



Investing in your future
Cross-border Cooperation Programme 2007-2013
Part-financed by the European Union (European
Regional Development Fund)

fact sheet 1

Accessible solutions in employment for disabled

1. Title of the project

Ro!Entree

2. Please summarise the main characteristics of the project

Ro!Entree is een innovatief dynamisch bedrijf in de zakelijke dienstverlening, met als doel Rotterdammers met een afstand tot de arbeidsmarkt aan werk te helpen. Ro!Entree verzorgt o.a. de telefonische dienstverlening aan de burgers van de gemeente Rotterdam die bellen naar 14010. Daarnaast verricht Ro!Entree emailafhandeling, data-entry en handling werkzaamheden voor gemeentelijke diensten en andere bedrijven.

3. What issue is addressed? (What is the context of the project?)

Ro!Entree biedt werk aan Rotterdammers die door omstandigheden (tijdelijk) moeilijk buitenshuis kunnen werken. Door het aanbieden van de thuiswerkmogelijkheid de drempel voor herintrede op de arbeidsmarkt verlagen

4. Information about the project

Ro!Entree biedt werk dat door een virtueel callcenter vanuit huis verricht kan worden. Hierdoor is het werk uitermate geschikt voor Rotterdammers die door omstandigheden (tijdelijk) moeilijk buitenshuis kunnen werken. Dat kan zijn door een mobiliteitsbeperking, een chronische ziekte of de noodzaak om werk te combineren met de zorg voor jonge kinderen of mantelzorg. Vaak gaat het hier om mensen die bijzonder gemotiveerd zijn om maatschappelijk betrokken te blijven. Voor een deel van hen kan thuiswerken de drempel voor herintrede op de arbeidsmarkt verlagen. Voor medewerkers die wel buitenshuis willen en kunnen werken is een combinatie van werken vanuit huis en op een van de locaties van Ro!Entree mogelijk.

5. Who will benefit from the project

- Rotterdammers die door omstandigheden (tijdelijk) moeilijk buitenshuis kunnen



Investing in your future
Cross-border Cooperation Programme 2007-2013
Part-financed by the European Union (European
Regional Development Fund)

werken, door een mobiliteitsbeperking, een chronische ziekte of zorgtaken.

- De Rotterdamse burgers die via het servicenummer van adequate gemeentelijke dienstverlening gebruik kunnen maken.

6. What are the basic assumptions, rationales or theoretical models behind the activity?

- Voor werkzoekenden die om uiteenlopende redenen tijdelijk of permanent ‘aan huis gekluisterd’ zijn, bestaan weinig passende werk-leertrajecten.
- Callcenterwerk is niet aan locatie gebonden.
- De gemeente is zelf opdrachtgever van de callcenteractiviteiten, en dient door het aan het werk helpen van deze groep werkzoekenden meerder doelen: een goede gemeentelijke dienstverlening, reductie van het aantal uitkeringen en stimulering van de zelfredzaamheid van kwetsbare burgers.

7. Which actions does the activity involve? Max. 75-100 words

Nieuwe medewerkers volgen een opleidingstraject van 7 weken, bestaande uit een deel theorie en een deel praktijklessen. Na het opleidingstraject starten ze met werken vanuit huis.

Ro!Entree geeft middels een rooster aan wanneer er gewerkt kan worden. Een medewerker van Ro!Entree kan zich flexibel inroosteren. Op deze manier creëert Ro Entree een optimale bereikbaarheid van de gemeente voor de burgers en een flexibel in te delen werkweek voor haar medewerkers. Ro!Entree biedt haar medewerkers een dienstverband met een vast aantal uren, variërend van 12 tot 24 uur per week, verdeeld over minimaal 3 werkdagen. Een deel van de uren valt buiten reguliere kantooruren. Het uurloon van Ro!Entree ligt boven het CAO loon van de facilitaire callcenter branche. Naast het uurloon ontvangt een medewerker een vergoeding voor de thuiswerkplek.

8. Source of funding/resources used

Daad-traject : tijdelijke loonkosten subsidies en aanvulling voor de trainingskosten

9. What are the main results?

Op het huidige opdrachtenpakket zijn 120 ingestroomde kandidaten aan het werk.

Een deel van hen wordt begeleid om door te stromen naar werk elders. Op de



Investing in your future
Cross-border Cooperation Programme 2007-2013
Part-financed by the European Union (European
Regional Development Fund)

vrijkomende plekken kunnen weer nieuwe kandidaten instromen. Streven is om jaarlijks 25 mensen door te laten stromen naar ander werk.

Als het opdrachtenpakket groeit, kunnen meer kandidaten instromen.

Ro!Entree is in korte tijd uitgegroeid tot een kwalitatief hoogstaand callcenter dat werkt volgens de COPC systematiek. Het heeft in 2009 de Nationale Contact Center Responsibility Award 2009 gewonnen.

10. Evaluation

Ro!Entree werkt met betrokken Rotterdammers die vragen voor Rotterdammers afhandelen, wat de kwaliteit van gesprekken en antwoorden ten goede komt. De gesprekken, de reactiesnelheid en de tevredenheid van de burgers worden regelmatig geëvalueerd.

11. Contact information

Ro!Entree
Postbus 10902
3004 BC Rotterdam
bezoekadres
Westblaak 148
Rotterdam

010 2677100

12. Further information