

**Resultatkontrakt 2022
mellem
KKR Hovedstaden
og
Erhvervshus Hovedstaden**

Indledning

KKR Hovedstaden og Erhvervshus Hovedstaden indgår for 2022 denne resultatkontrakt inden for rammerne af *Aftale om etablering af tværkommunale erhvervshuse* af 25. oktober 2018, *Aftale om rammerne for erhvervshuse 2021-2023* af 27. januar 2021 indgået mellem KL og Erhvervsministeriet samt Strategi 2025, som vedtaget af Erhvervshusets bestyrelse den 26. oktober 2020.

Resultatkontrakten mellem KKR Hovedstaden og Erhvervshus Hovedstaden indeholder de nationalt fastsatte mål, som følger af rammeaftalen mellem KL og Erhvervsministeriet for 2021-2023, samt en række lokale mål, som følger af Strategi 2025 og i udmøntning af Erhvervshusets knudepunktsfunktion.

Fælles for alle mål for erhvervshuset er, at de skal understøtte erhvervshusets formål og være rettet mod virksomhedernes behov. For at erhvervshuset kan opfylde sit formål kræver det, at ydelserne når ud til mange virksomheder i alle dele af regionen.

Om Erhvervshus Hovedstaden

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, ledelse- 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 sparringspart for Danmarks Erhvervsfremmebestyrelse

KKR Hovedstaden varetager en styrende rolle for Erhvervshus Hovedstaden herunder indgåelse af en årlig resultatkontrakt med Erhvervshus Hovedstaden, og inddrages i erhvervshusets bidrag til erhvervsfremmestrategien fra Danmarks Erhvervsfremmebestyrelse.

KKR Hovedstaden varetager i hver funktionsperiode endvidere den samlede proces for udpegning af medlemmer til bestyrelsen for Erhvervshus Hovedstaden 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 Hovedstaden efter forespørgsel og minimum 1 gang årligt og når KKR Hovedstaden 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.

Opsummering af mål for ErhvervshusHovedstaden

Følgende mål er defineret indenfor rammerne af rammeaftalen 2021 – 2023 mellem KL og Erhvervsministeriet samt Erhvervshus Hovedstadens Strategi 2025, og efter aftale mellem KKR-hovedstaden og Erhvervshus Hovedstaden.	
1. Virksomhedernes kendskab til Erhvervshusene	Nationalt og lokalt mål
2. Bred geografisk spredning	Nationalt og lokalt mål
3. Kvalitet, kompetencer og virksomhedernes tilfredshed	Nationalt mål
4. Erhvervshusenes knudepunktsfunktion	Lokalt mål
5. Grøn omstilling og cirkulær økonomi	Nationalt og lokalt mål
6. Effekt i virksomhederne	Nationalt mål
7. Digitalisering og nye teknologier	Nationalt og lokalt mål
8. Øget internationalisering	Lokalt 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. I september 2020 blev der gennemført en måling af virksomhedernes kendskab til erhvervshusene, som viste en kendskabsgrad på 33 pct. på landsplan. For 2023 er målet at kendskabsgraden skal være mindst 50%. For at nå 2023 målet, vil Erhvervshus Hovedstaden i 2022 styrke markedsførings- og kommunikationsindsatsen.

Mål	I 2022 vil der blive arbejdet med en række kommunikations- og markedsføringstiltag med følgende mål: • 50.000 månedlige visninger af nyhedsbreve og SoMe • 3.000 flere abonnenter til nyhedsbrev • 24 artikler og klummer i medier • 18 cases • Mindst 50 pct. af de vejledte virksomheder skal være nye i forhold til de virksomheder, der modtog vejledning fra erhvervshuset året før.
Metode	Erhvervshuset opgør målopfyldelsen internt månedligt. Målet om andelen af nye vejledte virksomheder opgøres på baggrund af registreringerne i Erhvervshus Hovedstadens CRM-system af, hvorvidt erhvervshuset har vejledt virksomheden året forinden.
Afrapportering	Erhvervshuset rapporterer den interne målopfyldelse løbende til bestyrelsen. Erhvervsstyrelsen afrapporterer årligt til KL og erhvervshusene vedr. andelen af nye vejledte virksomheder i forhold til året før. Erhvervshus Hovedstaden afrapporterer på den baggrund til KKR Hovedstaden.

