

Vaikuttavaa viestintää
sidosryhmien
tarpeisiin: äänensävy,
vuoropuhelu, kanavat
Verohallinnossa

Juuruttamisen tuki, hankkeesta
pysyväksi toiminnaksi -
tapahtuma 12.3.2025

Katri Riekkinen
viestintäpäällikkö
Verohallinto



Katri Riekkinen



viestintäpäällikkö, Verohallinto,
Ajankohtaisviestinnän ryhmä

LinkedIn [KatriRiekkinen](#)

BlueSky [Katri Riekkinen](#)

[\(@katrir.bsky.social\)](#) — Bluesky

Verohallinto lyhyesti



Tärkein tehtävämme on toteuttaa verotus oikean määräisenä ja oikeaan aikaan yhteiskunnan toimintojen rahoittamiseksi.



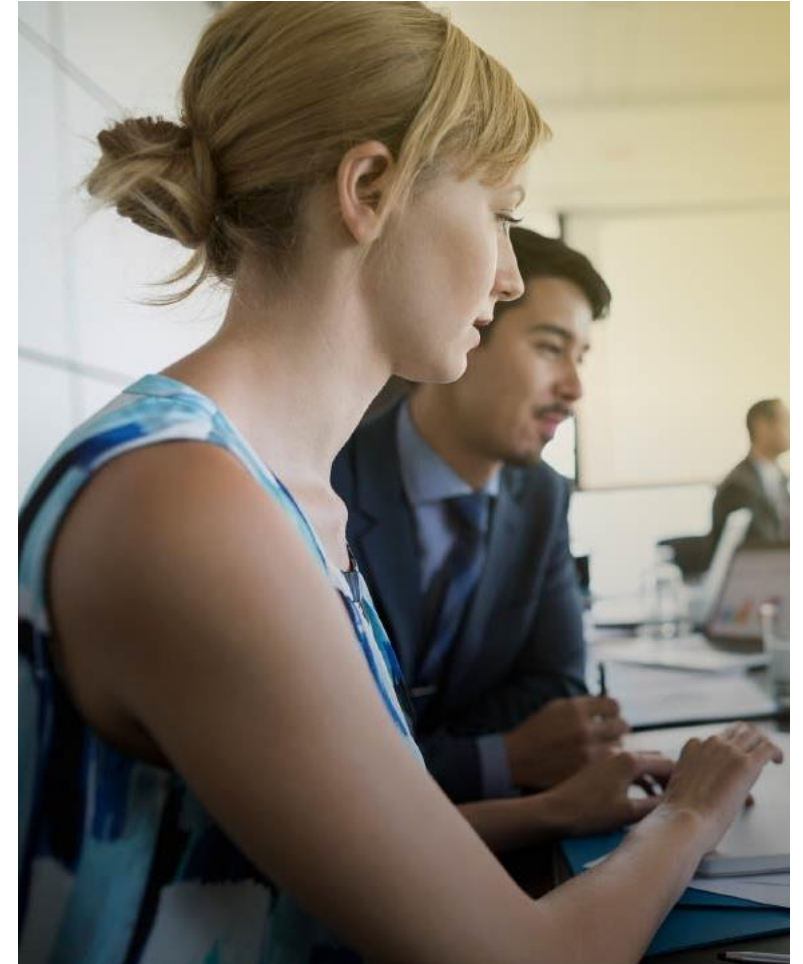
Turvaamme verojen kertymisen antamalla ennakoivaa ohjausta ja hyvää palvelua sekä valvomalla verojen kertymistä uskottavasti.



Tavoitteenamme on auttaa asiakkaita toimimaan omatoimisesti oikein.



Vuonna 2023 keräsimme yhteiskunnan käyttöön 81,6 miljardia euroa verotuloja.



