

# Én indgang for erhvervslivet

- Opskriften på tilfredse virksomheder



<b>3</b>	<b>Forord: Her er opskriften på glade virksomheder</b>
<b>4</b>	<b>Konceptet</b>
<b>5</b>	<b>Byrådets beslutning</b>
<b>5</b>	<b>Hvordan kommer man i gang?</b>
<b>6</b>	<b>De strukturelle rammer</b>
<b>7</b>	<b>Alternative muligheder for organisering</b>
<b>7</b>	<b>Én myndighedsafdeling</b>
<b>7</b>	<b>En TaskForce-organisering</b>
<b>8</b>	<b>De kulturelle rammer</b>
<b>8</b>	<b>Integrering af medarbejdere og andre afdelinger</b>
<b>9</b>	<b>Sådan fungerer det i praksis</b>
<b>9</b>	<b>Simple sager</b>
<b>9</b>	<b>Sager af medium kompleksitet</b>
<b>9</b>	<b>Komplekse sager</b>
<b>9</b>	<b>Udvikling af metoder og værktøjer</b>
<b>9</b>	<b>"Kaizen"-inspirerede ugemøder</b>
<b>9</b>	<b>Servicemål</b>
<b>10</b>	<b>Hvordan sikres det, at ErhvervsKontakten opleves som én indgang</b>
<b>11</b>	<b>Netværksdannelse</b>
<b>11</b>	<b>Den digitale platform</b>
<b>12</b>	<b>Evaluering og resultater</b>
<b>12</b>	<b>Virksomheder der særligt benytter sig af ErhvervsKontaktens henvendelser</b>
<b>12</b>	<b>ErhvervsKontaktens henvendelser 2011</b>
<b>12</b>	<b>Evaluering og resultater</b>
<b>13</b>	<b>Økonomiske ressourcer</b>
<b>14</b>	<b>Videreudvikling</b>
<b>15</b>	<b>12 gode råd</b>
<b>16</b>	<b>For yderligere information kontakt</b>

### Én indgang for erhvervslivet - Opskriften på tilfredse virksomheder

**Redaktion:** Dansk Byggeri/Lea Stentoft og Mette Beck-Nielsen, ErhvervsKontakten. **Opsætning:** Dansk Byggeri/Ditte Brøndum.

**Foto:** Ulrik Samsøe Figen, Ricky John Molloy. **Illustration:** Maibrit Linnebjerg og Dansk Byggeri/Ditte Brøndum. **Dato:** Oktober 2012

## Her er opskriften på glade virksomheder

Kommunen er den offentlige myndighed, som det lokale erhvervsliv oftest er i kontakt med. Alene af den grund har kommunerne stor betydning for, hvor nemt og attraktivt det er at være virksomhed i Danmark.

Ifølge en undersøgelse fra Dansk Byggeri oplever mange virksomheder desværre, at det kan være en udfordrende skattejagt at finde frem til den rigtige afdeling og den rigtige embedsmand, der kan hjælpe med alt fra sagsbehandling til lokalplaner og helt almindelige erhvervsrelaterede spørgsmål. Set med virksomhedens øjne er det ofte en ressourcekrævende og administrativ byrde i en travl hverdag.

Odense kommune imødekommer erhvervslivets behov for en lettere indgang til det offentlige ved at oprette 'ErhvervsKontakten'. Formålet er, at det skal være endnu lettere at være erhvervsdrivende i Odense Kommune. ErhvervsKontakten har lige siden 2009 været frontløber for konceptet med én indgang til kommunens erhvervsservice. Den fungerer som samlet indgang, bindeled og samarbejdspartner til alle erhvervsrelaterede områder i kommunen. Hver sag får simpelthen en fast sagsbehandler, som så hurtigt som muligt sørger for at få virksomhedens sag gennem kommunens mange afdelinger.

Succesen bunder blandt andet i et tæt samarbejde mellem Odense Kommune og de lokale erhvervsorganisationer, der har givet et klart billede af, hvad virksomhederne efterspørger, og hvordan kommunen kan imødekomme det. ErhvervsKontakten har tilknyttet en referencegruppe med medlemmer fra blandt andet Dansk Industri, Dansk Erhverv, Fynsk Erhverv, Cityforeningen og Dansk Byggeri, der helt fra starten har bakket op om initiativet med én indgang, og som løbende giver gode input til ErhvervsKontakten.

Det har alt sammen være med til at gøre ErhvervsKontakten til en kommunal service, som de lokale virksomheder udtrykker stor tilfredshed med. Derfor bør konceptet fra Odense netop af den grund udbredes til alle landets kommuner. Med opbakning fra Cityforeningen Odense og Fynsk Erhverv og med hjælp fra ErhvervsKontakten har Dansk Byggeri taget initiativ til, at udarbejde en 'opskrift', der punkt for punkt gennemgår, hvordan én erhvervsindgang i kommunen kan opbygges rent administrativt, og hvilke målsætninger kommunen kan opstille for at imødekomme erhvervslivet. Her kan andre kommuner nyde godt af flere års erfaringer fra Odense og undgå selv at lave de samme begynderfejl.

Opskriftens formål er for det første at udbrede kendskabet til idéen med én erhvervsindgang i kommunen, og dernæst at fungere som et konkret værktøj, der kan hjælpe de kommuner på vej, der gerne vil prøve kræfter med ideen om én erhvervsindgang.