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	Erhvervshuset fortsætter i 2022 indsatsen for at styrke samarbejdet med kommunerne for at sikre geografisk spredning. • Erhvervshuset yder specialiseret vejledning til 1870 virksomheder inden for segmenterne vækst, drift og iværksætteri. Herudover har Erhvervshuset kortvarig kontakt med ca. 2000 virksomheder, der deltager i webinarer, fysiske events eller via telefonisk sparring. Hertil kommer anslået ca. 1000 virksomheder i programforløb. • Der vil være et særligt fokus på dialog med landkommunerne Bornholm og Halsnæs mhp. at etablere relevante tilbud og ydelser, under hensyntagen til, at Bornholm allerede har en filial og at der er etableret særlige tiltag på øen. • Der er jævnlig kontakt med hver kommunes erhvervsperson(er) for at tilrettelægge samarbejdet på basis af virksomhedernes efterspørgsel. • Der afholdes 4 gange om året "kommunemøder" dvs. dialogmøder med alle kommuner, hvor viden deles på tværs. Dertil kommer særlige ad hoc møder mhp. at øge kendskabet til udmøntninger fra Danmarks Erhvervsfremmebestyrelse samt til Greater Copenhagen EU office og de EU-programmer, ansøgningsmuligheder og fundingprogrammer, der er til rådighed her. • Erhvervshuset deler målrettet kommunikation om Erhvervshusets ydelser, programmer og resultater med kommunerne til videreformidling lokalt. • Erhvervshuset roterer afholdelse af workshops m.m. lokalt, og deltager i fysiske virksomhedsrettede events i kommunerne, efter aftale.
-----	---

Metode	Målet opgøres af Erhvervshuset gennem internt dashboard, der opdateres og afrapporteres løbende til bestyrelsen. Der udarbejdes halv- og helårige rapporter, der dokumenterer den geografiske spredning.
Afreportering	Afreportering fra Erhvervshus Hovedstaden til KKR Hovedstaden, 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 erhvervshusene opbygger et godt omdømme. På den baggrund er der i rammeaftalen mellem KL og Erhvervsministeriet for 2021-2023 aftalt følgende mål.

Mål	• Mindst 80 pct. af de vejledte virksomheder angiver i brugerevalueringen, at de er "Meget tilfredse" med erhvervshusmedarbejdernes faglige kompetencer. Målet skal være opfyldt for hvert af erhvervshusenes drifts- og vækstsegmenter. • Erhvervshusene opnår hvert år en Net Promotor Score (NPS) på mindst 70 for hhv. deres drifts- og vækstsegment. Scoren måles ved, at virksomhederne angiver i brugerevalueringen, at de vil anbefale Erhvervshusene til andre virksomheder.
Metode	Målet opgøres af Erhvervsstyrelsen ved, at de virksomheder, der har modtaget specialiseret vejledning i 2022 samt er tilmeldt brugerevaluering, bedes vurdere hvorvidt virksomheden er tilfreds med Erhvervshusmedarbejderens faglige kompetencer. Målet opgøres på baggrund af data i brugerevalueringssystemet, hvor kundernes tilfredshed med det individuelle Erhvervshus opgøres i brugerevalueringssystemet som den procentvise andel af respondenterne, der svarer, '<i>Meget tilfreds</i>' på spørgsmålet: '<i>Hvor tilfreds er du med konsulentens faglige kompetencer?</i>' Opgørelsen nedbrydes på både drift- og vækstsegmentet og for hvert Erhvervshus. Net promotor score opgøres på baggrund af virksomhedernes bedømmelse i brugerevalueringssystemet. Spørgsmålet lyder: '<i>Hvorsandsynligt er det, at du vil anbefale Erhvervshuset til andre virksomhedsejere og personer i dit netværk?</i>' Scorer mellem 0 og 6 trækkes fra scorer mellem 8 og 10, hvorved NPS'en fremkommer.
Afrapportering	Erhvervsstyrelsen afrapporterer til KL og erhvervshusene en gang årligt. Erhvervshus Hovedstaden afrapporterer årligt til KKR Hovedstaden.

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.

