

Afdækning af brugerrejse 2017:

OPSTART AF VIRKSOMHED

Indholdsfortegnelse

03 Introduktion

- 04 Projektet
- 05 Formål
- 06 De største problemer

07 Metode

- 08 Undersøgelsesdesign
- 09 Repræsentativitet i brugerrejser
- 10 Virksomhedsafgrænsning
- 11 Oversigt over aktiviteter

12 Problemstillinger i brugerrejsen

- 13 Om brugerrejsen
- 14 Fase 1: Hvordan kommer jeg igang?
- 15 Problem 1. Overblik over oprettelsesprocessen og hvilke myndigheder der er relevant at kontakte mangler
- 16 Problem 2. En fælles kommunikationsplatform fra myndigheder til virksomheder findes ikke
- 17 Problem 3. Bankkonto eller CVR-nr. først?

- 18 Fase 2: Virksomhedsoprettelse
- 19 Problem 4. Virksomhedsform, startdato, dokumenter og branchekode
- 20 Problem 5. Hvad er en medarbejdersignatur?
- 21 Problem 6. Digital Postkasse er omstændelig at tjekke og ofte er posten irrelevant
- 22 Fase 3: Yderligere oprettelser og registreringer
- 23 Problem 7. CVR-nr. og hvad så?
- 24 Problem 8. Forhåndsgodkendelse af ombygninger
- 25 Problem 9. Data om virksomhederne mangler eller er forældet

26 Konklusion og videre arbejde

- 27 konklusion
- 28 Videre arbejde
- 29 Prioriteringsmodeller

30 Bilag

Introduktion

Projektet

Som led i Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2016-2020 er det besluttet at der skal skabes "*Mere sammenhængende digitale brugerrejser*". Initiativet skal skabe en brugervenlig og koordineret administrativ service fra de offentlige myndigheder i situationer, hvor ærindet går på tværs af digitale løsninger og myndigheder. Således skal de offentlige myndigheder i samarbejde guide brugerne ud fra deres samlede situation, så de lettere og hurtigere kan komme igennem de relevante løsninger. På det grundlag har Erhvervsstyrelsen søsat dette projekt, som skal kortlægge den nuværende brugerrejse for opstart og ophør af virksomheder.

Nærværende projekt er resultatet af en eksplorativ, kvalitativ undersøgelse udført af det digitale bureau, Sorthvid. Udgangspunktet for undersøgelsen var at afdække brugernes (bruger forstået som virksomheder og selskaber) oplevelse af at starte og ophøre en virksomhed i Danmark. Gennem interviews og workshops med virksomheder, myndigheder og øvrige relevante stakeholders, har vi afgrænset undersøgelsens

omfang, således at vi har taget udgangspunkt i de mest repræsentative brugerrejser, som samtidig belyser de problemer der opleves størst undervejs i processen.

Brugerrejserne formidles i rapporten både via en visuel repræsentation samt tilhørende tekstuelle beskrivelser af de væsentligste nedslag i brugerrejsen.

En lang række virksomhedsejere, myndigheder og private instanser har medvirket i undersøgelsen via workshops og interviews.

Denne rapport omhandler udelukkende afdækning af Problemstillinger, som nystartende selskaber og myndigheder oplever i forbindelse med opstart af virksomhed. En tilsvarende rapport foreligger for ophør af virksomhed.

Formål

Som output af processen har hovedfokus været at skabe en kortlægning af de oplevede problemer i brugerrejserne. Opstart af virksomhed involverer mange myndigheder og private instanser samt mange forskellige virksomhedsformer inden for mange forskellige brancher, der hver har en unik brugerrejse. Derfor har formålet med denne forundersøgelse været at afdække Problemstillingerne i bredden. Arbejdet har fokuseret på at udpege den virksomhedsform og de områder af oprettelsesprocessen, hvor der er størst udfordringer. Det gør, at det videre arbejde kan fokusere på at dykke ned i de udvalgte nedslag, i stedet for at skulle afdække den komplette brugerrejse i detaljer.

Jf. undersøgelsens kvalitative tilgang repræsenterer resultaterne ikke en endegyldig sandhed. De er et resultat, af de input vi har indsamlet hos en række myndigheder, virksomheder og relevante stakeholders. Undersøgelsen giver altså en indikation af, hvor de største Problemstillinger i brugerejserne opstår. Undersøgelsen har haft sit fokus på at tegne et

billede af den nuværende situation, og har altså ikke søgt at finde løsninger på de beskrevne problematikker.

I denne afrapportering er fremhævet de Problemstillinger som fremstår som de største ud fra myndighederne og virksomhedernes udsagn, med det formål at udpege de områder der med fordel kunne undersøges i dybden i en efterfølgende proces. Det er derfor vores anbefaling at det videre arbejde med projektet først og fremmest tager udgangspunkt i en udarbejdelse af en to-be brugerrejse samt en grundig prioritering af de identificerede problemer.

De største problemer

Overblik over oprettelsesprocessen og hvilke myndigheder der er relevant at kontakte mangler

Nystartende virksomheder har svært ved at danne sig et overblik over processen og hvilke myndigheder de skal i kontakt med. Yderligere mangler de også overblik over alle de forhold der ikke direkte forholder sig til myndighederne. Eksempelvis banken, forsikringer, branchespecifikke bevillinger/tilladelser/stemplinger.

En fælles kommunikationsplatform fra myndigheder til virksomheder findes ikke

Myndighederne har ikke fælles ejerskab over en kommunikationsplatform til de nystartende virksomheder, hvilket giver problemer når myndighederne kommer til at rådgive forskelligt og bygger deres egne universer, hvilket giver et broget og uoverskueligt landskab som både myndigheder og virksomheder skal forholde sig til.

Bankkonto eller CVR-nr. først?

I oprettelsesprocessen af selskaber på virk.dk skal virksomheden vise at kapitalen er tilstede. Virksomhederne vil gøre dette ved at have pengende på en erhvervskonto i banken. Banken vil imidlertid have et CVR-nr. til oprettelsen af kontoen, men den har virksomheden ikke fået endnu. Mange

virksomheder har svært ved at forstå, hvordan de skal vise, at de har kapitalen.

Virksomhedsform, startdato, dokumenter og branchekode

I oprettelsesprocessen af selskaber på virk.dk har brugerne, der ikke arbejder professionelt med oprettelse af selskaber, svært ved at forstå konsekvenserne af deres valg, hvilket gør at de tager valg der er u hensigtsmæssige for deres forretning.

Hvad er en medarbejdersignatur?

Nystartende virksomheder har svært ved at forstå hvordan medarbejdersignatur er tænkt. Navnet opfattes som misvisende og brugerrettighedshåndteringen er meget teknisk.

Digital Postkasse er omstændelig at tjekke og ofte er posten irrelevant

Virksomhederne har indledningsvist svært ved at forstå, hvad en Digital Postkasse er. Det falder dem ikke naturligt at skulle tjekke post i et andet system end deres e-mail, og de føler at arbejdsbyrden ved at skulle tjekke posten er uforholdsmæssig stor i forhold til at posten ofte opleves som irrelevant.

CVR-nr. og hvad så?

Når virksomhederne er kommet igennem

oprettelsesprocessen på virk.dk, medarbejdersignatur og Digital Postkasse er de igen i tvivl om, hvad de mangler at gøre. De mangler overblik over de arbejdsopgaver som de eventuelt skal forholde sig til og i hvilken rækkefølge.

Forhåndsgodkendelse af ombygninger

Virksomheder der bygger om i deres lokaler savner at kunne få vished for at deres planlagte ombygninger overholder reglerne. De vil nødtigt risikere at bruge penge på ombygninger som senere skal laves om igen.

Data om virksomhederne mangler eller er forældet

Myndighederne har i nogle tilfælde svært ved at agere på de data der står i CVR-registeret, da dataene ikke findes eller er forældet. Særligt er det kontaktoplysninger og p-numrene der ikke altid er tilstrækkelige eller korrekte.

Metode

Undersøgelsesdesign

Problemfeltet har en sådan brede og ukendt karakter, at det fra starten ikke ville være hensigtsmæssigt at fastlægge metoden fuldstændig. Derfor er afdækningen foretaget som en eksplorativ kvalitativ undersøgelse, hvor der efter hvert led i processen er blevet evalueret på hvad det næste skridt skulle være. Overordnet fulgte undersøgelsens følgende struktur.

Indledende afsøgning

Efter et kick-off-møde blev der foretaget deskresearch ud fra materiale tilsendt fra myndighederne og tilgængelige oplysninger på internettet. Dette arbejde lagde grund for de to første workshops med myndigheder og virksomheder. De to workshops havde til formål at afsøge området i bredden for at identificere de dele af processen der var mest interessante at belyse. Et bredt udvalg af mindre selskaber og virksomheder blev inviteret til at fortælle deres oplevelse af opstartsprocessen. Myndighedswerkshoppen skulle belyse de Problemstillinger som myndighederne oplevede både fra deres egen side og fra virksomhedernes side.

For at få et direkte indblik i hvad virksomhederne har af problemer, blev der også foretaget mini-interviews med Erhvervsstyrelsens supporten og medhør på opkald fra virksomheder.

Research og validering af antagelser

Efter den indledende afsøgning begyndte der at forme sig en række antagelser om hvad de største problemer i oprettelsesprocessen var. Disse antagelser blev videre undersøgt og valideret igennem opfølgende interviews med Miljøstyrelsen og Fødevarerstyrelsen. Yderligere blev der også afholdt en workshop med revisorer og advokater, som også validerede antagelserne samt tilføjede Problemstillinger ud fra deres perspektiv.

Prototyping og afgrænsning

Efter det første research arbejde blev der udarbejdet en første prototypeudgave på brugerrejsen med tilhørende Problemstillinger. Denne prototype blev forelagt myndighederne på myndighedswerkshop 2. Myndighederne kom med feedback og rettelser til både indhold og format.

