

---

**Inhoudsopgave**

---

**1. WARM WELKOM**

- 1.1 Ambities
- 1.2 Kaders
- 1.3 Ambities 2015-2016
- 1.4 Locatiegebonden ambities
- 1.5 Strategie

**2. WERKWIJZE**

- 2.1 Definities
- 2.2 Model
- 2.3 Organogram
- 2.4 Personeel

**3. PARTNERSHIP PROGRAMMA**

**4. BEGROTING**

- 4.1 Inleiding
- 4.2 Inkomsten
- 4.3 Uitgaven

**5. BIJLAGEN**

---

## 1. WARM WELKOM

Zuid-Nederland wil aantrekkelijk zijn voor (internationale) bedrijven, kennisinstellingen en kennismigranten. Holland Expat Center South realiseert dit warme welkom door alle publieke en private dienstverlening die een expat nodig heeft in de periode na aankomst in Nederland zoveel mogelijk op één plek en op één moment aan te bieden.

### 1.1 AMBITIE

De aanwezigheid van kennismigranten, wetenschappelijk onderzoekers en arbeidsmigranten is een essentiële voorwaarde voor onze economie, productiviteit en innovatiekracht. Het fysiek realiseren van een warm welkom in Zuid-Nederland is sinds 2010 vertaald in een expat center, dat ervoor zorgt dat expats zich makkelijk en snel kunnen vestigen en zich welkom voelen: 'Zuid-Nederland wil – door de formaliteiten snel en efficiënt af te handelen en door vraaggestuurde informatie, advies en ondersteuning met betrekking tot “services” te geven – aantrekkelijk zijn voor (internationale) bedrijven, kennisinstellingen en kennismigranten.'

Het expat center realiseert dit warme welkom door alle publieke en private dienstverlening die een expat nodig heeft in de periode na aankomst in Nederland zoveel mogelijk op één plek en op één moment aan te bieden. Door een koppeling van systemen kan alle publieke dienstverlening voor mensen die zich willen vestigen in Zuid-Nederland gebeuren in één centrale backoffice, in Eindhoven. Hiervoor is sinds 2014 een combinatie van het verstrekken van de verblijfsvergunning door de IND en de inschrijving in het BRP gerealiseerd.

Het expat center handelt binnen de kaders van zijn samenwerkingspartners en zoekt aansluiting bij hun beleidsdoelstellingen, wensen en behoeften. Op die manier renderen de activiteiten van het expat center ook lokaal maximaal. De partners van het eerste uur zijn de gemeenten Eindhoven, Tilburg en Maastricht, de provincies Noord-Brabant en Limburg, de IND en Brainport Development. Zij zijn vertegenwoordigd in de stuurgroep die het expat center leidt. De stuurgroep wil dat het expat center in 2015 doorbouwt op de initiële uitgangspunten. Daarbij is voor de *value proposition*, de doelstelling, de klanten, de activiteiten en de communicatiekanalen een scherpe focus aangebracht.

#### Value proposition

De rol van het Expat Center is het ontzorgen van werkgever en werknemer, door het uitvoeren en verder doorontwikkelen van de *one stop shop* waar zij terecht kunnen voor:

- formaliteiten
- een breed informatie platform
- een partnership programma met commerciële partijen
- een portaal voor sociale integratie

Voordelen voor de werkgever en werknemer/familie zijn:

- hoge kwaliteit van de informatie en dienstverlening
- hoge snelheid van de dienstverlening
- integraal aanbod, gebaseerd op de vraag van werkgevers en internationals

#### Doelstelling

De bijbehorende doelstellingen zijn:

- Voorkomen van vroegtijdig vertrek door internationals uit de regio en het behouden van internationale studenten voor de regio. Sociale inbedding is daarbij van groot belang;
- Bijdragen aan een aantrekkelijk vestigingsklimaat als onderdeel van internationaliserings- en acquisitieprogramma's van gemeenten, provincies en Rijk, en 'the war on talent' (bv. samen met Brainport Talent Centre);
- Waarmaken dat internationals tevreden zijn, zodat ze als ambassadeurs voor de regio en Nederland kunnen fungeren.

### **Klanten**

De klanten van het expat center bestaan uit drie groepen:

- Werkgevers: Bedrijven (MKB, grootbedrijf, start-ups, zelfstandigen), onderwijs, kennisinstellingen, intermediairs, NATO/EATC;
- Internationals: Kenniswerkers/wetenschappelijk onderzoekers, EU-burgers, (arbeidsmigranten), (Zelfstandigen), (Studenten), (Grensarbeiders), Familie van..., (Kortverblijf), (*Privileged persons*);
- Overheden: Provincies, regio's, gemeenten, ministeries/rijksoverheid.

### **Activiteiten en producten**

Voor elke doelgroepen levert het expat center specifieke activiteiten en diensten. Samen vormen deze de *one stop shop* met zowel publieke als private dienstverlening. Die variëteit maakt het aanbod van het expat center uniek.

Publiek:

- BRP inschrijving non-EU
- BRP inschrijving EU
- IND procedures
- Lobby
- Onderzoek en informatie-/adviesfunctie voor wat betreft *living in*

Privaat:

- Samenwerken met commerciële dienstverleners om internationals en werknemers betrouwbaar te kunnen doorverwijzen

Publiek/privaat:

- Informatie verstrekken: *coming to, living in, settling in*
- Sociale netwerken faciliteren bij evenementen: *settling in, living in*

### **Meerwaarde**

De mix van producten en diensten van het expat center levert voor de verschillende doelgroepen specifieke meerwaarde op. Voor internationals betekent het expat center een snelle landing dankzij de snelle afhandeling van de formaliteiten en het informatiepunt voor concrete, alledaagse expat-gerelateerde zaken. Daarnaast zijn er *living in*-activiteiten zoals een e-panel, dual career/spouse program, events, et cetera. Werkgevers ervaren dat hun nieuwe medewerkers snel actief aan het werk kunnen door de diensten van het expat center. Verder kunnen zij terecht bij het informatiepunt, bijvoorbeeld met arbeidsgerelateerde kwesties in verband met de IND of BRP. Voor de doelgroep overheden zit de meerwaarde in een aantrekkelijker vestigingsklimaat, dankzij goede informatievoorziening, lobby, belangvertegenwoordiging, de signaalfunctie en de onderzoeksfunctie. De zakelijke dienstverleners tot slot hebben baat bij deelname aan het partnership programma.

### **Kanalen**

Het expat center wil zijn doelgroepen op een zo efficiënt mogelijke manier bereiken. Daarbij hoort een mix van communicatiekanalen: een combinatie van permanente fysieke locaties en dragers, en daarnaast digitale en tijdelijke manieren. De belangrijkste zijn:

- *one stop shop* op een fysieke locatie
- bereikbaarheid per e-mail, telefonisch en persoonlijk

- evenementen
- *welcome guide*
- flyers via eigen en externe locaties (bv. The HUB Eindhoven)
- website
- IND wordt *click-call-face* in de toekomst, maar pasuitreiking blijft persoonlijk

Het expat center houdt de kanalen geregeld tegen het licht om te bezien of we het beoogde doel bereiken. Een uitdaging voor de komende maanden is het MKB nog beter bereiken met onze diensten. Belangrijk daarbij is scherper in beeld te krijgen wie de juiste contactpersonen zijn. Hoe bereik je die persoon? Hoe houd je de aandacht vast? Hoe zorg je indien nodig voor een gedragsverandering binnen een bedrijf (of bij de relocator)?

