

Indberetning af Årsrapport



Indhold

Baggrund	3
Diagnose	5
Eksperiment.....	8
Konklusion	15

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af resultaterne fra et initiativ gennemført i 2014. Anbefalingerne i rapporten er alene udarbejdet af projektgruppen. Erhvervsstyrelsen har ikke på nuværende tidspunkt taget stilling til anbefalingerne.

Kontakt

Kristine Poulsen-Hansen, Katrine Brems Olsen, Lasse Nielsen

Erhvervsstyrelsen

Erhvervs- og Vækstministeriet

Publiceret

2014

Indberetning af årsrapport

Digitale indberetninger giver det offentlige nye muligheder for at målrette kontrol og udarbejde nye og mere målrettede indsatser for at sikre efterlevelse af lovgivning. Digitaliseringen gør det muligt at hente data – og dermed viden – på tværs af store datasæt for derigennem at identificere konkrete systematiske fejl eller afvigelser fra det forventede. Et sådant område er årsrapportindberetninger til Erhvervsstyrelsen. Alle danske selskaber skal indsende en årsrapport en gang årligt. Der stilles dog differentierede krav alt efter selskabets størrelse, omsætning og kompleksitet.

Årsrapporterne danner grundlag for en lang række beslutninger i det private erhvervsliv, heriblandt kreditvurderinger og investeringsbeslutninger. Det er derfor vigtigt, at der er stor tillid til, at kvaliteten af de indberettede årsrapporter er i orden. Erhvervsstyrelsen har en omfattende kontrolindsats i forhold til årsrapporterne, for at kontrollere, der ikke sker ulovligheder i virksomhederne. Det er et mål for Erhvervsstyrelsen at øge kvaliteten af årsrapporterne¹.

Baggrund

Denne rapport beskriver erfaringer og resultater fra et initiativ, der skulle øge kvaliteten af de indberettede årsrapporter. Afrapporteringen fokuserer på de erfaringer, Erhvervsstyrelsen kan overføre til andre dele af regnskabsområdet. Initiativet gik ud på at informere indberettere, hvis seneste indberetninger var fejlbehæftede. Læringen fra initiativet kan bruges i andre sammenhænge, hvor manglende regelefterlevelse i høj grad vurderes at være utilsigtet. Initiativet vil både øge efterlevelsen af årsregnskabsloven og øge den generelle kvalitet af de indberettede regnskaber.

En øget kvalitet i de indberettede årsrapporter vil betyde, at de medarbejdere i Erhvervsstyrelsen, der beskæftiger sig med regnskabskontrollen i højere grad kan fokusere på de fejl i regnskaberne, hvor det forventes, at der er lavet lovovertrædelser, der kræver, at der foretages en skønsmæssig vurdering. Initiativet er gennemført af Erhvervslovgivningsudvalget og regulering i samarbejde med nudging projektgruppen. Udover initiativet efterprøvede vi en variation af e-mailen med CC (carbon copy) funktionen for at vurdere, om dette kan bruges til at øge efterlevelsen.

Den normale procedure: Generalforsamlingsgodkendelse af årsregnskab

Ifølge årsregnskabslovens § 138 skal generalforsamlingen godkende det endelige regnskab før det indberettes til Erhvervsstyrelsen. Dette er generalforsamlingens mulighed for at kontrollere, at regnskabet stemmer. Det er derfor vigtigt, at det er præcist det samme regnskab, der bliver godkendt af generalforsamlingen som også bliver indberettet til Erhvervsstyrelsen. Regnskabet bør oprettes som kladder ved benyttelse af den virk.dk placerede indberetningsløsning, Regnskab Basis, inden der afholdes generalforsamling i selskabet. Kladden kan derefter printes ud og godkendes på generalforsamlingen.

¹ Jf. Pejlemærke 2 i Erhvervsstyrelsens strategi.

Den korrekte rækkefølge tager sig i sin helhed således ud:

1. Regnskabet (årsrapporten) indtastes i Regnskab Basis
2. Årsrapporten udskrives fra Regnskab Basis
3. Ledelsen godkender og underskriver årsrapporten udskrevet fra Regnskab Basis
4. Evt. revisor underskriver erklæringen i årsrapporten
5. Generalforsamlingen godkender årsrapporten
6. Indberetter går ind på Regnskab Basis igen og sikrer, at underskriftsdatoer og navne er identiske med den underskrevne version af årsrapporten
7. Indberetteren indberetter den endelige generalforsamlingsgodkendte årsrapport i Regnskab Basis

Data fra Regnskab Basis viser dog, at der i 2013 var 20.000 indberetninger, hvor kladden til regnskabet først var oprettet efter generalforsamlingens afholdelse. Dette er ikke nødvendigvis ensbetydende med, at det indberettede regnskab ikke svarer til det generalforsamlingsgodkendte. Men da rammerne for indberetningen i Regnskab Basis er meget faste, er der en betydelig risiko for, at det indberettede regnskab ikke er hundrede procent overensstemmende med det godkendte regnskab. Hvis dette er tilfældet, vil det indberettede regnskab overtræde årsregnskabslovens § 138. Erhvervsstyrelsen kan derfor ikke konkludere, at de 20.000 regnskaber ikke overholdte loven, men alt andet lige, er der en risiko for, at de ikke gør.

Målet med vores initiativ på området er, at indberetterne følger indberetningsrækkefølgen 1.-7., som angivet ovenfor, således at det indberettede regnskab er identisk med det godkendte.

Valg af målgruppe og arena

Vi valgte at begrænse målgruppen til de indberettere, der i løbet af det sidste år havde indberettet mindst ét regnskab, hvor kladden var oprettet efter generalforsamlingen. Det betyder selvfølgelig, at vi ikke rammer alle indberettere, der kunne begå fejl, men det betyder samtidig, at vi kun "generer" de indberettere, som tidligere har lavet en fejl.