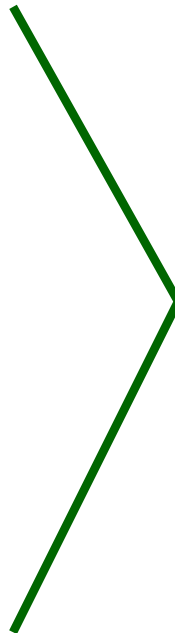
Strategiasta viestinnän tavoitteiksi

Strategiset tavoitteet:

Verotulojen varmistaminen

Oikeudenmukaisesti toimitettu verotus

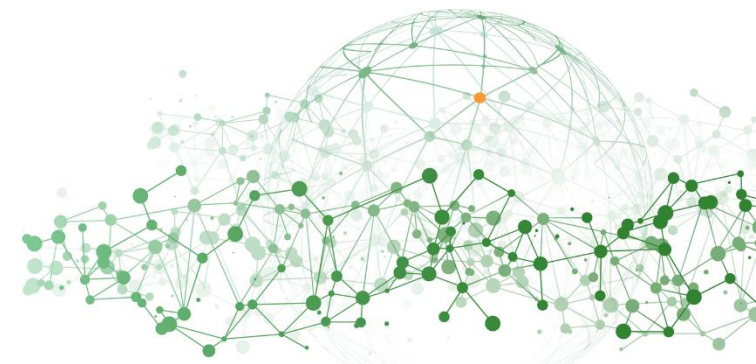
Positiivinen asiakaskokemus



Viestinnän tavoitteet:

Asiakas toimii omatoimisesti oikein, asiointi on sujuvaa ja verot tulevat keräytyksi.

Suomalaiset ymmärtävät verotuksen ja verojärjestelmän merkityksen myös tulevaisuudessa.



Verohallinnon viestinnän periaatteet

- Viestintä on rehellistä, avointa ja faktoihin pohjaavaa
- Viestintä on vuorovaikutteista, oikea-aikaista, sävyltään arvostavaa ja asiakkaiden tarpeita ennakoivaa.
- Teemme yhteistyötä sidosryhmiemme kanssa ja olemme yhteiskunnallisesti puolueettomia.
- Käytämme asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Edistämme omalla toiminnallamme eri kieliryhmien yhdenvertaista kohtelua.
- Sovitamme äänensävyämme asiakkaan ja kontekstin mukaan ja ilmaisemme saman asian tarpeen mukaan eri tavoin eri kanavissa ja sisällöissä.

Otamme
asiajohtajuuden
tilanteissa, joissa
käsitellään
ydinosaamistamme:
verotusta.

”Äänensävy” (tone of voice)
tyyli, jolla yritys tai organisaatio viestii
asiakkailleen ja muille sidosryhmilleen

Verohallinnon äänensävyn kohderyhmät: esimerkki projektin työstöstä

VEROHALLINNON ASIAKKAAT

Kaikki

- henkilöt
- yritykset
- yhteisöt

jotka maksavat
veronsa Suomeen

VEROHALLINNON HENKILÖSTÖ

Verohallinnon suuressa ja
koko Suomen kattavassa
organisaatiossa
työskentelevät

- asiakaspalvelijat
- asiantuntijat
- viestinnän ammattilaiset
- johto

Tuleva Verohallinnon
henkilöstö

ASIAANTUNTIJAT JA MUUT SIDOSRYHMÄT

Verotukseen työtehtäviensä
kautta kytkeytyvät

- veronsaajat
- median edustajat
- konsultit: mm. kirjanpitäjät, tilintarkastajat, juristit
- yksityisellä, julkisella ja kolmannella sektorilla
- valtionhallinto ja hallitus
- eduskunta
- kansainväliset yhteistyötahot
- jne.

