

Handläggare: Ulrika Andersson Rosén

Tel: 08 508 28 078

E-post: ulrika.rosen@stockholm.se

Förslag på införande av kundvalsmodell avseende nyföretagarrådgivning i Stockholms stad.

Stockholm Business Regions förslag till beslut

Styrelsen för Stockholm Business Region beslutar följande.

1. Att införa en kundvalsmodell, utifrån förslag i bifogad utredning, avseende nyföretagarrådgivning i Stockholms stad.
2. Att godkänna de generella auktorisationsvillkoren.
3. Att administration av kundvalsmodellen läggs hos Stockholm Business Region.
4. Att ge SBR i uppdrag att utreda och återkomma till styrelsen om innovationsrådgivning skall ingå i kundvalsmodellen.
5. Att ge SBR i uppdrag att utreda och återkomma till styrelsen hur kundvalsmodellen kan utvecklas regionalt.
6. Att ge SBR i uppdrag att utreda och återkomma till styrelsen avseende nivåerna för ersättning och tak i kundvalsmodellen.

Staffan Ingvarsson

Anna Gissler



Sammanfattning

Stockholms stad ska vara en stad för entreprenörer. En stad som är inkluderande och där alla idéer kan tas till vara på bästa sätt. Alla idéer och entreprenörer är olika och har olika förutsättningar, därför är det viktigt att staden kan möta dem efter deras behov. Bolaget anser att införandet av ett kundvalssystem kan bidra till att bredda nyföretagarrådgivningen genom att låta fler företagare delta i aktiviteterna och att systemet därigenom kan nå fler målgrupper och bidra till att stärka Stockholm som en jämlik stad för alla. Idag uppger hälften av stockholmarna att de skulle vilja starta företag men bara ett fåtal gör det och ytterligare färre känner till att de har tillgång till kostnadsfri nyföretagar- och affärsrådgivning. Det är därför av stor vikt att öka tillgängligheten av det företagsfrämjande systemet som staden erbjuder.

Genom ett kundval kan utbudet av företagsfrämjande aktiviteter öka och anpassa sig till olika målgrupper som vill starta företag. I korthet ska människors möjligheter att påverka tjänsteutbudet öka och kundvalet innebära ökade möjligheter till individuella tjänster. Ett väsentligt syfte med kundvalssystemet är att stimulera till ökad långsiktighet, transparens och god effekt av anslagna medel. Den enskildes rätt till tjänsten, respektive företagsfrämjarens ersättning, följer av Stockholms stads val att erbjuda förutsättningar till individer att själva utveckla och växa i sitt entreprenörskap och skapa möjligheter för fler individer som har en idé som kan vara värd att utveckla mot kommersialisering.

Bolaget ser att en styrande ersättningsmodell utifrån förslag i bilaga 1, skulle bidra till att bredda dagens nyföretagarrådgivning till att nå fler människor och företagsfrämjare samt att i högre grad än nu inkludera prioriterade målgrupper (såsom kvinnor, kvinnor med utländsk bakgrund samt utrikes födda) och prioriterade ytterstadsstadsdelar. Ett kundvalssystem bedöms av bolaget också att öka utbudet av antal företagsrådgivare och tillgodose behovet av att ”släppa in fler aktörer i systemet”.

SBR föreslås vara ytterst systemägare av kundvalsmodellen med ansvar för auktorisation, uppföljning och kvalitet. Ur ett juridiskt perspektiv ser Stockholms stads juridiska avdelning också SBR som den mest naturliga administratören av systemet och därmed föreslås att bolaget självt

hanterar administration av modellen omfattande auktorisering, ekonomisk hantering samt uppföljning. Då ett digitalt bokningssystem behöver finnas på plats innan en kundvalsmodell kan tas i bruk föreslår bolaget ett införande 1 juli 2020.

Bakgrund

Utifrån ägardirektivet att Stockholm Business Region ska arbeta med ”fler aktörer som stödjer nyföretagande för att fler personer, inte minst kvinnor och personer i ytterstaden, ska starta egna företag”, har bolaget utrett vilka möjliga vägar som finns för att i Stockholm införa en kundvalsmodell. Tanken är att till medborgarna kunna erbjuda ökad valfrihet och ett brett urval av företagsfrämjande aktörer samt att ge fler aktörer tillgång till det stöd Stockholms stad, via SBR, ger till den företagsfrämjande verksamheten.

