



Brugerrejseanalyse

– barrierer i det decentrale
erhvervsfremmesystem

Erhvervsstyrelsen, januar 2025

Indhold

- | | |
|---|----|
| 1. Analysens baggrund og formål | 3 |
| 2. Tilgang og metode | 4 |
| 3. Executive summary | 5 |
| 4. Barrierer fordelt på hovedområder | 7 |
| 5. Fem hovedbarrierer | 13 |
| 6. Barrierekatalog | 24 |
| <ul style="list-style-type: none">– Tværgående barrierer– Indgang til signaturindsatser i den decentrale erhvervsfremme– Ansøgning og gennemførelse– Afslutning og udbytte | |

IRIS GROUP

CHRISTIANS BRYGGE 28, 1. SAL

DK-1559 KØBENHAVN V

IRISGROUP@IRISGROUP.DK

WWW.IRISGROUP.DK

Analysens baggrund og formål

Baggrund

Offentlige erhvervsfremmemidler er underlagt en række regler og krav, der skal sikre, at midlerne bruges fornuftigt og til de aftalte formål. Det er vigtigt at kunne dokumentere dette over for politiske beslutningstagere.

Samtidig skal danske SMV'er opleve, at erhvervsfremmeindsatserne er lette at bruge. Det er vigtigt, at virksomhederne ikke bruger unødigt tid på administration, i forhold til den værdi som indsatsene skaber.

Danmarks Erhvervsfremmebestyrelse og Erhvervsstyrelsen arbejder derfor løbende for at fjerne administrative benspænd og gøre brugerrejsen enkel og intuitiv, så virksomhederne kan prioritere ressourcer fra administration til virksomhedsdrift og forretningsudvikling.

Det kræver dybdegående indsigt i forskellige brugersegmenters oplevelser med den decentrale erhvervsfremme, hvad enten der er tale om vouchers til køb af privat rådgivning i Virksomhedsprogrammet, innovationsprojekter i regi af erhvervsfyrtårnene og klyngeprogrammet eller sparring og vejledningsforløb for iværksættere i iværksætterprogrammet.

Analysens formål

Formålet med analysen er at indkredse og belyse væsentlige områder, hvor virksomhederne oplever, at brugen af de decentrale erhvervsfremmetilbud er unødigt ressourcekrævende på grund af uhensigtsmæssige administrative krav og processer.

Analysen skal give Erhvervsstyrelsen og Danmarks Erhvervsfremmebestyrelse solid indsigt i de forhold, som udfordrer virksomhederne på tværs af forskellige brugersegmenter og virkemidler.

Målet er at udvikle et solidt vidensgrundlag, som kan bruges af Danmarks Erhvervsfremmebestyrelse og Erhvervsstyrelsen til at prioritere det løbende arbejde med at forenkle brugen af den decentrale erhvervsfremme.



Tilgang, metode og datagrundlag

Datagrundlag

Analysen bygger på et solidt og bredt dækkende datagrundlag, som kombinerer dybdegående interviews med brugere og udvalgte operatører samt relevant surveydata. Formålet er at sikre både repræsentativitet og dybde i analysen. Følgende elementer indgår i datagrundlaget:

Interviews med:

- 60 virksomheder, der alle for nylig har gjort brug af ydelser i den decentrale erhvervsfremme. Endvidere trækkes på interviews med 70+ brugere af Virksomhedsprogrammet, som er interviewet som led i en igangværende evaluering.
- 10 repræsentanter fra operatører af relevante indsatser i den decentrale erhvervsfremme, herunder erhvervshuse og klynger.
- Udvalgte brancheorganisationer (DI, Dansk Erhverv, SMVdanmark) for mere overordnede perspektiver på erhvervsfremmesystemets udfordringer og perspektiver.

Surveydata:

- Surveydata i form af ca. 865 besvarelser fra brugere af klyngeprogrammet og ca. 873 brugere af Virksomhedsprogrammet.
- Endvidere trækkes på udvalgte data indsamlet via det generelle virksomhedspanel under Danmarks Erhvervsfremmebestyrelse.

Repræsentation på tværs af brugersegmenter

Der er foretaget en stratificeret udvælgelse af interviewvirksomhederne for at dække alle dele af målgruppen. Der er segmenteret efter:

Virksomhedstyper: SMV'er (mindre end 250 ansatte) og iværksættere

Brugergrupper: Nye brugere, erfarne brugere og ikke-brugere

Geografisk dækning: Virksomheder fra alle regioner i Danmark

Brancher: Virksomheder fra et bredt udsnit af brancher

Indsatstyper: Brugere af Virksomhedsprogrammet, iværksætterprogrammet, klyngeprogrammet, erhvervsfyrtårne samt indsatser vedrørende kvalificeret arbejdskraft.

Fremgangsmåde:

Dataindsamling og analyse er gennemført i følgende trin:

- Pre-interview med operatører på tværs af de forskellige programmer for at få indblik i brugerrejsen, og forstå virksomhedernes oplevelser fra start til slut.
- Interviews med virksomheder på tværs af indsatser og segmentering, med henblik på at tage højde for forskelle mellem brugere, herunder forskelle blandt nye, erfarne og ikke-brugere.
- Bearbejdning af surveybesvarelser fra godt 1.700 brugere af klyngeprogrammet og Virksomhedsprogrammet.
- Workshop med forenklingsteam for at forstå og konkretisere underliggende årsager til de oplevede barrierer.

Metodens styrker:

- Kombinationen af kvalitative dybdeinterviews og kvantitative surveys sikrer både dybde og robusthed i konklusionerne.
- Segmentering på tværs af brancher, virksomhedstyper og indsatsområder styrker validiteten og sikrer, at alle relevante perspektiver inddrages.
- En klar kobling mellem resultater og konkrete barrierer samt indsatsområder, som gør det muligt at indkredse de mest centrale forbedringsområder i den decentrale erhvervsfremme.

Executive summary (1/2)

Det decentrale erhvervsfremmesystem har til formål at stimulere vækst og udvikling blandt små og mellemstore virksomheder og iværksættere i Danmark. Den decentrale erhvervsfremmeindsats dækker en bred vifte af signaturindsatser, der på forskellig vis bidrager til vækst og innovation i danske virksomheder. Eksempler på signaturindsatser er blandt andet Virksomhedsprogrammet, iværksætterprogrammet, klyngeprogrammet, erhvervsfyrtårne og indsatser for kvalificeret arbejdskraft. Fælles for signaturindsatserne er, at de sikrer iværksættere og virksomheder adgang til vigtige ressourcer i form af netværk, rådgivning og økonomisk støtte, som er med til at fremme udvikling, innovation og vækst i virksomhederne.

Der er gennem en årrække gjort en betydelig indsats for at forenkle erhvervsfremmesystemet og sikre brugerne en smidig og effektiv brugerrejse. Signaturindsatserne i det decentrale erhvervsfremmesystem benyttes hvert år af adskillige tusinde iværksættere og etablerede små og mellemstore virksomheder. Langt hovedparten oplever at få et betydeligt udbytte, og mange brugere giver udtryk for, at de vil anbefale andre virksomheder at benytte signaturindsatserne i den decentrale erhvervsfremme.

Selvom der er mange tilfredse brugere, er der fortsat plads til forbedringer. Formålet med denne analyse er at stille skarpt på centrale barrierer, som påvirker virksomhedernes brugerrejse og indkredse forbedringsområder, hvor der fortsat er potentiale for at forenkle og effektivisere administrative processer og sikre, at endnu flere virksomheder får større udbytte af at benytte signaturindsatser i den decentrale erhvervsfremme.

De mange virksomhedsinterview, som ligger til grund for analysen, bekræfter, at der er mange positive brugere. Men interviewene viser også, at en del brugere oplever, at det kan være komplekst at navigere i det decentrale erhvervsfremmesystem, og at der fortsat er betydelig administration forbundet med at benytte de decentrale erhvervsfremmeindsatser. Det betyder, at forholdet mellem udbytte og indsats ikke altid er helt så stort, som det kunne være.

Hovedresultater

Analysen har identificeret 20 barrierer, som på forskellig vis bidrager uhensigtsmæssigt til virksomhedernes brugerrejse og brugernes udbytte af ydelserne i den decentrale erhvervsfremme.

En nærmere analyse af de tyve barrierer viser, at der er fem hovedbarrierer, som i særlig grad driver uhensigtsmæssighederne og reducerer udbyttet:

1. **Markedsafsøgning:** Mange brugere af decentral erhvervsfremme møder et krav om, at de skal foretage en markedsafsøgning. Formålet er at dokumentere, at den offentlige støtte bruges fornuftigt, og at der ikke betales overpris for en ydelse. Ofte omsættes kravet om markedsafsøgning til et krav om, at virksomhederne skal indhente tilbud på en ydelse fra to-tre leverandører. En del brugere er glade for at få hjælp og vejledning omkring markedsafsøgning, men en del har allerede valgt leverandør, inden de kommer ind i forløbet og oplever kravet om indhentning af flere tilbud som unødigt bureaukratisk. Typisk skal operatøren godkende dokumentationen, hvilket betyder, at forløbet får karakter af en "stop-go"-proces med unødig ventetid. Udfordringerne forstærkes af, at operatørerne har forskellig praksis og forskellige krav omkring markedsafsøgningen.
2. **Krav om tidsregistrering:** Langt de fleste brugere af signaturindsatserne bliver fra operatørernes side mødt af et krav om at registrere og dokumentere den tid, virksomhedens medarbejdere bruger på projektet. Tidsregistrering og dokumentation er den barriere, som flest af de interviewede brugere fremhæver. Udfordringerne på dette område knytter sig bl.a. til den meget høje detaljeringsgrad og krav om hyppig indberetning. Endvidere er det en udfordring, at forskellige operatører benytter forskellige administrative systemer til tidsregistrering. Det gør, at virksomhederne ofte skal bruge ekstra tid på at sætte sig ind i de administrative systemer.
3. **Lange udbetalingstider.** Mange virksomheder angiver lang ventetid på udbetaling af de offentlige støttemidler som en væsentlig barriere. Det gælder særligt for iværksættere og mindre virksomheder som oplever, at deres likviditet bliver udfordret af, at de har måttet vente omkring et år på at få støtten udbetalt. Udfordringen går på tværs af samtlige signaturindsatser i den decentrale erhvervsfremme og hænger sammen med, at flere led fører kontrol og revision, og at midlerne først kommer til udbetaling, når dokumentationen er gennemgået og godkendt af den eksterne revision. Der er nyligt gjort tiltag for at nedbringe udbetalings-tiden til maksimalt fem måneder på Virksomhedsprogrammet, men den nye praksis er endnu ikke udbredt til øvrige dele af den decentrale erhvervsfremmeindsats.

Executive summary (2/2)

4. **Høj kompleksitet:** Mange virksomheder oplever det decentrale erhvervsfremmesystem som komplekst. Det skyldes kombinationen af de mange forskellige dokumentationskrav, samt det forhold at ydelserne er forankret ved mange forskellige operatører, der hver især har forskellig administrativ praksis og benytter forskellige administrative systemer. Særligt de brugere, som har erfaring med brugen af flere forskellige signaturindsatser i den decentrale erhvervsfremme, giver udtryk for, at det er ressourcekrævende at skulle sætte sig ind i de forskellige retningslinjer og administrative systemer. Mange brugere oplyser, at de i betydeligt omfang har behov for hjælp og vejledning omkring krav til dokumentation og administration. Systemets kompleksitet betyder, at der bruges en hel del ressourcer på at informere og vejlede om brugen af systemet, og der er samtidig stor forskel på, hvordan de forskellige operatører prioriterer sparring og vejledning om administrative forhold.
5. **Ustruktureret kommunikation:** Mange af de interviewede virksomheder giver udtryk for, at kommunikationen om signaturindsatserne i den decentrale erhvervsfremme fremstår ustruktureret og ikke i tilstrækkelig grad målrettet relevante brugersegmenter. Det medfører, at en del virksomheder oplever informationen som mindre relevant, og nogle siger direkte, at de lukker af for kommunikationen. Det betyder også, at mange virksomheder i målgruppen ikke får relevant information. I en nylig analyse svarer mere end tre fjerdedele af de adspurgte virksomheder, at de ikke kender til de væsentligste indsatser i den decentrale erhvervsfremme. Flere af de interviewede virksomheder giver endvidere udtryk for, at ydelsesbeskrivelser ofte er skrevet i et akademisk sprog og med vægt på, hvad man fra politisk side ønsker at opnå, mens der i mindre grad tages udgangspunkt i konkrete forretningsmæssige udfordringer, som virksomhederne kan få hjælp til at løse.

Arbejdet med at gøre signaturindsatser i den decentrale erhvervsfremme mere brugervenlig og enkel er en central prioritet i Danmarks Erhvervsfremmebestyrelse. De ovennævnte barriererområder skitserer fem spor, som kan være omdrejningspunkter i forenklingsarbejdet.

Barriereområderne påvirker mange brugere og medfører økonomiske byrder i form af administrative omkostninger og likviditetsudfordringer. De dækker tilsammen hovedparten af de barrierer, som fremhæves af brugerne vedrørende kommunikation, dokumentationskrav, sagsbehandlingstider og forskelle i administrativ praksis og administrative systemer.

Indsatsområder til forbedret brugerrejse

Hovedfokus i denne analyse har været på at afdække, hvor brugerne oplever barrierer og udfordringer i brugen af signaturindsatserne i den decentrale erhvervsfremme. Det er således ikke en del af opgaven at give præcise anvisninger til, hvordan barriererne mest effektivt kan nedbringes. Gennem de mange brugerinterviews er der fremkommet en del forskellige forslag til konkrete forbedringer. Brugervirksomhedernes forslag centrerer sig om følgende tre hovedområder:

1. Harmonisering af administrative krav og procedurer

Det decentrale erhvervsfremmesystem kan gøres mere enkelt og brugervenligt gennem ensartede retningslinjer for processer bl.a. omkring markedsafsøgning, tidsregistrering og arbejdsgange for kontrol, revision og støtteudbetaling. Det er områder, som er præget af en betydelig variation blandt operatørerne i dag, som udfordrer mange brugere, og der kan være betydelige gevinster ved at samle og udbrede god praksis blandt de forskellige operatører.

2. Mere brugervenlige administrative systemer

Der ligger et betydeligt potentiale i at udvikle og styrke digitale løsninger, der kan gøre ansøgning, rapportering og dokumentation mere intuitivt og mindre tidskrævende. Der ligger endvidere et potentiale i at gøre vejledninger og brugerguides mere pædagogiske og letanvendelige, herunder sikre at sprog og formidling matcher målgruppen. Det vil både kunne spare tid hos brugerne og frigive ressourcer ved operatørerne, som kan bruges på aktiviteter, der skaber mere værdi.

3. Styrket kommunikation og markedsføring

Brug og udbyttet af det decentrale erhvervsfremmesystem kan styrkes gennem en mere sammenhængende, målrettet kommunikation. I dag formidles signaturindsatserne i den decentrale erhvervsfremme via mange forskellige kanaler og kommunikationen har mange forskellige afsendere. Flere virksomheder i målgruppen oplever at få en del irrelevant information og trækker i stedet på personlige kontakter i erhvervsfremmesystemet for at få hjælp til at indkredse relevante signaturindsatser. En mere sammenhængende og målrettet kommunikationsindsats kan både bidrage til, at brugerne bliver mere selvhjulpne, samt generelt gøre den decentrale erhvervsfremme mere attraktiv for en bredere kreds af relevante brugere.

Barrierer fordelt på væsentlige hovedområder



Sådan kategoriseres barriererne

Et hovedformål med analysen har været at skabe overblik og struktur i de forskellige barrierer, der er fremkommet i de mange interviews med brugervirksomheder, operatører og brancheorganisationer.

Den tværgående analyse af interviewdata har vist, at de mange forskellige input centrerer sig om 20 forskellige større og mindre barrierer. Samtlige 20 barrierer er uddybende beskrevet og underbygget med citater mv. i rapportens sidste del.

For at lette arbejdet med at udvikle konkrete løsninger er der behov for at samle og kategorisere barriererne yderligere.

I det følgende har vi foretaget en kategorisering i forhold til tre centrale dimensioner:

- *For det første* har vi udviklet en overordnet barrieretypologi, der har til formål at samle barrierer med samme udspring. Denne kategorisering kan være nyttig til at afgøre, hvilke aktører og konkrete personer der skal samarbejde om at udvikle relevante løsninger.
- *For det andet* har vi kategoriseret barriererne i forhold til forskellige faser i brugerrejsen. Denne kategorisering er bl.a. nyttig til at afgøre, hvor der særligt er udfordringer, samt på hvilke områder operatører m.fl. skal være ekstra opmærksomme på at yde vejledning og service.
- *For det tredje* har vi kategoriseret barriererne efter væsentlighed. Væsentlighed er vurderet i forhold til antal brugere, der er berørt, hvor byrdefuld barrieren opleves, samt hvor mange af de øvrige barrierer, der er knyttet til den pågældende barriere. Denne kategorisering kan være nyttig til at prioritere i indsatsen og sætte fokus på de områder, hvor der er særligt stort potentiale for at gøre brugen af decentral erhvervsfremme mere enkel og brugervenlig.