Flere kommuner har allerede udtrykt stor interesse for ErhvervsKontakten i Odense. Med denne 'opskrift' håber vi at inspirere endnu flere kommuner til at adoptere ideen, som kan være med til at forbedre de kommunale rammevilkår for erhvervslivet. Det vil i sidste ende gøre det lettere at være erhvervsdrivende i Danmark. På den måde kan virksomhederne bruge tiden på det, de er bedst til – nemlig at skabe vækst og arbejdspladser. ■

dansk byggeri

Lea Stentoft, kommunalpolitisk konsulent, Dansk Byggeri

ErhvervsKontakten  
-samler trådene

Mette Beck-Nielsen, kontorchef, ErhvervsKontakten



CITY ODENSE

Nils Aaskov, erhvervschef, Cityforeningen Odense



Fynsk Erhverv

Jytte Reinholdt, direktør, Fynsk Erhverv

## Konceptet

Overskriften for arbejdet i ErhvervsKontakten er, at erhvervslivet får Danmarks bedste service i Odense. ErhvervsKontakten tilbyder erhvervslivet én indgang til al offentlig myndighedsbehandling. Formålet er at gøre det så let som muligt at drive virksomhed og placere sig som ny virksomhed i Odense.

ErhvervsKontakten er et tilbud til virksomhederne og ikke en tvungen indgang. Virksomhederne har således stadig mulighed for at rette henvendelse direkte til en relevant myndighed.

ErhvervsKontakten er en serviceenhed, som virksomheder kan rette direkte henvendelse til. Serviceenheden varetager opgaver for virksomhederne af både simpel og kompleks karakter:

- En medarbejder besvarer alle henvendelser i en call-centerfunktion på ErhvervsKontaktens hovednummer og e-mail.
- Simple henvendelser (enkeltstående spørgsmål) besvares inden for 24 timer.
- Sager af mere kompleks karakter, som fx ved udvidelser med behov for flere tilladelser eller lign., besvares inden for 5 dage, og der tilknyttes en kontaktperson. Kontaktpersonen har ansvaret for sagsbehandlingen fra første henvendelse, indtil sagen er afsluttet, og virksomheden ikke har behov for yderligere hjælp og vejledning.

ErhvervsKontakten fungerer også som en udviklingsenhed, der løbende udvikler nye tilbud og metoder, som matcher virksomhedernes behov og styrker deres rammevilkår.



**"Én indgang skal samle alle de erhvervsrettede servicetiltag. Indgangen skal tage udgangspunkt i virksomhedernes behov – så må de bagvedliggende systemer så at sige rette sig ind efter det."**

– Mette Beck-Nielsen, kontorchef, ErhvervsKontakten

For eksempel initiativer til:

- øget service- og samarbejdskultur i organisationen ved LEAN-forløb og kompetenceudvikling.
- udvikling af nye servicetiltag til en styrket digital platform, informationssøgning og præsentationsmaterialer.
- dannelse af netværk og relationsstyrkende aktiviteter til vigtige samarbejdspartnere som arbejdsmarkeds parter, erhvervsmæglere, byggerådgivere, advokater, revisorer m.fl. ■

The screenshot shows the ErhvervsKontakten website interface. On the left is a navigation menu with categories like 'Erhverv', 'Investering i Odense', 'Byggerådsgiver', 'Etabler virksomhed i Odense', 'Iværksætter', 'Udvikling af virksomhed', 'Derfor Odense', 'Erhvervsnyheder', 'Byggeri og grunde', 'Miljø', 'Tilladelser og bevillinger', 'Økonomi', 'Udbud', and 'Politikker, planer og visioner'. The main content area features the headline 'ErhvervsKontakten - vi giver dig én indgang' and a list of services: 'ErhvervsKontakten kan hjælpe dig, hvis du: ønsker at flytte din virksomhed til byen', 'står over for en større ombygning eller udvidelse', 'skal flytte din virksomhed til en ny lokalitet i byen', 'har brug for at rekruttere nye medarbejdere', 'ønsker at udvide en ny forretningsidé', and 'har brug for at finde de seneste markedsanalyser'. Below this is a diagram showing 'ErhvervsKontakten' as a central hub connected to various public authorities and services, including 'FØDEVARE-REGION ØST, FØDEVARE-AFDELING', 'INDUSTRI-MILJØ', 'ODENSE BRAND-VÆSEN', 'FYNS POLITI', 'SKAT', 'BYPLAN', 'VAND-CENTER SYD AS', 'BORGERSERVICE-CENTER', 'ODENSE RENOVATION A/S', 'FJERN-VARME FYN A/S', 'JOB-CENTER ODENSE', 'BYGGE-SAG', 'ENERGI FYN', 'MILJØ-STYRELSEN', 'SALG OG UDLEJNING', 'UDVIKLING FYN', 'LANDBRUG OG GRUND-VAND', and 'ODENSE CENTRAL-BIBLIOTEK'. On the right side, there is a 'Selvbetjening' section with links for 'NemRefusion', 'Anmeldelse af byggeri', 'Webreg', 'Fakturablanket', and 'Opret ny virksomhed'. Below that is a 'Kontakt ErhvervsKontakten' section with the logo, phone number (TLF.: 65 51 63 00), email (erhvervskontakten@odense.dk), and a link to download the brochure.