Ved nærmere analyse af de 20.000 årsrapporter, som var mistænkt for fejl, viste det sig, at indberetningerne var foretaget af kun 5.000 forskellige personer. Dette kan forklares ved, at mange selskaber ikke selv indberetter deres regnskab, men lader deres revisor gøre det. En revisor kan således indberette rigtig mange årsrapporter.

På den baggrund valgte vi, at målgruppen skulle være de personer, som indberetter, da det er dem, der udfører den konkrete handling og kender Regnskab Basis. Dertil kommer, at hvis selskaberne modtager denne information, er det usikkert om de ved, hvad de skal stille op med den og hvilke handlinger de fremadrettet skal ændre. Det skyldes, at de kan have uddelegeret denne opgave til deres revisor.

Vi valgte at bruge en e-mail som arena. Dette er muligt, da vi har e-mailadresser på alle, der tidligere har foretaget en indberetning af en årsrapport. E-mailen gjorde det muligt at lave links til de relevante løsninger. Dermed kunne informationen i e-mailen linke direkte til det sted, hvor indberetteren skal foretage handlingen. Dertil er en e-mail væsentlig mere kosteffektiv end f.eks. et brev.

Diagnose

I diagnosearbejdet er problemstillingen blevet analyseret, kategoriseret og evalueret med henblik på at identificere de fordelagtige steder at foretage ændringer. Diagnosticering blev foretaget af iNudgeyou/DNN. Princippet bag dette arbejde er at identificere de områder, hvor man, med udgangspunkt i viden om adfærd fra bl.a. adfærdsøkonomi, kognitiv psykologi og socialpsykologi, mener der er potentiale for forbedringer. Helt konkret bestod denne diagnosticering af flere dele. En del af diagnosen involverede viden om interventioner, som virker/har virket i andre sammenhænge. En anden del bestod i at benytte de handlinger, som e-mailen gerne vil have modtageren til at foretage som løftestang i formuleringen.

Vi har i diagnosticeringen identificeret de to nedenstående barrierer for indberetning.

Manglende kendskab til procedure

Som beskrevet ovenfor, indikerer indberetninger foretaget efter generalforsamlingen, at der er begået en ulovlighed, men det er dog blot en indikation. Antallet af tilsigtede ulovligheder er forventeligt væsentligt mindre. Forskellen mellem antallet af fejl og antallet af tilsigtede lovovertrædelser, mener vi, bedst kan forklares ved, at brugerne ikke er vidende om den korrekte procedure for indberetning igennem løsningen.

Manglende styrende elementer

Der er ikke nogen begrænsninger eller styrende elementer i selve indberetningsløsningen, som tvinger brugerne til at indberette i den korrekte rækkefølge. Dvs. løsningen er indrettet på en måde, hvor det er nødvendigt selv at være opmærksom på at indberette korrekt, da systemet "tillader" fejl.

E-mail

På baggrund af ovenstående barrierer besluttede projektgruppen at kontakte indberetterne direkte. Arbejdet med at udarbejde e-mailen blev foretaget i samarbejde med Erhvervs vilkår og regulering. De centrale oplysninger, som e-mailen skulle indeholde, blev identificeret af Erhvervs vilkår og regulering, og var:

- 1) At indberetteren muligvis har begået en lovovertrædelse.
- 2) Hvori fejlen består.
- 3) At opdagelsen af fejlen ikke medfører nogen særlige sanktioner fra Erhvervsstyrelsens side.
- 4) Information om, hvad den korrekte indberetningsrækkefølge er.

Disse elementer blev skrevet sammen til et udkast på en e-mail af Erhvervs vilkår og regulering. Herefter bidrog iNudgeyou/DNN med diagnosticering af indhold med henblik på at identificere evt. forbedringer, vurderet ud fra psykologiske præmisser.

Den endelige e-mail ser således ud:

Rapport – Indberetning af årsrapport

Fra: Digitale Regnskaber [<mailto:regnskab-noreply@erst.dk>]

Sendt: 1. maj 2014 09:35

Til:

Cc: Kvalitetssikring Regnskab

Emne: Mulig overtrædelse af årsregnskabsloven

Kære Indberetter af årsrapport

Vi har ved en gennemgang af indberetningerne i indtastningsløsning [Regnskab Basis](#) på [virk.dk](#) konstateret, at du ved én eller flere lejligheder muligvis har overtrådt reglerne for indberetning.

En eller flere af dine indberettede årsrapporter er dannet **efter** datoen for generalforsamlingen, hvilket kan betyde, at det indberettede (indsendte) ikke er identisk med den årsrapport, der er godkendt på generalforsamlingen.

Årsregnskabslovens § 138 regulerer pligten til indsendelse af årsrapport til Erhvervsstyrelsen. Det fremgår, at det skal være den **godkendte** årsrapport, der indsendes – dvs. den årsrapport, som er godkendt på generalforsamlingen.

Virksomheden risikerer at blive kontaktet af Erhvervsstyrelsen med et krav om at skulle indsende årsrapporten igen, hvis det senere konstateres, at der er sket overtrædelser af årsregnskabsloven, herunder at der ikke er overensstemmelse mellem den godkendte og den indberettede årsrapport.