Verohallinnon äänensävy

TYYLILAJI

**OHJAAVA
VIRKAKIELI**
omissa palveluissa
ja kanavissa

RENTO HERÄTTELY
ammattilaisten tuottama
viestintä julkisilla
alustoilla

**ASiantuntija-
viestintä**
asiantuntijoilta,
suoraan tai välillisesti

KÄYTTÖKOHDDE

**Sujuva veroasiointi: oikea ja oma-aloitteinen
toiminta**

Suhteen lujittaminen: Verohallinnon kanssa

**Verojen ja verotusjärjestelmän toiminnan ja
merkityksen tunteminen**

KOKEMUS

Varmuus siitä, että
veroasioiden
hoitaminen onnistuu

Kiinnostus veroasioita
kohtaan
ja halu osallistua
keskusteluun niistä

Kokemus Verohallinnosta
luotettavana, palvelevana
ja hyödyllisenä
asiantuntijatahona



Ohjaava virkakieli

Vero.fi

85 miljoonaa sivulatausta vuonna 2024



Kattavat ohjeet eri tilanteisiin

- yli 1000 asiakasohjesivua + kieliversiot
- lisäksi syventävät vero-ohjeet ja tietoa Verohallinnosta

Sivustolle tullaan paljon hakukoneiden kautta, joten hakukoneoptimointi (SEO) on kiinteä osa sisältötyötä

Vero.fi:stä siirrytään usein OmaVeroon

- joko suoraan etusivulta tai asiakasohjeen kautta

Muuta asiakasviestintää

- Uutiskirjeet
- Tekstiviestit
- OmaVeron ohjauskirjeet
- Teams-infot
- Webinaarit

Vero.fi asiakasohjeet



Uutiskirje yritysasiakkaille

Verohallinto

9.4.2024

Uutta OmaVerossa: virtuaaliviivakoodi ja e- laskun tilaaminen

oma/vero

Voit nyt käyttää virtuaaliviivakoodia, kun maksat veroja verkkopankissa. Kopioi virtuaaliviivakoodi OmaVerosta Verojen maksaminen -sivulta, ja liitä se verkkopankin viivakoodikenttään. Virtuaaliviivakoodi sisältää tilinumeron, eräpäivän, viitenumeron ja summan.

Henkilöasiakkaat ja liikkeen- ja ammatinharjoittajat voivat tilata itselleen Verohallinnon e-laskut OmaVerossa Asiakastiedot-välilehdellä. E-laskuehdotus pitää hyväksyä verkkopankissa, jotta tilaus tulee voimaan. Jos olet kirjanpitäjä ja tilaat e-laskun asiakkaasi puolesta, pyydä asiakastasi hyväksymään ehdotus hänen omassa verkkopankissaan.

Lue lisää virtuaaliviivakoodista ja e-laskun tilaamisesta

Vaatimukset – mitkä asiat ohjaavat vero.fi-tekemistä?

Lait ja kehittäminen

- Laki muuttuu
- Toimintatapa muuttuu
- Tulee uutta tietoa tai uusia tapoja asioida

Verkkosivuston ja -viestinnän vaatimuksia

- Teknisesti toimiva sivusto
- Sisällöllisesti kattava ja ajan tasalla
- Saavutettava
- Täyttää verkkotekstin vaatimukset
- Kielellisesti selkeä ja ymmärrettävä
- Suomi, ruotsi, englanti ja muut kielet

Asiakkaiden tarpeet ja palautteet

- Tiedon löydettävyys
- Sisällön ymmärrettävyys
- Selkeät toimintaohjeet

Asiakasohje lähtee lukijan näkökulmasta ja tilanteesta

Mitä lukijan pitää tehdä ja milloin?

- Kerro kaikista tärkein asia ensin.

Mikä on pienin määrä informaatiota, jonka avulla lukija osaa toimia oikein?

- Kerro vain se, mitä lukijan tarvitsee tietää – älä sitä, mitä kaikkea osaisit ja haluaisit aiheesta kertoa.

Mikä on se tarkka tilanne, jossa lukijaa ohjeistetaan?

- Rajaa aihe ja ohje selvästi yhteen tilanteeseen kerrallaan.

Missä järjestyksessä lukijan pitää tehdä asioita?

- Esitä asiat loogisessa järjestyksessä – myös virkkeissä.

Millaista kieltä lukija ymmärtää parhaiten?

- Kirjoita sanoilla, jotka ovat lukijoille tuttuja.