◀ Opgaven med ErhvervsKontakten er effektivt og koordineret at give virksomhederne den nødvendige vejledning og information på tværs af myndighedsområder. Der er øje på den enkelte virksomhed og på, at den rigtige løsning 'skræddersyes' til virksomheden – hver gang. [www.odense.dk/erhvervskontakten](http://www.odense.dk/erhvervskontakten)

## Hvordan kommer man i gang?

ErhvervsKontakten blev etableret som et element i Odenses Erhvervs- og Vækstpolitik til at fremme af den kommunale erhvervsservice.

En styregruppe under direktørgruppen i Odense Kommune udarbejdede på den baggrund et forslag til en smidig indgang til kommunen for erhvervslivet i forbindelse med tilfaldelser og andre myndighedsopgaver.

Repræsentanter fra fire relevante statslige myndigheder blev inddraget i styregruppens arbejde. Grunden er, at det ikke gør nogen forskel for erhvervslivet, om en myndighed er statslig eller kommunal.

Styregruppen inddrog også en referencegruppe for erhvervslivet. Referencegruppen deltog i to dialogmøder og havde mulighed for at give hørings svar på den endelige modelbeskrivelse. Referencegruppen bestod af repræsentanter for de store erhvervs- og arbejdstagerorganisationer, herunder Fynsk Erhverv, DI Fyn, Dansk Erhverv, Dansk Byggeri og LO, repræsentanter for detailhandelen samt enkeltvirksomheder.

Den fælles indgang for erhvervslivet kaldte Odense Kommune for "ErhvervsKontakten".

### Byrådets beslutning

Byrådet besluttede i februar 2009, at den endelige model for én indgang skulle indeholde følgende hovedelementer:

- ErhvervsKontakten (én indgang) som et tilbud til virksomhederne, således at der også skulle være mulighed for at rette henvendelse direkte til et relevant kontor i forbindelse med virksomhedssager.
- En fysisk og virtuel indgang (ErhvervsKontakten), hvor sidstnævnte skulle implementeres i regi af Odense Kommunes web-strategi.
- En samlet organisation, der lever op til målene fastsat i en officiel service- og kvalitetsdeklaration, uanset om der rettes henvendelse til ErhvervsKontakten eller direkte til et relevant kontor.
- Løbende benchmarking, overvågning af bedste praksis andre steder samt dialog med erhvervslivet for at leve op til målet om, at erhvervslivet får Danmarks bedste service i Odense.
- Etablering af et netværk – en TaskForce (TF) – af ansatte fra de enkelte involverede kontorer, herunder fra de statslige myndigheder. ■

ErhvervsKontakten skal være til rådighed for fysiske, telefoniske og elektroniske henvendelser. ErhvervsKontakten er ansvarlig for de tværgående opgaver. Det kan være at tilknytte en kontaktperson og eventuel holde afklarende møde med virksomheden og alle involverede myndigheder.



*"Erfaringerne fra ErhvervsKontakten er ment som en inspirationskilde, for det er naturligvis vigtigt, at man tilpasser konceptet til de lokale forhold. Det afgørende er, at virksomhederne oplever én indgang og en forbedret erhvervs-service i praksis."*

*- Lea Stentoft, kommunalpolitisk konsulent, Dansk Byggeri*

## De strukturelle rammer

ErhvervsKontakten er organiseret som en projektenhed, dvs. med en projektleder, der har ansvaret for at lede et sekretariat og en TaskForce.

TaskForcen (TF) består af ca. 30 udvalgte nøglemedarbejdere fra kommunen, de statslige myndigheder og forsynings-selskaberne. TF- medarbejderne er udpeget af cheferne i de enkelte forvaltninger/myndigheder og er stadig fysisk og organisatorisk placeret i deres respektive fagkontorer. Det er ErhvervsKontakten, der har ansvaret for at mobilisere TF, når der er behov for det, og som sørger for den løbende koordinering og orientering af TF.

ErhvervsKontakten har kontor i By- og Kulturforvaltningen og refererer til Økonomiudvalget, mens By- og Kulturforvaltningen har ansvaret for driften og den etablerede TF. ErhvervsKontaktens kontorchef har den daglige personalemæssige reference til afdelingslederen for Plan & Byg og By- og Kulturforvaltningen.

Formandskab og sekretariatsbetjening af referencebestyrelsen er placeret i Borgmesterforvaltningen med henblik på afrap-

Der er til ErhvervsKontakten knyttet en referencebestyrelse med repræsentanter fra:

- **Odense Kommune** (Borgmesterforvaltningen, By- og Kulturforvaltningen, Social- og Arbejdsmarkedsforvaltningen)
- **De statslige myndigheder** (SKAT, Fyns Politi, Fødevarestyrelsen og Miljøstyrelsen)
- **Repræsentanter for erhvervslivet** (Dansk Byggeri, Dansk Industri, Dansk Erhverv, Fynsk Erhverv, Rosengårdscentret, Cityforeningen)

portering til Økonomiudvalget. Referencebestyrelsen mødes to gange årligt til orientering og kvalificering af de kommunale erhvervsrettede tiltag i regi af ErhvervsKontakten. Det er referencebestyrelsens opgave at bidrage med relevant viden om erhvervslivets behov for at kvalificere den service/ydelse, som Odense Kommune tilbyder virksomhederne. ■

## Erhvervsstrukturen samler trådene



## Alternative muligheder for organisering

Én indgang til erhvervslivet kan organiseres på flere måder. Her er skitseret to yderpunkter med hver deres fordele og ulemper.

