

# Ufuldstændige anmeldelser Selskabsblanketten

---



## Indhold

Baggrund .....	3
Eksperiment.....	5
Resultater .....	10
Konklusioner.....	14
Anbefaling.....	14

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af resultaterne fra et eksperiment 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

# Ufuldstændige anmeldelser - Selskabsblanketten

---

Ikke alle sager kan behandles digitalt, selvom Erhvervsstyrelsen med implementeringen af flere digitale indberetnings- og anmeldelsesløsninger sikrer, at meget sagsbehandling sker hurtigt og nemt. Når man vil stifte eller ændre et selskab skal man i de fleste tilfælde bruge en digital løsning. Der er dog nogle ændringer og særlige tilfælde ved oprettelser, hvor det er nødvendigt med manuel sagsbehandling. Ved manuel sagsbehandling er der mange fejl og mangler i de indsendte bilag – f.eks. mangler der ofte oplysninger, for at sagen kan behandles. Det betyder, at Erhvervsstyrelsen bruger tid på at få selskaberne til at indsende de rigtige oplysninger. Sagerne kan ikke behandles, før virksomhederne har indsendt de rigtige dokumenter. Dette bidrager blandt andet til længden af sagsbehandlingen.

## Baggrund

Denne rapport beskriver erfaringer og resultater fra eksperimentet ”Ufuldstændige anmeldelser - Selskabsblanketten”. Afrapporteringen fokuserer på de erfaringer, som Erhvervsstyrelsen kan overføre til andre forretningsområder. Eksperimentet havde til formål at afprøve nogle nudging-elementer i en blanket. Læringen fra eksperimentet kan bruges til at forbedre andre blanketter, som styrelsen beder virksomheder udfylde. Læringen vil også delvist kunne overføres til styrelsens digitale løsninger.

## Selskabsblanketten

Når man vil stifte eller ændre et selskab (A/S, ApS eller anden virksomhed med begrænset ansvar) skal man i de fleste tilfælde bruge den digitale løsning ”webreg”. Ved særlige tilfælde, som f.eks. ved stiftelse af IVS, stiftelse af selskab med udenlandsk stifter eller hvis der anmeldes forhold, der ændrer virksomhedsstatus (fx likvidation eller omdannelse) er selskaberne nødt til at bruge ”Selskabsblanketten”.

Selskabsblanketten er en Pdf-blanket, som findes på [virk.dk](http://virk.dk). Den kan udfyldes på skærmen og indsendes med brug af digital signatur, eller den kan printes og sendes som almindelig post.

## Den normale procedure

Erhvervsservice registrerer, når der kommer anmeldelser ind fra selskaber. Hvis der mangler bilag til anmeldelsen, som er nødvendige for sagsbehandlingen, vil sagen ikke blive behandlet. Sagsbehandleren vil enten afvise sagen og skrive til virksomheden, hvad der skal sendes ind for at sagen kan behandles, eller sætte sagen i bero og sende et brev til virksomheden om, hvilke dokumenter virksomheden skal indsende, før sagen kan behandles. Det har ingen praktisk betydning for virksomhederne, hvilken tilgang erhvervsservice vælger<sup>1</sup>.

Der kommer ca. 80 nye sager ind om dagen. I efteråret 2013 lå der ca. 500-600 sager og ventede på at blive behandlet (efteråret er lavsæson – antallet af sager stiger typisk fra midt/slut november).

---

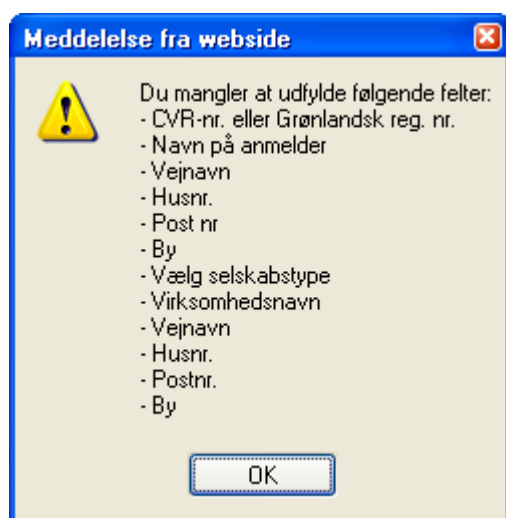
<sup>1</sup> dog kan det have betydning, når en virksomhed nærmer sig tvangsopløsning

## Rapport Ufuldstændige anmeldelser – selskabsblanketten

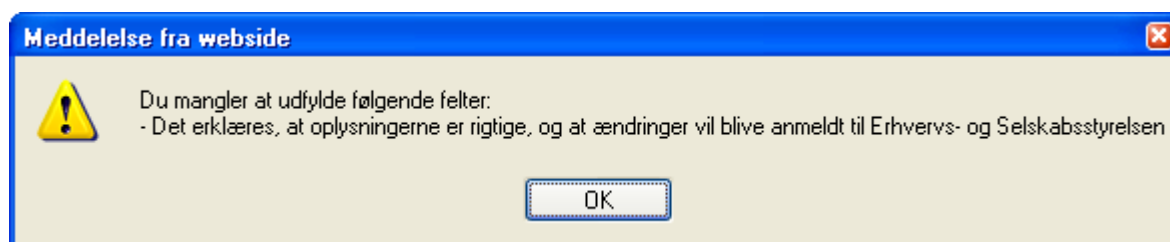
Man kan bruge Selskabsblanketten til alle typer stiftelser og ændringer. Kun i ganske få tilfælde skal der IKKE medsendes bilag. Det gælder for:

- Revisor fratræder
- Ledelsesmedlem/ledelsesmedlemmer fratræder
- Ændring af hjemstedsadresse inden for samme hjemstedskommune
- Ændring af hjemstedsadresse til anden hjemstedskommune, hvor virksomheden ikke har bestemmelser om hjemsted i vedtægterne
- Tiltrædelse af en direktør i virksomheder, hvor der er registreret en bestyrelse/et tilsynsråd
- Tiltrædelse af bestyrelsesformand/næstformand, hvor personen allerede er registreret som bestyrelsesmedlem

Som minimum SKAL nedenstående oplysninger være udfyldt på side 1, for at anmelderen kan komme videre til undersiderne.



