



B124 Københavns Erhvervshus og Københavns samlede erhvervs- og vækstpolitik (Erhvervspakke)

Baggrund

Med forslag til en samlet erhvervs- og vækstpolitik har Københavns Kommune sat en ambitiøs ramme for kommunens fremtidige arbejde med at understøtte vækst og beskæftigelse - og udpeget vejen for kommunens samarbejde med virksomhederne. Erhvervs- og vækstpolitikken sætter ind på fem vækstfaktorer:

- Erhvervsservice og omkostninger for erhvervslivet
- Strategisk byudvikling
- Samspil om innovation
- Uddannelse og beskæftigelse
- Internationalisering

Med dette budgetforslag foreslås afsat midler til tre indsatser:

1. Københavns Erhvervshus
2. Digitalt kundesystem til bedre erhvervsbetjening
3. Erhvervsrådet og erhvervs- og vækstpolitik: vækst- og beskæftigelsesfremmende initiativer

Indhold

Københavns Kommune besluttede i Budget 2014, at byens virksomheder skal sikres en sammenhængende, koordineret og serviceorienteret indsats.

Visionen for Københavns Erhvervshus er, at:

- Gøre det nemt for virksomhederne at komme i kontakt med kommunen og navigere i tilbud med en telefonisk åbningstid fra mandag-torsdag kl. 8- 22 og fredag kl. 8-18.
- Gøre det nemt for virksomheder at få straksafklaret enkle opgaver og styrke den kommunale servicekultur på erhvervsområdet
- Gøre det nemt at rekruttere arbejdskraft, etablere støttede job og gøre det nemt at starte og udvikle sin virksomhed
- Gøre det synligt, at København har fokus på virksomhederne, herunder internationale virksomheder

	JA / NEJ
Udvalgsbehandlet	Nej
Kan igangsættes uden yderligere udvalgsbehandling	Ja

1. Erhvervshuset samler en række virksomhedsrettede services på én adresse og med én indgang.

Erhvervshuset samler en række virksomhedsrettede services på én adresse og med én indgang. Huset placeres i det nuværende Borgerservice i Nyropsgade, der vil være et synligt signal om, at København har fokus på virksomhederne og ”byder dem indenfor”. Placeringen ved siden af International House og Københavns Borgerservice, der flyttes til Dahlerupsgade, markerer, at kommunen ønsker at være tydelig og let tilgængelig i forhold til at tilbyde sine services, herunder sikre høj service for udenlandske virksomheder som ofte har behov for særlig rådgivning i relation til virksomhedsetablering og medarbejderforhold.

Etableringen af et Erhvervshus har tre udviklingsfaser:

Fase 1: Det nuværende Københavns Erhvervsservice er pr. 1. september 2014 flyttet fra Njalsgade til ledige kontorlokaler i Gyldenløvesgade. Fase 1 er ikke en permanent løsning på grund af pladsmangel og forudsætter, at der findes større lokaler.

Fase 2: Københavns Erhvervshus

Fase 2A - Københavns Borgerservice flytter fra Nyropsgade (stueetage samt 1. sal) til stueetagen i Dahlerupsgade. Det kræver en ombygning af lokalerne i Dahlerupsgade, som ikke er istandsat sammen med resten af bygningen. Ombygningen forventes at koste 6,1 mio. kr. og forventes færdig medio 2015.

Fase 2B – I denne fase skal de ledige lokaler i Nyropsgade tilpasses fra Borgerservice til Erhvervshus, da funktionerne ændres. Ombygningen forventes af koste 2,6 mio. kr. og forventes færdig ultimo 2015.

Erhvervshuset får ved denne model en eksponering og en tydelig indgang for Københavns Erhvervsservice, hvilket understreger Københavns Kommunes øgede fokus på erhvervslivet. Flytningen af Borgerservice til en mindre synlig indgang i Dahlerupsgade stemmer overens med Københavns kanalstrategi, som opfordrer til, at borgerne i stigende grad konsulterer Borgerservice Kvik, digitale og telefoniske løsninger. Borgerservice har derfor ikke brug for den synlige og centrale indgang i Nyropsgade i samme omfang som Erhvervsservice.