Fremadrettet er det derfor vigtigt, at du udarbejder årsrapporten i nedenstående rækkefølge:

1. Årsrapporten indtastes og dannes i [Regnskab Basis på virk.dk](#).
2. Årsrapporten udskrives som PDF-version fra Regnskab Basis.
3. Ledelsen godkender og underskriver årsrapporten udskrevet fra Regnskab Basis.
4. Evt. revisor underskriver erklæringen i årsrapporten udskrevet fra Regnskab Basis.
5. Generalforsamlingen godkender årsrapporten udskrevet fra Regnskab Basis, der efterfølgende underskrives af dirigenten.
6. Du går efterfølgende ind på Regnskab Basis igen og sikrer, at underskriftsdatoer og navne er identiske med den underskrevne version af årsrapporten.
7. Du indberetter den endelige generalforsamlingsgodkendte årsrapport i Regnskab Basis.

Såfremt du og/eller din revisor ikke er tilfreds med de muligheder, som Regnskab Basis tilbyder, da henvises I til [Regnskab Special](#), der dog kræver særlig IT-software til at danne den digitale årsrapport.

Med venlig hilsen

Erhvervsstyrelsen

Denne mail kan ikke besvares. Har du spørgsmål, kan du kontakte Erhvervsstyrelsen via [vores kontaktformular](#).

E-mailens elementer

E-mailen indeholder de centrale elementer, som identificeret ovenfor:

- 1) At indberetteren muligvis har begået en lovovertrædelse.
- 2) Hvori fejlen består.
- 3) At opdagelsen af fejlen ikke medfører nogen særlige sanktioner fra Erhvervsstyrelsen side.
- 4) Information om, hvad den korrekte indberetningsrækkefølge er.

Ad 1) At indberetteren muligvis har begået en lovovertrædelse

Følgende formulering viser, at modtageren af e-mailen muligvis har overtrådt reglerne. Vi har indsat links til løsningerne i teksten. Det giver det læseren lejlighed til allerede i e-mailens første sætning, at konstatere, hvad henvendelsen handler om og eventuelt klikker på indsatte links for at afklare tvivl.

Emne: Mulig overtrædelse af årsregnskabsloven

Kære Indberetter af årsrapport

Vi har ved en gennemgang af indberetningerne i indtastningsløsning [Regnskab Basis](#) på [virk.dk](#) konstateret, at du ved én eller flere lejligheder muligvis har overtrådt reglerne for indberetning.

Ad 2)Hvori fejlen består

Fejlen består af en forkert rækkefølge i indberetningen:

En eller flere af dine indberettede årsrapporter er dannet **efter** datoen for generalforsamlingen, hvilket kan betyde, at det indberettede (indsendte) ikke er identisk med den årsrapport, der er godkendt på generalforsamlingen.

Årsregnskabslovens § 138 regulerer pligten til indsendelse af årsrapport til Erhvervsstyrelsen. Det fremgår, at det skal være den **godkendte** årsrapport, der indsendes – dvs. den årsrapport, som er godkendt på generalforsamlingen.

Ad 3) At opdagelsen af fejlen ikke medfører nogen særlige sanktioner fra Erhvervsstyrelsens side

Her ville projektgruppen gerne, i stedet for nedenstående, have indsat sætningen: "Normalt risikerer virksomheden at blive oversendt til tvangsopløsning, hvis indberetningen af årsrapporten ikke følger reglerne. Det har vi valgt at se bort fra denne gang". Meningen med denne sætning er tydeligt at signalere, at der på trods af fejlen ikke bliver iværksat nogen særlige sanktioner fra Erhvervsstyrelsens side. Samtidig fremstår den form for amnesti tydeligt som en service.

Imidlertid er det ikke muligt for Erhvervsstyrelsen at suspendere sanktioner, ved kendskab til ulovligheder. Erhvervsstyrelsen har derimod pligt til at forfølge ulovligheder, eller mistanker herom.

I stedet formulerede projektgruppen nedenstående, da det er mere korrekt, omend knap så tydelig i sit budskab om amnesti:

Virksomheden risikerer at blive kontaktet af Erhvervsstyrelsen med et krav om at skulle indsende årsrapporten igen, hvis det senere konstateres, at der er sket overtrædelser af årsregnskabsloven, herunder at der ikke er overensstemmelse mellem den godkendte og den indberettede årsrapport.

Fremadrettet er det derfor vigtigt, at du udarbejder årsrapporten i nedenstående rækkefølge:

Ad 4) Information om, hvad den korrekte indberetningsrækkefølge er

Vi viser den korrekte rækkefølge for indberetninger. Den er sat op i punkter med tal-angivelser for at understrege, at der er tale om en sekvens. Igen har vi benyttet et link, for at give læseren hurtig og let lejlighed til at finde den relevante indberetningsløsning.

1. Årsrapporten indtastes og dannes i [Regnskab Basis på virk.dk](#).
2. Årsrapporten udskrives som PDF-version fra Regnskab Basis.
3. Ledelsen godkender og underskriver årsrapporten udskrevet fra Regnskab Basis.
4. Evt. revisor underskriver erklæringen i årsrapporten udskrevet fra Regnskab Basis.
5. Generalforsamlingen godkender årsrapporten udskrevet fra Regnskab Basis, der efterfølgende underskrives af dirigenten.
6. Du går efterfølgende ind på Regnskab Basis igen og sikrer, at underskriftsdatoer og navne er identiske med den underskrevne version af årsrapporten.
7. Du indberetter den endelige generalforsamlingsgodkendte årsrapport i Regnskab Basis.

Øvrige elementer

Til sidst er der en række øvrige elementer, herunder at gøre opmærksom på, at der findes andre indberetningsløsninger, angivelser af afsender, samt kontaktoplysninger.

Såfremt du og/eller din revisor ikke er tilfreds med de muligheder, som Regnskab Basis tilbyder, da henvises I til [Regnskab Special](#), der dog kræver særlig IT-software til at danne den digitale årsrapport.