På de følgende sider bliver de tre kategoriseringer præsenteret og udfoldet. De tre kategoriseringer er også benyttet til at strukturere gennemgangen af alle 20 barrierer.

Rapportens sidste del har således karakter af et barrierekatolog, hvor de enkelte barrierer er struktureret omkring faser i brugerrejsen, og hvor det med ikoner er angivet, hvilke barriere kategorier de enkelte barrierer knytter sig til.



Barrieretypologi

En tværgående analyse af samtlige barrierer viser, at flere af barriererne har samme udspring. Figuren nedenfor illustrerer en samlet barrieretypologi med fem hovedområder: *Kommunikation*, *Dokumentation*, *Administrative systemer*, *Sagsbehandlingstider* og *Forskellig praksis*, som tilsammen favner samtlige barrierer.

- **Kommunikation** dækker over, at en del af de identificerede barrierer har sit udspring i den kommunikation, der møder virksomheder i målgruppen, fx i form af ydelsesbeskrivelser, ansøgningsmateriale, dokumentationskrav og vejledninger, mv.
- **Dokumentation** dækker barrierer, der knytter sig til de mange dokumentationskrav, der følger med offentlige tilskud, fx krav om markedsafsøgning, tidsregistrering, mv.
- **Administrative systemer** dækker barrierer, der vedrører brugervenlighed og funktionalitet i de administrative systemer, der benyttes af operatørerne.
- **Sagsbehandlingstider** vedrører ventetider i systemet i forbindelse med godkendelses- og kontrolprocesser, fx i forbindelse med valg af rådgiver, revision af dokumentationsmateriale, udbetalingstider, mv.
- **Forskellig praksis** favner en række barrierer, som har sit udspring i, at der er mange forskellige operatører, som hver især har sine egne processer og måder at drive indsatserne på, og som ofte kan være forvirrende eller give ekstra administrativt besvær blandt brugerne.

Denne kategorisering kan være nyttig i forhold til at samle relevante medarbejdere på tværs af operatører og Erhvervsstyrelsen om arbejdet med at udvikle løsninger. På nogle områder er det primært medarbejdere med kommunikationsansvar, der skal samarbejde, mens det på andre områder i højere grad handler om at få personer med ansvar for de administrative it-løsninger til at fjerne barrieren. I gennemgangen af de enkelte barrierer i sidste del af rapporten er det angivet, hvilke kategorier de enkelte barrierer falder inden for.



Kommunikation

Fokus på formidling af information, vejledning og markedsføring samt tilgængelighed for forskellige brugere.



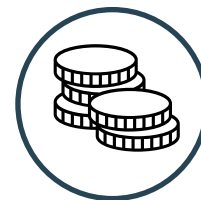
Dokumentation

Relateret til detaljeringsniveau og krav om præcision i sproget samt mængden af påkrævet dokumentation.



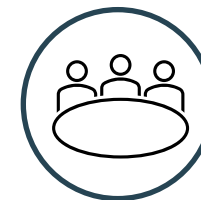
Administrative systemer

Omhandler brugeroplevelse og kompleksitet i systemer gennem brugerrejsen.



Sagsbehandlingstider

Udfordringer omkring langsomme godkendelsesprocesser, lange udbetalingstider og utilstrækkelig kommunikation omkring status.



Forskellig praksis

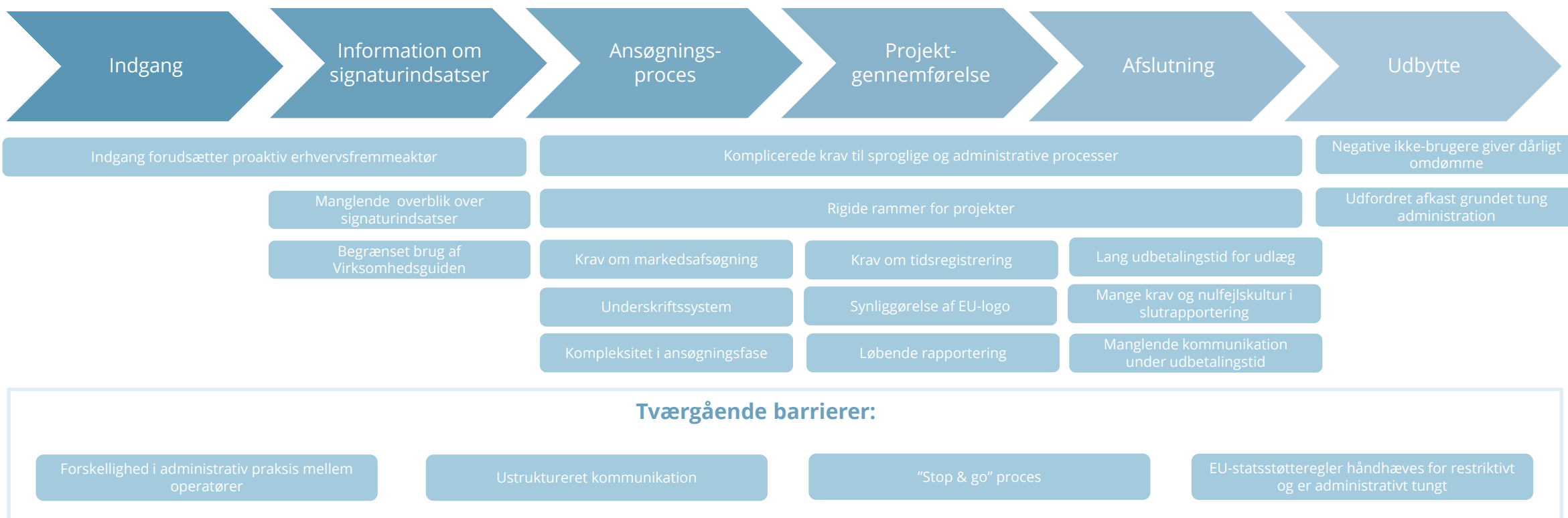
Variationer i implementering og fortolkning af regler mellem operatører og indsatser, der skaber usikkerhed og ineffektivitet.

Oversigt over barrierer i brugerrejsen

Figuren giver et samlet overblik over de 20 barrierer, som er afdækket gennem de mange interviews med brugervirksomheder. Barriererne er placeret i forhold til, hvor i brugerrejsen de optræder.

Brugerrejsen er opdelt i seks centrale faser: **Indgang, Information om signaturindsatser, Ansøgningsproces, Projektgennemførelse, Afslutning og Udbytte.**

16 af de 20 barrierer relaterer sig til bestemte faser i brugerrejsen, mens fire er tværgående barrierer. De fasespecifikke barrierer udspringer typisk af konkrete processer, dokumentationskrav eller systemer i de forskellige faser i brugerrejsen. De tværgående barrierer nederst i figuren (f.eks. ustruktureret kommunikation og forskellighed i administrativ praksis mellem operatører) vedrører nogle mere tværgående forhold, der knytter sig til, at det decentrale erhvervsfremmesystem er et relativt komplekst system med forskellige typer af ydelser og operatører, og at der er en del administrative krav og regler, som generelt knytter sig til udbetalingen af offentlige støttemidler.



Vurdering af barrierernes væsentlighed

Som en hjælp til at målrette forenklingsarbejdet og sætte ind over for særligt centrale barrierer har vi foretaget en vurdering af de enkelte barrierers væsentlighed.

Barrierernes væsentlighed er vurderet ud fra følgende tre kriterier:

1. Barrieren berører et stort antal brugere

Udgangspunktet er, at det er væsentligt at sætte ind over for de barrierer, som mange brugere oplever, og dermed potentielt styrke brugeroplevelsen for mange.

2. Barrieren udgør en økonomisk belastning i form af administration eller et likviditetstræk

Udgangspunktet er, at høje omkostninger reducerer cost-benefit ved deltagelse.

3. Barrieren er tæt knyttet til en række af de øvrige barrierer

Udgangspunktet er, at en indsats i forhold til særligt centrale barrierer kan bidrage til at reducere andre barrierer samtidig.

Der er foretaget en vurdering af samtlige 20 barrierer ud fra de tre ovennævnte kriterier. På den baggrund indkreds ses fem hovedbarriereområder, jf. tabellen til højre.

De tre første barriereområder er tæt knyttet til konkrete krav og processer i det decentrale erhvervsfremmesystem. Det gælder kravet om markedsafsøgning, kravene om tidsregistrering, og det gælder de relativt lange udbetalingstider, der bl.a. er en konsekvens af processerne vedrørende kontrol og revision.

De sidste to barriereområder knytter sig ikke på samme måde til bestemte processer. De er en konsekvens af det decentrale erhvervsfremmesystems særlige indretning, hvor indsatserne varetages af forskellige operatører, som alle har betydelige frihedsgrader til at tilrettelægge indsatsen.

Det betyder, at brugerne møder ustruktureret kommunikation og markedsføring, og at regler, krav og retningslinjer praktiseres forskelligt mellem operatører, hvilket medfører, at systemet fremstår med en høj grad af kompleksitet.

	Stort antal virksomheder	Økonomisk belastning	Påvirkes af flere barrierer
Markedsafsøgning	✓	✓	✓
Tidsregistrering og rapportering	✓	✓	✓
Udbetaling	✓	✓	✓
Ustruktureret kommunikation	✓		✓
Høj kompleksitet	✓		✓

Fem centrale hovedbarrierer og 15 sekundære barrierer

Oversigt over hoved- og sekundære barrierer

Figuren til højre illustrerer sammenhængen mellem de fem hovedbarriereområder og de 15 øvrige barrierer.

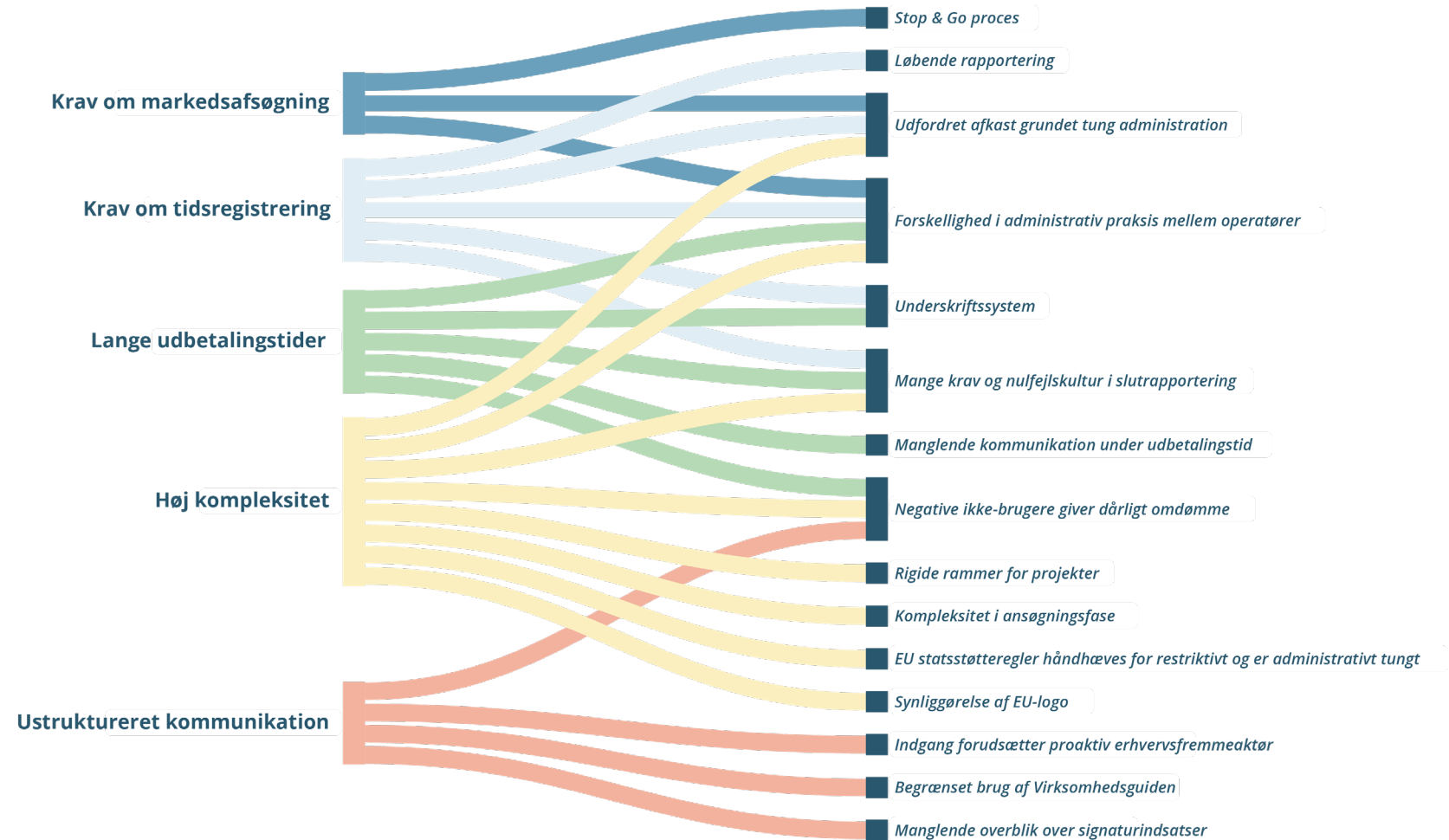
Hvert af de fem hovedområder samler flere sekundære barrierer, som tilsammen skaber betydelige udfordringer for virksomhederne.

Kravet om markedsafsøgning handler således også om den udfordring, at mange brugere oplever, at der er for høj grad af "stop & go"-proces, tung administration og forskellig praksis på tværs af operatørerne.

Enkelte af de sekundære barrierer spiller ind som drivkraft på tværs af flere hovedbarrierer.

Eksempelvis spiller barrieren om mange krav og nulfejlskultur både ind i forhold til lange udbetalingstider, men knytter sig også til tidsregistrering og generelt høj kompleksitet i systemet.

På de følgende sider gives en mere uddybende beskrivelse af de fem centrale barriereområder.



Fem hovedbarrierer



Markedsafsøgning (1/2)

Baggrund

Det er et grundlæggende princip, at offentlige tilskuds-midler skal anvendes bedst til formålet og med sparsommelighed. Dette princip gælder også i den decentrale erhvervsfremme.

Derfor møder mange brugere af decentral erhvervsfremme et krav om at foretage en markedsafsøgning. Det gælder bl.a. de fleste brugere af Virksomhedsprogrammet og en del brugere under klyngeprogrammet, hvor et hovedvirkemiddel er at yde offentligt tilskud til køb af privat rådgivning.

Formålet med at foretage en markedsafsøgning er at sikre dokumentation for, at forholdet mellem pris og kvalitet for en given ydelse svarer til, hvad der kan opnås på almindelige markeds-mæssige vilkår.

Erhvervsstyrelsen er forpligtet over for EU-kommissionen til at sikre, at EU-midlerne bliver brugt bedst til formålet og med sparsommelighed. Der udføres ekstern revision og efterfølgende kontrol for at sikre, at midlerne er brugt fornuftigt.

Erhvervsstyrelsen stiller derfor krav til operatørerne om, at de skal sikre sig dokumentation for, at midlerne anvendes i overensstemmelse med hensigten, mens operatørerne stiller krav til brugerne om, at de skal foretage markedsafsøgning. Hvis der ikke sikres tilstrækkelig dokumentation, kan støtten kræves tilbagebetalt.

Om barrieren og dens udbredelse i målgruppen

I Erhvervsstyrelsens vejledning om støtteberettigelse er det beskrevet, hvornår og hvordan der skal foretages markedsafsøgning. En gennemgang af udvalgte operatørers hjemmesider viser dog, at der både er variation i måden, brugerne vejledes omkring krav til markedsafsøgning, og i de systemer og hjælpeværktøjer, som operatørerne stiller til rådighed for brugerne. Virksomhedsinterviewene indikerer, at der kan være betydelig forskel på, hvordan forskellige medarbejdere ved operatørerne vejleder omkring markedsafsøgning.

Udbredt praksis at indhente to-tre tilbud

Interview med operatører og brugere indikerer, at det er en udbredt praksis at sætte lighedstegn mellem krav om markedsafsøgning og krav om indhentning af to-tre tilbud fra potentielle leverandører af en given ydelse. Ingen interview-personer oplyser, at de er blevet præsenteret for andre tilgange til markedsafsøgning, selvom det i relevant vejledningsmateriale (fx fra virksomhedsprogrammet) beskrives, at markedsafsøgning kan ske på forskellige måder, fx ved at indhente timepriser og referencer, etc.

Denne praksis har stor betydning for brugeroplevelsen i forskellige brugersegmenter:

- Brugervirksomheder, som ikke har fundet en relevant leverandør/rådgiver på forhånd, oplever typisk, at markedsafsøgningen er en nyttig og relevant del af forløbet, som ofte har været værdiskabende for virksomheden. De oplever bl.a., at vejledninger og værktøjer, som eksempelvis Rådgiverdatabasen, var en effektiv hjælp til at finde og indgå aftale med den rette leverandør.

