

29. august 2019

Principper for god erhvervsservice i Midtjylland



efiko

Principper for god erhvervsservice i Midtjylland

Den lokale enkeltkommunale erhvervsservice og den tværkommunale specialiserede erhvervsservice (Erhvervshus Midtjylland) har i foråret 2019 afdækket en række principper for god erhvervsservice, set fra en kunde-/virksomhedssynsvinkel. Rådgivningsfirmaet Efiko har bidraget med afholdelse af workshops og sammenskrivning af synspunkter, pointer og principper i nærværende notat.

På grund af lokale forskelle i muligheder og vilkår kan der gælde forskellige præmisser for nogle princippers udformning og håndtering. Derfor er det i notatet angivet, hvor der kan være forskellige tilgange til udvalgte områder, som der således ikke ses ens på i alle dele af den lokale erhvervsservice og i den specialiserede erhvervsservice. Endvidere fremgår en række supplerende bemærkninger fra den lokale erhvervsservices i uredigeret form i bilag A, ligesom efterfølgende præcisering fra den lokale erhvervsservice fremgår i bilag B.

Der er som nævnt tale om principper (se nedenstående for en uddybning af forståelsesrammen), og papirets hensigt er ikke at opstille en entydig facitliste. Formålet er i stedet at indramme de mest centrale principområder for god erhvervsservice - set fra en kunde-/virksomhedssynsvinkel. Og med udgangspunkt i den faglighed og erfaring, som det samlede midtjyske erhvervsservicesystem repræsenterer, at give et bud på centrale elementer til nærmere konkretisering af arbejdsdeling/snitflader i det midtjyske erhvervsservicesystem. Med princippapiret lægges op til en samlet erhvervsfremmeindsats, der bygger på et ønske om gensidig informationsdeling og transperens i systemet.

Baggrunden for denne proces har været Folketingets vedtagelse af ny lov om erhvervsfremme¹ i december 2018, og de ændringer i det erhvervsservicesystem, der er opbygget og opgavevaretagelse, som dette har medført. Der er således tale om en ny situation i 2019, som skal finde et mere permanent leje over tid og inden for de givne rammer. Formålet har således været at sikre midtjyske virksomheder de bedste vilkår for at modtage god erhvervsservice under hensyntagen til, at den:

- Dækker virksomhedernes behov
- Er i tråd med kommunale erhvervspolitiske prioriteringer og mål
- Giver sammenhængende erhvervsserviceydelse, uden overlap mellem de forskellige aktører
- Bidrager til at realisere de midtjyske dele af den decentrale erhvervsfremmestrategi, som er formuleret af Erhvervshus Midtjyllands bestyrelse i samspil med KKR Midtjylland.

Forståelsesramme og centrale begreber

Principperne for god erhvervsservice skal fungere i en operationel sammenhæng og bl. a. bidrage til at sikre en hensigtsmæssig arbejdsdeling/snitflade mellem de forskellige led/operatører i det samlede erhvervsservicesystem. Derfor er det hensigtsmæssigt indledningsvist at afklare mere præcist, hvad der konkret forstås ved en række centrale begreber:

- Principper
- Erhvervsserviceprocessens hovedelementer
- Erhvervsserviceydelserne
- Målgruppen for erhvervsservice.

Principper

Ved "principper" forstås et sæt af vejledende rammer/værdier for kundebetjeningen i det midtjyske erhvervsservicesystem. Der er ikke tale om faste rammer eller universelle regler, set fra en system-synsvinkel, men et kodeks for hvorledes kundens/virksomhedens behov erfaringsmæssigt kommer i centrum og sikres den bedste betjening.

¹ Lov nr. 1518 af 18. december 2018.

Erhvervsserviceprocessens hovedelementer

Helt overordnet kan erhvervsserviceprocessens hovedelementer anskueliggøres på følgende vis:



En virksomhed kommer i kontakt med erhvervsservicesystemet, fordi den efterspørger/har et behov for viden/information/sparring, enten ift. en erkendt problemstilling eller et erkendt potentiale, eller i en mere overordnet sammenhæng uden at anledningen er knyttet sammen med et erkendt/konkret behov. Virksomheden kan opnå adgang til informationer på den digitale erhvervsfremmeplatform og/eller til vejledning. Afhængig af virksomhedens behov henvises virksomheden til private/offentlige rådgivere - hvis det drejer sig om problemløsning/potentialerealisering – og hvis behovet fordrer specialiseret erhvervsservice (og kontakten med erhvervsservicesystemet er startet i den lokale erhvervsservice) henvises virksomheden til Erhvervshus Midtjylland. Der kan også henvises til andre aktører (eks. klyngeorganisationer, The Trade Council, Vækstfonden m. fl.). Processen afsluttes med opfølgning.

Den viste tilgang formidler et idealforløb. Ikke alle forløb er lineære, og processen kan starte i alle de viste led i figuren. Det er alene virksomhedens behov, som afgør forløbet. Eksempelvis kan en virksomheds kontakt med erhvervsservicesystemet starte i den specialiserede erhvervsservice. Hvis ikke den har behov for specialiserede ydelser, men efterspørger/har behov for erhvervsservice, henvises til den digitale erhvervsfremmeplatform og/eller den lokale erhvervsservice.

De enkelte potentielle led/aktører i den samlede erhvervsserviceproces er således:

- Den digitale erhvervsfremmeplatform
- Lokal erhvervsservice
- Specialiseret erhvervsservice (Erhvervshus Midtjylland)
- Private/offentlige rådgivere
- Øvrige aktører (klyngeorganisationer mv.).

Erhvervsserviceydelserne

Erhvervsserviceydelserne tager udgangspunkt i kundens/virksomhedens behov og kan i en overordnet sammenhæng oplistes som:

- Information
- Vejledning
- Kollektive tilbud.

Behovet for information kan dækkes via den digitale erhvervsfremmeplatform samt den lokale og specialiserede erhvervsservice.

Vejledning består af flere typer ydelser:

- Indledende afklaring, som er en kerneydelse i den lokale erhvervsservice
- Sparring, som kan foretages af lokale og specialiserede erhvervsservice
- Specialiseret vejledning (sparring med faglig dybde), som er en kerneydelse i den specialiserede erhvervsservice.

Kollektive tilbud dækker over en vifte af ydelser, der udfoldes til en flerhed af virksomheder, som har samme behov og/eller lignende strategisk fokus. Der kan eksempelvis være tale om iværksætterkurser og netværk, som udbydes af den lokale erhvervsservice, og camps og netværk, der udbydes af både den lokale og specialiserede erhvervsservice.

Målgruppen for erhvervsservice

- Alle virksomheder er i målgruppen for erhvervsservice, men ikke alle virksomheder har samme behov. Derfor er følgende opdeling prioriteret for at sikre, at virksomhederne i videst mulig omfang får adgang til tilbud, som passer til deres behov²:
- Før-startere (personer, som overvejer at etablere virksomhed)
- Iværksættere (såvel tidligere som iværksættere op til tre år efter etableringstidspunktet)
- Etablerede virksomheder (herunder vækstorienterede virksomheder).

De midtjyske principper for god erhvervsservice

Principperne for god erhvervsservice i Midtjylland bygger på en tilgang med følgende prioriterede dimensioner:



Synlighed og opsøgende arbejde

Synlighed og opsøgende arbejde vil sige aktørernes aktiviteter og adfærd for at sikre, at virksomhederne er klar over, hvilke ydelser/tilbud der er i det midtjyske erhvervsservicesystem, samt hvor man skal henvende sig. Det overordnede mål er at sikre virksomhedernes optimale og målrettede kendskab til ydelser/tilbud og aktører. Målet kan yderligere konkretiseres:

- Alle nyetablerede virksomheder informeres om mulighederne i erhvervsservicesystemet af den lokale erhvervsservice og via den digitale erhvervsfremmeplatform³
- Målrettede henvendelser til etablerede virksomheder sikres i videst mulig omfang via big data-anvendelse/machine learning baserede modeller af den specialiserede erhvervsservice⁴

² Når begrebet "virksomhed" anvendes i dette papir, dækker det således over alle de tre nævnte dele af målgruppen.

³ Nogle lokale erhvervsserviceenheder ønsker at anvende sociale medier som den primære informationskanal.

⁴ Opsøgende virksomhedskontakt fra erhvervsservicesystemet koordineres mest muligt og med udgangspunkt i virksomhedernes individuelle behov. Høj justits fra alle parter ift. registrering i det fælles CRM-system er påkrævet for at sikre mest mulig koordination. Den lokale og den specialiserede erhvervsservice er generelt enige om at holde god kontakt (eks. via faste kvartalsvise dialogmøder) og sikre mest mulig koordination i indsatsen, så virksomhederne ikke oplever en u hensigtsmæssig kontakt.