Med venlig hilsen

Erhvervsstyrelsen

Denne mail kan ikke besvares. Har du spørgsmål, kan du kontakte Erhvervsstyrelsen via [vores kontaktformular](#).

Eksperiment

I forbindelse med initiativet lavede vi en variation af e-mailen. Da vi allerede i samarbejde med Erhvervslovgivningen og regulering havde forsøgt at optimere e-mailen så meget som muligt, ville vi benytte lejligheden til at teste en effekt af en ændring, der ikke angik indholdet af e-mailen. Vi valgte derimod at arbejde med et af de faste elementer, som altid er til stede ved denne kommunikationsform, nemlig Carbon Copy (CC).

CC fungerer i sin essens som at sende en kopi af en e-mail til en sekundær modtager. Alle modtagere, både primære og sekundære, kan se hvem, der er modtager e-mailen. Der er opstået visse konventioner omkring

brugen af CC. Blandt andet at CC-modtagere ikke forventes at reagere i en kommunikation, men blot er med på sidelinjen. Der er imidlertid en væsentlig funktionalitet omkring CC-e-mails, nemlig fællesviden blandt modtagerne, som kan bruges strategisk af afsender. Det er f.eks. en anvendt strategi, at CC'e den primære modtagers chef, for at få den primære modtager til at reagere, eller opprioritere e-mailen. Rationalet bag den type strategi er netop fællesviden, idet den primære modtager ved, at den sekundære modtager og afsender ved (etc.), at e-mailen er modtaget².

I forlængelse af disse konventioner, ville vi benytte CC-funktionalitet ved rundudsendelse af e-mails fra det offentlige. Vi ville teste, om der ville være en effekt på efterlevelse og responsrater. Hypotesen er den, at man som primær modtager føler, at der er en tredjepart, der følger med fra sidelinjen, og dette opleves som et ekstra pres på modtageren.

Valget af CC-navnet er i den forbindelse væsentligt. Vi valgte 'Kvalitetssikring Regnskab' under formodning af, at det opfattes som enten en enhed/afdeling eller som en slags protokol, der føres over henvendelser. Alternativt ville et navn på en person være værd at teste effekten af. Men i dette tilfælde vurderede vi, at der ville være en hvis risiko for, at modtagerne ville skrive direkte til personen og derigennem omgå den gængse kontaktvej til ERST.

<p>Fra: Digitale Regnskaber [mailto:regnskab-noreply@erst.dk] Sendt: 1. maj 2014 09:35 Til: Ce: Kvalitetssikring Regnskab Emne: Mulig overtrædelse af årsregnskabsloven</p>

Resultater

Data for indberetningerne efter initiativet indikerer, at initiativet har haft den ønskede effekt. Det ses også, at der allerede før indsatsen, var en forbedring af adfærden. Samtidig indikerer data, at forbedringen blev accelereret af initiativet. Initiativet medførte en mindre forøgelse af henvendelserne til supporten. Det var overkommeligt og hovedsagligt begrænset til par dage omkring udsendelsen af e-mailen.

Resultatet fra eksperimentet med CC-adresser viser, at der ikke har været en mærkbar effekt af at tilføje en CC-adresse på e-mailene.

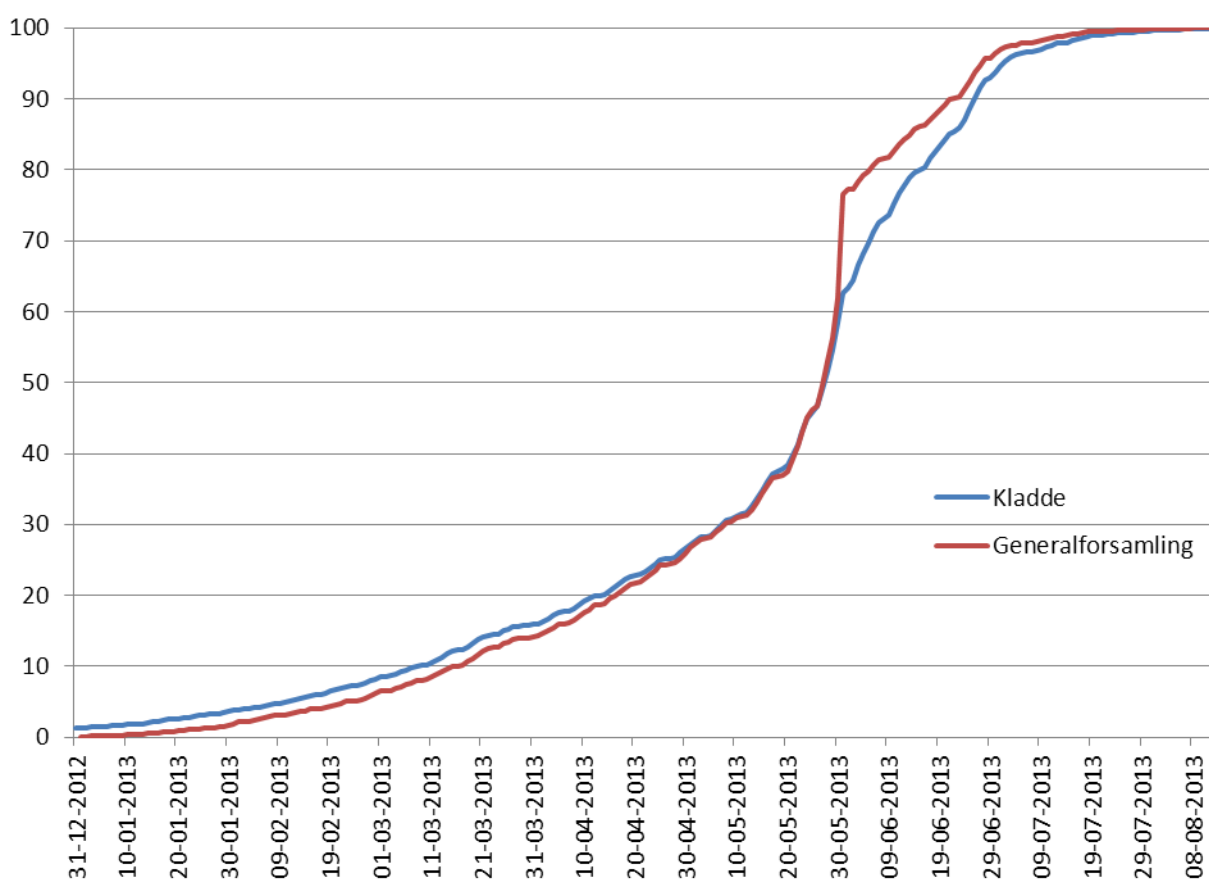
² Medmindre den primære eller sekundære modtagers e-mailadresse ikke eksisterer, eller ikke er til stede til at læse den. Enhver autorespons går kun til afsenderen og ikke de øvrige modtagere.

