

Stockholm Business Region AB
Handläggare: Björn Grann
Telefon: 08-508 280 74
Epost: bjorn.grann@stockholm.se

Till
Styrelsen för Stockholm Business Region

Årsrapport 2022 - Starta eget Stockholm

Bolagets förslag till beslut

Att godkänna rapport avseende Starta Eget Stockholm 2022

Sammanfattning

Starta eget Stockholm är en rådgivningstjänst för alla stockholmare över 18 år som är folkbokförda i Stockholms stad och intresserade av att starta eget företag eller att skaffa sig mer kunskap om eget företagande. Kommunfullmäktige har pekat ut ett antal prioriterade målgrupper där bolaget riktar extra insatser för att öka kännedomen om erbjudandet Starta eget Stockholm. De prioriterade målgrupperna är kvinnor, unga vuxna samt boende i ytterstaden med särskilt fokus på utlandsfödda samt individer med funktionsvariationer. Beslut om att införa tjänsten fattades i september 2019 av Stockholm Business Regions (SBR) styrelse.

Tjänsten har sedan lansering kontinuerligt utvecklats och idag (dec 2022) finns ca 40 auktoriserade leverantörer, 80 rådgivare och 3345 kunder registrerade i tjänsten. 54 % av kunderna är kvinnor och andelen kunder i ytterstaden är 28 %. Andelen unga vuxna har ökat till 11 %.

Antalet rådgivningar ökade under 2022 med 61 procent jämfört med 2021. Per den sista november hade 2028 rådgivningar bokats.

I november 2022 lanserades en ny teknisk version av bokningstjänsten. Syftet med den nya versionen har varit att göra det enklare för kunderna att söka, matcha och boka rådgivning med företagsrådgivare som har en specifik bransch- och/eller specialistkompetens. I den nya tekniska versionen ges också kunder möjligheten att betygätta sina rådgivningsbesök och rådgivare tillgång till nya funktioner såsom att



Stockholm Business Region AB

Stockholm Stad
Fleminggatan 4, Box 12240, 102 26 Stockholm
Stockholmbusinessregion.se / investstockholm.com / visitstockholm.com
Momsregistreringsnummer SE556491679801

kunna synkronisera sina kalendrar med bokningstjänsten. Rådgivarna kan även betygsättas av kunderna efter varje rådgivning, vilket blir synligt i tjänsten.

Under året har extra mötes - och kommunikationsinsatser genomförts i ytterstaden samt marknadsföringskampanjer bedrivits för att skapa kännedom om vilka möjligheter till kostnadsfri rådgivning som finns för den som är intresserad av att starta eget företag i Stockholm. Exempelvis genomfördes en kampanj under vecka 38-41 som fick effekten att antalet bokade rådgivningar under september och oktober blev de högsta under året, 264 respektive 273. Genomsnittet under året har legat på 185 bokningar per månad.

Bakgrund

Vid styrelsemötet den 26 maj 2020 beslutades om årsvis återrapportering till nästkommande års första styrelsemöte. Bland annat skall rapporten i enlighet med styrelsebeslut omfatta aktiviteter och beslut fattade utifrån auktorisation, varning, avauktorisering samt metodisk kvalitetsuppföljning.

Arbetet med att rekrytera och auktorisera leverantörer till tjänsten öppnade i maj 2020 och det operativa arbetet med intervjuer, referenstagning och auktorisation skedde under juni 2020. Vid lansering i mitten av juli 2020 hade tjänsten nio auktoriserade leverantörer. Idag finns över 40 auktoriserade leverantörer och ca 80 registrerade rådgivare i systemet.

Ärendet

Ärendet innehåller främst uppföljning av 2022 samt en kortare beskrivning av utvecklingen av tjänsten från 2020 fram tills idag.

Uppföljning av mål och resultat

I januari 2022 fanns det 1946 registrerade kunder i tjänsten och i mitten av november 2022 fanns det 3345* kunder (Fig.1). Detta kan jämföras med 2000 kunder år 2019, i tidigare modell.



