

Resultatkontrakt 2023

mellem

KKR Syddanmark

og

Erhvervshus Sydjylland

Indledning

KKR Syddanmark og Erhvervshus Sydjylland indgår for 2023 denne resultatkontrakt inden for rammerne af Aftale om etablering af tværkommunale erhvervshuse af 25. oktober 2018 og Aftale om rammerne for erhvervshuse 2021-2023 indgået mellem KL og Erhvervsministeriet.

Resultatkontrakten indgås for en 1-årig periode og skal fastsætte målsætninger for arbejdet i Erhvervshus Sydjylland.

Det er aftalt, at aftalen kan forlænges med 1 år ad gangen med de eventuelle justeringer, som parterne ønsker.

I resultatkontrakten udmøntes de nationale mål for Erhvervshusene, som fremgår af rammeaftalen mellem KL og Erhvervsministeriet for 2021-2023.

Derudover konkretiseres Erhvervshus Sydjyllands rolle som knudepunkt for regionalt samarbejde.

Resultatkontrakten mellem KKR Syddanmark og Erhvervshus Sydjylland indeholder de nationalt fastsatte mål, som følger af rammeaftalen mellem KL og Erhvervsministeriet for 2021-2023, samt yderligere lokale mål med fokus på de regionale styrkepositioner, som gælder for Sydjylland samt Middelfart.

Fælles for alle mål for Erhvervshusene er, at de skal understøtte Erhvervshusenes formål og være rettet mod virksomhedernes behov.

Derudover skal Erhvervshus Sydjylland understøtte kommunernes arbejde med DK2020 ved blandt andet at styrke vidensgrundlaget for grøn omstilling og bæredygtighed.

Om Erhvervshus Sydjylland

Erhvervshus Sydjylland blev i lighed med de øvrige 5 erhvervshuse etableret i forbindelse med det nye forenklede erhvervsfremmesystem, der trådte i kraft 1. januar 2019. Erhvervshus Sydjylland dækker de 13 sydjyske kommuner (inkl. Middelfart).

Erhvervshus Sydjylland har hjemadresse i Vojens, men husets 35 medarbejdere (per 30.09.2022) arbejder både ud fra kontoret i Vojens, men også i høj grad hos de lokale erhvervskontorer i de 13 kommuner.

Erhvervshusenes overordnede opgave er at bidrage til at øge vækst, produktivitet og konkurrenceevne i erhvervslivet i Danmark. Det indebærer bl.a., at Erhvervshusene skal tilbyde specialiseret vejledning til alle virksomheder i hele landet. Det kan f.eks. være specialiseret vejledning i forhold til digitalisering og implementering af avanceret teknologi, innovative produkter og services, kapital, internationalisering, nye forretningsmodeller, samfundsansvar (CSR), grøn omstilling, krisehåndtering, ledelses- og organisationsudvikling, herunder forberedelse af ejerskifte eller salg mv.

Erhvervshusenes fire nedenstående hovedopgaver er nærmere beskrevet i kapitel 4 i rammeaftalen for 2021-2023:

- Specialiseret og målrettet vejledning til alle typer af virksomheder og før-startere
- Knudepunkt i erhvervsfremmesystemet og samarbejde med innovationsfremmeaktører
- Operatør på erhvervsfremmeprojekter
- Strategisk sparringspartner for Danmarks Erhvervsfremmebestyrelse

KKR Syddanmark varetager en styrende rolle for Erhvervshus Sydjylland, herunder indgåelse af en årlig resultatkontrakt med Erhvervshus Sydjylland. Erhvervshusets bestyrelse skal sikre, at KKR inddrages i erhvervshusets bidrag til erhvervsfremmestrategien. Erhvervshusets formand orienterer desuden løbende KKR om bestyrelsens samarbejde med Danmarks Erhvervsfremmebestyrelse.

KKR Syddanmark varetager i hver funktionsperiode endvidere den samlede proces for udpegning af medlemmer til bestyrelsen for Erhvervshus Sydjylland, herunder beslutter de indstillingsberettigede erhvervsorganisationer og videninstitutioner, jf. lov om erhvervsfremme.

Resultatopgørelse og afrapportering

Efter vedtagelse indsendes resultatkontrakten til KL og Erhvervsstyrelsen.

Status på resultatopfyldelse skal afrapporteres til KKR Syddanmark løbende, og minimum årligt, eller når KKR Syddanmark i øvrigt anmoder om det. Den endelige resultatopfyldelse afrapporteres, når denne kan opgøres efter årets afslutning.