- En betydelig andel af brugerne har imidlertid fundet deres rådgiver på forhånd, allerede inden de kommer ind i Virksomhedsprogrammet. Det er fx virksomheder, der er blevet kontaktet af eller selv har kontaktet en rådgiver og haft dialog om, hvordan konkrete udfordringer i virksomheden kan løses. Virksomheden har på forskellig vis (fx ved vurdering af timesatser) vurderet, at rådgiverens tilbud afspejler markedsprisen. En betydelig del i dette brugersegment oplever, at krav om yderligere tilbudsindhentning er et benspænd og unødigt spild af ressourcer.
- Der er også en mindre gruppe af brugere, som søger støtte til køb af rådgivning inden for nogle meget specialiserede områder, hvor der kun findes en enkelt leverandør. De oplever ligeledes, at det er unødigt ressourcespild at skulle bruge tid på indhentning af tilbud fra andre tilbudsgivere. Denne problematik gør sig gældende bl.a. inden for innovationsprojekter (klyngeprogrammet), i forløb for innovative tech-iværksættere, i specialiserede kompetenceudviklingsforløb (fx under SMV:Grøn) og andre forløb blandt udviklingsorienterede virksomheder, som er firstmovers på et nyt marked.
- Blandt interviewvirksomhederne er også en del erfarne brugere, der har erfaring med flere forskellige signaturindsatser og andre ydelser i den decentrale erhvervsfremme. Blandt de erfarne brugere giver flere udtryk for, at det bliver unødigt ressourcekrævende, når diverse krav, vejledninger, platforme og administrative systemer til markedsafsøgning varierer mellem de forskellige operatører. Det betyder, at virksomhederne skal bruge ekstra ressourcer på at sætte sig ind i vejledninger, dokumentationskrav og nye administrative systemer, selv når de benytter nært beslægtede ydelser.

Markedsafsøgning (2/2)

Relaterede barrierer

Udover de beskrevne udfordringer, så bidrager krav om markedsafsøgning også til flere af de andre barrierer, som nævnes af interviewvirksomhederne:

- *For det første* bidrager processerne om markedsafsøgning til "stop-go" i brugerrejsen, som gør det vanskeligt for virksomhederne at sikre et effektivt flow i forløbet. Dels går der tid med at indhente og evaluere tilbud og skriftligt begrunde sit leverandørvalg. Efterfølgende skal man typisk afvente, at operatøren godkender dokumentationen, valg af rådgiver, mv.
- *For det andet* er kravene til markedsafsøgning med til at gøre systemet komplekst. Fx er det ofte et krav, at deltagervirksomheden vælger en rådgiver, som på forhånd er godkendt og registeret i Rådgiverdatabasen (fx under SMV:Digital). Ønsker virksomheden at benytte en rådgiver, som ikke er i databasen, skal man afvente, at rådgiveren bliver godkendt. Godkendelsen vedrører den individuelle rådgiver. Eksempelvis har en virksomhed indledt et rådgivningsforløb, hvor de troede, at rådgiver-virksomheden var godkendt, men efterfølgende viste det sig, at den konkrete rådgiver ikke var godkendt. Dermed var kravene omkring valg af rådgiver ikke opfyldt, og midlerne skulle betales tilbage.
- *For det tredje* giver en del erfarne brugere udtryk for, at de oplever, at der stilles væsentligt højere krav til dokumentation for ansvarlig brug af midlerne i den decentrale erhvervsfremme, end der gøres i andre dele af erhvervsfremmesystemet (fx midler under EUDP og Horizon Europe).

INDSATSOMRÅDER

Der er flere måder hvorpå, at brugeroplevelsen kan styrkes, og ressourceforbruget på administration kan nedbringes. Det kan bl.a. være relevant at arbejde for;

- At sikre proportionalitet mellem krav om dokumentation for markedsafsøgning i forhold til forskellige tilskudsstørrelser.
- At harmonisere information og krav til markedsafsøgning på tværs af beslægtede signaturindsatser.
- Indsamling af god praksis blandt operatører og styrke udbredelse af god praksis gennem træning af de medarbejdere, der vejleder brugerne.
- Effektivisere godkendelsesprocesser og nedbringe ventetid mhp. at minimere "stop-go"-processer i brugerrejsen.
- Tydeliggørelse af markedsafsøgningens formål og værdi for virksomhederne. Ud over at opfylde krav om dokumentation og sikre forholdet mellem pris, kvalitet og ydelse kan markedsafsøgningen hjælpe virksomheder med at konkretisere deres behov og træffe mere kvalificerede valg om leverandører og rådgivere.



Tidsregistrering og rapportering (1/2)

Baggrund

I den decentrale erhvervsfremme indgår virksomhedernes tid ofte som en del af den medfinansiering, der er en forudsætning for at udløse støtte.

Virksomhederne møder derfor typisk et krav om at tidsregistrere og dermed dokumentere, at de enkelte medarbejdere anvender den aftalte tid på de aktiviteter, der er beskrevet i projektansøgningen.

Det er operatørerne for de forskellige indsatser, der udarbejder retningslinjer og stiller systemer til tidsregistrering til rådighed, med henblik på at sikre at virksomhederne kan leve op til de fastsatte dokumentationskrav.

Tidsregistrering bruges blandt andet til kontrol og revision af, om projekterne gennemføres som beskrevet i ansøgningen, og at ressourcerne bliver brugt ansvarligt.

For virksomhederne betyder det, at krav og systemer til tidsregistrering varierer, afhængigt af hvem der er operatør på den givne indsats.

Ofte benytter operatørerne forskellige administrative systemer (fx onlineplatforme, excel-ark eller andre systemer) til registrering af arbejdstimer. Det er et krav, at tidsregistrering udspecificeres relativt detaljeret på enkelte medarbejdere og konkrete aktiviteter.

Formålet er at sikre dokumentation for projektets fremdrift, og at der er overensstemmelse mellem projektets aktiviteter og bevillingsgrundlaget.

Om barrieren og dens udbredelse i målgruppen

Tidsregistrering og rapportering beskrives som en af de mest administrativt tunge processer, og langt de fleste brugere er underlagt krav om tidsregistrering.

Flere virksomheder peger på, at kravene til tidsregistrering er unødigt omfattende, og at systemerne til tidsregistrering ofte varierer betydeligt mellem operatører. Nogle anvender excel-ark, mens andre kræver brug af mere eller mindre komplekse onlineplatforme. Den manglende ensretning betyder, at virksomheder ofte skal sætte sig ind i nye systemer for hvert projekt, hvilket opleves som unødigt tidskrævende og ineffektivt.

Høj detaljeringsgrad og uens administrativ praksis

Interview med brugervirksomheder viser, at kravene til tidsregistrering og løbende rapportering bidrager til væsentlige administrative byrder. Udfordringen er, at der ofte skal registreres detaljerede oplysninger, som ikke nødvendigvis har betydning for projektets overordnede mål.

Samtidig møder virksomhederne krav om, at tidsregistreringer skal udfyldes og indsendes i unødigt korte intervaller. Flere virksomheder oplever at møde krav om indberetning af månedlige tidsregistreringer, og at der også skal tidsregistreres, selv om der ikke har været aktiviteter på projektet i den pågældende periode.

Mange brugere beskriver, at de skal registrere hver eneste time og nævner bl.a. frustration over, at de tilmed skal registrere "0 timer" i perioder uden aktiviteter.

Det skaber frustration, særligt blandt små virksomheder, der typisk ikke har dedikerede administrative ressourcer, og hvor tidsregistrering tager tid fra væsentlige kerneopgaver i virksomheden.

Samtidig oplever mange, at det er nødvendigt gentagne gange at indtaste de samme stamdata, hvilket opfattes som ineffektivt og tidskrævende.

Dette barriereområde påvirker flere forskellige brugersegmenter, men særligt:

- Virksomheder og iværksættere, der deltager i netværksarrangementer, workshops og events. De oplever, at kravet om tidsregistrering, der kræver manuel indtastning af selv få timers deltagelse, er unødigt bureaukratisk og administrativt tungt.
- De erfarne brugere, som har erfaring med systemet fra tidligere projekter udtrykker frustration over, at metoder til tidsregistrering er forskellig mellem operatører eller indsatser. Det medfører spildtid og forvirring over, at man skal tilpasse sig nye systemer og procedurer.
- Små virksomheder og iværksættere har ofte ikke dedikeret administrativt personale og oplever derfor tidsregistrering som en væsentlig byrde. De oplever bl.a., at tidsregistrering lægger beslag på kritiske ressourcer i virksomheden, som alternativt kunne være brugt på virksomhedsudvikling, ledelse, salgsarbejde, mv.

Tidsregistrering og rapportering (2/2)

Relaterede barrierer

Kravet om dokumentation for virksomhedernes tidsforbrug knytter sig også til en række andre af de barrierer, som fremhæves af virksomhederne:

- *For det første* medfører forskelle i operatørernes administrative systemer (excel-ark og diverse online-systemer) forvirring og ineffektivitet, især for virksomheder, der deltager i flere projekter.
- *For det andet* forstærker hyppige rapporteringskrav udfordringen, da virksomheder ofte skal aflevere detaljeret dokumentation flere gange undervejs i projekterne. En del virksomheder peger på, at de hyppige rapporteringer ikke skaber værdi, men snarere fungerer som administrative kontrolpunkter.
- *For det tredje* er kravene til høj detaljeringsgrad og hyppig registrering tidskrævende, og det skaber bl.a. frustration, når virksomheder skal registrere "0 timer" i perioder uden aktivitet.
- *For det fjerde* medfører kontrolpunkter og godkendelsesprocedurer langsommelige processer, som forlænger den samlede udbetalingstid. Hvis der er fejl i dokumentationen, kan det resultere i yderligere forsinkelser og øge den administrative byrde for virksomhederne.
- *For det femte* fremhæves uhensigtsmæssige underskriftssystemer som en hindring. Ofte kan kun bestemte personer godkende tidsregistreringer, hvilket kan forsinke processen, især i større virksomheder med relativt komplekse organisatoriske strukturer.

INDSATSOMRÅDER

For at styrke brugeroplevelsen og reducere administrative byrder i forbindelse med tidsregistrering og projektgennemførelse kan følgende indsatsområder overvejes:

- Sikre proportionalitet i tidsregistreringskrav i forhold til projektets omfang for at sikre rimelighed i dokumentationskrav.
- Harmonisere procedurer på tværs af operatører gennem en fælles platform eller værktøj, med henblik på at reducere tidsforbruget for virksomheder, der benytter flere forskellige tilbud.
- Automatisere løsninger, såsom forhåndsudfyldte skemaer, integration af stamdata og mere fleksible procedurer for elektronisk underskrift.
- Lempe kravene til, hvor hyppigt der rapporteres, herunder fjerne krav om "nul"-rapportering for at frigøre ressourcer, særligt for mindre virksomheder.
- Sikre, at vejledninger mv. ikke stiller krav om tidsregistrering på unødigt detaljerede aktivitetskategorier mhp. at reducere tiden, der skal bruges på tidsregistrering.



Udbetaling (1/2)

Baggrund

Inden der udbetales støtte til brugervirksomhederne, sikrer operatøren, at den fornødne dokumentation er på plads. Efterfølgende indsendes relevant materiale til gennemgang i Erhvervsstyrelsen. Endelig skal revision godkendes via revisor, inden midlerne udbetales.

Processen kan variere mellem de forskellige ordninger, men generelt er der en grundig kontrol i flere forskellige led, der sikrer, at dokumentationen for støtteberettigede aktiviteter opfylder kravene.

Den grundige gennemgang, kontrol og godkendelse på flere niveauer sker for at minimere risikoen for fejl og snyd og for at undgå, at virksomheden efterfølgende kan risikere, at udbetalte midler kræves tilbagebetalt.

Udfordringen er, at virksomhederne må vente i relativt lang tid på at få støtten udbetalt, hvilket udfordrer likviditeten blandt en stor del af brugerne.

Historisk har brugerne skullet vente omkring 12 måneder og evt. længere på at få midlerne udbetalt. Fra 2024 har Erhvervsstyrelsen arbejdet med at optimere processer for godkendelse – i første omgang i Virksomhedsprogrammet. Her er målsætningen nu, at udbetalingstiden fremover ikke overstiger fem måneder. I mange tilfælde kan udbetalingen ske hurtigere, afhængigt af projektets kompleksitet og den fremsendte dokumentations kvalitet. Den nye praksis er endnu ikke udbredt til øvrige dele af den decentrale erhvervsfremme.

Om barrieren og dens udbredelse i målgruppen

De lange udbetalingstider beskrives som et af de største problemer i den decentrale erhvervsfremme. Problemet bunder i, at der er mange krav til detaljeret og korrekt dokumentation, og at den efterfølgende kontrol er tidskrævende. Virksomheder oplever derfor ofte udbetalingsprocessen som både uforudsigelig og meget langsom. Det skaber pres på særligt iværksættere og mindre virksomheders likviditet.

Det er de mange sagsgange, som følger af kravet om omfattende dokumentation og kontrol, som i flere tilfælde bliver til et økonomisk benspænd for mange brugervirksomheder.

Virksomheder rapporterer endvidere om manglende gennemsigtighed i udbetalingsprocessen. Det resulterer i usikkerhed hos brugerne om, hvorvidt den fremsendte dokumentation lever op til de gældende krav. Udbetalingstiden forlænges typisk yderligere, hvis der er behov for at indhente supplerende dokumentation.

Barrierens udbredelse og konsekvenser for brugerne

Barrieren rammer særligt mindre virksomheder og iværksættere, der ofte har begrænsede økonomiske og administrative ressourcer. For disse grupper kan den lange ventetid på udbetaling have betydelige konsekvenser, herunder behov for midlertidig finansiering, hvilket for nogle er vanskeligt at opnå.

Dette barriereområde påvirker flere forskellige brugersegmenter, herunder bl.a.:

- Små og nye virksomheder, der er særligt sårbare over for forsinkelser, da de ofte har begrænset likviditet og ofte mangler administrative ressourcer til at håndtere komplekse krav til dokumentation.
- De større og mere etablerede virksomheder har typisk bedre likviditet og oplever ikke det helt samme pres på økonomien. De udtrykker primært en frustration over den manglede information og en undren over de lange udbetalingstider.
- Virksomheder i klyngeprojekter oplever dog, at de omfattende dokumentationskrav og godkendelsesprocedurer ofte resulterer i betydelige forsinkelser i udbetalingen af midler. I nogle udviklingsprojekter er der tale om relativt betydelige støttebeløb, og de lange udbetalingsmidler kan derfor også lægge pres på likviditeten hos selv de lidt større og mere økonomisk veletablerede virksomheder.

For virksomheder, der tidligere har haft negative erfaringer med lange udbetalingstider, kan det føre til modvilje mod at deltage i nye erhvervsfremmetilbud. Lange udbetalingstider er en af de faktorer, der nævnes af virksomheder, der vurderer, at de administrative byrder og økonomiske usikkerheder overstiger fordelene ved at deltage.

Udbetaling (2/2)

Relaterede barrierer

Udfordringerne omkring udbetaling af midler spiller ind i flere andre underliggende barrierer, som udfordrer virksomhederne.

- *For det første* er likviditetsudfordringen, der følger af lange udbetalingstider, med til at forringe forholdet mellem udbytte og administrative byrder. Det gælder især for de mindre virksomheder og iværksættere med begrænsede økonomiske ressourcer.
- *For det andet* er de mange detaljerede krav og lange kontrolprocesser noget, som skaber frustration, og bidrager til, at systemet fremstår bureaukratisk og komplekst for en hel del virksomheder.
- *For det tredje* oplever virksomheder usikkerhed omkring processen for udbetalinger og mangler tydelig kommunikation og opfølgning fra operatørerne omkring den estimerede tidsramme for udbetalingerne.
- *For det fjerde* ses forskelle mellem operatørernes krav og procedurer, hvilket gør det vanskeligt for virksomhederne at navigere i systemet.

INDSATSOMRÅDER

Virksomhederne peger på en række tiltag, der kan forbedre processen omkring udbetaling af midler. Disse forslag har til formål at skabe større gennemsigtighed, reducere behandlingstiden og mindske de administrative byrder i forbindelse med udbetalingerne.

- Skabe en tydeligere kommunikation og tilbyde statusopdateringer omkring udbetalinger for at reducere usikkerhed hos virksomhederne.
- Standardisering af krav og procedurer på tværs af operatører vil mindske de administrative byrder for virksomhederne.
- Udbrede løsning for straksudbetaling, som bl.a. bruges i Virksomhedsprogrammet, hvilket vil sikre en hurtigere og mere smidig udbetalingsproces på tværs af indsatsområderne.
- Styrke de digitale værktøjer, som kan gøre det lettere for virksomheder at indsende dokumentation og følge status for deres udbetalinger.
- Tilbyde ekstra vejledning og support til mindre virksomheder og iværksættere, der har begrænsede ressourcer til administration.



Ustruktureret kommunikation (1/2)

Baggrund

Ansvar for at kommunikere om signaturindsatser i den decentrale erhvervsfremme ligger hos de respektive operatører (fx erhvervshuse, klynger, m.fl.).

Operatørerne har ansvar for at fastlægge kommunikationskanaler og -former, der bedst når målgruppen, samt at udforme vejledninger og hjælpeværktøjer, der understøtter virksomhederne i at leve op til de gældende krav.

Den decentrale ansvarsfordeling giver operatørerne fleksibilitet til at vælge de kommunikationsformer, som de hver især vurderer, matcher de relevante segmenter i målgruppen bedst.