Når side 1 er udfyldt, er der ikke yderligere krav om udfyldelse af oplysninger i blanketten – indtil anmelder kommer til underskriftssiden, hvor anmelder SKAL erklære, hvorvidt oplysningerne er rigtige. Når anmelder har sat en markering i denne erklæring, kan blanketten indsendes til [anmeldelse@erst.dk](mailto:anmeldelse@erst.dk) med digital signatur.



### Problemstilling

Ved de sager, der behandles manuelt, er der ofte fejl i det indsendte materiale. De registreringer og ændringer, der laves i webreg, kan ikke gennemføres med fejl. Dog kan f.eks. vedhæftede dokumenter indeholde fejl. Det opdages typisk kun, hvis købere af data henvender sig.

Ved manuel sagsbehandling er der mange fejl og mangler i de indsendte bilag – f.eks. mangler der ofte oplysninger, for at sagen kan behandles. Det betyder, at styrelsen bruger tid på at få selskaberne til at indsende de rigtige oplysninger. Sagerne kan ikke behandles, før virksomhederne har indsendt de rigtige dokumenter.

En manuel optælling i februar og september/oktober 2013 viste, at der var fejl i ca. 20 % af sagerne (typisk manglende medsendte dokumenter). Optællingen i februar 2013 viste, at 68 % af fejlene skyldtes manglende bilag – optælling i sept/okt 2013 viste 60 %. Det svarer til, at hhv. 12 % og 13 % af alle (de optalte) anmeldelse havde fejl pga. manglende bilag.

### Den ønskede adfærd

Vi vil gerne have selskaberne til at medsende de rigtige dokumenter (bilag) fra start, når de benytter "Selskabsblanketten". En nedgang i antallet af anmeldelser, hvor der mangler bilag vil betyde færre sager i bero, færre opkald med spørgsmål og færre berigtigelsesbreve. Det vil igen betyde kortere bruttosagsbehandlingstider<sup>2</sup>.

### Eksperiment

For at opnå den ønskede adfærd og nedbringe arbejdsbyrden for Erhvervsservice og virksomheder, valgte vi at lave nogle ændringer i blanketten. Ændringerne er lavet på baggrund af diagnosen. Eksperimentet kørte over to perioder af to uger, med en kontrolperiode på to uger ind imellem.

### Diagnose

I diagnosearbejdet er blanketten 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 blanketten til at fremme et handlingsmønster, som sikrer at dem der benytter blanketten husker og gør de rigtige ting.

---

<sup>2</sup> Bruttosagsbehandlingstider måles fra virksomheden første gang, de indsender anmeldelse, og til anmeldelsen er færdigbehandlet. Hvis der mangler bilag, er sagen ikke fuldt oplyst, og kan ikke behandles. Nettosagsbehandlingstiden starter først, når sagen er fuldt oplyst, og Erhvervsstyrelsen har modtaget alt relevant materiale for at kunne behandle sagen. For virksomhederne er oplevelsen af en lang sagsbehandlingstid dog ofte knyttet til bruttosagsbehandlingstiden.


## Diagnoseelement 1: Placering af underskrift

Ifølge erhvervsservice har virksomhederne tendens til at overse visse elementer i blanketterne – herunder ”det med småt”. Diagnosen af selskabsblanketten viser, at den nuværende rækkefølge af underskrift og vedhæftning af bilag, ikke understøtter, at brugerne husker at vedhæfte bilag. Nederst på side 8 i blanketten placeres underskriften:

**J 1) Dato og underskrift**

Herved bekræftes også, at de anmeldte personer og evt. vurderingsmænd opfylder lovgivningens krav og er villige til at påtage sig hvervet/stillingen.

Erhvervsstyrelsen opkræver pr. 1. april 2011 **gebyrer** for en række selskabsregistreringer. De registreringer, der er anført i denne blanket, kan således være belagt med et gebyr. Hvis dette er tilfældet, vil der være en betalingsmeddelelse i det sammenskrevne resumé, du modtager efter registreringen. Se mere om gebyrerne og om hvorledes de opkræves på [http://www.erhvervsstyrelsen.dk/gebyrer\\_for\\_selskabsregistreringer](http://www.erhvervsstyrelsen.dk/gebyrer_for_selskabsregistreringer). Vær opmærksom på, at denne blanket **ikke** er Webreg lynservice. Brug af Webreg medfører et lavere gebyr.