Rentoa herättelyä

CASE Suomi.fi-viestit ja 4 miljoonaa turhaa paperista verokorttia

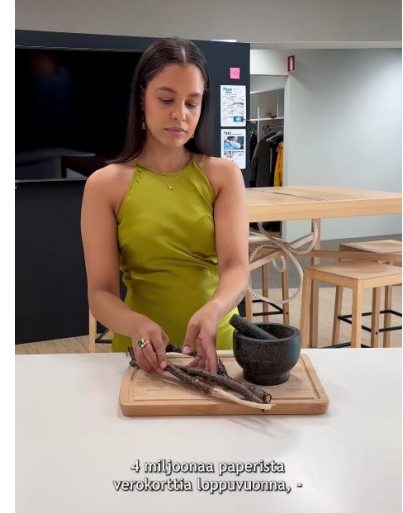
Lähtötilanne:

- Lähetämme vuosittain turhaan 4 miljoonaa paperista verokorttia. Suurin osa palkanmaksajista saa verokorttitiedot sähköisesti.
- Suomi.fi-viestit (suomi.fi/viestit) käyttöön ottamalla luopuu paperipostista Verohallinnolta ja muutamalta muulta viranomaiselta.
- Suomi.fi-viestit käyttäjiä tällä hetkellä 1,45 miljoonaa. OmaVeron kirjautuneita uniikkeja henkilöitä 3,8 miljoonaa. Verokortteja tehdään yhteensä 5,5 miljoonaa.
- Pelkästään paperisista verokorteista luopumalla säästäisimme yhteiskunnan varoja yli 3 miljoonaa euroa vuosittain.

HELSINGIN SANOMAT

Lähes neljä miljoonaa suomalaista saa paperisen verokortin: ”Suurimmalle osalle täysin tarpeeton”

Verotus | Verohallinto kehottaa siirtymään sähköiseen verokorttiin. Tavoitteena on vähentää viranomaisten lähettämää paperipostia.

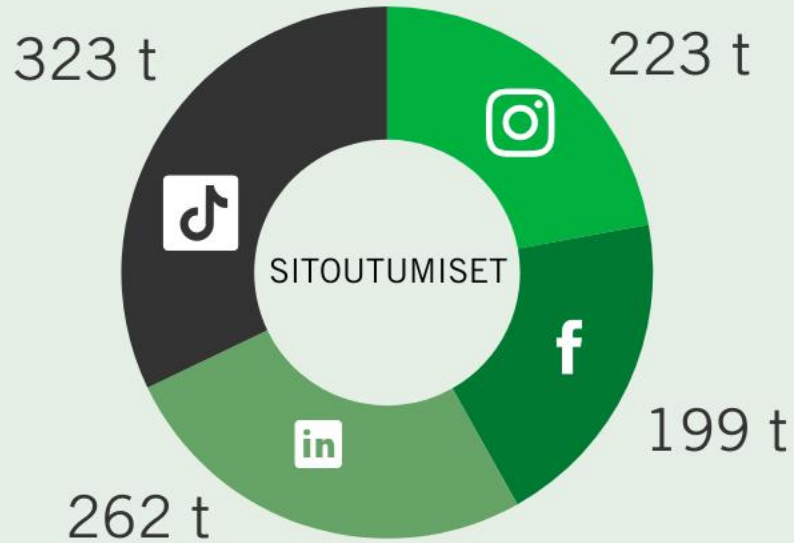


4 miljoonaa paperista verokorttia loppuvuonna, -

Tulokset:

- **Lehdistötiedote:** osumia 18 kp, arvioitu tavoittavuus medioissa 22 miljoonaa.
- **Somesisällöt:** Nara Smith -parodia. Hän on malli ja vaikuttaja, joka tunnetaan erityisesti TikTok-videoistaan, joissa hän valmistaa perheelleen huolellisesti kotitekoisia aterioita tyylikkäissä asuissa. Somevideolla valmistetaan paperinen verokortti.
 - 1,06 miljoonaa näyttökertaa eri kanavissa
 - 1100 kommenttia
- **Tulokset:** mediatiedotteen ja somesisältöjen jälkeisellä viikolla uusia suomi.fi-viestit käyttäjiä yli 102 000. Normaali määrä viikossa <2000 uutta käyttäjää.