Endelig prototyping og validering

Efterfølgende blev prototypen opdateret og formatet blev tilpasset. Sideløbende blev der afholdt opfølgende interviews med de resterende myndigheder (KK, Arbejdstilsynet, SKAT).

Repræsentativitet i brugerrejser

Målet med at arbejde med brugerrejser er at opnå forståelse for en udvalgt målgruppes/brugers adfærd og oplevelse. Hensigten er dog ikke at opnå repræsentativitet og kortlægge hele området, men snarere at identificere og beskrive brugerens rejse igennem en oplevelse med en service eller et produkt. Denne metode adskiller sig fra en kvantitativ undersøgelse, hvor repræsentativitet opnås ved at spørge et vis antal brugere om det samme for at kende til problemets udbredelse.

Ved brugerrejser ønsker man at undersøge selve problemet eller feltet så meget som muligt og anskueliggøre diversiteten i gruppen. Hensigten er ikke at illustrere, hvor mange der synes det samme, men at forstå hvad problemerne består i. Man sigter efter at forstå baggrunden for en enkelt persons adfærd og at få indsigt i oplevelsen fra denne (unikke) persons vinkel. Derfor ledes der efter brugere, der både kan give indsigt i det normale og i nuancerne. Man rekrutterer brugere, der befinder sig forskellige steder i spektret, så de kan repræsentere forskellige holdninger og aspekter.

Erhvervsstyrelsens arbejde og erfaring med virksomhedsstudier, herunder brugerrejser har vist, at brugernes udfordringer og problemer under en brugerrejse ofte reflekteres backstage. Når brugerne oplever problemer laver de ofte fejl, har lav efterlevelse og kontakter myndighederne. Med andre ord efterlader brugerne ofte spor i myndigheders digitale og analoge systemer.

Sammensætning af en brugerrejse og en analyse af backstage giver et godt billede af situationen eller problemet og volumen. Med hensyn til volumen, er det vigtigt at pointere at, selvom et problem kun findes hos en mindre gruppe af brugere kan byrden og tidsforbruget være meget stor og derfor vægte i byrderegnskabet. Sammensætningen vil således danne et grundlag for videre arbejde med forbedring af brugerrejsen, dvs. hvad ønsker man at forbedre, hvordan og hvem får gavn af den forbedrede brugerrejse.

I kortlægningen af opstart og ophør af virksomhed, er der rekrutteret både "professionelle" brugere, dvs. dem der hyppigt gennemgår disse processer, og dem der er in-

frekvente brugere. I en analyse af problemernes omfang, kan der måles på hvor mange der oplever de enkelte problemer i brugerrejsen.

Virksomhedsafgrænsning

Igennem interviews med virksomheder og myndigheder tegner der sig et billede, af at de parametre der har indflydelse på oplevelsen ifm. opstart er: Virksomhedsform og branche.

Ud fra parametrene, interviews og workshops med myndigheder og virksomheder, antages det at den repræsentative virksomhedstype som bedst omfatter de problemer som er fremkommet i projektet for opstart af virksomhed er, et mindre anpartsselskab med under 10 ansatte.

Cafe ApS under 10 ansatte

I forhold til virksomhedsformen, er det mindre virksomheder der har de største problemer med at starte virksomhed. Større virksomheder har ofte fagpersoner med højt kompetenceniveau til at hjælpe i processen til at oprette eksempelvis filialer. Personligt ejet mindre virksomheder og enkeltmandsvirksomheder har færre pligter og en kortere proces de skal igennem, hvilket gør dem mindre problemfyldte. På baggrund heraf besluttet det at arbejde videre med IVS'er eller ApS'er.

fødevarer virksomhed, da processen en fødevarer virksomhed skal igennem, er den mest omfattende vi er stødt på, og de er i berøring med flest myndigheder. Yderligere indeholder cafe-casen en række kompleksitet givende scenarier, såsom ombygning, alkohol tilladelse, ansættelse af medarbejdere, fødevarer registrering etc. som dækker mange af de problemstillinger vi har hørt fra både virksomhederne og myndighederne.

I brugerrejsen er der taget udgangspunkt i en

Oversigt over aktiviteter

Deskresearch

Tilsendt materiale fra myndighederne samt tilgængelig oplysninger på internettet

Workshops

Virksomheder (06/12/16)
Professionelle (revisorer/advokater, advokatsekretærer, rådgivere) (09/01/17)
Myndigheder #1 (08/12/16)
Myndigheder #2 (12/01/17)

Interviews med virksomheder

Virksomhed #1 (01/12/16)
Virksomhed #2 (12/12/16)
Virksomhed #3 (21/12/16)
Virksomhed #4 (11/01/17)

Interviews med myndigheder

Virk (15/12/16)
Fødevarerstyrelsen (16/12/16)
Miljøstyrelsen (05/01/17)
Arbejdstilsynet support (01/02/17)
Københavns Kommune (31/01/17)
SKAT (03/02/17)

Andre aktiviteter

Medlyt hos Erhvervsstyrelsens support (13/12/16)
Test af oprettelsesflow hos Erhvervsstyrelsen (15/12/2016)
Medlyt hos Arbejdstilsynet Support (1/02/17)

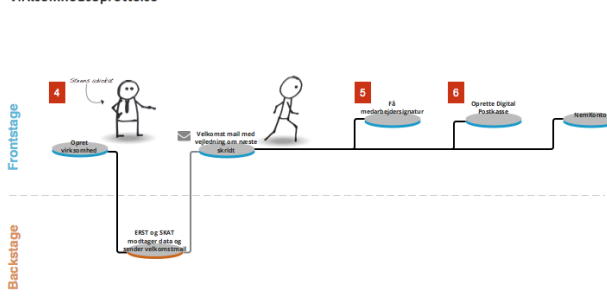
Problemstillinger i brugerrejsen

Om brugerrejsen

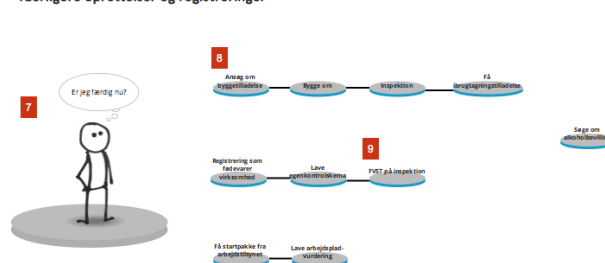
FASE 1:
Hvordan kommer jeg igang?



FASE 2:
Virksomhedsoprettelse



FASE 3:
Yderligere oprettelser og registreringer



Brugerrejsen for opstart af virksomhed, ser naturligvis meget forskellig ud alt efter hvilken virksomhedsform og branche, den pågældende virksomhed tilhører. I undersøgelsesprocessen har det vist sig at mindre selskaber, såsom ApSer og IVSer, er dem der er mest problematiske. Yderligere er det virksomheder som er i fødevarerbranchen, der ofte oplever en længere og mere problemfyldt process.

Derfor er brugerrejsen for opstart af virksomhed vist som et anpartselskab som er en cafe. Rejsen er fortalt ud fra en fiktiv persons synspunkt: Steen. Rejsen er ikke en reel rejse, men

konstrueret med det formål, at Steen møder de store af de identificerede problemstillinger. Problemstillingerne der er kommet frem i løbet af undersøgelsen, berører ikke alle virksomhederne direkte, men alene myndighederne. I den visuelle repræsentation af brugerrejserne er der derfor også markeret en linie mellem "frontstage" (blå) og "backstage" (orange), som altså skelner mellem brugerens aktiviteter, og de aktiviteter der foregår internt hos myndighederne. Ligeledes er der i bilaget, med listen af alle de identificerede problemstillinger, skelnet imellem "frontstage" og "backstage" problemer.

Rejsen er delt op i tre faser, som vil blive belyst i de efterfølgende sider. Tilhørende brugerrejsen er 9 store problemstillinger, som er markeret i røde kasser på visualiseringerne, og beskrevet i sammenhæng med hver fase. Yderligere er der registreret en række mindre problemer, som er at finde til sidst i denne af rapportering.



Fase 1: Hvordan kommer jeg igang?

Restauratøren Steen

Steen er 39år, og vil gerne starte en café i København. Han har arbejdet i branchen hele sit professionelle liv, og ved en masse om hvordan man skaber en hyggelig atmosfære. Han ved godt hvordan man får økonomien til at hænge sammen, men er dog ikke super god til at lave regnskab.

Steen er hovedsagligt fokuseret på virksomhedens kerneydelse, og har ikke fokus på administrative opgaver, der forholder sig til det offentlige.

Hvis Steen er i tvivl om regler og love, er det typisk, at han ringer til den myndighed, styrelse

eller anden enhed som han tror er den relevante at tage fat i. Steen ringer hellere ti gange for meget end én for lidt. Han bruger også internettet til at finde svar på spørgsmål, men ved ikke nok om området til at vide hvordan han finder de rigtige svar. Derfor ringer Steen hellere, så han kan forklarer situationen, og få et svar der forholder sig direkte til hans situation.

Steen har på internettet prøvet at finde ud af hvordan han starter en virksomhed, og har også fundet nogle guides til at få et CVR-nr., men hvad med alt det andet? Han skal have bygget om i de lokaler han har fundet, men skal han have tilladelse til det og hvor skal han aflevere den?

Hvilket forsikringsselskab skal han vælge, hvor finder han lokaler?

Generelt har Steen svært ved at finde ud af hvor han skal starte, og hvad han egentligt skal overholde af regler og andre juridiske forhold. Hvad skal han gøre først, og hvem skal han i kontakt med? Han har problemer med at få et overblik over hvad han skal og føler sig generelt utryk og usikker ved situationen.

Problem 1.

