityisyyteen, syrjimättömyys ja yhdenvertaisuus, sukupuolten tasa-arvo, palveluiden saavutettavuus ja saatavuus sekä huolehdittava valvonnasta. Digitalisaatiota on toteutettava asiakas- ja ihmislähtöisesti kunnioittaen oikeusvaltioperiaatetta, tehokkaita oikeussuojakeinoja ja lainvalvontaa.

Oikeusasiamiehen erityistehtävät huomioiden teeman tarkastelussa painottuvat erityisesti vapautensa menettäneiden, vammaisten henkilöiden, kielellisten vähemmistöjen ja ulkomaalaisten sekä lasten ja vanhusten oikeuksien toteutuminen digitalisaatiokehityksessä. Näiden kohderyhmien oikeuksien toteutumisen valvonnassa korostuvat erityisesti julkisen hallinnon sähköisten asiointipalvelujen saavutettavuus ja saatavuus sekä se, että yhteiskunnan toimintaan tulee jatkossakin voida osallistua myös riippumatta siitä, onko henkilöllä mahdollisuuksia käyttää digitaalisia palveluja. Saavutettavuusvaatimusten toteuttaminenkaan ei vapauta viranomaista huolehtimasta hallintolaissa säädettyjen asianmukaisten palvelujen tarjoamisesta vaihtoehtoisilla tavoilla. Tämä tarkoittaa esimerkiksi riittävien puhelinpalvelujen, viranomaisten yhteisten asiointipalvelupisteiden ja viranomaisten omien asiointipalvelupisteiden ylläpitoa.

2.5.2 Ulosottolaitoksen sähköinen asiointi

Ulosottolaitos on käyttänyt sähköistä asiointia jo kauan ja tuleva uudistus (sähköisen tiedoksiannon ensisijaisuus) koetaan hyvänä asiana. Sähköinen asiointi voi mm. parantaa tavoitettavuutta. Ulosotossa paperikirjeitä palautuu päivittäin 500–1000 kappaletta. Palautuneiden kirjeiden käsittely vaatii paljon töitä ja on myös merkittävä kustannuserä. Keskustelussa nostettiin esille myös se, että osalle asiakkaista sähköinen asiointi voi olla mieluisampi vaihtoehto kuin postin mukana tuleva paperinen kirje.

Ulosottolaitoksen sähköinen asiointi on saavutettava ja verkkosivut ovat myös mm. saamen kielellä. Myös puhelinpalvelua saa tarvittaessa saamen kielellä, joulukuusta 2025 lähtien myös englanniksi.

Ulosoton sähköinen asiointi (ULSA) vaatii vahvan tunnistautumisen ja ainoastaan ne henkilöt, joilla ei ole suomalaista henkilötunnusta, eivät pysty sitä käyttämään.

”Massakirjeistä” sähköpostiosoitteet on jätetty tarkoituksella pois, koska asiakkaan tunnistaminen sähköpostilla on hankalaa eikä tietosuoja voida varmistaa. Sähköpostin sijaan asiakas ohjataan sähköiseen palveluun. Sähköisessä palvelussa asiakas voi asioida viestit -palvelussa tietoturvallisesti ja tunnistautuneena. Sähköisen palvelun kautta tulleet viestit ohjautuvat myös loma-aikoina niin, että asia tulee hoidetuksi.

Ulosottolaitoksen asiakaskyselyssä velallisten sähköisestä asiointipalvelusta antama arvosana oli 8,4 (asteikko 4–10).

3 TOIMENPITEET

Tarkastus ei antanut aihetta apulaisoikeusasiamiehen toimenpiteille.

Tiedoksi

Oikeusministeriö