Udfordringen ved den decentrale ansvarsfordeling er bl.a., at målgruppen oplever kommunikationen som ustruktureret, og at mange virksomheder oplever at få information, der ikke vurderes relevant.

En anden udfordring knytter sig til EU's kommunikationsforpligtelser, der bl.a. rummer krav om opsætning af plakater og brug af EU-logoer. Disse krav er fastlagt fra EU's side og kan ikke umiddelbart ændres på nationalt niveau.

Om barrieren og dens udbredelse i målgruppen

Set fra brugernes perspektiv medfører den decentrale kommunikation en række udfordringer.

- En overordnet udfordring består i, at kommunikation og markedsføring ikke i tilstrækkelig grad når ud til relevante dele af målgruppen. Mange virksomheder kender i dag ikke til signaturindsatserne i den decentrale erhvervsfremme. Fx viser en nylig spørgeskemaundersøgelse blandt flere tusinde virksomheder, at 75 pct. af de adspurgte virksomheder ikke kender til SMV:Digital, til trods for at denne indsats har eksisteret i mange år, og at SMV:Digital adresserer digitaliseringsudfordringer, der er relevante i mange små og mellemstore virksomheder. Undersøgelsen viser samtidig, at kendskabet til de øvrige signaturindsatser i den decentrale erhvervsfremme er tilsvarende begrænset.
- En anden udfordring består i, at kommunikationen ikke er målrettet relevante brugersegmenter. En del virksomheder giver således udtryk for, at kommunikation fra de mange forskellige afsendere i erhvervsfremmesystemet via mails, sociale medier, nyhedsbreve, mv. opleves mindre relevant. Enkelte interviewvirksomheder oplyser ligefrem, at de lukker af for kommunikation om signaturindsatser i erhvervsfremmesystemet, fordi kommunikationen til tider opleves som spam.

- Blandt de interviewede brugervirksomheder har kun få erfaring med at benytte Virksomhedsguiden til at søge information om relevante signaturindsatser i erhvervsfremmesystemet. En del virksomheder peger på, at de i stedet primært benytter personlige kontakter i erhvervsfremmesystemet, som kender deres virksomhed og kan være behjælpelig med at sortere i informationen og formidle de decentrale erhvervsfremmeindsatser, der er særligt relevante.
- Det decentrale ansvar for kommunikationsindsatsen i erhvervsfremmesystemet gælder også kommunikationen til brugerne i form af vejledninger omkring ansøgning, formalia og dokumentationskrav. Blandt de erfarne brugere, der har benyttet forskellige signaturindsatser, peger flere på, at det er en udfordring, at der er forskelle i måden, hvorpå der kommunikeres omkring retningslinjer og krav. Det gør det både forvirrende og unødigt ressourcekrævende at sætte sig ind i de forskellige signaturindsatser.
- Flere af de interviewede virksomheder giver udtryk for, at signaturindsatser og ydelsesbeskrivelser ofte er beskrevet i et lidt akademisk sprog og med fokus på, hvad man ønsker at opnå med indsatsen, mens der i mindre grad tages afsæt i konkrete udfordringer, som virksomhederne kan få hjælp til at løse.

Ustruktureret kommunikation (2/2)

Relaterede barrierer

Den overordnede udfordring med ustruktureret kommunikation relaterer sig også til en række af de andre barrierer, som er identificeret i analysen.

- *For det første* gør ustruktureret kommunikation fra mange forskellige decentrale erhvervsfremmeaktører, at det kan være vanskeligt for virksomhederne at navigere i systemet. Det kan bl.a. være vanskeligt at identificere de mest relevante signaturindsatser. Særligt ikke-brugere oplever, at formidlingen af diverse signaturindsatser kan være relativt svær at forstå.
- *For det andet* bidrager den ustrukturerede kommunikation til at gøre brugen af det decentrale erhvervsfremmesystem unødigt komplekst. Der er en risiko for, at ydelsesbeskrivelser overlapper, og der kan nemt opstå uklarhed om de formelle krav, når kommunikationsansvaret omkring vejledninger mv. er fordelt på mange forskellige aktører.
- *For det tredje* er mange vejledninger og beskrivelser skrevet i et teknisk og akademisk sprog, som virksomhederne finder svært at forstå.
- *For det fjerde* er det kun få af de interviewede brugere, som har benyttet Virksomhedsguiden som indgang til erhvervsfremmesystemet og udnyttet guidens muligheder til at skabe et overblik over relevante tilbud. En meget stor del af de interviewede virksomheder fremhæver, at det primært er proaktive erhvervsfremmeaktører (erhvervshuse, lokal erhvervsservice, klyngeorganisationer, m.fl.), som har været udslagsgivende for deres brug af konkrete tilbud.

INDSATSOMRÅDER

Interviewvirksomheder, operatører, m.fl. har foreslået en række forskellige indsatser, der kan styrke kommunikationen i den decentrale erhvervsfremme:

- Sikre mere klar overordnet ansvarsfordeling for kommunikationsindsatsen i den decentrale erhvervsfremme.
- Styrket kommunikation om værditilbud i de forskellige signaturindsatser.
- En fælles plan for kommunikation til målgruppen og øget brug af Virksomhedsguiden.
- Retningslinjer for ensartet kommunikation i operatørernes vejledninger om krav og formalia på tværs af signaturindsatser i den decentrale erhvervsfremme.



Høj kompleksitet (1/2)

Baggrund

En del brugere oplever, at det decentrale erhvervsfremmesystem fremstår relativt komplekst.

Det skyldes kombinationen af et bredt udbud af forskellige ydelser, forskellige operatører og de mange forskellige administrative krav og processer, der knytter sig til brugen af offentlige støtteordninger.

Kompleksiteten er også et resultat af, at det i vid udstrækning er op til operatørerne at fastlægge processer, administrative systemer, mv., som den enkelte operatør finder mest effektivt.

Det giver udfordringer i forhold til at fremstå som et samlet system med ensartede krav, processer og administrative systemer.

Omvendt er fordelen ved operatørmodellen, at bruger-virksomhederne har adgang til relevant hjælp og sparring, som gerne skal sikre brugerne størst muligt udbytte af ydelserne i den decentrale erhvervsfremme.

En betydelig andel af brugerne giver udtryk for, at de i meget stort omfang trækker på hjælp og vejledning fra operatørerne for at leve op til de mange komplekse administrative krav og procedurer.

Det er relevant løbende at overveje, om kompleksiteten i det decentrale erhvervsfremmesystem kan reduceres og brugervenligheden øges ved systematisk at ensrette og forenkle administrative krav og processer og i højere grad dele og udbrede god praksis.

Om barrieren og dens udbredelse i målgruppen

Den høje grad af kompleksitet, der bl.a. følger af de mange administrative krav, skaber betydelige udfordringer for en del af virksomhederne.

Krav om sproglig præcision, omfattende dokumentation og komplekse administrative procedurer gør, at mange brugere oplever systemet som unødigt tungt.

Mange virksomheder oplyser, at de har fået meget betydelig hjælp fra operatøren (fx erhvervshuskonsulenter) til at navigere i systemet. I nogle tilfælde har virksomhederne også trukket på hjælp fra en privat rådgiver eller decideret ansat en dedikeret administrativ medarbejder.

Udover de mange komplekse krav fører uensartet administrativ praksis blandt operatører til forvirring blandt brugerne, hvilket forværrer problematikken yderligere.

Høj kompleksitet udfordrer mange virksomheder

Barrieren fremhæves blandt store dele af målgruppen, men er især udtalt hos:

- Små og nystartede virksomheder, som ofte ikke har administrative medarbejdere, der kan bistå med at håndtere komplekse krav og processer. Disse virksomheder oplever, at ansøgninger, rapportering og dokumentation er meget krævende, medfører omkostninger for virksomheden og dermed forringer forholdet mellem udbytte og indsats.
- Der er tegn på, at virksomheder, der ikke har personer med en videregående uddannelse ansat, er særligt udfordret. Det gælder bl.a. detailhandel, håndværk, mv.

- Virksomheder med højtuddannede/administrative medarbejdere oplever også, at kravene kan være vanskelige at få hold på, og at dokumentationsarbejdet er unødigt kompleks og administrativt tungt.
- Virksomheder, som har betydelig erfaring med forskellige ydelser i den decentrale erhvervsfremme, oplever stor forskellighed i de administrative systemer, vejledninger og krav mellem operatørerne. Flere peger på, at de derfor ikke opnår den fulde gevinst som flergangsbruger.
- De erfarne brugervirksomheder oplever endvidere variation i omfanget af den hjælp og vejledning, man som virksomhed kan få fra forskellige operatører. Nogle operatører yder meget omfattende vejledning og støtte, mens det ikke gælder for andre. Omfanget af vejledning og service har både betydning for brugerrejsen og for det samlede udbytte, som brugerne opnår via diverse tilbud.

Høj kompleksitet (2/2)

Relaterede barrierer

Den høje kompleksitet relaterer sig til en række specifikke barrierer:

For det første er den oplevede kompleksitet et resultat af høje sproglige krav til beskrivelser i ansøgninger, og at rapporteringsmaterialer i en del tilfælde fremstår akademiske og komplekse. Det rammer især små virksomheder, som ikke har medarbejdere med videregående uddannelsesbaggrund, mens virksomheder med højtuddannede har nemmere ved at navigere i systemet.

For det andet medfører de mange krav om dokumentation og detaljeret tidsregistrering, at den samlede kompleksitet i systemet øges.

For det tredje forstærkes kompleksiteten af, at mange operatører håndhæver diverse dokumentationskrav relativt strengt for at undgå en situation, hvor dokumentationen afvises af den eksterne revision, og man ikke kan udbetale den støtte, virksomhederne er stillet i udsigt.

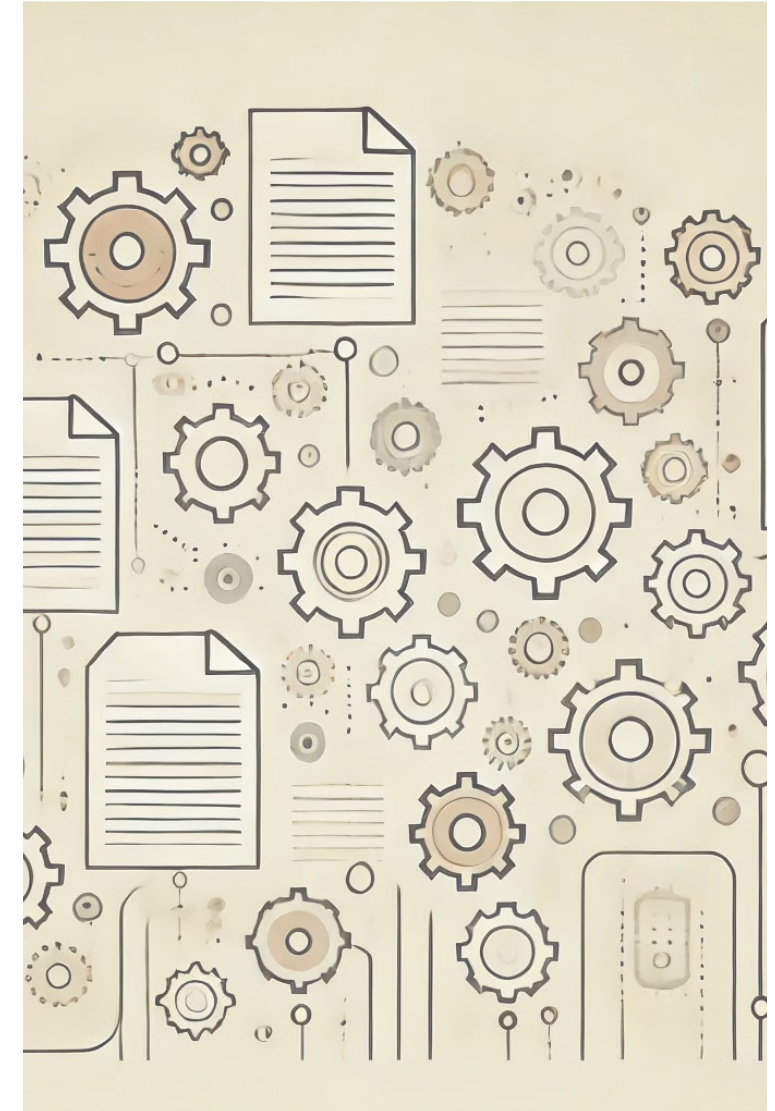
For det fjerde bidrager forskelligheden i den administrative praksis blandt operatørerne til forvirring. Nogle virksomheder oplever mere støtte og vejledning fra nogle operatører, mens andre ikke får samme grad af hjælp, hvilket skaber ulighed i de barrierer, virksomhederne oplever.

For det femte betyder kompleksiteten, at en del virksomheder oplever, at de administrative byrder ved at søge støtte overstiger den opnåede værdi, hvilket afholder nogle fra at søge støtte igen.

INDSATSOMRÅDER

For at imødekomme virksomhedernes udfordringer har både operatører og brugere fremhævet en række indsatsområder:

- Udvikle klare og standardiserede procedurer blandt operatører for at sikre ensartet praksis på tværs af støtteordninger.
- Forenkle sproglige krav og gøre vejledninger og ansøgningsskemaer mere tilgængelige for virksomheder.
- Reducere administrative byrder ved at mindske kravene til tidsregistrering og forenkle dokumentationskrav.
- Sikre en mere balanceret tilgang til EU-regler, som harmonerer med praksis i andre offentlige støtteordninger.
- Øge støtten til virksomheder gennem individuelle erhvervshuskonsulenter og digitale værktøjer (AI-assistent) for at mindske afhængigheden af ekstern rådgivning og administrative medarbejdere.



Tværgående barrierer





Barrierebeskrivelse: Ustruktureret kommunikation

Introduktion til barrieren/udfordringen

Problemet består i, at en væsentlig del af målgruppen oplever, at den skriftlige kommunikation og markedsføring omkring signaturindsatser i den decentrale erhvervsfremme ikke opleves som relevant og vedkommende.

Udfordringen bunder bl.a. i, at der er mange forskellige tilbud i den decentrale erhvervsfremme, som i vid udstrækning bliver markedsført individuelt af forskellige operatører. Der peges bl.a. på følgende udfordringer:

- Flere af de interviewede virksomheder giver udtryk for, at ydelsesbeskrivelser ofte er beskrevet i et lidt akademisk sprog og med fokus på, hvad man ønsker at opnå med indsatsen, mens der i mindre grad tages afsæt i de konkrete udfordringer, som virksomhederne mangler hjælp til at løse.
- Kommunikationen kommer fra mange forskellige aktører og medier (diverse nyhedsbreve, SoMe, etc. og opleves som relativt tilfældig.

Berørt målgruppe: Barrieren viser sig særligt blandt ikke-brugere, herunder virksomheder, der enten på forhånd afviser at benytte erhvervsfremmeindsatserne, eller brugere, der efter at have deltaget i en signaturindsats én gang tilkendegiver, at de ikke ønsker at benytte den decentrale erhvervsfremme igen.

Der findes også eksempler på virksomheder blandt de mere erfarne brugere af systemet, der oplever vejledninger og retningslinjer som komplekse at forstå, og som i høj grad trækker på hjælp og vejledning fra en medarbejder hos indsatsens operatør.

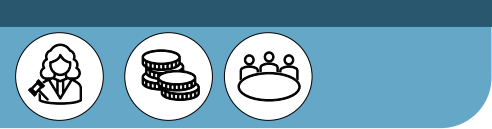
Konklusionen understøttes af, at flere af de interviewede virksomheder giver udtryk for vanskeligheder med at navigere i systemet og forstå de mange krav og administrative retningslinjer. Barrieren vurderes at være særligt udbredt i specifikke brancher som detailhandel og håndværk, hvor skriftlig kommunikation typisk fylder mindre. Derudover viser et omfattende survey blandt klyngerne, at 25 pct. af de adspurgte slet ikke eller kun i mindre grad finder aktiviteterne overskuelige og lette at finde. Problemet er særligt markant inden for fintech-klyngen, hvor 58 pct. svarer, at aktiviteterne slet ikke eller kun i mindre grad vurderes som overskuelige.

Interviewcitater, der understreger udfordringen

“ Svært at få overblik over de forskellige indsatser og deres indhold. ”
- Virksomhed under erhvervsfyrårne

“ Sproget er meget svært at forstå. ”
- Virksomhed under erhvervsfyrårne

“ Der mangler en rød tråd i informationer, der formidles pr. e-mail, telefon og via hjemmesider. ”
- SMV:Digital Surveydata



Barrierebeskrivelse: Forskellighed i administrativ praksis mellem operatører

Introduktion til barrieren/udfordringen

Problemet består i, at virksomheder, der gør brug af forskellige signaturindsatser, oplever, at operatører har forskelligartet administrativ praksis, benytter forskellige administrative systemer og stiller forskellige krav til dokumentation og rapportering.

Eksempler kan være forskellige systemer til tidsregistrering, varierende tilgange til markedsafdækning og forskellige krav til dokumentation og rapportering. Brugere af ydelser i den decentrale erhvervsfremme oplever, at det er unødigt ressourcekrævende at skulle sætte sig ind i forskellige it-systemer og praksisser, eksempelvis i forbindelse med ansøgning, rapportering og dokumentation. Udfordringen er særligt udtalt, når man både benytter ydelser udbudt af klyngerne og erhvervshusene.