För att möta ägardirektivet att ”särskilt stödja eget företagande och entreprenörskap hos kvinnor, kvinnor med utländsk bakgrund samt utrikesfödda behöver de företagsfrämjande insatserna utvecklas och breddas så att de når fler grupper, vilket bolaget anser att en kundvalsmodell kan bidra till.

Syftet med en ny kundvalsmodell är att ge ökad valfrihet till de medborgare i staden som är intresserade av att starta eget företag genom att möjliggöra att de själva kan välja vilken företagsfrämjande aktör de vill ha rådgivning av. En ny modell är också tänkt att ge fler av de företagsfrämjande aktörerna möjlighet att erbjuda sin rådgivning till stockholmarna samt att ta del av det stöd Stockholms stad, via Stockholm Business Region, idag ger till affärs- och innovationsrådgivning.

En öppen och kreativ stad förutsätter att hela det företagsfrämjande systemet som finns idag blir tillgängligt för alla människor som vill starta företag eller utveckla sina affärsidéer och företag. För att nå dit anser bolaget att staden behöver en ny modell där medborgarna ges större valfrihet att själva välja vilka aktörer de vill vända sig till.

Stockholm är idag en av världens ledande platser för start-ups och det finns ett brett utbud av företagsfrämjande aktörer inom många olika nischer och som riktar sig till alla branscher från serviceföretag till kunskapsintensiva företag. Alla dessa aktörer bidrar till att fler människor både startar företag och utvecklar sina affärs- och innovationsidéer i Stockholm. Aktörerna har under ett flertal år byggt upp både metoder, kompetens och mötesplatser samt besitter kunskap som skulle kunna nå ut till fler medborgare som behöver råd och stöd i sin process att

utveckla affärsidéer och starta företag. Bolaget anser att vi genom att skapa en kundvalsmodell kan tillgängliggöra hela det ekosystem för entreprenörskap som redan idag finns till fler människor som vill starta företag eller öka tillväxten i sitt företag. Staden kan då också bättre möta utmaningarna med att en del grupper står utanför eller långt ifrån det företagsfrämjande systemet bättre.

Ärendet

Stockholm Business Region har tittat på en modell för företagsfrämjande verksamhet där staden kan släppa in fler aktörer i systemet för att kunna möta människor i Stockholm som vill starta företag på flera sätt. 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. Införandet av en kundvalsmodell ämnar bidra till att förbättra förutsättningarna för att starta och driva företag för alla, att särskilt underlätta kvinnors och utrikesföddas entreprenörskap och möjlighet att starta eget samt att ge unga människor i Stockholm tidiga insikter i företagandets villkor.

Modellen avser inte göra skillnad på entreprenörskap baserat på unika idéer och/eller oprövade affärsmodeller, jämfört med nyetablering av redan förekommande verksamhet (såsom exempelvis startande av restaurangverksamhet). Båda bidrar till att uppfylla målsättningen om ökad tillväxt och förbättrat företagsklimat inom Stockholms stad.

Dagens företagsfrämjande verksamhet i Stockholms stad

Inom Stockholms stad finns flera aktörer och företagarefrämjare som arbetar med allt ifrån att inspirera människor till företagande, till att erbjuda rådgivning för de som vill ta sin idé vidare och starta företag. Startup-scenen i Stockholm bedöms unik och innovativ och nämns inte sällan ihop med Silicon Valley och Singapore som en av världens främsta hubbar för startups. Företagsfrämjare i alla dess former är utspridda över hela Stockholm. Vissa är etablerade sedan många år medan andra har skapats på senare tid utifrån målgruppers behov (såsom vissa verksamheter i ytterstaden). Förutom företagarefrämjare så finns det även aktörer som har etablerat s.k. ”hubbar” inom specifika branschområden. Hubbarnas framgång baseras på att deras erbjudande riktar sig till företag som befinner sig i både utveckling- och tillväxtfas ofta inom samma bransch. Dessa aktörer har skapat olika program för att dels tillmötesgå behovet hos bolagen, men också för att tillgodose framtida investerarmöjligheter. Vissa program har finansieringsfokus medan andra har mer fokus på tillväxt.

