



**Stichting  
StartersCentrum  
Limburg**

**Meerjaren-  
beleidsplan  
2019 – 2022**

juni 2018

## Inhoudsopgave

	Beleidsplan 2019 – 2022	1
1	Wie zijn wij?	3
2	Wat doen wij?	4
	Algemeen	4
3	Verantwoording en kernwaarden	6
	Verantwoording	6
	Kernwaarden	6
4	Doelgroep	8
	Werkgebied	9
5	Dit hebben wij te bieden	11
	Werkwijze	11
	Locaties	12
	Diensten	12
	Subsidiëring	14
	Investerings & rendement	14
6	Aandachtspunten	15
	Communicatie & PR	15
	Optimalisering dienstverlening	16

## Beleidsplan 2019 - 2022

De laatste jaren was het gebruikelijk, dat het StartersCentrum ieder jaar een beleidsplan uitbracht. In dit beleidsplan stond dan het een en ander vermeld over de historie, de organisatie, de werkwijze, de activiteiten en de kernwaarden van het StartersCentrum vermeld. Uiteraard werd daarbij ook aandacht besteed aan specifieke activiteiten die in dat jaar gepland waren. Met ingang van het dienstjaar 2019 wordt voor een andere systematiek gekozen. Deze bestaat hierin dat er een meerjarig beleidsplan wordt opgesteld voor de jaren 2019 tot en met 2022. Daarnaast wordt er ter uitwerking van het beleidsplan een jaarprogramma gemaakt waarin nader aandacht wordt besteed aan de activiteiten in het desbetreffende jaar.

Voor u ligt het eerste **meerjarig beleidsplan**. Dit bestrijkt de periode 2019 tot en met 2022. Daarmee loopt dit beleidsplan enigszins in de pas met de zittingstermijnen van de gemeenteraden. Met uitzondering van een aantal herindelingsgemeenten zijn in maart 2018 nieuwe gemeenteraden gekozen, gevolgd door de vorming van colleges van Burgmeester en Wethouders. Enige tijd later wordt het bestuur van de stichting StartersCentrum Limburg samengesteld. Dit bestuur bestaat uit bestuurders van gemeenten die een regio vertegenwoordigen. Als zodanig sluit het meerjarig beleidsplan goed aan op de democratische cyclus die voor de gemeenten wordt gehanteerd.

Ten tijde van het opstellen van dit beleidsplan bevinden we ons in een periode van hoogconjunctuur. Kenmerken zijn: optimale werkgelegenheid, weinig werklozen, veel investeringen, veel consumptieve bestedingen. De economie floreert. De vraag rijst of en in hoeverre dit gevolgen heeft voor het StartersCentrum. Het StartersCentrum heeft immers tot taak mensen die zich oriënteren op het zelfstandig ondernemerschap te informeren, te adviseren en te begeleiden. Een specifieke doelgroep daarbij zijn mensen die een uitkering ontvangen. Opvallend is dat in een periode van hoogconjunctuur de dienstverlening van het StartersCentrum in kwantitatieve zijn nauwelijks wijzigt. In iedere periode komt werkloosheid voor. Dit houdt daarnaast ook verband met het feit dat in een dergelijke periode juist veel mensen de tijd gunstig achten om als zelfstandige te starten. Voorts zijn er altijd mensen die om welke reden dan ook niet in loondienst willen of kunnen werken. Veel van die mensen doen een beroep op het StartersCentrum. Natuurlijk moet er tevens op worden gewezen, dat het van groot belang is de aanwezige infrastructuur ten behoeve van starters te handhaven en waar mogelijk te verbeteren. Of er sprake is van goede of slechte tijden is wat dat betreft minder interessant. Zo kent iedere tijd zijn eigen dynamiek. De achtergronden van de klanten van het StartersCentrum kunnen in de tijd variëren, de

vraag naar advisering op weg naar het zelfstandig ondernemerschap blijft hetzelfde. Zowel vanuit economisch als sociaal oogpunt is een gemeente gebaat bij de diensten van het StartersCentrum. Er wordt immers bijgedragen aan gezond ondernemerschap dat bevorderlijk is voor de economie en het levert een bijdrage aan de zelfstandige verwerving van inkomen waardoor niet alleen de druk op uitkeringen afneemt maar ook meedoen aan de samenleving meer inhoud krijgt. Aldus vervult het StartersCentrum een verantwoorde rol in de hedendaagse maatschappij.