Erhvervshusene har for nylig indledt et samarbejde, der skal ensrette formidling og administrativ praksis inden for virksomhedsprogrammets forskellige spor (SMV:Pro, SMV:Digital, SMV:Grøn m.fl.). Målet er at sikre, at brugerne oplever en mere ensartet praksis, og at signaturindsatserne fremstår som elementer i et sammenhængende erhvervsfremmesystem. Dette er et skridt i den rigtige retning, men der er fortsat potentiale for yderligere ensretning og standardisering – både blandt nærtbeslægtede operatører (fx erhvervshuse) og mellem forskellige typer af operatører, som eksempelvis erhvervshuse og klynger.

Berørt målgruppe: Barrieren gør sig først og fremmest gældende for erfarne brugere, der benytter forskellige typer af ydelser i erhvervsfremmesystemet. Der efterspørges en højere grad af ensretning og genkendelighed omkring administrativ praksis. Blandt de interviewede virksomheder peges der bl.a. på, at der med fordel kan gøres en indsats for at kortlægge og udbrede god praksis på tværs af signaturindsatser og operatører for at sikre større ensartethed i alle dele af brugerrejsen.

Konklusionen bygger på, at flere af de interviewede virksomheder, som har benyttet forskellige typer af ydelser, udtrykker frustration over at møde forskelligt sprogbrug, administrativ praksis og forskellige administrative systemer.

Interviewcitater, der understreger udfordringen

“
Jeg ønsker mig
standardiserede skabeloner
og procedurer og generelt
mere ensartede retningslinjer
for hele systemet.”

- Erfaren bruger under Virksomhedsprogrammet

“
Ærlig talt: Den administrative byrde ved
SMV:Grøn kom meget bag på mig efter
deltagelse i flere vellykkede SMV:Digital-
projekter, som har været meget lettere at
håndtere og slet ikke så bureaukratiske,
som SMV:Grøn har været med alle sine
trin og mellemgodkendelser! Samlet set
er jeg dog glad for projektet og
muligheden for støtte.”

- Bruger under Virksomhedsprogrammet



Barrierebeskrivelse: "Stop-go" proces

Introduktion til barrieren/udfordringen

Problemet består i, at mange projektforbøb er meget fase-opdelte, hvilket medfører ventetid mellem faserne. Det betyder, at nogle forløb får karakter af en stop-go-proces, som ikke harmonerer med den måde, mange virksomheder foretrækker at arbejde med udviklingsprojekter på.

Et typisk forløb består af en ansøgningsfase, en forberedelsesfase, hvor der blandt andet foretages markedsafsøgning, en gennemførelsesfase og en afslutningsfase, hvor timeregistrering og anden nødvendig dokumentation indsendes med henblik på godkendelse.

Der er typisk betydelig ventetid forbundet med godkendelsesprocesserne mellem hver fase, hvilket kan gøre det vanskeligt at gennemføre projektet i et flow, der passer til virksomhedens behov.

Berørt målgruppe: Barrieren optræder i flere forskellige indsatser i den decentrale erhvervsfremme, men kun en mindre del af brugerne fremhæver stop-go-proces som et væsentligt problem.

Konklusionen bygger på, at enkelte interviewede virksomheder har udtrykt utilfredshed med ventetiden i de forskellige faser. Samtidig nævnes udfordringen i surveyet blandt virksomheder, der har benyttet virksomhedsprogrammet.

Interviewcitater, der understreger udfordringen

“ Det var en smule besværligt at få godkendt projektet. Efter vi havde valgt rådgiver, måtte vi vente lidt længere med at begynde projektet, end vi havde håbet, selvom vi var klar til at gå i gang. ”
- Bruger under SMV:Pro

“ Markedsafsøgningen tog uforholdsvist lang tid at komme igennem og forsinkede hele vores projekt. ”
- Bruger under Virksomhedsprogrammet

“ Der er for mange aktive led, hvor virksomhedsejer skal gøre noget. Det gør, at det tilsammen bliver for kompliceret. ”
- Bruger under Kvalificeret arbejdskraft

“ Ansøgningsprocessen forekom tung og indforstået, og godkendelsen kom først meget sendt. Det er muligt, at vi havde opgivet, hvis vi ikke havde haft et vældig godt indtryk af kandidaten. ”
- Bruger under Virksomhedsprogrammet

“ Det har overordnet givet mening for os at få tilsagnet på 100.000 DKK, men vi har godt nok haft meget administrativt besvær med at fremdrive projektet. Det er virkelig vanskeligt at gennemskue hele "ansøgningssystemet", hvorigenem projektets timer, markedsafsøgning, afslutning, mv. indtastes. ”
- Bruger under Virksomhedsprogrammet

Hvor lang tid går der, før jeg får svar på min ansøgning?

Du vil blive kontaktet af din lokale Erhvervshuskonsulent inden for seks uger, hvor du får sparring på din ansøgning og vejledning omkring den videre proces.

Vær opmærksom på, at der kan gå op til 2 måneder, fra du indsender ansøgningen første gang til, at vækstpiloten kan have første ansættelsesdag i virksomheden.



Barrierebeskrivelse: EU's statsstøtte-regler håndhæves for restriktivt og er administrativt tungt

Introduktion til barrieren/udfordringen

Problemet består i, at midlerne i det decentrale erhvervsfremmesystem er underlagt EU's statsstøtteregler. Langt de fleste ordninger følger det såkaldte de minimis-regelsæt, der tillader EU's medlemslande at yde statsstøtte, såfremt det samlede støttebeløb til den enkelte virksomhed ikke overstiger 300.000 EUR over en periode på tre år. Typisk skal virksomheder, der gør brug af decentral erhvervsfremme, erklære på tro og love – med underskrift fra virksomhedens tegningsberettigede – at de ikke har modtaget statsstøtte i et omfang, der overstiger beløbsgrænsen.

Flere brugervirksomheder oplyser, at det er administrativt tungt at håndtere EU's statsstøtteregler af flere forskellige grunde:

- *For det første* er det ressourcekrævende at opgøre det samlede støttebeløb, som virksomheden har modtaget de seneste tre år. Dette gælder særligt for større virksomheder, hvor forskellige afdelinger kan have modtaget forskellige former for støtte.
- *For det andet* oplever mange brugere, at de administrative processer for dokumentation i relation til de minimis-reglerne er relativt ressourcekrævende. Dette skyldes blandt andet, at de administrative systemer ikke gemmer tidligere indberetninger, hvilket betyder, at man starter forfra hver gang. En yderligere udfordring, der fremhæves, er, at kun den tegningsberettigede i virksomheden kan underskrive de minimis-erklæringen, uanset størrelsen af den modtagne støtte.

En anden udfordring knytter sig til en række større innovationsprojekter, som er underlagt EU's såkaldte gruppefritagelsesordning. Her kan virksomhederne blive fritaget for de minimis, mod at projektet bliver indberettet og godkendt på forhånd. Gruppefritagelsesordningen kan kun anvendes i projekter, hvor de økonomiske partnere, som skal modtage statsstøtte, er kendt på forhånd. Flere virksomheder, der er omfattet af gruppefritagelsesordningen, oplever, at projekterne bliver meget fastlåste og ufleksible, fordi det ikke er muligt at omprioritere ressourcer mellem parterne i projektet.

Berørt målgruppe: Barriererne knyttet til de minimis-reglerne vedrører et meget stort antal brugere inden for alle signaturindsatser i den decentrale erhvervsfremme.

De udfordringer, der knytter sig til gruppefritagelsesordningen, gør sig først og fremmest gældende blandt virksomheder, der deltager i større innovationsprojekter, blandt andet under klyngeprogrammet.

Konklusionen bygger på, at flere interviewede virksomheder fra både virksomhedsprogrammet og klyngeprogrammet nævner udfordringer omkring de minimis.

Udfordringerne omkring gruppefritagelse er primært fremhævet i interviews med enkelte operatører af klyngeprogrammet. En del interviewvirksomheder henviser til, at statsstøttereglerne håndhæves noget mere lempeligt i andre dele af erhvervsfremmesystemet. Flere henviser til nationale programmer (fx UDP'erne) og til indsatser ved Innovationsfonden, hvor kravene til dokumentation og underskrift opleves som "mindre rigide og firkantede".

Interviewcitater, der understreger udfordringen

“ Erhvervsstyrelsens proces opfattes som alt for kompliceret og præget af mange trin, der forsinker og gør det besværligt at få svar, sammenlignet med andre styrelser som også har EU-midler. ”

- Bruger under Klyngeindsatsen

“ Hvis man er i tvivl ift. de minimis, så er det ikke sikkert, man tør at søge. Man bør kunne lave en oversigt over, hvor meget og hvornår man har fået tilskud. ”

- Erfaren bruger under Virksomhedsprogrammet

Indgang til signaturindsatser





Barrierebeskrivelse: Indgang forudsætter proaktiv erhvervsfremmeaktør

Introduktion til barrieren/udfordringen

Problemet består i, at langt den overvejende del af de virksomheder, som deltager i de forskellige indsatser, først er blevet interesserede i at deltage efter direkte henvendelse fra fx en erhvervshuskonsulent, en medarbejder fra den lokale erhvervsservice, operatøren på den pågældende indsats eller en person i deres netværk.

Denne situation er en afledt effekt af de tidligere beskrevne barrierer, nemlig at virksomhederne ikke har et tydeligt overblik over, hvilke signaturindsatser der er tilgængelige for dem. En mindre andel af brugervirksomhederne benytter Virksomhedsguiden til at skabe sig et overblik over relevante signaturindsatser i den decentrale erhvervsfremme.

Isoleret set er det ikke et problem for den enkelte virksomhed, når indgangen til indsatsen skabes på baggrund af proaktive erhvervsfremmeaktører.

Problemet opstår for alle de andre virksomheder, der ikke bliver henvendt til, fordi de dermed ikke bliver præsenteret for en lang række relevante erhvervsfremmetilbud.

Berørt målgruppe: Afhængigheden af en proaktiv individuel henvendelse eksisterer over en bred kam for alle typer af indsatser, virksomheder og erfaringsniveauer, om end der er en tendens til, at deltagerne fra iværksætterprogrammet i højere grad selv finder frem til egnede indsatser.

Der er dog en interessant forskel imellem iværksættere og etablerede virksomheder, som er værd at bemærke: Iværksætterne skal først gøres opmærksomme på signaturindsatserne, oftest gennem erhvervshusene eller lokale erhvervsservice, og derefter kan de let finde frem til tilbudene i iværksætterprogrammet. De større og etablerede virksomheder kender i højere grad til signaturindsatserne, men har ikke et overblik over, hvilke der er relevante for dem, før de bliver gjort opmærksomme på noget specifikt af brancheorganisationer, klynger og erhvervshusene.

Konklusionen bygger på, at mange af de interviewede brugere giver udtryk for, at det kan være svært at få et overblik over relevante tilbud, og størstedelen af de interviewede virksomheder nævner konkrete erhvervsfremmeaktører, som har haft en afgørende betydning for, at de valgte at ansøge om at deltage i en specifik indsats.

Interviewcitater, der understreger udfordringen

“ Modtog information via medlemskab i Dansk Erhverv. ”

- Bruger under Klyngeindsatsen

“ Hørte om erhvervsfremmeindsatsen gennem IKUF (Industriens Kompetenceudviklingsfond), der er en medlemsorganisation. Fondens formål er at sikre udvikling af medarbejdernes kompetencer for at kunne bevare og styrke virksomhedernes konkurrencekraft. ”

- Bruger under Kvalificeret arbejdskraft

“ Erhvervshus Fyn kontaktede virksomheden direkte for at præsentere de relevante signaturindsatser, fordi virksomheden før havde haft kontakt til erhvervshuset. ”

- Bruger under Erhvervsfyrtårne



Barrierebeskrivelse: Manglende overblik over signaturindsatser

Introduktion til barrieren/udfordringen

Problemet består i, at en del virksomheder oplever, at det er vanskeligt at få overblik over, hvilke signaturindsatser der er tilgængelige, og hvilke der er relevante for netop deres virksomhed. De oplever, at signaturindsatserne er spredt over mange forskellige typer af indsatser og operatører, hvilket gør det svært for dem at finde relevante signaturindsatser, hvis de ikke er tilknyttet de rigtige netværk.

Størstedelen af de interviewede virksomheder har fundet deres forløb gennem den klynge eller det erhvervshus, de var tilknyttet, men i flere tilfælde har også den lokale erhvervsservice og eget netværk spillet en vigtig rolle. Virksomhederne siger, at signaturindsatserne føles opdelt mellem sektorer eller indsatstyper, hvilket gør det tidskrævende at identificere, hvad der passer bedst til deres behov.

Når et stort antal virksomheder giver udtryk for, at de ikke har overblik over de tilbud, der er tilgængelige for dem, må det alt andet lige betyde, at denne gruppe ikke i tilstrækkelig grad får søgt de rette indsatsområder. Konsekvensen er, at indsatserne dermed ikke får det stærkest mulige ansegerfelt til de enkelte signaturindsatser, og på den måde nedsættes det samfundsmæssige afkast.

Berørt målgruppe: Blandt de interviewede virksomheder var det særligt virksomheder, som deltog i erhvervsfyrtårne og klyngeindsatserne, der gav udtryk for det manglende overblik. Det kan bl.a. hænge sammen med, at denne gruppe har bred viden om erhvervsfremme og dermed også det største antal indsatsområder at navigere rundt i.

Erfaringen med systemet spiller også en rolle. Det ser ud til, at de virksomheder, som tidligere har anvendt en signaturindsats, har nemmere ved at danne sig et overblik over, hvilke andre signaturindsatser der er tilgængelige for dem. Jo mere erfaring, desto bedre overblik.

Iværksætterne og dermed iværksætterprogrammet ser ud til at være et område med et mindre antal tilbud, og det gør det alt andet lige nemmere for denne gruppe at danne sig et overblik. Derudover har både Iværksætterdanmark og Beyond Beta dedikerede hjemmesider med et enkelt overblik og en liste over de muligheder, der findes for dem. Blandt iværksætterne er der således flere, der selv har fundet frem til signaturindsatserne, end der er blandt de andre indsatser.

Konklusionen bygger på, at mange virksomheder nævnte i de gennemførte interviews, at det var svært at få overblik over indsatserne, de forskellige signaturindsatser og deres krav. Flere efterspurgte specifikt bedre vejledning og klarere information om relevante signaturindsatser.

Interviewcitater, der understreger udfordringen

“Foreslår, at der gives bedre vejledning om tilgængelige midler, da små virksomheder ofte ikke kender til alle muligheder.”

- Bruger under Klyngeindsatsen

“Svært at få overblik over de forskellige deltagelsesindsatser og deres krav.”

- Bruger under Erhvervsfyrtårne

“Behov for bedre og klarere information om erhvervsfremmetilbud.”

- Bruger under Klyngeindsatsen

“Svært at finde de forskellige signaturindsatser, hvis ikke man er tilknyttet alle klynger og erhvervshuse. En samlet oversigt over alle indsatser ville være nyttig, da det føles for opdelt mellem sektorer eller indsatstyper.”

- Bruger under Erhvervsfyrtårne



Barrierebeskrivelse: Begrænset brug af Virksomhedsguiden til at finde tilbud under signaturindsatserne

Introduktion til barrieren/udfordringen

Problemet består i, at Virksomhedsguiden i dag kun anvendes i begrænset omfang til at finde relevante tilbud under signaturindsatserne. De fleste kender Virksomhedsguiden som en vidensportal, der fremviser artikler om erhvervsrettede regler (f.eks. regler om bogføring eller forbrugerrettigheder) og vejledning i markedsforhold (f.eks. om at lave en god forretningsplan eller SEO-optimering).

De fleste tilbud under signaturindsatserne (fx tilskudsordninger) kan fremfindes på Virksomhedsguiden, men det er en funktion, som kun en begrænset del af virksomhederne er bekendt med. Det skyldes blandt andet, at kommunikation og markedsføring af signaturindsatserne henviser til specifikke kampagnesites på den del af erhvervsfremmepplatformen, der ikke har Virksomhedsguiden som kunde-front (fx Virksomhedsprogrammet, SMV:Digital og Iværksætterdanmark).[1]

Dette understøttes af, at flere af de interviewede iværksættere giver udtryk for, at de har benyttet bl.a. Iværksætterdanmarks hjemmeside, som de oplever har relevant information om tilbud.

Trafikken til tilbuddene på kampagnesites som Iværksætterdanmark er typisk initieret af, at virksomheden har fået anbefalet indsatsen fra en anden kilde, fx via personlig kontakt, nyhedsbreve, mv.

Signaturindsatsernes specifikke hjemmesider og markedsføringen af dem kan på den måde være en barriere for, at virksomhederne opdager, at der findes flere relevante indsatser at søge. Samtidig kan kanalstrategien med indsats-specifikke hjemmesider bidrage til at reducere virksomhedernes opfattelse af en sammenhængende indsats, som er formidlet på Virksomhedsguiden på tværs af signaturindsatserne, øvrige tilbud i erhvervsfremmesystemet og digitale redskaber og vejledning.

Berørt målgruppe: De gennemførte interviews viser, at det generelt er et fåtal af interviewvirksomhederne, der benytter Virksomhedsguiden til at søge information om relevante tilbud under signaturindsatserne. Kun enkelte brugere har fundet frem til relevante tilbud via Virksomhedsguiden.