### Én myndighedsafdeling

Et oplagt scenarium er at oprette én myndighedsafdeling – et erhvervskompetencecenter – hvor medarbejdere med erhvervskontakt samles. Afdelingen løser helt eller i stort omfang alle tværgående erhvervshenvendelser, projekter og sager. Afdelingen skal bestå af de mest centrale medarbejdere fra fx Byggesag, planlægning, trafik, miljø, jobcenteret samt køb og salg af erhvervsgrunde/fast ejendom.

Fordelen ved dette scenarium er den organisatoriske forankring i én afdeling med en klar reference til én leder. Det giver råderum til, at opgaverne kan løses smidigt. Modellens udfordring er primært en snitfladeproblematik, hvor opgavefordelingen mellem den nye afdeling og de afdelinger, som medarbejderne kommer fra, kan være svær at afgrænse. Derudover kan det være svært at finde den rette balance mellem bemanning og opgaver, ligesom modellen kræver væsentlige omorganiseringer.

Der er potentielle synergieffekter ved at udvide myndighedsafdelingen med medarbejdere fra fx kultur og erhvervsservice (det lokale erhvervsråd). Hermed skabes der endnu bedre forudsætninger for et styrket tværgående fagligt og innovativt miljø og for organisationskulturændringer med fokus på samarbejde, netværk og fællesskab.

### En TaskForce-organisering

Et mindre omfattende og ressourcetungt scenarium er at oprette en TaskForce af to-tre erhvervskonsulenter (erhvervs guider/erhvervskontaktpersoner), der skal gøre det lettere for erhvervslivet at komme i dialog med kommunen. Erhvervskonsulenterne kan udpeges fra forskellige forvaltninger med erhvervsrettet kontakt og kan sammen drøfte/behandle tværgående projekter og sager. Gruppen kan også have en TaskForce med relevante kommunale medarbejdere til løsning af tværgående sager fx til afklaring af trafikale forhold ved en byggesag.

Fordelene ved dette scenarium er, at det kræver få ressourcer, ingen flytning af medarbejdere og hurtig implementering. Ulemperne er blandt andet, at der ikke etableres én indgang for erhvervslivet, og at erhvervskonsulenterne arbejder løsrevet fra de kommunale sagsbehandlere. Det gør det sværere at ændre organisationskulturen fra myndighed til samarbejdspartner, såfremt dette er en målsætning, som endnu ikke er realiseret. ■



*"Virksomheder er forpligtet til at anvende den kommunale sagsbehandling. Derfor bør den kommunale sagsbehandling organiseres på en måde, der gør samarbejdet hensigtsmæssigt og effektivt for virksomhederne. Her har Odense med Erhvervs-Kontakten været frontløber, stærkt efterfulgt af Helsingør kommune, der har fulgt i Odenses fodspor. Jeg håber at, andre kommuner følger trop, så erhvervslivet sikres den bedst mulige erhvervsservice i hele landet."*

*– Jørgen Simonsen, Formand for Dansk Byggeri, Nordsjælland*

## De kulturelle rammer

Service handler først og fremmest om hjælpsomhed og imødekommenhed. God service er uopfordret – eller opmærksom – hjælpsomhed. Det handler om at kunne møde virksomheden, hvor den er. Skranken skal ned i øjenhøjde.

Kulturelle forandringer er ofte en kompleks proces, der tager tid. Det ledelsesmæssige fokus er derfor afgørende, når man vil skabe forandring af adfærd. Ledelsen skal gå forrest og sikre, at dens organisation kan realisere visionen.

Den øverste ledelse skal formidle en klar vision for arbejdet med én indgang og gøre visionen tydelig for alle gennem en vedholdende formidling at insistere på forandring og synlige effekter.

De daglige ledere af de erhvervsrettede fagområder har et vigtigt ansvar for den praktiske gennemførelse af én indgang. De skal være med til at sikre, at servicemålene overholdes, at de nødvendige kulturforandringer sker, og at nye metoder og



*"Vi har fået sat virksomhedernes behov i centrum for alle henvendelser fra erhvervslivet. Det har været vigtigt. Målet er, at god service skal have samme status som høj faglighed. Så rykker det!"*

*– Jytte Reinholdt, direktør i Fynsk Erhverv*

erhvervsforbedrede servicetiltag implementeres. De daglige ledere er således centrale figurer i forandringsprocessen, og de skal holde fokus og retning, så forandringerne gennemføres leverancerne i det daglige arbejde. ■

## Integrering af medarbejdere og andre afdelinger

Etableringen af én indgang stiller krav til koordinering og samarbejde på tværs af fagområder.

I det daglige aktiverer en medarbejder fra ErhvervsKontakten de relevante medlemmer af TF afhængig af henvendelsens karakter.

Én gang om ugen mødes udvalgte medlemmer af TF (trafik, byggesag, byplan, grundsalg og miljø) til ugentlige korte informations- og koordineringsmøder. På mødet gennemgås nye og igangværende virksomhedshenvendelser. Der drøftes status for de enkelte henvendelser, eventuelle udfordringer i forløbet, deltagere til opstartsmøder m.v.

Hele TF mødes 4 gange årligt til et fælles kompetenceudviklingsforløb. Temaerne på møderne er fx:

- Service – hvad er service, hvornår leverer vi en god service til virksomhederne?
- LEAN – hvordan smidiggør vi vores arbejdsform yderligere, hvor er der flaskehalse, og hvordan overkommer vi disse?