Idag har en stiftelse, Startup Sthlm, i uppdrag att utföra nyföretagar- och innovationsrådgivning åt Stockholms stad. Huvudmålet för verksamheten är att erbjuda kostnadsfri affärs- och innovationsrådgivning med fokus att skapa livskraftiga bolag. Verksamheten erhåller, vid sidan av Stockholms stad, även viss finansiering från SEB och Almi, varav samarbete pågår med den senare rörande innovationsrådgivning.

Föreslagen modell för kundval

Föreslagen kundvalsmodell är uppbyggd för att ”aldrig tappa bort personen”. Modulens steg ska ses som en entreprenörsresa, där individen aldrig glöms bort i ”Du som entreprenör” (Modul 1), ”Du och din idé” (Modul 2) och ”Du och din affär” (Modul 3).

Kundvalet ska inte vara ett val mellan ”bra och dålig kvalitet” utan ett val mellan olika leverantörer som är bra, men med olika typer av verksamhet. För att tillse god kvalitet sker *auktorisering* av leverantörer som företagsfrämjare, tillsammans med föreslagen årlig uppföljning och kvalitetskontroll av främjarens tillhandahållna tjänster.

Auktorisationssystemet föreslås vara öppet för alla leverantörer som önskar kvalificera sig som företagsfrämjare och anordnas på så sätt att principerna om icke-diskriminering, likabehandling och transparens iaktas. Leverantören i kundvalssystemet är en juridisk person eller den som bedriver enskild näringsverksamhet (krav ställs på F-skattsedel).

Auktorisationen bygger emellertid på återopande av erfarenhet hos de personer som ska utföra tjänsterna. En auktoriserad aktör har i och med det ansvar att tillse att de personer som utför tjänsterna i kundvalet under aktörens auktorisation, även ansluter sig till avtal för vilken auktorisationen baseras. Auktoriserad leverantör ansvarar vidare för att all personal inom verksamheten iakttar den sekretess och konfidentialitet etc. som gäller för verksamheten, enligt närmare villkor i Auktorisationsavtalet.

För att bli godkänd leverantör inom kundval för nyföretagar- och innovationsrådgivning (”företagsfrämjare”) föreslås generella auktorisationsvillkor antas av SBR:s styrelse, vilka ska uppfyllas av sökande leverantörer inför auktoriseringstillfället och därefter vidmakthållas årligen.

Generella auktorisationsvillkor

Generella auktorisationsvillkor	Kontrollpunkt
1. Konkurs m.m.	1. Intygande vid auktorisation

Företagsfrämjare får inte vara föremål för ansökan om eller i konkurs eller likvidation, under tvångsförvaltning eller föremål för ackord eller tills vidare ha inställt sina betalningar eller vara underkastad näringsförbud.	2. Föremål för årlig uppföljning.
2. F-skatt Företagsfrämjaren ska vara juridisk person eller person som bedriver enskild näringsverksamhet (innehar F-skattsedel) och fullgöra relevanta skyldigheter avseende socialförsäkringsavgifter och skatt.	1. Uppvisa vid auktorisation 2. Föremål för årlig uppföljning.
3. Opartiskhet och värdegrund m.m. Företagsfrämjaren ska inom ramen för kundvalstjänster vara partipolitiskt och religiöst obunden och ge stöd till deltagare oavsett ålder, kön, utbildning och etnicitet.	1. Intygande vid auktorisation. 2. Föremål för årlig uppföljning.
4. Oberoende/jäv Företagsfrämjaren ska vara oberoende i förhållande till deltagaren och ska inte vara närstående, personligt ekonomiskt involverad eller annars jävig i förhållande till deltagarens affärsidé eller dess utveckling.	1. Intygande vid auktorisation. 2. Föremål för årlig uppföljning.
5. Begränsat ekonomiskt beroende av kundvalssystemet Företagsfrämjaren ska genom utdrag från UC eller motsvarande register, eller på annat sätt om företagsfrämjaren är nystartad, visa att den har annan ekonomisk kapacitet än ersättning från kundvalssystemet. Företagsfrämjaren ska inte vara helt ekonomiskt beroende av kundvalssystemet. Som riktmärke ska ersättning från kundvalssystemet inte överstiga 20 % av främjarens ekonomiska resurser/intäkter.	1. Uppvisa vid auktorisation 2. Föremål för årlig uppföljning.
6. Tillgänglighet Utifrån deltagares behov (och den verksamhet som efterfrågas i kundvalets specifika auktorisationsvillkor) ska Företagsfrämjaren kunna tillhandahålla verksamhet kontinuerligt och sammanhängande. Tillgänglighet enligt bokningssystem kan komma att krävas såväl dagtid som kvällstid. Dispens kan komma att medges, men ska i så fall sökas i god tid.	1. Intygande vid auktorisation. 2. Föremål för årlig uppföljning.