Overblik over oprettelsesprocessen og hvilke myndigheder der er relevant at kontakte mangler

Kilde: Revisor, Virksomhedsejere

Touchpoints: Startvækst, SKAT-Start virksomhed, Fødevarerstyrelsens start virksomhed, Kommunens startvirksomhed

Tematik: Kommunikation

Størrelse: Stor

Nystartende selskaber, der gerne vil gøre det meste selv, har svært ved at danne sig et overblik over den proces de skal igennem, hvem de skal i kontakt med og hvad kravene til netop dem er. De informationer som kan findes på eksempelvis Startværkst, SKATs start virksomhed side og Fødevarerstyrelsens start virksomhed side, opfattes, af de nystartende selskaber, ikke som dækkende.

De nystartende virksomheder ved oftest, allerede før de går i gang, at de skal have et CVR-nr. Igennem ønsket om et CVR-nr. og oprettelsen heraf, bliver de registreret hos SKAT og Erhvervsstyrelsen. Herfra bliver de ledt videre til at få oprettet medarbejdersignatur, en Digital

Postkasse og en Nemkonto. For nystartende selskaber er det at få et CVR-nr., Medarbejdersignatur, Digital Postkasse og registrering hos SKAT dog kun en lille del af det puslespil som de står over for. Alt efter branche er selskaberne i tvivl om, alt fra om de skal have en forsikring, om de skal have tilladelse til bygge om i deres lokaler, om de skal være med i en fagforening, hvad skal der til for at have ansatte og hvilke myndigheder, udover SKAT og Erhvervsstyrelsen, skal de registrere eller henvende sig hos?

Problem 2.

En fælles kommunikationsplatform, fra myndigheder til virksomheder, findes ikke

Kilde: *Fødevarerstyrelsen, Miljøstyrelsen, Erhvervsstyrelsen*

Touchpoints: *Startvækst, SKAT-Start virksomhed, Fødevarerstyrelsens start virksomhed, Kommunens startvirksomhed*

Tematik: *Kommunikation*

Størrelse: *Stor*

Problemet er ikke så markant for SKAT og Erhvervsstyrelsen, da det falder naturligt for de nystartende virksomheder, at de skal have et CVR-nr. og evt. momsregistreres. SKAT og Erhvervsstyrelsen får derfor tidligere en plads i virksomhedernes bevidsthed, og har derved bedre fat i virksomhederne.

Myndighederne som ikke er en del af den indledende oprettelse af virksomheden, såsom Fødevarerstyrelsen, Miljøstyrelsen og Arbejdstilsynet, mener at det er problematisk, at myndighederne ikke har et fælles sted, hvor de er enige om at nystartende virksomhederne skal gå hen for at få hjælp. Virksomhederne skal forbi mange myndigheders websites, for at danne sig et overblik over reglerne, som de skal forholde sig til. Samtidig sker det at der er uoverenstemmelse mellem hvordan, de forskellige myndigheder vejleder virksomhederne. Det skaber forvirring hos virksomhederne og stor arbejdsbyrde for myndighederne.

Problem 3.

Bankkonto eller CVR-nr. først?

Kilde: Virksomhedsejere

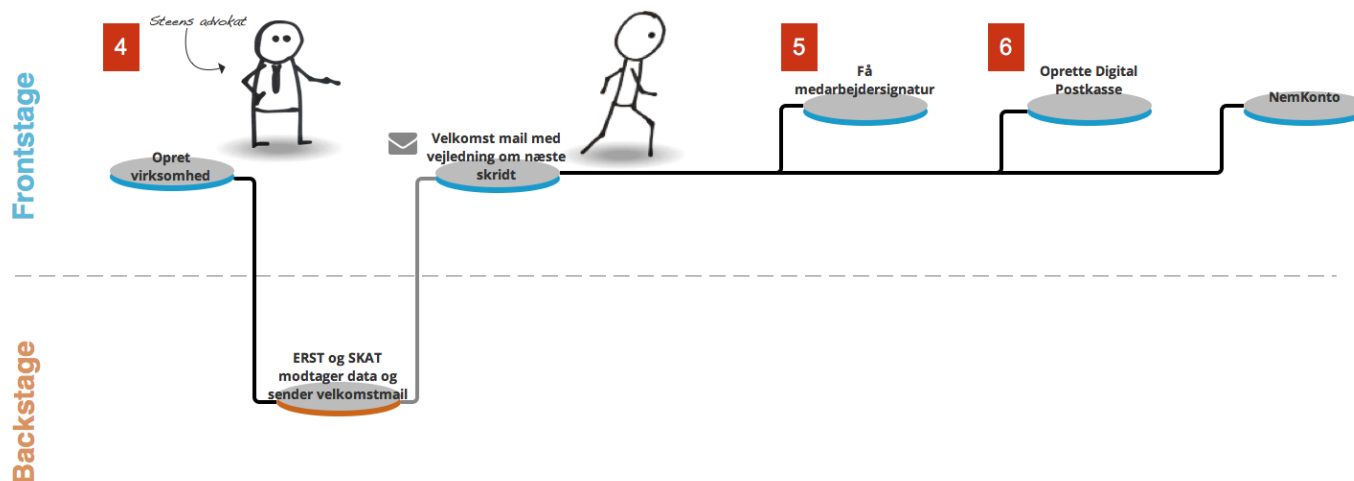
Touchpoints: Bank, Startvækst

Tematik: IT

Størrelse: Lille

Når bankerne skal oprette en erhvervskonto, vil de have oplyst CVR- nummeret. Selskaberne kommer imidlertid til banken, for at oprette en konto til det kapital der kræves, for at starte den pågældende virksomhedsform. Selskaberne skal i oprettelsesprocessen hos Erhvervsstyrelsen vise, at de har penge på en bankkonto, men banken vil ikke give dem kontoen før de har fået et CVR-nummer.

Advokater og Revisorer har i kræft af at de ofte skal gøre dette, fundet en løsning på problemet, som de anvender hver gang. Problemet er altså primært for personer der ikke arbejder med området professionelt, men som gerne vil oprette selskabet selv.



Fase 2: Virksomhedsoprettelse

Få CVR-nummer

Steen vil gerne gøre det meste selv, så han prøver at gå på Virk.dk for at starte hans virksomhed. Han er lidt i tvivl om hvilken virksomhedsform han skal vælge, men advokaten havde sagt at det skulle være et ApS. Steen prøver at sætte sig ind i hvad forskellen er men forstår ikke hvad der står.

Først går oprettelsen meget godt, men der er mange felter han er i tvivl om. Til sidst opgiver han og får sin advokat til at gøre det for han i stedet.

Flere NemID?

Steen får et brev fra advokaten med nogle dokumenter og virksomhedens CVR-nr. Steen tror at

alt er i orden, og tænker ikke mere på det før et par dage efter, hvor han tilfældigvis hører at andre har bøvlet med deres virksomheds NemID. Steen kan ikke huske at have fået et NemID, og begynder at kigge alle sine papirer igennem. I papirerne fra advokaten opdager han at der står en række punkter som han skal udføre efter han har fået sit CVR-nr. Han skal have en medarbejdersignatur, hvilket han ikke helt forstår, for han jo ikke er medarbejder, men ejer. Tilsyneladende er en medarbejdersignatur bare et NemID til hans virksomhed. Steen har allerede et privat NemID og et NemID til sin firmakonto.

Hvorfor skal det være så svært at læse min post?

Når Steen har modtaget virksomhedens medarbejdersignatur kan han logge ind på Mit Virk og

oprette sin Digitale Postkasse. Han ved ikke helt hvad Mit Virk eller en Digitale Postkasse er, men det stod i listen over de ting han skulle gøre, så derfor gør han det.

Da han er kommet ind i den Digitale Postkasse opdager han, at det er en e-Boks til virksomheden. Steen synes at det er irriterende at skulle logge ind på e-Boks for at se virksomhedens post. Han er altid i gang med noget andet når han får besked om, at der er post i e-Boks, hvilket betyder, at han ofte glemmer at tjekke posten når tiden er til det.

Problem 4.

Virksomhedsform, startdato, dokumenter og branchekode

Kilde: Advokater, Revisor, Virksomhedsejere

Touchpoints: Virk - Start virksomhed flow

Tematik: Kommunikation

Størrelse: Lille

I oprettelsesflowet hos Erhvervsstyrelsen opstår der mange tvivlsspørgsmål for selskaberne. Mange startende selskaber får en advokat til at gennemføre oprettelsen for dem, men mange vil også gerne spare pengene og gøre det selv. Når brugerne selv opretter selskabet, opstår der problemer med finde ud af hvilken virksomhedsform de skal vælge. Senere har de svært ved at finde ud af, hvordan dokumenterne skal udfyldes og hvilken branchekode, de skal vælge. Ofte får selskaberne også valgt en startdato ude i fremtiden, som forhindrer dem i at foretage de indledende aktiviteter i selskabet, såsom at oprette en bankkonto o.l.

påkrævede i det specifikke scenarie. I de tilfælde bliver de nødt til at vende tilbage til kunden for at rekvirere yderligere oplysninger, og det får dem til at fremstår mindre professionelle i deres arbejde. Yderligere oplever de problemer med at finde en passende branchekode. Afgrænsningen og definitionen af branchekoderne er ikke altid klare for dem.

Det der giver de største problemer er dog, når selskaberne får valgt en virksomhedsform som ikke matcher dét, de i virkeligheden har behov for.

Revisorer og advokater kan også bliver frustrerede over at der, i nogle specielle scenarier, bliver spurgt efter dokumenter, de ikke var klar er

Problem 5.

Hvad er en medarbejdersignatur?

Kilde: Erhvervsstyrelsen, virksomhedsejere

Touchpoints: Medarbejdersignatur, Velkomst mails

Tematik: Kommunikation

Størrelse: Lille

om hvilke rettigheder en bruger skal have for at få de ønskede handlemuligheder.

Når selskaberne har fået deres CVR-nr, står det i Velkomstmajlen fra Erhvervsstyrelsen at de skal oprette en medarbejder-signatur, Digital Postkasse og vælge en NemKonto. Dette opdager selskaberne dog ikke altid, hvilket er problematisk. Mere problematisk er det dog at selskaberne har svært ved at finde ud af, hvad en medarbejder-signatur er. Selskaberne forstår det som et NemID til deres selskab og bliver forvirrede over, hvorfor det hedder noget med "medarbejder" når de jo er ejere.