Mål	Erhvervshuset vil i 2022 styrke sin knudepunktsfunktion med en række tiltag med følgende mål: • Samarbejdsaftaler med de 14 nationale klynger operationaliseres i hvert fagligt team. Der udpeges samtidigt en tværgående knudepunktfunktion for klyngerne, som vil bidrage til afholdelsen af et netværksmøde for klynger og erhvervshuse i efteråret 2022. • Erhvervshus Hovedstaden bidrager til at facilitere samarbejde mellem Hovedstadens erhvervsfremmeaktører, herunder Greater Copenhagen, Copenhagen Capacity og Wonderful Copenhagen. • Erhvervshuset bidrager til udvikling af fyrtårnsinitiativerne i henh. Hovedstaden og på Bornholm med fokus på at understøtte forretningsudvikling af iværksættere og virksomheder, som deltager i indsatserne. • Der samarbejdes særskilt med Wonderful Copenhagen om Copenhagen Travel Lab, som er en del af genopretningsplanen 'Comeback Copenhagen'. Enheden har til formål at styrke innovationen i turismeerhvervet og omstillingen til et forandret marked, der kan styrke turismens fremtidige konkurrenceevne. • Der samarbejdes med Erhvervshus Sjælland om etablering af European Innovation Digital Hub (EDIH) med det formål at fremme den digitale omstilling, og det brede optag af digitale teknologier i virksomhederne. • I 2022 angiver mindst 45 pct. af de henviste virksomheder, at de har benyttet den eksterne rådgivning eller vejledning efter henvisning fra erhvervshuset.
-----	---

Metode	Erhvervshuset redegør for fremdrift i samarbejderne løbende til bestyrelsen. Målet om anvendelse af private rådgivere opgøres af Erhvervsstyrelsen ved, at de virksomheder, der har modtaget specialiseret vejledning i 2020 samt er tilmeldt brugerevaluering, bedes vurdere hvorvidt virksomheden har benyttet sig af den henvisning tileksterne rådgivning de fik henvist af Erhvervshus Hovedstaden. Virksomhederne tæller med, hvis de angiver at de har modtaget henvisning til ekstern rådgivning eller vejledning af erhvervshuset. Virksomheder tælles med i andelen hvis de har benyttet henvisningen. Virksomheder der ikke ved, om de har benyttet henvisningen, udgår af beregningen. Målet opgøres på baggrund af besvarelser hentet i brugerevalueringssystemet. Det opgøres som den procentvise andel af respondenterne, der bekræfter at have benyttet henvisningen. Målet opgøres for hvert Erhvervshus.
Afrapportering	Erhvervsstyrelsen afrapporterer til KL og erhvervshusene en gang årligt. Erhvervshus Hovedstaden afrapporterer årligt til KKR Hovedstaden

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.

Erhvervshusenes skal understøtte og konkretisere grøn omstilling og cirkulær økonomi for virksomhedernes herunder forretningsmuligheder i forbindelse hermed. Grøn omstilling indgår ligeledes som prioritet i Erhvervshus Hovedstadens Strategi 2025.

Mål	Indsatsen for at øge den grønne omstilling af Hovedstadens virksomheder vil blive styrket i 2022 med følgende mål: • Det fælles dialogværktøj, som udvikles i 2021 i koordination med Erhvervsstyrelsen og KL, tages i anvendelse for at understøtte en ensartet og kvalificeret vejledning af virksomheder om grøn omstilling og cirkulær økonomi. Erhvervshusets forretningsudviklere modtager træning i værktøjet. • 70 pct. af de virksomheder der har modtaget vejledning inden for bæredygtighed, grøn omstilling og cirkulær økonomi, vurderer at vejledningen "I høj grad" forventes at have en positiv effekt for virksomheden. • Virksomheder vejledt i 2022 øger deres bæredygtighedsgrad således at andelen af virksomheder med ingen bæredygtighedsgrad reduceres med 2,5 procentpoint og andelen med lav, medium eller høj bæredygtighedsgrad øges med 2,5 procentpoint.
Metode	Effekt målet opgøres ved at undersøge forventningen via brugerevalueringssystemet hos den gruppe virksomheder der jf. registrering i CRM har modtaget vejledning inden for temaet bæredygtighed, grøn omstilling og cirkulær økonomi. Målet er at mindst 70 % svarer "I høj grad" til følgende spørgsmål: <i>'Forventer du, at vejledningen vil få positiv effekt for din virksomhed?'</i> Målet opgøres for hvert Erhvervshus. Opgørelsen af hhv. reduktion og øgning af bæredygtighed opgøres af Erhvervshuset gennem et spørgeskema i januar 2023 vedr. vejlede virksomheder i 2022. Der foreligger en baseline undersøgelse fra 2021. Fremdrift i forhold til anvendelse af værktøjet og træning følges internt i Erhvervshuset.
Afrapportering	Erhvervshuset afrapporterer løbende til bestyrelsen og årligt til KKR Hovedstaden.