## **1. Wie zijn wij?**

Het StartersCentrum is opgericht in 1995. Aanvankelijk luidde de naam Stichting StartersCentrum Zuid-Limburg. Deze stichting is altijd nauw verbonden geweest met de Kamer van Koophandel. Vanaf de oprichting tot 2008 was dat de Kamer van Koophandel Zuid-Limburg. Door de fusie van de KvK Zuid-Limburg met die van Noord-Limburg werd dat in 2008 de KvK Limburg. De regionale Kamers van Koophandel werden evenwel op 1 januari 2014 opgeheven en vervangen door één landelijke KvK. Op dat moment eindigde de relatie tussen de KvK en het StartersCentrum. Er werden geen medewerkers van de KvK meer bij het StartersCentrum gedetacheerd. Als kleine stichting, inmiddels StartersCentrum Limburg geheten, ging het StartersCentrum zelfstandig door. De stichting werkt efficiënt en is effectief. De formatieomvang is beperkt tot 2,3 fte. Twee personen, Ger Smith en Marcel van Kasteren, zijn werkzaam als ondernemersadviseur. Zij verzorgen seminars, hebben adviesgesprekken, organiseren speciale startersevents, voeren startersprojecten uit, zijn betrokken bij beleidsadvisering en accountmanagement en verrichten administratieve werkzaamheden. Eén persoon, Harrie van Beers, is als parttimer belast met de van de organisatie, het secretariaat, relatiemanagement en het algemeen beleid. Voor bepaalde projecten waarvoor een afzonderlijke financiering geldt, worden somtijds tijdelijke medewerkers aangesteld. Ook komt het voor dat werkervaringsplaatsen en stageplaatsen beschikbaar worden gesteld. Dat de banden met de KvK zijn doorgesneden betekent ook dat geen gebruik meer kan worden gemaakt van de faciliteiten van de Kamer. De stichting is afhankelijk van (gemeentelijke) subsidies en bedruipt zichzelf.

Het bestuur kent een regionale spreiding en bestaat thans (voorjaar 2018) uit de volgende personen:

Vacature (vanwege overlijden wethouder André Willems van Maastricht), bestuurlijk vertegenwoordiger van de regio Maastricht-Heuvelland

Mevrouw C. van Basten – Boddin, burgemeester van Beek, bestuurlijk vertegenwoordiger regio Westelijke Mijnstreek

De heer D. Schneider, wethouder te Kerkrade, bestuurlijk vertegenwoordiger regio Parkstad Limburg

Mevrouw A. Waajen – Crins, wethouder te Roermond, bestuurlijk vertegenwoordiger Midden-Limburg.

## 2. Wat doen wij?

### Algemeen

In algemene zin kan de taak van het StartersCentrum als volgt worden omschreven: mensen die zich oriënteren op het zelfstandig ondernemerschap informeren, adviseren en begeleiden.

Vanuit het perspectief van waarde toevoeging kan dit aldus worden omschreven.

*De Stichting StartersCentrum Limburg draagt zorg voor de inrichting van de infrastructuur voor startende ondernemers in Limburg met als doel de kwaliteit van het ondernemerschap in Limburg te vergroten. Naast de inrichting van de algemene infrastructuur biedt het StartersCentrum ook op projectbasis maatwerk op het gebied van stimuleren van ondernemerschap aan gemeenten en/of regio's.*

Aan de genoemde algemene taak wordt invulling gegeven door de volgende diensten:

- Collectieve voorlichting / seminars / themabijeenkomsten
- Individuele adviesgesprekken
- Projecten
- Netwerkbijeenkomsten
- Advisering gemeenten

Om op een adequate wijze invulling te geven aan de te verrichten taken en diensten werkt het StartersCentrum samen met diverse partijen. Genoemd kunnen worden het UWV, de Belastingdienst, de gemeenten, OKB-Limburg, Kamer van Koophandel, MKB-Limburg, diverse onderwijsinstellingen, coaching bureaus en andere instanties die voor starters interessant zijn.

Het StartersCentrum verzorgt voor bepaalde organisaties themabijeenkomsten en programmaonderdelen gericht op het zelfstandig ondernemerschap. Als voorbeelden worden genoemd Baandomein, Brightlands en onderwijsinstellingen.

De reguliere dienstverlening vindt plaats op vier locaties. Dat zijn Heerlen, Sittard, Maastricht en Roermond. In Heerlen beschikt het StartersCentrum op bedrijvenpark C-mill over een zelfstandige werkruimte. Op de andere locaties is het StartersCentrum samen met anderen medegebruiker van kantoorruimte.