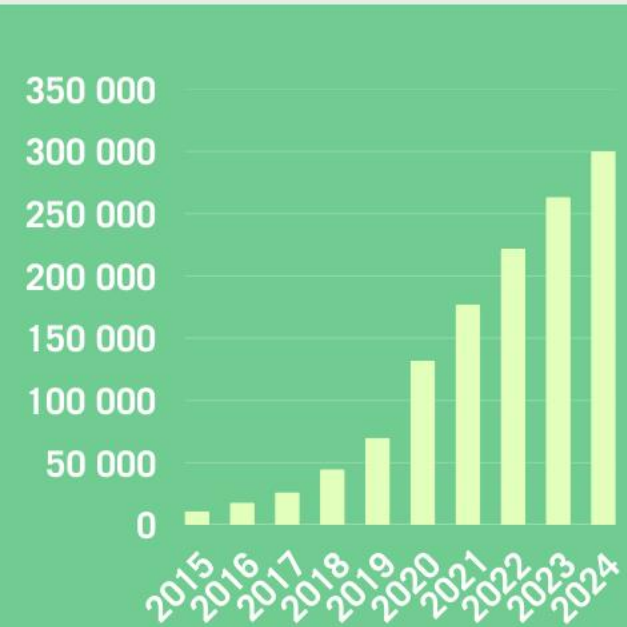
Vuorovaikutus 2024



1,04M

Sisältöjä: 888

+ 71 K (+7 %)



Seuraajat

300K

+ 37 K (+ 14 %)

Kysymykset

18K

(- 18 %)

Näyttökerrat

19M

(- 24 %)

Oivallus: Vuorovaikutus on yksi sisällön muoto

- 1 Ota koppi.**
Mieti millä asialla kysyjä tai kommentoija on. Katso konteksti. Skannaa tunne. Reagoi.
- 2 Jutustele.**
Aina ei ole kysymystä mihin vastata, mutta keskustella voi. Kuulluksi tulemisen kokemus on tärkeää.
- 3 Muista perusviestit.**
Keskustelun suuntaa voi itse ohjata ja muuttaa. Niihinkin kysymyksiin voi vastata, joita ei kysytä.
- 4 Testaa, kokeile ja mukauta.**
Kokeile rohkeasti erilaisia sisältöjä ja ruoki sitä, joka resonoi.

Pasi Mäenpää @Prylarer 3d
@Verouutiset jos työnantaja järjestää koronarokotuksen, voiko sen mukana tulevan 5G:n vähentää verotuksessa?
🗨️ 1 ↻️ ❤️ 0 ⋮

Verouutiset @Verouutiset
Replying to @Prylarer



4:27pm · 3 May 2021 · Twitter Web App

Verouutiset @Verouutiset 2d
Replying to @Prikuh
Voimmeko auttaa sinua täällä kenties? 😊 Neuvomme mielellämme.
🗨️ 2 ↻️ ❤️ 1 ⋮

Verouutiset @Verouutiset 2d
Replying to @hiikkao
🍕 🍕
🗨️ ↻️ ❤️ 2 ⋮

Verouutiset @Verouutiset 2d
Replying to @ErjaSaarinen
Olet toiminut juuri oikein. 💪
🗨️ ↻️ ❤️ 1 ⋮

Verouutiset @Verouutiset 2d
Replying to @marion_fields
Kyllä, työhuonevähennys koskee kaikkia, jotka ovat tehneet otähtyötä

Mikko Meriläinen @MVMerilainen 5d
Yleisesti tykkään numeroiden räknäämisestä, mutta aiivot meinaavat välillä sulaa verohommien kanssa, kun on samaan aikaan palkansaaja, yrittäjä ja apurahansaaja. Onneksi @Verouutiset on erinomainen asiakaspalvelu.
🗨️ 6 ↻️ 1 ❤️ 32 ⋮

