

## Administrativa föreskrifter för kundval nyföretagarrådgivning

Dessa administrativa föreskrifter är en del av auktorisationsvillkoren inom kundvalet för nyföretagarrådgivning. De beskriver föreskrifter om hur auktoriserade leverantörer aktivt ska delta i kundvalets systematiska kvalitetsarbete, använda gemensam systemlösning och liknande. Föreskrifterna innehåller även information om aktuella ersättningsnivåer och tak för specifik kund. Föreskrifterna kommer att kontinuerligt uppdateras och vara tillgänglig på denna hemsida. Brister i företagsfrämjares efterlevnad av dessa föreskrifter kan föranleda varning och i yttersta fall avauktion.

### Innehållsförteckning

1

1.	Systematisk kvalitetsuppföljning.....	2
a.	Uppföljning av mål och resultat .....	2
b.	Kontroll och efterlevnad av avtal .....	2
c.	Utveckling och lärande .....	2
d.	Rutiner för synpunkter och klagomålshantering.....	2
2.	Gemensam systemlösning.....	2
a.	Företagsfrämjarens information om företaget och dess aktiviteter .....	2
b.	Kvalitetsuppföljning. Exempelvis kundenkäter .....	2
3.	Ersättningsnivåer och tak för specifik kund .....	3
a.	Beslutade ersättningsnivåer .....	3
b.	Beslutade tak för specifik kund .....	3
c.	Begränsning budget.....	3
4.	Tillgänglighet .....	4
5.	Administrativa rutiner .....	4
a.	Närvarokontroll av kund.....	4
b.	Rutiner för ersättning.....	4
c.	Deltagande i möten .....	5

## 1. Systematisk kvalitetsuppföljning

En väsentlig del i ett kundval är att det finns en systematisk kvalitetsuppföljning. En part i detta arbete är företagsfrämjarna och det är viktigt att företagsfrämjarna deltar aktivt i detta arbete. Syftet med kvalitetsuppföljningen är att synliggöra vad vi gör, varför och vad det leder till. Ett fungerande kvalitetsarbete är avgörande för att ständigt öka kvalitén i kundvalet och därmed nyttan för kunderna som deltar.

Om en företagsfrämjare har allvarliga brister i avtalsuppfyllelse ska företagsfrämjare inkomma med åtgärder i en handlingsplan. Sker inga förbättringar utfärdar SBR en varning eller avauktorerar företagsfrämjaren. Vid upprepade förseelse av varningstyp och ingen rättelse sker, har Stockholm Business Region (SBR) rätt att säga upp avtalet med företagsfrämjaren. Allvarliga brister och fel i företagsfrämjares yrkesutövning kan föranleda avauktorisation vilket är detsamma som att avtalet med företagsfrämjare hävs.

### a) Uppföljning av mål och resultat

En del i det systematiska kvalitetsarbetet är att följa resultaten. Resultat är ett utfall kopplat till uppställda mål. Företagsfrämjaren ska aktivt delta i arbetet med att följa resultat enligt de processer och tidplaner som SBR beslutar om.

### b) Kontroll och efterlevnad av avtal

I kvalitetsuppföljningen ingår att kontinuerligt följa efterlevnaden av detta avtal mellan företagsfrämjaren och SBR. Företagsfrämjaren ska aktivt verka för och delta i processer och tidplaner, som SBR fastställer, för uppföljning av denna efterlevnad.

### c) Utveckling och lärande

En viktig del i kvalitetsarbetet är att gemensamt utveckla kundvalet genom lärande mellan SBR och företagsfrämjarna. Företagsfrämjarna ska aktivt delta på de gemensamma möten som SBR anordnar.

### d) Rutiner för synpunkter och klagomålshantering

En viktig parameter i kvalitetsarbetet är att ha en god hantering för synpunkter och klagomål från kunder. Företagsfrämjaren ska aktivt delta i de processer/metoder för synpunkter och klagomål som SBR anvisar.

Läs mer om det systematiska kvalitetsarbetet inklusive kalendarium med mera här. (länk till dokument meddelas senare)

## 2. Gemensam systemlösning

En förutsättning för att kundvalet ska fungera är att det finns en gemensam systemlösning som innehåller företagsfrämjarens uppgifter om valbara aktiviteter med mera samt kundens möjlighet att i detta system kunna göra ett upplyst val.

### a. Företagsfrämjarens information om företaget och dess aktiviteter

Företagsfrämjaren ska aktivt uppdatera uppgifter om företaget och dess aktiviteter i enlighet med anvisningar i systemet och andra anvisningar.

### b. Kvalitetsuppföljning. Exempelvis kundenkäter

Genom systemet kan viss kvalitetsuppföljning ske såsom kundundersökningar efter genomförd aktivitet. Företagsfrämjaren ska aktivt delta i kvalitetsuppföljningen som sker i det gemensamma systemet.