- Fælles layout for informationsformidling på den lokale og specialiserede erhvervsservices websites (eks. grafikelementer) i sammenhæng med rammer og muligheder under den digitale erhvervsfremmeplatform
- Kampagner og arrangementer mod specifikke/prioriterede sektorer/klynger/styrkepositioner orienteres løbende mellem den lokale og den specialiserede erhvervsservice i samspil med kommunerne.

Princip	Indikator	Opfølgning /aktør ⁵
Min. 20% af alle iværksættere skal være i kontakt med erhvervsservicesystemet	Andel af iværksættere i hver kommune, som er i kontakt med erhvervsservicesystemet	Registrering i CRM (LES og EHM) Årlig profilanalyse (EHM)
Min. 50% af vækstvirksomheder skal være i kontakt med erhvervsservicesystemet	Andel af vækstvirksomheder i hver kommune, som er i kontakt med erhvervsservice-systemet	Årlig profilanalyse (EHM)
35% af den potentielle ⁶ målgruppe for erhvervsservice skal kende erhvervsservicesystemet	Andel af det lokale erhvervsliv, som kender erhvervsservice-systemets tilbud	Årlig kendskabsanalyse (EHM)

Betjening af virksomheder

Betjening af virksomheder er aktørernes fælles forståelse for, hvorledes virksomhederne bedst muligt serviceres. Det overordnede mål er at sikre størst mulig behovsdækning hos den enkelte virksomhed, herunder arbejdsdeling/snitflader mellem aktørerne og bedst mulig sammenhæng mellem de enkelte aktørers ydelser/tilbud (uden overlap, se senere afsnit)⁷. Målet kan yderligere konkretiseres:

- Mest mulig brug af den digitale erhvervsfremmeplatform og udbyggede selvhjælpsværktøjer i den indledende dialog med virksomhederne i den lokale erhvervsservice
- Anvendelse af digitale værktøjer, eks. Væksthjulet, som grundlag for henvisning til specialiseret erhvervsservice, private/offentlige rådgivere og andre aktører
- Før-startere og tidligere iværksættere serviceres fortrinsvist lokalt via den digitale erhvervsfremmeplatform, indledende afklaring/vejledning og kollektive tilbud
- Modne iværksættere og etablerede virksomheder vurderes i mange tilfælde at have specialiserede behov, der fordrer henvisning til/håndtering af den specialiserede erhvervsservice via vejledning, kollektive samt programbaserede tilbud
- Fælles telefonnummer for erhvervsservice i Midtjylland (aktuelt 7015 1618)
- Den lokale og den specialiserede erhvervsservice omfattes af brugertilfredshedsmålinger, og den specialiserede erhvervsservice er omfattet af effektmåling, fsv. angår virksomheder med vækstambitioner der gør brug af programbaserede tilbud.

⁵ LES = lokal erhvervsservice & EHM = Erhvervshus Midtjylland/specialiseret erhvervsservice

⁶ Erfaringsmæssigt har eks. holdingselskaber ikke behov for erhvervsservice.

⁷ Som nævnt indledningsvis i papiret er der tale om principper – virksomhedens behov er i centrum, hvorfor arbejdsdeling/snitflader er belyst vejledende.

Princip	Indikator	Opfølgning /aktør
Virksomhederne motiveres i videst mulig omfang til at anvende digitale selvhjælpsværktøjer, eks. som forberedelse til vejledning	Min. 30% af virksomhederne, som benytter erhvervsservice, anvender min. et digitalt selvhjælpsværktøj	Registrering i CRM (LES og EHM)
Alle før-startere henvises som udgangspunkt til den digitale erhvervsfremmeplatform	Op mod 100% af før-starterne, som efterspørger erhvervsservice, henvises til den digitale erhvervsfremmeplatform	Registrering i CRM (LES)
Tidligere iværksættere betjenes fortrinsvist lokalt	90% af tidlige iværksættere, som efterspørger erhvervsservice, afklares af den lokale erhvervsservice	Registrering i CRM (LES)
Modne iværksættere og etablerede virksomheder betjenes fortrinsvis af den specialiserede erhvervsservice	30% af iværksætterne og etablerede virksomheder, som efterspørger erhvervsservice, får vejledning i den specialiserede erhvervsservice	Registrering i CRM (EHM)
Høj tilfredshed blandt betjente virksomheder	Min. 80% tilkendegiver at være meget tilfreds eller tilfreds	Tilfredsheds- og NPS-målinger (LES og EHM)
Virksomhederne oplever et sømløst erhvervsservicesystem	Kvaliteten i brugen af CRM	Tilfredsheds- og NPS-målinger (LES og EHM)
Virksomheder, som efterspørger erhvervsservice og/-eller henvises til specialiseret erhvervsservice eller øvrige tilbud/rådgivning	Min. 80% henvises til et erhvervsservicetilbud og/eller privat/offentlig rådgivning. Virksomheden får svar inden for 48 timer	Registrering i CRM (LES og EHM)

Værktøjer og metoder

Værktøjer og metoder er det sæt af virkemidler, som den enkelte aktør råder over, herunder fælles værktøjer og metoder. Det overordnede mål er størst mulig værdi for virksomhederne ved anvendelse af den enkelte aktørs ydelser/tilbud, og at ydelser/tilbud er aktuelle og relevante ift. virksomhedernes behov. Målet kan yderligere konkretiseres:

- Brug og uddannelse i anvendelse af fælles screenings- og dialogværktøjer (aktuelt Væksthjul-et). Der kan suppleres med yderligere værktøjer (eks BMC)
- Brug af fælles CRM-system og GDPR-aftalekoncept til sikring af videndeling om kontakt og tilbud til virksomhederne
- Etablering af fælles rådgiveroversigt
- Etablering af digitalt kundeunivers ift. virksomheder, som er i målgruppen for program-baserede tilbud samt i overensstemmelse med rammer og retningslinjer for den digitale erhvervsfremmeplatform.

Princip	Indikator	Opfølgning /aktør
Alle aktører anvender fælles CRM-system med generel videndeling om virksomheder-nes ydelser fra/anvendelse af erhvervsservicesystemet	100% registrering af sager i CRM	Registrering i CRM og fælles GDPR-aftale (LES og EHM)
Væksthjulet anvendes aktuelt som dialog- og screenings-værktøj	Alle virksomhedskonsulenter uddannes i brugen af aftalte værktøjer	Uddannelsestilbud i regi af MEA (EHM)
Lean Startup, BMC og lign. værktøjer kan anvendes	Alle virksomhedskonsulenter med vejledningsaktiviteter ift. iværksættere uddannes i brugen af aftalte værktøjer	Registrering i CRM-systemet (LES og EHM)

Medarbejderkompetencer

Medarbejderkompetencer er de kompetencer, som den enkelte aktør kan forventes at have ift. betjeningen af virksomhederne. Det overordnede mål er at sikre virksomhederne den bedste servicering, uanset indgang til det midtjyske erhvervsservicesystem. Målet kan yderligere konkretiseres:

- Alle virksomhedskonsulenter i den lokale og specialiserede erhvervsservice sikres fælles kompetenceudvikling ift. værktøjer, metoder og redskaber i relation til god erhvervsservice
- Fælles information og profilering af kvalitetssikring overfor virksomhederne
- Sikring af fælles deltagelse og udvikling af brug af virksomhedskonsulentuddannelser.

Princip	Indikator	Opfølgning /aktør
Lokal erhvervsservice tilbyder virksomhedskonsulenter med stærke generalistkompetencer	Min. fem års relevant erhvervs-erfaring eller relevant uddannelsesbaggrund	Ved rekruttering (LES)
Specialiseret erhvervsservice tilbyder virksomhedskonsulenter med stærke specialiserede kompetencer, suppleret med generalistkompetencer.	Min. fem års relevant erhvervs-erfaring (gerne med egen virksomhed) og min. teoretisk uddannelse på bachelorniveau, og gerne masterniveau.	Ved rekruttering (EHM)
Løbende vedligeholdelse og udvikling af medarbejderkompetencer gennem fælles efteruddannelsestilbud	Alle aktører deltager i efteruddannelsestilbuddene i MEA-regi: • Nye medarbejdere deltager i basismodul og erhvervsudviklings-døgn • Relevante medarbejdere deltager i udbudte tilvalgsmoduler	Kompetenceplaner (LES og EHM)

Lokale og specialiserede erhvervsservicetilbud

Den lokale erhvervsservice tilbyder følgende ydelser til alle lokale virksomheder i den enkelte kommune:

Ydelser til alle lokale virksomheder

- Indledende afklaring / 1:1 vejledning⁸
- Samspil med øvrige lokale offentlige tilbud med virksomhedskontakt (eks. inden for arbejdsmarkeds- og uddannelsesområdet)
- Faglig bistand ifm. myndighedsbehandling inden for erhvervsområdet
- Henvisning til den digitale erhvervsfremmeplatform, specialiseret erhvervsservice, privat rådgivning og/eller offentlig videnleverance
- Informations- og temamøder
- Iværksætterkurser
- Camps
- Netværk

Omfanget af ydelser/tilbud i den lokale erhvervsservice kan variere fra kommune til kommune, afhængig af prioritering og økonomi. Ovennævnte viser de ydelser, som vil være tilgængelige i alle midtjyske kommuner.