 **Det erklæres, at oplysningerne er rigtige, og at ændringer vil blive anmeldt til Erhvervsstyrelsen \***

dato: \_\_\_\_\_ underskrift \_\_\_\_\_

Påmindelse om, anvisning til og understøttelse af tilføjelse af bilag optræder imidlertid først på side 10:

**ANMELDELSE TIL ERHVERVSSTYRELSEN**

**HUSK VEDHÆFT fil** - vedlæg de relevante bilag (tryk på gennemse...)


Ved indtrædelse i selskabet skal der altid medsendes et beslutningsreferat, samt paskopi for udenlandske personer. Vedtægtsændringer, herunder kapitalændringer, navne, binavne mm. kræver altid indsendelse af beslutningsreferat samt fuldstændige, tilrettede og daterede vedtægter.

**Krav til vedhæftede dokumenter:**  
Vedhæftede dokumenter skal være i separate filer. dvs. Vedtægter må ikke indsendes som enkelte sider, men skal vedhæftes som et samlet dokument i én fil sammen med eventuelle bilag. fx. stiftelsesdokument er første del af vedtægterne, men kapital dokumentation er **ikke** en del af vedtægterne. Dokumentationen kan samles i et pdf eller word dokument. Kan dette ikke efterleves, må sagen sendes på anden vis.

Når man bliver bedt om at underskrive, sender det et signal om, at man er færdig med udfyldningen af blanketten. Dette er ikke hensigtsmæssigt, når vedhæftning af bilag kommer efter underskriftfeltet, hvorved man nemt kan misse at vedhæfte bilag.

## Diagnoseelement 2: Manglende handlingsanvisning i afslutning

Givet at signaturen indikerer afslutningen på udfyldningen af en blanket, er dette et godt sted, at få udfylderens til at reflektere over, hvorvidt han/hun har husket det hele. Den oprindelige blanket indeholder også dette element, i kraft af den obligatoriske afkrydsning; ”Det erklæres, at oplysningerne er rigtige, og at ændringerne vil blive anmeldt til Erhvervsstyrelsen”:

 <b>Det erklæres, at oplysningerne er rigtige, og at ændringer vil blive anmeldt til Erhvervsstyrelsen *</b>	
dato: _____	underskrift _____

Denne obligatoriske afkrydsning angår imidlertid ikke påmindelse om bilag eller andre typer generelle fejl, som udfylder risikerer at begå. At afkrydsningen er obligatorisk/tvungen bidrager til, at dette er et godt sted at henlede udfylderens opmærksomhed på relevante handlinger, som Erhvervsstyrelsen gerne ser finder sted.

### Elementerne i eksperimentet

Fokus i begge interventionsblanketter var på bilag, men interventionerne indeholder også andre elementer. Alle elementer i første intervention er også indeholdt i den anden. De specifikke elementer gennemgås nedenfor:

#### I den første periode blev der lavet følgende ændringer:

1. Underskriftfelt blev flyttet til sidste (separat) side

Under antagelsen om, at underskriften indikerer afslutningen på udfyldningen af blanketten, blev signaturdelen flyttet om efter siden for bilagsvedhæftninger.

2. I underskriftsfeltet blev der tilføjet tvungen afkrydsningsboks med teksten "Jeg erklærer hermed, at jeg har vedhæftet denne anmeldelse alle påkrævede bilag"

Givet at signaturen indikerer afslutningen på handlingen, er det et oplagt sted at gøre aktivt brug af elementer, der bidrager med succes-feedback. Succes-feedback er feedback, der indeholder signaler om at en handling er veludført. Det at skrive; "Jeg erklærer hermed, at jeg har vedhæftet denne anmeldelse alle påkrævede bilag", sikrer denne succes-feedback: Teksten angiver en specifik overvejelse, hvis fuldførelse afkræver en afkrydsning, som tydeligt indikerer, at handlingen er afsluttet og derigennem, at udfyldereren opnår følelsen af at være nået i mål.

3. I underskriftsfeltet tilføjes teksten:

*"UNDGÅ DOBBELTARBEJDE: Vær opmærksom på, at du vil blive bedt om at udfylde hele denne blanket endnu engang, såfremt du ikke har sørget for, at de korrekte og relevante bilag er vedhæftet"*

Ovenstående tekst er blevet skrevet ind under hensynet til tabsaversion. 'Tabsaversion' er navnet på den generelle menneskelige tendens til at opleve tab tungere end gevinster. Populært sagt skal du finde 200kr på gaden for at kompensere for mistede 100kr. I dette konkrete tilfælde er "dobbeltarbejde" et (potentielt) tab. At tabet er potentielt, spiller samtidig på risikoaversion, som er vores generelle tendens til at undgå at løbe risici, hvis vi kan. Bemærk, at for en økonomisk rationel agent udgør hverken tab eller risici nogen særlig psykologisk vægtning - i stedet agerer denne alene ud fra, hvad den forventede nytte kalkuleres til at være. Vi mennesker agerer dog sjældent så rationelt, når det kommer til tab og risici.

4. I underskriftsfeltet tilføjes teksten:

*"Er du i tvivl om hvilke bilag, du skal have med? Ring 72 20 00 30"*

På samme måde som signatur-feltet blev benyttet til at henlede opmærksom på vedhæftning af bilagene, benyttes det her til at sørge for, at anmelderen får en mulighed for at hente hjælp til udfyldningen ved tvivlsspørgsmål. At tilbyde hjælp er med til at understrege vigtigheden af at vedhæfte de korrekte bilag.