## 1.2 KADERS

Het expat center handelt binnen de kaders van zijn lokale, regionale en provinciale samenwerkingspartners en zoekt aansluiting bij hun beleidsdoelstellingen, wensen en behoeften om zo de activiteiten van het expat center overal maximaal te laten renderen.

### Brainport 2020 / Gemeente Eindhoven

De ambitie uit het Brainport 2020 programma staat als een huis: het bereiken van een positie in de top 3 van technologische regio's van Europa en in de top 10 van de wereld. Dit vergt focus op het aantrekken en behouden van nationale en internationale investeringen, bedrijven en talent. De internationaliseringstrategie zal dan ook moeten leiden tot:

- een toename van de buitenlandse investeringen;
- een toename van het aantal buitenlandse bedrijven;
- een toename van het aantal kenniswerkers en studenten;
- structurele economische relaties met een aantal regio's uit de Big Ten-lijst;
- behoud van reeds gevestigde buitenlandse bedrijven;
- versterking van het gevestigde bedrijfsleven;
- robuuste communities van bedrijven en internationale werknemers uit focusgebieden.

Om de Brainportregio meer internationale stuwkracht te geven en het aantal buitenlandse bedrijven te laten groeien, gaat in 2015 de Brainport International Desk (BID) van start (zie ook paragraaf 1.4). Samen met de Brainport 2020 strategie, vormt deze internationaliseringstrategie mede het kader waarbinnen het expat center acteert. Met andere woorden: als het expat center zijn doelstellingen behaalt, dan draagt dat bij aan het verwezenlijken van de ambities richting de top 3 van Europa en de top 10 van de wereld.

### Hart van Brabant / gemeente Tilburg

**aanvullen**

### Provincie Noord-Brabant

Het versterken van het internationale (vestigings)klimaat is een van de actiepunten in het Economische Programma Brabant2020. Daarin staat dat er een ambitieuze internationaliseringsagenda nodig is om internationale investeringen en talent aan te kunnen trekken. Het programma onderkent dat de tekorten op de Brabantse arbeidsmarkt nopen om technisch talent voor een groot deel van buiten Nederland te halen. Dus moeten de condities optimaal zijn: een aantrekkelijk woon- en leefklimaat, met goede sport- en culturele voorzieningen, internationale scholen, aantrekkelijke huisvesting en een goede bereikbaarheid. Het gaat overigens om het aantrekken van zowel kenniswerkers als technische vakmensen. De provincie benoemt expliciet als opgave het 'optimaliseren van diensten ten behoeve van grensoverschrijdende arbeid,

internationaliseren van informatie voor werknemers en ondernemers en het zoeken naar adequate woonvoorzieningen voor buitenlandse werknemers’.

(verwijzing naar TechniekPact, Brabant Talents -> link met Brainport Talent Centre?) aanvullen

### **Provincie Limburg/LED/gemeente en regio Maastricht**

De Brainport2020 agenda is ook in de provincie Limburg leidend. De provincie wil het (internationale) vestigingsklimaat verbeteren en zoekt naar extra mogelijkheden voor duurzame sociaaleconomische ontwikkeling. Limburg wil haar bijzondere profiel en potentieel en haar unieke geografische ligging in de grensregio Aken, Luik, Hasselt, Genk daarbij ten volle benutten.

In samenwerking met diverse kennispartners is hiervoor de Kennis-As Limburg gelanceerd, een tienjarig strategisch programma van kennispartners als Universiteit Maastricht, Maastricht UMC+ (het samenwerkingsverband van azM en Faculty of Health Medicine & Life Sciences (FHML) van de UM) en Zuyd Hogeschool, dat zich richt op economische en maatschappelijke structuurversterking in Limburg.

In de regio Zuid-Limburg werken de gemeenten Sittard-Geleen, Heerlen en Maastricht sinds augustus 2010 intensief samen op economisch gebied. Dat heeft geresulteerd in de Stichting LED die de uitvoering van het Brainport 2020 programma in Zuid-Limburg aanjaagt. Hieronder vallen onder andere de doorontwikkeling van de regionale vestiging van het Holland Expat Center South in Maastricht en de Euregionale banenportal- en careerservice van Stichting Regiobranding Zuid-Limburg.

Branding (Zuid-)Limburg zet in op een hogere naamsbekendheid en een beter internationaal gastvrij imago van de regio Zuid-Limburg en de provincie in zijn geheel. Top Banen Zuid brengt het grensoverschrijdend aanbod van banen in beeld, ook voor de kenniswerker, grenswerker, partner en voor een tweede carrière. De Triple Helix partners werken via diverse sporen aan een betere aansluiting tussen onderwijs en arbeidsmarkt en het verhogen van de arbeidsparticipatie.

Binnen deze keten verbetert Zuid-Limburg de parallelle dienstverlening voor kenniswerkers, grenswerkers en internationale studenten. Het moet via meer instroom en minder uitstroom leiden tot meer en passend arbeidsaanbod voor de campussen, innovatief grootbedrijf en MKB, en de kennis- en onderwijsinstellingen. Het onderstreept ook de propositie van een gastvrije regio.

(Zuid-)Limburg ambieert kortom een sterke concurrentiepositie als het gaat om de gastvrijheid richting internationals, en om diensten die hen en hun partner binden aan de regio. Tot dat laatste behoren snelle procedures, en diensten die internationals helpen zich snel te settelen en die perspectief bieden op een lang verblijf, eventueel in een tweede baan in Limburg of over de grens.

De bundeling van de diensten vindt plaats onder de naam van Maastricht Region International Services (MARIS). MARIS werkt samen met het Holland Expat Center South, het kennisinstituut ITEM (expertisecentrum voor Internationale, Transnationale en Euregionale Mobiliteits- en grensoverschrijdende vraagstukken) van Maastricht University, LED en regiobranding.

### **1.3 AMBITIES 2015-2016**

Het expat center heeft de specifieke ambities voor de periode 2015-2016 gebundeld in vier speerpunten.

#### **Geografische dekking verder completeren**

Zowel in Noord-Brabant als in Limburg heeft het expat center de ambitie om zijn dienstverlening beschikbaar te krijgen in alle economisch actieve regio's. Dit is vaak een combinatie van woon- en werkgemeenten.<sup>1</sup> In

---

<sup>1</sup> Zie onderzoek Decisio.

bepaalde regio's in Noord-Brabant (noordoost en zuidwest) en in geheel Limburg (zuid, midden en noord) ligt hier nog een opgave. Een actieplan om de aansluiting in deze regio's te verbeteren is in de maak.