Seminars die worden verzorgd zijn:

- Start je eigen bedrijf
- Hoe start je als freelancer/zzp'er;
- Ondernemen vanuit en WW-uitkering
- Ondernemingsplan schrijven
- Een goede start met de belastingdienst (samen met de belastingdienst)

De klanten van het StartersCentrum die besluiten als zelfstandig ondernemer te starten worden in verreweg de meeste gevallen zzp' er. Dat geldt voor meer dan 90%. In de individuele adviesgesprekken vervult de ondernemersadviseur de rol van coach en klankbord. Het is de ondernemer in spé die zelf aan de slag moet gaan. Het onderwerp van gesprek is doorgaans het ondernemingsplan. Een belangrijke vraag die daarbij aan de orde komt is het verdienmodel. Indien het StartersCentrum van oordeel is dat de beoogde onderneming onvoldoende levensvatbaar is, zal dat ook zo worden gecommuniceerd waarbij er naar wordt gestreefd dat de klant dit zelf ontdekt.

Gemiddeld genomen hebben de ondernemersadviseurs ieder per jaar ongeveer 300 unieke klantcontacten en 400 adviesgesprekken.

Het StartersCentrum organiseert ook startersdagen. In 2017 is dat gebeurt in de vorm van en startersavond. Een formule die succesvol bleek en in 2018 is voortgezet. Tijdens een startersdag zijn er verschillende workshops die voor starters interessant zijn en is er een informatiemarkt van diverse standhouders die iets kunnen betekenen voor startende ondernemers.

Ook internationaal wordt aan de weg getimmerd. In dit verband kunnen organisaties worden genoemd als Holland Expat Center South Maastricht, Industrie- und Handelskammer Aachen, Euregio Maas-Rijn en Eurode.

In het verleden heeft het StartersCentrum symposia georganiseerd over thema's die voor gemeenten en of starters interessant kunnen zijn. Als voorbeeld wordt het thema sociaal en marginaal ondernemerschap genoemd. Deze lijn zal ook in de toekomst worden voortgezet.

In voorkomende gevallen kan het StartersCentrum ook invulling geven aan onderzoeksopdrachten van een van de deelnemende gemeenten die verband houden met het startersbeleid.

### **3. Verantwoording en kernwaarden**

#### *Verantwoording*

Het StartersCentrum werkt in het publieke domein aan het stimuleren van privaat initiatief. Dat betekent dat publieke middelen worden aangewend ter bevordering van particuliere initiatieven. De dienstverlening bestaat uit informatievoorziening, kennisoverdracht, competentie ontwikkeling en netwerkvorming (makelaar in contacten). Onafhankelijkheid, transparantie en integriteit zijn leidend in het uitvoeren van deze publieke taak. Een specifieke doelgroep voor het StartersCentrum zijn uitkeringsgerechtigden.

Het team bestaat uit een zelfsturend team van 2 professionals, ter zijde gestaan door een parttime coördinator-manager. Dit team legt periodiek verantwoording af aan het bestuur. De basis vormt de cyclus van een jaarlijks beleidsplan plus begroting en een jaarverslag waarin de verantwoording plaatsvindt over de bestede middelen, gemaakte keuzes en behaalde resultaten. Over het financiële jaarverslag vindt een externe accountantscontrole plaats.

#### *Kernwaarden*

Als organisatie neemt het StartersCentrum een duidelijk en onderscheidende positie in. Rechtstreeks persoonlijk contact en kennisoverdracht zijn de belangrijkste kernmerken van de dienstverlening. Daarbij zijn de volgende kernwaarden leidend:

#### **Onafhankelijk**

Het StartersCentrum is een stichting en dient een publiek belang met als focus 'gezond startend ondernemerschap'. Er is geen commercieel belang en daar waar de markt activiteiten kan oppakken die voor de doelgroep betaalbaar zijn wordt niet in concurrentie getreden en beperkt de dienstverlening zich in beginsel tot doorverwijzen.

#### **Betrouwbaar**

Het StartersCentrum informeert, adviseert en verbindt. Deskundige begeleiding betekent op de hoogte zijn van actuele ontwikkelingen op maatschappelijk, economisch en sociaal gebied, zowel landelijk, regionaal als lokaal. Informatie wordt geduid en vertaald naar de persoonlijke omstandigheden van de klant. Zo wordt invulling gegeven aan een betrouwbaar advies.