Verouutiset @Verouutiset 3d
Replying to @MVMerilainen
Kiitos kivasta palautteesta. 🙌
Me ollaan teitä varten. Aina siis saa ja pitää kysyä jos jokin mietityttää, autetaan kyllä! 😊
Tsemppiä vielä loppurutistukseen ilmoituksen täytössä. 🙌
🗨️ 1 ↻️ ❤️ 7 ⋮

Tapani Vuola | Vihreät @TVuola 3d
Replying to @Verouutiset @MVMerilainen
Liityn mukaan kiittämään: Verottajan verkkopalvelut yhdistettynä sujuvaan neuvontaan ja vielä veroilmoituksen helppeuskin ovat maailmanluokan palvelua!
🗨️ 1 ↻️ ❤️ 2 ⋮

Verouutiset @Verouutiset
Replying to @TVuola @MVMerilainen



Oppeja kokeiluista ja työkuultuurista viestinnässä

Psykologinen
turvallisuus

Miten
tätä voisi
kokeilla?

Tavoite ja
aikaraja
kokeilulle

kuuntelu

ketterät
työtavat

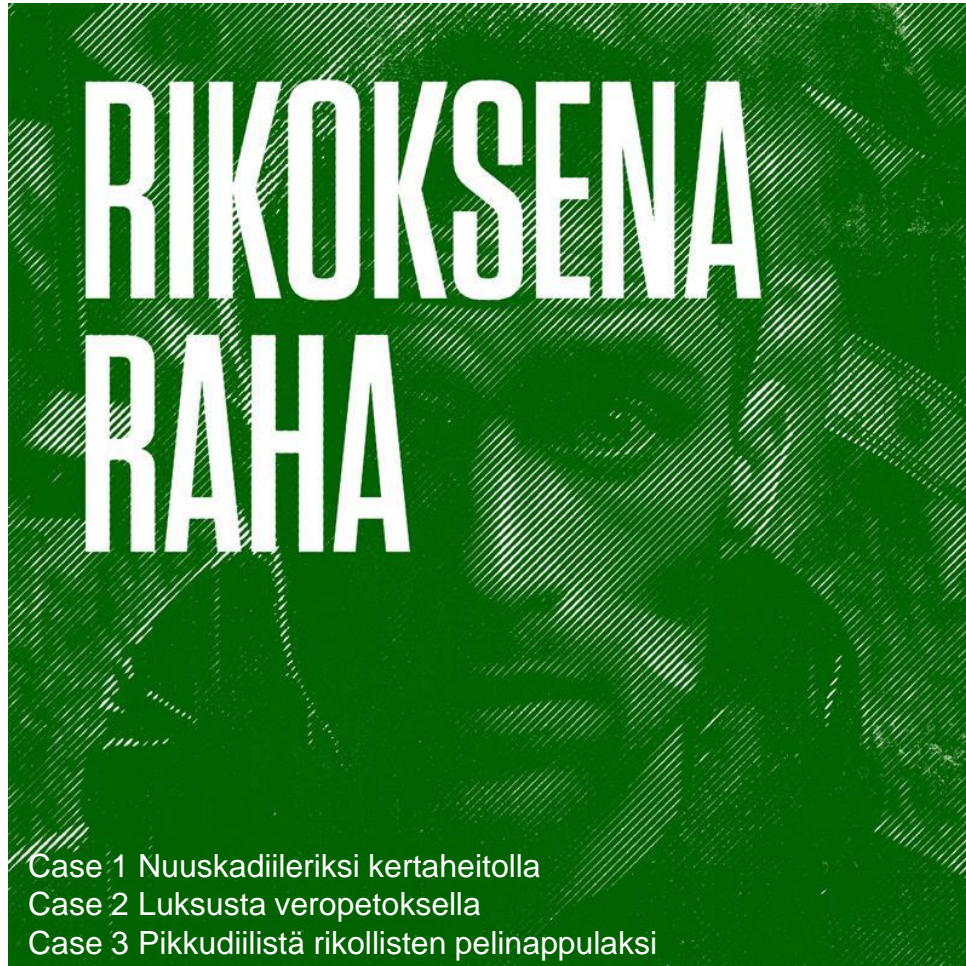
"Ajattele
isosti,
toimi
pienesti"

