

Handläggare  
Ariane Pousette Bucquet

Till  
Styrelsen för Stockholm Business  
Region

## Rapport Starta Eget Stockholm 2020

### Förslag till beslut

Styrelsen för Stockholm Business Region beslutar följande:

1. Att godkänna rapport avseende Starta Eget Stockholm 2020.

### Bakgrund

I september 2019 fattade styrelsen för Stockholm Business Region beslut om att införa en kundvalslösning för nyföretagarrådgivning utifrån framtagna rapport,

”Kundvalsmodell för nyföretagar- och innovationsrådgivning i Stockholms stad”.

Modellen Starta eget Stockholm är uppbyggd för att möjlig- och tillgängliggöra ett flertal leverantörer av nyföretagarrådgivning för att förse de medborgare/kunder som önskar nyföretagarrådgivning i Stockholm med relevant information.

En viktig faktor i arbetet har varit att särskilt ta hänsyn till de prioriterade målgrupperna i Stockholm, främst personer i Stockholms ytterstad, kvinnor, kvinnor med utländsk bakgrund samt utrikes födda.

I maj 2020 beslutade styrelsen att återrapportering skall ske årsvis genom rapport till nästkommande års första styrelsemöte. Bland annat skall rapporten omfatta aktiviteter och beslut fattade utifrån auktorisation, varning, avauktorisering samt metodisk kvalitetsuppföljning.

### Ärendet

Det operativa arbetet påbörjades i juni 2020 med intervjuer, referenstagning och auktorisation av leverantörer. Den 15 juli blev Starta eget Stockholm publikt på Stockholms webbsida för kunder; <https://foretagsservice.stockholm/starta-eget-och-innovation/starta-eget-stockholm/> och för leverantörer: <https://upphandling.stockholm/bli-radgivare-at-blivande-foretagare/>.



### **Metodisk kvalitetsuppföljning**

SBR:s roll i det systematiska kvalitetsarbetet innebär både att redovisa kvaliteten samt att driva på för kontinuerlig kvalitetsutveckling för ett livskraftigt kundval som ger bra service till kommuninvånarna. Ett annat perspektiv i kvalitetsarbetet är uppföljning av efterlevnad av företagsfrämjares avtal. Kvalitetsarbetet syftar till att få bästa värde för skattebetalarnas pengar.

SBR:s modell för systematiska kvalitetsuppföljning innefattar:

- Uppföljning av mål och resultat
- Kontroll och efterlevnad av avtal
- Utvecklingsarbete mellan SBR och företagsfrämjare
- Rutiner för synpunkter och klagomålshantering

Då Starta eget Stockholm än så länge bara varit igång ett halvår har inte den metodiska kvalitetsuppföljningen påbörjats utan det kommer att göras under 2021. Många av leverantörerna i systemet har auktoriserats först under hösten och än så länge bara haft ett fåtal rådgivningar. Ändringar och omarbetning i bokningssystemet görs under våren för att göra den mer anpassningsbar och användarvänlig utifrån kraven enligt ovan. Arbetet med att ta fram metod och mallar för kvalitetsuppföljningen har slutförts under sommaren.

### **Auktorisation & avauktorisering (siffror från 2020-08-01 till 2021-01-11 från bokningssystemet)**

- Totalt har 37 leverantörer auktoriserats (vilket omfattar ett 70-tal rådgivare).
- 220 kunder finns i bokningssystemet med upplagda projekt.
- Publicerade aktiviteter i Modul 1 visar 64 upplagda seminarier.
- Totalt har rådgivare publicerat 812 händelser i systemet.
- Av 167 bokade timmar har 134 timmar haft närvaro av kunder (26 är no-show eller avbokning).
- Inga leverantörer har under året varnats eller avauktorerats.

**Leverantörskompetenser i ett axplock:** En utbredd kompetens finns inom juridik, nybildning inom bolag och bolagsrättslig verksamhet, investeringar inom start-up, socialt företagande, e-handel, marknadsföring, varumärkesutveckling, socialt entreprenörskap, media, HR, friskvård och hälsa, hållbarhet, säkerhet, resor, facility management, konferens och kommersiell fotografering, inom service och tjänsteföretag, transport, telekom, retail, konstruktion och bygg, musikbranschen, fokus på startups som skapar impact, FoodTech och Smart Cities. Vidare finns leverantörer som riktar sig speciellt för kvinnligt företagande och leverantörer med särskilda kunskaper i att coacha och vägleda människor med funktionsnedsättningar, såsom autismspektrumtillstånd och ADHD.

### **Bolagets synpunkter och bedömning**

Intresset för nyföretagarrådgivare är stort och bolaget ser att den framtagna processen för auktorisation har fungerat väl under året; detta även under rådande omständigheter med Covid-19.

Vidare ser bolaget positivt på de inledande dialogerna med leverantörerna. Under året har bland annat ett par seminarier genomförts i syfte att öka leverantörernas kunskaper inom specifika områden. Verksamheten har varit uppskattad och kommer tillsammans med dialogmöten att utveckla Starta eget Stockholm.

Ökad och specifik marknadsföring planeras under hela året och speciellt inom de prioriterade målgrupperna i Stockholm; främst personer i Stockholms ytterstad, kvinnor, kvinnor med utländsk bakgrund samt utrikes födda. Vi strävar efter att Starta eget Stockholms bokningssida ska kunna uppfattas, hanteras och förstås av alla användare, oavsett behov eller funktionsnedsättning och oberoende av vilka hjälpmedel man använder. Förutom att under 2021 rikta marknadsföringen gentemot de utpekade målgrupperna kommer särskilda insatser att genomföras för att hitta fler nyföretagarrådgivare med erfarenhet inom dessa områden.

Vi har under hösten konstaterat brister i Starta eget Stockholms bokningssystem som gör att administrationen både för SBR, medborgaren samt leverantören försvåras och att bokning av nyföretagarrådgivning inte fungerar tillräckligt smidigt. Bokningssidan ska därför skyndsamt vidareutvecklas för att öka användarvänligheten mot såväl kund som leverantör. Ett utvecklat bokningssystem ska sätta medborgaren och rådgivaren i centrum och det är viktigt att sidan är enkel och tillgänglig för alla medborgare som vill starta företag i staden.

**SLUT**

Staffan Ingvarsson  
VD

## **Attesterat av**

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

<b>Namn</b>	<b>Datum</b>
Staffan Ingvarsson, VD SBR	2021-01-22
Hans Aspgren, tf VD Invest	2021-01-22