#### **Aansluiting met het MKB verder verbeteren**

Naast het grootbedrijf en de kennisinstellingen/instituten is het MKB de grootste groep bedrijven die het expat center wil bedienen. Om deze groep te bereiken is extra inzet nodig. Onderdeel van deze campagne is het ontwikkelen van een MKB-tool die het MKB ontzorgt in het aantrekken, laten landen en behouden van talent. Het expat center werkt samen met een advocatenkantoor en een intermediair aan de ontwikkeling van deze tool.

#### **Onderzoek en lobby**

Het expat center heeft de ambitie om dé organisatie te zijn die onderzoek naar socio-demografische en economische data omtrent economisch actieve internationals bundelt. Daarbij fungeert het als vraagbaak voor de lokale, regionale en provinciale politiek en ambtenarij. Als vervolg op het Decisio onderzoek uit 2013<sup>2</sup> heeft de NFIA in samenwerking met de expat centra de taak op zich genomen een vergelijkbaar onderzoek uit te voeren voor heel Nederland. Holland Expat Center South loopt om niet mee in dit onderzoek: het krijgt volledig inzage in de resultaten voor de regio en heeft ook verbeterpunten ten opzichte van het eigen onderzoek uit 2013 aangedragen.

Op basis van deze kennis heeft het expat center (samen met de collega-expat centra) een lobbyrol richting Den Haag om zaken – met name omtrent toetredingsprocedures en doelgroepen – aan te kaarten. Deze rol krijgt nadere invulling, onder meer dankzij de positie van de expat centra (vertegenwoordigd door Amsterdam) in de Werkgroep Vestigingsklimaat van het ministerie van Economische Zaken. Een voorbeeld is de lobby van de afgelopen maanden in het kader van de nieuwe start-up/zelfstandigen regeling van januari 2015.

#### **Signaalfunctie en belangenvertegenwoordiging**

Door de contacten die het expat center heeft met de werkgevers en de expats, haar eigen actieve rol in *living-in*-activiteiten en haar tools zoals het 'expat center-e-panel' weet het expat center goed wat er speelt in de internationale community, of kan het navraag doen. Het expat center kan de signalen die het opvangt omtrent bijvoorbeeld wensen en behoeften van internationals of manco's in beleid, adresseren op de daartoe aangewezen plekken en – indien van toepassing – oppakken.

Twee voorbeelden:

- In Eindhoven loopt een project met een zorgcentrum voor internationals. Het expat center speelde daarbij een faciliterende rol;
- Het project 'Dual Career'/'Expats Spouses Initiative', dat het arbeidspotentieel onder de partners van expats ontsluit voor de lokale arbeidsmarkt.

### **1.4 LOCATIEGEBONDEN AMBITIES**

De locatiegebonden ontwikkelingen worden ingegeven door de lokale situatie en vraagstukken in Eindhoven, Tilburg, Breda en Maastricht, en hun regio's. Deze kunnen te maken hebben met de nabijheid van landsgrenzen, de aanwezigheid van andere overheidsdiensten, de politieke werkelijkheid, specifieke vragen van werkgevers, bundeling van functies, et cetera.

#### **Eindhoven**

De vestiging in Eindhoven heeft per september 2014 nieuwe huisvesting gevonden in het centrum van de stad. Het is op deze plek een kartrekker in het realiseren van wat de 'Expats Boulevard/International Mile' (werktitel) is gaan heten: een clustering van organisaties, ondernemers en overheid die diensten en producten leveren

---

<sup>2</sup> [url: XXXX](#)

aan internationals. De komende jaren wordt dit verder doorontwikkeld en geoptimaliseerd. Locatie Eindhoven gaat het aanbieden van *formalities* verder uitbreiden: nieuwe doelgroepen, procedures en nieuwe samenwerkingsverbanden met andere overheidsdiensten zoals de belastingdienst en UWV. De *one stop shop* – de combinatie van *formalities* en informatieverstrekking – wordt verder uitgebouwd: het expat center zal de BRP en IND dienstverlening niet langer enkel gecombineerd aanbieden, maar ook los van elkaar. Op die manier kan het center een grotere doelgroep bedienen. Daarnaast gaat het expat center intensiever samenwerken met andere organisaties, met name gericht op sociale inclusie.

Het Brainport 2020 programma moet er toe leiden dat de regio terecht komt in de top 3 van technologische regio's van Europa en in de top 10 van de wereld. Cruciaal daarvoor is dat er naast innovatie en kennisontwikkeling ook kapitaal wordt gegenereerd, om de economische structuur van de regio verder te versterken. Om dat voor elkaar te krijgen is een gedeelde en doelgerichte internationaliseringstrategie nodig. Om de Brainportregio meer internationale stuwkracht te geven en het aantal buitenlandse bedrijven te laten groeien, gaat in 2015 de Brainport International Desk (BID) van start. Dit BID is een samenwerkingsverband met onder meer de campusgemeenten Eindhoven, Best, Veldhoven en Helmond. De reeds gevestigde bedrijven, onderwijsinstellingen en onderzoeksinstituten worden er actief bij betrokken en hun bestaande internationale netwerken worden benut. De samenwerking tussen de BID en het expat center krijgt in de helft van 2015 verder vorm. We zullen daarbij zo veel mogelijk kansen op effectieve verbindingen verzilveren.

### **Tilburg**

Voor Tilburg zijn de volgende onderwerpen belangrijk in de lange termijn strategie van het expat center: job seeking students, accountmanager bij internationaal opererende bedrijven, afstemming tussen de diverse netwerken gericht op internationaal bedrijfsleven en talent, het behoud van talent en behoud van instroom van internationale studenten (Tilburg University).

Het expat center zal zich wat deze zaken aangaat actief opstellen: zowel zoekjaar studenten<sup>3</sup> als het thema behoud van talent staat hoog op de agenda's van vele betrokken organisaties. Het accountmanagement bij het bedrijfsleven en de afstemming tussen netwerken is een vurige wens van het expat center. We moeten daarbij de schaarse tijd nog effectiever inzetten; het expat center zal daarin met de partners een actieve rol vervullen.

### **Breda/regio West-Brabant**

#### **Aanvullen vanuit Breda**

Breda is de eerste gemeente uit deze regio die is aangesloten bij het expat center, sinds 2013. In de rest van deze regio blijft het aantal inschrijvingen nog wat achter. Het expat center zal de komende maanden bedrijven en internationals via gerichte acties informeren. Samen met BRiM Breda, EZ Breda, de regio West-Brabant (incl. de andere gemeenten) en REWIN zullen we hierin slagen maken.

### **Provincie Noord-Brabant**

De provincie Noord-Brabant wenst dat er toenadering komt tussen de dienstverlening van het Ondernemersplein (kvk) en het expat center, door te onderzoeken hoe de samenwerking tussen beide partijen kan plaatsvinden. Inmiddels is de toenadering gezocht en is er ook daadwerkelijk samenwerking, in eerste instantie in communicatie en events. In 2015-2016 bouwen we dit verder uit: we denken aan gezamenlijke startersdagen, dienstverlening voor internationals die een bedrijf op willen zetten, et cetera.