### **Laagdrempelig**

Het StartersCentrum is lokaal actief vanuit een viertal grote steden in Limburg en voegt waarde toe door middel van kosteloze publieke dienstverlening. Voor klanten wordt onderscheid gemaakt tussen inwoners uit de deelnemende partnergemeenten (subsiërend dus kosteloos) en de overige gemeenten (niet subsiërend). In principe hebben inwoners van laatstgenoemde gemeenten geen recht op dienstverlening vanuit het StartersCentrum, tenzij zij tot de doelgroepen behoren van de projecten van de organisatie en waarvoor een afzonderlijke subsidie wordt ontvangen.

Het streven is om afspraken voor een persoonlijk adviesgesprek uiterlijk binnen 2 weken na verzoek te laten plaatsvinden (korte lijnen, snel toegankelijk), antwoorden op telefonisch contact binnen ten hoogste 24 uur en e-mail binnen 2 werkdagen. Ervaring heeft geleerd, dat het raadzaam is om voorafgaand aan een adviesgesprek eerst een startersoriëntatiebijeenkomst bij te wonen. Geïnteresseerden dienen daarom eerst een intakeformulier in te vullen.

### **Betrokken**

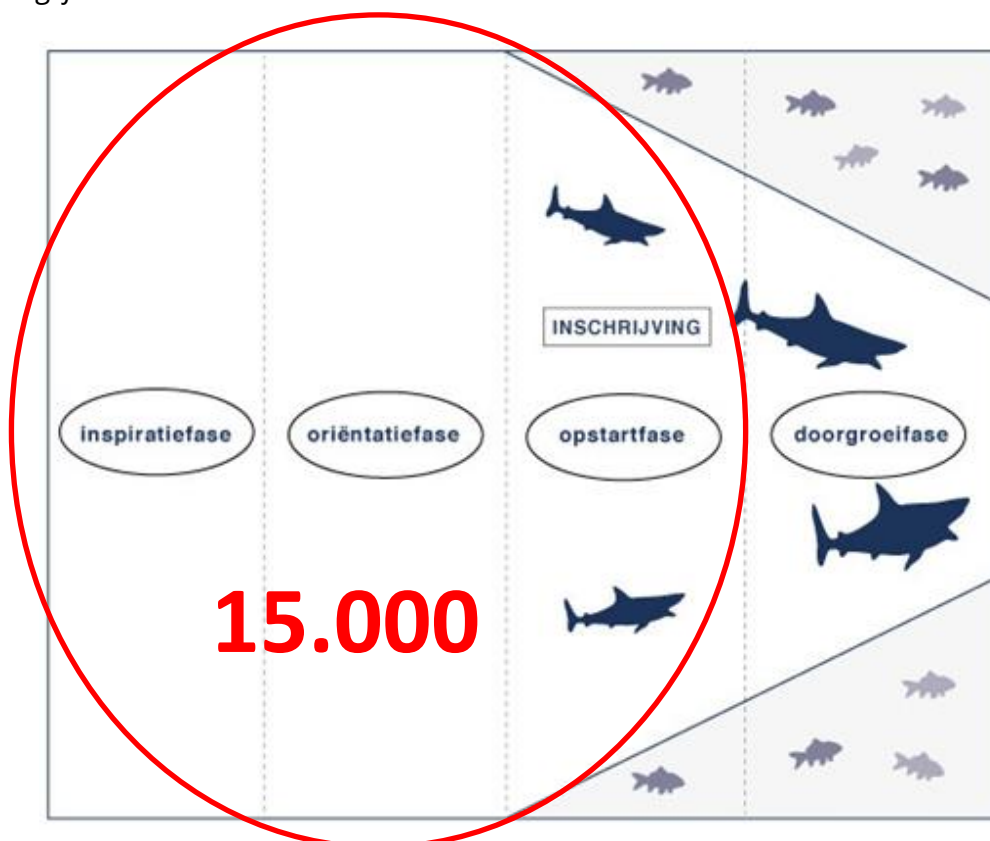
Persoonlijke begeleiding en een gedegen voorbereiding vergroot de slaagkans van de startende ondernemer. Het StartersCentrum werkt met één vast aanspreekpunt (de persoonlijke ondernemersadviseur) per klant die via alle moderne communicatiemiddelen bereikbaar is. Ondernemerschap vereist zelfstandigheid maar een persoonlijk duwtje in de rug levert daaraan een positieve bijdrage. Een professionele band tussen adviseur en klant is hierbij van belang.

