## Opdrachtomschrijving procesmanagement SROI Doelgroepenvervoer (pilot SROI op Zuid)

**Achtergronden**

Elke dag moeten ca. 30.000 Rotterdammers gebruik kunnen maken van een betrouwbare, veilige en plezierige dienstverlening als het gaat om doelgroepenvervoer. Onder doelgroepenvervoer vallen Wmo-vervoer (vervoer van en naar de dagbesteding en collectief aanvullend vervoer (kortweg CAV)), vervoer voor de Jeugd met een Beperking, vervoer ten behoeve van Jeugd-GGZ, leerlingenvervoer (incl. vervoer naar gym- en zwemactiviteiten), vervoer van en naar sociale werkplaatsen en vervoer voortkomend uit de Participatiewet. Op 19 december 2013 heeft de gemeenteraad het besluit genomen over te gaan tot een integratie van het doelgroepenvervoer in Rotterdam. Gezamenlijke inkoop in combinatie met integrale rittencoördinatie levert naar verwachting kwalitatief en financieel voordeel op. Voertuigen worden efficiënter ingezet door betere spreiding in tijd en plaats en de bezettingsgraad kan toenemen door verschillende cliënten gelijktijdig te vervoeren. Deze ‘besparingen’ worden ingezet om de kwaliteit van het vervoer te verbeteren.

Doelgroepenvervoer is professioneel vervoer voor mensen met een indicatie, oftewel voor mensen die niet meer in staat worden geacht zelfstandig te kunnen reizen. Het professionele doelgroepenvervoer begint waar de wijkbus (oftewel het vervoer uitgevoerd door vrijwilligers in het kader van welzijn) eindigt. Aan chauffeurs van mensen die niet zelfstandig kunnen reizen, worden andere eisen gesteld in vergelijking met vrijwilligers, bijvoorbeeld levensreddend handelen / EHBO of een cursus waarin de chauffeur leert om te gaan met dementerende ouderen of kinderen die lijden aan een stoornis in het autistische spectrum. Doelgroepenvervoer ook duidelijke relaties met andere belangrijke doelstellingen van de stad Rotterdam. Denk bijvoorbeeld aan het bestrijden van eenzaamheid en de wens om mensen op plezierige wijze langer thuis te laten wonen, de ambities om meer elektrisch te gaan rijden en mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt aan een baan te helpen (social return).

De complexiteit van de opdracht zelf in combinatie met de talrijke raakvlakken maken dat deze opdracht niet zonder het risico op over-specificatie volgens een traditionele aanbesteding was te doorlopen. Het risico was reëel dat hierdoor kansen om werk met werk te maken en nieuwe inzichten en slimme(re) concepten toe te passen in de kiem werden gesmoord. Daarom is gekozen voor een op innovatie gerichte benadering; een concurrentie gerichte dialoog als aanbestedingsvorm. Kort gezegd is de concurrentiegerichte dialoog als aanbestedingsvorm min of meer vergelijkbaar met een werving en selectieprocedure waarbij verschillende sollicitanten tijdens opeenvolgende gespreksrondes proberen over te brengen waarom juist zij de juiste persoon zijn voor de vacature. Ons op innovatie gerichte inkoopproces richtte zich op het realiseren van maximaal resultaat voor de Rotterdammer (de cliënt) en de gemeente Rotterdam.

**Social Return on Investment**

De gemeente Rotterdam legt in haar aanbestedingen normaliter de verplichting op om 5% van de contractwaarde te besteden aan social return. Het (hoofd)doel van SROI is: mensen aan het werk helpen, liefst met uiteindelijk een duurzame arbeidsrelatie. Met het telkens laten afvloeien van mensen na enkele tijdelijke contracten en het opleiden van nieuwe mensen met een achterstand tot de arbeidsmarkt (bijvoorbeeld tot chauffeur) wordt mogelijk snel(ler) aan de eis van 5% voldaan terwijl uiteindelijk de mensen voor wie de maatregel bedoeld is, niet echt geholpen zijn. Zij vervallen via de WW weer terug in de bijstand. In het verleden heeft de invulling van Social return daarnaast ook geleid tot verdringing en andere perverse prikkels om de target(s) te halen.