Fig.1 Totalt antal kunder i Starta eget Stockholm: januari-november 2022

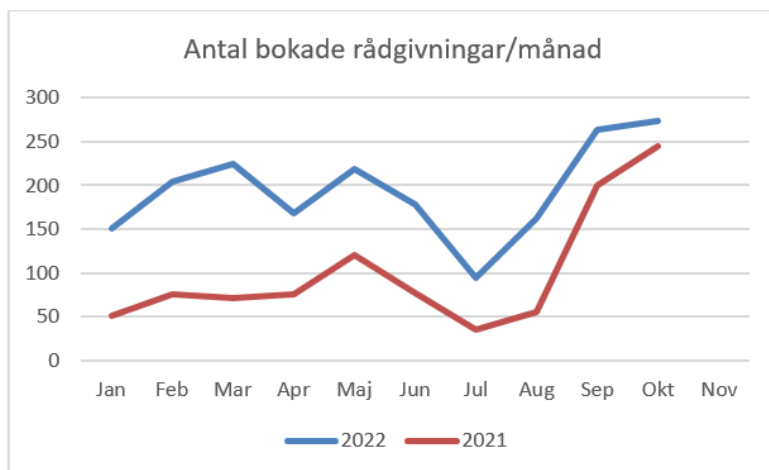


Fig.2 Totalt antal bokningar i Starta eget Stockholm: januari-oktober 2022

I mitten av november nåddes det totala antalet bokningar 2028 stycken* (Fig. 2), vilket kan jämföras med 1257 stycken under 2021 (ökning med 61 %). Aktiviteten ökade under hösten som ett resultat av genomförda marknadsföringskampanjer. I tidigare modell från 2019, var antalet bokade rådgivningar 3628.

*Statistik fram till och med oktober på grund av systembyte

Kostnad för tjänsten

Ersättningen till leverantör för varje rådgivningstillfälle är 715 sek/tillfälle, samma som 2021. I tidigare modell var ersättningen (för 2019) 864 sek per rådgivningstillfälle.

Den totala kostnaden för Starta eget Stockholm under 2022 är estimerad till ca 10,5 Mkr. Starta eget Stockholm har initialt under 2021 och 2022 haft utvecklingskostnader och finansiering för att bygga och utveckla tjänsten tekniskt.

Analysarbetet angående tjänstens kostnadseffektivitet kommer att bli en del i utvärderingen under 2023. Bolaget bedömer att total kostnad för rådgivningar över tid kommer att öka samtidigt som utvecklingskostnaderna kommer minska. Under 2023 övergår bokningstjänsten till förvaltningsfas och fokus kan läggas på att ytterligare öka antalet kunder och rådgivningar.

Prioriterade målgrupper

Starta eget Stockholm genomför primärt marknadsföringsinsatser mot prioriterade målgrupper som kvinnor, unga vuxna och individer i ytterstaden med fokus på utlandsfödda och individer med funktionsvariationer. De primära målgrupperna har tagits i beaktande vid deltagande i aktiviteter samt design av marknadsföringskampanjer.

Kvinnor

Under 2022 har andelen kvinnor bland kunderna varit 54 %. Detta anses som ett gott resultat då årsmålet är satt till minst 50 %.

Unga vuxna (18-25 år)

Under året har det skett en ökning av andelen unga vuxna kunder från 9 % till en andel av 11 % (Fig. 4). Under 2021 nåddes en andel av 9 %. Starta eget Stockholm ligger dock fortfarande under årsmålet 15 % för målgruppen unga vuxna. Av genomförda

marknadsföringskampanjer har hög observation av annonsering nåtts för denna målgrupp (85 %). Arbetet med att utforma insatser och kampanjer för unga vuxna kommer fortsätta under 2023.

Parallellt pågår etablering av samarbeten med Ung företagsamhet och Utbildningsförvaltningen där det finns en förhoppning om att få tillgång till dessa gruppers kommunikationskanaler samt genomföra gemensamma aktiviteter.

Dessutom kommer samarbeten med aktörer fortsätta som riktar sig mot ungdomar/unga vuxna för att inspirera fler att starta företag och öka kännedomen om tjänsten. Ett samarbete kommer fortlöpa med Ungdrive som ger 75 000 ungdomar i Stockholm möjlighet att använda Ungdrives applikation, som bland annat förklarar hur försäljning av tjänster eller varor skall deklarerars till Skatteverket. Detta möjliggör att ungdomar som är intresserade av entreprenörskap får möjligheten att prova på att sälja tjänster eller varor innan de är myndiga och kan starta eget företag. När de sedan fyllt 18 år kan de skapa konto på Starta eget Stockholm och få fortsatt stöd av en rådgivare.