### ANMELDELSE TIL ERHVERVSSTYRELSEN

Blanket A

#### Erklæring, dato og underskrift

**UNDGÅ DOBBELTARBEJDE:** Vær opmærksom på, at du vil blive bedt om at udfylde hele denne blanket endnu engang, såfremt du ikke har sørget for at de korrekte og relevante bilag er vedhæftet

Er du i tvivl om hvilke bilag, du skal have med? Ring 72 20 00 30

**Jeg erklærer hermed, at jeg har vedhæftet denne anmeldelse alle påkrævede bilag \***

Herved bekræftes også, at de anmeldte personer og evt. vurderingsmænd opfylder lovgivningens krav og er villige til at påtage sig hvervet/stillingen.

Erhvervsstyrelsen opkræver pr. 1. april 2011 **gebyrer** for en række selskabsregistreringer. De registreringer, der er anført i denne blanket, kan således være belagt med et gebyr. Hvis dette er tilfældet, vil der være en betalingsmeddelelse i det sammenskrevne resumé, du modtager efter registreringen. Se mere om gebyrerne og om hvorledes de opkræves på [http://www.erhvervsstyrelsen.dk/gebyrer\\_for\\_selskabsregistreringer](http://www.erhvervsstyrelsen.dk/gebyrer_for_selskabsregistreringer). Vær opmærksom på, at denne blanket **ikke** er Webreg lynservice. Brug af Webreg medfører et lavere gebyr.

**Jeg erklærer, at oplysningerne er rigtige, og at ændringer vil blive anmeldt til Erhvervsstyrelsen \***

dato:

underskrift

5. På første side af blanketten markeres, at der er tale om "blanket A"

Denne angivelse er udelukkende til internt brug, så de forskellige udgaver af blanketterne i eksperimentet nemt kan skelnes fra hinanden.

#### **I den anden periode blev der lavet følgende ændringer:**

1. Ændringerne 1 - 4 fra version A
2. På første side af blanketten markeres, at der er tale om "blanket B"
3. Tjekliste tilføjes på sidste side umiddelbart før underskriftsfeltet – alle afkrydsningsbokse er tvungne (se nedenfor)



### Før du underskriver: Tjekliste

#### Første side:

- Jeg har angivet min (dvs. anmelderens) E-mailadresse korrekt \*
- Jeg har angivet det korrekte selskabsnavn (dvs. det, der står på vedtægterne) \*
- Jeg har overvejet at angive mit telefonnummer (Nummeret benyttes udelukkende til at kontakte dig i forbindelse med behandling af blanketten) \*

#### Resten af blanketten:

- Jeg har sørget for at udfylde mindst ét felt blandt felterne "F" til og med "1 2)" \*
- Jeg har undersøgt om jeg skal vedhæfte generalforsamlingsreferat som bilag \*
- Jeg har undersøgt om jeg skal vedhæfte nye vedtægter som bilag \*
- Jeg har undersøgt om jeg skal vedhæfte andre bilag \*

### Erklæring, dato og underskrift

**UNDDA DOBBELTARBEJDE:** Vær opmærksom på, at du vil blive bedt om at udfylde hele denne blanket endnu engang, såfremt du ikke har sørget for at de korrekte og relevante bilag er vedhæftet

Er du i tvivl om hvilke bilag, du skal have med? Ring 72 20 00 30

- Jeg erklærer hermed, at jeg har vedhæftet denne anmeldelse alle påkrævede bilag \*

Herved bekræftes også, at de anmeldte personer og evt. vurderingsmænd opfylder lovgivningens krav og er villige til at påtage sig hvervet/stillingen.

Erhvervsstyrelsen opkræver pr. 1. april 2011 **gebyrer** for en række selskabsregistreringer. De registreringer, der er anført i denne blanket, kan således være belagt med et gebyr. Hvis dette er tilfældet, vil der være en betalingsmeddelelse i det sammenskrevne resumé, du modtager efter registreringen. Se mere om gebyrerne og om hvorledes de opkræves på [http://www.erhvervsstyrelsen.dk/gebyrer\\_for\\_selskabsregistreringer](http://www.erhvervsstyrelsen.dk/gebyrer_for_selskabsregistreringer). Vær opmærksom på, at denne blanket **ikke** er [Webreg lynservice](#). Brug af [Webreg](#) medfører et lavere gebyr.

Ideen med at benytte en tjekliste er dels at henlede opmærksomhed på bilagene, dels at rydde op i nogle andre generelle fejl (som identificeret af personer fra ErhvervsService – dog uden at vi har mulighed for at samle data på dets effektivitet) og dels at bidrage med en mere omfattende serie af afsluttende handlingsanvisninger og succes-feedback (ved afkrydsning).

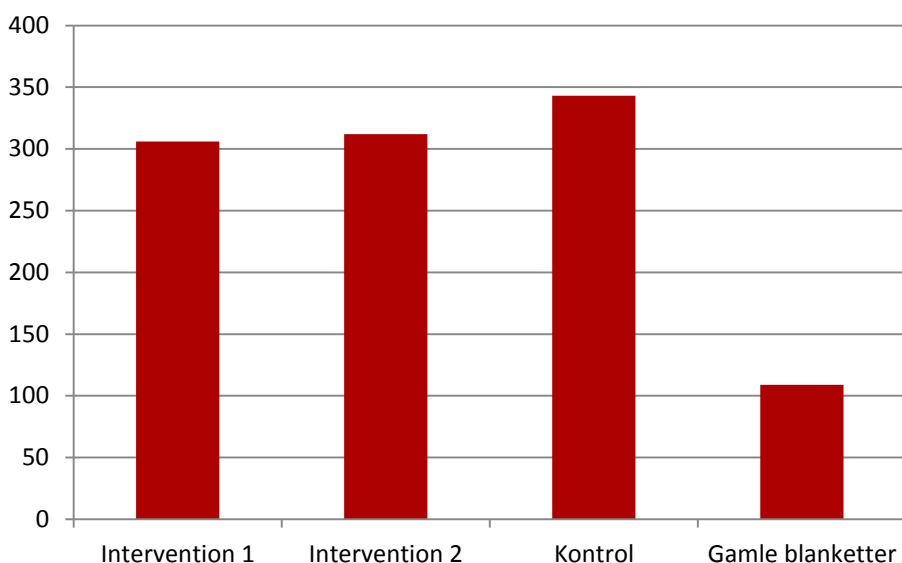
Hvis den mere omfattende tjekliste er succesfuld, er det en løftestang for videre arbejde med at strukturere og fintune en afsluttende tjekliste i andre blanketter, som ville kunne afhjælpe en serie af generelle fejl, frem for fokus på kun én slags fejl (f.eks bilag). Dette skal testes yderligere, for at finde de optimale elementer.