Erhvervshusene skal årligt afrapportere til KL og Erhvervsstyrelsen om resultatopfyldelse med udgangspunkt i de indgåede resultatkontrakter, jf. *Aftale om rammerne for erhvervshuse 2021-2023*.

Direktøren har ansvaret for overholdelse af og afrapportering på resultatkontrakten.

Særlige indsatsområder

1. Samarbejde mellem erhvervshus og kommune

Erhvervshus Sydjylland og de 13 kommuner har, samtidig med indgåelse af denne resultatkontrakt, aftalt en fælles strategisk ramme for den samlede erhvervsfremmeindsats i Sydjylland – herunder spilleregler for samspillet mellem Erhvervshuset, kommunerne, business regions og de lokale erhvervsservices – med fælles vision, mission og værdier.

Hensigtserklæringer om mål og indsats

Indenfor den fælles strategiske ramme sikrer Erhvervshus Sydjylland løbende tæt dialog om den samlede erhvervsserviceindsats i den enkelte kommune. Samarbejdet omfatter både kommune og den lokale erhvervsservice og kan indeholde fælles mål og indsatser, fastlægge konkrete samarbejdsmodeller og måder at dele viden om virksomheder på.

Tæt og løbende dialog

Direktørerne for Erhvervshus Sydjylland og de 13 lokale erhvervsservices mødes løbende (pt. en gang månedligt), for i fællesskab at drøfte og udvikle samarbejdet. Direktørerne for de 2 business regions deltager også på møderne, hvor der løbende kan inviteres andre relevante parter ind til møderne (klynger, uddannelsesinstitutioner, regionen, KKR

m.fl.)

Erhvervshus Sydjylland har for hver kommune udpeget en eller flere key account managers, der knyttes op til den enkelte lokale erhvervsservice. Erhvervshus Sydjylland samarbejder desuden med nøglepersoner i den lokale erhvervsservice omkring kommunikation og marketing i forhold til virksomhederne.

Erhvervshus Sydjylland inviterer til løbende dialogmøder samt tager initiativ til bilaterale møder med hver af de 13 lokale erhvervskontorer, samt de 2 business regions.

Fælles metode og kompetenceudvikling

Erhvervsfremmeaktørerne i det sydjyske har et fælles ansvar for at sikre bedst mulig kvalitet i vejledningen af de sydjyske virksomheder. Sammen gennemfører aktørerne derfor fælles kompetencevklingsforløb for konsulenter/forretningsudviklere i erhvervshuset og i den lokale erhvervsservice. Formålet er såvel en styrkelse af deres kompetencer som at fremme gensidigt kendskab og tillid mellem konsulenterne/forretningsudviklerne.

Intentionen er at udvikle fælles metoder til effektiv vejledning af virksomheder og sømløse samarbejdsformer mellem det basale og den specialiserede erhvervsservice.

Det er besluttet, at de løbende møder med deltagelse af direktørerne i Erhvervshuset og den lokale erhvervsservice er en passende ramme – også i forhold til udvikling af metoder og kompetencer.

Fælles dokumentation og vidensdeling

Erhvervshuset og de lokale erhvervsservices deler aktivt viden og erfaringer med hinanden. Det indebærer, at parterne orienterer hinanden om virksomhedskontakter og -forløb, og at alle virksomhedsindsatser dokumenteres i det fælles CRM-system. Deling af virksomhedsinformation kan kun foretages efter samtykke fra den enkelte virksomhed.

Som led i erhvervshusenes rolle som projektoperatør, har erhvervshusene et ansvar for at række ud til relevante aktører, at samarbejde bredt og understøtte det sammenhængende erhvervsfremmesystem med fokus på virksomhedernes behov. Det involverer bl.a. samarbejde med kommunerne om at møde lokale virksomhedsbehov og om en sammenhængende tilgang til at løse lokale ønsker om erhvervsudvikling.