Den specialiserede erhvervsservice tilbyder følgende ydelser til alle virksomheder, som efterspørger/-har behov for specialiserede ydelser:

Basisydelser til alle virksomheder, som efterspørger og/eller har behov for specialiserede ydelser

- 1:1 vejledning⁹
- Henvisning til privat rådgivning og/eller offentlig videnleverance
- Finansieringstjek
- Internationaliseringstjek
- Camps
- Netværk
- Kompetencetjek
- Vejledning/rådgivning i krisesituationer (Early Warning)
- Henvisning til øvrige tilbud/ordninger, herunder indstationerede aktører, pt.:
The Trade Council
EKF Danmarks Eksportkredit
Innovationsfonden
Vækstfonden
IFU
Nopef/Nefco
Central Denmark EU Office

⁸ Erfaringsmæssigt vil de fleste virksomheder kunne afklares inden for en tidsramme i niveauet to – tre timer.

⁹ Erfaringsmæssigt vil de fleste specialiserede vejledningsforløb ligge inden for et niveau på op til 10 timer.

Følgende programbaserede ydelser tilbydes til virksomheder med vækstambitioner/-potentiale:

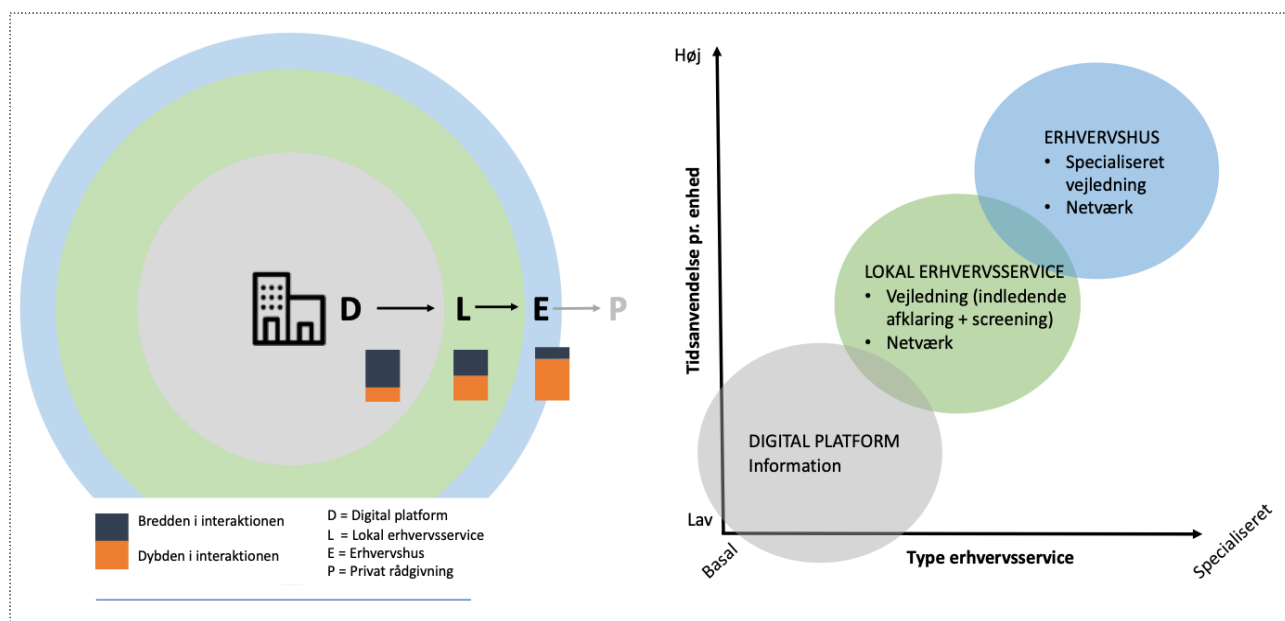
Segment	Aktuelle programbaserede ydelser/tilbud til virksomheder med vækstambitioner/-potentiale ¹⁰
Nye/unge virksomheder (< 3 år)	• Key Account Manager • Kapitalcoach • Mentor • Advisory Board • Vækstgrupper • Plato • Masterclasses (kapital) • Præsentation for Business Angels og andre kapitalaktører • Ledere til start ups • Medfinansiering til videntilførsel
Etablerede virksomheder (> 3 år)	• Key Account Manager • Virksomhedspitch • Vækstsparring • Virksomhedsnetværk • Strategiske netværk • InnoBooster – ansøgningsassistance • Dalgas • Eksportmentor • Markedsbesøg • Medfinansiering til videntilførsel

Virksomhedernes adgang til erhvervsservicetilbuddene

Set fra en kunde-/virksomhedssynsvinkel kan adgangen til tilbuddene i det midtjyske erhvervs-servicesystem illustreres som i figuren herunder. Cirklerne til venstre viser hvorledes systemet har virksomheden i centrum og hvorledes de forskellige "led" i systemet udfylder forskellige roller i forhold til at servicere virksomhederne i både dybden og bredden. Figuren til højre illustrerer arbejdsdelingen mellem den digitale platform, lokal erhvervsservice og Erhvervshuset.

¹⁰ Adgangen til de nævnte ydelser, herunder omfanget af mulighederne for medfinansiering til videntilførsel, reguleres iht. retningslinjer i EU's strukturfondsprogrammer samt vækstpotentialeniveauer i strategien "Det midtjyske Vækstunivers". For flere informationer om sidstnævnte se venligst: <https://startvaekst.dk/file/658921/Detmidtjyskevaekstuniversstrategi.pdf>.

Figur: Virksomhederne i centrum og arbejdsdeling i erhvervsfremmesystemet



Fordeler man de forskellige dele af målgruppen ift. de enkelte erhvervsserviceaktører (nævnt på side 3) kan følgende vejledende overblik oplistes¹¹:

	Digital erhvervsfremmeplatform ¹²	Lokal erhvervsservice	Specialiseret erhvervsservice
Før-startere	Mulighed for informationshentning	-	-
Iværksættere (<3 år)	Mulighed for informationshentning	- Op til 2 – 3 timers indledende afklaring - Henvi sning til rådgivning/-videnleverance - Iværksætterkurser - Informations- og tema-møder - Netværk - Camps	- Op til 10 timers vejledning - Henvi sning til rådgivning/-videnleverance - Finansieringstjek - Camps - Netværk - Vejledning/rådgivning i krisesituationer - Henvi sning til øvrige tilbud/ordninger, herunder indstationerede aktører - Programbaserede tilbud (hvis vækstambitioner/-potentiale)
Etablerede virksomheder	Mulighed for informationshentning	- Op til 2 – 3 timers indledende afklaring - Henvi sning til rådgivning/-videnleverance - Informations- og tema-møder - Netværk - Camps	- Op til 10 timers vejledning - Henvi sning til rådgivning/-videnleverance - Finansieringstjek - Internationaliseringstjek - Kompetencetjek - Camps - Netværk - Vejledning/rådgivning i krisesituationer - Henvi sning til øvrige tilbud/ordninger, herunder indstationerede aktører - Programbaserede tilbud (hvis vækstambitioner/-potentiale)

¹¹ Ikke udtømmende, som nævnt på side 8 kan omfanget af lokale erhvervsservicetilbud variere fra kommune til kommune.

¹² Den digitale erhvervsfremmeplatform forventes at få en bredere anvendelse/funktion på sigt.

Rammer for de specialiserede erhvervsserviceydelser¹³

For at sikre den mest hensigtsmæssige håndtering af virksomheder, som har behov for specialiserede erhvervsserviceydelser (herunder henvisningsgrundlaget fra den lokale erhvervsservice), er der opstillet følgende overordnede rammer for de specialiserede erhvervsserviceydelser:

- Alle virksomheder skal have den bedste betjening ift. deres behov – dvs. at der ikke kan opstilles en præcis og dækkende oversigt over specialiserede erhvervsserviceydelser. Kundens behov er i centrum, også selv om dens behov ikke er eksplicit beskrevet ift. specialiserede erhvervsserviceydelser ("no wrong door")
- Jf. ovenstående fordrer ikke alle erhvervsservicebehov specialiserede ydelser. Som nævnt på side 9 forudsættes en række behov dækket via den digitale erhvervsfremmeplatform og den lokale erhvervsservice inden for de nævnte rammer for indledende afklaring mv.
- I forlængelse af førnævnte er en grundlæggende og pragmatisk tilgang, at de erhvervsserviceydelser, som ikke er omfattet af oversigten over lokale erhvervsserviceydelser - herunder den digitale erhvervsfremmeplatform - er specialiserede¹⁴
- De specialiserede erhvervsserviceydelser kan leveres i forlængelse af en indledende afklaring via den digitale erhvervsfremmeplatform og/eller den lokale erhvervsservice samt via direkte henvendelse fra virksomheden. Erhvervshus Midtjylland har i sidstnævnte tilfælde mulighed for at henvise virksomheden til den digitale erhvervsfremmeplatform og/eller den lokale erhvervsservice, inden evt. specialiseret vejledning påbegyndes
- De specialiserede erhvervsserviceydelser henvender sig til virksomheder med behov inden for følgende områder (vejledende oversigt - ikke udtømmende):
 - Internationalisering/eksport
 - Finansiering/kapitalrejsning
 - Innovation/forretningsudvikling/strategi
 - Ledelse/organisationsudvikling
 - Certificering
 - Ny teknologi/it
 - Automation
 - Digitalisering
 - Patentering
 - Generationsskifte
 - Vidensamarbejde
 - CSR
 - Adgang til programbaserede tilbud i bred forstand (vækstambitiøse/-potentielle virksomheder)

¹³ <https://www.kl.dk/media/18854/rammeaftale-om-erhvervshusene-2019-2020.pdf>

¹⁴ Dette kan variere fra kommune til kommune, alt afhængig af om den enkelte kommune har ønsker om selv at tilbyde/finansiere additionelle ydelser til de lokale virksomheder inden for de rammer, som lov om erhvervsfremme giver.