De ugentlige tværfaglige og de kvartalsvise møder er med til at sikre ejerskab af sagens fulde forløb. Det synliggør for det første det enkelte bidrags betydning for helheden (det samlede resultat, hastigheden og virksomhedernes oplevelse). For det andet synliggør det vigtigheden af en adfærd, der imødekommer virksomhedernes ønsker og behov.

- Øget tværfagligt samarbejde og viden – hvad kan de enkelte kontorer tilbyde erhvervslivet? ■



## Sådan fungerer det i praksis

ErhvervsKontakten fungerer som én samlet indgang, bindeled og samarbejdspartner til alle erhvervsrelaterede områder i kommunen. Hver sag får tilknyttet en fast sagsbehandler, der sørger for at få virksomhedens sag gennem kommunens mange afdelinger og på tværs af både kommunale og statslige myndighedsområder.

ErhvervsKontakten kategoriserer sine henvendelser i tre forskellige hovedgrupper:

### Simple sager

Den type henvendelser indebærer som regel vejledning, henvisning til web, viderestilling til anden afdeling/myndighed eller lignende.

De simple sager kommer oftest via telefonen i form af konkrete og afgrænsede spørgsmål såsom:

- Hvordan får man et næringsbrev?
- Hvor finder man digitale tegninger af en given bygning?
- Hvem skal man tale med vedr. beskæring af hæk i skellet mellem to erhvervsgrunde?
- Må jeg drive frisørsalon fra min private bolig?

De simple sager er kendetegnet ved, at ErhvervsKontakten enten selv kan svare på spørgsmålet, at den kan henvise til et konkret sted på hjemmesiden, eller at der hurtigt kan formidles kontakt til rette vedkommende.

### Sager af medium kompleksitet

Den type henvendelser indebærer som regel inddragelse af en eller flere TF-medlemmer.

En mellemkompleks sag kræver mere research end en simpel sag, og et korrekt svar indebærer oftest indhentning af oplysninger fra én eller flere afdelinger eller myndigheder – herunder TF.

ErhvervsKontakten sender i disse sager en forespørgsel til TF om at melde tilbage, hvis de skal inddrages. Den interne håndtering kan være enten telefonisk, via e-mail eller som et kort fysisk møde mellem en medarbejder fra ErhvervsKontakten og TF.

Sager af medium kompleksitet kan fx være en konkret forespørgsel vedr. anvendelsesmulighed for en given adresse eller spørgsmål vedr. opmærksomhedspunkter ved at starte virksomhed.

Til eksempel kræver en forespørgsel på placeringsmuligheder

for et autoværksted inddragelse af to myndighedsområder:

- Byggesag, der vejleder om muligheder og krav til anvendelse af arealer og bygninger jf. planloven, kommuneplaner samt lokalplaner. Byggesag står også for udarbejdelse af en evt. landzonetilladelse samt varetager byggetilladelser.
- Industrimiljø, der blandt andet vurderer miljøgodkendelser og spildevandsgodkendelser.

### Komplekse sager

De henvendelser indebærer som regel møder med virksomheden, koordinering af sagsforløb, længerevarende tovholderfunktion m.v.

De komplekse sager nødvendiggør som oftest inddragelse af flere myndighedsområder. Det stiller store krav til koordinering og tværgående samarbejde. En kompleks sag er fx hjælp til udvidelse eller placering af en virksomhed.

### Udvikling af metoder og værktøjer

ErhvervsKontakten udarbejder løbende nye værktøjer til gavn for en smidig og effektiv håndtering af virksomhederne. For eksempel er udviklet:

- Statusskema til ugentlige Kaizen\* inspirerede møder med udvalgte medarbejdere fra TF
- Servicemål om samarbejdet med Odense Kommune

### Kaizen-inspirerede ugemøder

ErhvervsKontakten har indarbejdet en effektiv metode til hurtig koordinering og ajourføring af TF. På ugentlige statusmøder gennemgås ved hjælp af et oversigtskema alle de sager, der er i regi af ErhvervsKontakten.

Skemaet er delt op i tre kategorier: Tiltrækning, afklaring og sagsbehandling. Hver gang ErhvervsKontakten får en henvendelse direkte eller indirekte, skrives den ind i den rette kategori. Virksomheden kan flytte sig mellem de tre kategorier alt efter, hvilken fase sagen er i.

Oversigtskemaet sendes rundt til TF-medlemmerne, hvorefter de gennemgår skemaet med deres respektive afdeling for at sikre, at de er forberedte til møderne. Møderne bruges på at fortælle nyt om, hvordan de enkelte sagsforløb kører; herunder også evt. udfordringer eller problemer. Møderne sikrer, at ErhvervsKontakten løbende kan følge med i sagsforløbene.

### Servicemål

Samarbejdet mellem ErhvervsKontakten og virksomhederne skal være karakteriseret ved tryghed, kvalitet, sammenhæng, fleksibilitet og kompetent vejledning hele vejen igennem processen.

\* 'Kaizen' er japansk og betyder 'Ændring til det bedre'. På dansk oversætter vi det ofte med løbende forbedring. 'Kaizen' er et værktøj, som anvendes for at skabe en kultur, hvor man hele tiden arbejder på at blive bedre.

Målsætningen for kvaliteten af den service, og dermed hvad virksomhederne kan forvente af samarbejdet med kommunen, er beskrevet i følgende servicemål:

■ **24 timers retursvar af alle henvendelser**

■ **5 dages svarservice.**

Inden for 5 dage får virksomheden svar på:

- hvem der er kontaktperson, antal myndighedstilladelser, sagsforløb og -tid, omkostninger m.v.
- Ved nye virksomheder leveres også forslag til placeringer i byen (private som offentlige), relevante samarbejdsfora, markedspotentiale, netværk, rekrutteringsgrundlag m.v.