#### 4. Doelgroep

Het StartersCentrum is een eerstelijnsvoorziening en richt zich op aspirant ondernemers die in of vanuit Limburg willen starten. Zij bevinden zich in de inspiratie-, oriëntatie- of opstartfase (zie rode cirkel figuur 1 *Ontwikkelingsfasen starter*). Volgens inschatting op basis van landelijke gegevens (ongeveer 300.000 mensen per jaar) zijn dat er in Limburg zo bijna 15.000 per jaar. Van degenen die besluiten om te starten is de insteek deze mensen zo goed mogelijk voor te bereiden op het zelfstandig ondernemerschap, zodat de slagingskans van hen toeneemt. Dit moet er toe leiden dat de meerderheid van de gestarte bedrijven in Limburg over 5 jaar nog bestaat. Landelijk gezien strandt binnen 5 jaar de helft van de startersinitiatieven. Uit onderzoek van het StartersCentrum in de regio Parkstad blijkt dat dat zo'n 65% van de klantcontacten die 5 jaar geleden zijn gestart nog steeds actief zijn: een significant verschil met de landelijke cijfers.

De starters waarderen vooral de persoonlijke adviesgesprekken, waarin vrijwel altijd het ontwerp-ondernemingsplan centraal staat. Indien de ondernemersadviseur van oordeel is, dat er geen levensvatbaar bedrijf ontstaat zal dit ook gemotiveerd worden besproken. Het voorkomen van een voortijdige uitval is belangrijk voor de persoon zelf maar ook voor andere ondernemingen die anders met oninbare vorderingen blijven zitten.

*Ontwikkelingsfasen starter*



Het StartersCentrum wil invulling geven aan haar functie van centrale toegangspoort voor startend ondernemerschap in Limburg. Daarbij wordt gezocht naar synergie met relevante instanties als:

- Kamer van Koophandel NL
- Belastingdienst
- UWV Werkbedrijf
- Werkpleinen en Sociale Diensten van de (samenwerkende) gemeenten
- Bedrijvencontactpunten en -functionarissen van gemeenten
- Afdelingen economische en sociale zaken van gemeenten
- Provincie Limburg (Economie en Arbeidsmarkt)
- Qredits & banken
- Ondernemersklankbord
- Onderwijsinstellingen (UM, Zuyd, ROC's)
- Ondernemersorganisaties zoals MKB Limburg & JBS
- Centre for Entrepreneurship & LaunchBase (UM SBE)
- ExpatCentre South (Maastricht)
- Streetwise
- Forza Fashionhouse Maastricht
- Brightlands en Limburgse Incubatoren

Daar waar passend worden klanten direct doorverwezen naar deze partijen ('makel-schakel').

### *Werkgebied*

Het werkgebied kan in principe de hele provincie Limburg omvatten. Er is in het recente verleden aan projecten invulling gegeven die ook gericht waren op deelnemers uit de hele provincie. In het vorenstaande is al opgemerkt dat er een onderscheid moet worden gemaakt tussen deelnemende en niet-deelnemende gemeenten. De reguliere dienstverlening blijft – met uitzondering van bepaalde projecten – beperkt tot inwoners van de deelnemende gemeenten.

In 2018 hebben in vrijwel alle gemeenten raadsverkiezingen plaatsgevonden en zijn nieuwe colleges van B&W gevormd. Dit vormt een goede aanleiding om bij die nieuwe colleges het StartersCentrum onder de aandacht te brengen. Gezien de werkzaamheden van het StartersCentrum en het belang hiervan voor de regionale economie en in het bijzonder

uitkeringsgerechtigden lijkt de conclusie gerechtvaardigd dat meer gemeenten in een deelname aan het StartersCentrum zijn geïnteresseerd. Er zullen gesprekken worden belegd met de portefeuillehouders Economische Zaken en/of Sociale Zaken van de diverse gemeenten. Op deze wijze zal worden gestreefd naar en uitbreiding van het werkgebied.