### **Maastricht/regio Zuid-Limburg**

In Zuid-Limburg ontwikkelen we ons kantoor in Maastricht door tot een volwaardige vestiging met diensten voor de kenniswerker, maar ook voor de grenswerker en de student.

---

<sup>3</sup> Deze term duidt een procedure bij de IND aan: iemand die in Nederland afstudeert, krijgt een jaar de tijd om zich als kennismigrant te vestigen.

Voor de onderscheiden doelgroepen wordt er samengewerkt tussen de aanbieders van de specifieke diensten en producten, zoals Holland Expat Center South en Grensinfopunt. De diensten en producten worden onder die labels aangeboden en in de markt gezet. De totale dienstverlening wordt gebundeld onder de naam Maastricht Region International Services (MARIS).

In Maastricht wordt binnen dit project MARIS op termijn nieuw ingevuld:

Holland Expat Center South:

- Formaliteiten EU internationals, en non EU zodra wet- en regelgeving dat toelaat;
- Volwaardige frontoffice voor bedrijven en internationals: verdubbeling bezetting tot 1 fte, vraagbaak voor de doelgroepen uit Zuid-Limburg;
- PR en communicatie (0,5 fte, middelen);
- Ontwikkeling partnership programma. Doel: dertig partners in vier jaar tijd netto;
- Uitreiking IND verblijfspapieren.

Grensinformatiepunt:

- Ontwikkeling van een grensinformatiepunt voor Belgisch Limburg, voor vraagstukken rond grenswerkers.

ITEM:

- Huisvesting dagelijks Bureau ITEM (3 fte). ITEM moet als kennisinstituut voor Limburg, Zuidoost-Brabant, Nederland, ... grenzen daadwerkelijk gaan slechten.

Holland Expat Center South ontwikkelt de komende tijd ook de kennissessies voor bedrijven en internationals door, evenals de sociale programmering zoals een *welcome* voor de nieuwkomers, Meet & Greet, et cetera. We betrekken verder alle gemeenten in Zuid Limburg bij de formaliteiten en diensten; zij zijn immers ook ambassadeur voor de daar woonachtige internationals.

### **Noord- en Midden-Limburg**

Het bovenstaande heeft met name betrekking op regio Maastricht en Zuid-Limburg. Het expat center richt zich echter op geheel Noord-Brabant en Limburg. We trekken samen op met de provincie Limburg, een aantal grote gemeenten in Noord- en Midden-Limburg, Keyport en Greenport om de samenwerking nader in te vullen. Een actieplan voor het benaderen van bedrijven en het aansluiten van de belangrijkste gemeenten is in de maak. De uitvoering hiervan vindt voor het grootste deel plaats in het eerste kwartaal van 2015.

## **1.5 STRATEGIE**

Het expat center heeft zijn koers bepaald ten aanzien van een aantal belangrijke strategische vraagstukken. Zo hebben we een scherpe visie op hoe we ons geografisch willen manifesteren, op hoe we onze eigen rol zien ten opzichte van andere spelers en op hoe we de verschillende samenwerkingsverbanden organiseren.

### **Geografische dekking**

Eind 2014 waren er dertig gemeenten uit Noord-Brabant en Limburg aangesloten bij het expat center. Het expat center streeft een zo goed mogelijke dekking in beide provincies na, maar niet ten koste van elke prijs. Daarom hebben we als ambitie geformuleerd: 75 procent dekking van het totaal aantal expats, wat wil zeggen dat er uiteindelijk 35 – specifiek uitgekozen – gemeenten aangesloten moeten zijn. De overige 65 gemeenten in Noord-Brabant en Limburg representeren slechts 25 procent van de internationals. Het expat center zal echter nooit gemeenten die willen aansluiten afhouden, want uit ons onderzoek<sup>4</sup> in samenwerking met Decisio blijkt het belang van zowel woon- als werkgemeenten in een regio.

---

<sup>4</sup> Verwijzen naar betreffende onderzoek



De strategie is om gestaag te groeien naar aansluiting van de resterende specifiek beoogde gemeenten: dit gebeurt vanuit en in overleg met de centraal gelegen gemeente in een bepaalde regio. Op vraag van partners in het expat center zullen ook extra acties worden uitgevoerd om gemeenten aangesloten te krijgen, bijvoorbeeld in het geval van Noord- en Midden-Limburg.

### **Rol**

Het expat center acteert in diverse rollen op verschillende borden: als entiteit Holland Expat Center South, als een van de vestigingen binnen deze 'brand', als deelnemer aan de expat desk rondetafel, als aanjager, facilitator, coördinator, organisator, vraagbaak en belangenbehartiger. Dit doet het lokaal, regionaal, provinciaal en nationaal. Telkens kiest het hierin de rol en positie die het best past en het grootste effect sorteert. Dit betekent dat we niet altijd leidend willen en moeten zijn, bijvoorbeeld bij een event. Als het nodig of gewenst is, treden we wel op de voorgrond, bijvoorbeeld om de bundeling van publieke dienstverlening aan te jagen, of om onderzoek naar internationals uit te voeren. In weer andere settings organiseren we coalities en bundelen we krachten van lokaal aanwezige groepen of organisaties, zoals bijvoorbeeld in het geval van een zorgcentrum voor internationals. We maken steeds gebruik van het organiserend vermogen van de regio's.

### **Samenwerkingsverband**

Tot nog toe is er gekozen voor een lichte vorm van formalisering van de samenwerking tussen de verschillende partners. We werken niet met grootse bestuurlijke contracten of convenanten, maar op basis van een business case die in de stuurgroep wordt vastgesteld.

Deze strategie houdt de mogelijkheid open voor regionale verschillen: we bekijken steeds hoe regiospecifieke ambities of behoeften een plek kunnen krijgen binnen de overall strategie van het expat center.

Eind 2014 signaleerden we echter een vraag naar meer verankering bij de betrokken bestuurders in de deelnemende (regio)steden en provincies. Daarnaast vragen regiospecifieke veranderingen wellicht om aanpassingen in de vertegenwoordiging binnen de stuurgroep. We onderzoeken deze signalen de eerste maanden van 2015 verder en werken ze uit tot een voorstel voor de stuurgroep. We benoemen daarin mogelijke aanpassingen in de *governance* structuur.

## 2. WERKWIJZE

### 2.1 DEFINITIES

Om de werkwijze van het expat center goed te kunnen duiden, is het eerst nodig een reeks begrippen nader te definiëren: *one stop shop*, publieke dienstverlening, expat center-procedure, uitreiking van verblijfspapieren, private dienstverlening en *living in*.