Opsummering af mål for Erhvervshus Sydjylland

Nationalt fastsatte mål De nationale mål for erhvervshusene er ens for alle seks erhvervshuse og fastsat i rammeaftalen 2021 – 2023 mellem KL og Erhvervsministeriet.
1. Virksomhedernes kendskab til erhvervshusene
2. Bred geografisk spredning
3. Kvalitet, kompetencer og virksomhedernes tilfredshed
4. Erhvervshusenes knudepunktsfunktion
5. Grøn omstilling og cirkulær økonomi
6. Effekt i virksomhederne
7. Digitalisering og nye teknologier
Lokale mål De lokale mål aftales mellem KKR Syddanmark og Erhvervshus Sydjylland.
8. NPS-måling på alle relevante touchpoints
9. Antalsmål på samlede antal virksomhedskontakter

Nationalt fastsatte mål

Mål 1 – Virksomhedernes kendskab til erhvervshusene

Erhvervshusene skal kunne betjene alle virksomheder med behov for specialiseret vejledning. For at virksomhederne kan få gavn af erhvervshusene kræver det, at de kender erhvervshusene og deres ydelser.

For at erhvervshusene kan løfte den opgave, kræver det et bredt kendskab til erhvervshusene hos dansk erhvervsliv. Der er for 2021 blevet gennemført en måling af virksomhedernes kendskab til erhvervshusene, som viste en kendskabsgrad på 34 pct. på landsplan.

Mål	I 2023 skal kendskabsgraden for hvert erhvervshus være mindst 50 pct. Mindst 50 pct. af de vejledte virksomheder skal være nye i forhold til de virksomheder, der modtog vejledning fra erhvervshuset året før.
Metode	Målet om andelen af nye vejledte virksomheder opgøres på baggrund af registreringerne i Erhvervshus Sydjyllands CRM-system af, hvorvidt erhvervshuset har vejledt virksomheden året forinden.
Afrapportering	Erhvervsstyrelsen afrapporterer til erhvervshusene og KL vedr. virksomhedernes kendskab i efteråret 2023. Erhvervsstyrelsen afrapporterer årligt til KL og erhvervshusene vedr. andelen af nye vejledte virksomheder i forhold til året før. Erhvervshus Sydjylland afrapporterer på den baggrund til KKR Syddanmark.

Mål 2 – Bred geografisk spredning

For at understøtte erhvervsudviklingen i hele Danmark og virksomhedernes brug af erhvervshusene i både land og by, er det vigtigt, at virksomheder i landdistriktskommuner såvel som bykommuner kender til og gør brug af erhvervshusenes ydelser.

Mål	Der skal sikres en geografisk spredning blandt de virksomheder det enkelte erhvervshus hjælper.
Metode	Målet fastsættes nærmere under de lokale mål.
Afrapportering	Afrapportering fra Erhvervshus Sydjylland til KKR Syddanmark, KL og Erhvervsstyrelsen sker en gang årligt.

Mål 3 – Kvalitet, kompetencer og virksomhedernes tilfredshed

Virksomhederne skal opleve en høj kvalitet i vejledningen og kompetente medarbejdere, så erhvervs-husene opbygger et godt omdømme.

På den baggrund er der i rammeaftalen mellem KL og Erhvervsministeriet for 2020-2023 aftalt et mål om, at mindst 80 procent af de vejledte virksomheder, der har modtaget vejledning, og som er sendt til brugerevaluering, angiver, at de er meget tilfredse med erhvervshusmedarbejderens kompetencer. Målet er uddybet i tabellen nedenfor.

Mål	<p>Mindst 80 pct. af de vejledte virksomheder angiver i brugerevalueringen, at de er "Meget tilfredse" med erhvervshusmedarbejderens faglige kompetencer. Målet skal være opfyldt for hvert af erhvervshusenes drifts- og vækstsegmenter.</p> <p>Erhvervshusene opnår hvert år en Net Promotor Score (NPS) på mindst 70 for hhv. deres drifts- og vækstsegment.</p>
Metode	<p>Målet opgøres af Erhvervsstyrelsen ved, at de virksomheder, der har modtaget specialiseret vejledning i 2023 samt er tilmeldt brugerevaluering, bedes vurdere hvorvidt virksomheden er tilfreds med erhvervshusmedarbejderens faglige kompetencer.</p> <p>Målet opgøres på baggrund af data i brugerevalueringssystemet, hvor spørgsmålet "Hvor tilfreds er du med erhvervshusmedarbejderens faglige kompetencer" besvares med "Meget tilfreds", "Tilfreds", "Mindre tilfreds", "Ikke tilfreds/utilfreds" eller "Ved ikke".</p> <p>NPS-scoren måles ved, at virksomhederne angiver i brugerevalueringen, at de vil anbefale erhvervshusene til andre virksomheder.</p>
Afreportering	<p>Erhvervsstyrelsen afreporterer til KL og erhvervshusene en gang årligt. Erhvervshus Sydjylland afreporterer årligt til KKR Syddanmark.</p>

