



## KØBENHAVNS KOMMUNE

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

Direktionen

Til  
Cecilia Lonning-Skovgaard, MB

E-mail: [Cecilia\\_Lonning-Skovgaard@br.kk.dk](mailto:Cecilia_Lonning-Skovgaard@br.kk.dk)

Kære Cecilia Lonning-Skovgaard

Tak for din henvendelse af den 31. oktober 2015, hvor du har stillet spørgsmål til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (BIF) om Københavns Erhvervshus, i det følgende blot kaldet Erhvervshuset.

### Spørgsmål 1

Hvilke KPI'er er der opstillet for Kbh. Erhvervshus, fx svartid, sagsbehandlingstid, kundetilfredshed mv.?

### Spørgsmål 2

Hvordan performer Kbh. Erhvervshus på de opstillede KPI'er?

### Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens svar på spørgsmål 1 og 2

Erhvervshuset har indgået en resultatkontrakt med direktionen i BIF med bl.a. følgende kontraktmål:

#### *Kontraktmål 1*

Andelen af virksomhederne, som er i kontakt med Erhvervshuset, og som er tilfredse eller meget tilfredse med Erhvervshusets service overfor erhvervslivet i kommunen, skal ligge på 75 pct.

#### *Performance på virksomhedernes tilfredshed*

Københavns Kommune har siden 2012 foretaget en årlig tilfredshedsmåling af kommunens samlede service og indsats overfor erhvervslivet. Målingerne viser ikke specifikt virksomhedernes tilfredshed med servicen fra Københavns Erhvervshus. En sådan foreligger endnu ikke. Men Erhvervshuset er i gang med løbende at måle på virksomhedernes tilfredshed med Erhvervshusets service. Der forventes at foreligge resultater medio 2016.

#### *Kontraktmål 2*

Antallet af matchede virksomhedsplaceringer, lærlinge, nyttejob, ordinære job og fleksjob skal være 3.800, heraf skal ordinære job og fleksjob udgøre mindst 400, og privat løntilskud skal udgøre mindst 550 match.

#### *Performance på matchede virksomhedsplaceringer*

Resultater fra seneste resultatrapport (til og med udgangen af september 2015) viser, at Erhvervshuset har nået:

11-11-2015

Sagsnr.  
2015-0249601

Dokumentnr.  
2015-0249601-1

#### Direktionen

Rådhuset  
1599 København V

Telefon  
3366 3366

E-mail  
CD4F @bif.kk.dk

[www.kk.dk](http://www.kk.dk)

- 2.462 match i alt (65 pct.)
- 253 fleksjobs/ordinære jobs (63 pct.)
- 263 private løntilskud (48 pct.)

#### *Kontraktmål 3*

Tilfredsheden (en score på 5) med iværksætterrådgivning skal stige til 88,6 pct. i 2015.

#### *Performance på tilfredshed med iværksætterrådgivning*

Den seneste tilfredshedsmåling fra 3. kvartal i 2015 viser, at 85,9 pct. svarede 5 på en skala fra 1 til 5, hvor 5 angiver mest tilfredshed, mens 99 pct. svarede enten 4 eller 5.

#### *Service- og kvalitetsmål for Erhvervshusets virksomhedsservice*

Herudover har Erhvervshuset fem service- og kvalitetsmål, som vedrører Erhvervshusets front/én indgang:

#### *Service- og kvalitetsmål 1*

60 pct. af alle henvendelser straksafklares (straksafklaring er en henvendelse på mail eller telefon, der besvares i fronten uden yderligere sagsbehandling).

#### *Performance*

Straksafklaringsprocenten ligger mellem 60 og 70 pct. i perioden marts til august 2015.

#### *Service- og kvalitetsmål 2*

Den gennemsnitlige ventetid på telefonen er max 100 sekunder. For 80 pct. af opkaldene er ventetiden under 100 sekunder.

#### *Performance*

Den gennemsnitlige ventetid pr. måned er 22 sekunder. Andelen af opkald med ventetid under 100 sekunder er ikke opgjort på nuværende tidspunkt.

#### *Service- og kvalitetsmål 3*

Tilgængelighed på telefonen er 90 pct.

#### *Performance*

Den gennemsnitlige tilgængelighed på telefonen er 97 pct.

#### *Service- og kvalitetsmål 4 og 5*

- E-mails, der kan besvares, besvares inden for 24 timer (hverdage)
- 80 pct. af virksomhederne, der har været i kontakt med fronten, er tilfredse med servicen i fronten.

### *Performance*

Erhvervshuset er i gang med løbende at måle på virksomhedernes tilfredshed med Erhvervshusets service med henblik på blandt andet at følge op på mål 4 og 5.

### *Servicemål i Erhvervs- og Vækstpolitikken*

I Københavns Kommunes erhvervs- og vækstpolitik 2015-2020 er der endvidere følgende servicemål: ”Virksomhederne skal have en tilbagemelding med kontaktoplysninger på sagsbehandler og indsigt i sagsbehandlingstiden for ansøgningen inden for 10 arbejdsdage. For sager vedrørende rekruttering og generel erhvervsservice vil kommunen levere denne service inden for 3 arbejdsdage.”

### *Performance på servicemål i Erhvervs- og Vækstpolitikken*

På nuværende tidspunkt er der ikke systemunderstøttelse til at foretage målinger i forhold til dette servicemål, men BIF er ved at implementere et nyt CRM-system (customer relation system), der muliggør opfølgning på dette servicemål.

### **Spørgsmål 3**

Hvordan opfatter Kbh. Erhvervshus selv sin mission - er det vigtigst at hjælpe virksomhederne med deres ærinder, fx byggesager eller sygedagpengesager eller at formidle jobs til ledige københavnere?

### **Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens svar**

Erhvervshuset er virksomhedernes indgang til Københavns Kommune, og kerneopgaverne er:

- at være en nem indgang for erhvervslivet til service på tværs af Københavns Kommune
- at gøre det nemt for virksomhederne at rekruttere arbejdskraft, og at etablere støttede job
- at gøre det nemt at starte og drive virksomhed i København

Erhvervshuset opfatter disse tre kerneopgaver som lige vigtige.

### **Spørgsmål 4**

Har chefen for Kbh. Erhvervshus en resultatkontrakt - og hvordan er den i givet fald skruet sammen (konkrete mål mv.)?

### **Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens svar**

Centerchefen for Erhvervshuset oppebærer resultatløns som øvrige centerchefer i forvaltningen. Resultatlønnen vil blive beregnet efter samme princip som for øvrige centerchefer i forvaltningen. Den beregnes ud fra målopfyldelsen af centrets resultatkontrakt, der fremgår af svaret på spørgsmål 1 og 2 samt ud fra direktionens vurdering af centerchefens indsats som helhed det pågældende år. Målopfyldelse af

resultatkontrakten vægter 70 pct., mens helhedsvurderingen indgår med en vægt på 30 pct. i beregningen af resultatlønnen.

Det kan i øvrigt bemærkes, at "Handleplan 2016 for Erhvervs- og Vækstpolitikken" behandles i BIU den 16. november 2015. Herudover vil der i foråret 2016 blive afholdt en temadrøftelse i BIU om Erhvervs- og Vækst-politikken.

Med venlig hilsen

Birgitte Hansen  
Adm. direktør