Konklusionen underbygges bl.a. af, at kun 3 pct. af deltagervirksomhederne under virksomhedsprogrammet har angivet, at de fik kendskab til et SMV-program gennem virksomhedsguiden.dk.

Interviewcitater, der understreger udfordringen

“ Jeg undersøgte mulighederne, og via forskellige hjemmesider fandt jeg erhvervshuset, der hjalp mig [...] Jeg kan ikke huske, om jeg var inde på Virksomhedsguiden. ”

- Bruger under Iværksætterprogrammet

“ Jeg mangler lidt nogen til at fortælle os, om vi må søge igen, eller hvad vi kan gøre nu. Måske en informationside. ”

- Bruger under SMV: Grønne Kompetencer

“ Vi fik ret god støtte fra erhvervshuset til alt det tekniske [...] Virksomhedsguiden er meget rodet og ret kompleks at navigere i. ”

- Bruger under Virksomhedsprogrammet

[1] Alle disse sites er teknisk understøttet af Erhvervsfremmepplatformen (en teknisk platform, der understøtter Virksomhedsguiden, alle sites fra erhvervshusene og en række kampagnesites).

Ansøgning og gennemførsel



Barrierebeskrivelse: Krav om markedsafsøgning

Introduktion til barrieren/udfordringen

Problemet er, at virksomheder oplever kravene til markedsafsøgning som en udfordrende og tidskrævende del af ansøgningsprocessen. For de virksomheder, der udtrykker utilfredshed med markedsafsøgningsprocessen, skyldes det ofte, at virksomhederne kender rådgiveren i forvejen og derfor oplever processen som pseudoarbejde. For denne gruppe opleves det desuden, at processen er med til at forlænge tiden fra godkendelsen af ansøgningen til opstarten af forløbet, da virksomhederne skal vente tre uger på at få godkendt, at de opfylder kravene om afdækning af markedspris, ligebehandling samt at det, der er indhentet tilbud på, er støtteberettiget. Modsat er der også flere virksomheder, der fremhæver, at markedsafsøgningen er meget relevant og vigtig. Det skyldes, at der også er eksempler på virksomheder, der har valgt en rådgiver fra eget netværk, hvorefter det har vist sig at være et dårligt match.

Et andet problem er, at krav og tilgange til markedsafsøgning varierer, afhængigt af hvem der er operatør på indsatsen. I nogle indsatser kan virksomhederne vælge relevante rådgivere i rådgiverdatabasen, andre skal ud og indhente tilbud fra 2-3 forskellige leverandører. Andre gange skal virksomheden blot beskrive opgaven, uploade den, de ønsker løst, og afvente, at interesserede rådgivere i systemet byder ind på opgaven.

Det er endvidere en udfordring i Virksomhedsprogrammet, at godkendelse af rådgivere skal ske på individuelt rådgiverniveau, og at det ikke er tilstrækkeligt med godkendelse på virksomhedsniveau. Det giver ekstra administration, hvis en specifik rådgiver ikke er certificeret.

Derudover er det et problem, at der på specialiserede nicheområder skal markedsafdækkes ved at indhente tilbud fra to-tre leverandører. På nogle områder er det ofte kun muligt at finde én leverandør til opgaven. Det gælder bl.a. for nogle innovationsprojekter under klyngeindsatsen.

Berørt målgruppe er alle virksomheder på tværs af segmenteringen og indsatser. Nogle virksomheder forstår godt nødvendigheden af, at man skal gøre det, men oplever det stadig som en overimplementering i forhold til den dokumentation, man skal give, og at processen tager for lang tid. De problemer, som knytter sig til rådgiverdata-basen, er kun gældende for Virksomhedsprogrammet og de virksomheder, som har et problem med kun at kunne finde én leverandør, men hvor deres markedsafsøgning skal indeholde flere tilbud, især i meget specialiserede virksomheder (eksempelvis teknologi- og grønne virksomheder).

Konklusionen er, at markedsafsøgning er nødvendig, men at der er en væsentlig andel af brugerne på tværs af indsatser, der oplever markedsafsøgning som en betydningsfuld barriere. Mange virksomheder nævner også problemet omkring markedsafsøgning i surveys blandt brugere af klyngeprogrammet og Virksomhedsprogrammet. Dette gør udfordringen til en af de mest udbredte på tværs af erhvervsfremmetilbud. Udfordringerne er særligt udtalte i Virksomhedsprogrammet blandt brugere, der har fundet en relevant rådgiver på forhånd, og i innovationsprojekter og kompetenceudviklingsprojekter, hvor der kun findes få relevante leverandører.

Eksempler, der understreger udfordringen

Case 1

En virksomhed finder en rådgivningsvirksomhed, som er godkendt på rådgiverdatabasen, til sit projekt. Rådgivningsvirksomheden tildeler en konsulent til virksomhedens projekt, og projektet går i gang. Til sidst i projektet kan virksomheden ikke få udbetalingen, da den konsulent, som er blevet tildelt, ikke er godkendt i rådgiverdatabasen, på individniveau. Det resulterer i, at virksomheden har "lagt ud" for 100.000 kr. og ikke kan få dette udbetalt, da konsulenten ikke er godkendt.

- Bruger Virksomhedsprogrammet

Case 2

En virksomhed oplever, at godkendelsen af markedsafsøgningen tager en måned, hvilket betød, at projektet først kunne begynde herefter, men det indgik stadig i den "samlede projektperiode". Derfor kunne virksomheden kun nå at bruge 9.000 kr. ud af de 50.000 kr., de ellers var blevet tildelt.

- Bruger Virksomhedsprogrammet

“**Det er vanskeligt at gennemskue Virksomhedsprogrammets hjemmeside og hele ansøgningssystemet, hvorigennem markedsafsøgning, timer og afslutnings indtastes.**”

- Bruger under SMV:Digital

Barrierebeskrivelse: Høje sproglige krav og komplekse administrative processer

Introduktion til barrieren/udfordringen

Problemet er, at virksomheder oplever, at sproget i ydelsesbeskrivelser, vejledninger og ansøgningsprocesser ofte er akademisk og teknisk. Det gør det svært at forstå og anvende signaturindsatserne. Selv virksomheder med akademisk uddannede medarbejdere finder sproget udfordrende, og de administrative processer komplekse, hvilket skaber frustration og forlænger den tid, virksomhederne skal bruge på at få den ønskede hjælp. Det er bl.a. komplicerede administrative krav, detaljerede ansøgningsskemaer, rapporteringsformater og portaler, der kræver høj præcision, som udfordrer brugerne.

De komplekse processer gør det nødvendigt for mange virksomheder at søge ekstern hjælp fra bl.a. erhvervshuskonsulenter, eksterne rådgivere eller ansætte administrative medarbejdere. Særligt små virksomheder uden ressourcer til at ansætte dedikerede administrative medarbejdere rammes hårdt. Større virksomheder kan i højere grad navigere i kravene, men anser stadig støttesystemet som tungt og unødvendigt kompliceret. Samtidig peger virksomheder på forskelle mellem operatørerne i den støtte, de tilbyder til ansøgnings- og rapporteringsprocesser, hvilket yderligere forværrer udfordringen.

Den berørte målgruppe er særligt små og nye virksomheder uden akademisk uddannede medarbejdere eller dedikeret administrativ kapacitet. Disse virksomheder mangler ofte ressourcer til at håndtere og forstå de omfattende krav og må derfor som yderste konsekvens helt afstå fra at søge støtten, da processen vurderes som uoverskuelig og ressourcekrævende.

Konklusionen bygger på, at størstedelen af interviewene med virksomheder og input fra erhvervshuse viser, at de sproglige og administrative krav er en væsentlig barriere, der skaber behov for ekstern hjælp. For mange virksomheder er processen så kompleks, at de helt afstår fra at søge støtte, hvilket reducerer tilgængeligheden og effekten af erhvervsfremmesystemet. Samtidig oplever virksomheder forskelle mellem operatører i niveauet af støtte og vejledning, hvilket skaber yderligere frustration og ulighed mellem virksomhederne. En omfattende survey blandt klyngerne viser, at 20 pct. af de adspurgte virksomheder "slet ikke" eller "i meget lav grad" finder aktiviteterne bruger-venlige.

Interviewcitater, der understreger udfordringen

“ Man skulle bruge de rigtige ord. Ord som *udfører* og *implementering* måtte ikke stå der. Der skulle stå *rådgivning* og *kompetenceløft*. Det fik vi hjælp af erhvervshuset til at skrive rigtigt. ”

- Bruger under Kvalificeret arbejdskraft

“ Vi oplever, at nogle operatører tilbyder langt bedre hjælp og vejledning, hvilket skaber ulighed mellem virksomheder. ”

- Bruger af Klyngeindsatsen

“ Jeg følte, at jeg skulle kompetenceudvikle mig for overhovedet at finde en måde at kompetenceudvikle mig på. ”

- Bruger under Erhvervsfyrtårne



Barrierebeskrivelse: Komplexitet i ansøgningsfase

Introduktion til barrieren/udfordringen

Problemet er, at ansøgningsprocessen i erhvervsfremmesystemet opleves som kompleks og ressourcetung af mange virksomheder.

Dette skyldes blandt andet:

Krav om høj sproglig detaljegråd: Virksomheder bruger uforholdsmæssigt meget tid på at sikre, at ansøgninger lever op til sproglige krav frem for at fokusere på projektets indhold og kvalitet. Brugere oplever en udbredt frygt for afvisning af ansøgninger på baggrund af mindre sproglige fejl, hvilket skaber unødigt stress og frustration.

Ineffektive digitale systemer: Kladdesystemet i Virksomhedsprogrammet, som er designet til at lette ansøgningsarbejdet, har givet en del brugere betydelige udfordringer. Brugere rapporterer bl.a., at data slettes utilsigtet, hvilket fører til ekstraarbejde og frustration. For nogle virksomheder har det haft store konsekvenser, hvor udfyldt data er gået tabt, hvilket har resulteret i forsinkelser og spildte ressourcer.

Først-til-mølle princippet: Under Virksomhedsprogrammet, anvendes et kø-system, hvor midler tildeles til dem, der først ansøger. Dette princip opfattes af mange som ineffektivt og tilfældigt, idet det ikke nødvendigvis prioriterer de bedste eller mest kvalificerede projekter. Flere virksomheder beskriver dette som frustrerende og urimeligt, da det ofte resulterer i tab af gode projekter.

Samlet set fremstår ansøgningsprocessen som præget af unødvendige barrierer, hvilket gør den udfordrende og tidskrævende for mange virksomheder.

Den berørte målgruppe er bred og dækker mange forskellige virksomheder, der benytter sig af erhvervsfremmeordningerne. Særligt brugere af Virksomhedsprogrammet (bl.a. SMV:Digital) og klyngeprogrammerne oplever disse udfordringer. Mindre virksomheder og iværksættere med begrænsede administrative ressourcer er særligt sårbare over for kravene og de ineffektive systemer.

Konklusionen ses på baggrund af data fra interviews og surveys, som viser, at et stort antal virksomheder bruger betydelige ressourcer på at håndtere de komplekse krav og systemer i ansøgningsprocessen. Dette skaber en følelse af ineffektivitet og spildt tid, hvor fokus fjernes fra projektets kerne og strategiske målsætninger. Flere virksomheder har påpeget, at systemernes utilstrækkelighed og kø-principperne har en direkte negativ indvirkning på deres evne til at gennemføre værdifulde projekter.

Interviewcitater, der understreger udfordringen

“ Det er som om, at det er nogle bestemte ting, som de gerne vil høre i ansøgningen. Det kommer derfor i højere grad til at handle om at ramme de rigtige ord end selve indholdet i projektet. Det har vi oplevet en gang tidligere, hvor vi først fik afslag, men senere rettede til og fik tilsagn, på trods af at det var samme projekt. ”

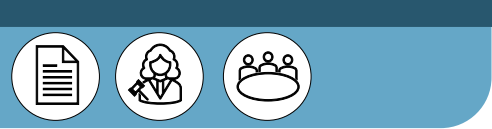
- Bruger under Kvalificeret arbejdskraft

“ Man ansøger om midler, ligesom man køber billetter til en festival. ”

- Bruger under Virksomhedsprogrammet

“ Ansøgningsprocessen med først til mølle er lidt dum. Det er helt tilfældigt, hvem der får tildelt vouchers. Det burde være de bedste ansøgninger, der får tildelt midler. ”

- Bruger under SMV:Digital (Survey)



Barrierebeskrivelse: Tidsregistrering (1/4)

Introduktion til barrieren/udfordringen

1. Problem er, at virksomhederne oplever tidsregistreringen ikke giver dem værdi, men blot er en administrativ byrde.

Virksomhederne forstår ikke, hvorfor det er nødvendigt at tidsregistrere, og det skaber en meget stor frustration og modvilje. Virksomhederne siger, at de bruger ekstremt meget tid i projektet på at tidsregistrere.

Udfordringen bunder til dels i manglende kommunikation om formålet med tidsregistreringen og manglende information om, at tidsregistrering i en del programmer er en støtterettiget aktivitet, som virksomhederne kan kompenseres for via den samlede støtte.

Den berørte målgruppe er især de små virksomheder samt iværksættere, som i forvejen har begrænsede ressourcer til administration.

Konklusionen bygger på alle virksomhederne i interviews, som udtrykker en meget stor utilfredshed over at skulle tidsregistrere. De synes, at det virker unødvendigt, samtidig med at det intet værdi skaber for virksomheden.

2. Problem er de virksomheder, som har en begrænsning på, at de maksimalt kan registrere fire timer ad gangen i systemet.

Dette gør det enormt ineffektivt og tidskrævende, da brugerne skal dele deres arbejdstid op sådan, at hvis de har siddet en hel arbejdsdag på projektet, skal de registrere det ad to omgange.

Den berørte målgruppe er alle virksomheder, som har deltaget i indsatser, hvor der har været denne begrænsning under tidsregistreringen. Det er klart et større irritationsmoment, desto større projektet og dermed timeantallet er.

Konklusionen bygger på de virksomheder fra interviews, som oplevede denne begrænsning, da de skulle registrere tid. Det gælder specielt virksomheder under Virksomhedsprogrammet.

3. Problem er, når virksomheder gentagne gange skal indtaste stamdata ved tidsregistrering, hvilket opleves som administrativt tungt og unødvendigt.

Virksomhederne bruger meget tid på at skrive stamdata ind, eksempelvis hver måned når de skal tidsregistrere. Dette føles ulogisk, når systemet jo burde have virksomhedens oplysninger, når man logger ind.

Den berørte målgruppe er alle virksomheder, som registrerer tid online og oplever at skulle indtaste stamdata flere gange.

Konklusionen er, at mange interviewvirksomheder siger, at dette er en forældet og tidskrævende metode, hvilket har skabt stor frustration, hver gang de skulle tidsregistrere.

Eksempler, der understreger udfordringen

Case 1

Virksomheden får, efter de har indsendt tidsregistrering i seks måneder, at vide, at deres tidsregistrering er mangelfuld. Derfor skal de på ny registrere deres tid fra 6-8 måneder tidligere. Det er meget svært for en virksomhed at skulle erindre på timebasis, hvad der blev lavet seks måneder tidligere.

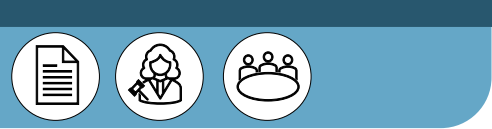
- Bruger Virksomhedsprogrammet

“Tidsregistrering var den største udfordring i projektet.”

- Bruger under Virksomhedsprogrammet

“Vores samarbejdspartner på projektet skulle også tidsregistrere og endte med ikke at ville deltage i del 2 af projektet, fordi det var for ressourcekrævende at tidsregistrere. Det medførte, at vi ikke kunne fortsætte med at udvikle projektet.”

- Bruger under Virksomhedsprogrammet



Barrierebeskrivelse: Tidsregistrering (2/4)

4. Problem er, at inkonsistens i metoden til tidsregistrering skaber stor forvirring og yderligere arbejde for virksomhederne, især hvis metoden ændres undervejs i projektet.

Derudover medfører det, at de brugere, som anvender erhvervsfremmesystemet flere gange, ikke får fordel af at være en erfaren bruger, idet man under nogle operatør-/indsatser skal registrere i et excel-ark, og under andre skal registrere online.

Den berørte målgruppe er specielt de erfarne brugere, som synes, de har fået erfaring og på den måde kan minimere tidsforbruget, når de tidsregistrerer på et nyt projekt. De oplever at blive mødt af en ny måde, de skal gøre det på, som de på ny skal sætte sig ind i.

Konklusionen bygger på alle de interviewede virksomheder, som har anvendt forskellige typer af tidsregistrering, hvilket er størstedelen af de erfarne brugere, som har været en del af forskellige signaturindsatser.

5. Problem ses, når virksomheder deltager i "skemalagte" events/netværksarrangementer, og så stadig skal tidsregistrere.

Virksomhederne oplever, at det er spild af tid, idet et event på eksempelvis to timer automatisk burde være tidsregistreret, frem for at virksomheden skal gå ind og registrere det "manuelt".