#### **One stop shop**

De *one stop shop* slaat op de bundeling van publieke en private dienstverlening die de international in één bezoek aan het expat center kan afnemen. Dit kan zowel de *formalities* betreffen, als de informatieverstrekking over andere onderwerpen, als elke combinatie hiervan.

#### **Publieke dienstverlening**

Publieke dienstverlening is het verzamelbegrip voor overheidsdiensten die in de one-stop shop gedachte worden gebundeld op het expat center, fysiek en/of digitaal. Naast de expat center procedure (IND en BRP), gaat het hier om diensten vanuit Belastingdienst, UWV, Douane, GGD, et cetera.

Een belangrijk onderdeel van de publieke dienstverlening is de *expat center-procedure*: dit is de dienstverlening die door IND en BRP, in een gestroomlijnd proces, wordt aangeboden in de vestiging in Eindhoven. Daar bevinden zich de front- en backoffice bevinden. Concreet behelst dit de afgifte van het BSN-nummer (BRP) en de verblijfsvergunning (IND). De 'strenge' koppeling van beide handelingen wordt losgelaten: de ervaring leert dat ook de afzonderlijke dienstverlening vaak noodzakelijk is. Bovendien nopen wijzigingen bij de IND om de dienstverlening van het expat center aan te passen, bijvoorbeeld voor wat betreft Europeanen.

#### **Uitreiking van verblijfspapieren**

Op de locatie in Maastricht vindt er sinds kort twee keer per maand uitreiking van verblijfspapieren plaats, door de IND. Dit is geen volledige expat center-procedure.

#### **Private dienstverlening**

Private dienstverlening komt grotendeels overeen met het partnership programma (PP). Dit is een bundeling van zakelijke dienstverleners die zich verbinden aan het expat center. Het mes snijdt aan twee kanten: deze dienstverleners krijgen via de verschillende communicatielijnen van het expat center exposure bij de doelgroep, en het expat center kan op een betrouwbare wijze naar lokaal gevestigde dienstverleners doorverwijzen. Het partnership programma kan op verscheidene manieren concreet vorm krijgen: workshops, een-op-een sessies, conferences, informatiemarkten, uitvraag voor expertise, et cetera (zie verder hoofdstuk 3).

#### **Living In**

Living In heeft als doel de expat en zijn of haar familie zo snel mogelijk te laten aarden en integreren, om de kans te vergroten dat ze langer behouden blijven voor de regio.

Living in is sterk verbonden met het PP: partners worden ingezet in activiteiten binnen het Living In programma, en andersom worden events met partners gebruikt om expats samen te brengen of te informeren. Ook in het Living In programma werkt het expat center nauw samen met partijen in de stad/regio en stemmen we het programma met deze partners af. Het expat center maakt op dit moment een inventarisatie van alle Living In-activiteiten in de regio Eindhoven. Dit vloeit voort uit een raadscommissie vraag over gastvrijheid in Eindhoven. De conclusies van deze inventarisatie zullen leiden tot vernieuwde afspraken tussen organisaties die zich met gastvrijheid en Living-In activiteiten bezig houden en zal zeer waarschijnlijk ook interessante informatie bevatten voor andere regio's. Het expat center zal zich op basis hiervan beraden over haar rol in het Living-In deel.

## 2.2 MODEL

Het expat center werkt vanuit drie vestigingen: Eindhoven, Maastricht en Tilburg. Elke vestiging heeft te maken met een eigen dynamiek die wordt bepaald door de lokale politiek, de werkgevers in de regio, de specifieke ligging van de regio, et cetera. De vrijheid om op deze dynamiek in te kunnen spelen is leidend geweest bij de vormgeving van het organisatiemodel van het expat center.

De partners in het expat center benadrukken tegelijkertijd dat het uitdragen van één beeldmerk en de afstemming over de aangeboden publieke en private dienstverlening de basis vormen van hun samenwerking, ondanks de genoemde dynamiek in de verschillende regio's en op de verschillende vestigingen.

Omwille van de overzichtelijkheid tonen de onderstaande tabellen alleen gegevens over de steden met een vestiging van het expat center. Andere regio's zoals West-Brabant en Midden- en Noord-Limburg worden uiteraard meegenomen in deze ontwikkelingen. Tabel 1 geeft een overzicht van de huidige situatie, tabel 2 toont de ambities.

Tabel 1. Huidige situatie

	Eindhoven	Tilburg	Maastricht
Publieke dienstverlening	<ul style="list-style-type: none"> <li>- expat center-procedure voor specifieke doelgroepen</li> <li>- frontoffice en eerstelijns vraagafhandeling</li> <li>- informatieverstrekking over rijbewijzen, TBC, etc. voor alle internationals</li> <li>- PR en communicatie naar werkgevers</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- pre-inschrijving EU-kennisswerkers (op gemeenteloket Maastricht)</li> <li>- uitreiking verblijfsdocumenten IND (2x per maand)</li> <li>- tax return sessies</li> <li>- frontoffice en eerstelijns vraagafhandeling</li> <li>- PR en communicatie naar werkgevers</li> </ul>
Private dienstverlening	<ul style="list-style-type: none"> <li>- volwaardig PP Brabant</li> <li>- met partners masterclasses en events organiseren of gezamenlijk participeren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- P&amp;D Care</li> <li>- aangesloten bij PP Brabant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PP in opstart</li> </ul>
Living In	<ul style="list-style-type: none"> <li>- samenwerking met o.a. BTC, The Hub Eindhoven, EHV365</li> <li>- Meet &amp; Greet, Coffee Mornings, Workshops</li> <li>- Evenings, events</li> <li>- Welcome Guide</li> <li>- Website + social media</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- samenwerking met Tilburg International Club, Tilburg University, Fontys, I-ESN, P&amp;D Care</li> <li>- Welcome programs (TIC)</li> <li>- samenwerking met Hart van Brabant</li> <li>- buddyprograms (UvT)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- samenwerking met KCIS Maastricht University, L.E.D. Brainport 2020, Regiobranding, NATO, Gemeenten Zuid-Limburg, etc.</li> <li>- maandelijkse Meet &amp; Greet, Magic Meet &amp; Greet</li> <li>- Welcome Meet &amp; Greet</li> <li>- Maastricht Babel</li> </ul>

Bovenop de bovenstaande activiteiten (en soms in plaats van) hebben de regio's hun ambities geformuleerd. Daarop zullen de betreffende vestigingen van het expat center acteren.