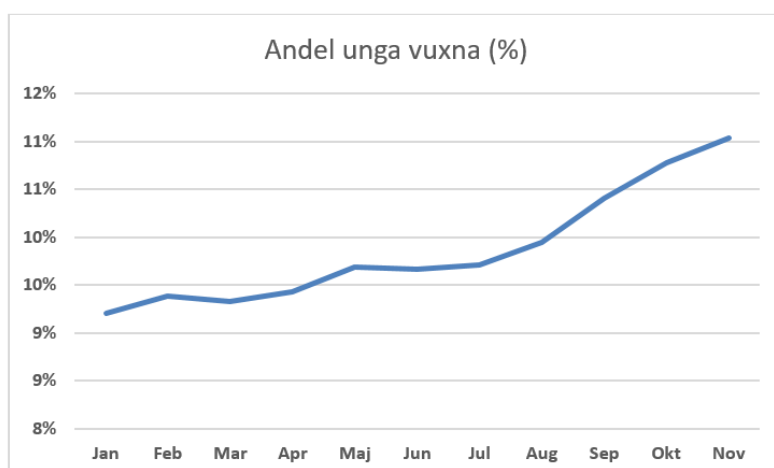


Fig. 4 Andel unga vuxna i Starta eget Stockholm: januari-november 2022

Ytterstaden

Andelen kunder från ytterstaden utgör 28 % och ligger väl över årsmålet för 2022 på 10 % (Fig 5). Under 2021 var andelen kunder i ytterstaden 12 %. Starta eget Stockholm har satsat på ytterstaden under året. För att adressera målgrupperna har Starta eget Stockholm deltagit på Järvaveckan. Starta eget Stockholm erbjöd rådgivning på plats med sex rådgivare per dag och totalt sjutton rådgivare under de tre dagarna, vilka hade totalt ca trettio rådgivningar till kunder. Sex modererade intervjuer med entreprenörer verkade som inspirationsaktiviteter. Ett estimat är att 800 besökare hade kontakt med Starta eget Stockholm under Järvaveckan. I samband med Järvaveckan annonserades i Mitti och den aktiviteten bedöms haft en räckvidd om ca 385 000 läsare.

För att ytterligare göra insatser i ytterstaden genomfördes fem rådgivningsevents under perioden september till november. Dessa aktiviteter organiserades tillsammans med auktoriserade leverantörer där syftet var att nå ut med Starta eget Stockholms erbjudande

och att inspirera till eget företagande då även entreprenörer hade engagerats och berättade om sin entreprenörsresa. Nedslag gjordes i Tensta, Högdalen, Kungens Kurva, Kista och i Farsta.

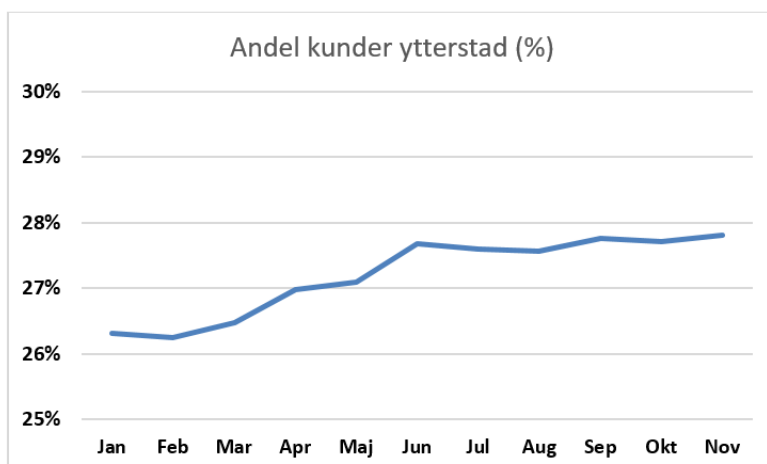


Fig. 5 Andel kunder i ytterstaden i Starta eget Stockholm: januari-november 2022

Individer med funktionsvariationer

På grund av integritetsskydd finns det inte möjlighet att mäta andelen individer med funktionsvariationer som finns i tjänsten. Ett arbete har pågått med att stärka upp erbjudandet och tillgängligheten för denna målgrupp. Exempelvis har nyligen en leverantör med namnet ”Kompetenskompassen” auktoriserats som erbjuder rådgivning för individer med hörselnedsättning. Samtal om samverkan har förts med ”Riksförbundet för unga rörelsehindrade” där samarbete om kommunikering av Starta eget Stockholms erbjudande i deras kommunikationskanaler kommer att ske under 2023.