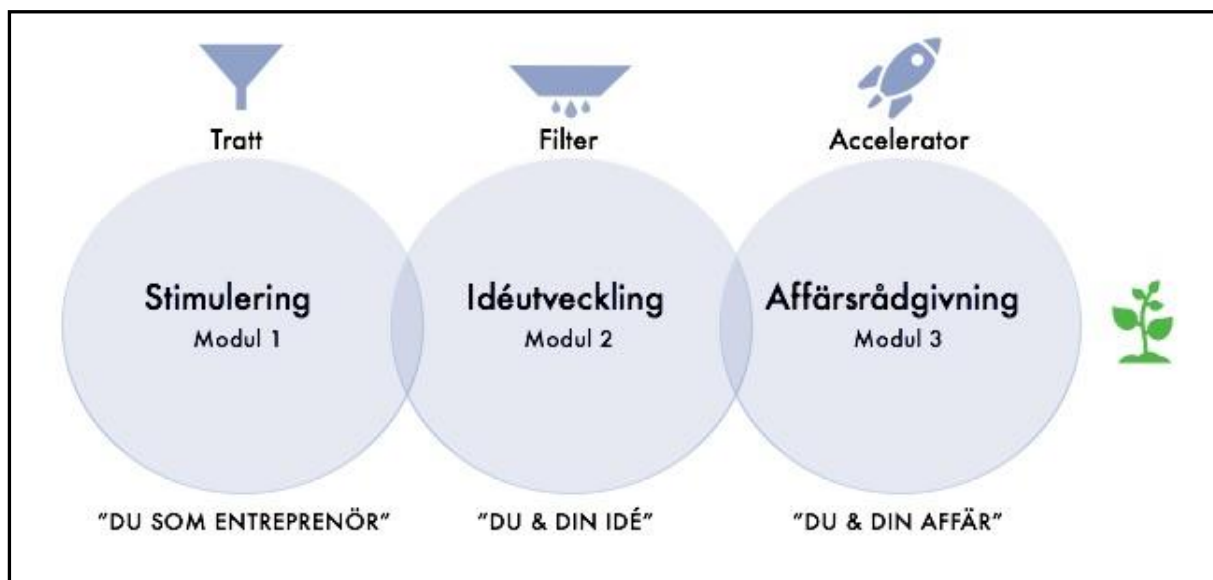
Därtill krävs att den leverantör som önskar verka som företagsfrämjare uppfyller de specifika auktorisationskrav som gäller för den modul, eller de respektive moduler i kundvalsmodellen (Modul 1-3), som leverantören valt som sitt eller sina områden, se bilaga 1.

Det är viktigt att strukturen i en kundvalsmodell utformas så att den möjliggör ett brett inflöde av idéer (att det sållas bort så få idéer som möjligt i ett tidigt skede) och skapar trygghet, förtroende och tillit i det mellanmänniska mötet. Samtidigt att skattebidrag i den vidare entreprenörsresan (Modul 2 i denna modell) inte används till att utreda icke-genomförbara idéer. Input från mer etablerade entreprenörer beträffande stöd som varit ”mest behjälpligt” och givit ”mest resultat”, ger en stark indikation på att faktorer som expertkunskap, branscherfarenhet, nätverkskontakter och tidig säljfokus etc. varit mer avgörande än justering av affärsplan fram och tillbaka”. Föreslagna auktorisationsvillkor är utformade med beaktande av detta.