Tabel 2. Ambities

	Eindhoven	Tilburg	Maastricht
Publieke dienstverlening	<ul style="list-style-type: none"> <li>- one stop shop voor IND, GBA, UWV, Belastingdienst, GGD, CBR, Douane via een 'digital dashboard'-toevoeging van doelgroepen als start-up visa, zelfstandigen, zoekjaarafgestudeerden</li> <li>- betere bekendheid bij MKB-bedrijven</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- bundeling aanbod via expat center als frontoffice</li> <li>- uitreiking decentraal van verblijfsdocumenten</li> <li>IND bij verruiming mogelijkheden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- gebundeld aanbod dienstverlening publieke dienstverleners aan frontoffice Maastricht (one stop shop idee) (MARIS en ITEM)**</li> <li>- tax return sessies i.s.m. belastingdienst</li> <li>- uitreiking verblijfsdocumenten</li> <li>- IND samenwerking met Belastingdienst, IND, GGD, UWV</li> </ul>
Private dienstverlening	<ul style="list-style-type: none"> <li>- bestaande volwaardig PP Brabant verder geoptimaliseerd</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- volwaardig PP, op maat</li> <li>- adequate, op de doelgroep toegesneden Engelstalige informatievoorziening</li> <li>- welkomstprogramma's in afstemming met partijen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- volwaardig PP Limburg</li> </ul>
Living In	<ul style="list-style-type: none"> <li>- nauwe samenwerking met EHV365, The Hub Eindhoven, BTC, ISE, e.a. in een geïntegreerd programma zoals bv. spouse programma</li> <li>- uitwerking van het concept 'The International Boulevard'*</li> <li>- hét platform (fysiek en digitaal) zijn voor internationals</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sociale en culturele activiteiten die elkaar versterken in meer geformaliseerde samenwerking met Tilburg International Club, Tilburg University, Fontys, Avans, I-ESN, P&amp;D Care</li> <li>- twee tot drie maal per jaar Meet &amp; Greet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- nauwe samenwerking met internationale (kennis)-partners, corporates, zoals HR afdelingen, KCIS Maastricht University, LED Brainport 2020, Regiobranding, NATO, Gemeenten Zuid-Limburg, etc.</li> <li>- bezetting frontoffice door vrijwilligersorganisatie (services voor expats door expats)</li> </ul>

\* The International Boulevard is een werktitel voor de fysieke bundeling van producten en diensten voor internationals op een centrale plek in Eindhoven, aan de Vestdijk. Expat Center maakt hier deel van uit, samen met The Hub Eindhoven, Pullman Hotel Cocagne, Abn Amro, Stoit Group, etc. Er loopt een onderzoek om te kunnen bepalen of dit concept verder uitgewerkt kan worden, zodat internationals hun weg nog beter kunnen vinden en zich nog meer thuis kunnen voelen.

\*\* MARIS: bundeling van publieke diensten aan kenniswerkers, grenswerkers en partners in Maastricht Region International Services. ITEM: expertisecentrum voor internationale, transnationale en euregionale mobiliteits- en grensoverschrijdende vraagstukken. UM heeft (met partners) dit kennisinstituut opgericht, om grensbarrières daadwerkelijk weg te nemen. Voorbeelden zijn het voeren van proefprocessen tegen de Staat en Europa en het verzamelen en verspreiden van best cases – oplossingen. Het dagelijks bureau van ITEM wordt gehuisvest bij de gemeente Maastricht, samen met MARIS. Dat versterkt de synergie. De knelpunten/vragen die ITEM zal oppakken worden mede gevoed door het netwerk van MARIS (bedrijven, internationals, HECS). De communicatie over de uitkomsten zal ook mede via MARIS en haar netwerk verlopen.

## 2.3 ORGANOGRAM



GGD, et cetera aan toe te voegen, op termijn ook digitaal geïntegreerd. Er staat een ook een blok met publieke dienstverlening ingetekend bij locatie **Maastricht**: op deze locatie worden sinds eind 2014 twee keer per maand verblijfspapieren uitgereikt door de IND. De route via locatie **Eindhoven** blijft echter ook beschikbaar. Verder wordt door het gemeenteloket Maastricht de pre-inschrijving voor EU-burgers gedaan. Er vindt dus nog geen volwaardige expat center procedure plaats op locatie Maastricht.

De projectcoördinator (Communicatie & Events) komt op verschillende plekken in het organogram terug, omdat deze coördinator zowel betrokken is bij publieke als bij private dienstverlening, en voor de verschillende locaties werkt. De uitvalsbasis van de projectcoördinator is de locatie **Eindhoven**. De receptioniste handelt al het telefoonverkeer dat centraal binnenkomt af, de hospitality coaches doen vergelijkbaar werk op de vestigingen **Tilburg** en **Maastricht**.

### 2015 en verder

Zoals in paragraaf 1.5 aangegeven, heroverweegt het expat center de huidige *governance* structuur. Dit zal mogelijk aanpassingen in de stuurgroep (samenstelling en/of bestuurlijke variant) met zich meebrengen. Naar verwachting zal het geen veranderingen teweegbrengen voor de verschillende locaties en de verhoudingen tussen de locaties.

## 2.4 PERSONEEL

Er is personeel actief in alle drie de drie vestigingen van het expat center. In Eindhoven en Maastricht is front- en backoffice personeel werkzaam; in Tilburg enkel frontoffice personeel. In alle drie de vestigingen wordt regio-specifieke inzet toegevoegd (zie verderop in deze paragraaf). De locatie Eindhoven herbergt ook het personeel op het terrein van management en communicatie.

### Publieke dienstverlening

Tabel 3 toont de functies die de publieke dienstverlening betreffen, ofwel de expat center procedure. Deze functionarissen zijn actief op de locatie Eindhoven, en op kleine schaal in Maastricht.

Het benodigde personeel op de vestiging Eindhoven hangt af van het aantal gemeenten dat aangesloten is: meer aangesloten gemeenten betekent dat er meer frontoffice capaciteit nodig is, en op termijn ook meer backoffice capaciteit. In tabel 3 is te zien welke functies invulling geven aan de benodigde frontoffice en backoffice capaciteit.

Tabel 3. Personele inzet publieke dienstverlening

Onderdeel	Functietitel	Omschrijving
Management	Directeur	Doorontwikkeling Businesscase Expat Center, financiën en representatie.
	Operations Manager	Dagelijkse aansturing en uitvoering expat center procedure.
Backoffice	Medewerker Backoffice	Ondersteunend aan uitvoering expat center procedure.
Frontoffice	Receptioniste / Telefoniste	Het ontvangen en te woord staan van bezoekende expats, hen voorzien van de gevraagde, relevante informatie. Het doorverwijzen van expats naar de juiste functionaris binnen het expat center.

	Medewerker BRP	Inschrijving in BRP en verstrekken BSN-nummer.
	Medewerker IND	Verstrekken verblijfsdocumenten.
Communicatie	Projectcoördinator Communicatie & Evenementen	Aansturing en uitvoering van gehele communicatie (incl. partnership programma) en alle evenementen/social media.

### Private dienstverlening

Het benodigde personeel voor de invulling van 'Private dienstverlening' en 'Living In' verschilt per vestiging. Dit is afhankelijk van de lokale situatie, de samenwerking met de lokale en regionale organisaties en de onderlinge taakverdeling. In tabel 4 staan de taken op hoofdlijnen.