asiakas tai
yhteisö
mukaan
kehittämää
n



Esimerkki hankeviestinnästä

Hankeviestintää: Rikoksena raha -podcast



- Tavoitteena havahduttaa nuoria harmaan talouden ilmiöstä:
 - Nuorten ajautumisesta harmaan talouden toimijoiksi joko tietämättömyyttään tai välinpitämättömyyttään
 - Talousrikolliset käyttävät nuorten tietämättömyyttä tai rahavaikeuksia hyväkseen.
- Verokampuksella opettajien käytössä tehtävineen
- Tosielämän tapauksista koostettu kuvitteellisiksi tarinoiksi
- Tekoäly lukee kieliversiot alkuperäisen podcastaajan äänellä
- Ennalta estävää vastuullisuustyötä

Verokampus opettajille, nuorten kanssa työskenteleville ja nuorille

Valmiita tehtäviä opetukseen yläkouluikäisille ja sitä vanhemmille

- # Lasku- ja pohdiskelutehtäviä sekä keskusteluaiheita pienryhmätyöskentelyyn
- # Materiaaleja tehtävien tekemiseen
- # Ohjeita ja esimerkkejä
- # Suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi

Verokampus tarjoaa tietoa myös suoraan nuorille

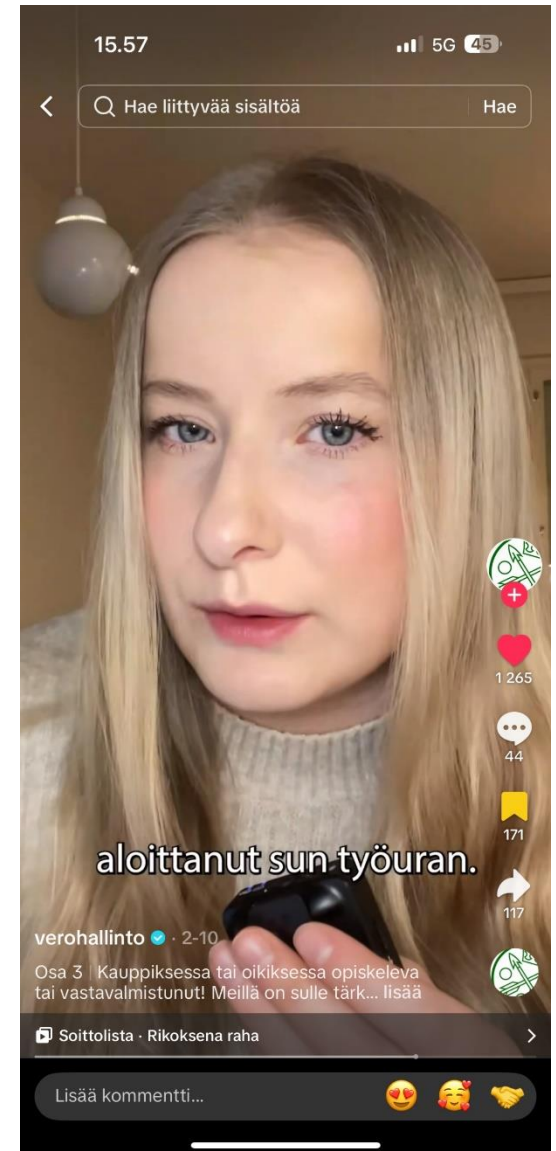
Tammi-helmikuussa 2025 yli 10 000 sivukatselua, 4000 käyntiä

Ymmärrys verovarojen käytöstä auttaa suhtautumaan veroihin positiivisesti



Rikoksena raha -konsepti sai jatkoa

- Tällä hetkellä käynnissä kolmivuotinen viranomaisten yhteishanke, joka on osa harmaan talouden ja talousrikollisuuden vastaista toimenpideohjelmia.
- Hankkeen yhtenä tavoitteena on lisätä tietoisuutta niin kutsuttujen ammattimaisten avustajien roolista talousrikosten mahdollistajina.