Alla idéer och entreprenörer är olika och har olika förutsättningar, därför är det viktigt att staden kan möta dem efter deras behov. Entreprenörsresor ser givetvis olika ut och alla personer har inte behov av samtliga Moduler. Det kostnadsfria stödet i kundvalsmodellen har nödgats få viss kategorisering, inte minst för att tillgodose kvalitet och behov av kontroll och uppföljning. Följande figur avser ge en översiktlig bild av möjligt stöd och syfte med respektive Modul 1-3.

Sammanfattningsvis, Modul 1 (stimulering) fungerar som en tratt, Modul 2 (idéutveckling) fungerar som ett filter (genererar och sållar idéer) och Modul 3 (kvalificerad affärsrådgivning) fungerar som en accelerator.

Översikt av föreslagen kundvalsmodell



Om inte alla, så åtminstone främjare i Modulsteg 2 (ett modulsteg som i viss mån fungerar som ett filter) bör även erbjudas en introduktionsutbildning, innefattande utbildning i bemötande och normkritiskt tänkande. Samtliga främjare bör erbjudas utbildning i bokningssystemet.

I förhållande till nuvarande nyföretagar- och innovationsrådgivning (inom ramen för SBR via Startup Sthlm) har störst utveckling skett avseende stöd som avser ”stimulera till entreprenörskap” – Modul 1, där kundvalsmodellen i högre utsträckning möjliggör för nya aktörer och tjänster inom företagsfrämjande. Detta bl.a. i syfte att effektivare nå prioriterade målgrupper. Auktorisationsvillkoren avseende Modul 2 (idéutveckling) har bl.a. utformats för att skattemedel inte ska användas till att utreda icke-genomförbara idéer. Kvalificerad affärsrådgivning (Modul 3) har fokuserats på att inrikta sig mot rådgivning utifrån relevant och aktuell branschkunskap.

I korthet ska människors möjligheter att påverka tjänsteutbudet öka och kundvalet innebära ökade möjligheter till individuella tjänster och mångfald. Ett väsentligt syfte med kundvalssystemet är att stimulera till ökad långsiktighet, transparens och god effekt av anslagna medel. Den enskildes rätt till tjänsten, respektive företagsfrämjarens ersättning, följer av Stockholm stads val att erbjuda förutsättningar till individer att själva utveckla och växa i sitt entreprenörskap och skapa möjligheter för fler individer som har en idé som kan vara värd att utveckla mot kommersialisering. Tjänsten kan dock inte nyttjas obegränsat,

varken av kunder eller företagsfrämjare, och utformas med en kostnadsfördelning beaktat prioriterade målgrupper och stadsdelar.

För att tillgodose behovet av god uppföljning och effektmätning föreslås kundvalsmodellen ges utrymme till modifikation ett år efter att modellen lanserats, samt årligen därefter, baserat på utfallet av genomförd årlig utvärdering.

Jämförelse mellan nuvarande system och föreslagen kundvalsmodell

Jämförd med nuvarande system (inom ramen för Startup Sthlm) innebär föreslagen kundvalsmodell i huvudsak:

- Kommuninvånare i Stockholms kommun ges rätt att erhålla nyföretagarrådgivning i begränsad omfattning inom ram för avsatta medel och själv välja leverantör att utföra stödet.
- Fler aktörer tillåts konkurrera om de medel som avsatts på en, av Stockholms stad, kontrollerad marknad.
- En vidareutveckling av nuvarande modell, där SBR ansvarar för auktorisering av leverantör, kvalitet, resultatuppföljning m.m.
- En modell som är designad att fånga så många idéer som möjligt i ett tidigt skede och nå prioriterade målgrupper och stadsdelar
- Utvärdering och uppföljning av leverantörerna baserad både på kundernas input och SBR:s granskning och kontroll.

Vem får nyttja systemet

Personer som har möjlighet att nyttja föreslaget kostnadsfritt stöd inom kundvalssystemet är de individer som är kommuninvånare i Stockholms kommun. Ett ytterligare förtydligande av de krav som ställs på deltagarna/kunderna i rådgivningen finns preciserat i bilaga 1, ”Kundvalsmodell för nyföretagar- och innovationsrådgivning i Stockholms stad”.

Ersättningsnivåer

Ersättning föreslås utbetalas till företagsfrämjare baserat på timarvode, i enlighet med principer i nedan tabell. Deltagare (kunder) ska ha godkänts och vara bokade via kundvalssystemet för att ersättning ska utgå. Främjare ska ha antagit deltagare i enlighet med Auktorisationsavtalet.