Mål 4 – Erhvervshusenes knudepunktsfunktion

Erhvervshusene fungerer som indgang og knudepunkt i det samlede erhvervsfremmesystem, og skal kunne henvise de vejledte virksomheder, som har brug for yderligere sparring og rådgivning til relevante private rådgivere og andre aktører og ydelser i det offentlige erhvervsfremme- eller innovationssystem. På den baggrund fastsættes følgende målepunkt:

Mål	I 2023 angiver mindst 50 pct. af de henviste virksomheder, at de har benyttet den eksterne rådgivning eller vejledning efter henvisning fra erhvervshuset.
Metode	Målet opgøres af Erhvervsstyrelsen ved, at de virksomheder, der har modtaget specialiseret vejledning i 2023 samt er tilmeldt brugerevaluering, bedes vurdere hvorvidt virksomheden har benyttet sig af den henvisning til ekstern rådgivning, den fik af Erhvervshus Sydjylland. Virksomhederne tæller med, hvis de angiver, at de har modtaget henvisning til ekstern rådgivning eller vejledning af erhvervshuset. Virksomhederne tælles med i andelen, hvis de har benyttet eller forventer at benytte henvisningen inden for et halvt år. Virksomheder, der ikke ved, om de har benyttet henvisningen, udgår af beregningen.
Afreportering	Erhvervsstyrelsen afreporterer til KL og erhvervshusene en gang årligt. Erhvervshus Sydjylland afreporterer årligt til KKR Syddanmark.

Mål 5 – Grøn omstilling og cirkulær økonomi

Grøn omstilling og cirkulær økonomi kan både styrke virksomhedernes konkurrenceevne og bidrage til de danske målsætninger på klimaområdet.

Erhvervshusene skal understøtte og konkretisere grøn omstilling og cirkulær økonomi for virksomhederne herunder forretningsmuligheder i forbindelse hermed. På den baggrund fastsættes følgende målepunkter:

Mål	<p>I 2023 vurderer 70 % af de virksomheder der har modtaget vejledning inden for bæredygtighed, grøn omstilling og cirkulær økonomi, at vejledningen "I høj grad" forventes at have en positiv effekt for virksomheden.</p> <p>For Erhvervshus Sydjylland skal virksomhedernes kendskab til erhvervshusenes ydelser inden for bæredygtighed, grøn omstilling og cirkulær økonomi i efteråret 2023 være 78 pct.</p>
Metode	<p>Målet vedr. udvikling af det fælles dialogværktøj opgøres af KL og Erhvervsstyrelsen efter dialog med erhvervshusene.</p> <p>Målet vedr. kendskab til erhvervshusets ydelser inden for bæredygtighed, grøn omstilling og cirkulær økonomi, opgøres af Erhvervsstyrelsen.</p>
Afreportering	<p>Erhvervshus Sydjylland afreporterer vedr. udviklingen af fælles dialogværktøj til KKR på baggrund af dialogen mellem KL, Erhvervsstyrelsen og erhvervshusene om målopfyldelse.</p> <p>Erhvervsstyrelsen afreporterer til KL og erhvervshusene om kendskabet i 2023. Erhvervshus Sydjylland afreporterer på den baggrund til KKR Syddanmark.</p>

Mål 6 – Effekt i virksomhederne

Erhvervshusenes formål er at styrke erhvervsudviklingen i hele Danmark, herunder bl.a. at forbedre virksomhedernes produktivitet og konkurrenceevne. På den baggrund fastsættes følgende målepunkter:

Mål	<p>I 2023 vurderer 70 pct. af de virksomheder, der har modtaget hjælp i erhvervshusene, at vejledningen "I høj grad" forventes at have en positiv effekt for virksomheden.</p> <p>For virksomheder i erhvervshusenes vækstsegment skal der to år efter endt vejledning kunne måles en mervækst på mindst 10 procentpoint i omsætning og mindst 5 procentpoint i beskæftigelse i forhold til en kontrolgruppe af sammenlignelige virksomheder.</p> <p>Virksomheder i erhvervshusenes driftssegment har to år efter endt vejledning en øget produktivitet sammenlignet med en kontrolgruppe af sammenlignelige virksomheder. I beregningen måles væksten i virksomhedernes omsætning per årsværk.</p>
Metode	<p>Målet omkring forventet positiv effekt opgøres af Erhvervsstyrelsen ved, at de virksomheder, der har modtaget vejledning i 2023 samt er tilmeldt brugerevaluering, bedes vurdere hvorvidt vejledningen i høj grad forventes at have en positiv effekt for virksomheden.</p> <p>Målet opgøres på baggrund af data i brugerevalueringssystemet, hvor spørgsmålet "I hvor høj grad vurderer du at vejledning vil have en positiv effekt for virksomheden" kan besvares med "I høj grad", "I nogen grad", "I lav grad", "Slet ikke" eller "Ved ikke".</p>
Afreportering	<p>Erhvervsstyrelsen afreporterer til KL og erhvervshusene en gang årligt. Erhvervshus Syddjylland afreporterer årligt til KKR Syddanmark.</p>