Bilag A: Bemærkninger fra LES til principnotat om god erhvervsservice i Midtjylland



VITUS BERING INNOVATION PARK
CHR. M. ØSTERGAARDS VEJ 4A
8700 HORSENS
+45 75611888
mail@businesshorsens.dk
www.businesshorsens.dk
CVR 88669614

Kommentarer til notat omkring «Principper for god erhvervsservice i Midtjylland»

I forbindelse med det rundsendte notat, har vi forfattet vores input og tanker, som er uddybet herunder.

S 4: Øverste bullet: Bør fjerne ordlydende = **(herunder vækstorienterede virksomheder)**

S 4 Synlighed og opsøgende arbejde bullit 1 og 2

- Punkt 1 omformuleres: Vi vil gerne sørge for en bred synliggørelse via SOME men vores erfaring siger, at det ikke gir mening at sende breve rundt til alle iværksættere, da udbyttet er lille, og så er der også reklamebeskyttelsen som mindsker udbredelsen betydeligt. Kort sagt – væk med "Alle" i den sætning eller en uddybning
- Punkt 2: Vi skal have tilføjet at **al opsøgende virksomhedskontakt fra Erhvervshuset i den enkelte kommune skal koordineres med den enkelte kommune eller den aktør som kommunen har sat til at være udførende på området, så systemet fremstår koordineret og sammenhængende**

S 5 Synlighed og opsøgende arbejde - Principper

- Observation ift. boxen: Hvis vi skal leve op til principperne og indikatorerne kræver det i hvert fald, at vi arbejder endnu mere struktureret ift. målgrupperne og den opsøgende kontakt for at indfri resultatomålene, og vi **arbejder tæt sammen** med alle lokale erhvervsfremmeaktører og puljer ressourcerne omkring opgaven
- Vi er lidt opmærksomme på %-satserne, da vi har svært ved at forholde os til tallene. Eks. Min 20% af alle iværksættere skal være i....**Hvordan måler vi eks. at dette opfyldes ift. iværksættere.** Det bliver lidt for luftigt.
- **Vækstvirksomheds begrebet** bør generelt fjernes, da det er en "gammel" definition fra det tidligere Væksthus.
- **Årlig profilanalyse** – er den gratis for alle i LES?

S 5-6 Betjening af virksomheder

- Bullit 4: **Det skal tilføjes at modne iværksættere og etablerede virksomheder også kan håndteres lokalt. Der lægges op til at håndtering af modne iværksættere og etablerede virksomheder er en opgave for erhvervshuset alene**
- Hvordan defineres "modne iværksættere"? – Bullet 4. Vi skal passe på at vi ikke får mange definitioner – modne, vækst, tidligere iværksættere m.m. Keep it simple.
- Boxen nederst på siden: Der lægges op til at alle før-startere henvises til den digitale erhvervsplatform. **Det gir ikke mening at indsætte en indikator for succes der siger at 100% af før-**

starterne henvises til den digitale platform. De skal henvises når det er relevant. Det vil blive betragtet som dårlig lokal erhvervsservice at sende de +100 før-startere vi har i Horsens direkte på den digitale platform, som det eneste tilbud.

- Boxen s 6 øverst: Det gir ikke mening at skrive, at modne iværksættere og etablerede virksomheder betjenes af Erhvervshuset som udgangspunkt. **Vi skal have ændret ordlyden på indikatoren, så lokal erhvervsservice sidestilles med Erhvervshuset**
- Boxen s 6 nederst: under principper nederste punkt: (fortrinsvis til iværksættere) bør fjernes

S 7: Medarbejderkompetencer:

- Første box: Kompetencer i lokal erhvervsfremme – Indikatoren ændres til: **Min. 5 års relevant erhvervs erfaring eller relevant uddannelsesbaggrund**
- Første box: Indikatorer for specialiseret erhvervsservice: (gerne med egen virksomhed) – De personer der har haft egen virksomhed, har tilegnet sig en generel kompetence og derfor er det måske ikke egnet for ”specialiseret erhvervsservice”, men måske mere reel for lokal erhvervsservice. I hvertfald en tanke værd om det bør skrives specifikt, som et ønske

S10-11: Rammer for specialiserede erhvervsserviceydelser

- S 11: Bullit 2: Der lægges op til at alle opgaver der ikke står i boksen under lokal erhvervsservice s. 9 og 10 som definition er specialiserede ydelser. **Enten skal vi sikre at listen er udtømmende eller foreslår vi at punktet slettes.**

Andre ønsker til tilføjelser under punktet ”Synlighed og opsøgende arbejde” S 4-6:

- **Erhvervshuset skal løbende levere konsekvent feedback ift. aktiviteten i den enkelte kommune** og koordinere med den enkelte kommune (eller den aktør som kommunen har sat til at være udførende på området)
- Erhvervshuset skal – med kommunerne eller deres aktører – dele de udvælgelseskriterier, som erhvervshuset bruger når udvælger/vurderer virksomheder, som kan få en vækstpakke.
- Det skal være tydeligt, **hvilke produkter som erhvervshuset har på hylden** – både for virksomhederne og lokal erhvervsservice
- Det bør fremgå tydeligere af notatet, at den digitale platform ikke nødvendigvis løser alle problemer, og at den muligvis vil **medføre øget pres** på både den lokale og specialiserede erhvervsservice.

Ser frem til at modtage et nyt og revideret oplæg, som har indarbejdet vores samlede synspunkter, som fundament for det gode samarbejde mellem den lokale erhvervsservice og Erhvervshuset.

Med venlig hilsen

Anders Killmann Petersen
Erhvervsdirektør, BusinessHorsens

Fra: Karsten Geertsen <karsten.geertsen@odder.dk>

Dato: torsdag den 14. marts 2019 kl. 12.59

Til: 'Jesper Nørgaard Viemose' <jesper@efiko.dk>

Emne: SV: Notat om principper for god erhvervsservice i høring

Hej Jesper

Jeg har nu fået nærlæst notatet, og har følgende kommentarer:

Selvom det måske ligger implicit i kompetenceudviklingen, bør der helt overordnet stå noget om gensidig information og transparens i forhold til tilbud/ydelser og metoder. Ikke mindst er det meget vigtigt, at lokal erhvervsservice løbende bliver klædt godt på til henvisningsopgaven, som kræver fuldt overblik over Erhvervshusets ydelser, tilbud og metoder – herunder også i forhold til programmer, som ligger ud over den specialiserede erhvervsservice.

Synlighed og opsøgende arbejde (s. 4-5):

Der er en relativt stor andel af virksomhederne, der har valgt reklamebeskyttelse. Når vi vælger at medtage reklamebeskyttede virksomheder i udtræk fra NN Erhverv (der er en del af CRM-systemet) skal vi via et popup-vindue tilkendegive, at vi vil respektere, at der ikke må rettes henvendelse i reklameøjemed til disse virksomheder. Hvis vi skal have et princip om at kontakte (næsten) alle virksomheder, skal vi på forhånd sikre, at henvendelser fra erhvervsserviceorganisationer ikke kan tolkes som reklame.

Men henvendelsesformen bør måske også overvejes. Hvis henvendelser fra erhvervssystemet ikke tolkes som reklame, kan direkte henvendelse ske elektronisk på mail. Men det bør nok også suppleres med (eller erstattes af) mere tidssvarende platforme som f.eks. sociale medier.

Mht. pkt. 2 på side 4 giver det god mening at benytte Big Data. Men helt lavpraktisk vil en stor del af henvendelserne til etablerede virksomheder stadig være en del af den almindelige lokale erhvervsservice – i mange tilfælde fordi virksomhederne også er medlemmer af de tilknyttede medlemsorganisationer. Dette bør også afspejles under dette punkt.