## **5. Dit hebben wij te bieden**

### *Werkwijze*

Het StartersCentrum levert een bijdrage aan de ontwikkeling naar een participatiesamenleving. Een eerste stap daarin is de invulling van de werkwijze 'afspraakgericht werken':

De organisatie heeft sinds 2014 een 24/7 bereikbaarheid voor haar klanten. Zij kunnen op ieder moment met elk medium (telefoon, pc, laptop, tablet, smartphone) vanaf iedere locatie een afspraak inplannen voor een persoonlijk adviesgesprek of aanmelden voor een bijeenkomst. Daarvoor is de website [www.starterscentrum.nl](http://www.starterscentrum.nl) geoutilleerd met slimme software. Door het toevoegen van extra mogelijkheden aan een dienst (b.v. het op voorhand opsturen van een vraag, bedrijfsidee of ondernemingsplan), zal bovendien het rendement van de afspraak verhoogd worden. Door de klant verantwoordelijk te maken voor het invoeren van juiste contactgegevens wordt veel tijdrovend invoerwerk voorkomen. Dit levert het volgende op:

- Hogere kwaliteit van dienstverlening
- Verlaging van 'no-shows' → klanten ontvangen een standaard emailbevestiging en 24 uur van tevoren een reminder van een afspraak of reservering, inclusief routebeschrijving.
- Lagere (administratieve) lasten → het aantal telefonische afspraakverzoeken daalt aanzienlijk en de verzoeken die binnenkomen worden bovendien efficiënter verwerkt.
- Minimale secretariaatsfunctie nodig voor agendabeheer
- Wachttijden zo goed als verdwenen → afspraken en reserveringen worden zo efficiënt mogelijk ingepland.
- Meten = weten → het management dashboard binnen de software maakt het mogelijk op een uitgebreide manier resultaten te meten en doelgericht bij te sturen. Te denken valt aan gegevens rondom wacht- en afhandeltijden, aantal no-shows, de bezettingsgraad, maar bijvoorbeeld ook de kwaliteitstrends van de afspraken door periodieke (geautomatiseerde) enquêtes (klanttevredenheidsonderzoeken).

## Locaties

Het StartersCentrum maakt gebruik van de volgende flexibele werkplekken van waaruit de dienstverlening plaats vindt:

- Businesspark C-Mill, Jan Campertstraat 5 in Heerlen ([www.cmill.com](http://www.cmill.com))
- Het Coachhuis, Boschstraat 45 in Maastricht ([www.hetcoachhuis.nl](http://www.hetcoachhuis.nl))
- Office à la Carte / SLIMhuis, Poststraat 8 in Sittard-Geleen ([www.officealacarte.nl](http://www.officealacarte.nl))
- De Donderie, Donderbergweg 47-49 in Roermond ([www.swarroermond.nl/de-donderie](http://www.swarroermond.nl/de-donderie))

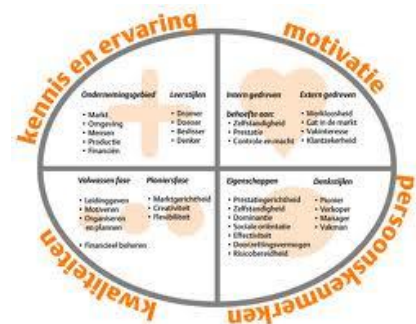
Op bovenstaande locaties wordt gebruik gemaakt van flexplekken voor het voeren van persoonlijke adviesgesprekken met klanten en netwerkpartners. Zowel in Heerlen, Maastricht, Sittard-Geleen als Roermond worden hier in 2018 ook de collectieve bijeenkomsten (seminars & workshops) aangeboden.

Incidenteel kunnen bijeenkomsten op andere locaties plaatsvinden.

## Diensten

Het StartersCentrum biedt de volgende diensten aan:

- Persoonlijk adviesgesprek met een ondernemerscoach waarin de volgende onderwerpen aan bod kunnen komen:
  - het concretiseren van een bedrijfsidee ( `business modeling´ )
  - het klankborden over bedrijfsideeën & -plannen
  - het zoeken naar netwerkpartners & relevante contacten
  - stappenplan van idee naar eigen bedrijf
  - consequenties van ondernemerschap en bewuste keuze
  - het opstellen van een ondernemingsplan
  - ondersteuning bij het zoeken naar en kiezen van de juiste bedrijfsfinanciering (onderhands, bancaire, microfinanciering, crowdfunding, venture capital, etc...)
  - hulp bij starten vanuit een uitkerings situatie (WW, WIA, WAO, WAJONG, PW)



De adviesgesprekken vinden op diverse locaties plaats. Hierbij hanteren wij als uitgangspunt onderstaand schema:

	<b>Maandag</b>	<b>Dinsdag</b>	<b>Woensdag</b>	<b>Donderdag</b>	<b>Vrijdag</b>
<b>Heerlen</b>	ja	ja	ja		
<b>Maastricht</b>	ja		ja		
<b>Roermond</b>				ja	
<b>Sittard-Geleen</b>		ja	ja		

Vrijdag is overleg- en beleidsdag. Casussen worden besproken en er vindt werkoverleg en gezamenlijke afstemming plaats. Alle werknemers van het StartersCentrum zijn dan in beginsel present.