Den fysiske placering ved siden af International House, giver samtidig mulighed for at udnytte synergien til huset og dets aktører, såsom Work in Denmark og Jobcenter International Copenhagen. International House servicerer virksomheder i forhold til rekruttering af international arbejdskraft. Mange af de samme virksomheder vil have brug for rådgivning i Erhvervshuset. Kommunen vil med Erhvervshuset fremstå som én indgang og muligheden for at udvide det konkrete samarbejde om at servicere såvel virksomheder som arbejdskraft øges. Samarbejdet med International House er allerede opstartet med Københavns Erhvervsservice indflytning i Nyropsgade pr. 1. september.

Endelig sikrer modellen, at Erhvervshusets medarbejdere og aktiviteter kan samles omkring én fysisk adresse, og det vil være muligt at samle flere borgerserviceenheder i Dahlerupsgade.

Fase 3: Det nye Erhvervshus kan ultimo 2015 skabe plads til udvidelse af erhvervsservicen, så huset består af:

- *Fronten* med én indgang for virksomheder (telefonisk, digitalt og fysisk). Fronten kan servicemindet, hurtigt og kompetent håndtere henvendelser ved at informere og henvise til alle erhvervsrettede ydelser i kommunen samt træffe simple afgørelser eller give simple tilladelser. Opgaverne skal aftales med de forvaltninger, der har ansvaret for de enkelte opgaver, og der overflyttes ikke komplekse myndighedsopgaver.
- *Virksomhedsservice* med service direkte til virksomheder og iværksætte. Afdelingen tager udgangspunkt i virksomhedernes behov og står for at opsøge og hjælpe virksomheder med rekruttering, støttede job, iværksætter mv.
- *Serviceafdelingen* med understøttelse og sparring til forvaltningerne i udvikling af service og servicetiltag for virksomhederne. Afdelingen skal sikre, at den gode service er fundamentet i den virksomhedsrettede indsats og formidler virksomhedernes behov.

Det er lagt til grund, at myndighedsbehandlingen på miljø og byggesagsområdet fortsat er placeret i TMF, hvorfor der fortsat vil være en fysisk indgang i Njalsgade til bygge- og miljøsager. For at sikre oplevelse af en sammenhængende erhvervsservice foreslås det, at Erhvervshuset sammen med TMF sikrer, at Erhvervshuset har de nødvendige kompetencer til at vejlede om og videreformidle til sagsbehandling i TMF. Der er i forslaget derfor indkalkuleret et sådan vejlednings- og rådgivningsserviceløft svarende til 2 årsværk.

Det foreslås desuden, at der prioriteres midler til en udvidet virksomhedsservice. Midlerne anvendes til at sikre københavnske virksomheder telefonisk betjening mandag-torsdag kl. 8- 22 og fredag kl. 8-18. Den konkrete udmøntning heraf vil ske i et samarbejde mellem Erhvervshuset og Kontaktcenteret. Midlerne vil endvidere sikre virksomhederne support på digitale løsninger, udvikling af nye digitale services, bedre og mere målrettede erhvervssider på www.kk.dk samt understøttelse af visse funktioner i den fysiske front.

2. Digitalt kundesystem til bedre erhvervsservicebetjening

Der pågår en implementering af budget 14 beslutning om et fælles digitalt kundesystem (CRM). Hermed bliver København den første kommune i landet, der får et fuldt overblik over virksomhedernes sager med kommunen. Det er en afgørende forudsætning for en professionel og effektiv håndtering af virksomhedshenvendelser.

På baggrund af analyse fra konsulentfirmaet Devoteam er det vurderingen, at der er behov for at tilføre det Fælles Kundesystem (CRM) 2,4 mio. kr.

Heraf anvendes 2 mio. kr. til at finansiere fuld udvikling og implementering af det fælles kundesystem. Det drejer sig bl.a. om følgende funktionaliteter: Overblik over henvendelser, udvikling af ledelsesinformation og track'n'trace.