Tabel 4. Personele inzet publieke private dienstverlening en living in

Onderdeel	Functietitel	Omschrijving
Coördinatie Tilburg	Projectmanager	Ondersteunt aan de hand van de regionale programma's, stemt af met directeur en stuurgroep.
Coördinatie Maastricht	Projectmanager	Coördineert voor de regionale vestiging alle strategische en tactische activiteiten, stemt af met directeur en stuurgroep.
Frontoffice	Hospitality Coach	Het ontvangen en te woord staan van bezoekende expats, hen voorzien van de gevraagde, relevante informatie. Het doorverwijzen van expats naar de juiste functionaris binnen het Expat Center. Ondersteunt op de vestiging in Maastricht tevens bij de organisatie van bijeenkomsten en evenementen.
Communicatie	Projectcoördinator Communicatie & Evenementen	Aansturing en uitvoering gehele communicatie en alle evenementen. Afstemming met regionale partners. Vanuit regionale vestiging Maastricht wordt eigen inzet ingebracht, in afstemming met de projectcoördinator.

### Centrale inzet op locatie Eindhoven

De personele inzet per 1 januari 2015 is gekoppeld aan de centrale begroting van het Expat Center en bestaat uit een bezetting van in totaal 6,97 fte. Hiervan is bijna 4,5 fte vast in dienst. De benodigde fte is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- dertig aangesloten gemeenten.
- Expat center-procedures zijn beschikbaar voor alle organisaties en kennisinstellingen waarvan expats zich vestigen op een huisadres, bedrijfsadres (of hoteladres) in één van de aangesloten gemeenten.
- Expat center-procedures worden alle dagen van de week aangeboden.
- Expat center-procedures zijn beschikbaar voor de doelgroepen: kennismigranten, wetenschappelijk onderzoekers en hun familieleden en de doelgroep EU-burgers die een arbeidscontract hebben van minimaal vier maanden en werkzaam zijn bij een IND-erkend referent.

Tabel 5. Personele inzet in aantal fte per functie

Soort dienstverlening	Functie	fte
Publieke dienstverlening	Directeur	0,50
	Operations Manager	0,60

	Receptioniste	1,00
	Projectcoördinator Communicatie & Evenementen	0,19
	Medewerker GBA	1,50
	Medewerker IND	1,00
	Medewerker Backoffice	0,89
	<i>Subtotaal</i>	<i>5,68</i>
<b>Private Dienstverlening &amp; Living In</b>	Directeur	0,39
	Operations Manager	0,20
	Projectcoördinator Communicatie & Evenementen	0,70
	<i>Subtotaal</i>	<i>1,29</i>
<b>Totaal</b>		<b>6,97</b>

Belangrijk bij deze tabel:

- De gemeenten met een vestiging leveren ook nog aparte inzet die buiten deze begroting valt en niet in onderstaande tabel is opgenomen. Dit wordt toegelicht in de paragraaf hieronder: regiospecifieke inzet.
- De onderstaande tabel geeft weer hoe de tijdsinzet wordt verdeeld, niet hoe de functies worden gefinancierd.

### Regiospecifieke inzet

#### Eindhoven

- Het expat center is met BRP-Eindhoven overeengekomen dat er een volledige fte (1380 uur netto) ingezet kan worden op het expat center. Dat betekent een uitbreiding in de capaciteit voor inschrijvingen met twee middagen in de week. Hierdoor kunnen we beter tegemoet komen aan de stijgende vraag en zullen de wachttijden minder oplopen.
- Inzet van vijf vrijwilligers aan de *welcome desk*: elke ochtend is er een internationale vrijwilliger aanwezig om de klanten te ontvangen.
- Projectmatige inzet vanuit Economische Zaken & Arbeidsmarkt (EZA) om de Living In situatie te onderzoeken.
- Inzet vanuit EZA om Europese subsidie binnen te halen via een ESF-aanvraag waarin het expat center is opgenomen.

#### Tilburg

- Inzet vanuit de afdelingen Dienstverlening en Economie en Arbeidsmarkt: accountmanager, 0,15 fte. Dienstverlening beheert het frontoffice (Stadswinkel) en is verantwoordelijk voor de koppeling met de IND-gerelateerde werkzaamheden. E&A coördineert alle overige werkzaamheden en is verantwoordelijk voor de verdere afstemming met het expat center en de stedelijke partijen. Hiertoe wordt een platform expats ingericht, om alle aan expats gerelateerde activiteiten op elkaar af te stemmen.

#### Maastricht



In het licht van het project MARIS in Zuid-Limburg wordt de volgende inzet gedaan:

- Volwaardige frontoffice voor bedrijven en internationals: verdubbeling bezetting tot 1,0 fte, vraagbaak voor de doelgroepen uit Zuid-Limburg.
- PR en communicatie: uitbreiding naar structureel 0,5 fte en werkbudget.
- Huisvesting dagelijks Bureau ITEM.
- Inzet vanuit Economie inzake OP-Zuid aanvraag.
- Gedurende de projectperiode (1/4/2012 t/m 1/4/2015) een projectleider voor 1,0 fte. De inzet van deze formatie wordt geleverd vanuit Economie en Cultuur van de gemeente Maastricht (0,6 fte) en een subsidie van de Provincie Limburg (0,4 fte). Dezelfde subsidie maakt het mogelijk gedurende de projectperiode ook een hospitality coach (0,5 fte) ten behoeve van de frontoffice en de evenementenondersteuning in te zetten. De hospitality coach en de projectleider krijgen ondersteuning van vrijwilligers. Vanuit het LIOF (Limburgse ontwikkelings- en investeringsmaatschappij) is een ondersteuner voor 0,2 fte gedetacheerd.

### 3. PARTNERSHIP PROGRAMMA

Het partnership programma van het expat center behelst de PPS-samenwerking met zakelijke dienstverleners, opleidingsinstituten en media partners. Deze partners betalen een fee van € 1.250 en kunnen vervolgens met de doelgroep in contact treden via de kanalen van het expat center. Het voordeel voor het expat center is dat we bij specifieke vragen van expats snel betrouwbaar kunnen doorverwijzen naar deze specialisten.

Er zijn twee partnership programma's (PP): een voor Noord-Brabant en een voor Limburg. In het PP Noord-Brabant zijn Eindhoven en Tilburg de trekkers, voor Limburg is dat Maastricht. We stellen de inhoudelijke programma's van deze PP's in onderlinge afstemming op: het betreft zaken als events en uitgaven voor marketing, website, *welcome guides*, et cetera.

Het uitgangspunt is dat de PP's voldoende opbrengsten binnen halen om voor de betreffende regio de kosten van activiteiten te dekken. De Wet Markt & Overheid geeft aan dat de opbrengsten van dit soort programma's een-op-een ingezet moeten worden ten gunste van de deelnemers, in dit geval dus de commerciële partners.

Dit doen we als volgt:

- We organiseren events als workshops en masterclasses, waarbij de partners een podium krijgen om internationals en hun werkgevers te informeren.
- We brengen een *welcome guide* uit in verschillende edities per PP. Daarin staan naast praktische gegevens over allerlei thema's ook informatie over de partners.
- We onderhouden de website met etalageruimte voor de partners en ontwikkelen deze door.
- We onderhouden het contact met de doelgroepen via social media, onder andere ten behoeve van events, traffic naar de website, en om infographics te verspreiden.