- Oriëntatiebijeenkomst ‘Start je eigen bedrijf!’ geeft antwoord op o.a. de volgende vragen:
  - wat betekent het om ondernemer te zijn?
  - welke eigenschappen hebben succesvolle ondernemers?
  - hoe zet je een ondernemingsplan op?
  - welke stappen onderneem je richting eigen bedrijf?
  - wat moet er geregeld worden?
  - hoe zit het met rechtsvormen, financiën en belastingzaken?
  - waar & hoe vind je klanten?
  
- Thematische seminars rondom starten van een eigen bedrijf
  - Hoe start je als freelancer / ZZP’er?
  - Ondernemen vanuit een WW-uitkering
  - Een goede start met de Belastingdienst
  - Ondernemingsplan schrijven

Bovenstaande reguliere programmering richt zich op alle aspirant starters in Limburg. De mogelijkheid is nadrukkelijk aanwezig, dat naast de reguliere dienstverlening invulling wordt gegeven aan projecten.

### *Subsidiëring*

De dienstverlening voor inwoners van de deelnemende gemeenten is dankzij de bijdragen van deze gemeenten gratis. De bijdrage bedroeg tot en met 2018 € 0,38 per inwoner. Deze bijdrage geldt al vanaf 2003 en is sedertdien nooit geïndexeerd. Het voorstel is dat met ingang van 2019 het tarief wordt verhoogd naar € 0,43 per inwoner, welk bedrag tevens wordt geïndexeerd. Mede doordat ontkoppeling met de Kamer van Koophandel in 2014 heeft plaatsgevonden zijn de kosten toegenomen. Zo kan bijvoorbeeld geen gebruik meer worden gemaakt van de ICT infrastructuur van de KvK, moeten personele aangelegenheden zelfstandig geregeld worden, is er een afzonderlijke huisstijl gekomen voor het StartersCentrum met alle facetten die daarbij horen en moet zelfstandig zorg worden gedragen voor de PR. Ook wordt van de KvK geen financiële bijdrage meer ontvangen. Deze opsomming is niet compleet, maar maakt wel duidelijk dat een tariefaanpassing na een reeks van jaren onontkoombaar is. Hierover is in het voorjaar van 2018 een afzonderlijke brief gezonden naar de deelnemende gemeenten. Uitgangspunt blijft een optimale dienstverlening tegen zo gering mogelijke kosten.

Naast dienstverlening naar burgers adviseert het StartersCentrum gemeenten bij de ontwikkeling van lokaal en regionaal startersbeleid. Daar waar nodig worden initiatieven mee-ondersteund en relevante verbindingen tussen de diverse (lokale) startersprojecten en initiatieven tot stand gebracht.

### *Investing & rendement*

In tijden van scherpe keuzes over de besteding van beperkte publieke (gemeentelijke) middelen is de vraag terecht wat de deelnemende gemeenten terug ontvangen van hun investering in een proactief startersbeleid voor hun inwoners. Naast het vergroten van de economische dynamiek door het op weg helpen van nieuwe starters is het StartersCentrum sterk in het reactiveren van starters vanuit een uitkeringssituatie. Iedere geslaagde starter vanuit de uitkering levert een schadelastbeperking op doordat er bespaart wordt op uitkeringen. Afgezet tegen het feit dat een 'gemiddelde Bijstandsgerechtigde-klant' een uitkeringslast heeft voor de gemeente van zo'n € 20.000 per jaar, is het 'uit de bijstand halen' van 1 of enkele klanten per gemeente door middel van een geslaagde start als ondernemer al voldoende voor een positieve 'return on investment'. Veel klanten van het StartersCentrum ontvangen een WW-uitkering. Circa 20% van de WW-gerechtigden stroomt door naar de bijstand. Voor gemeenten is het daarom interessant dat ook vanuit deze groep mensen als zelfstandige aan de slag gaan.



