

## Thuiswerken is standaard bij Ro!Entree – case 39

Ro!Entree BV, onderdeel van de Gemeente Rotterdam, is in 2008 opgezet met als doel vragen af te handelen van burgers van de gemeente Rotterdam. Alle calls worden afgehandeld, van vragen over uitkeringen tot het aannemen van meldingen over de buitenruimte. 70-80 procent van de vragen wordt door Ro!Entree afgehandeld, de rest wordt doorgezeten naar specialisten in de gemeentelijke organisatie. Ro!Entree telt 163 medewerkers, waarvan 8 staffunctionarissen. Er wordt gewerkt met Cimplicity, een geïntegreerd VoIP-platform van Vanad. Het brick & mortar contactcenter telt 66 werkplekken die vooral bestemd zijn voor de opleidingsfase. Een tweede doelstelling van Ro!Entree is het bieden van werkgelegenheid aan inwoners van Rotterdam met een afstand tot de arbeidsmarkt. Ro!Entree neemt daarom alleen mensen op mbo-werk- of denkniveau aan vanuit een uitkeringssituatie, met een mobiliteitsbeperking, chronisch zieken of personen die werk willen combineren met de zorg voor jonge kinderen of mantelzorg. Nieuwe medewerkers beginnen op uitzendbasis; ze worden in twee weken op het brick & mortar contactcenter opgeleid. Na twee tot vier maanden interne coaching en begeleiding gaan alle agents vanuit huis werken. Alle vragen die agents krijgen voorgelegd, moeten worden opgezocht in het kennissysteem. Medewerkers kunnen relevante informatie uit systemen (uitkeringen, WOZ-waarde) raadplegen vanuit een beveiligde omgeving welke geleverd wordt door de opdrachtgever. Er worden minimaal vijf calls per medewerker per maand op afstand gemonitord. De supervisors hebben een goed zicht op de adherence (of iemand volgens de roosterafspraken inlogt) en wat alle medewerkers aan het doen zijn. Er kan direct worden meegeluisterd met de agent of gechat worden. Eens in de vijf weken wordt er een terugkomdag georganiseerd, waarbij kennis en vaardigheden worden gedeeld.

Medewerkers beschikken over een selfservice omgeving waar onder andere hun werkroosters en coaching-resultaten te raadplegen zijn. Medewerkers kunnen via zelfroostering zichzelf drie weken van te voren inplannen, maar er zijn enkele regels. Arbeidscontracten hebben een omvang van 15 tot 28 uur per week, medewerkers moeten iedere week hun volledige aantal contracturen inplannen. Ze mogen echter niet meer dan drie uur achtereenvolgens inplannen en niet meer dan zes uur per dag. Medewerkers kunnen onderling ingeplande uren ruilen. Wanneer er ad hoc extra capaciteit nodig is, stuurt de planner een sms'je naar de volledig groep met het verzoek bij te springen. Als het volume lager uitvalt, kunnen mensen 'naar huis' worden gestuurd, maar dat komt zelden voor. Met deze methode komt de benodigde bezetting in de praktijk vanzelf tot stand.

Deze werkwijze biedt optimale flexibiliteit voor de operatie – er is vrijwel nooit onder- of overcapaciteit en Ro!Entree spreidt de continuïteitsrisico's doordat thuiswerkende agents gebruikmaken van verschillende internet providers. De medewerkers kunnen de werktijden goed afstemmen met andere verplichtingen.

De agents blijven maximaal twee jaar in dienst; daarna wordt verwacht dat ze met de nodige ervaring de arbeidsmarkt opgaan. Een deel van de agents slaagt daarin, anderen keren weer terug bij Ro!Entree omdat er nog maar weinig werkgevers zijn die dezelfde flexibiliteit als Ro!Entree kunnen bieden en die vergelijkbare eisen stellen.