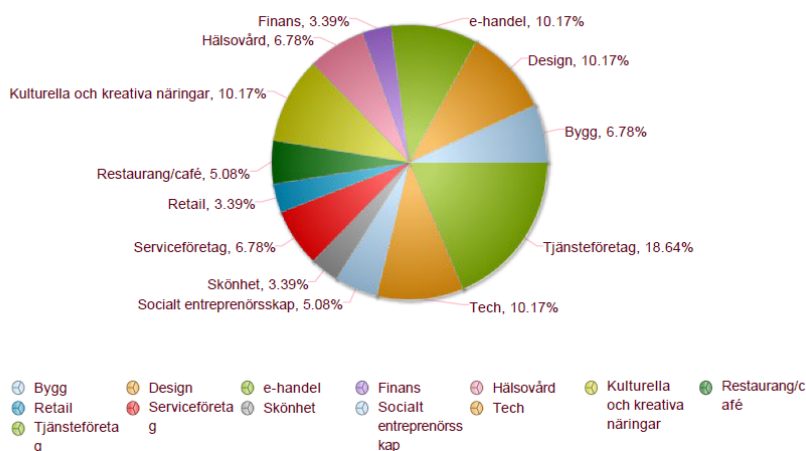
Utlandsfödda

På grund av integritetsskydd finns det inte möjlighet att mäta andelen utlandsfödda som tagit del av rådgivning. Målgruppen har adresserats genom marknadsföringsinsatser fokuserade på ytterstaden.

Kundenkätmätning - 2022

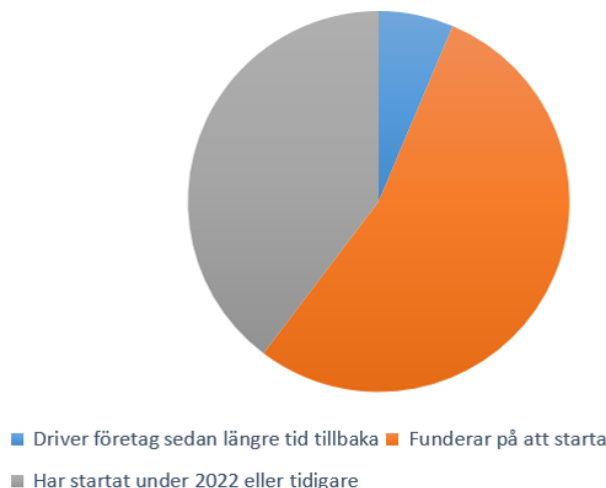
Bolaget har mätt kundnöjdheten genom en enkätundersökning under november 2022. I det stora hela är kunderna nöjda med den tjänst som Stockholms Stad tagit fram. Det framkom önskemål om att rådgivarna skulle vara mer tydliga gällande sin spetskompetens, vilket nu är möjliggjord i den nya tekniska lösningen. Ett flertal kunder önskar mer rådgivning och anser att de tio timmarna som erbjuds är för få. Under 2022 har endast ett fall av en missnöjd kund rapporterats där ett ärende inkommit till ”Funktionsbrevlådan” och en enskild kund som inte varit nöjd med bemötandet av leverantör.

Inom vilken bransch avser du att starta företag.



Majoriteten av kunderna har för avsikt att starta företag inom tjänstesektorn (18 %). Det är inte ovanligt då det ofta inte kräver stora investeringar i termer av maskiner och infrastruktur. Andra områden av stort intresse är inom e-handel och Tech men även KKN (Kultur och kreativa näringar) finns med och utgör 10 %. Under 2021 utgjorde de tre största branscherna tjänstesektorn (24 %), KKN (13 %) och verksamhet inom e-handel (11 %).

