



EXPAT CENTRE LEIDEN:

VRAAG BAAK

voor bijna alles



Als vraagbaak en kenniscentrum voor internationals en bedrijven is het Expat Centre Leiden een zichtbaar resultaat van regionale samenwerking. Hoe maak je er een succes van? Manager Corine van der Ceelen en projectleider Laura Platte delen hun ervaringen.

Waar vind ik een hondenuitlaatservice? Wanneer wordt het vuilnis opgehaald? En welke events zijn er voor internationals?

Met allerlei soorten vragen kunnen expats terecht bij het Expat Centre aan de Stationsweg in Leiden. Hier ontvangen ze bij inschrijving hun BSN-nummer en krijgen daarmee toegang tot bijna alle overheidsvoorzieningen in Nederland. Of de expat in Katwijk woont, in Voorschoten neerstrijkt of een andere gemeente in de Leidse regio, dat maakt voor de dienstverlening niet uit. Laura Platte is projectleider van het Expat Centre en houdt in de gaten of het businessplan volgens plan wordt uitgevoerd. Corine van der Ceelen is sinds augustus 2016 manager van het centrum, dat deel uitmaakt van Leiden Marketing.

Wat levert het Expat Centre Leiden de regio op?

Corine: "We zijn niet alleen een centraal punt voor internationale werknemers en bedrijven, maar we hebben ons ook ontwikkeld tot kenniscentrum voor ondernemers, overheden en de onderwijs- en kennisinstellingen. Daarmee leveren we een belangrijke bijdrage aan het internationale vestigingsklimaat in de Leidse regio. Behalve de expats helpen we bedrijven die internationaal actief zijn. Als deze bedrijven weten dat de randvoorwaarden hier goed zijn, zullen ze zich hier eerder vestigen en blijven."

Laura: "Als expats vinden dat het hier prettig geregeld is, zijn de bedrijven ook blij. Want als de medewerkers niet goed aarden, is er een vrij groot risico dat ze voortijdig vertrekken."

Corine: "Dat kost bedrijven ook handenvol geld. We lezen daarover diverse schattingen, maar een half miljoen euro per gezin aan kosten is een reëel bedrag. Een bedrijf vergoedt niet alleen alle verhuis- en verblijf-kosten, maar moet ook een nieuwe medewerker werven."

Hoe maak je het expats naar de zin in deze regio?

Corine: "Ik was zelf expat in Maleisië en weet nog goed hoe ik de kinderen naar school bracht. Op het schoolplein keek ik om me heen en ik dacht: en nu? Je kunt op zo'n moment heel goed hulp gebruiken om het land te leren kennen en kennis te maken met nieuwe mensen. Dat willen wij in de Leidse regio graag bieden. Het Expat Centre is daarvoor de schakel. Bij de events geven we informatie over belastingen of het onderwijssysteem in Nederland, maar bijvoorbeeld ook een introductieles tango-dansen. We willen altijd mensen met elkaar in contact brengen en zo een 'home away from home' creëren."

Waarom is het belangrijk om het Expat Centre voor de hele regio te organiseren?

Laura: "In Oegstgeest hebben we niet de capaciteit en de expertise om het zelf te doen. Dat geldt ook voor de andere gemeenten. Het is daarom veel beter om dit regionaal te organiseren. Zo bundel je alle kennis en bouw je expertise op."



CORINE VAN DER CEELLEN:
'Gemeenten hoeven niet naar ons door te verwijzen, maar ze zouden wel gek zijn als ze het niet deden'

.....

EXPAT CENTRE: **HOE EN WAT**

Doel: Een gezamenlijke dienstverlening voor internationale werknemers en bedrijven voor de Leidse regio en een kenniscentrum voor ondernemers, overheden en de onderwijs- en kennisinstellingen.

Opdrachtgever:
Economie071

Initiërende partners:
Gemeente Oegstgeest, LUMC

Projectboard: Gemeenten, LUMC, Universiteit Leiden, Ondernemersvereniging Bio Science Park

Externe partners: Leiden Marketing, bedrijven

Status: Lopend project

Contact: Bekijk www.expatscentreleiden.nl of stuur een e-mail aan info@expatscentreleiden.nl.

Corine: "Gemeenten hoeven niet naar ons door te verwijzen, maar ze zouden wel gek zijn als ze het niet deden. We zijn hier veel beter toegerust om expats wegwijs te maken. We bieden events aan en leuke doe-dingen in de hele regio. Ook hebben we een mooie kruisbestuiving met het Visitor Centre en Leiden Marketing."

Laura: "Veel expats voelen zich niet gebonden aan gemeentegrenzen. Ze werken in de ene gemeente, maar ze vestigen zich in een andere gemeente vanwege de internationale school of de goede aansluiting op het openbaar vervoer. Oegstgeest en Voorschoten zijn geliefde woongemeenten, maar deze expats werken vaak in Leiden, Den Haag of Amsterdam. Met maar dertig minuten reistijd naar de hoofdstad kun je als expat hier nog steeds zeggen dat je 'downtown Amsterdam' woont."