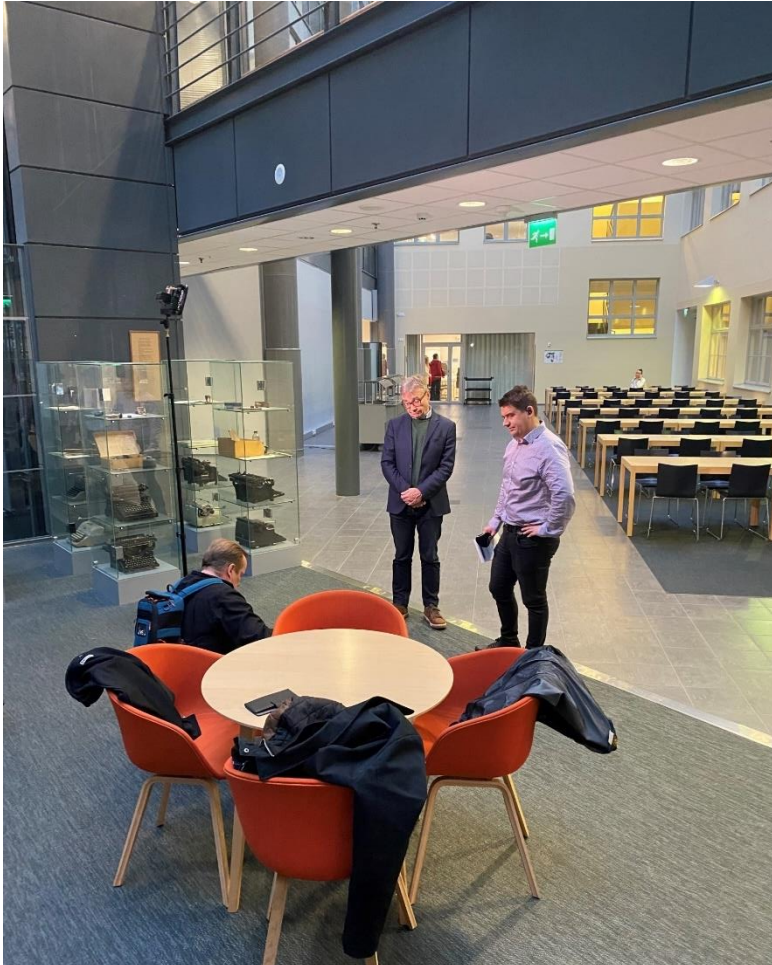
Hankeviestinnästä jatkuvaan viestintään

- Oli kyseessä sitten kampanja tai pysyvämpää sisältöä, asiakaslähtöinen ja organisaatiolle tunnistettava äänensävy ja tyyli
- Ketä viestinnällä tavoitetaan tai pitäisi tavoittaa?
- Säännöllisesti toistuvista asioista viestintää osataan odottaa
- Toisaalta asiakkaiden kiinnostus voi vähentyä, jos asiat tulevat (liiankin) tutuiksi
-> miten uudistua säännöllisesti?
- Resurssit viestintään paranevat vai heikkenevät?
- Maineen merkitys korostuu, media- ja häiriöviestinnän osaaminen ja luottamuksen rakentaminen



Asiantuntijaviestintä

Säännöllistä mediaviestintää



- Mediatiedotteiden työstäminen ajankohtaisista aiheista
- Mediapuhelin toimittajien haastattelu- ja tietopyyntöjä varten
- Mediavastaajien ja puhehenkilöiden jatkuva sparraus ja valmennus
- Muut omat ulkoisen viestinnän sisällöt ja kanavat

Kiitos!