I vilken fas av företagande är du?



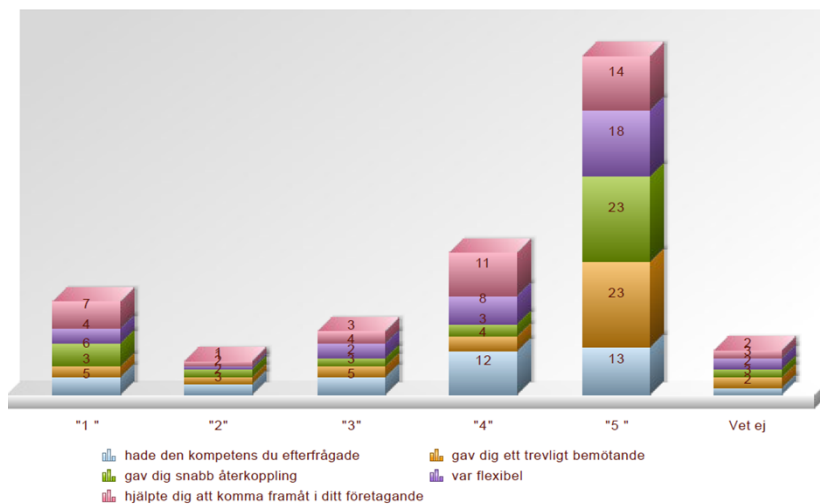
Majoriteten av kunderna (54 %) befinner sig i fasen funderar på att starta medan 40 % har startat under 2022 eller tidigare. Under 2021 var andelen som funderar på att starta 42 %.

Inom vilket område har du sökt rådgivning?



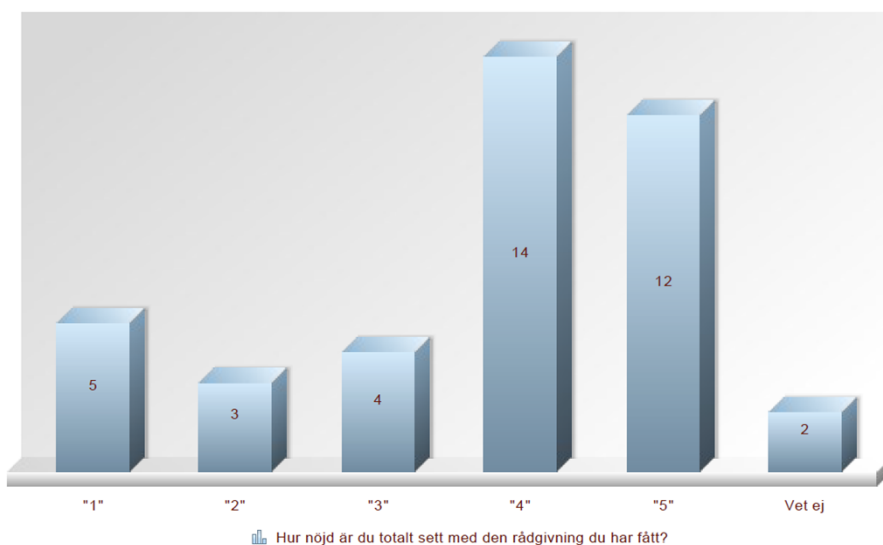
Majoriteten av de svarande har sökt allmän rådgivning kring eget företagande, vilket även är återkopplingen vi fått från rådgivare. Här kommer ämnesvalet ”Allmän företagsrådgivning” att införas som bokningsval. Tanken är att ge en så bra introduktion som möjligt till det egna företagande.

I vilken utsträckning instämmer du i att den person du fick rådgivning från:



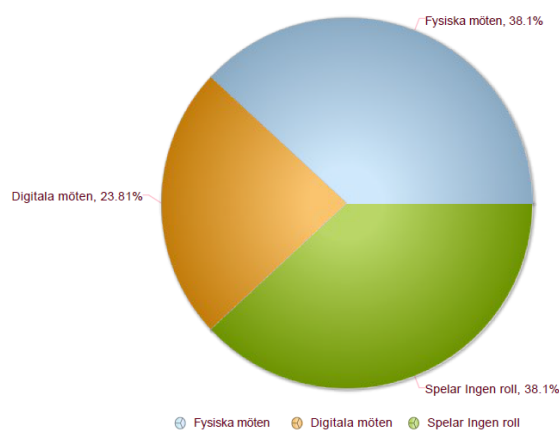
Denna fråga mäter upplevd kvalitet på rådgivningen utifrån olika aspekter och där majoriteten är mycket nöjd i kontakten med rådgivare. Här är påståenden ställda med skalan 1-5, där 1 instämmer inte alls och 5 är instämmer helt. Här utgör andelen nöjda kunder på skalan 3-5 62 %.