Selve oprettelsen af medarbejder-signaturen, volder også problemer for selskaberne. De forstår ikke hvordan systemet er tænkt og ved derfor ikke helt hvad de bruge postkassen til når den er oprettet. Særligt bruger-administrationen er svær når der skal uddeles rettigheder. Der opstår tvivl

Problem 6.

Digital Postkasse er omstændelig at tjekke og ofte er posten irrelevant

Kilde: Virksomhedsejere, Arbejdstilsynet

Touchpoints: Digital Postkasse

Tematik: IT

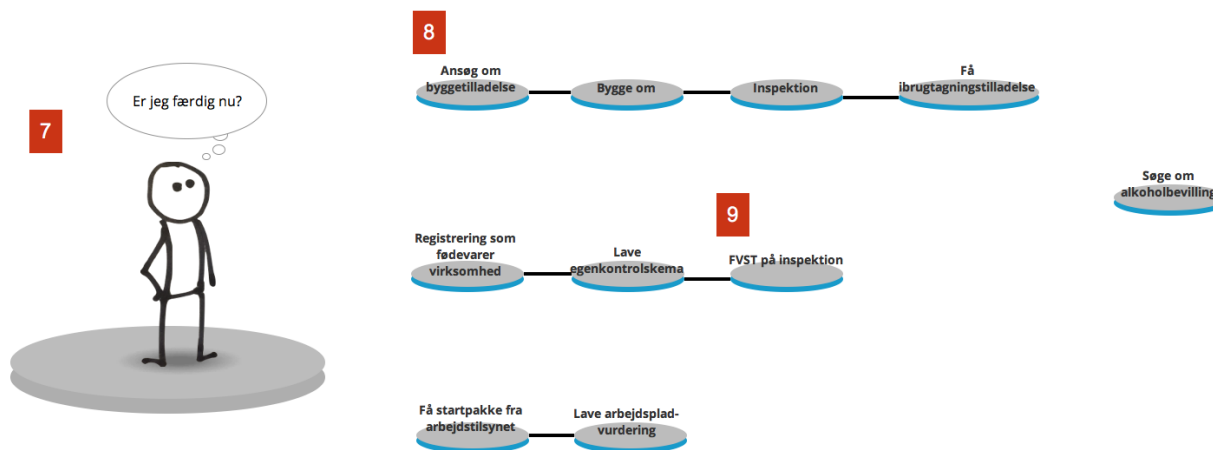
Størrelse: Stor

Oprettelsen af den Digitale Postkasse opleves ikke som bemærkelsesværdig problematisk. Dog beskriver selskaberne, at det er kompliceret at forstå hvad en Digital Postkasse er og hvordan man tilgår den. Hvorfor kan postkassen tilgås fra Mit Virk, men også fra e-Boks og er der en forskel på hvilket post, der vises? Hvorfor sker oprettelsen under Mit Virk, når det ser ud til at være en e-Boks ligesom min private e-Boks?

Mindre virksomheder har svært ved at få det til at blive en naturligt del af deres arbejde at tjekke posten i den Digitale Postkasse. De oplever det som en omstændelig proces at skulle tjekke posten i postkassen. Det er besværligt at logge ind med Medarbejdersignatur og selve opbygningen af postkassen falder dem heller ikke altid naturligt. Virksomhederne bliver yderligere irriteret på den

Digitale Postkasse når det post de modtager i postkassen opleves som irrelevant i forhold til hvor meget energi, de har brugt på at få informationen. Det kunne eksempelvis være breve med kontoudtog eller generelle informationer fra myndighederne, som ikke er direkte relevant for virksomheden.

Yderligere er den Digitale Postkasse et problem for nystartede selskaber, der ikke har fået helt styr på forholdet til det offentlige eller måske aldrig er kommet i gang med at drive virksomhed (især IVSer). De glemmer, at de skal tjekke postkassen og i værste fald kan det resultere i at selskaberne tvangsopløses, hvilket koster staten tid og penge.



Fase 3: Yderligere oprettelser og registreringer

Jeg ved stadig ikke hvad kravene er og hvem jeg ellers skal i kontakt med!

Efter at Steen har gennemført alle punkterne, der er listet i brevet fra Erhvervsstyrelsen, ved han ikke helt om han er færdig med alt det til han skal. Der skal stadig bygges om i lokalerne og han skal have en alkoholbevilling og en smileyordning. Men hvad skal han gøre først?

Steen mangler et sted, hvor han kan få overblik over de ting han skal forholde sig til, men det findes ikke. Startvækst ser umiddelbart ud til at være rette sted, men her står ikke noget han synes er relevant i hans situation. Steen tager derfor fat i en sagsbehandler fra kommunen som han kan forklarer sin situation til og som kan hjælpe ham på vej.

Byggetilladelse

Kommunen fortæller Steen, at det er hos Byg & Miljø at han skal søge om lov til at bygge om. Steen ville egentligt gerne

kunne sikre sig at de ombygninger han har søgt om, overholder alle de regler som de skal. Han ville gerne at alle de relevante myndighederne kunne se på hans ansøgning, før han gik i gang. Eksempelvis vil det være rart at for Steen at vide at Fødevarerstyrelsen kan godkende de ændringer, han gerne vil lave i køkkenet.

Fødevarervirksomhed og Alkoholbevilling

Steen har fundet ud af, at det er når han er registreret hos Fødevarerstyrelsen at han får en smiley-ordning. Han har også fundet ud af at han skal registrere sig som fødevarervirksomhed for at få en alkoholbevilling, så han skynder sig at få begge dele på plads. Steen var dog ikke klar over, at han også skulle have en ibrugtagningstilladelse for at få en alkohol bevilling. Ibrugtagningstilladelse er heldigvis snart på plads, og så kan han også få alkoholbevillingen.

Efter Steen har har drevet cafeen noget tid, kommer

Fødevarerstyrelsen på inspektion. Steen har fulgt deres guide og lavet et egenkontrolskema, så her var der heldigvis ikke problemer. Steen var stadig bange for at hans ombygninger ikke ville blive godkendt.

Arbejdspladsvurdering

En dag får han besøg af Arbejdstilsynet, som gerne vil se at han har lavet en arbejdspladsvurdering. Det ved Steen ikke lige hvad er. Han kan godt huske, at han på et tidspunkt har fået brev fra Arbejdstilsynet i sin Digitale Postkasse, men han læste den vist på telefonen, hvor det var lidt svært at overskue den vedhæftede pdf, så måske fik han ikke fat i al informationen. Steen sørger for at få lavet arbejdspladsvurderingen, selvom han egentligt hellere ville bruge tiden på at drive caféen så forretningen kan overleve.

Problem 7.

CVR-nr. og hvad så?

Kilde: Revisor, Virksomhedsejere

Touchpoints: Startvækst, SKAT-Start virksomhed, Fødevarerstyrelsens start virksomhed, Kommunens startvirksomhed

Tematik: Kommunikation

Størrelse: Stor

burde have løst først, som de ikke har været opmærksomme på. Ligeledes kan der, alt efter branche, være registreringer e.lign. som de mangler at foretage. I denne undersøgelse har det f.eks. drejet sig om registreringer hos Fødevarerstyrelsen og Miljøstyrelsen.

Alle nystartende selskaber er klar over at de skal have et CVR-nr. og finder derigennem også oftest ud af at de også skal en medarbejdersignatur, Digital Postkasse og NemKonto. Når selskaberne har fået oprettet disse, føler de imidlertid (igen) at de står på egen hånd. Selskaberne er i tvivl om hvem de ellers skal i kontakt med. Hvilke regler skal de overholde og hvilke myndigheder skal de i kontakt med for at få de nødvendige tilladelser? Selvom de har fået styr på nogle af delene i deres oprettelsesproces, er der potentielt mange ting de ikke har klaret endnu.

Selvom virksomhederne har fundet ud af at få et CVR-nr., medarbejdersignatur, Digital Postkasse og NemKonto, kan der sagtens være opgaver de

Problem 8.

Forhåndsgodkendelse af ombygninger

Kilde: Fødevarerstyrelsen

Touchpoints: Byg og miljø, Fødevarerstyrelsen start virksomhed

Tematik: Kommunikation

Størrelse: Lille

Virksomheder vil gerne forhåndsgodkendt deres faciliteter når de skal lave ombygninger. Det er særligt når ombygningerne sker i forbindelse med en fødevarer virksomheds faciliteter eller hvor der potentielt skal drives forretning, der kan give lydgener eller lign. overfor naboerne.

Virksomhederne risikerer at lave ombygninger som ikke lever op til de krav, der bliver stillet til dem, hvilket vil betyde at de skal foretage udbedringer, der koster dem flere penge end de havde sat af til projektet.

Virksomhederne vil gerne have at de relevante myndigheder kunne læse planerne for ombygningen og tage stilling til om det overholder de specifikke krav, inden ombygningen

påbegyndes.

I forhold til fødevarerfaciliteter er det dog ikke normal praksis at Fødevarerstyrelsen kigger på planer for ombygning. Det kan lade sig gøre, hvis det er meget store byggerier som f.eks. et slagteri, der skal have ny afdeling, og det koster penge for slagteriet at få Fødevarerstyrelsen til at gå ind i sagen.

Problem 9.

Data om virksomhederne mangler eller er forældet

Kilde: Fødevarerstyrelsen, Miljøstyrelsen, Arbejdstilsynet, SKAT, Erhvervsstyrelsen, ATP, SKAT

Touchpoints: CVR.dk

Tematik: Kommunikation, IT

Størrelse: Stor

Myndighederne oplever ofte at det eftertragtede data såsom kontaktoplysninger til virksomheden og direktøren ikke er opdateret eller ikke er en obligatorisk del af oprettelsesprocessen.