Kort gezegd: de partners krijgen in ruil voor de fee op verschillende manieren exposure bij de doelgroep.

Het Noord-Brabant het PP is al goed ontwikkeld; in Limburg zetten we momenteel een PP op en daarbij maken we gebruik van de expertise van het Noord-Brabantse PP: de contractvorm, de wijze van vermelden in de guide en op de website, het monitoren en evalueren van het PP, de verschillende samenwerkingsvormen met partners en de omgang met mediapartners.

Het Noord-Brabantse PP heeft de afgelopen jaren tussen € 40.000 en € 45.000 opgeleverd. We hebben het doel voor 2015 vastgesteld op € 50.000, dat wil zeggen inclusief het Limburgse PP. In 2016 kan dit doorgroeien naar in totaal € 75.000. Bovenstaande activiteiten moeten grotendeels uit deze opbrengsten betaald worden. Indien de opbrengsten dreigen tegen te vallen, dan bepaalt de stuurgroep welke activiteiten of ontwikkelingen afvallen of worden uitgesteld.

## 4. BEGROTING

### 4.1 INLEIDING

De begroting van het expat center wordt door een aantal publieke partijen gevoed: de aangesloten gemeenten, de provincies Noord-Brabant en Limburg, de IND (mensen en systemen) en in sommige jaren een regionale of Europese subsidie. Daarnaast halen we via de PP's een bedrag uit de markt, dat we ten behoeve van de private dienstverlening/Living In moeten inzetten. De publieke bijdrages hebben meestal een looptijd van twee jaar (2015-2016), de private bijdrages aan de PP's zijn gekoppeld zijn aan jaarcontracten.

De vestigingen leveren ook nog eigen financiële inzet, zoals hiervoor onder het kopje 'regiospecifieke inzet' is besproken. Om redenen van overzichtelijkheid laten we deze inzet in onderstaande tabellen buiten beschouwing.

### 4.2 INKOMSTEN

Tabel 6 toont de inkomsten voor 2015 en 2016.

Tabel 6. Inkomsten 2015 en 2016

Bijdragende partij	2015 (afgeronde bedragen)	2016 (afgeronde bedragen)
Deelnemende gemeenten	€ 330.000 <sup>1</sup>	€ 350.000 <sup>1</sup>
Deelnemende provincies	€ 190.000 <sup>2</sup>	€ 125.000 <sup>2</sup>
Totale bijdrage IND	€ 62.000 <sup>3</sup>	€ 62.000 <sup>3</sup>
Totale bijdrage Private Partijen	€ 50.000	€ 75.000
Subsidie (ESF) <sup>4</sup>	€ voorfinanciering?	€ voorfinanciering?
Subsidie (EFRO-OP Zuid) <sup>5</sup>	€ ?	€ ?
<b>Totaal</b>	<b>€ 632.000</b>	<b>€ 612.000</b>

<sup>1</sup> Afhankelijk van continuering van huidige gemeenten en nieuw aansluitende gemeenten per 2015 en 2016. Voor 2016 verwachten we een verdere uitbreiding van het aantal aangesloten gemeenten.

<sup>2</sup> - Provincie Noord-Brabant: € 150.000 (2015) en € 100.000 (2016);  
- Provincie Limburg: € 61.000 per jaar voor de periode april 2013 tot april 2015, dus nog ongeveer € 15.000 voor 2015;  
- Provincie Limburg: voor Midden- en Noord-Limburg (ism Keypoort en Greenport) wordt gerekend op € 25.000 per jaar.

<sup>3</sup> Wat tegen die tijd nodig is aan inzet (manuren)

<sup>4</sup> Via de sector Economie & cultuur van de gemeente Eindhoven zetten we in op een ESF-subsidie in het kader van Arbeidsmarkt. Een deel van deze subsidie is aangemerkt voor het expat center; in totaal gaat het om ongeveer € 250.000, bij volledige toekenning. Als deze gelden worden toegekend, zijn ze pas beschikbaar in 2017-2018. We onderzoeken of we dit met een voorfinanciering naar voren kunnen halen.

<sup>5</sup> Maastricht zet in op een OP-Zuid aanvraag en neemt daarbij het expat center mee.

#### Belangrijk:

De inkomsten voor 2015 - 2016 zijn op het moment van schrijven nog niet helemaal zeker, maar de gesprekken over de toekenning verlopen positief. Mochten bepaalde gelden onverhoopt niet doorgaan, dan zal de stuurgroep een beslissing moeten nemen over de kernactiviteiten van het expat center die moeten blijven doorgaan, of een voorstel maken voor additionele financiering.

### 4.3 UITGAVEN

De uitgaven (tabel 7) van het expat center concentreren zich rond een aantal posten:

- Personele kosten: salarissen, training
- Huisvestingskosten: huur, servicekosten en beheer
- ICT
- Events, marketing en media: partnership programma (PP)
- Inhuur: accountant, baliemedewerker, BRP-inzet (uitzonderlijke situaties), juridische expertise
- Ontwikkelkosten: onderzoekskosten zoals het maken en uitzetten van enquêtes, pilots zoals het faciliteren van brainstormsessies bij nieuwe projecten (spouse program, zorg) , evaluatie en feedback organiseren, bijvoorbeeld met partners en/of internationals, et cetera.

Tabel 7. Uitgaven 2015 en 2016

Kostensoort	2015 (afgeronde bedragen)	2016 (afgeronde bedragen)
Personeelskosten (incl. IND)	€ 415.000	€ 415.000
Huisvestingskosten	€ 90.000	€ 90.000
ICT	€ 20.000	€ 20.000
Events, marketing, media	€ 75.000	€ 75.000
Inhuur	€ 50.000	€ 50.000
Ontwikkelkosten	€ 25.000	€ 25.000
<b>Totaal</b>	<b>€ 675.000</b>	<b>€ 675.000</b>

De posten ‘Personeelskosten’, ‘Huisvestingskosten’ en ‘ICT’ zijn vooraf nagenoeg bekend. De posten ‘Events, marketing, media’, ‘Inhuur’ en ‘Ontwikkelkosten’ zijn de posten waarvoor we een inschatting maken, gebaseerd op de ervaring van de afgelopen jaren. Een deel van de activiteiten of kosten is goed voorspelbaar, een deel ook niet. Denk daarbij aan een langdurig zieke waarvoor tijdelijk ingehuurd moet worden, of deelname aan een onverwacht event of congres. Met name met de posten ‘Inhuur’ en ‘Ontwikkelkosten’ kunnen we indien nodig onderling schuiven, en als er onvoldoende dekking is kunnen we ze ook verlagen. Dit geeft de nodige flexibiliteit in de begroting, en zorgt er tegelijkertijd voor dat de kernactiviteiten (alles omtrent de *formalities*) niet in gevaar komen.

## 5. BIJLAGEN