■ **Én kontaktperson:** Alle henvendelser har én kontaktperson, der:

- følger op på henvendelsen fra start til slut
- koordinerer og faciliterer møder med alle relevante parter
- udarbejder tids- og projektplan for hele sagsforløbet
- svarer på spørgsmål undervejs og hjælper virksomheden med at svare på akutte spørgsmål, vejlede og orientere om øvrige services mv.

■ **Intet afslag uden dialog.** Alle afslag på henvendelser følges op af et tilbud om dialog vedrørende alternative muligheder. ■

## Hvordan sikres det at ErhvervsKontakten opleves som én indgang?

Virksomhederne oplever ErhvervsKontakten som én indgang, da de tre væsentlige succeskriterier er:

- Virksomhederne skal så vidt muligt sættes i direkte kontakt med rette vedkommende.
- Der er ingen omstilling
- Virksomhederne må ikke ringe forgæves
- Alle virksomheder, der ønsker at flytte til byen og bygge nyt, kan komme i et forløb med ErhvervsKontakten. ■



*"Når man etablerer konceptet 'one stop shop' for erhvervslivet, er det vigtigt, at det også føles som én indgang i praksis, så det ikke bare går hen og bliver et nyt omstillingskontor."*

- Torben Liborius, Erhvervs politisk chef, Dansk Byggeri

Virksomhederne må ikke ringe forgæves til ErhvervsKontakten. Derfor er der altid en person som besvarer opkald, uanset, om der er sygdom eller ferie i kontoret. Hvis medarbejderne er optaget af andre opgaver, kan der indtales en besked på telefonsvaren. ErhvervsKontakten returnerer alle opkald inden for max. 24 timer.

ErhvervsKontakten skal lette arbejdet for virksomheden. Derfor er det ErhvervsKontakten, der retter henvendelse til den eller de relevante afdelinger /myndigheder for at sikre kontakt til rette vedkommende. Rette vedkommende kontakter derefter selv virksomheden for at besvare dens spørgsmål.

## Netværksdannelse

ErhvervsKontakten har etableret to formaliserede netværk med det formål at facilitere et øget fokus på erhvervslivet som samarbejdspartner og levere den bedst mulige service til virksomhederne.

ErhvervsKontaktens ene netværk består af lokale erhvervsmæglere og udlejere. Netværket aktiveres, når virksomheder søger placingsmuligheder i Odense. Derudover mødes netværket løbende til drøftelse af initiativer til en forbedret erhvervsservice.

Det andet netværk består af lokale arkitekter og byggerådgivningsfirmaer. Netværket mødes ca. fire gange årligt til gensidig orientering og drøftelse af service, samarbejde og byudvikling.

Advokater, revisorer, developere, entreprenører og lign. er andre relevante interessentgrupper, kommunen med fordel kan have en tæt kontakt til for at udvikle den bedst mulige erhvervsservice. ■



*"Det er en meget positiv 'spillover-effekt', at konceptet med én indgang for virksomhederne også faciliterer et øget netværks-samarbejde mellem erhvervslivet og kommunen."*

*– Steen Høygaard, regionalkonsulent på Fyn, Dansk Byggeri*

## Den digitale platform

Én indgang skal være såvel fysisk som virtuel. Odense har derfor skabt én digital platform på [www.odense.dk/erhverv](http://www.odense.dk/erhverv), hvor al relevant erhvervsrettet information bliver samlet på tværs af fagområder og sektorer.

I Odense er udviklingen og indsamlingen af informationer til hjemmesiden sket med hjælp fra TF. Derudover er der udarbejdet målgruppeanalyser, tilfredshedsundersøgelser, brugertester og brugsstatistik, så det sikres, at løsningerne matcher virksomhedernes behov. Fx:

- Selvbetjeningsløsninger: Eksisterende selvbetjeningsløsninger er optimeret og har fået øget synlighed. Nye selvbetjeningsløsninger er blevet udviklet og kvalificeret, herunder bl.a. ansøgning om jordvarmeanlæg.
- Udvikling af "CMS-løsningen" til erhverv: Al indhold skal målrettes, hvilken erhvervsmæssig interesse/opgave den besøgende har.
- Let tilgængelig information om tilladelser og krav til opstart inden for brancher som frisører, autoværksteder m.fl. Opstartspakkerne giver et visuelt overblik over nødvendige myndighedsgodkendelser på tværs af det

offentlige og tilbud som iværksætterhjælp mv. Opstartspakkerne er skabt i et samarbejde med TF. ■

ErhvervsKontakten er din indgang til de offentlige myndigheder - både kommunale og statslige.

**Kontakt ErhvervsKontakten**

ErhvervsKontakten - samler trådene

TLF.: 65 51 63 00

[erhvervskontakten@odense.dk](mailto:erhvervskontakten@odense.dk)

ErhvervsKontakten brochure

Download og læs mere i ErhvervsKontaktens brochure

**UDVIKLING FYN**  
Hjælp til udvikling af nye virksomheder og eksisterende virksomheder. Rådgivning om blandt andet e-handel og nye markeder. Adgang til elektronisk spare og netværk.