Hvis vi skal undgå overlap og fremstå som ét samlet system, er det også nødvendigt med koordination af kontakten med de etablerede virksomheder, eftersom den i sagens natur kan ske fra såvel lokal erhvervsservice som fra Erhvervshuset.

Betjening af virksomheder (s. 5 – 6):

Under pkt. 4 midt på side 5 og i 4. række i første tabel (øverst side 6) står der, at modne iværksættere og etablerede virksomheder fortrinsvis skal betjenes af den specialiserede erhvervsservice. Dette er bestemt ikke korrekt – og afspejles i øvrigt heller ikke af indikatoren i samme række. En stor del af den erhvervsservice, der efterspørges af denne målgruppe er helt basal erhvervsservice. Kun en mindre del efterspørger specialiseret erhvervsservice. Ifølge indikatoren skal 30% have specialiseret erhvervsservice. Det betyder jo omvendt at 70% kan klare sig med digital eller lokal erhvervsservice, så ordet "fortrinsvis" er i dette tilfælde meget misvisende. Spørgsmålet er i øvrigt om 30% ikke også i sig selv er en meget ambitiøs målsætning, eftersom Erhvervshuset kun forventer at skulle levere specialiseret vejledning til 1.800 virksomheder årligt.

Medarbejderkompetencer (s. 7):

På mødet i Herning aftalte vi, at der ikke skulle være krav om et antal års relevant erhvervserfaring for konsulenter i den lokale erhvervsservice (indikator i 1. række i tabellen midt på siden). Der er flere tilfælde,

hvor det også giver mening at bruge nyuddannede eller kandidater med mere begrænset erhvervserfaring. Vi blev derfor enige om, at der skulle stå erhvervserfaring eller relevant uddannelse. Det må være smuttet for referenten...

Mht. den næste indikator giver det ingen mening at stille krav om uddannelse på bachelor- eller masterniveau uden samtidig at præcisere, at det skal være en uddannelse, der er relevant i forhold til at kunne levere specialiseret rådgivning.

Lokale og specialiserede servicetilbud (s. 7-8):

I overskriften på boksen på side 7 skal der stå "Eksempler på..." eftersom listen ikke er udtømmende (vi hjælper f.eks. også med noget så banalt som at finde ledige lokaler, byggegrunde osv).

Og i forlængelse heraf kan der ikke øverst på side 8 stå, at ovennævnte ydelser "...vil være tilgængelige i alle midtjyske kommuner". Det vil i alle tilfælde være et spørgsmål om lokale politiske prioriteringer, som vi hverken fra lokal erhvervsservice eller fra Erhvervshuset kan blande os i.

I tabellen nederst på side 9 står der, at iværksættere tilbydes 2-3 timers indledende vejledning. Vi blev på mødet i Herning enige om at fjerne den formulering. Vi blev enige om, at der godt kan stå, at der er erfaring for, at en del af iværksætterne kan klare sig med 2-3 timers afklaring. Men der er også en del iværksættere, som kræver mere tid end 2-3 timer - uden at de derved efterspørger specialiserede ydelser. Jeg er ret overbevist om, at Erhvervshuset meget nødt vil påtage sig vejledning af alle iværksættere, som vi fra lokal erhvervsservice vurderer, vil have behov for mere end 3 timers vejledning.

Det samme gælder formuleringen om maks. 2-3 timers vejledning til de etablerede virksomheder på side 10.

Jeg glæder mig til at se de endelige resultat.

Med venlig hilsen

Karsten Geertsen

UdviklingOdder 

UdviklingOdder

VOKSEVÆRKET - VITAPARK

Vitavej 71, 8300 Odder

Tlf. 87 80 40 50 / 20 90 20 30

Fra: Peter Fabricius - erhvervSilkeborg <pf@erhvervsilkeborg.dk>

Dato: torsdag den 14. marts 2019 kl. 11.48

Til: "jesper@efiko.dk" <jesper@efiko.dk>

Cc: Torben Vilsgaard - erhvervSilkeborg <tv@erhvervsilkeborg.dk>

Emne: Kommentarer til "Principper og god erhvervsservice"

Kære Jesper,

Torben og jeg har lige haft et kig på "Principper for god erhvervsservice i Midtjylland" sammen med Silkeborg Kommune, og her kommer vores samlede kommentarer:

De vigtigste input set herfra markeret med fed.

S 4 Synlighed og opsøgende arbejde bullit 1 og 2

- Punkt 1 omformuleres: Vi vil gerne sørge for en bred synliggørelse via SOME men vores erfaring siger, at det ikke gir mening at sende breve rundt til alle iværksættere, da udbyttet er lille, og så er der også reklamebeskyttelsen som mindsker udbredelsen betydeligt. Kort sagt – væk med "Alle" i den sætning eller en uddybning
- Punkt 2: Vi skal have tilføjet at **al opsøgende virksomhedskontakt fra Erhvervshuset i den enkelte kommune skal koordineres med den enkelte kommune eller den aktør som kommunen har sat til at være udførende på området, så systemet fremstår koordineret og sammenhængende**

S 5-6 Betjening af virksomheder

- Indledningen s 5: **Formålet må være at servicere virksomhederne på deres præmisser! Redegørelse for støtteordninger er ikke et formål i sig selv!**
- Bullit 4: **Det skal tilføjes at modne iværksættere og etablerede virksomheder også kan håndteres lokalt. Der lægges op til at håndtering af modne iværksættere og etablerede virksomheder er en opgave for erhvervshuset alene**
- Boxen nederst på siden: Der lægges op til at alle før-startere henvises til den digitale erhvervsplatform. **Det gir ikke mening at indsætte en indikator for succes der siger at 100% af før-starterne henvises til den digitale platform. De skal henvises når det er relevant.** Det vil blive betragtet som dårlig lokal erhvervsservice at sende de 120 før-startere vi har i Silkeborg direkte på den digitale platform, som det eneste tilbud.
- Boxen s 6 øverst: Det gir ikke mening at skrive, at modne iværksættere og etablerede virksomheder betjenes af Erhvervshuset som udgangspunkt. **Vi skal have ændret ordlyden på indikatoren, så lokal erhvervsservice sidestilles med Erhvervshuset**

S 7: Medarbejderkompetencer:

- Første box: Kompetencer i lokal erhvervsfremme – Indikatoren ændres til: **Min. 5 års relevant erhvervserfaring eller relevant uddannelsesbaggrund**

S10-11: Rammer for specialiserede erhvervsserviceydelser

- S 11: Bullit 2: Der lægges op til at alle opgaver der ikke står i boksen under lokal erhvervsservice s. 9 og 10 som definition er specialiserede ydelser. **Enten skal vi sikre at listen er udtømmende ellers foreslår vi at punktet slettes.**

Andre ønsker til tilføjelser under punktet "Synlighed og opsøgende arbejde" S 4-6:

- **Erhvervshuset skal løbende levere konsekvent feedback ift. aktiviteten i den enkelte kommune** og koordinere med den enkelte kommune (eller den aktør som kommunen har sat til at være udførende på området)
- Erhvervshuset skal – med kommunerne eller deres aktører – dele de udvælgelseskriterier, som erhvervshuset bruger når udvælger/vurderer virksomheder, som kan få en vækstpakke.
- Det skal være tydeligt, hvilke produkter som erhvervshuset har på hylden – både for virksomhederne og lokal erhvervsservice

Generelle input til notatet og sikring af et godt samarbejde ml. kommune og erhvervshus:

- Vi kunne godt tænke os at der defineres en **række principper for samarbejdet ml Erhvervshuset og aktørerne i de enkelte kommune, som tager udgangspunkt i det som vi gerne vil have virksomhederne til at opleve.** Det kan være principper som ligeværdighed, at vi informerer hinanden om aktiviteterne i vores nærområder, videndeling ud over CRM-systemet, dialogen i dagligdagen ml Erhvervshuset og kommunerne mv. Principper der sikrer at virksomhederne oplever et samlet erhvervsfremmesystem, og hvor vi spiller hinanden gode. Det er vigtigt med et udefra og ind perspektiv.
- Erhvervshuset er givet en knudepunktsfunktion – hvordan skal den udfoldes i praksis i relation til principperne for samarbejdet ml. Erhvervshuset og aktørerne i de enkelte kommuner?
- I relation til knudepunktsfunktionen er det **Silkeborg Kommunes ønske, at der skabes mulighed for at indarbejde lokale prioriteringer i aftalegrundlaget** som der kan skabes handling på
- Erhvervshuset skal opleves tilgængeligt i Silkeborg og vi skal fremstå som et sammenhængende system sammen med lokal erhvervsservice. Vi vil derfor opfordre til at der **fast udstationeres erhvervshusmedarbejdere i Silkeborg**

Vi uddyber gerne i en nærmere dialog så vi kan få skabt et godt og sammenhængende erhvervsfremmesystem.