Eksempelvis er e-mail ikke påkrævet, hvilket ellers ofte er den mest effektive vej at komme i kontakt med virksomhederne på.

For Miljøstyrelsen og Fødevarerstyrelsen er det særligt hvis virksomheder har lokationer hvor der ikke er ansatte men stadig har varer eller lignende opbevaret. Disse steder skal ikke have et P-nummer, hvilket er et problem når der skal foretages inspektioner på disse lokationer. Fødevarerstyrelsen og Miljøstyrelsen registrerer lokationerne i et system ved siden af CVR-registreret for at have de rigtige data at gå ud fra.

Virksomhederne skal altså både registrere sig hos Fødevarerstyrelsen og hos Miljøstyrelsen med disse steder og steder med p-numre et andet sted.

ATP har ofte brug for mere information end de har til rådighed, og når de efterspørger det hos de øvrige myndigheder er der lange ventetider, hvilket forsinker arbejdet og forringer serviceoplevelsen hos virksomhederne.

Der opstår også problemer når virksomhederne ikke husker at opdaterer oplysningerne i CVR-registreret i forbindelse med flytninger, nyt telefonnummer eller lignende. Det kan gøre det meget besværligt for myndighederne at finde ud af, hvordan de skal komme i kontakt med virksomheden og kan udmunde i en tidskrævende proces.

Konklusion og videre arbejde

Konklusion

Igennem undersøgelsesarbejdet er en række problematikker fremtrådt. Problematikkerne omhandler hver især konkrete dele af processen og kan virke meget enkeltstående. Hver af problematikkerne falder dog også inden for en konkret tematik som problemet skal ses i lyset af. I det følgende er denne undersøgelses konklusioner i forhold til hver tema.

Kommunikation til virksomhederne

Kommunikationen til virksomhederne er præget af at være meget enkeltstående. Hver myndighed basere deres kommunikation til virksomhederne på deres egen univers, hvilket gør det svært for brugerne at danne sig et overblik og se sammenhængende. Myndighederne beskriver deres eget område og forholder sig kun til andre dele af processen hvis det er direkte relevant.

Det er vigtigt for nye virksomheder at kunne få et overblik eller tjekliste af myndigheder som de skal overvej at tage fat i og i hvilken rækkefølge de skal gøre det. Yderligere er det vigtigt for virksomhederne at der bliver taget højde for

hvilken branche de befinde sig i så hjælpen forholder sig konkret til deres situation.

Enighed om processerne (fordelt på brancher)

Idet virksomhederne ikke ved hvilke myndigheder de skal have fat i ved de heller ikke i hvilken rækkefølge de skal gøre det i. Igennem workshops med myndighederne har det vist sig at de heller ikke præcis ved hvordan rækkefølgen for en opstartende virksomhed bør være. Det ville være til alles fordel at der var en enighed om hvordan processen bør være for hver af de hyppigste forekommende brancher.

Datakvalitet, -deling og -genbrug

Myndighederne, der efter virksomhedens oprette, skal bruge informationer om virksomheden oplever at de tilgængelige data ikke er opdaterede eller slet ikke eksisterer. Hovedsagelig er det kontakthinformation som er forældet og p-numrene som ikke altid er nok. Miljøstyrelsen og Fødevarerstyrelsen sørger selv for at have de ekstra oplysninger i deres egne

systemer, hvilket dog kun gør det sværere for virksomhederne at finde rundt i hvor de skal sørge for at holde deres informationer opdateret.

IT og selvbetjeningssystemer

En del af at virksomhederne har svært ved at få overblik over processen og deres forhold til det offentlige, skyldes også at de ikke kan få overblik over hvordan de enkelte IT-systemer og selvbetjeningsløsninger passer ind i landskabet. I opstarten mangler de at få en på tværgående introduktion til hvordan det offentliges selvbetjeningslandskab ser ud. Når virksomhederne opretter sig hos medarbejdersignatur, Digital Postkasse, Mit Virk o.l. skal de vide hvorfor de gør det og kunne se fornuften i at gøre det på denne måde.

Videre arbejde

Denne undersøgelse har haft til formål at afdække de største problemstillinger der opstår i as-is brugerrejsen ifm. ophør af en virksomhed.

Problemstillingerne her er identificeret og beskrevet på et overordnet niveau. Det er derfor vores anbefaling, at det videre arbejde med projektet først og fremmest tager udgangspunkt i konstruktionen af en højniveaus to-be brugerrejse som viser ønskescenariet. En to-be brugerrejse konstrueret i samarbejde med alle relevante myndigheder, styrelser og enheder, vil sætte rammen for hvordan de identificerede problemer kan løses. Det vil skulle besluttet om de enkelte problemer skal løses via en kommunikationsindsat, forbedring af datadeling og -genbrug eller via regelændringer.

Yderligere anbefales det at lave en grundig prioritering af de identificerede problemer. I denne prioriteringsøvelse udvælges en række problemstillinger, som undersøges og beskrives i yderligere detaljer. Sammen med de involverede stakeholders kan der herefter arbejdes på forskellige løsningsmodeller.

Et forslag til et konkret redskab til en sådan prioriteringsøvelse er en prioriteringsmatrice (se næste side). Her placeres hver problemstilling i matricen ift. et antal definerede parametre. Problemerne bedømmes på hver parameter på en skala fra 0-10 hvor 0 er positivt og 10 er negativt. Denne klassificering vil være med til at anskueliggøre hvor høj prioritet de enkelt problemer skal have.

Prioriteringen kan også ske igennem en simplere klarificering på to akser (se næste side). Akserne går fra lille til stor værdi og fra lille til stor kompleksitet. Jo højere værdi og mindre kompleksitet en problemstilling har jo mere oplagt er det at få klaret først.

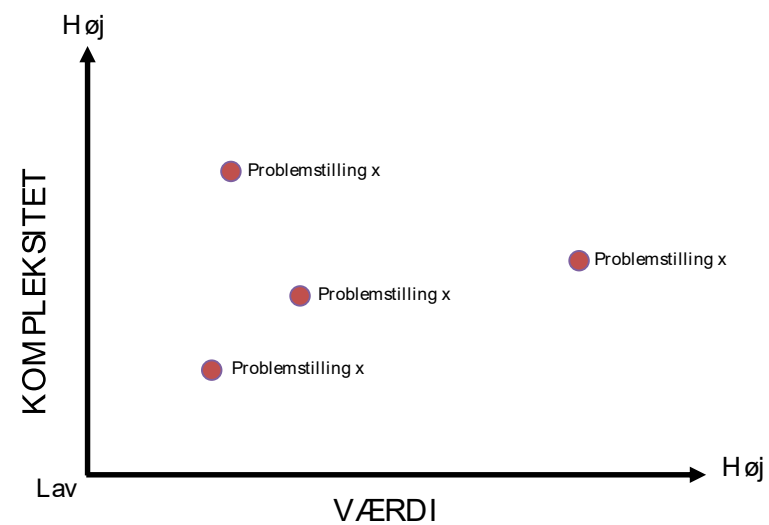
Denne kvalitative analyse kunne desuden med fordel komplementeres af en kvantitativ analyse, der f.eks. kunne belyse hvilke problemstillinger, der berører det største antal brugere, eller hvor det offentlige ville kunne spare flest penge, hvis et problem blev løst.

Prioriteringsmodeller

Metode 1

	Værdi for brugeren	Teknisk kompleksitet	Tidshorisont	...
Problemstilling x	5	3	10	...
Problemstilling x	...	...	...	...
Problemstilling x	...	...	...	...
...	...	...	...	...

Metode 2



Bilag

Liste af frontstage Problemstillinger

A.1

Manglende overblik over processen: Hvilke myndigheder/instanser skal en nystartende virksomhed i kontakt med og i hvilken rækkefølge?

Kilde: Revisor, Virksomhedsejere

Touchpoints: Startvækst, SKAT-Start virksomhed, Fødevarerstyrelsens start virksomhed, Kommunens startvirksomhed

Tematik: Kommunikation

Når en ny virksomhed skal starte op har virksomhedsejerne ofte problemer med at danne sig et overblik over de regler og love, de skal

overholde. De har oplevelsen af at de selv skal opsøge al informationen hos de enkelte myndigheder, for at sikre sig at de overholder regler og love. Alle virksomhedsejerne beskriver at de har støttet sig mest til kolleger, venner og familie når de har skulle opsøge viden og få klarhed over processen.

Virksomhederne giver også udtryk for at de har svært ved at gennemskue hvor lang tid de forskellige processer kommer til at tage. Det gælder godkendelse af byggetilladelse, godkendelse af alkoholbevilling, anskaffelse af CVR-nummer og godkendelse hos Miljøstyrelsen.

Virksomhederne efterspørger dog ikke kun hjælp til forholdet til det offentlige alene. De vil gerne have hjælp / guides til alt de bør foretage sig ifm. opstarten. Det gælder f.eks. forsikringer, forretningsplan, godkendelse fra brancheorganisationer (eks. lødighedsstempel for en smykkehandler), osv.

Revisorer kan ikke altid hjælpe, da de ikke har overblik over alle regler for alle brancher. Indtrykket er at virksomhedsejerne oftest selv har et bedre overblik over situationen, da de ofte allerede er inden for branchen og derfor ved, hvad de skal forholde sig til.

A.2

Svært at vide hvilken myndighed man skal tage fat i

Kilde: Virksomhedsejere

Touchpoints: Startvækst, SKAT-Start virksomhed, Fødevarerstyrelsens start virksomhed, Kommunens startvirksomhed

Tematik: Kommunikation

Når virksomhederne oplevede tvivlsspørgsmål og problemer beskriver de at det kunne være svært at vide hvilken myndighed de skulle tage fat i. Dette skyldes blandt andet at de ikke havde

overblikket over hvilke myndigheder der har ansvar for hvad.

A.3

Hvilke dokumenter skal være klar for at stifte virksomhed?