Ersättning till företagsfrämjare

Deltagare	Ersättning Modul 1 (per gruppaktivitet)	Ersättning Modul 2 (per grupp alt. individ)	Ersättning Modul 3 (per individ el. affärsidé)	Tid för utbetalning
Kommuninvånare	[X] kronor / timme (för upp till 10 deltagare)	[X] kronor / timme (för upp till 10 deltagare)	[X] kronor / timme (per deltagare/affärsmodell)	Efter utförd tjänst och fakturering
Tillägg om <i>prioriterad målgrupp</i> deltar eller aktivitet i <i>prioriterad stadsdel</i>	[+X] kronor / timme (oaktat antal deltagare)	[+X] kronor / timme (oaktat antal deltagare)	N/A	Efter utförd tjänst och fakturering
Tillägg vid större grupper (>10 deltagare)	[X] kronor /timme i tillägg per tiotal extra deltagare upp till [X] kronor.	[X] kronor /timme i tillägg per tiotal extra deltagare upp till [X] kronor	N/A	Efter utförd tjänst och fakturering. Tidigast månaden efter utfört event.

Tak i timmar i förhållande till specifik kund

Deltagare	Timtak Modul 1 (per gruppaktivitet)	Timtak Modul 2 (per grupp/individ)	Timtak Modul 3 (per individ alt. affärsidé)	Totalt
Kommuninvånare	[X] antal timmar	[X] antal timmar	[X] antal timmar	[X] timmar
Prioriterad målgrupp	[X] antal timmar	[X] antal timmar	[X] antal timmar	[X] timmar

Uppföljning

En mål- och resultatstyrd verksamhet förutsätter att det föreligger kontinuerlig uppföljning av verksamheten och dess kvalitet. Uppföljningen ska visa om verksamheten utvecklas i den riktning som målen anger samt ge fördjupad kunskap om hur verksamheten fungerar. Uppföljningen ligger även till grund för anpassning och justering av kundvalsmodellen.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av Invest Stockholm.

Bolagets analys och bedömning

Stockholms stad ska vara en stad för entreprenörer. En stad som är inkluderande och där alla idéer kan tas till vara på bästa sätt. Alla idéer och entreprenörer är olika och har olika förutsättningar, därför är det viktigt att staden kan möta dem efter deras behov. Bolaget anser att införandet av ett kundvalssystem bidrar till att bredda nyföretagarrådgivningen genom att låta fler företagarrådgivare delta i aktiviteterna och att systemet därigenom kan nå fler målgrupper och bidra till att stärka Stockholm som en jämlik stad för alla.

Hälften av stockholmarna uppger att de skulle vilja starta företag, men endast 4% av stockholmarna gör det¹. Endast hälften av de som startar företag känner till att de kan få kostnadsfri nyföretagarrådgivning. Det finns därför stora samhälleliga vinster med att underlätta för dem som vill starta och driva företag att hitta och hamna rätt i systemet bland aktörer som erbjuder rådgivning och andra typer av stöd.

Att öka tillgängligheten och attrahera nya kunder är och kommer fortsättningsvis vara en utmaning för alla företagarrådgivare, och bolaget ser att det kräver mer samarbete mellan olika aktörer, för att ytterligare öka tillgängligheten för vissa målgrupper.

Bolaget ser därför positivt på den utveckling och samordning som ett kundval skulle innebära och medföra i Stockholm. Genom ett kundval kan utbudet öka och anpassa sig till olika målgrupper som vill starta företag. Att sänka trösklarna och möjliggöra för fler att erhålla rådgivning blir således viktigt och avgörande för kundflödet.

¹ Källa Entreprenörsbarometern

Bolaget ser också att kundvalet skulle kunna skapa möjlighet för fler kommuner att ansluta sig till ett neutralt system som möjliggör för idébärarna att förflytta sig mellan olika aktörer och kommuner.