**ErhvervsKontakten er din indgang til de offentlige myndigheder - både kommunale og statslige.**

- FØDEVARE-REGION ØST, FØDEVARE-AFDELING
- INDUSTRI-MILJØ
- FYNS POLITI
- ODENSE BRAND-VÆSEN
- SKAT
- BYPLAN
- VAND-CENTER SYD AS
- ODENSE RENOVATION A/S
- BORGER SERVICE-CENTER
- FJERN-VARME FYN A/S
- JOB-CENTER ODENSE
- BYGGE-SAG
- ODENSE CENTRAL-BIBLIOTEK
- MILJØ-STYRELSEN
- ENERGI FYN
- LANDBRUG OG GRUND-VAND
- SALG OG UDLEJNING

[Læs mere](#)

## Evaluering og resultater

Virksomhederne har taget rigtig godt imod ErhvervsKontakten, og der har kun været positiv omtale i medier, blandt samarbejdspartnere, erhvervsorganisationer og brugere.

ErhvervsKontaktens servicetiltag er evalueret af et eksternt konsulentfirma i 2011. Evalueringen viste følgende hovedresultater:

- ErhvervsKontakten opleves af både virksomheder, erhvervsorganisationer og samarbejdspartnere som en professionel og velfungerende enhed.
- Der er stor tilslutning til ErhvervsKontaktens værdier og målsætninger.
- Der er bred anerkendelse over for ErhvervsKontaktens hurtige samt handlings- og løsningsorienterede tilgang. Virksomhederne er specielt begejstrede for den tætte opfølgning og smidighed i processer varetaget af ErhvervsKontakten.
- Både virksomheder, erhvervsorganisationer og samarbejdspartnere udtrykker stor tilfredshed med samarbejdet.

Rapportens anbefaling var, at der fortsat skal arbejdes med at brede det serviceorienterede arbejde ud, så det bliver almindelig praksis i hele Odense Kommune.

I 2011 blev der også foretaget en tilfreds-hedsmåling i afdelingerne for byggesager, grundsalg og miljø. Hovedresultatet af målingerne var positive:

- 98 % af de professionelle erhvervsaktører var meget tilfredse eller tilfredse med de ydelser, som Byggesag generelt leverede.
- 82 % er meget tilfredse med den personlige service og rådgivning i forhold til grundsalg
- 98 % har haft en positiv oplevelse af deres miljøtilsyn.

### Virksomheder der særligt benytter sig af ErhvervsKontakten

Virksomheder, der henvender sig direkte til ErhvervsKontakten, er ofte mindre virksomheder i opstartsfasen. De har typisk brug for information om nødvendige tilladelser og placeringsmuligheder. Der er særlig mange henvendelser fra erhvervsdrivende, som ønsker at starte virksomhed inden for fødevarerbranchen. Fx en café, sandwichbar eller restaurant. ■

#### ErhvervsKontaktens henvendelser 2011

		Antal	Procent
Kanal	Telefoniske	77	59 %
	E-mail		40 %
	Personlige		1 %
Kategori	Simpel kompleksitet	77	75,3 %
	Medium kompleksitet		19 %
	Komplekse kompleksitet		5,7 %

#### ErhvervsKontaktens henvendelser 1. Halvår 2012

		Antal	Procent
Kanal	Telefoniske	102	73,50 %
	E-mail		24,50 %
	Personlige		2 %
Kategori	Simpel kompleksitet	102	76,60 %
	Medium kompleksitet		25,50 %
	Komplekse kompleksitet		8,80 %

Bemærk, at henvendelser dækker over den første virksomhedskontakt. Hver virksomheds-henvendelse kan efterfølgende afstedkomme en lang række e-mail, telefonssamtaler og evt. møder mellem ErhvervsKontakten og virksomheden.

## Det siger ErhvervsKontaktens samarbejdspartnere og kunder:



*Det er helt afgørende, at kommunen sikrer de bedst*

*mulige rammevilkår for virksomhederne.*

*ErhvervsKontakten i Odense går den helt rigtige vej med ambitionen om at møde virksomheden med en servicekultur frem for en myndighedskultur. Andre kommuner burde også give virksomhederne mulighed for at henvende sig ved én skranke.*

*- Claus Larsen, formand i Dansk Byggeri Fyn*



*ErhvervsKontakten gør det, som man ikke forventer*

*af kommuner. Den er vedholdende, frisk og klarede vores tilladelser i en håndvending. Vi har i andre kommuner oplevet, at der har været en hulens reaktionstid. Jeg kan godt se perspektivet i at udbrede ErhvervsKontaktens koncept, for virksomheder og kommuner har brug for hinanden."*

*- Leif Larsen, vicedirektør, FTZ i Odense*

## Økonomiske ressourcer

Udgifterne til etablering og drift af ErhvervsKontakten blev i etableringsåret 2009 finansieret inden for eksisterende driftsbudgetter. Finansieringen berørte Borgmesterforvaltningen, By- og Kulturforvaltningen samt Social- og Arbejdsmarkedsforvaltningen.

Inden for de afsatte midler afholdes udgifter til løn, efteruddannelse af TaskForce og medarbejdere, mødeforplej-

ning, almindelig drift osv. Udgifter til videreudvikling af erhvervsportalen er finansieret af midler afsat i forbindelse med Odense Kommunes web-strategi.