Figur 1 viser over tid hvor stor en andel af de selskaber med regnskabsafslutning 31/12 2012, der

1. (blå) har oprettet en kladde,
2. (rød) har holdt generalforsamling.

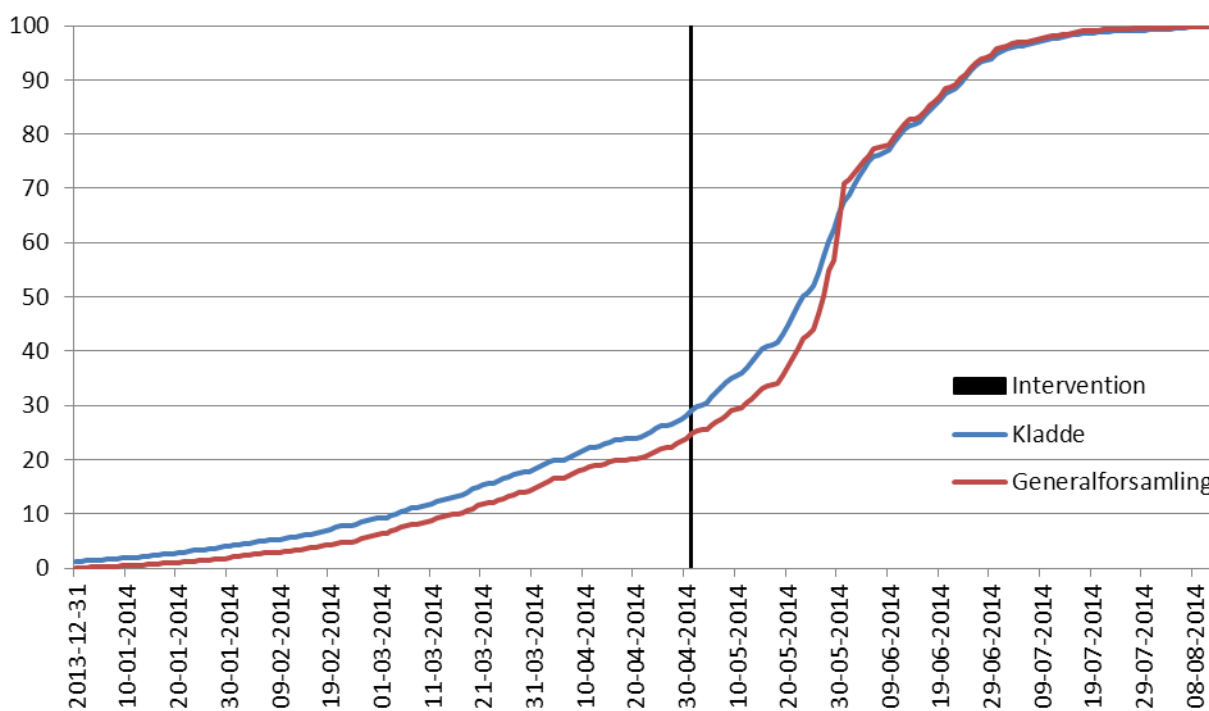
Da kladderne helst skulle være oprettet før generalforsamlingen bør der i hele perioden være oprettet flere kladder, end der er afholdt generalforsamlinger. Altså skal den blå linje helst ligge konstant over den røde. Det er tydeligt, at det ikke er tilfældet. I alt var der i 2013 over 20.000 indberetninger, der ikke skete i den rigtige rækkefølge.