I korthet ska människors möjligheter att påverka tjänsteutbudet öka och kundvalet innebära ökade möjligheter till individuella tjänster. Ett väsentligt syfte med kundvalssystemet är att stimulera till ökad långsiktighet, transparens och god effekt av anslagna medel. Den enskildes rätt till tjänsten, respektive företagsfrämjarens ersättning, följer av Stockholm stads val att erbjuda förutsättningar till individer att själva utveckla och växa i sitt entreprenörskap och skapa möjligheter för fler individer som har en idé som kan vara värd att utveckla mot kommersialisering.

Varför ett kundvalssystem?

Kundval är ett alternativ till anbudsförfarande för att främja konkurrens och därmed kvalitet. I kundval är det inte politiker som avgör var personer får sin företagsrådgivning eller av vem den ska ges (jämför med ett upphandlingsförfarande). Det kommer kommuninvånarna själva att besluta. Forskning visar även att konstruktionen av ersättningsmodellen i systemet har en styrande effekt, mer om det finns beskrivet i bilaga 1 ” Kundvalsmodell för nyföretagar- och innovationsrådgivning i Stockholms stad”. Anslagna medel kommer därmed nå fler människor i Stockholm intresserade av att starta företag.

Bolaget ser vidare positivt på att öppna upp för en marknad med offentlig huvudman som marknadsskapare samt att detta uppfyller både behovet av att å ena sidan främja konkurrens med avsikten att ge bredd och kvalitet, och å andra sidan, kommunal styrning över skattemedel med kontroll och uppföljning av de tjänster som utförs.

Bolaget ser att en styrande ersättningsmodell utifrån förslag i bilaga 1, skulle bidra till att bredda dagens nyföretagarrådgivning till att nå fler människor och företagsfrämjare samt att i högre grad än nu inkludera prioriterade målgrupper (såsom kvinnor, kvinnor med utländsk bakgrund samt utrikes födda) och prioriterade ytterstadsstadsdelar. Ett kundvalssystem bedöms av bolaget också att öka utbudet av antal företagsrådgivare och tillgodose behovet av att ”släppa in fler aktörer i systemet” och sörja för en större mångfald av leverantörer.

Risikanalys

Införande av ett kundvalssystem är inte utan utmaningar eller kompromisser mellan konkurrerande behov. Därför föreslås kundvalsmodellen bl.a. ges utrymme till vidare utredning vad gäller praktiskt genomförande, innefattande checklistor avseende auktorisering och auktorisationsavtal som med fördel kan skickas på remiss till intressenter, samt att höjdas för eventuell vidare modifikation ett år efter att modellen lanserats. Därefter bör modellen utvärderas på årlig basis.

Behoven av att å ena sidan få in fler aktörer och bredd av tjänster i kommunal verksamhet, och å andra sidan ett enkelt brukarperspektiv (med lätthet att välja) är bägge tydliga. Struktur och modellbygge underlättar uppföljning och effektmätning, men kan samtidigt vara ofördelaktigt i förhållande till nya synsätt och lösningar, lösningar som möjligen är betydligt mer verksamma. Det råder en fin balans mellan struktur och ordning å ena sidan, och önskad mångsidighet och förnyelse, å andra sidan. Bolaget anser att föreslagen modell både klarar kraven på uppföljning och effektmätning utan att hämma möjligheten för nya företagsfrämjande aktörer att ansluta sig till kundvalsmodellen.

Likaledes ställs behovet av ett å ena sidan rationellt utnyttjande av offentligt finansierade tjänster mot ett och å andra sidan individuellt anpassat stöd för ökat företagande. Här har beaktats att lika chanser kräver olika resurser och införts möjlighet till utökat stöd för prioriterade målgrupper och samtidigt införts ett tak, som tillämpas i förhållande till samtliga deltagare. Bolaget ser detta som ett viktigt styrande instrument för att kunna rikta insatser till prioriterade målgrupper och stadsdelar.

Utmaningen rörande svårighet för den enskilde kunden att utvärdera kvaliteten i den rådgivning som finns till hands, föreslås balanseras upp av att uppföljning och kontroll av kvalitet inte enbart läggs på kunden utan systematiskt även sker av auktoriserande enhet samt genom systemstöd och hjälp för identifiering av kundens behov och val av främjare. Beträffande potentiella hinder för samverkan (i ett konkurrerande om kunder), innehåller föreslagen modell ett medskick att överväga uppföljning och transparens i systemet som framhäver företagsfrämjare med förmåga att slussa vidare kunder (baserat exempelvis på insikten om begränsad egen förmåga att stödja kundens behov fullt ut, eller inom ett särskilt kompetensområde). Eftersom kundvalssystemet bör prioritera mångfald och motverka att en och samma aktör utför tjänster till merparten av tillgängliga kunder, finns ett särskilt krav avseende ”begränsad ekonomiskt beroende av kundvalssystemet”, vilket gäller samtliga företagsfrämjare.