### 3. Ersättningsnivåer och tak för specifik kund

#### a. Beslutade ersättningsnivåer

Nedan beskriver gällande ersättningsnivåer exklusive moms.

Aktivitet/ Kund	Bokning (per workshop alt. individ) med workshop menas minst 2 högst 15 personer *
Aktivitet, 1: a kund	715 kronor / timme
Tillägg tillkommande kund	50 kronor / timme
*Pitchmöte	375 kronor/30 minuter Eller 715 kronor/timme

\*Workshop inom ramen för *Starta Eget Stockholm* definieras workshop som en tränings-session med betoning på problemlösning inom nyföretagande. Detta kräver att deltagarna är involverade och aktiva. Om du som nyföretagarrådgivare håller en workshop digitalt eller fysiskt kommer endast ersättning att utgå till ett antal om minst 2 personer och maximum 15 personer. **Du kan ha flera åhörare digitalt** men syftet med workshop är att deltagare ska vara involverade och därav utgår det ersättning för max. 15 deltagare.

\*Pitchmöte är utifrån kundens perspektiv hur långt man kommit i sitt företagande och vilka eventuella delar man behöver arbeta vidare på och välja rätt specialrådgivare.

#### Beslutade tak för specifik kund

Nedan beskriver gällande tak för specifik kund gällande hur många timmar kunden har rätta att konsumera företagsrådgivning.

Tak i timmar per i förhållande till specifik kund	Föreläsning	Nyföretagarrådgivning i form av workshops/enskild rådgivning
Kund	Obegränsat	10 timmar totalt Deltagande i en timmes gruppaktivitet viktas som 0,5 poäng. Maximalt 10 timmar enskilda aktiviteter eller 20 timmars workshop

#### b. Begränsning budget

Stockholm Business Region (SBR) har en begränsad budget för utbetalning av ersättning till företagsfrämjare. Om nivån på beslutad budget är uppnådd, under en budgetperiod, kommer möjligheten för kunderna att välja nya aktiviteter att upphöra/begränsas och därmed kommer framtida ersättningar till företagsfrämjare att upphöra. Genomförda aktiviteter ersätts alltid.

#### 4. Tillgänglighet

Utifrån kundens behov (och den verksamhet som tillfrågas i kundvalets specifika auktorisationsvillkor) ska företagsfrämjaren kunna tillhanda verksamhet kontinuerligt och sammanhängande. Företagsfrämjaren ska tydligt och transparent ange när aktiviteter är tillgängliga för kund.

Utifrån kundens behov ska företagsfrämjaren tillhandahålla för verksamheten ändamålsenliga lokaler. Lokalerna ska vara utformade så att alla kunder kan tillgodogöra sig nyföretagarrådgivning. Med detta avses specifikt med olika funktionsvariationer.

#### 5. Administrativa rutiner

##### a. Närvarokontroll av kund

En förutsättning för att ersättning ska utgå till företagsfrämjaren är att det skett en registrering av kunds närvaro i en aktivitet. Auktoriserad leverantör ska aktivt verka för att närvarokontroll sker så att rätt ersättning utgår för prestationen.

##### b. Rutiner för ersättning

En händelse som underlag för ersättningen sker i och med närvaroregistrering. Det gemensamma systemet beräknar ersättning per aktivitet och deltagare och sammanställer en periods ersättningar i ett så kallat ersättningsunderlag. Auktoriserade leverantören ska kontrollera ersättningsunderlaget att detta är korrekt utifrån utförd prestation och använda detta som underlag för fakturering till SBR.

Som auktoriserad leverantör ansvarar du för alla rådgivningar utförda av företaget där rådgivare och underleverantörer finns, att korrekt underlag för fakturering kommer SBR tillhanda.

- i. Kunden väljer en aktivitet/bokning.
- ii. Aktiviteten/bokningen genomförs och en närvaroregistrering sker av företagsfrämjaren.
- iii. Ersättningsunderlag en kalendermånad produceras och finns tillgänglig arbetsdag en efterföljande månad.
- iv. Företagsfrämjaren kontrollerar ersättningsunderlaget att det stämmer med utförd prestation.
- v. Företagsfrämjaren fakturerar SBR om möjligt senast tio arbetsdagar efter utförd prestation föregående månad.
- vi. Faktureringsadress:

**Stockholm Business Region AB**  
**BGC, STH 361**  
**Ref 8094 (Kirsi Kangas)**  
**106 42 Stockholm**

E-postadress för fakturor: [sth0000@privatgirot.se](mailto:sth0000@privatgirot.se)

Momsregistreringsnummer: SE556491679801

Se vidare regler kring fakturor till stadens bolag

<https://leverantor.stockholm/hantering-av-fakturor/fakturor-till-stockholms-stad-och-stadens-bolag/>

Observera att inga fakturor kan skickas direkt till tjänstemän.

#### Deltagande i möten

Företagsfrämjaren auktoriserad leverantör ska aktivt delta i de möten och sammanhang som påkallas av SBR.