Figur 1: Akkumulerede kladdeindberetninger og generalforsamlinger, 2013



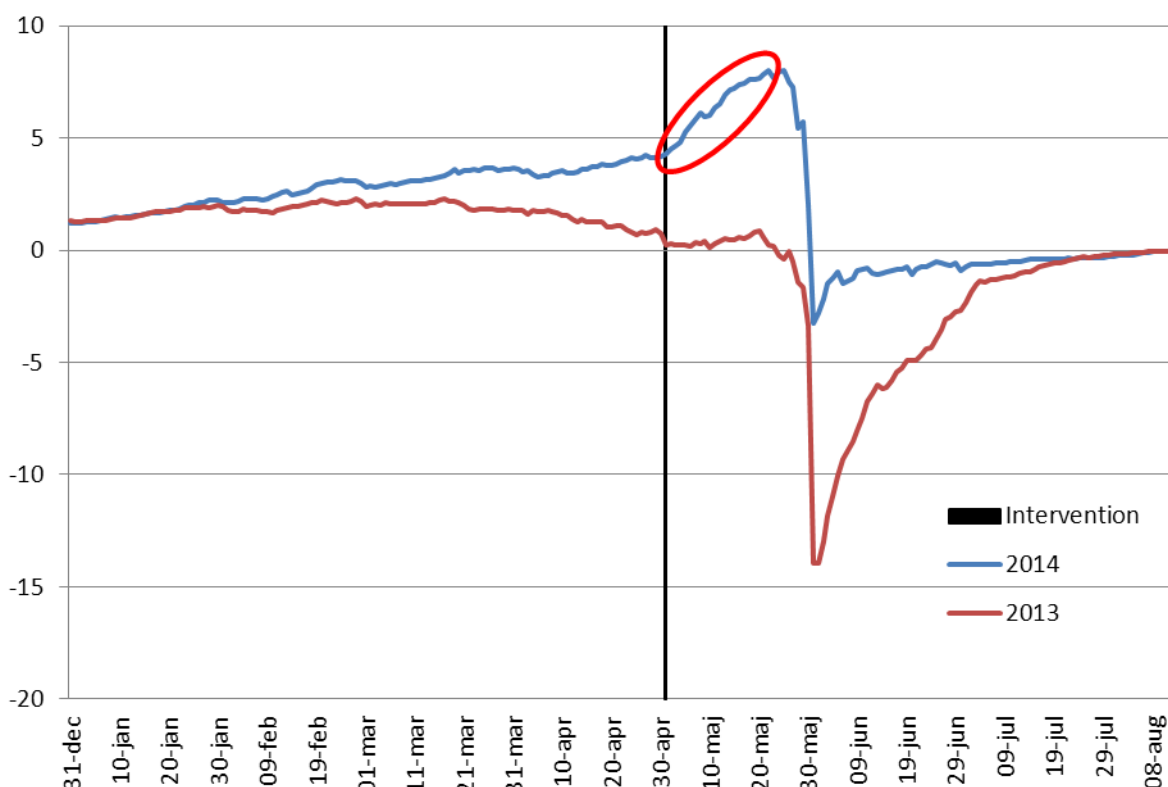
Figur 2 viser samme data for 2014. Som det kan ses, ligger den røde linje i mindre omfang over den blå. Det ses også, at en hvis grad af forbedringen allerede er indtruffet før e-mailen blev sendt ud d. 01/05-2014, hvilket betyder, at der allerede var en positiv udvikling i gang. Initiativet ser ud til at have skubbet yderligere til denne udvikling.

Figur 2: Akkumulerede kladdeindberetninger og generalforsamlinger, 2014



Figur tre viser differencen mellem oprettede kladder og afholdte generalforsamlinger for henholdsvis 2013 og 2014. Her ses det tydeligt, at der er en forbedring i 2014 i forhold til 2013 allerede før interventionen. Det ses også, at der er en væsentlig stigning på kurven lige efter interventionen, som indikerer at e-mailen har haft en betydelig effekt (angivet i den røde cirkel).

Figur 3: Differencen mellem antallet af kladder og generalforsamlinger, 2013 og 2014



Tabel 1 viser antallet af indberetninger og fejl i perioden efter e-mailen blev sendt ud sammenlignet med samme periode sidste år. Det ses, at antallet af indberetninger er faldet en smule, men at antallet af indberettere er steget. Derudover ses et markant fald både i antallet af denne type fejl, fra ca. 10.000 til ca. 4.000, samt i andelen af indberettere, der begår fejlen, fra ca. 3.000 til ca. 2000. Dette indikerer, at e-mailen har haft en betydelig positiv effekt på antallet af fejl. Hvis denne forbedring fremskrives, vil der være 10.000 færre af denne type fejl i 2014 i forhold til 2013. Det vil sige ca. en 50 % forbedring.

Tabel 1: Indberetninger med generalforsamlingsdato efter 1. maj.³

	Indberettere	Indberettere der har begået fejl	Andel af indberettere	Indberetninger	Fejl	Andel af indberetninger
2013	5.164	3.173	61%	22.158	10.607	48%
2014	5.538	1.976	36%	20.681	4.256	21%

³ For 2013 er der kun medtaget de indberetninger, der er kommet ind før d. 13 august. Denne dato svarer til den seneste dato, hvor vi har data for 2014.

Hvis vi kun ser på de indberettere, der har modtaget e-mailen, og som lavede en indberetning i perioden både i år og sidste år, kan vi også konstatere, at der er sket en markant forbedring (jf. tabel 2). Vi sendte en e-mail til alle, der havde lavet minimum én fejl sidste år. Af dem, lavede 90 % fejl i samme periode sidste år, som den periode vi har målt på i år. I samme periode i år har 34 % af dem lavet fejl. Samtidig kan det ses, at andelen af fejl er faldet markant fra 55 % til 16 %. På grund af den i forvejen positive udvikling, må man antage, at en del af denne forbedring ville være indtruffet alligevel. Ændringen er dog så markant, at det stærkt indikerer, at initiativet har haft en reel betydning.