Hur nöjd är du totalt sett med den rådgivning du fått?



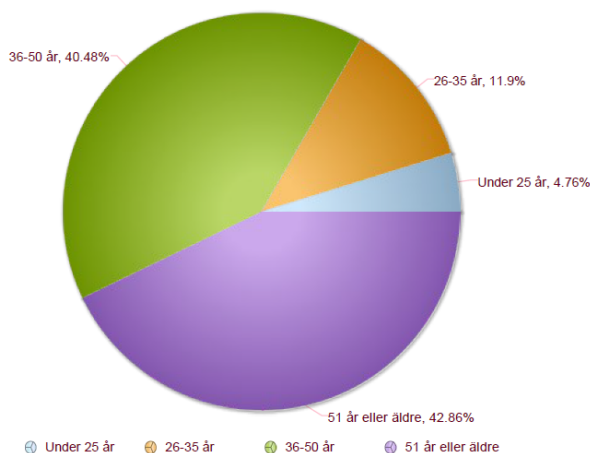
Den totala nöjdheten med rådgivningen är hög. 75 % ger betyget 3-5. Påståenden är ställda med skalan 1-5, där 1 instämmer inte alls och 5 är instämmer helt. Den andelen som angivit betyget 1-2 har analyserats och här har bland annat angivits att kunden önskar fler timmar rådgivning än vad modellen tillåter och ett fall där kunden upplevde att rådgivaren var oengagerad.

I och med COVID-19 har rådgivning erbjudits digitalt, hur skulle du fortsättningsvis föredra att få ta del av rådgivningen



Starta eget Stockholm strävar efter att vara så tillgänglig som möjligt och i den nya tekniska tjänsten kommer rådgivning att erbjudas digitalt, fysiskt och per telefon för att hitta den form som passar kunden bäst. Här kan noteras att 38 % av kunderna önskar fysiska möten. Viktigast är att hitta en form som passar för alla intresserade medborgare.

Vilken är din ålder



83 % av de svarande finns i åldersspannet 36 -50 eller äldre.

Starta eget Stockholm och utveckling av modellen

I november 2022 lanserades en ny teknisk version av bokningstjänsten där det är enklare att söka, matcha och boka rådgivning med företagsrådgivare för alla kommuninvånare i Stockholm intresserade av att starta eller driva eget företag. Ytterligare möjligheter har kopplats på för att de som har behov av specifik bransch- eller specialistkompetens ska kunna få en god rådgivning inom sitt respektive område.

Tjänsten nås genom stadens företagservicesidor och därifrån når kunden Starta eget Stockholms tekniska bokningstjänst. Tjänsten ger också möjligheten för stockholmare att betygsätta sina rådgivningsbesök och rådgivare samt att synkronisera sina kalendrar med bokningstjänsten. Efter genomförd rådgivning får kunden en avisering om att synpunkter kan lämnas. Omdömet görs på en femgradig skala med stjärnor och det finns även ett textfält där kommentarer lämnas.

Genomförda bokningar

5

feb

Rådgivning

Hur kan jag utveckla min produkt och skapa en affärsmodell?

[Rådgivarens namn](#)

2 poäng

14.00-15.00

Fysiskt

Hur var din upplevelse?

★
★
★
☆
☆

Ratingfunktion - betygsättning

Då erbjudandet även riktas till grupper som är svaga i svenska språket planeras tjänsten under 2023 att tillgängliggöras på engelska. Tjänsten kommer dessutom vidareutvecklas under 2023, bland annat med en utvecklad statistikmodul för förbättrat datauttag.