De resterende 0,4 mio. kr. bruges til oplæring og systemkompetenceudvikling af medarbejdere. Målet er at sikre, at det fælles kundesystem (CRM) kobles til sagsgangene hos medarbejderne, herunder at det understøtter udvikling af en fælles servicekultur i erhvervsservicebetjeningen på tværs i kommunen. Midlerne anvendes bl.a. til fælles kurser og udvikling af e-learning til støtte for implementering og organisatorisk udbredelse.

3. Erhvervsrådet og erhvervs og vækstpolitik: vækst- og beskæftigelsesfremmende initiativer

Københavns Kommune har nedsat Københavns Erhvervsråd med repræsentanter fra virksomheder, vidensinstitutioner og organisationer. Rådet har en vigtig rolle i at sikre, at der bliver fulgt op på den samlede erhvervs- og vækstpolitik, og at udviklingen af konkrete initiativer sker i tæt dialog med alle relevante aktører. Til at understøtte Erhvervsrådets rolle og sikre implementering af kommunens erhvervs- og vækstpolitik foreslås afsat midler til:

- *Dialog med erhvervslivet om igangsættelse af konkrete initiativer inden for de fem vækstfaktorer.* Midlerne anvendes til at gennemføre fokuseret dialogmøder og arrangementer med Erhvervsrådets medlemmer og øvrige, udvalgte virksomheder og organisationer/vidensinstitutioner. Derudover skal midlerne bruges til Erhvervsrådets løbende arbejde og indsats fx til at indhente særlige data, analyser om erhvervs- vækstområdet m.v. Formålet er desuden at vise kommunens vilje til dialog med erhvervslivet, styrke vores image som erhvervsvenlig by samt få input til at udvikle konkrete initiativer, der kan forbedre rammerne for at drive virksomhed i København.
- *Styrket fokus på innovative effekter af kommunale indkøb og international positionering.* København skal bl.a. gennem en stærk klyngeindsats udbygge sin internationale førerposition inden for velfærdsteknologi (sund vækst), clean tech (grøn vækst) og smart cityløsninger (smart vækst). Midlerne anvendes til at understøtte klyngeindsatsen således at den kobles tættere til kommunens innovative indkøb af samfundsmæssige løsninger. Formålet er at byen og virksomhederne får mest mulig innovation og vækst ud af de investeringer for i nærheden af 60 mia. kr., som byen råder over i de kommende år. Klyngeindsatsen skal også understøtte regionens og virksomhedernes internationale markedsføring, herunder det tværregionale initiativ om ”Copenhagen”. Effekterne vil bl.a. kunne måles i en stigning i antallet af innovative virksomheder og i antallet af udenlandske som etablerer sig i København.

- *Københavns erhvervsbarometer.* Barometeret tager temperaturen på erhvervs- og vækstudviklingen i København og i Hovedstadsregionen ved at følge udviklingen i politikken mål og indikatorer. Der er et særligt fokus på kvaliteten af erhvervsservicebetjeningen. Midlerne anvendes til at udarbejde et årligt erhvervsbarometer herunder til at gennemføre løbende praksisnære målinger af servicen til de virksomheder, som er i kontakt med kommunen.

Overordnede målsætninger og effekter

Tabel 1: Oversigt over aktiviteter og afledt effekt

(Del)aktivitet	Afledt effekt
- Etablering af Københavns Erhvervshus	- Professionel ageren som kommune samt tilgængelighed af den erhvervsrettede service
- Ombygning af Dablerupsgade	- Flytning af Borgerservice
- Digitalt kundesystem til bedre erhvervsservicebetjening	- Virksomhederne får: en hurtigere og nemmere sagsbehandling samt en oplevelse af kommunens erhvervsservice forbedres, og de vil lettere kunne følge med i deres sag, via Track 'n' Trace. - Kommunen får: et fælles register over virksomheder og virksomhedernes kontakt med kommunen. Systemunderstøttelse af arbejdsgange som ikke er systemunderstøttet i dag. Bedre erhvervsledelsesinformation.
- Erhvervsrådet og erhvervs og vækstpolitik: vækst- og beskæftigelsesfremmende initiativer	- Nå politikken mål om: 5 % årlig vækst i BNP, 20.000 nye, private arbejdspladser i 2020 samt at København er en attraktiv by at bo i. - Forbedring på indikatorerne i erhvervs- og vækstpolitikken inden for samspil om innovation og internationalisering (bl.a. stigende andel af innovative virksomheder i regionen og stigende antal nyetableringer og udvidelser af udenlandske virksomheder). - Forbedring af virksomhedernes opfattelse af København som erhvervsvenlig by med fokus på dialog med virksomhederne - Give Erhvervsrådet mulighed for at overvåge og justere KK's erhvervspolitiske indsats.