## Resultater

På grund af nogle interne procedurefejl er en del af datamaterialet ikke blevet indsamlet. Det giver os som udgangspunkt et væsentligt mindre sample end forventet. Der er dog ikke grund til at tro, at den mistede data er systematisk i forhold til de tre grupper, og derfor bør problemet kun bestå i et mindre sample og ikke give bias i data.

Der er i alt indsamlet data for 1070 registreringer, som fordeler sig forholdsvis jævnt for intervention 1 og 2 samt kontrolgruppen. Dertil kommer, at der i eksperimentperioden også kom 109 registreringer ind på gamle blanketter, som vi vil udelade fra resten af analysen, da de ikke har været en del af eksperimentet.

**Figur 1: Antal indsamlede registreringer**

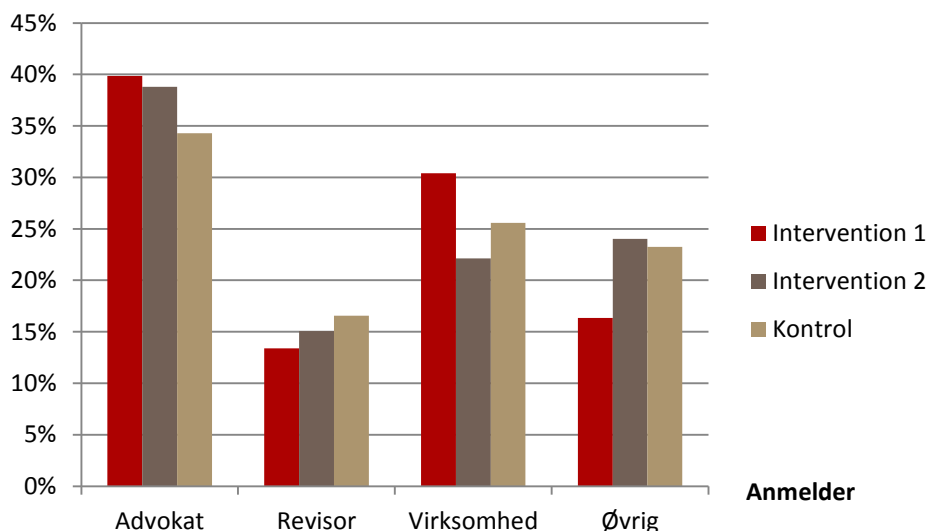


Der er to forhold, som vi, efter at have snakket med sagsbehandlerne, mener, kan have væsentlig indvirkning på antallet af fejl i registreringerne: Det første handler om, hvorvidt det er en professionel (advokat eller revisor) eller virksomheden selv, der har foretaget anmeldelsen. Det andet handler om hvilken type registrering, der er tale om.

Der har for de tre grupper været en forholdsvis lige fordeling af, hvem der er anmelder. Interventionsgruppe 1 har dog haft flere virksomheder, der har registreret selv og et tilsvarende lavere antal øvrige anmeldere<sup>3</sup>.

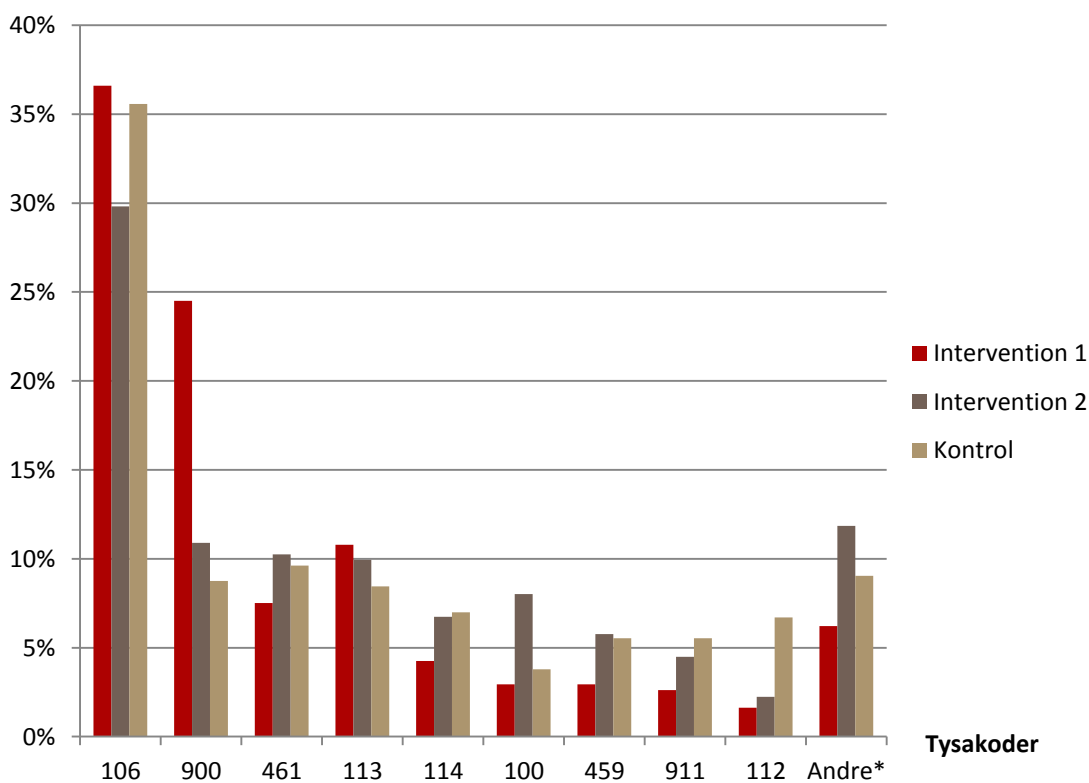
<sup>3</sup> Øvrige dækker den gruppe anmeldere, der hverken falder under kategorien revisor, advokat eller virksomheden selv.