Mål 7 – Digitalisering og nye teknologier

For mange virksomheder kan styrket digitalisering og brug af nye teknologier være et vigtigt element i forhold til at udvikle eller gentænke virksomhedens drift og forretningsudvikling med henblik på at øge produktiviteten og styrke konkurrenceevnen. På den baggrund fastsættes følgende målepunkt:

Mål	I 2023 vurderer 70 pct. af de virksomheder, der har modtaget vejledning indenfor digitalisering og brug af nye teknologier, at vejledningen "I høj grad" forventes at have en positiv effekt for virksomheden.
Metode	<p>Målet opgøres af Erhvervsstyrelsen ved, at de virksomheder, der har modtaget specialiseret vejledning i 2023, er tilmeldt brugerevaluering samt angiver, at de har modtaget vejledning indenfor digitalisering og automatisering, giver udtryk for, at erhvervshusets vejledning i høj grad forventes at have en positiv effekt for virksomheden.</p> <p>Målet opgøres på baggrund af data i brugerevalueringssystemet, hvor spørgsmålet "i hvor høj grad forventer du, at erhvervshusets vejledning vil have en positiv effekt for virksomheden" kan besvares med "I høj grad", "I nogen grad", "I lav grad", "Slet ikke" eller "Ved ikke". Kun virksomheder, der har svaret, at de har modtaget vejledning indenfor digitalisering og automatisering, medtages i opgørelsen.</p>
Afrapportering	Erhvervsstyrelsen afrapporterer til KL og erhvervshusene en gang årligt. Erhvervshus Sydjylland afrapporterer årligt til KKR Syddanmark.

Lokale mål aftalt mellem KKR Syddanmark og Erhvervshus Sydjylland

Mål 8: NPS-måling på alle relevante touchpoints

Mål	Der udsendes i dag brugerevaluering til udvalgte virksomheder som har haft sparringsmøder med Erhvervshus Sydjylland. Denne evaluering udvides således at tilfredsheden måles på alle touchpoints virksomhederne har med Erhvervshus Sydjylland. Denne NPS-måling omfatter dermed alle afdelinger i Erhvervshuset herunder også projektafdeling, marketing m.m.
Metode	Der sendes mails ud til alle virksomheder der har været i kontakt med Erhvervshus Sydjylland, hvor disse får mulighed for ganske kort at svare på tilfredsheden med Erhvervshus Sydjylland. Der vil være et enkelt spørgsmål om tilfredsheden og herudover mulighed for at give en kommentar. Dette vil ske i samarbejde med en ekstern udbyder af NPS-målinger.
Afreportering	Erhvervshus Sydjylland afreporterer årligt til KKR Syddanmark.

Mål 9: Antalsmål på samlede antal kontakter

Mål	I 2023 aftales mål for virksomhedskontakter med den enkelte kommune i Sydjylland. Der er en målsætning om at der i alt vil være 2000 virksomhedskontakter i Sydjylland. Disse fordeles på de enkelte kommuner efter kommunernes befolkningstal.
Metode	Hver enkelt kommune i Sydjylland har adgang til opdateret dashboard som bl.a. fortæller antal virksomheder Erhvervshuset har været i dialog med år til dato inden for hver enkelt kommune. Disse dashboards udbygges i 2023 med måltal for den enkelte kommune ud fra det samlede mål på 2000 virksomheder.
Afreportering	Erhvervshus Sydjylland afreporterer årligt til KKR Syddanmark.

Ikrafttrædelse

Resultatkontrakten træder i kraft d. 1. januar 2023.

For KKR Syddanmark

den 7 / 12 2022



Johannes Lundsryd
Formand for KKR Syddanmark

For Erhvervshus Sydjylland

den 6 / 12 2022



Mads Skau
Formand for Erhvervshus Sydjylland