## 6. Aandachtspunten

### *Communicatie & PR*

“Het begin van een goede zaak!” Onder die slogan heeft het StartersCentrum zich in 2014 los gemaakt van de KvK en zijn eigen identiteit herijkt. Met een eigen duidelijk herkenbare huisstijl heeft het StartersCentrum zich zelfstandig geprofileerd in het werkveld en zijn boodschap uitgedragen. Dat heeft geleid tot een duidelijker imago en een eigen gezicht. De rechtstreekse verbinding met de KvK is verdwenen en het StartersCentrum wordt meer en meer gezien als een zelfstandige publieke organisatie met als werkterrein de provincie Limburg. Het StartersCentrum is geen loket meer, maar een moderne netwerkorganisatie met vrienden en volgers (met haar eigen ‘plek in het net’, een eerstelijnsvoorziening).

De volgende communicatiemiddelen zijn aangewend en worden ook doorontwikkeld:

- Herkenbare huisstijl (incl. logo)
- Website [www.starterscentrum.nl](http://www.starterscentrum.nl)
- Digitale nieuwsbrief Starterskoppen (maandelijks)
- Folder (algemeen & programma) & eventueel poster
- Visitekaartjes & briefpapier (digitaal & papier)
- Templates voor brieven, presentaties, folder en nieuwsbrief
- Social media accounts ([Facebook](#), [Twitter](#) en [LinkedIn](#))
- Banner voor websites stakeholders
- Persberichten
- Specifieke middelen voor projecten

Indien mogelijk zullen ook filmpjes over het StartersCentrum op internet geplaatst worden. Verder zijn voor starters interessante delen van de website [www.ondernemersplein.nl](http://www.ondernemersplein.nl) in de website van het StartersCentrum middels een api geïmplementeerd (het “[Startersplein](#)”). De content wordt in de huisstijl van het StartersCentrum weergegeven. De bijeenkomsten en events van het StartersCentrum worden sinds begin 2018 via een dagelijkse synchronisatie geplaatst op de website van het Ondernemersplein.

Als communicatiekanalen zullen naast de digitale snelweg de volgende instanties benaderd worden om de diensten van het StartersCentrum onder de aandacht te brengen:

- Kamer van Koophandel NL
- UWV Werkbedrijf

- Werkpleinen en sociale diensten van de (samenwerkende) gemeenten (o.a. afdelingen verantwoordelijk voor BBZ)
- Bedrijvencontactpunten en -functionarissen van gemeenten
- Afdelingen economische zaken van gemeenten
- Provincie Limburg (Economie)
- Qredits
- Ondernemersklankbord
- Banken
- Relevante ondernemersorganisaties zoals MKB Limburg & JBS
- Centre for Entrepreneurship & LaunchBase (UM SBE)
- ExpatCentre South (Maastricht)
- Streetwise
- Brightlands en Limburgse Incubatoren

#### *Optimalisering dienstverlening*

Een bijzonder aandachtspunt zal altijd de optimalisering van de dienstverlening blijven. Om deze reden is het van belang om op gezette tijden de kwaliteit en kwantiteit van de dienstverlening te meten. Zo kan constant worden gewerkt aan verbetering van de dienstverlening. De maatschappij is dynamisch en verandert voortdurend. Het is een goede zaak dat het StartersCentrum daarin mee beweegt. Niet vergeten mag worden dat er een wisselwerking bestaat tussen de arbeidsmarkt en de activiteiten van het StartersCentrum. Opvallende veranderingen van de laatste jaren zijn: toename flexbanen, een baan voor het leven bestaat nog nauwelijks, toename aantal zzp'ers, stijging vrouwelijke ondernemers, sterke opkomst parttime ondernemerschap al dan niet in combinatie met een baan in loondienst, experimenten met betrekking tot sociaal ondernemerschap, opkomst webshops, leegstand van winkels, verdergaande internationalisering, aandacht voor expats, toename jonge ondernemers, meer aandacht voor ondernemen in het onderwijs, verschuiving AOW-leeftijd, werken na pensionering. Met al deze veranderingen wordt het StartersCentrum op de een of andere wijze geconfronteerd.

Tot slot moet als punt van aandacht de nazorg worden genoemd. Om uitval van ondernemers zoveel mogelijk te voorkomen is het wenselijk om op dit punt enige activiteiten te ontwikkelen. Bezien zal worden wat op dit punt in overleg met onze partners mogelijk is.

---