Wat was een hobbel die jullie moesten overwinnen?

Laura: "De overheidsdienstverlening bij het Expat Centre bleek ingewikkeld te zijn, waardoor het uitgroeide tot een apart project. Vooral de aansluiting van het gemeentelijke netwerk met veel privacygevoelige data had veel voeten in de aarde. Daar hebben we gelukkig een praktische oplossing voor gevonden."

Corine: "We hebben geregeld dat de mensen van de afdeling Burgerzaken hier hun werk goed kunnen doen. Daarnaast hebben we een protocol gemaakt voor het Klantcontactcentrum, zodat zij de juiste mensen doorverwijzen naar het Expat Centre. We zijn begonnen met inschrijvingen van expats voor de gemeente Leiden. Toen dat goed werkte, volgden de expats uit de andere gemeenten."

Laura: "Van tevoren wisten we niet om hoeveel mensen het ging, maar de toestroom kwam al snel op gang. Nu zijn we de 500 inschrijvingen al gepasseerd! Het gaat dus boven verwachting goed met het aantal inschrijvingen."

Wat is de waarde van Economie071 voor dit project?

Corine: "Ik vind het prettig dat Laura namens alle Economie071-partners project-leider is bij het Expat Centre. Ze weet hoe je iets handig aanpakt binnen een gemeen-

WIE ZIJN DE EXPATS?

Het aantal buitenlandse kenniswerkers in de Leidse regio is de laatste jaren enorm gegroeid: een gemiddelde jaarlijkse groei van 8 procent. Als we daar het aantal ondernemers, diplomaten en werknemers van internationale organisaties en afgestudeerde buitenlandse studenten (zoekstudenten) bij optellen, hebben we ongeveer 3.600 werkende expats in de regio. Daar komen de partners en kinderen nog bij. Tachtig procent van de expats werkt in Leiden, de overigen in andere gemeenten (ook buiten de regio).



DOORGEEFVRAAG



Vraag van Klaas Jan van der Bent aan Corine:

Geeft het Expat Centre, behalve functionele ondersteuning, ook tips om als expat aan te sluiten bij je sociale woonomgeving in de wijk waar je woont?

Corine: "Dat doen we zeker! Je kunt op de website allerlei informatie vinden over sportclubs, kerken, gezelligheidsverenigingen en andere initiatieven voor internationals. Het is niet per wijk gesorteerd, maar voor de hele regio. Als je als expat de wereld als werkterrein ziet, zie je waarschijnlijk de hele regio wel als sport- of recreatieterrein. Daarnaast kunnen internationals bij onze helpdesk terecht voor advies over dit soort zaken."

telijke organisatie. Dat vormt een goede aanvulling op mijn activiteiten als manager. Daarnaast kan ik via Economie071 snel schakelen met alle betrokken partners: van universiteit tot gemeenten, van ondernemersverenigingen tot LUMC."

Laura: "Goede samenwerking is inderdaad vruchtbaar. Dat heeft het Expat Centre laten zien. Die ervaring nemen we mee bij de start van nieuwe projecten."

Waar dromen jullie van?

Corine: "We willen meer diensten aanbieden en grotere aantallen expats bedienen. Daarvoor willen we graag een aansluiting met de IND, zodat expats voor alle onderdelen bij ons terecht kunnen. Ook hopen we dat nog meer gemeenten in de regio zich aansluiten. We hebben nu een businessplan voor drie jaar, maar we hebben een meerjarige betrokkenheid van de partners nodig om het centrum voort te zetten en verder te professionaliseren."

Laura: "We zitten nog in de startfase, maar er kan hier nog een hoop gebeuren. Met de komst van de European Medicine Agency (EMA) komen er nog meer expats deze

kant op. Het feit dat we hier al een goed draaiend Expat Centre hebben gaat de regio enorm helpen.

Iedereen ziet dat dit centrum goed werkt, maar het kost wel veel geld. Meer financiële betrokkenheid vanuit het bedrijfsleven is daarom de volgende stap, denk aan sponsoring. Ook zoeken we steun bij de partners om dit project een langere looptijd te geven. Dat betekent dat voortdurend communiceren over de waarde van dit project enorm belangrijk is. Draagvlak is cruciaal: niet alleen om het centrum tot een succes te maken, maar ook om het voort te zetten."

Corine: "Zelf ben ik steeds meer actief als expert en gesprekspartner, zodat we nog meer uitgroeien tot kenniscentrum. We hopen ook dat onze expats ambassadeurs worden voor de Leidse regio. Als nieuweling ga je eerst bekenden bellen die er al wonen of er geweest zijn. We willen graag dat expats ons verhaal uitdragen aan nieuwkomers. Het is natuurlijk helemaal mooi als ze zeggen dat de Leidse regio een geweldig Expat Centre heeft."



LAURA PLATTE:
"We hopen dat onze expats ambassadeurs worden voor de Leidse regio"