Leverantörer

Inga leverantörer har under året varnats eller avauktoriserats. När systemet lanserades i juli 2020 fanns nio auktoriserade leverantörer i systemet, idag har det utvecklats och det finns per december 2022, 41 auktoriserade leverantörer varav ca 24 är aktiva i bokningssystemet. Tillsammans har de nu 41 leverantörerna ett 80-tal rådgivare anslutna.

Det finns en stor bredd av kompetenser hos leverantörerna såsom kompetens 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 till kvinnligt företagande, till sociala företag och leverantörer med särskilda kunskaper i att coacha och vägleda människor med funktionsvariationer, såsom exempelvis autismspektrumtillstånd och ADHD.

Avauktorisation av leverantörer

Ett arbete har inletts under 2022 med att avauktorisera inaktiva leverantörer, vilket kommer genomföras i enlighet med fastställda rutiner och efter samråd med stadens juridiska avdelning under 2023. I nuvarande process vid brist av leverantör i uppfyllandet av Starta eget auktorisationsvillkor utfärdas en varning och åtgärdsplan inhämtas. Bristen i uppfyllandet av villkoren inhämtas genom direkta klagomål till Starta eget Stockholm eller genom kundnöjdhetsmätning och i form av fritextsvar. Där åtgärdsplan uteblivit eller är att anse som bristfällig avauktoriseras leverantören.

Intern uppförandekod - Code of conduct

För att säkerställa kvalitén i mottagande och bemötande av kunder planeras en intern uppförandekod för Starta eget Stockholm att definieras och fastställas under 2023. Endast ett fall av anmält bristande bemötande har dock rapporterats där en kund har klagat till Funktionsbrevlådan och detta hanterades skyndsamt och involverade både kund och leverantör.

Utbildningsinsatser för leverantörer

För att möta de utmaningar som finns som rådgivare i termer av kundbemötande, hållbarhet och omställning planeras utbildningsinsatser inom de områdena under 2023.

Kvalitetsuppföljning

Bolaget har under 2023 i uppdrag att utvärdera kundvalsmodellen Starta eget Stockholm utifrån ett kostnadseffektivitets- och kvalitetsmätningssperspektiv. Arbetet med modell för systematisk kvalitetsuppföljning har påbörjats under 2022, innefattande bland annat uppföljning av mål och resultat, kontroll och efterlevnad av avtal samt rutiner för synpunkter och klagomålshantering. Därtill planeras att undersöka hur en bättre uppföljning av antalet startade företag kan göras över tid. Modell för systematisk kvalitetsuppföljning bifogas i bilaga.

Samarbetspartners – samverkan.

En del av arbetet med att tillgängliggöra erbjudandet är att söka samverka med andra aktörer i ekosystemet. Här pågår ett arbete att söka lämpliga samarbetspartners med förhoppning om ömsesidig draghjälp i kommunikationen och att kunna annonsera erbjudandet i kommunikationskanaler hos dessa partners. Ett samarbete har inletts med arbetsmarknadsförvaltningen där syftet är att erbjuda Starta eget Stockholm till individer med profil för eget företagande inom ramen för jobbtorgen. Dialog har även inletts med arbetsförmedlingen och den avdelning som arbetar med potentiella kandidater till Arbetsförmedlingens starta eget erbjudande där starta eget bidrag ingår.

Samtal om samverkan har förts med ”Riksförbundet för unga rörelsehindrade” där samarbete om kommunicering av Starta eget Stockholms erbjudande i deras kommunikationskanaler kommer att definieras under 2023. Samtal om samverkan har också förts med ”Stockholms läns bildningsförbund”, branschorganisationen för studieförbunden och folkhögskolorna där samarbete kommer att definieras under 2023.

Bolagsverket har en länk till Starta eget Stockholm, i plattformen Verksamt.se. Kontakt har knutits med Unionen där syftet är att erbjuda Starta eget Stockholm till deras medlemmar i omställning. Kontakt har även knutits med YHSL, Föreningen Yrkeshögskoleanordnare i Stockholms län där syftet är att erbjuda Starta eget Stockholm tjänsten till studenterna inom yrkeshögskolorna.