**Figur 2: Sager fordelt på anmelder**



Figur 3 viser, at sagstyperne fordeler sig forholdsvis jævnt på de tre interventionsperioder. Der er dog en væsentlig overrepræsentation i interventionsperiode 1 af tysakoden 900, som er ændring af ledelse. Denne type er ikke medtaget i resultaterne, for at sikre at særlige fejl for denne type ikke påvirker resultatet.

**Figur 3: Sager fordelt på sagstype**

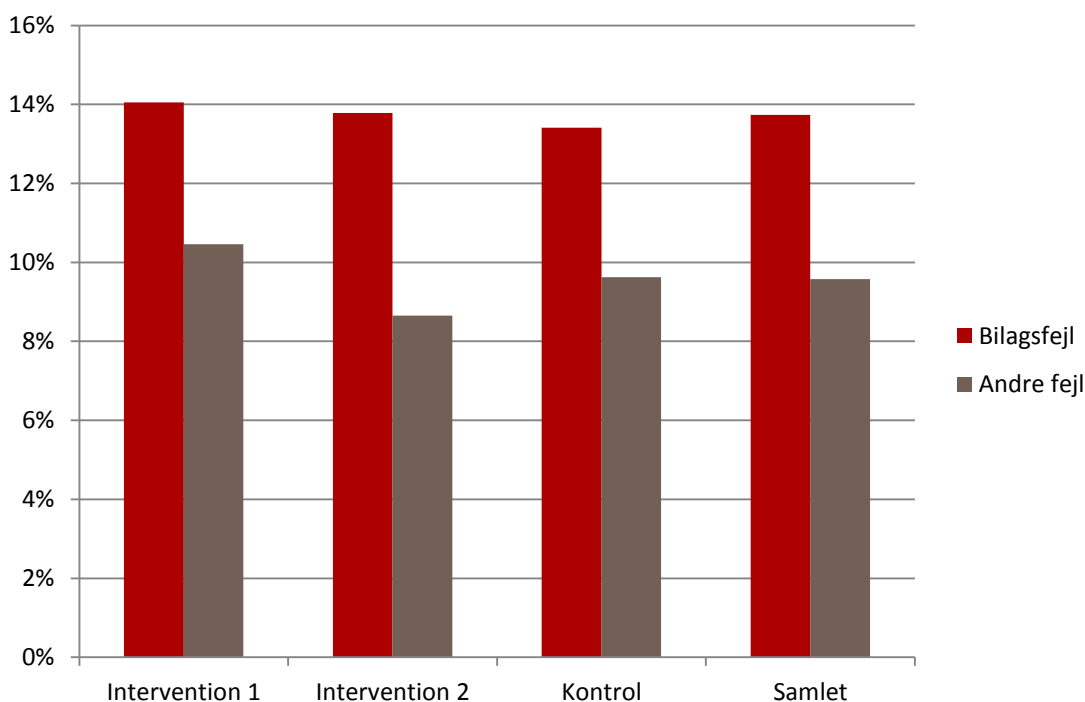


\*Andre er de tysakoder, der ikke udgør mere end 5 pct. i nogen af grupperne.

Som det ses af figur 4, har der gennemsnitligt manglet bilag i 13,6 pct. af registreringerne. Dertil kommer 9,1 pct. andre fejl.

Det ses også, at de tre grupper er meget ens med hensyn til andelen af bilagsfejl. De to interventionsperioder ligger lidt over kontrolgruppen, men forskellen er ikke signifikant. Der er lidt større forskel på de andre typer fejl, hvor intervention 1 ligger højest med 10,5 pct., mens intervention 2 ligger lavest med 8,7 pct., hvilket dog heller ikke er signifikant.