Kilde: Advokater, Revisor,
Virksomhedsejere

Touchpoints: Virk - Start
virksomhed flow

Tematik: Kommunikation

I oprettelsesprocessen, særligt af selskaber, bliver privatpersoner overraskede over de dokumenter, de skal bruge for at kunne stifte et selskab.

Selvom der findes mange gode skabeloner, har de stadig svært ved at finde ud af, hvordan de skal

udfylde dem korrekt.

Advokater og revisorer kan til tider også blive overraskede over, at de skal bruge et bestemt dokument ifm. oprettelsen, og de synes det er uprofessionelt, hvis de løbende bliver nødt til at vende tilbage til kunderne med opfølgende spørgsmål og krav om ny dokumentation. De mangler en liste som kan bruges, når de skal indhente informationer fra deres kunder (virksomhedsejerne).

A.4

Det er svært at finde en passende branchekode

Kilde: Advokater, Revisorer,
Virksomhedsejere

Touchpoints: Virk - Start
virksomhed flow

Tematik: Kommunikation

Når der skal vælges branchekode i oprettelsen af en virksomhed, har både advokater, revisorer og kommende virksomhedsejere svært ved at finde en passende branchekode. De giver udtryk for at de ikke er helt sikker på om de har fået valgt den

rigtige kode, da de naturligvis ikke har overblik over alle koder og derfor ikke ved om der en kode der er mere passende end den de har valgt.

A.5

**Mangler information om valg der skal træffes
i oprettelsesflow på virk****Kilde:** Virksomhedsejere**Touchpoints:** Virk - Start

virksomhed flow

Tematik: Kommunikation

Flere virksomheder beskriver at de ikke vidste hvad de skulle vælge eller hvad et spørgsmål betød. Virksomhederne syntes ikke at det var godt nok forklaret. (eksempelvis: reklamebeskyttelse, hvidvaskregistreres)

A.6

**Manglende information om hvor lang tid det
tager at oprette virksomhed (Få CVR-nr)** siger at der kun går et par timer.**Kilde:** Virksomhedsejere**Touchpoints:** Startvækst**Tematik:** Kommunikation

En virksomhedsejer havde svært ved at finde ud af hvor lang tid det ville tage at få et CVR-nummer. Han var presset på tid og ville gerne have det så hurtigt som muligt. Han ringer til Erhvervsstyrelsens support og får at vide at der kan gå op til 8 uger. Det synes han er underligt så han ringer igen og får en anden supporter som

A.7

Det er omstændigt at tjekke post i den Digitale Postkasse

Kilde: Virksomhedsejere,

Arbejdstilsynet

Touchpoints: Digital Postkasse

Tematik: IT

Flere virksomhedsejere beskriver at det er besværligt at skulle tjekke post i den Digitale Postkasse. De vil hellere have at virksomhedens post blev sendt til en e-mail. En person oplever problemer med at alt post bliver sendt som PDF'er, når han skal læse det på telefonen. Hele PDF'en

bliver ikke vist og teksten er meget lille. Det er især problematisk ift. indbetalingskort, hvor indbetalingsdataen nedErhvervsstyrelsen på siden ikke kan ses tydeligt. Denne bruger har været nødsaget til at ringe til den pågældende myndighed for at få dem til at formidle indbetalingsdataene.

Samme problemstilling nævner Arbejdstilsynets supportafdeling.

A.8

Irrelevant post i den Digitale Postkasse

Kilde: Virksomhedsejere

Touchpoints: Digital Postkasse

Tematik: Kommunikation

En virksomhedsejer siger at der kommer meget post i den Digitale Postkasse som han ikke er interesseret i at læse. Det er specielt fra bankerne at der kommer mange informationer, som han ikke har brug for - f.eks. kontoudtog, kvitteringer og lign.

A.9

Svært "juridisk" sprog på virk.dk (Start virksomhed flow)*Kilde: Virksomhedsejere,**Erhvervsstyrelsen***Touchpoints:** Virk - Start*virksomhed flow***Tematik:** Kommunikation

Sproget der bliver brugt i flowet ved opstart af selskab er svært at forstå for de mange brugere, der ikke er vandt til et "juridisk" sprog. Flere virksomhedsejere der selv har startet selskaber (istedet for at have en advokat til at gøre det)

beskriver at det både er svært at forstå spørgsmålene og de uddybende forklaringer undervejs i flowet.

Erhvervsstyrelsen italesætter også dette problem og fortæller, at det i den sidste ende giver Erhvervsstyrelsen problemer og ekstra sagsbehandling når virksomhederne har foretaget et forkert valg i oprettelsen og efterfølgende skal have hjælp til ændre dette.

A.10

Hvad er konsekvenserne ved at starte et IVS i stedet for et ApS?*Kilde: Virksomhedsejere***Touchpoints:** Startvækst, Virk -*Start virksomhed flow***Tematik:** Kommunikation

Nogle selskaber, der er startet som IVSer, beslutter (evt. i samarbejde med advokaten eller anden rådgiver) sig for at ændre virksomhedsform til ApS. Her er brugerne i tvivl om, hvad der er forskellen på at have et ApS og et IVS. En bruger vi talte med kendte umiddelbart kun til den forske,

at startkapitalen er forskellig. Meget få brugere ved på oprettelsestidspunktet om de senere skal skifte selskabsform, og derfor ved de meget lidt om de øvrige selskabsformer.

A.11

**Det kan være svært at få en
erhvervsbankkonto uden et CVR-nr.**

nummeret når de har vist at de har pengene til at
stå på en konto.

Kilde:** Virksomhedsejere*Touchpoints:** Bank, Startvækst****Tematik:** IT*

Flere selskaber beskriver at de har haft problemer med at oprette en erhvervskonto. Problemet opstår når selskabet skal dokumentere den nødvendige startkapital under oprettelsen af CVR-nummeret. Bankerne vil typisk have et CVR-nummer for at oprette en erhvervskonto, hvilket selskabet endnu ikke har, da de først kan få CVR-

A.12

Svært at holde styr på mange NemID

Erhvervsstyrelsen og Arbejdstilsynets supportafdelinger beskriver også at virksomheder ringer ind og ikke kan få NemID til at virke, fordi de benytter det forkerte nøglekort.

Kilde:** Virksomhedsejere,**Erhvervsstyrelsen, Arbejdstilsynet*Touchpoints:** Alle touchpoints der**bruger NemID****Tematik:** IT*

Flere virksomhedsejere giver udtryk for, at det er irriterende at de skal have forskellige NemID nøglekort til privat brug, til banken i erhvervssammenhænge og til det offentlige i erhvervssammenhænge.

A.13

Besværligt at giver rettigheder til enkelte medarbejdersignaturer

Rettighederne skal gives igennem brugerrettighedsstyringen på Medarbejdersignatur.

*Kilde: Arbejdstilsynet**Touchpoints: NemLog-in**brugeradministration**Tematik: IT*

Hos Arbejdstilsynets supportafdeling er der mange virksomheder der ringer ind og ikke kan forstå hvordan brugerrettighedsstyringen fungerer på medarbejdersignatur. Virksomheder der logger ind på Arbejdstilsynets "min side" skal have de rigtige rettigheder for at kunne bruge løsningen.

A.14

Forhåndsgodkendelse af faciliteter til fødevarerbehandling er ikke normal praksis (Problem 8 i brugerrejsegennemgangen)

der er tale om meget store byggerier som f.eks. et slagteri, der skal have ny afdeling. Det koster desuden penge for slagteriet af få Fødevarerstyrelsen til at se på sagen.

*Kilde: Fødevarerstyrelsen**Touchpoints: Byg og miljø,**Fødevarerstyrelsen start virksomhed**Tematik: Kommunikation*

Virksomheder vil gerne have forhåndsgodkendt deres faciliteter når de skal bygge nyt eller foretage ombygninger. Det er dog ikke normal praksis at Fødevarerstyrelsen foretaget sådanne forhåndsgodkendelser. Det kan lade sig gøre, hvis

A.15

Manglende status eller tidslinje på sagsbehandlinger***Kilde:** Miljøstyrelsen****Touchpoints:** Alle touchpoints**relateret til sager med det offentlige****Tematik:** Kommunikation*

Miljøstyrelsens supportafdeling beskriver at virksomhederne efterlyser en status eller en form for tidslinje på sager der vedrøre det offentlige.

A.16

Lang sagsbehandlingstid på byggetilladelse***Kilde:** Virksomhedsejer****Touchpoints:** Byg & miljø****Tematik:** Kommunikation, Ressourcer*

En virksomhed beskriver at have oplevet en lang og omstændelig process ifm. at få byggetilladelse fra Byg & Miljø. Virksomhedsejeren besøgte Byg og Miljø mange gange og fik hver gang en ny sagsbehandler som skulle sætte sig ind i sagen før nogen hjælp kunne gives.

A.17

Lang sagsbehandlingstid på Alkoholbevilling og "skjulte" forudsætninger**Kilde:** Virksomhedsejer**Touchpoints:** Politi-alkoholbevilling**Tematik:** Kommunikation, Ressourcer

En virksomhed har oplevet lang behandlingstid for at få en alkoholbevilling fra politiet. Dette var bl.a. fordi alkoholbevillingen først kunne opnåes da ibrugtagningstilladelsen (som skal skaffes efter byggetilladelsen er opnået og ombygningerne er foretaget) og registreringen hos Fødevarerstyrelsen var foretaget.

Disse forudsætninger for alkoholbevillingen beskrives som noget virksomhedsejeren først blev klar over i processen med at søge alkoholbevillingen. Rådgivningen omkring forudsætningerne synes ikke at være i overensstemmelse med, hvad bevillingsnævnet havde som begrundelse for deres beslutning. Virksomheden havde fået at vide, at den godt kunne få en alkoholbevilling så længe de var i gang med at udbedre de punkter, der var blevet påpeget, for at de kunne få deres endelige ibrugtagningstilladelse.