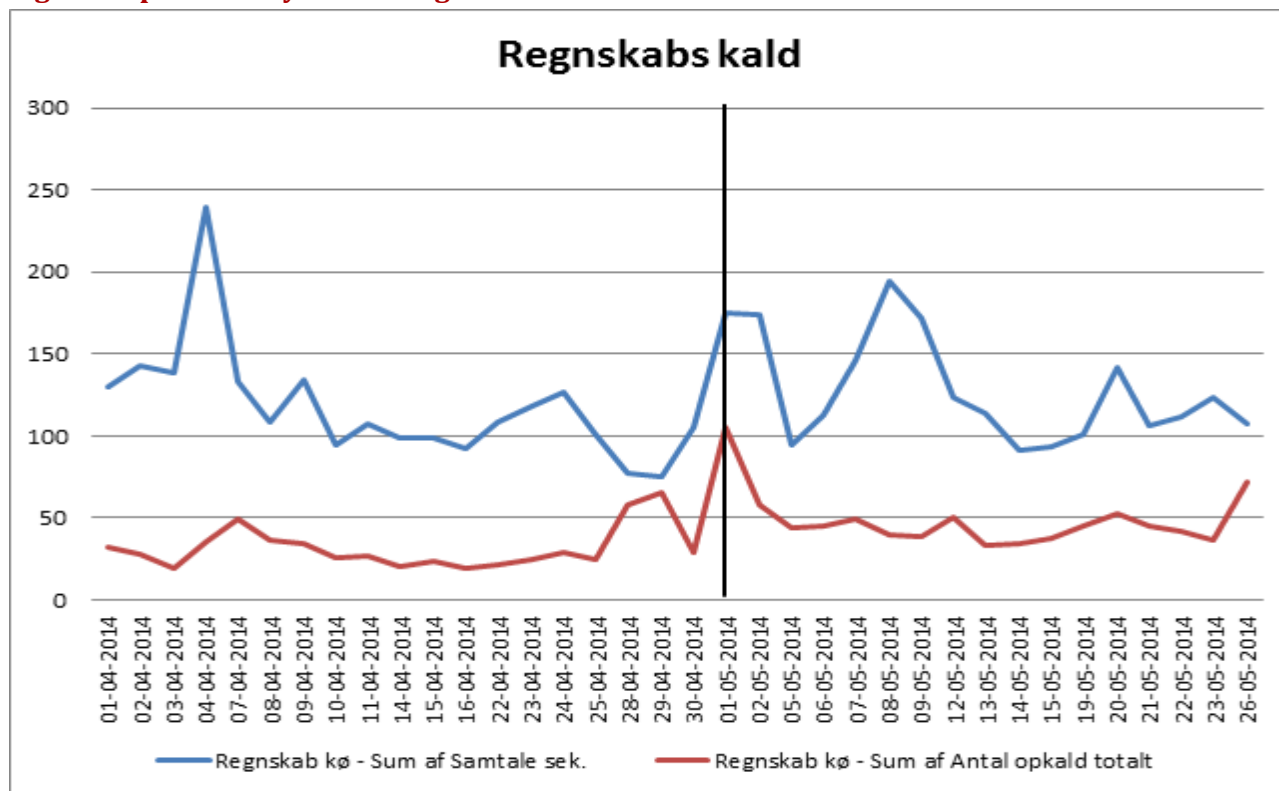
Tabel 2: Indberettere, der sidste år lavede fejl og som har indberettet i perioden både i 2013 og 2014

	Indberettere	Indberettere der har begået fejl	Andel af indberettere	Indberetninger	Fejl	Andel af indberetninger
2013	1.947	1.789	92%	13.172	7.276	55%
2014	1.947	661	34%	12.390	1.943	16%

Henvendelser

Der var i forbindelse med udsendelsen af e-mailen en stigning i antallet af henvendelser til Erhvervsstyrelsen. Det er forventeligt, når vi udsender over 5.000 e-mails, at der vil være en reaktion som vil kunne føles i supporten. Derfor har vi også målt på antallet af telefonopkald, som Erhvervsstyrelsen har modtaget før og efter udsendelsen for at vurdere hvor stor effekt, der har været på antallet af henvendelser. Der kom samlet 100-150 ekstra på dagen og dagen efter udsendelsen af e-mailen. Figur 4 viser antallet af opkald i perioden 01-04-2014 til 26-05-2014.

Figur 4: Opkald til styrelsen i regnskabskøen



Eksperimentet med CC-adresser

Eksperimentet gik ud på at se, hvilken effekt det ville have at indsætte en CC-adresse i den e-mail, der blev udsendt til regnskabsindberetterne. Vi udsendte 5.323 e-mail hvor 2.661 var uden en CC adresse og 2.662 var med 'Kvalitetssikring Regnskab' i CC-feltet. I alt kunne vi genfinde indberetninger fra 2.261 af de e-mailadresser, vi havde skrevet til, hvilket var omtrent den andel, vi havde forventet. Som det kan ses i tabel 3 fordeler disse indberettere, jævnt mellem gruppen med CC og uden CC.

Tabel 3: Modtager af e-mailen henholdsvis med og uden CC⁴

	Indberettere	Indberettere der har begået fejl	Andel af indberettere	Indberetninger	Fejl	Andel af indberetninger
Uden CC	1.135	419	36,9%	6.507	1.327	20,4%
Med CC	1.126	417	37,0%	6.268	1.294	20,6%

Det ses også at fejlprocenten er meget lig hinanden for de to grupper, på henholdsvis 36,9 og 37 pct.. Forskellen er ikke signifikant forskellig.

Det samme gælder andelen af indberettere, der begår mindst en fejl, som er 20,4 pct. for gruppen uden CC og 20,6 for gruppen med CC. Denne forskel er heller ikke signifikant. Dermed må vi konkludere, at der ikke har været en effekt af at bruge en CC adresse.

Andre læringspunkter

På udsendelsesdagen skabte de ekstra opkald i supporten en del uro, både i supporten og hos fagpersonalet, da en del af opkaldene blev viderestillet dertil. Det giver nogle læringspunkter fremadrettet i forhold til, hvordan man skal håndtere en lignende opgave:

1. Informer alle grundigt på forhånd. Supporten havde på forhånd fået udleveret vejledning og materiale omkring, hvad udsendingen handlede om, men det havde Third level ikke, hvilket betød, at de blev overaskede, da der begyndte at komme opkald ind. I forhold til fremtidige opgaver af denne art, bør vi derfor sikre, at alle hele telefonkæden igennem er blevet informeret.