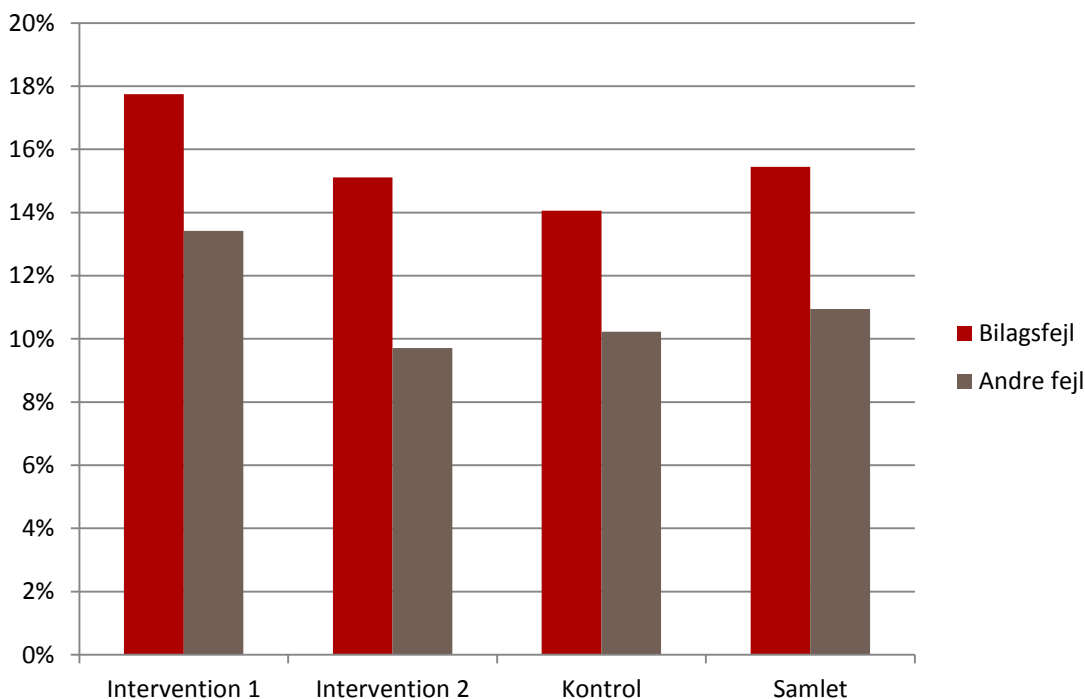
**Figur 4: Andelen af bilagsfejl og andre fejl i registreringsblanketterne**



Hvis vi ser på resultatet uden tysakoden 900, som var væsentligt overrepræsenteret i interventionsgruppe 1, og som derudover har en forholdsvis lav fejlrate, er resultatet som i figur 5. Dette fjerner dog samtidig ca. 15 pct. af datamaterialet.

Figur 5 viser, at både bilagsfejl og andre fejl er større for interventionsgruppe 1. I forhold til kontrolgruppen er der 3,7 pct. point flere bilagsfejl, samt 3,2 pct. point andre fejl, dette er en signifikant forskel.

**Figur 5: Andelen af bilagsfejl og andre fejl i registreringsblanketterne (uden tysakode 900)**



Omkring anmelderne kan vi se, at Virksomhedsanmeldere laver 7 pct. flere bilagsfejl i forhold til advokater, og 12 pct. flere andre fejl. Øvrige anmeldere laver 11 pct. flere bilagsfejl og 13 pct. flere andre typer fejl, end advokater. Begge dele er meget signifikant. Revisorerne laver samme antal fejl som advokaterne.

#### **Hvad gjorde det af forskel at lave en tjekliste**

Datamaterialet viser umiddelbart, at tjeklisten ikke har haft nogen effekt på antallet af bilagsfejl. Tjeklisten giver ikke anmelderen hjælp til, hvordan man undersøger, om de forskellige bilag bør vedhæftes, hvilket kunne være afgørende for succes af denne type intervention.

Vi har ikke indsamlet data på, hvorvidt de første fire punkter på tjeklisten, som omhandler andre fejl, har haft nogen effekt.

### Før du underskriver: Tjekliste

#### Første side:

- Jeg har angivet min (dvs. anmelderens) E-mailadresse korrekt \*
- Jeg har angivet det korrekte selskabsnavn (dvs. det, der står på vedtægterne) \*
- Jeg har overvejet at angive mit telefonnummer (Nummeret benyttes udelukkende til at kontakte dig i forbindelse med behandling af blanketten) \*

#### Resten af blanketten:

- Jeg har sørget for at udfylde mindst ét felt blandt felterne ♦ F ♦ til og med ♦ I 2) ♦ \*
- Jeg har undersøgt om jeg skal vedhæfte generalforsamlingsreferat som bilag \*
- Jeg har undersøgt om jeg skal vedhæfte nye vedtægter som bilag \*
- Jeg har undersøgt om jeg skal vedhæfte andre bilag \*

Det er muligt, at tjeklisten har fået flere til at vedhæfte generalforsamlingsreferat og/eller nye vedtægter. Hvis der skulle have været vedhæftet flere bilag, vil de dog stadig være registreret som bilagsfejl i vores datamateriale. Vi kan derfor ikke konkludere, hvorvidt der har været denne effekt.

[her beskrives hvad man fremadrettet kunne gøre af øvrige ting/ændringer ift. eksperimentet]

## Konklusioner

Eksperimentet har ikke haft den ønskede effekt på nedbringelsen af bilagsfejl.

Grunden til, at eksperimentet ikke har formået at nedbringe antallet af bilagsfejl, kan være, at selskaberne ikke ved hvilke bilag, de skal vedhæfte. Det er derfor ikke nok at gøre opmærksom på, at der skal vedhæftes bilag, før man færdiggør sin registrering. Det er heller ikke nok, at gøre opmærksom på de to mest almindelige bilag.

Dataindsamlingen viser, at der sker færre fejl, når professionelle (advokater og revisorer) håndterer anmeldelsen frem for virksomheden selv.