Økonomi

Tabel 2. Anlægsudgifter og evt. afledte serviceudgifter

<i>(1.000 kr. – 2015 p/l)</i>	2014	2015	2016	2017	2018	I alt	*
Anlæg:							
- Forprojekt	500					500	*
- Ombygning Dahlerupsgade (Fase 2A)		6.122				6.122	*
- Ombygning Nyropsgade (Fase 2B)		2.585				2.585	*
-Indretning og inventar Nyropsgade		1.200				1.200	*
- Systemunderstøttelse Erhvervshuset		500				500	*
- CRM, manglende finansiering		1.020	1.360			2.380	*
Anlægsudgifter i alt	500	11.427	1.360	0	0	13.287	*
- heraf til KEjd	500	8.707	0	0	0	9.207	
Afledte serviceudgifter:							
- Vedligehold og drift Nyropsgade		200	200	200	200	800	
-Ekstra husleje o.l. Nyropsgade		514	1.200	1.200	1.200	4.114	
-Flytning, åbning o.l. Nyropsgade		250				250	
-Flytning, åbning o.l. Dahlerupsgade		500				500	
- Erhvervshus frontend samarbejde med TMF		1.000	1.000	1.000	1.000	4.000	
- Udvidet virksomhedsservice		2.000	2.000	2.000	2.000	8.000	
- Understøtte erhvervsdialog, erhvervsrådets samarbejde, samt understøtte klyngeindsatsen		2.100	2.100	2.100	2.100	8.400	
- Udarbejde Erhvervsbarometer, herunder målinger af erhvervsservice		700	700	700	700	2.800	
Afledte serviceudgifter i alt		7.264	7.200	7.200	7.200	28.864	

Note: *-markeringer betyder, at bevillingen i 2014 eller 2015 ønskes givet som anlægsbevilling ved budgetårets start.

KEjd er hørt om økonomi i anlægsprojektet. Anlægsbevillingen overføres til KEjd i december 2014. Ibrugtagen sker i december 2015.

Tidligere afsatte midler

Tabel 3. Tidligere afsatte midler til CRM

<i>(1.000 kr., løbende p/l)</i>	2014	2015	2016	2017	I alt
Budgetaftale 2014	500	2.700	1.700	200	5.100
<i>Heraf:</i>					
Anlæg		2.500	1.500		4.000
Drift	500	200	200	200	1.100
Afsatte midler i alt	500	2.700	1.700	200	5.100

Tekniske oplysninger

Risikovurdering

Uden bevilling af tilstrækkelig budgetmidler vil oprettelsen af Erhvervshuset og flytningen af Borgerservice til Dahlerupsgade ikke være mulig.

Uden ekstra bevilling til CRM vil det fælles kundesystem ikke kunne implementeres i fuldt omfang, hvilket vurderes væsentligt at reducere værdien af systemet for kommunens erhvervsservice.

Flere forvaltninger/udvalg

Tabel 4. Fordeling mellem udvalg på styringsområde

Forvaltning/ <i>(1.000 kr. - 2015 p/l)</i>	Sty- rings- område	2014	2015	2016	2017	2018	I alt
BIF	Anlæg	500	11.427	1.360			13.287
BIF	Service		2.964	3.400	3.400	3.400	13.164
BIF (ikke varig)	Service		500	500	500	500	2.000
KFF	Service		500				500
TMF	Service		1.000	1.000	1.000	1.000	4.000
ØKF (ikke varig)	Service		2.300	2.300	2.300	2.300	9.200
I alt		500	18.691	8.560	7.200	7.200	42.151