Den berørte målgruppe er de virksomheder, som er en del af netværk i klyngerne, eller som deltager i diverse events ved eksempelvis erhvervshusene.

Konklusionen er fra en håndfuld interviewede virksomheder, som har deltaget i events eller netværksarrangementer og derefter har skullet tidsregistrere.

6. Problem er, at virksomhederne mener, at det tager for lang tid at tidsregistrere, hyppigheden af tidsregistrering, samtidig med at detaljegraden gør, at virksomhederne bruger store ressourcer på det, hvilket går ud over deres kerneopgaver.

Det store tidsforbrug på at tidsregistrere gør, at virksomhederne oplever, at de administrative byrder fylder enormt meget i projekterne og ikke kan se værdien i at tidsregistrere.

Den berørte målgruppe er alle virksomheder, som skal tidsregistrere, men tidsforbruget opleves specielt uhensigtsmæssigt for små virksomheder og især iværksætterne, som synes tidsregistreringen er for ressourcekrævende. Derudover påvirkes de virksomheder, som har mange ansatte involveret i et projekt, hvor hver enkelt medarbejder skal bruge tid på at tidsregistrere.

Konklusionen ses på baggrund af størstedelen af virksomhederne, som finder tidsregistrering tidskrævende.

Eksempler, der understreger udfordringen

Case 2

Virksomheden deltager i et arrangement hos erhvervshuset, hvor der er lavet en afmærket zone, inden man går ind i lokalet. Virksomheden skal tidsregistrere, inden de træder ind i denne zone, idet erhvervshuset har rigtig svært ved at få virksomhederne til at gøre det efter arrangementerne.

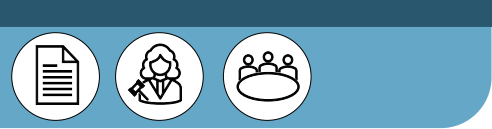
- Bruger Klyngeindsatsen

“Tidsregistrering er virkelig dræbende at bruge tid på.”

- Bruger Klyngeindsatsen

“Jeg har haft noteret, hvor meget tid vi i virksomheden har brugt på at tidsregistrere. Vi brugte 20 pct. af de timer, som var afsat til projektet, udelukkende på at timeregistrere. Det er meget frustrerende, når den tid ingen værdi skaber til projektet.”

- Bruger Virksomhedsprogrammet



Barrierebeskrivelse: Tidsregistrering (3/4)

7. Problem er, at detaljegraden på tidsregistrering føles urimelig og meget tidskrævende.

Kravet om, at en udefrakommende skal kunne forstå den enkeltes udførte arbejde, gør, at detaljegraden er meget høj, og at forklaringen omkring det bliver lang, hvilket gør det meget tidskrævende for virksomhederne. Flere virksomheder nævner, at de oplevede detaljekravene for stressende, og nogle har oplevet at få deres tidsregistrering afvist, idet den ikke har været detaljeret nok. Det er problematisk, når virksomhederne får afvist deres tidsregistrering flere måneder efter, at den er indsendt. Virksomheden bliver tvunget til at gå måneder tilbage og kan ikke huske time for time, hvad de har lavet, og samtidig skrive det mere detaljeret end første gang.

Den berørte målgruppe er alle virksomheder på tværs af segmentering, men rammer dog især de virksomheder som har mange medarbejdere, der skal tidsregistrere, idet tidsforbruget på at udfylde en detaljeret timeregistrering stiger.

Konklusionen er fra størstedelen af de interviewede virksomheder, som påpeger, at det store tidsforbrug på tidsregistrering hovedsageligt skyldes den detaljegrad, som kræves.

8. Problem består i, at online-plattformen for tidsregistrering opleves som tung og udfordrende.

Flere virksomheder nævner, at platformen er gammeldags, hvilket gør, at platformen virker ineffektiv. Derudover beskriver virksomhederne platformen som teknisk udfordrende, og flere nævner problemer som langsommelighed og forvirrende struktur.

Den berørte målgruppe er de virksomheder som ikke har dedikerede ressourcer til administration, hvilket typisk er de små virksomheder og iværksættervirksomheder. Plattformens tekniske udfordringer rammer især virksomheder, som ikke er vant til digitale platforme. Derudover rammes de nye brugere af signaturindsatserne, som ikke har erfaring med online-plattformen.

Konklusionen opleves hos en betydelig andel af de interviewede virksomheder – dog kun dem, som har tidsregistreret online. De virksomheder, som registrerer i excel-ark, oplever ikke denne tekniske udfordring med platformen.

Interviewcitater, der understreger udfordringen

“Timerapporteringen er særdeles bøvlet og administrativt tung. Man kunne snildt have registreret ved projektets afslutning.”

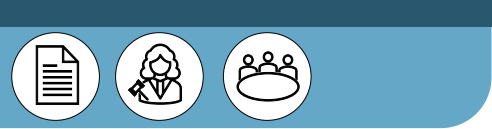
- Bruger under Virksomhedsprogrammet

“Man kan ikke arbejde sådan som lille virksomhed – vi jonglerer 20 bolde på én gang. At skulle specificere hvert minut er totalt urealistisk.”

- Bruger Iværksætterprogrammet

“På trods af jeres mange guides er systemet til registrering ikke særlig brugervenligt.”

- Bruger under Virksomhedsprogrammet



Barrierebeskrivelse: Tidsregistrering (4/4)

9. Problem består i, at kravene til timeregistrering er, at man skal udfylde hver måned.

Dette betyder, at der er nogle måneder, hvor virksomheden ikke har brugt nogle timer på projektet, og så skal registrere nul timer.

Kravet skaber frustration, da det betragtes som spildtid og ikke bidrager til projektets reelle værdi. For virksomheder uden aktivitet i en måned virker kravet rigtigt og unødvendigt bureaukratisk.

Den berørte målgruppe er især de små virksomheder i interviews, herunder iværksættere, hvor tiden til administrative opgaver er knap.

Konklusionen er på baggrund af en mindre del af de interviewede virksomheder, som pointerer dette som et direkte problem, da de i nogle måneder ikke arbejdede på projektet, men alligevel skulle bruge tid på at registrere timer.

10. Problem er, at virksomhederne ikke kan registrere administrationstimer i projekterne, men derimod kun kompetencegivende timer.

Det synes virksomhederne er unfair, idet de oplever at bruge en stor andel af tiden på forskellige administrative opgaver, herunder dokumentation og tidsregistrering. Det medfører, at virksomhederne bliver frustrerede over ikke at få kompensation for den store mængde af administrative byrder, de oplever ved deltagelse i indsatserne.

Den berørte målgruppe er stort set alle virksomheder på tværs af segmenteringen i interviews. Størstedelen af virksomhederne oplever, at de bruger meget tid på administrative krav, og det tager meget tid fra projektet, som er det, der reelt set skaber værdi for dem. Det er især de virksomheder, som finder tidsregistreringen tidskrævende og besværlig, der ser dette som en stor udfordring.

Konklusionen bygger på størstedelen af interviewdata, hvor virksomhederne oplever det frustrerende ikke at kunne registrere administrative timer. Derudover ses frustrationen også bredt i surveydata fra Virksomhedsprogrammet.

Interviewcitater, der understreger udfordringen

“ Tidsregistreringen var rigtig træls. Når vi ikke arbejdede på projektet, skulle vi stadig registrere tid, som så var nul timer. Det føles som dobbeltarbejde. ”

- Bruger under Erhvervsfyrtårne

“ Det virker rigtigt, at al administrativ tid ikke tæller med. ”

- Bruger under Virksomhedsprogrammet

Barrierebeskrivelse: Synliggørelse af EU-logo

Introduktion til barrieren/udfordringen

Problemet består i kravet om kommunikationsforpligtelsen, hvor virksomheder skal hænge en plakat op med EU's logo og sende dokumentation for dette, hvilket virksomhederne synes er "fjøllet" og "ude af trit med virkeligheden". For større støttebeløb til udstyr er der også krav om, at virksomhederne får lavet klistermærker, som skal sættes på maskinerne og være synlige. For mindre virksomheder og iværksættere, som ofte ikke har kontorlokaler, kan kravet omkring en plakat virke irrelevant og skørt.

Dokumentationskravet om at tage et billede af plakaten og sende ind bliver set som et symbol på overflødig bureaukrati, som ikke bidrager til projektets mål eller værdi.

Den berørte målgruppe er primært de små virksomheder og iværksættere, som ikke har faste kontorfaciliteter eller ressourcer til de krav, som medfølger.

Konklusionen ses blandt interview-virksomhederne som et konkret eksempel på overflødig dokumentationskrav. På trods af det ikke er udbredt blandt alle virksomheder, der deltager i indsatserne, peger eksemplerne på, at dette krav især rammer de mindre virksomheder.

Eksempler, der understreger udfordringen

Case:

En virksomhedsejer fortæller, at han skulle hænge en plakat på med EU's logo for at leve op til dokumentationskravene. Problemet var, at virksomhedsejeren til at starte med ikke kunne printe A3-papir (kun A4), hvorfor erhvervshuset blev nødt til at printe en A3-plakat og sende til virksomheden. Derudover har virksomheden ikke noget kontor og blev derfor nødt til at hænge plakaten op hjemme i ejerens private stue. Han skulle derefter tage et billede af plakaten hjemme i stuen og indsende. For virksomheden virkede dette fuldstændig absurd.

- Bruger Klyngeindsatsen

“

Så lidt rapportering som muligt. Ville være rart at slippe for løbende rapporteringer undervejs i projektet og kun skulle lave en afrapportering til slut i projektet.

”

- Bruger Virksomhedsprogrammet



Plakater og skilte

I skal opsætte mindst én plakat med beskrivelse af jeres projekt og EU-støtten. Plakaten skal have mindst A3-størrelse eller være en elektronisk løsning i samme størrelse. Plakaten skal hænge et sted, hvor den er synlig for offentligheden.

EU-Kommissionen har lavet en [online plakatgenerator](#), som vi anbefaler, I bruger.

Der gælder særlige regler, hvis I får EU-støtte til varigt udstyr, anlæg, maskiner m.m. Får I EU-støtte på mere end 500.000 EUR, skal I sætte et varigt skilt eller en plade op, der viser EU-logoet.

Barrierebeskrivelse: Løbende rapportering

Introduktion til barrieren/udfordringen

Problemet er, at virksomhederne på nogle projekter skal rapportere løbende i projekterne. Dette finder virksomhederne unødvendigt og svært. De fleste virksomheder har svært ved at vurdere, hvor mange procent af projektet som er gennemført undervejs, og samtidig er det tidskrævende for dem at lave de løbende rapporteringer. Tidsregistrering udgør en særlig udfordring her, da der ofte stilles høje krav til detaljeringsgrad og præcis registrering af timer – også i perioder med lav aktivitet.

Den berørte målgruppe er på tværs af forskellige segmenter. Men mest berørt er de mindre virksomheder eller dem, der ikke har administrativt personale ansat.

Konklusionen er på baggrund af en mindre del af de interviewede virksomheder, som har pointeret, at det er et tidskrævende krav for dem at skulle rapportere løbende i projekterne, og at det ville kunne minimere deres tidsforbrug, hvis de kun skulle lave afrapporteringen.



Barrierebeskrivelse: Rigide rammer for projekter

Introduktion til barrieren/udfordringen

Problemet består i, at en del virksomheder oplever, at projektperioderne er meget rammesat. Projektperioden beskrives som for kort pga. lange godkendelsesprocedurer under projektførelsen, hvilket resulterer, i at virksomheden har kortere tid til at arbejde på projektet. Dette fører til, at nogle virksomheder ikke kan nå at bruge det fulde støttebeløb. Derudover opleves det, at der ikke er plads til ændringer undervejs i projekterne, eksempelvis hvis der sker ny læring på området.

Den berørte målgruppe er især de små iværksættere og virksomheder, som oplever det meget kritisk, når de fulde støttebeløb ikke kan nå at blive brugt.

Iværksætterne har ofte stor læring undervejs i projektet, hvor der så derfra er ting, de vil ændre, men ikke har muligheden for. Derudover rammes de brancher, hvor der hele tiden sker meget nyt, og hvor innovation og forandring er konstant, eksempelvis på de grønne eller digitale områder, hvor der hele tiden sker mange nye ting, som så ikke kan indarbejdes i projekterne. Det er brancher, som kræver stor fleksibilitet og hurtig tilpasning, da rammebetingelser, teknologi og markedstendenser hurtigt kan ændre sig.

Konklusionen dannes på baggrund af en større del af de interviewede virksomheder, hvor det især er iværksættere, små virksomheder og virksomheder inden for dynamiske brancher med høj innovation, som har belyst denne manglende fleksibilitet i projektperioderne.



Barrierebeskrivelse: Underskriftssystem

Introduktion til barrieren/udfordringen

Problemet består i, at flere virksomheder oplever udfordringer med underskriftssystemerne, særligt kravet om, at det kun er den tegningsberettigede (ofte direktøren eller bestyrelsesformanden), som kan underskrive relevante dokumenter, deltagelse til events etc. Det skaber forsinkelser og ekstra administrative byrder, fordi kun specifikke personer i organisationen kan udføre denne opgave. Nogle oplever også, at underskriftssystemerne er gammeldags og ineffektive.

Den berørte målgruppe er virksomheder, som deltager i projekter, som er EU-finansieret. Det er primært de større virksomheder, som oplever en større konsekvens af dette, idet der ofte er mange niveauer mellem den tegningsberettigede og de medarbejdere, som arbejder direkte med i projektet. Det kan betyde, at medarbejdere, som har den konkrete indsigt i projektet, ikke kan underskrive dokumenter, og derfor skal igennem flere led.

Konklusionen fremhæves på tværs, både blandt operatører og virksomheder. Det er især udtalt for virksomheder med komplekse ledelsesstrukturer, hvor flere skal underskrive.

Eksempler, der understreger udfordringen

Case:

En virksomhed oplevede, at det tog så lang tid at få godkendt deres markedsaføgning, at de kun nåede at bruge 20 pct. af deres støttebeløb, før perioden udløb.

- Bruger Virksomhedsprogrammet

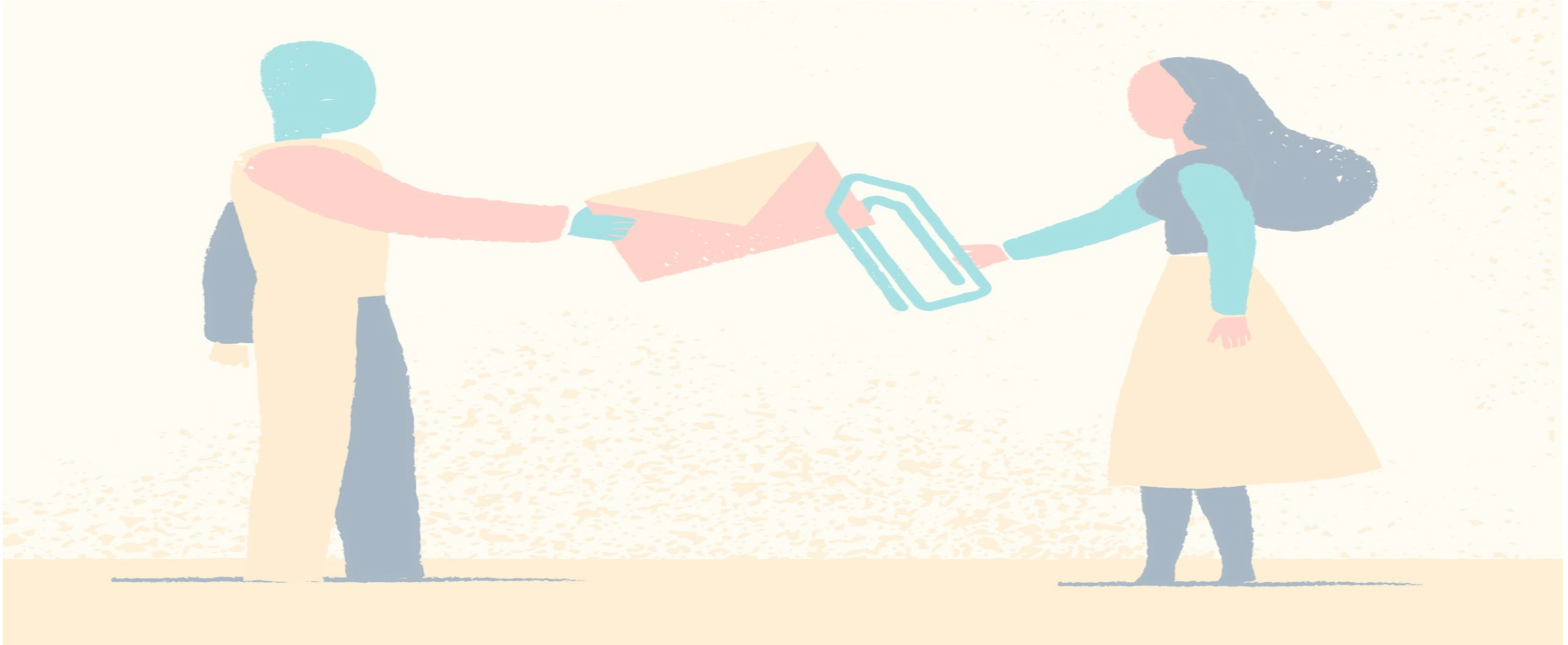
“Systemet er ikke målrettet små virksomheder, der ønsker at udvikle sig. Små virksomheder har brug for fleksible og tilpassede løsninger, hvilket systemet ikke tilbyder.”