Venlig hilsen

Peter Fabricius

Souschef

Direkte: 4119 5955

Hoved-nr.: 8720 4711

Det Gamle Rådhus
Torvet 2A, 1.sal
8600 Silkeborg

Fra: Hans Jørn Mikkelsen <hjm@rserhverv.dk>

Dato: fredag den 15. marts 2019 kl. 11.11

Til: Anders Killmann Petersen <akp@businesshorsens.dk>, Jesper Nørgaard Viemose <jesper@efiko.dk>, "anders@favrskovhverv.dk" <anders@favrskovhverv.dk>, "km@erhvervsraadet.dk" <km@erhvervsraadet.dk>, "Carsten.Steffensen@Hedensted.dk" <Carsten.Steffensen@Hedensted.dk>, "karsten.geertsen@odder.dk" <karsten.geertsen@odder.dk>, "jek@erhvervranders.dk" <jek@erhvervranders.dk>, "tv@erhvervsilkeborg.dk" <tv@erhvervsilkeborg.dk>, "mak@erhvervskanderborg.dk" <mak@erhvervskanderborg.dk>, "aeb@erhvervskanderborg.dk" <aeb@erhvervskanderborg.dk>, "hhansen@ver.dk" <hhansen@ver.dk>, Frank Petersen <frp@skiveet.dk>, "laf@skiveet.dk" <laf@skiveet.dk>

Cc: "ek@erhvervshusmidtjylland.dk" <ek@erhvervshusmidtjylland.dk>, "pe@erhvervshusmidtjylland.dk" <pe@erhvervshusmidtjylland.dk>, "bbm@erhvervshusmidtjylland.dk" <bbm@erhvervshusmidtjylland.dk>

Emne: Notat om principper for god erhvervsservice i høring

Hej Jesper

Tak for tilsendte notat om principper for god erhvervsservice.

Jeg er faktisk enig i det meste, men synes helt sikkert, at Anders fra Business Horsens har pointer i det han skriver. Så det vil jeg gerne tilslutte mig og så komme med mine egne betragtninger til Rammer for de specialiserede erhvervsserviceydelse på side 10-11:

- OK til punkt 1 på side 10
- OK til punkt 2 på side 11
- Punkt 3 skal slettes, for vi vil fortsat gerne køre egne projekter GRO, Ny Viden m.fl. og selvfølgelig under forudsætning af, at der ikke er overlap. Virksomhederne skal også have et behov, men projekterne via RSK's vækstpuljer er altid behovsdrivne.
- OK til punkt 4
- Punkt 5 er også ok, når punkt 3 slettes. Dog vil det være rart at have så komplet en vejledende oversigt som muligt.

Det var mit input til notatet.

Jeg glæder mig til at se det færdige resultat og rigtig god dag til alle – snart weekend.

Med venlig hilsen

Hans Jørn Mikkelsen

Erhvervsdirektør

Ringkøbing-Skjern Erhvervsråd |
Ånumvej 28 | DK-6900 Skjern

T: 40 41 41 68

E: hjm@rserhverv.dk / www.rserhverv.dk

Fra: Henrik Hansen <hhansen@ver.dk>

Dato: fredag den 15. marts 2019 kl. 11.46

Til: Hans Jørn Mikkelsen <hjm@rserhverv.dk>, Anders Killmann Petersen <akp@businesshorsens.dk>, Jesper Nørgaard Viemose <jesper@efiko.dk>, "anders@favrskovhverv.dk" <anders@favrskovhverv.dk>, "km@erhvervsraadet.dk" <km@erhvervsraadet.dk>, "Carsten.Steffensen@Hedensted.dk" <Carsten.Steffensen@Hedensted.dk>, "karsten.geertsen@odder.dk" <karsten.geertsen@odder.dk>, "jek@erhvervranders.dk" <jek@erhvervranders.dk>, "tv@erhvervsilkeborg.dk" <tv@erhvervsilkeborg.dk>, "mak@erhvervskanderborg.dk" <mak@erhvervskanderborg.dk>, "aeb@erhvervskanderborg.dk" <aeb@erhvervskanderborg.dk>, Frank Petersen <frp@skiveet.dk>, "laf@skiveet.dk" <laf@skiveet.dk>
Cc: "ek@erhvervshusmidtjylland.dk" <ek@erhvervshusmidtjylland.dk>, "pe@erhvervshusmidtjylland.dk" <pe@erhvervshusmidtjylland.dk>, "bbm@erhvervshusmidtjylland.dk" <bbm@erhvervshusmidtjylland.dk>
Emne: SV: Notat om principper for god erhvervsservice i høring

Hej Jesper m.fl.

Jeg kan tilslutte mig de mange fine kommentarer, inkl. de seneste fra Hans Jørgen, så jeg har ikke behov for at knytte yderligere bemærkninger til forslaget. Nogle gange er det en fordel at komme til sidst, så I andre er kommet med alle de gode idéer.

Min eneste generelle kommentar er, at principperne kan være lidt vanskelige at implementere 100% i 2019, hvor den digitale platform endnu ikke eksisterer, og Erhvervshusene først er ved at finde sine "nye" ben – og bemanningen er undervejs. Derfor er der behov for en meget pragmatisk tilgang i år, og så kan vi håbe, at det for 2020 bliver lidt mere stringent.

Venlig hilsen

Henrik Hansen, Erhvervsdirektør
VIBORGegnens Erhvervsråd
Skottenborg 12-14, 8800 Viborg
Tlf: +45 4013 4474, Mobil: +45 4013 4474
Mail: hhansen@ver.dk, www.ver.dk

Ja tak, jeg ønsker at modtage

[nyhedsbrev fra VIBORGegnens Erhvervsråd](#)
[Sådan beskytter vi dine data!](#)

Fra: Jens Enevold Kristensen <jek@erhvervranders.dk>

Dato: fredag den 15. marts 2019 kl. 14.18

Til: Henrik Hansen <hhansen@ver.dk>, Hans Jørn Mikkelsen <hjm@rserhverv.dk>, Anders Killmann Petersen <akp@businesshorsens.dk>, Jesper Nørgaard Viemose <jesper@efiko.dk>, "anders@favrskovhverv.dk" <anders@favrskovhverv.dk>, "km@erhvervsraadet.dk" <km@erhvervsraadet.dk>, "Carsten.Steffensen@Hedensted.dk" <Carsten.Steffensen@Hedensted.dk>, "karsten.geertsen@odder.dk" <karsten.geertsen@odder.dk>, "tv@erhvervsilkeborg.dk" <tv@erhvervsilkeborg.dk>, "mak@erhvervskanderborg.dk" <mak@erhvervskanderborg.dk>, "aeb@erhvervskanderborg.dk" <aeb@erhvervskanderborg.dk>, Frank Petersen <frp@skiveet.dk>, "laf@skiveet.dk" <laf@skiveet.dk>

Cc: "ek@erhvervshusmidtjylland.dk" <ek@erhvervshusmidtjylland.dk>, "pe@erhvervshusmidtjylland.dk" <pe@erhvervshusmidtjylland.dk>, "bbm@erhvervshusmidtjylland.dk" <bbm@erhvervshusmidtjylland.dk>

Emne: SV: Notat om principper for god erhvervsservice i høring

Kære Jesper m.fl.

Det samme herfra. Jeg kan også tilslutte mig de sendte kommentarer, og har ikke behov for yderligere.

God weekend til alle.

Med venlig hilsen

Jens E. Kristensen

Direktør | Mobil: 25582565 | jek@erhvervranders.dk



**Erhverv
Randers**



Parkboulevarden 31 | 8920 Randers NV | Telefon: 86 40 10 66

Se alle vores kommende arrangementer [her](#)

Tilmeld dig vores nyhedsbrev [her](#)

Fra: Lars Fjalland <laf@skiveet.dk>

Dato: fredag den 15. marts 2019 kl. 14.24

Til: Jens Enevold Kristensen <jek@erhvervranders.dk>, Henrik Hansen <hhansen@ver.dk>, Hans Jørn Mikkelsen <hjm@rserhverv.dk>, Anders Killmann Petersen <akp@businesshorsens.dk>, Jesper Nørgaard Viemose <jesper@efiko.dk>, "anders@favrskovhverv.dk" <anders@favrskovhverv.dk>, "km@erhvervsraadet.dk" <km@erhvervsraadet.dk>, "Carsten.Steffensen@Hedensted.dk" <Carsten.Steffensen@Hedensted.dk>, "karsten.geertsen@odder.dk" <karsten.geertsen@odder.dk>, "tv@erhvervsilkeborg.dk" <tv@erhvervsilkeborg.dk>, "mak@erhvervskanderborg.dk" <mak@erhvervskanderborg.dk>, "aeb@erhvervskanderborg.dk" <aeb@erhvervskanderborg.dk>, Frank Petersen <frp@skiveet.dk>

Cc: "ek@erhvervshusmidtjylland.dk" <ek@erhvervshusmidtjylland.dk>, "pe@erhvervshusmidtjylland.dk" <pe@erhvervshusmidtjylland.dk>, "bbm@erhvervshusmidtjylland.dk" <bbm@erhvervshusmidtjylland.dk>

Emne: SV: Notat om principper for god erhvervsservice i høring

Kære alle

Så fik Frank og jeg også kigget på udkastet og vi vil indledningsvist gerne kvittere for rigtig mange gode kommentarer, som vi i høj grad bakker op omkring.