A.18

Hvorfor er det muligt at indberette moms for tidligt, når det i sidste ende giver problemer?**Kilde:** Virksomhedsejer**Touchpoints:** SKAT, SKAT APP**Tematik:** Kommunikation, IT

En virksomhed oplevede at indberette moms for tidligt og stod tilbage med følelsen af at være blevet straffet for at være ude i god tid.

A.19

Mit Virk er svært at finde rundt i**Kilde:** Virksomhedsejer**Touchpoints:** Mit Virk**Tematik:** IT

En virksomhed beskriver at Mit Virk er svær at finde rundt på. Han havde følelsen af at blive kastet rundt mellem mange forskellige sider, da han begyndte at klikke sig videre ned til de enkelte selvbetjeningsløsninger/systemer.

A.20

Nets' kundeservice koster penge**Kilde:** Kommunen, virksomhedsejere,

Arbejdstilsynet, DIGST

Touchpoints: Nets support**Tematik:** Kommunikation, Ressourcer

Når der opstår problemer med NemID og nøglekortet, og virksomhederne skal i kontakt med Nets' kundeservice koster det i nogle tilfælde penge at få hjælp. Mange virksomheder ringer i stedet til DIGST eller den myndighed som har den selvbetjeningsløsning de forsøger at tilgå. Myndighederne kan imidlertid ikke hjælpe med

sådanne tekniske problemer som virksomhederne får med NemID. Virksomhederne bliver frustrerede over at blive sendt frem og tilbage og over at de skal betale for support på en løsning, de er tvunget til at benytte for at drive virksomhed.

A.21

Stiftelsesgebyr kommer som en overraskelse***Kilde:** Virksomhedsejere, revisorer,**advokat****Touchpoints:** Virk - Start**virksomhed flow****Tematik:** Kommunikation*

Det kommer ofte som en overraskelse for selskaberne at de skal betale stiftelsesgebyr. De oplever at gebyret først bliver kommunikeret meget sent i processen.

A.22

Virksomhederne har svært ved at tilgå deres post (Digital Postkasse)***Kilde:** Erhvervsstyrelsen, SKAT,**Arbejdstilsynet, ATP, Miljøstyrelsen,**Fødevarerstyrelsen****Touchpoints:** Digital Postkasse****Tematik:** IT*

Alle myndigheder oplever at virksomhederne har problemer med at forstå hvad deres Digitale Postkasse er og hvorfor de ikke blot kan modtage posten via deres almindelige e-mail.

ATP oplever at virksomhederne ikke forstår forskellen mellem den private e-Boks og virksomhedens Digitale Postkasse.

Liste af backstage Problemstillinger

A.23

Manglende overblik over processen, hvilke myndigheder/instanser en nystartende virksomhed skal i kontakt med samt i hvilken rækkefølge

Kilde: Erhvervsstyrelsen,

Arbejdstilsynet

Touchpoints: Startvækst, SKAT-

Start virksomhed,

Fødevarerstyrelsens start virksomhed,

Kommunens startvirksomhed

Tematik: Kommunikation

Da det er et problem for virksomhederne at få et

overblik over processen og de myndigheder de skal i kontakt med, opstår der som følge heraf problemer for myndighederne. Erhvervsstyrelsens supportafdeling oplever at virksomhederne ikke er klar over at de skal have et NemID og en Digital Postkasse. De oplever også at virksomhederne ringer for at få hjælp til NemID, hvilket de i udgangspunktet ikke kan give, men må sende dem til Nets/DanID.

Arbejdstilsynets supportafdeling modtager mange opkald fra virksomheder der skal have hjælp til at danne overblik over hvilke regler de skal

overholde. Det kan f.eks. cafeer, restauranter og barer der skal have information om rygeloven.

A.24

Virksomhederne er ikke klar over hvor mange indberetningsløsninger der er på virk.dk

Kilde: Fødevarerstyrelsen, Advokater,

Revisorer

Touchpoints: Virk.dk

Tematik: Kommunikation

Fødevarerstyrelsen beskriver at langt størstedelen af virksomhederne der skal registrere sig går direkte ind på fvst.dk og meget få kommer igennem virk.dk.

Ligeledes beskriver advokater og revisorer at virksomhederne tror, at virk.dk kun har Erhvervsstyrelsens løsninger.

A.25

Virksomhederne bør kontakte Fødevarerstyrelsen meget tidligere i opstartsprocessen**Kilde:** Fødevarerstyrelsen**Touchpoints:** Fødevarerstyrelsen

start virksomhed

Tematik: Kommunikation

Fødevarerstyrelsen oplever at virksomhederne tager kontakt til dem på et tidspunkt hvor de allerede er gået i gang med at drive virksomhed. Fødevarerstyrelsen vil gerne tidligere i kontakt med virksomhederne så de kan vejlede

virksomhederne bedre. Det kan eksempelvis være at virksomhederne slet ikke har behov for et CVR-nr.

A.26

Manglende fælles udgangspunkt for myndigheder som virksomhederne potentielt skal i kontakt med**Kilde:** Fødevarerstyrelsen,

Miljøstyrelsen, Erhvervsstyrelsen

Touchpoints: Startvækst, SKAT-

Start virksomhed,

Fødevarerstyrelsens start virksomhed,

Kommunens startvirksomhed

Tematik: Kommunikation

Fødevarerstyrelsen mener at det er problematisk at der ikke findes ét fælles sted hvor alle

myndigheder er enige om at virksomhederne skal gå hen for at få hjælp. Virksomhederne skal forbi mange myndighedersider for at danne sig et overblik over de regler, de skal forholde sig til.

Miljøstyrelsen beskriver at det oftest er brancheorganisationer eller kommunen der fortæller virksomhederne, at de skal i kontakt med miljøstyrelsen.

Erhvervsstyrelsen beskriver, at der er uoverenstemmelser i den vejledning myndighederne giver virksomhederne. Det skaber forvirring hos virksomhederne og besvær for

myndighederne (blandt andet hos Erhvervsstyrelsen og Fødevarestyrelsen).

A.27

Virksomheder med lavt IT-kompetenceniveau**Kilde:** Miljøstyrelsen, Revisor**Touchpoints:** Alle IT-touchpoints**Tematik:** Kommunikation, IT

Miljøstyrelsens beskriver at de virksomheder der kontakter Miljøstyrelsen med problemer ofte har et relativt lavt IT-kompetenceniveau. Det betyder at problemerne mange gange omhandler medarbejdersignatur, korrekt registrering af p-numre, NemID og lignende.

Ligeledes har revisor også opfattelsen af, at mange af de mindre virksomheder der starter op ikke har de nødvendige kompetencer.

Virksomhederne er gode til at udføre arbejde inden for deres faglighed, men ikke altid til at udføre alle de opgaver der følger med til at drive virksomhed.

A.28

Misforståelser og uvidenhed omkring love og regler**Kilde:** Fødevarerstyrelsen,
Miljøstyrelsen, Arbejdstilsynet,
Erhvervsstyrelsen**Touchpoints:** Startvækst,
Fødevarerstyrelsen support,
Miljøstyrelsen support, Arbejdstilsynet
support, Erhvervsstyrelsens support**Tematik:** Kommunikation

Virksomheder kontakter Fødevarerstyrelsen fordi de er bange for at de ikke overholder reglerne, og de tror at de skal godkendes hos Fødevarerstyrelsen for

at starte virksomhed. I dag skal virksomheder ikke godkendes, men blot registrere sig.

Hos Miljøstyrelsen er der forskellige niveauer af kontakt. Én situation er at virksomheder kun skal registrere sig, en anden at de løbende skal foretage indberetninger og en tredje at virksomhederne skal have en godkendelse fra Miljøstyrelsen. Virksomhederne kan have svært ved at finde ud af, hvilke regler de skal forholde sig til og dermed hvad der kræves af dem.

Arbejdstilsynet oplever at virksomhederne sjældent tænker på at de skal have noget med Arbejdstilsynet at gøre. Det er først når Arbejdstilsynet tager fat i

virksomhederne at de finde ud af at der er en række krav til arbejdsmiljøet - f.eks. udarbejdelse af en APV (arbejdspladsvurdering). Ofte ringer virksomhederne for at finde ud af, hvilke konsekvenser der evt. kan være, hvis de formelle krav ikke imødekommes. De bekymrer sig mest om den tid de skal bruge på at opfylde kravene og om de økonomiske konsekvenser det kan medføre (bøder), hvis de ikke overholdes.

Erhvervsstyrelsen oplever at import/eksport-virksomhederne ikke ved, at de skal registreres for import og eksport.

A.29

Virksomhederne er uvidende om konsekvenserne ved de valg de tager i oprettelsen (Virksomhedsform, startdato, regnskabsperiode og revisionspligt)**Kilde:** Erhvervsstyrelsen**Touchpoints:** Virk - Start virksomhed flow**Tematik:** Kommunikation

Erhvervsstyrelsens supportafdeling beskriver at de får opkald fra virksomheder som ikke har været bevidst om, hvad konsekvenserne er for de valg de har foretaget i oprettelsesflowet. Det kan f.eks.

være startdatoen for virksomheden der er sat ude i fremtiden. Dette betyder at virksomhederne ikke kan foretage sig noget. Den kan f.eks. ikke få en bankkonto eller fakturere. Mange IVSer får også sat oprettelsen til en kontantstiftelse hvilket kræver at banken skal godkende oprettelsen. De burde istedet stifte ved en egenerklæring som de selv laver.

Erhvervsstyrelsen oplever også at mange virksomheder får oprettet den forkerte virksomhedsform i forhold til hvad der ville give mening i deres situation. Mange selskaber burde

starte som enkeltmandsvirksomheder i stedet for IVSer.

Erhvervsstyrelsen oplever også at selskaber ikke er klar over at de skal lave årsregnskaber selvom de ikke har haft nogen aktivitet i virksomheden. Hvis selskabet ikke indberetter en årsrapport bliver de tvangslukket, hvilket koster det offentlige penge.