- Bruger Iværksætterprogrammet

“Overvej at forlænge tidsrammen for projektgennemførelse for at give virksomheder mere tid til at implementere og evaluere undervisningen.”

- Bruger Iværksætterprogrammet

Afslutning og udbytte





Barrierebeskrivelse: Mange krav og nulfejskultur i slutrapportering

Introduktion til barrieren/udfordringen

Problemet består i, at en række virksomheder betegner slutrapporteringen som en unødigt administrationstung proces, som skaber forsinkelser og nedsætter effektiviteten. Virksomheder oplever, at der stilles høje og irrelevante krav til dokumentationen i slutrapporteringen, og at der blandt sagsbehandlerne af det indsendte materiale tilsyneladende hersker en form for nulfejskultur, som betyder, at der sker afvisninger på baggrund af petitesseer.

En flerhed af virksomheder peger på, at de har vanskeligt ved at forstå, hvilke specifikke krav der stilles af sagsbehandlerne til den dokumentation, de skal levere. Det skaber en usikkerhed og utryghed for deltagerne, der gør dem bekymrede for refusion af betalte udgifter. Det gælder bl.a. i forhold til statsstøtteregele, samt hvilke udgifter der er støtteberettigede, hvilket der ikke opleves at være tydelig kommunikation omkring.

Den berørte målgruppe er især deltagerne i klyngeindsatsen og erhvervsfyrtårne, som i størst omfang giver udtryk for problematikken. Deltagerne i erhvervsfyrtårne giver særligt udtryk for at være påvirket af en tung afrapporteringsfase, hvor flere af kravene ikke er afstemt med måden hvorpå, at virksomhederne arbejder, og projekterne gennemføres. Det gør det svært at afslutte forløbet på en god måde, da der kan være rigtig mange korrespondancer frem og tilbage mellem rådgiverne og virksomheden, og særligt deltagerne i erhvervsfyrtårne skal bruge mange ressourcer på at fremskaffe den efterspurgte dokumentation.

Modsat giver et flertal af deltagerne i Virksomhedsprogrammerne ikke i samme grad udtryk for at være påvirket af nulfejskultur. Deres oplevelse er i højere grad præget af, at erhvervshuskonsulenter står til rådighed og hjælper med sparring.

Grundet Iværksætterprogrammets konstruktion slipper mange iværksættere for at have penge til gode, da deres tildelte midler går direkte til kursusudbyderen.

Konklusionen bygger på, at en række af de interviewede virksomheder har peget på, at projektafslutningen opleves som en administrativt tung proces.

Interviewcitater, der understreger udfordringen

“ Nulfejskultur og det krævende rapporteringssystem hæmmer effektiviteten og gør rapportering langsom. ”

- Bruger under Klyngeindsatsen

“ Langsom udbetaling og blev yderligere forsinket af de tidskrævende registreringskrav. Dette var en stor udfordring for virksomheden og blev kritiseret kraftigt som uforeneligt med små virksomheders behov. ”

- Bruger under Erhvervsfyrtårne

“ Revisionsprocessen og dokumentationskravene fra Erhvervsstyrelsen blev opfattet som rigide og langsomme. ”

- Bruger under Klyngeindsatsen

“ Man får som virksomhed skemaer, som skal udfyldes, og spørgsmål, som skal besvares, men det er svært at finde ud af, hvilken type svar som skal afleveres, og hvad der er nok. ”

- Bruger under Erhvervsfyrtårne



Barrierebeskrivelse: Manglende kontakt under udbetalingstid

Introduktion til barrieren/udfordringen

Problemet består i, at nogle af de interviewede virksomheder har oplevet, at de ikke blev løbende informeret omkring status på udbetalingen af støtte midlerne fra det tidspunkt, hvor de indsendte dokumentationen. Dette skabte ikke kun frustration for virksomhederne, men for flere medførte det også decideret likviditetsmæssig usikkerhed.

Når en virksomhed ikke har vished om, hvornår de kan få deres tilgodehavende betalt, og når den ikke kan forevise sikker dokumentation om tilgodehavendet over for dens bank, så betyder det i mange tilfælde, at banken kun regner en del af tilgodehavende eller slet intet med i deres samlede opgørelse af engagementet med virksomheden. På den måde kan virksomheden blive unødigt likviditetsmæssigt udfordret.

Nogle virksomheder oplevede sågar, at de gik i god tro om, at udbetalingen var på vej, og så viste det sig pludselig, at de havde udfyldt nogle ting forkert, hvorfor deres udbetalingsproces slet ikke var startet endnu. Derved blev deres likviditet yderligere unødigt belastet.

Der er blandt andre af de interviewede virksomheder dog også nogle, der inden for kort tid har modtaget en personlig kvittering fra erhvervshusene om, at deres indsendte materiale var godkendt samt en tidshorisont på udbetalingen. Disse virksomheder havde modsat en oplevelse af høj sikkerhed om betaling og likviditet.

Det tyder med andre ord på, at der blandt operatørerne hersker både god og dårlig praksis om, hvordan de informerer virksomheder om udbetaling af tilgodehavendet undervejs. Problemet synes derfor at centrere sig om, at et antal operatører virker til at have for løse retningslinjer omkring, hvornår og hvad de kommunikerer om i forbindelse med udbetalingsfasen.

Berørt målgruppe: Det er især deltagere i klyngeindsatsen og erhvervsfyrtårnene, som har oplevet dette problem. Den lange udbetalingstid inden for de to indsatser gør, at flere af deltagervirksomhederne bekymrer sig for, om deres udbetaling kommer, når der både er lang ventetid og ingen kommunikation. Iværksætterne nævner ikke kommunikation under udbetalingstid som en udfordring.

Konklusionen bygger på, at en række virksomheder nævnte dette problem specifikt i de gennemførte interviews.

Interviewcitater, der understreger udfordringen

“ Meget stor usikkerhed omkring, hvordan udbetalingen ville forløbe og hvornår og hvordan. ”

- Bruger under Klyngeindsatsen

“ Efterlyser bedre opdateringer og løbende information fra erhvervshuset angående udbetalinger og forsinkelser. ”

- Bruger under Klyngeindsatsen

“ Venter stadig på udbetalinger og information fra et projekt afsluttet i 2022. ”

- Bruger under Klyngeindsatsen



Barrierebeskrivelse: Lang udbetalingstid for udlæg

Introduktion til barrieren/udfordringen

Problemet opstår, når virksomhederne selv skal lægge ud for deres omkostninger i indsatsen, og når udbetalingen af deres tilskud først refunderes efter meget lang tid. Flere af de interviewede virksomheder har oplevet, at der er gået op til 12-18 måneder fra virksomheden har afholdt omkostningerne, til de har fået udbetalt deres tilskud fra indsatsen. Virksomhederne får på den måde belastet deres likviditet med et beløb svarende til tilgodehavendet gennem den lange udbetalingsperiode.

Mange relativt nyopstartede SMV-virksomheder har ingen eller kun en trækingsret på under 1 mio. kr. på deres bankkonto, og derfor finansierer de hovedsageligt deres virksomhedsdrift gennem en daglig stram styring af debitorer og kreditorer. I det lys kan det udgøre en betydelig belastning for deres likviditet, hvis de oven i den normale drift skal finansiere et tilskudstilgode-havende på eksempelvis 300.000 kr. i mere end et år.

Konsekvensen af denne likviditetsmæssige belastning vil i mange tilfælde være, at det begrænser virksomhedens muligheder for at investere i vækst – hvilket må være i skarp konflikt med den overordnede vision for den decentrale erhvervsfremme – og i grelle tilfælde kan det være decideret livstruende for virksomheden.

Det kom ved den gennemførte workshop med ERST frem, at der på det seneste er lavet tiltag til dels at forkorte udbetalingstiden til maksimalt 4-5 måneder, og dels er der fremkommet en række muligheder for at lave løbende straksudbetalinger til virksomhederne, som man vil søge at udbrede. Disse initiativer vil givetvis være en kækommen lettelse til denne vigtige barriere for virksomhederne.

Berørt målgruppe: Det gælder for (næsten) alle indsatser, at virksomheden selv holder udgiften frem til afslutningen af deres forløb. Særligt nystartede iværksættervirksomheder, små virksomheder og virksomheder i brancher med høj konkurrenceintensitet har typisk en lav likviditet, og derfor er problemet ofte uforholdsmæssigt stort for dem.

Deltagerne i Iværksætterprogrammet ser ud til at være den gruppe, der er mindst berørt af udbetalingsbarrieren, fordi tilskuddene her udbetales umiddelbart efter indsendt og afsluttet dokumentation.

Konklusionen bygger på, at en stor del af de interviewede virksomheder inden for Virksomhedsprogrammet, erhvervsfyrtårne og klyngeindsatsen peger på den lange udbetalingstid som en af de største barrierer overhovedet.

Interviewcitater, der understreger udfordringen

“ Udbetalinger sker alt for sent, hvilket skaber cash flow-udfordringer for små virksomheder, som ofte venter længe på midlerne. ”

- Bruger under Klyngeindsatsen

“ Udbetalingen tog meget lang tid, mere end et år, hvilket gjorde det svært for virksomheden at lave økonomiske planer og ramte likviditeten meget hårdt. ”

- Bruger under Erhvervsfyrtårne

“ Generelt trætte af Erhvervsstyrelsen og holder sig langt væk fra dem, for vi har deltaget i forskellige forløb, hvor de har skullet ligge store beløb ud (..) Har blandt andet været tvunget til at gå til banken for at få et lån, der skulle dække, at virksomheden ikke blev insolvent, fordi Erhvervsstyrelsen ikke havde betalt de 200.000 kr., vi havde til gode via et andet forløb. Vi deltog kun i indeværende projekt, fordi de ikke skulle have penge ude at hænge, men det drejede sig om et konkret forløb. ”

- Bruger under Iværksætterprogrammet



Barrierebeskrivelse: Negative ikke-brugere giver dårligt omdømme

Introduktion til barrieren/udfordringen

Problemet består i, at der er en gruppe af virksomheder, som har fået negative erfaringer fra tidligere deltagelse i erhvervsfremmeindsatser. Disse negative erfaringer – oftest omkring administrativ tyngde og lange udbetalingstider – betyder ikke kun, at virksomhederne ikke selv ønsker at deltage i fremtidige indsatser/projekter, men hvad værre er, betyder det, at de spreder badwill til andre potentielle nye brugere af indsatser, hvilket alt andet lige gør tiltrækningen af disse virksomheder til indsatserne mere besværlig og omkostningstung. Der bliver tilsyneladende ikke i tilstrækkelig grad taget hånd om disse negative tidligere brugere, og når dette ikke sker, kan de gøre mere skade end nødvendigt.

Dårlige historier har det med at være mere sejlivede og effektfulde end de gode, og derfor er det et område, som bør tages alvorligt. Hvis der ikke arbejdes målrettet med de negative tidligere brugere og på at tale de negative historier ned – og de positive historier op –, så kan der skabes et momentum omkring negative oplevelser, som det kan blive vanskeligt at lægge ned.

Kombinationen af advarsler om et bureaukratisk system, tunge dokumentationskrav og risiko for, at man slet ikke får sin udbetaling (som nævnt af en enkelt virksomhed), kan forårsage en umiddelbar stopper for nye ansøgere og overvejelser om at søge.

Berørt målgruppe: Den negative fortælling om indsatserne ser ud til at være særligt udbredt inden for de indsatser, der har den længste udbetalingstid af tilskud, og er dermed mest gældende inden for Virksomhedsprogrammet og klyngeindsatsen.

Specielt for iværksætterne gælder det, at nogle oplever, at dokumentationskravene tager meget af den tid, de i stedet burde bruge på at kickstarte virksomheden. De beretter om en følelse af at "blive lokket ind" og få en masse indledende hjælp og så falde i en fælde, hvor de ikke kunne modtage den hjælp, de faktisk ønskede. Deres fortælling skræmmer andre iværksættere i deres netværk fra at søge.

Konklusionen bygger på, at der i de gennemførte interviews optrådte en række virksomheder, som udtalte, at de ikke ønskede at deltage igen på baggrund af tidligere oplevelser med tung administration og lange udbetalingstider.

Interviewcitater, der understreger udfordringen

“ Vil ikke ansøge igen, da det kræver for meget tid. ”

- Bruger under Erhvervsfyrtårne

“ Har ikke lyst til at deltage i et projekt igen, da de oplevede, at der gik tre gange så meget tid til administration, som de rent faktisk fik udbetaling for. Den langsommelige udbetaling og det generelle udbytte lever ikke op til den investerede tid. ”

- Bruger under Erhvervsfyrtårne

“ Ubrugeligt system for små virksomheder. ”

- Bruger under Iværksætterprogrammet

“ Følte mig lokket i en fælde. Havde aldrig startet det, hvis jeg vidste, hvor besværligt det ville være. ”

- Bruger under Iværksætterprogrammet



Barrierebeskrivelse: Udfordret afkast grundet tung administration

Introduktion til barrieren/udfordringen

Problemet er et gennemgående tema gennem de gennemførte interviews, hvor mange virksomheder påpeger, at der er en stor administrativ byrde forbundet med at deltage i en erhvervsfremmeindsats. Isoleret set er det naturligvis ikke et problem, at der er en administrativ byrde forbundet med at deltage i et projekt med tilskud, men problemet opstår, når byrden er tæt på eller overstiger værdien af den støtte der modtages.

Ud fra en cost-benefit betragtning vil der i projekter med relativt små støttebeløb i sagens natur være en tilsvarende lav tolerance blandt deltagerne for, hvor tung den administrative belastning må være. Denne logik ser ikke ud til at være slået fast blandt operatørerne, når det drejer sig om projekter med små støttebeløb, hvor der oftest er tæt på de samme omfattende krav til ansøgning, registrering af timer, markedsafsøgning, slutrapporter, handlingsplaner etc., som ved andre større støtteprojekter som eksempelvis Inno-booster, Eurostars, EUDP, MUDP etc.

Konsekvensen er, at der sidder en mængde virksomheder tilbage med en oplevelse af, at de godt nok har fået støtte, men at de har brugt en tilsvarende mængde interne løn-kroner på at udfylde en række skemaer og formularer, som de ikke selv har fået noget udbytte af. Nogle virksomheder hævder sågar, at det lave nettoafkast betyder, at de ikke vil deltage i et erhvervsstøtteprojekt igen.

Berørt målgruppe: Der er en særligt stor forekomst af virksomheder, der oplever et udfordret nettoafkast blandt de, der har deltaget i erhvervsfyrårnene og i Virksomhedsprogrammet, herunder også kompetencerelaterede indsatser. Der er en tendens til, at det særligt er nye og generelt uerfarne brugere af erhvervsfremmesystemet, som oplever, at administrationsbyrden overskygger deres udbytte, fordi de skal bruge mere tid end de mere erfarne brugere. Dette tyder på, at der er en stejl læringskurve første gang, man deltager i en erhvervsfremmeindsats.

Nogle deltagervirksomheder inden for Grønne Kompetencer, der har deltaget i flere forløb, nævner eksempelvis, at de i seneste deltagelse er gået ind i det med åbne øjne omkring den administrative byrde og i håb om, at de denne gang kender systemet så godt, at det økonomisk kan betale sig for dem.

Det skal dog nævnes, at der også er en række deltagere i alle typer projekter, der har oplevet, at udbyttet ved at deltage står mål med mængden af tid, der er brugt på administration og dokumentation.

Konklusionen bygger dels på, at en række interviewede virksomheder svarede negativt, når de blev spurgt om deres udbytte af projektet, og dels på at det kun var 54 pct. af virksomhederne i et survey af virksomhedsprogrammet, der svarede, at de havde opnået et højt udbytte. Derudover var der 20 pct. af virksomhederne i et survey af SMV:Grøn og SMV:Eksport, der mente, at det administrative slet ikke stod på mål med det udbytte, de fik af projektet.

Interviewcitater, der understreger udfordringen

“ Byrden er høj i forhold til udbyttet. Kravene virker bureaukratiske og ufleksible. ”

- Bruger under Virksomhedsprogrammet

“ Udbyttet har været positivt, men den administrative byrde og lange ventetid på udbetaling har gjort, at vi valgte ikke at deltage i en anden runde af indsatsen. ”

- Bruger under Kvalificeret arbejdskraft

“ Det var ikke særlig nemt første gang, og på den måde gik "rejsen" op og ned. Men anden gang var det meget bedre. De var forberedte og forbedringerne hjalp dem. ”

- Bruger under Kvalificeret arbejdskraft

“ Jeg kiggede på SMV:Vækstpilot, fordi vi netop har brug for noget, hvor vi kan ansætte en medarbejder til intern udvikling, men ikke helt har økonomien til det. Umiddelbart virkede dette super fint. Men efter at have kigget på deadlines, krav og processen bliver det et nej tak herfra. ”

- Erfaren bruger under Virksomhedsprogrammet

IRIS GROUP

CHRISTIANS BRYGGE 28, 1. SAL | DK-1559 KØBENHAVN V

IRISGROUP@IRISGROUP.DK | WWW.IRISGROUP.DK