Det giver sig selv, at uanset hvilken udformning der vælges, så er det essentielt, at principperne for god erhvervsservice har et grundfokus på virksomhederne samt de kommunale og branchemæssige forskelle der nødvendigvis altid er tilstede. Det betyder, at der bør laves et principnotat (som er det som det forsøger at beskrive) der arbejder med overordnede rammer for den gode erhvervsservice.

Det betyder igen, at begreber som koordinering, gensidig orientering, høj faglighed og tydelighed om produktudbud – også fra Erhvervshuset er afgørende.

Hvis vi holder fast i et grundfokus på virksomhederne, så kræver det også at alle i dialogerne med virksomhederne går ind i opgaven med den fornødne kompetence og tilstrækkelige ressourcer. Det der helst ikke må ske er, at virksomhederne kan opleve lange svar tider m.v. Dette gælder også og måske særligt ift. Erhvervshuset.

Som nævnt indledningsvist så bakker vi meget op om de allerede indgivne kommentarer, så dem vil ikke gentage her, udover at sige tak for arbejdet.

- Som supplement ser vi gerne, at der ved bullit 4 på side 4 under synlighed og opsøgende arbejde fjernes ordet aftales i 2. linje. Ved anvendelse af ordet aftales kan det tolkes som om at opnå ikke enighed ... hvad så. Måske er ordet orienteres bedre?
- I skabelonen nederst på side 5 bør teksten i række 2 ændres til:
"Før-startere kan henvises til den digitale erhvervsfremmeplatform" ligesom vi gerne vil

have slettet eller nedsat succes-indikatoren.

- I 2. række/kolonne 1 (skabelon øverst side 6) bør det fremgå, at det mere er behovsdrevet ift. modne iværksættere og etablerede virksomheder ift. hvem der betjener dem. Vi synes generelt denne opdeling netop taler imod et grundfokus på virksomhederne.
- Hvis der stilles krav om certificeringer ift. generelle værktøjer bør der være en central pulje til håndtering af økonomien herved (og her kan jeg tale mod bedreviden, idet dette måske allerede findes 😊)
- Nederst side 7 og nederst side 9 vil vi meget gerne have fjernet en hver tidsmæssig angivelse. Det kan sagtens være mere end 2-3 timer. Det er og vil ikke være i tråd med et grundfokus på virksomhederne at indføre og end tale om dette. Det skal naturligvis følge en overordnet retningslinje ift. de produkter der udbydes i hhv. de lokale erhvervshuse og erhvervshus Midt.
- Nederst side 7 vil vi ligeledes gerne have tilføjet:
"Brobygning til forsknings- og vidensmiljøer"

Vi glæder os til at se det endelige resultat.

Snup en god weekend.

Med venlig hilsen

Lars Fjalland
Direktør

Skiveegnens Erhvervs- og Turistcenter

Brårupgade 18c, 7800 Skive

Tlf. +45 9614 7677 • dir. +4540106674

laf@skiveet.dk • www.skiveet.dk • www.ferievedlimfjorden.dk

Fra: Anja Ellersgaard Basse <aeb@erhvervskanderborg.dk>

Dato: mandag den 18. marts 2019 kl. 15.36

Til: Jesper Nørgaard Viemose <jesper@efiko.dk>, "anders@favrskoverhverv.dk" <anders@favrskoverhverv.dk>, "km@erhvervsraadet.dk" <km@erhvervsraadet.dk>, "Carsten.Steffensen@Hedensted.dk" <Carsten.Steffensen@Hedensted.dk>, "akp@businesshorsens.dk" <akp@businesshorsens.dk>, "karsten.geertsen@odder.dk" <karsten.geertsen@odder.dk>, "jek@erhvervranders.dk" <jek@erhvervranders.dk>, "hjm@rserhverv.dk" <hjm@rserhverv.dk>, "tv@erhvervsilkeborg.dk" <tv@erhvervsilkeborg.dk>, Marianne Kristensen <mak@erhvervskanderborg.dk>, "hhansen@ver.dk" <hhansen@ver.dk>, Frank Petersen <frp@skiveet.dk>, "laf@skiveet.dk" <laf@skiveet.dk>
Cc: "ek@erhvervshusmidtjylland.dk" <ek@erhvervshusmidtjylland.dk>, "pe@erhvervshusmidtjylland.dk" <pe@erhvervshusmidtjylland.dk>, "bbm@erhvervshusmidtjylland.dk" <bbm@erhvervshusmidtjylland.dk>
Emne: SV: Notat om principper for god erhvervsservice i høring

Kære Jesper + øvrige

Vi er meget enige i alt det fremsendte og har kun et par yderligere kommentarer:

- s. 4, under "Synlighed og opsøgende arbejde": bullet 2 og 3: Aktiviteterne skal foregå i samarbejde med LES. Det vil være hensigtsmæssigt at vi henviser til hinanden, men det er ikke nødvendigt at der er fælles layout på websites, mailsignaturer mv.
- Samarbejdet forudsætter fuld deling af alle informationer i CRM.
- s. 7, øverste tabel: Det er nødvendigt at medarbejderne i den specialiserede erhvervsservice besidder specialistkompetencer og mindre væsentligt at de besidder generalist kompetencer, da det findes i LES.

Giver det anledning til spørgsmål, må du endelig sige til. Vi glæder os til at se næste version!

Med venlig hilsen

Anja Ellersgaard Basse
Erhvervschef

Adelgade 105, stuen - 8660 Skanderborg

Tlf.: 24 22 44 11

E-mail: aeb@erhvervskanderborg.dk

[LinkedIn profil](#)

www.erhvervskanderborg.dk

Følg os på Facebook: facebook.com/ErhvervSkanderborg

Fra: Anders Hermansen <anders@favrskovhverv.dk>

Dato: mandag den 18. marts 2019 kl. 16.12

Til: Jesper Nørgaard Viemose <jesper@efiko.dk>

Emne: Fwd: Notat om principper for god erhvervsservice i høring

Hej Jesper,

På mange måder et fint notat og mange relevante kommentarer her til fra mine kolleger. Jeg har kun et enkelt anliggende: Jeg mangler fokus på, hvordan den lokale erhvervsserviceopgave foregår i virkeligheden.

Hvis vi skal kunne bruge notatet i vores dialog med kommunerne, er det for mig vigtigt, at det er tydeligere beskrevet.

I vedhæftede sidestiller jeg virksomheder og CVR-iværksættere, da det nogenlunde er samme organisering jf. notatet.

I er meget velkomne til at kommentere på procenterne og modellen.

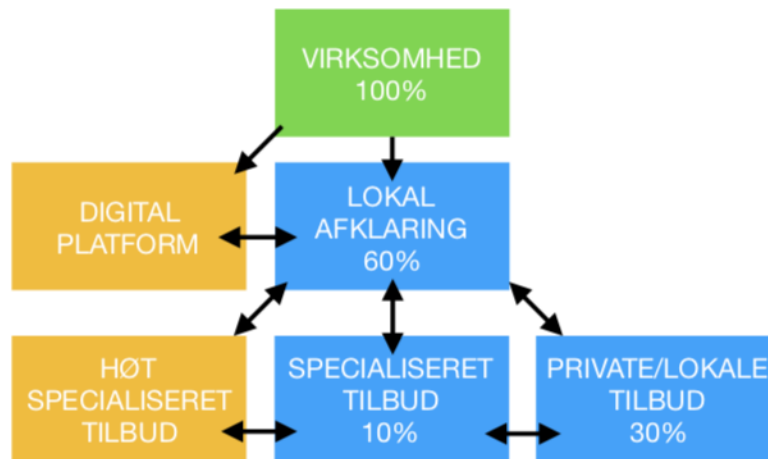
Førstartere er ikke nævnt, da det er et rent lokalt anliggende at definere serviceniveauet, men netop at det er et lokalt anliggende, burde måske fremgå tydeligere af notatet, hvor det kun står noteret med Digital Platform.