A.30

Forvirring omkring ansvarsfordelingen imellem myndigheder (særlig SKAT og Erhvervsstyrelsen)**Kilde:** SKAT, DIGST,

Erhvervsstyrelsen, Arbejdstilsynet, Miljøstyrelsen og Fødevarerstyrelsen

Touchpoints: Alle touchpoints med myndigheder**Tematik:** Kommunikation

Supportafdelingerne i myndighederne oplever ofte at virksomhederne ringer ind med spørgsmål som de ikke kan besvare. Særligt imellem SKAT og

Erhvervsstyrelsen er virksomhederne forvirret. Hvor virksomhederne skal registreres for moms og hvem der skal have årsregnskaber?

Generelt oplever mange myndigheder at virksomhederne ringer ind med spørgsmål til NemID og om hvordan de får det til at virke. Det er Både SKAT, DIGST, Erhvervsstyrelsen, Arbejdstilsynet, Miljøstyrelsen og Fødevarerstyrelsen

A.31

Virksomhed med lokation (gård / fabrik / filial / lager) uden ansatte har ikke P-nummer (Problem 9)**Kilde:** Fødevarerstyrelsen,

Miljøstyrelsen

Touchpoints: CVR.dk**Tematik:** IT, Lovgivning

Virksomheder der har lokationer hvor der ikke er ansatte med stadig kan være varer eller lignende, skal ikke have et P-nummer, hvilket er et problem for Fødevarerstyrelsen og Miljøstyrelsen som skal lave inspektioner på de givne lokationer.

Fødevarerstyrelsen og Miljøstyrelsen registrere lokationerne i et system ved siden af CVR-registreret for at have de rigtige data at gå ud fra. Virksomhederne skal altså registrere sig hos Fødevarerstyrelsen og Miljøstyrelsen med disse steder og steder med p-numre et andet sted.

Yderligere kan der opstå problemer for Miljøstyrelsen når giftstoffer og andet der skal kontrolleres, befinder sig på skibe eller andre mobile enheder. Det gør det svære for at Miljøstyrelsen at udføre kontrollen.

A.32

Kilde: Fødevarerstyrelsen,

Miljøstyrelsen

Touchpoints: CVR.dk**Tematik:** IT

Mange virksomheder ved ikke, at de har fået et p-nummer i forbindelse med, at de har registreret sig. De ved simpelthen ikke hvad et p-nummer er. Fødevarerstyrelsen og Miljøstyrelsen kan ikke stole på data fra p-numrene. De kan ikke være sikre på, at det er der virksomheden ligger.

A.33

Svagt samarbejde omkring kontrolbesøg/inspektion af virksomheder

omkring kontrollen.

Kilde: Fødevarerstyrelsen,

Miljøstyrelsen

Touchpoints: Ingen touchpoints**Tematik:** Kommunikation, IT

Samarbejdet imellem Fødevarerstyrelsen og Miljøstyrelsen i forhold til kontrol af virksomhederne kunne være bedre. Der er ingen datadeling eller koordinering imellem myndighederne. For en lang række virksomheder vil de give mening at koordinere og samarbejde

A.34

Branchekoder er for upræcist angivet og eventuelt helt forkerte.

ATP kan risikere at lave forkerte opkrævninger, hvis virksomhederne ikke har fået valgt den rigtige branchekode.

Kilde: Fødevarerstyrelsen,

Miljøstyrelsen, ATP

Touchpoints: CVR.dk**Tematik:** IT

Der er meget forskelligt hvor retvisende branchekoderne er for hvad virksomhederne egentlig beskæftiger sig med. Virksomhederne har svært ved at finde den rigtige kode, hvilket gør det svært for myndighederne at bruge koderne aktivt i deres arbejde.

A.35

Selvbetjeningsløsning til af egenkontrolskema (Fødevarerstyrelsen) er kompleks**Kilde:** Fødevarerstyrelsen**Touchpoints:** Fødevarerstyrelsen

egenkontrol selvbetjening

Tematik: IT

Virksomhederne kan ikke finde ud af hvilke skemaer de skal udfylde. Der er en række trediepartsvirksomheder, der kan hjælpe nye virksomheder med at udfylde egenkontrolskemaer.

A.36

Virksomhederne læser ikke deres post (Digital Postkasse)**Kilde:** Miljøstyrelsen,

Fødevarerstyrelsen, Revisorer,

Advokater, ATP, SKAT

Touchpoints: Digital Postkasse**Tematik:** Kommunikation, IT

Det er problematisk for myndighederne at virksomhederne er dårlige til at læse deres post i den Digitale Postkasse. Det kan føre til at virksomhederne ikke overholder regler og deadlines som i sidste ende får konsekvenser for

virksomhederne og giver ekstraarbejde for myndighederne, når der skal ske ekstra sagsbehandling og forsøg på at få kontakt til virksomhederne.

Ligeledes oplever revisorer og advokater også at virksomhederne ikke læser vigtig information i den Digitale Postkasse. Virksomhederne bliver først opmærksomme på manglen når revisor eller advokat udbeder sig informationer som ligger i postkassen.

A.37

Virksomheder får ikke oprettet adgang til nødvendige IT-systemer***Kilde:** Revisor, Advokat, DIGST, ATP****Touchpoints:** Digital Postkasse, Mit**Virk, Arbejdstilsynet Min Side, SKAT****Tematik:** Kommunikation, IT*

I nogle tilfælde oplever revisorer, advokater og myndigheder at virksomhederne ikke har fået oprettet medarbejdersignatur eller tastselv kode til SKAT.

DIGST beskriver ligeledes at det er problematisk

når virksomhederne ikke "bliver digitale" med det samme. Forstået på den måde at virksomhederne hverken får en medarbejdersignatur eller en Digital Postkasse, hvilket gør kontakten til virksomhederne problematisk.

A.38

Navnet "Medarbejdersignatur" bliver misforstået***Kilde:** Erhvervsstyrelsen****Touchpoints:** Medarbejdersignatur,**Velkomst mails****Tematik:** Kommunikation*

Virksomhederne som ikke har ansatte tror ikke at de skal have en medarbejdersignatur, da de ser sig selv som ejere og ikke medarbejdere.

A.39

Manglende kontaktinformation på virksomhederne

virksomhederne.

Kilde:** SKAT, Fødevarerstyrelsen,**Arbejdstilsynet, Miljøstyrelsen*Touchpoints:** CVR.dk****Tematik:** Kommunikation, Lovgivning*

Nogle myndigheder har problemer med at få kontakt til virksomhederne. Det er ikke obligatorisk for virksomhederne at afgive e-mail eller telefonnummer, og når virksomhederne så ikke læser deres Digitale Postkasse, er det svært for myndighederne at komme i kontakt med

A.40

Mange medarbejdere i virksomhederne skal nåes igennem den samme Digitale Postkasse***Kilde:** DIGST****Touchpoints:** Digital Postkasse****Tematik:** Kommunikation, IT*

DIGST beskriver at det er et problem for myndighederne at kunne komme i kontakt med den rette medarbejder, når alt kommunikation sker igennem den samme Digitale Postkasse.

A.41

Dataudveksling imellem myndighederne**Kilde:** Arbejdstilsynet**Touchpoints:** Ingen touchpoints**Tematik:** IT

Arbejdstilsynet vil gerne have en mere etableret forbindelse til data i CVR-registeret så de hurtigt kan få at vide, når en virksomhed begynder at få ansatte.

A.42

Ikke ensrettet kommunikation og vejledning til virksomhederne**Kilde:** SKAT, Erhvervsstyrelsen,

Revisorer, Advokater

Touchpoints: Velkomst mails**Tematik:** Kommunikation

SKAT og Erhvervsstyrelsen sender begge en velkomstmil til de nye virksomheder der starter op. SKAT og Erhvervsstyrelsen beskriver at dette er uhensigtsmæssigt og at de i stedet burde sende én samlet mail med velkomst og information fra begge myndigheder.

Revisorer og advokater beskriver yderligere at velkomstbrevene ikke er specielt motiverende for selskaberne, hvorfor de ikke bliver læst. Dette gør at selskaberne ikke får oprettet medarbejdersignatur og adgang til deres Digitale Postkasse.

Erhvervsstyrelsen beskriver yderligere at der er uoverenstemmelse mellem hvordan de forskellige myndigheder vejleder virksomhederne. Dette skaber forvirring hos virksomhederne og problemer hos myndighederne (blandt andet mellem Erhvervsstyrelsen og Fødevarestyrelsen).

A.43

Tvivlsspørgsmål om defintion af private og offentlige virksomheder forstå en driftsform forkert.

Kilde: ATP

Touchpoints: CVR.dk

Tematik: Lovgivning

For ATP kan der opstå tvivlsspørgsmål om hvorvidt en virksomhed er privat eller offentligt, hvilket har betydning for ATPs opkrævninger. ATP har lavet deres egen tolkning igennem nogle år, men det burde ikke være op til de enkelte myndigheder at definere. ATP vurderer det ud fra driftsform, hvilket er problematisk hvis de kommer til at

A.44

Manglende angivelse af NemKonto

Kilde: DIGST

Touchpoints: ingen touchpoints

Tematik: Kommunikation

Ikke alle brugere angiver deres Nemkonto, hvilket gør at de ikke kan modtage forskellige tilbagebetalinger. Det er særligt relevant ift. mindre virksomheder.

A.45

Grønlandske virksomheder har ikke få CVR-nr forbindelse med udenlandske virksomheder).

Kilde: ATP

Touchpoints: CVR.dk

Tematik: Lovgivning

ATP har problemer med grønlandske virksomheder, som kan ikke få CVR-nummer. Der er forskellige betingelser for grønlandske virksomheder, og det skaber problemer i forhold til den Digitale Postkasse, som er 100% bygget op omkring CVR-nummer. Det er et problem generelt, når virksomheder ikke har et CVR-nummer (især i