## Anbefaling

Resultatet af eksperimentet indikerer, at bilagsfejl sker, fordi anmelderne ikke ved, hvilke bilag de skal vedhæfte. Vi ved fra erhvervsservice, at det er svært at lave en overskuelig liste med hvilke bilag, der hører til hvilke typer anmeldelser.

Da selskabsblanketten kan bruges til rigtig mange typer anmeldelser, og samtidig ikke er en smart, digital løsning, kan det være komplekst, at oplyse anmelderne om de korrekte bilag til den konkrete anmeldelse. Dette problem er dog løst i ER3 løsningen. Det vil imidlertid fortsat være et problem i de sager, hvor

selskabsblanketten benyttes. Det anbefales derfor, at der foretages en ny problemafklarung og diagnose af problematikken, efter ER3 løsningen etableres.

En måde at få flere til at vedhæfte generalforsamlingsreferatet, som er det mest almindelige bilag, kunne være at benytte det greb, man indenfor adfærdsøkonomien kalder ”social proof”. Det dækker over den menneskelige tendens til, i sociale kontekster, at tage andres adfærd som bevis på, hvad den korrekte handlemåde er – og derefter handle i overensstemmelse hermed. Ved hjælp af social proof gøres virksomheden opmærksom på, hvad størstedelen af andre virksomheder gør<sup>4</sup>.

Konkret kunne Erhvervsstyrelsen f.eks. skrive:

*”Vidste du, at du i 95 % af alle anmeldelser skal vedhæfte generalforsamlingsreferatet til din anmeldelse?”*

Eller *”Vidste du, at 86 % af alle anmeldelser har vedhæftet alle de korrekte bilag”*

Det er selvfølgelig vigtigt, at de tal vi bruger i sætningerne også er korrekte.

Data fra eksperimentet bekræfter erhvervsservice’s formodning om, at der sker flere fejl, når selskaberne ikke bruger professionel hjælp til anmeldelsen. Det indikerer, at der vil være mest at hente ved at fokusere på de anmeldere, der selv udfylder selskabsblanketten. Nye eksperimenter kan der derfor med fordel målrettes denne gruppe.

Dataindsamlingen viste, at der er anmeldere, der benytter sig af gamle selskabsblanketter, som de f.eks. har hentet ned på deres egen computer tidligere. De vil derfor ikke se ændringer til blanketten. Dette er derfor vigtigt at tage i betragtning, hvis man laver væsentlige ændringer i selskabsblanketten.

Ved gennemførelsen af nye eksperimenter skal vi, så vidt det er muligt finde data, der kan trækkes fra vores systemer, da det er omkostningstungt og forbundet med en væsentlig usikkerhed at lave manuel dataindsamling. Derudover er det begrænset hvor meget data man kan bede om at få indsamlet før det bliver en for stor byrde for sagsbehandlere m.m.

Hvis vi fremadrettet skal bruge sagsbehandlere til manuel dataindsamling, så skal vi samarbejde med få sagsbehandlere, der efter grundig instruktion indsamler data i en længere periode, for at begrænse små/store forskelle i hvordan forskellige sagsbehandlere registrerer data, hvilket kan føre systematiske afvigelser i data.

Når Erhvervsstyrelsen lancerer den nye ER3 løsning, anbefaler vi, at man følger op på hvilke fejl der bliver lavet i den nye løsning med henblik på at identificere fejladfærd, som kan rettes op ved brug af nudginggreb.

Hvis der stadig er folk der bruger selskabsblanketten til sager der kunne klares i ER3, kan et nyt eksperiment bruges til at finde løsninger til hvordan vi skubber folk fra selskabsblanketten ind i ER3.

Hvis der i nye eksperimenter introduceres tjeklister skal det også være muligt at kunne måle på alle punkterne i tjeklisten.

---

<sup>4</sup> Vi har fravalgt grebet ”social proof” i dette eksperiment, da vi vurderede, at det ikke ville fungere sammen med tjeklisten.

## Fakta om eksperimentet

### Population

- Vi har data for 1070 registreringer
- 306 for intervention 1
- 312 for intervention 2
- 343 for kontrol
- 109 For gamle blanketter

### Hvad er datapunkterne

- Andelen af bilagsfejl
- Andelen af andre fejl

### Hvad er brugt til bc

- Ekstra tidsforbrug på ufuldstændige anmeldelser
- Antallet af sager samt, antallet af ufuldstændige anmeldelser i 2013.

### Kvalitetssikring

- En del data er gået tabt i forbindelse med dataindsamlingen, vurderingen er at 30-50 pct. af data mangler[endeligt tal afventer samlet antal registrerede sager].
- De umiddelbare resultater er tjekket op mod forskelle i anmelder samt sagstype.

### Forudsætninger for resultaternes validitet

- Det er en forudsætning for resultaterne, at de data, der er gået tabt, følger det samme mønster som de indsamlede data.

### Populationsovervejelser

- Det var forventet, at der kom ca. 80 sager om dagen i 30 hverdage. Det vil sige en total på 2400 sager i eksperimentets løbetid.
- Da den endelige population har været mindre end forventet har vores signifikansberegninger ikke samme power som forventet, hvilket betyder at der kræves en større effekt for at få signifikante resultater.
- Det er blevet undersøgt om forskelle i sagstyper samt anmeldertyper har haft en effekt.

### Henvendelsesovervejelser

- Det forventes ikke, at ændringerne i blanketten vil give flere henvendelser.