Med venlig hilsen

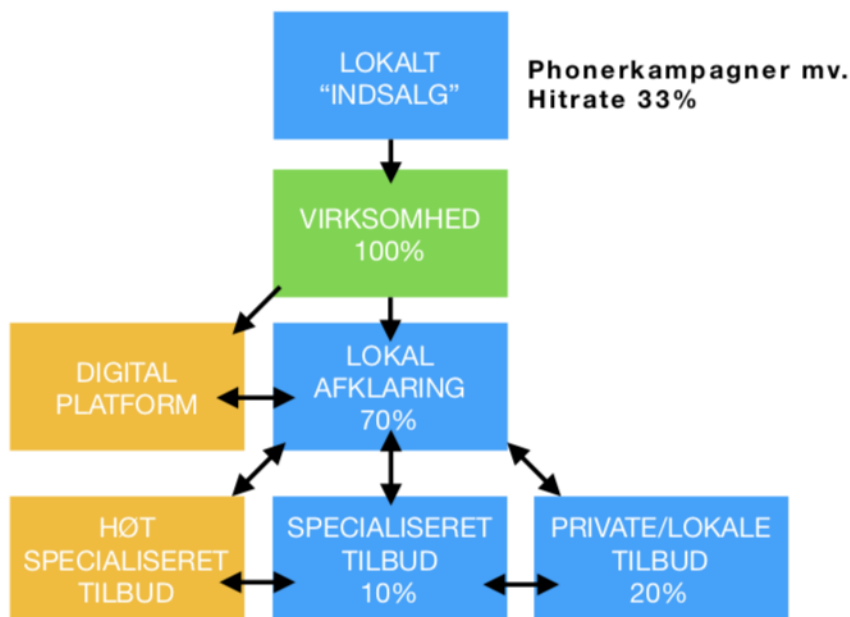
Anders Hermansen
Erhvervschef
Favrskov Erhvervsråd

Mobil: 20 14 12 92
anders@favrskovhverv.dk
www.favrskovhverv.dk

Erhvervsservice - Efterspørgselsdrevet (Virksomheder + CVR-IV'ere)
Max. 10% af alle virksomhedskontakter



Erhvervsservice - Udbudsdrevet (Virksomheder + CVR-IV'ere)
(Min. 90% af alle virksomhedskontakter)



Bilag B: Præcisering fra LES til principnotat om god erhvervsservice i Midtjylland

14.6. 2019

Præcisering til "Principper for god erhvervsservice i Midtjylland"

Notatet "Principper for god erhvervsservice i Midtjylland" er resultatet af en række workshops mellem Erhvervshus Midtjylland (EHM) og erhvervschefkredsen i Midtjylland. Der var dog centrale input fra erhvervschefkredsen, der ikke kom med i hovedrapporten. Det er derfor aftalt med KD-net, at input fra erhvervschefkredsen i Midtjylland vil blive taget med i fastlæggelsen af de overordnede principper for god erhvervsservice.

4400 virksomheder i Midtjylland er medlem hos lokale erhvervsråd, og virksomhederne er parat til at betale medlemskontingent for at bakke op om de lokale, kommunale indsatser. I lokal erhvervsservice (LES) kender vi de lokale virksomheder og relationerne er stærke. Indsatsen fra LES og EHM skal være behovsdrivet og tage udgangspunkt i, hvordan vi bedst muligt støtter op om vores lokale virksomheder.

Vi vil gøre vores bedste for at skabe et stærkt samarbejde mellem LES og EHM, hvor vi spiller hinanden gode. Et stærkt samarbejde er nødvendigt for, at vi kan indfri ambitionerne om et stærkt og sammenhængende erhvervsfremmesystem i Midtjylland, hvor det er nemt for virksomhederne at hente hjælp og nemt at få et overblik over mulighederne.

I det nedenstående har vi oplistet vores kommentarer og input til retningslinjer for samarbejdet:

Synlighed og opsøgende arbejde (s. 4-5)

- Hvis vi skal leve op til resultatmålene og skabe et sømløst system kræver det, at LES og EHM arbejder tæt sammen som ét hold. Vi ser det som en forudsætning for at indfri målene, at vi finder en stærk samarbejdsform, så indsatsen "når helt ud", så de lokale virksomheder får adgang til vækstmidler og specialiseret vejledning. Vi vil gerne, at der ved et kommunalt ønske gives mulighed for at der fast **udstationeres erhvervshusmedarbejdere hos LES alternativt udpeges key account medarbejdere** til hver enkelt kommune, der sammen med LES tager ansvar for, at indsatsen når ud
- Vi foreslår at **LES, EHM og KKR-sekretæren og evt. flere løbende mødes** for at drøfte, hvordan vi sammen opfylder målene og får skabt et tæt og stærkt samarbejde om, hvordan vi indfrier målene i praksis og organiserer indsatsen, og hvor vi sammen er medudviklere på tingene. I Erhvervshuset i Nordjylland har vi indtryk af at de har gode erfaringer i et nordjysk erhvervssamarbejde, som der måske kan hentes inspiration fra
- Det er vigtigt, at der er gensidig information og transparens. Det kræver at LES har **fuldt overblik over EHM's ydelser, tildelingskriterier, EHM's konkrete vurdering af den enkelte virksomhed, programstatus og status på midler i programmerne**, herunder fuld deling af alle informationer i CRM
- Vi vil gerne kvittere for, at **EHM fremadrettet koordinerer den opsøgende virksomhedskontakt med LES**
- **LES tages med på råd ift. fælles layout for informationsformidling**, og udformning af grafiskelementer, der skal bruges hos LES, da der allerede er brugt mange ressourcer på at udforme websites, og så LES kan bibeholde det udtryk, der er valgt i de enkelte kommuner

Betjening af virksomheder (s. 5-6)

- **Modne iværksættere og etablerede virksomheder skal i lige så høj grad håndteres lokalt.** Sådan foregår det i praksis ud fra mangeårige stærke relationer med virksomhederne i LES. **Det skal være behovsdrivet, hvem der betjener iværksættere og virksomheder.** En stor del af den erhvervsservice der efterspørges af denne målgruppe er helt basal erhvervsservice

- LES gennemfører allerede i dag brugertilfredshedsmålinger. Det er meget vigtigt, at **brugermålinger giver mening ift. virksomhedernes behov, og er meget kortfattede og præcise. LES udfører allerede i dag systematiske brugermålinger.** Vi vil opfordre til at LES og EHM koordinerer indsatsen i fællesskab
- Det er svært at vurdere om indikatorerne, der er lagt ind for betjening af virksomhederne er hensigtsmæssige ud fra et behovsdrevet system og effekten for virksomhederne. **Vi foreslår at indikatorerne vurderes i slutningen af 2020**
- **LES skal tages med på råd, når opfølgingsværkstøjer ift. indikatorer skal udarbejdes**
- **En indikator for succes der siger, at 100% af før-starterne henvises til den digitale platform bør slettes.** Set ud fra et virksomhedsbehov er den personlige kontakt afgørende for afklaring og opstart
- **Modne iværksættere og etablerede virksomheder skal ikke betjenes af EHM alene.** Vi ønsker at LES sidestilles med EHM
- **Efter endt forløb hos erhvervshuset** står virksomhederne typisk med en handlingsplan for et udviklingsforløb. I den sammenhæng **er det afgørende, at LES kan følge op overfor virksomheden,** understøtter eksekveringen af planerne og opfange nye vejledningsbehov, der måtte opstå

Virksomhedernes adgang til erhvervsservicetilbuddene (s. 10)

- I tabellen står der at iværksættere og virksomheder tilbydes op til 2-3 timers indledende vejledning. Vi vil gerne understrege vigtigheden af, at det er **op til den enkelte kommune at definere serviceniveauet** med udgangspunkt i et virksomhedsbehov, hvorfor en tidsangivelse i et principnotat bør fjernes

Rammer for specialiserede erhvervsserviceydelser (s. 11)

- I ny lov om erhvervsfremme blev en række temaer nævnt som specialiseret erhvervsservice, herunder internationalisering og kapital. Det er **ikke hensigtsmæssigt ud fra et virksomhedsdrevet perspektiv at lave en udtømmende liste over hvad der er basal erhvervsservice, men vi skal respektere intensionen i loven om, at der ikke må være overlap.** Ydelser der er klare specialiserede ydelser skal håndteres af EHM. En løbende dialog og ikke en udtømmende liste er nødvendig

Generelle input til notatet og sikring af et godt samarbejde ml. LES og EHM:

- Det er vigtigt, at vi får skabt et **samarbejde i Midtjylland, der er båret af gode relationer og tillid** så vi tænker EHM og LES som ét system, og hvor det ikke bliver "dem og os". Det er vigtigt, at LES bliver reel medudvikler på tingene
- Det er vigtigt, at virksomhederne oplever erhvervsfremmesystemet som sammenhængende med udgangspunkt i deres behov, og at **al indsats er behovsdrevet** og ikke udbudsdrevet
- Principperne kan være vanskelige at implementere 100% i 2019, hvor den digitale platform og EHM er ved at finde sine ben. Derfor er der behov for **en pragmatisk tilgang i år,** og så kan vi håbe at 2020 bliver mere stringent
- Vi vil gerne kvittere for, at KKR har gjort det muligt at, **der indarbejdes lokale prioriteringer i aftalegrundlaget** ml. den enkelte kommune og EHM for de kommuner, der måtte ønske det, da det er med til at sikre en behovsorientering
- **Det skal være muligt at køre egne projekter i LES** uden det betragtes som en opgave for EHM (flere kommuner har særlige satsninger allerede idag) selvfølgelig under forudsætning af, at der ikke er overlap
- Det er vigtigt for LES, at **virksomhederne får adgang til dyb specialiseret viden hos EHM** eller hos private rådgivere