Stockholm har många goda förutsättningar för ett växande näringsliv. Det vi vet med säkerhet är att en mängd företagsfrämjande aktörer erbjuder nyttiga tjänster, och att en väg till är att bredda nyföretagarrådgivningen och nå fler människor intresserade av att starta företag, är att släppa in dessa i det företagsfrämjande system som staden erbjuder. Därmed bör även de risker och svårigheter som kan uppkomma vid en förändring av stadens affärsrådgivning, vara motiverade.

Administration av kundvalsmodellen

SBR föreslås vara ytterst systemägare av kundvalsmodellen med ansvar för auktorisation, uppföljning och kvalitet. Ur ett juridiskt perspektiv ser Stockholms stads juridiska avdelning också SBR som den mest naturliga administratören av systemet och därmed föreslås att bolaget självt hanterar administration av modellen omfattande auktorisering, ekonomisk hantering samt uppföljning

Finansiering av dagens nyföretagarrådgivning

Idag finansieras dagens nyföretagarrådgivning via medel från flera olika parter. SBR går, via medfinansiering, in med 4 miljoner till Startup Sthlm, Kommunstyrelsen går under 2019 in med 5 miljoner till Startup Sthlm för att stärka nyföretagarrådgivningen samt för prioriterade satsningar i ytterstaden, vidare betalas 800 tkr ut till Coompanion. Administration av kundvalssystemet innefattande kostnad för stab, lokal, driftskostnader samt marknadsföring av plattformen beräknas idag till ca 4 miljoner kronor. Verksamheten inom det föreslagna systemet anpassas utifrån i kommunkoncernen årligen givna ekonomiska ramar.

Tidsplan för genomförandet

Då ett digitalt bokningssystem behöver finnas på plats innan en kundvalsmodell kan tas i bruk föreslår bolaget ett införande 1 juli 2020.

Uppföljning av kundvalsmodell

En mål- och resultatstyrd verksamhet förutsätter att det föreligger kontinuerlig uppföljning av verksamheten och dess kvalitet. Uppföljningen ska visa om verksamheten utvecklas i den riktning som målen anger samt ge fördjupad kunskap om hur verksamheten fungerar. Uppföljningen ligger även till grund för anpassning och justering av kundvalsmodellen.

Bolaget instämmer i de krav på uppföljning som anges i bilaga 1 ” Kundvalsmodell för nyföretagar- och innovationsrådgivning i Stockholms stad”.

Förslag till fortsatt utredning

Eftersom det idag bara finns en leverantör på marknaden avseende innovationsrådgivning finns det behov att fortsatt utreda om denna ska ingå i kundvalet, eller om Almi, som idag är ansvarig för innovationsrådgivningen, bör hantera den, Almi ger idag bidrag till Startup Sthlm att utföra innovationsrådgivning å deras vägnar. Det kan vara möjligt att låta innovationsrådgivningen som en separat rådgivningsprocess även fortsatt vara finansierad av Almi och ligga utanför kundvalsmodellen, men detta bör utredas vidare.

Bolaget ser också anledning till att fortsatt utreda möjligheten kring regional samverkan kring kundvalsmodell för nyföretagarrådgivning. Om fler kommuner på sikt ansluter sig till ges större finansiell styrka till systemet.

Ersättning och tak behöver fortsatt utredas för att fastställa nivåer som ger så många som möjligt tillgång till rådgivningens olika steg. Hänsyn skall också tas till viktning där rådgivning till personer från prioriterade målgrupper och stadsdelar kan tilldelas särskilt tillägg i ersättningsnivå. Exakta ersättningsnivåer bör fastställas av SBR:s styrelse under våren 2020.

SLUT

Bilagor

1. Utredning av kundvalsmodell avseende nyföretagar- och innovationsrådgivning för Stockholms stad.