**Aanbesteding: concurreren op mate waarin doelstellingen worden behaald**

Binnen de aanbesteding heeft de gemeente gekozen voor een ‘concurrentiegerichte dialoog’ als aanbestedingsvorm, waarbij de geselecteerde marktpartijen werken naar de beste manier om invulling te kunnen geven aan de (latente) wensen en behoeften onder de Rotterdammers in het doelgroepenvervoer. Vanuit de onderlinge ‘concurrentiegedachte’ is het idee ontstaan om de marktpartijen naast het bedenken van de meest bij de wensen en behoeften aansluitende dienstverlening óók onderling te laten concurreren op de mate waarin zij denken invulling te geven aan een duurzame arbeidsrelatie om zo werkzoekenden aan werk te helpen. De gedachte hierachter was dat het aanbod op deze wijze wellicht veel meer zal zijn dan de standaard vereiste 5%! Zowel kwantitatief als en vooral: kwalitatief.

**Maar: waar en hoe vinden we de mensen?**

De gemeente Rotterdam zit met het probleem dat zij de mensen die ‘willen en kunnen’ (werken) niet goed weten te vinden en zodoende niet goed en tijdig kunnen betrekken. Ze poppen niet op uit de gebruikelijke databases. Het onderzoek richt zich dan ook op het punt hoe de juiste doelgroep bereikt kan worden.

**(pilot)project SROI op Zuid**

In het kader van afstudeeronderzoek door een HBO-student Communicatie is een communicatiestrategie op hoofdlijnen ontwikkeld om binnen het gebied Zuid een pilotproject te starten waarbij op alternatieve wijze geprobeerd wordt de juiste kandidaten uit de doelgroep werkzoekenden te bereiken en voor te dragen voor een baan binnen de opdracht van het doelgroepenvervoer in Rotterdam. Om de juiste mensen te bereiken zullen verschillende (communicatie)strategieën worden ingezet, variërend van employer branding, ontwikkeling van persona’s, ‘het nieuwe netwerken’ via ambassadeurs, etc. Tevens zal een campagne ontwikkeld worden en zullen er verschillende bijeenkomsten en activiteiten worden georganiseerd met o.a. sociaal ondernemers om samen met de gemeente de juiste doelgroep te benaderen.

**De opgave**

We sturen op duurzame arbeidsrelaties. De uitstroom uit de bijstand c.q de instroom bij de vervoerder zal dus afvlakken omdat er verzadiging op zal treden. Daarom is het belangrijk dat we vanaf het begin al gaan meedenken en sturen op interne doorstroming in het bedrijf (perspectief!). We kunnen daarbij in overleg en samenwerking met NPRZ en de vervoerder wellicht ondersteuning in brede zin bieden aan kandidaten (opleidingen, trainingen, etc.)

Er zal een transitie plaats moeten gaan vinden van het invullen van SROI met mensen die een afstand tot de arbeidsmarkt hebben naar andere vormen van SROI. Dat kan en mag op creatieve wijze. Denk bijvoorbeeld aan de situatie waarbij voedselpakketten verdeeld worden vanaf een locatie nabij het Marconiplein en er veel mensen woonachtig zijn in Rotterdam Zuid die niet de mogelijkheid hebben om deze pakketten op te halen.

Aan de procesmanager met de opdracht om in faciliterende zin vanuit het programma én in nauwe samenwerking met het NPRZ, de collega’s MO (tegenprestatie) en W&I / WSPR (matching / pre-matching) invulling te geven aan de grote SROI opgave (10%), wordt gevraagd om de volgende 3 trajecten te trekken:

* Ambassadeursnetwerk t.b.v. een snelle instroom (1 januari start de uitvoering van het vervoer)
* Alternatieve / creatieve wijze(n) ter invulling van de SROI opgave (i.v.m. mogelijke verzadiging a.g.v. sturen op duurzame arbeidsrelaties)
* Ontwikkelen van een methodiek om te komen tot een goede ‘weging’ of waardering uitgedrukt in geld in het geval van alternatieve of creatieve invulling van de SROI opgave. Jaarlijks 10% van de omzet in het vervoer is het aanbod wat we hebben ontvangen.