Bolagets synpunkter och bedömning

Bolaget ser att det även fortsatt behöver läggas stor vikt vid marknadsföring och kampanjer, inte minst riktade kampanjer till prioriterade målgrupper för att i än högre grad nå ut med erbjudandet kring nyföretagande som staden tillhandahåller. Aktiviteter i ytterstaden med fokus på Järva och de södra förorterna bör prioriteras för att nå målgrupperna med fokus på entreprenörer som verkar som förebilder i dessa områden tillsammans med fler lokala aktörer. Branshinriktade aktiviteter inom områden med relativt låga trösklar planeras att genomföras under nästa år, vilket innebär exempelvis städ eller taxisektor.

Vidare ser bolaget att Starta eget Stockholm är med och bidrar inom ramen för det arbete som görs inom ”Impact” genom att exempelvis utbilda leverantörerna inom hållbart företagande och grön omställning så att en medvetenhet och kompetens finns och blir en del av erbjudandet.

Sedan tidigare finns ett intresse från andra kommuner i regionen kring en utökad lösning för hela regionen. Under 2023 har bolaget för avsikt att utreda vad som krävs för att kunna utföra en regional utvidgning av modellen och återkommer till styrelsen.

Många av de större auktoriserade leverantörerna har egna kundhanteringssystem där en del initialt hanterar kunderna för att sedan hänvisa till Starta eget Stockholm. För att säkerställa förutsättningar för bokningstjänstens fulla potential utifrån ett leverantörs- och rådgivarperspektiv behöver en analys av leverantörernas arbetssätt göras för att utvärdera huruvida arbetssätten kan förbättras eller om vidare teknisk utveckling

eller/och utbildning kan komma att behövas i syfte att underlätta flöden mellan de tekniska systemen.

Med den nylanserade tekniska tjänsten vilar Starta eget Stockholm på en solid bokningstjänst rustad för att sänka barriärerna till det egna företagandet och erbjuda kostnadsfri rådgivning om eget företagande i en stundande lågkonjunktur vilket kommer kunna bidra till att ge fler medborgare i Stockholm en möjlighet till egen försörjning samt att på sikt öka tillväxten och därmed också välfärden i hela staden.

Bolaget bedömer att andelen kunder från de prioriterade målgrupperna är god och att genomförd kundundersökning visar på goda omdömen och kundnöjdhet. Bolaget kommer under 2023 återkomma till styrelsen med utvärdering av kundvalsmodellen utifrån ett kostnadseffektivitets- och kvalitetsmätningssperspektiv.

Staffan Ingvarsson
VD

Anna Gissler
VD

Definitioner:

Användare: användare av tjänsten, kan vara kund, leverantör eller rådgivare

Kund: individ som söker rådgivning – nyföretagare - entreprenör

Leverantör: Näringsidkare vilken har avtal med SBR

Rådgivare: individ som associeras med leverantör och har kundkontakt

Bilaga

1. Modell för kvalitetsuppföljning

Bilaga 1.**Modell för systematisk kvalitetsuppföljning**

1. Årskalendarium, systematiskt kvalitetsarbete

Frekvens	Aktivitet	Syfte	Kommentar
1 gg/år	Skicka kundenkät	Mäta kundnöjdhet	Enkätresultat från kunderna utvärderas och analyseras av SBR
Varje rådgivningstillfälle	Rating – betygsättning av rådgivning	Mäta kundnöjdhet	Kunden betygsätter
2 ggr/halvår	Kvalitets- och utvecklingsseminarier	Främja utveckling och lärande.	Exempelvis genom Meetups
1 gg/år	Kvalitetsanalys	Bidra till fortsatt utveckling och kvalitet inom kundvals-modellen.	Rapport till styrelsen
Vid behov	Utbildningsinsatser		Ex. utbildning i system och krav från verksamheten

2. Klagomålshantering

Nivå	Roll	Syfte	Kommentar
1	Kontaktcenter	Lösa enkla problem och frågor	Användning av FAQ från SeS
2	Starta eget Stockholm (SeS)	De frågeställningar som ej kan lösas mha FAQ hos kontaktcenter skickas till SeS funktionsbrevlåda	Frågor kan även skickas direkt till funktionsbrevlådan från leverantörer.
3	Förvaltare	Lösa driftrelaterade problem avseende tjänsten och server.	Finns upphandlad enligt ramavtal

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Staffan Ingvarsson, VD	2023-01-20
Anna Gissler, VD	2023-01-20