### Budgettet

for 2009 748.500 kr.

for 2010 858.000 kr.

for 2011 814.384 kr. ■

## Videreudvikling

Modellen om én indgang for erhvervslivet kan overføres til alle henvendelser til kommunen, som involverer flere myndhedsområder. Det kan fx være på kulturområdet, når initiativtagere til kulturelle begivenheder skal indhente deres miljø- og byggetilladelser, spiritusbevilling mv.

Én indgang er både en fysisk indgang, en arbejdsmetode og et tankemåde, hvor virksomhedens behov er i centrum. Hvor den fysiske indgang kan til- og fravælges i det setup, som ErhvervsKontakten har i Odense, bør arbejdsmetode og tilgangen til forståelsen af virksomheden være til stede i al virksomhedshåndtering.

Man kan løbende arbejde med at levere hurtigere sagsbehandlingstider, bedre information, nye tjeklister og screeningsmetoder – med andre ord: Alt, hvad der kan lette og smidiggøre erhvervslivets kontakt med det offentlige.

ErhvervsKontakten arbejder hele tiden på flere nye projekter. Fx materialer, der skal synliggøre Odense som erhvervsby for nye virksomheder, implementering af et online-mødebookingsystem og formulering af nye effektmål for indsatsen. ■



*"Vi har nået vores mål, men det betyder ikke, at vi kan læne os tilbage. Vi skal fortsat forbedre servicen over for erhvervslivet og styrke kultur, kompetencer og systemer."*

*–Mette Beck-Nielsen, kontorchef,  
ErhvervsKontakten*



## 12 gode råd

- 1** Inddrag lokale erhvervsforeninger og erhvervsorganisationer i arbejdet med at etablere og udvikle én indgang. Det sikrer ejerskab og løbende udvikling i forhold til virksomhedernes behov.
- 2** Definér et klart kommissorium med angivelse af succeskriterier, målgruppe, mandat/råderum og forventninger til leverancer. Hvornår er én indgang en succes? Sørg for tidligt at udarbejde en interesseanalyse, så centrale aktørers forventninger til arbejdet er synlige og afstemmes.
- 3** Strukturelle/organisatoriske ændringer af kommunens erhvervskontakt må ikke stå alene. De skal følges op af yderligere tiltag til forbedring af virksomhedernes rammevilkår. Fx en mere informativ og modtagerorienteret digital indgang, en styrket kommunikation m.v. Organisationskulturen er afgørende for virksomhedernes oplevelse af god service.
- 4** Definér god service, og hvad der forventes af medarbejdere. Der kan ikke nødvendigvis sættes lighedstegn mellem opfattelsen af god service blandt medarbejder og virksomhederne.
- 5** Sørg for, at kommunens øverste ledelse er engageret i projektet. Ledelsens fokus er afgørende for succes. Ledelsen skal tydeliggøre visionen og målsætningerne gennem en vedholdende formidling og insistere på forandring.
- 6** Engager kontorchefer og den faglige ledelse, der har et vigtigt ansvar for kulturforandring og for den praktiske gennemførelse af projektet.
- 7** Sæt virksomhedernes behov i centrum. Kvalitet i sagsbehandlingen handler om hjælpsomhed, imødekommenhed, parathed og effektivitet i et tæt samspil med virksomheden. Forløbet kan med fordel tilrettelægges med tidlig forventningsafstemning, en klar opgave- og rollefordeling, overblik over involverede myndighedsområder samt en tids- og processtyringsplan.
- 8** Kommunikér succeshistorierne både internt og eksternt. Husk, at formidlingen af den gode historie også er en måde at anerkende medarbejdernes gode arbejde på.
- 9** Styrk den digitale platform – det er også én indgang for erhvervslivet. Der kan udvikles digitale servicetiltag, der i en og samme medfører besparelgesgevinster for kommunen og styrker serviceoplevelsen hos virksomhederne. Indbyd forskellige erhvervsaktører fra industrien, håndværkerne, rådgivningsvirksomheder m.v. til at teste hjemmesiden og bidrage med nye input.
- 10** Tænk i netværk og nye initiativer i samarbejde med erhvervslivet. Netværk kan være med til at nedbryde barrierer og fordomme og igangsætte nye og bedre initiativer. Ledelsen kan med fordel deltage aktivt i forskellige netværk for at pleje relationer og sparre med det private erhvervsliv.
- 11** Ansæt en leder med udprægede netværkskompetencer, serviceforståelse og politisk tæft. Udpeg de medarbejdere til TaskForcen, der vil engagere sig i nye tiltag og udvikling.
- 12** Hent inspiration fra bedste praksis andre steder, undersøgelser og lign. Der er ingen grund til at opfinde den dybe tallerken flere gange! ■

Vi håber, at manualen vil være en god inspirationskilde til en forbedret erhvervsservice i alle landets kommuner.

#### For yderligere information kontakt



**Mette Beck-Nielsen**, kontorchef,  
ErhvervsKontakten  
Mobil 24 59 76 39  
Mail: mebec@odense.dk



**Lea Stentoft**, kommunalpolitisk  
konsulent, Dansk Byggeri  
Mobil 27 20 65 38  
Mail: lst@danskbyggeri.dk



**ErhvervsKontakten**  
Nørregade 36-38  
5100 Odense  
Telefon 65 51 63 00  
[www.odense.dk/erhvervskontakten](http://www.odense.dk/erhvervskontakten)



**Dansk Byggeri**  
Nørre Voldgade 106  
Postboks 2125  
1015 København K  
Telefon 72 16 00 00  
[www.danskbyggeri.dk](http://www.danskbyggeri.dk)