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 i rammeaftalen ml, Erhvervsstyrelsen og KL følgende målepunkter:

Mål	I 2022 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. 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. 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.
Metode	Målet omkring forventet positiv effekt opgøres af Erhvervsstyrelsen ved, at de virksomheder, der har modtaget vejledning i 2022 samt er tilmeldt brugerevaluering, bedes vurdere hvorvidt vejledningen i højgrad forventes at have en positiv effekt for virksomheden. Målet opgøres ud fra spørgsmålet "I hvor høj grad vurderer du at vejledning vil have en positiv effekt for virksomheden", hvilket kan besvares med "I høj grad", "I nogen grad", "I lav grad", "Slet ikke" eller "Ved ikke". Den registerbaserede måling af effekten hos de virksomheder, der benytter Erhvervshusenes tilbud om specialiseret vejledning, følger den plan, som er beskrevet og godkendt med <i>Data- og analysemodel mhp. evaluering af effekten af Erhvervshusenes indsats over for virksomheder</i> (29. august 2019). Planen indebærer, at målingen af udviklingen i omsætning og beskæftigelse sker 2 år efter vejledning på baggrund af Danmark Statistiks registre, herunder elndkomst og 'momsstatistikken' (firmaers køb og salg) og sammenholdes med en kontrolgruppe af sammenlignelige virksomheder. Beskæftigelse måles i årsværk. Udvikling i produktivitet hos virksomheder, der har fået specialiseret vejledning i Erhvervshusene og er klassificeret som en 'driftsvirksomhed', opgøres ligeledes 2år efter vejledning ved at sammenholde væksten i virksomhedernes omsætning pr. årsværk med udviklingen hos en sammenlignelig gruppe af virksomheder, der ikke har benyttet Erhvervshusene.

Afrapportering	Erhvervsstyrelsen afrapporterer til KL og erhvervshusene en gang årligt. Erhvervshus Hovedstaden afrapporterer årligt til KKR Hovedstaden.
----------------	--

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. Øget digitalisering indgår således som fokusområde i både rammeaftale 2021-2023 ml. Erhvervsstyrelse og KL samt i Erhvervshus Hovedstadens Strategi 2025.

Mål	- I 2022 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. - Virksomheder vejledt i 2022 øger deres digitaliseringsgrad således, at andelen af virksomheder med lav digitaliseringsgrad reduceres med 2,5 procentpoint og virksomheder med medium eller høj digitaliseringsgrad øges med 2,5 procentpoint. - Erhvervshuset vil som led i EDIH-indsatsen og i samarbejde med konsortieparterne understøtte virksomheders forudsætninger for at indgå i digitale innovationssamarbejder med offentlige myndigheder.
Metode	Det kvantitative mål opgøres af Erhvervsstyrelsen ved, at de virksomheder, der har modtaget specialiseret vejledning i 2022, 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. 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. Opgørelsen af hhv. reduktion og øgning af digitaliseringsgrad opgøres af Erhvervshuset gennem et spørgeskema i januar 2023 vedr. vejledte virksomheder i 2022. Der foreligger en baseline undersøgelse fra 2021. Det øvrige mål opgøres internt i Erhvervshuset.
Afrapportering	Erhvervsstyrelsen afrapporterer til KL og Erhvervshusene en gang årligt. Erhvervshuset afrapporterer løbende til bestyrelsen og årligt til KKR Hovedstaden.

Mål 8 – Internationalisering

Internationaliserede virksomheder bidrager væsentligt til Danmarks vækst og beskæftigelse, og den internationale konkurrenceevne blandt Hovedstadens virksomheder er afgørende. Covid-19 krisen har medført tab i eksportomsætningen, særligt hos de eksporterende SMV'er og det er vigtigt, at øge virksomhedernes forudsætninger for at eksportere og øge deres eksportandele. Internationalisering indgår som strategisk prioritet i Erhvervshus Hovedstadens Strategi 2025.

Mål	Virksomheder vejledt i 2022 med +10% i eksportandel af omsætningen øges med 1 procentpoint 2021 til 2022.
Metode	Opgørelsen opgøres af Erhvervshuset gennem et spørgeskema i januar 2023 vedr. vejledte virksomheder i 2022. Der foreligger en baseline undersøgelse fra 2021.
Afrapportering	Erhvervshus Hovedstaden afrapporterer årligt til KKR Hovedstaden.