Det var også erfaringen, at selvom supporten var informeret og havde modtaget retningslinjer, så kom opgaven stadig som en overraskelse på udsendelsesdagen. Samtidig havde de svært ved at bruge det materiale, som de havde fået udleveret for at kunne svare på spørgsmål.

2. Derfor anbefaler vi, at der i fremtiden altid afholdes et launch-møde forud for en sådan udsending. Både for at sikre at alle er klar til at håndtere eventuelle henvendelser, men også for at informere alle involverede om formålet med udsendingen, så der er en forståelse for formålet.

⁴ Denne gruppe adskiller sig fra gruppen i tabel 2, i denne tabel er alle de indberettere der har modtaget en e-mail med uanset om de sidste år indberettede i denne periode.

3. Dertil bør fremtidige udsendinge deles op i mindre batches i stedet for at lave en stor udsending. Det giver mulighed for at stoppe og rette fejl undervejs, hvis supporten oplever mange henvendelser.

Konklusion

Vi må konkludere, at der har været markant færre fejl i forhold til rækkefølgen af indberetning i år i forhold til sidste år. Selvom den positive udvikling allerede var i gang, før e-mailen blev sendt ud, er der stærke indikationer på, at e-mailen har haft en stor betydning for at flere har brugt den korrekte procedure i år. De gener, som udsendelsen af e-mailene har medført opvejes af resultatet.

For eksperimentet med CC-adresser må vi konkludere, at der ikke har været en effekt på hverken antallet af fejl, eller på andelen, der begår fejl. Det har dog ikke påvirket resultatet negativt.

Alle disse resultater er foreløbige, da der kun er data for tre måneder efter udsendelsesdagen. Det er derfor interessant at følge hvorvidt denne udvikling fortsætter, og hvorvidt initiativet også vil have effekt for de indberettere, der først indberetter regnskab i efteråret.

Anbefaling

Eksperimentet har vist, at det er muligt at få virksomheder til at ændre procedure ved at anvende en e-mail, som er afsendt på et veltilmet tidspunkt.

Samtidig viser eksperimentet, at det er muligt at påvirke virksomhederne til at ændre praksis uden at omkostningen for styrelsen har været høj.

Erfaringerne kan bruges på tværs af andre kontrolområder, hvor digitalisering har givet os nye muligheder for at gribe ind over for enkelte fejl, som vurderes er utilsigtede frem for bevidste forsøg på snyd.

Fakta om eksperimentet

POPULATION

- Der blev udsendt 5.323 e-mails. (2.261 af disse e-mailadresser blev brugt til indberetning i 2014 før 1. august og kunne dermed genfindes i data)
- 2.661 uden CC-adresse (1.135 af disse e-mailadresser blev brugt til indberetning i 2014 før 1. august og kunne dermed genfindes i data)
- 2.662 med CC-adresse (1.126 af disse e-mailadresser blev brugt til indberetning i 2014 før 1. august og kunne dermed genfindes i data)
- 314 e-mail kunne ikke leveres eller kom tilbage med autosvar.

Hvad er datapunkterne

- Andel af indberettere, der har begået fejl.
- Andelen af indberetninger, der er begået fejl i.

Hvad er brugt til bc

- Antallet af indberetninger med fejl
- Antallet af telefonopkald til supporten
- Tidsforbrug

Kvalitetssikring

- De mails, der ikke kunne leveres, er registreret.
- Før udsendelsen blev mailene kontrolleret i Outlook, Hotmail og Gmail, for at kontrollere at layoutet var rigtigt, samt at autoreply fungerede korrekt, hvis der blev svaret på mailene.

Forudsætninger for resultaternes validitet

- Samlet for mailudsendingen blev indberetningerne i 2013 brugt som kontrolgruppe, dette indebærer, at forudsætningerne for resultaterne er, at der ikke er systematiske forskelle mellem omstændighederne de to år som kan drive den forbedring, vi ser. Dette gør sig sandsynligvis gældende og en del af forbedringen ville sandsynligvis være indtruffet uden interventionen. Men udviklingen er så markant, og falder hovedsagligt lige efter interventionen, samt indtræffer især for de indberettere, der har modtaget e-mailen, hvilket i høj grad sandsynliggør, at interventionen har haft en væsentlig effekt.
- For eksperimentet med CC-adresser, kan der være en spill-over effekt, da en del indberettere sandsynligvis arbejder sammen med andre indberettere i f.eks. revisorkontorer, hvilket kan mindske forskellene for interventionsgrupperne. Det vurderes dog, at forudsætningerne for dette resultat er overholdt.

Populationsovervejelser

- Det var forud for eksperimentet vurderet på baggrund af tidligere år at mellem 40-50 pct. af indberetterne ville kunne genfindes. Dette viste sig at være korrekt, da 42 pct. kunne genfindes.
- Det var vurderet, at der skulle kunne genfindes ca. 1.000 indberettere i hver interventionsgruppe for at sikre, at små forskelle skulle kunne observeres. Derfor blev der forsøget kørt med to interventionsgrupper.
- Det blev overvejet at lave en ren kontrol, som ikke ville modtage nogen e-mail. Dette blev dog droppet, da det var besluttet, at vi skulle henvende os til indberetterene, en sådan kontrolgruppe ville således være en falsk kontrol, da vi, hvis vi ikke havde kørt dette forsøg, havde henvendt os til indberetterne på anden vis.

Henvendelsesovervejelser

- Det blev før udsendingen aftalt med supporten. Og der blev udleveret materiale til de personer, der skulle besvare telefonerne, så de kunne besvare spørgsmål. Derudover blev der målt på telefonopkaldende, for at vurdere hvor mange ekstra opkald det genererede.