

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 473

van **EMMILY TALPE**

datum: 20 april 2016

aan **PHILIPPE MUYTERS**

VLAAMS MINISTER VAN WERK, ECONOMIE, INNOVATIE EN SPORT

Arbeidsbemiddeling via een app - Beleid

Uitzendkantoor Randstad pakt uit met een nieuwe app, Ploy, waarmee werkgevers en werknemers in de horeca elkaar vlot moeten kunnen vinden. Het stelsel wordt nu al 'de legale versie van Uber van de arbeidsmarkt' genoemd en staat symbool voor veranderingen op het vlak van arbeidsbemiddeling waarin de rol van uitzendconsulenten alvast voor een aantal arbeidsbemiddelingen sterk wordt gereduceerd. In één adem wordt er door de sector aan toegevoegd dat uitzendconsulenten niet overbodig worden. De oude en nieuwe digitale bemiddeling moeten elkaar aanvullen.

Concreet lijkt Ploy aan acute personeelsnoden in de Horeca tegemoet te komen. De sector is nu eenmaal één van de meest gevoelige sectoren voor schommelingen in personeelsnoden. Indien restaurants een extra kok nodig hebben ten gevolge van onverwachte drukte of indien de barman zich ziek meldt, kan de nieuwe app zonder rechtstreekse bemiddeling van een uitzendconsulent een oplossing bieden. Voortaan kan de restaurantuitbater zijn vacature gewoon intikken op de mobiele app. Ploy is dan ook een platform dat mensen die op onregelmatige tijdstippen willen bijklussen, zoals studenten of gepensioneerden, samenbrengt met werkgevers die op zoek zijn naar flexibele werkkrachten. Geïnteresseerde werknemers moeten binnen 24 uur reageren op een vacature die op Ploy verschijnt. De werkgever kan zijn favoriete kandidaat kiezen op basis van diens profiel en zijn arbeidskosten, die de app automatisch berekent. Na het werk wordt de prestatie bevestigd, krijgt de werknemer zijn geld op zijn bankrekening en kunnen beide partijen elkaar evalueren.

De Antwerpse horeca gebruikt de app al enige tijd, maar voor de zomer moet het nieuwe instrument in heel België beschikbaar zijn. De horeca is om begrijpelijke redenen de eerste sector waarin de app gebruikt kan worden, maar op termijn wordt ook gelonkt naar de retail of logistiek, eveneens sectoren die kampen met plotse hoogtes en laagtes.

De nieuwe tool zal allicht op termijn gevolgen hebben voor de algemene arbeidsbemiddeling in Vlaanderen. Bijgevolg zal allicht ook de VDAB vroeg of laat geconfronteerd worden met de technologie en de praktische gevolgen ervan. Eveneens rijst de vraag op welke manier het instrument kan worden ingezet voor het activeren van werkzoekenden. Allicht kan de automatische afhandeling van de formaliteiten ook bijdragen tot minder fraude of verkeerd gebruik.

1. Hoe schat de minister de impact van de komst van een app als Ploy in voor de arbeidsbemiddeling in de uitzendsector, maar ook voor bemiddeling in het algemeen?

2. Moedigt de minister de ontwikkeling van dit soort tools aan met het oog op de vlottere matching van vraag en aanbod op de arbeidsmarkt?
3. Ziet de minister in dit instrument toepassingen voor de werking van de arbeidsbemiddeling van de VDAB?
4. Zal ook de VDAB zelf inspanningen doen om een bepaald aantal bemiddelingen op termijn zonder tussenkomst van consultants proberen te realiseren met als doel meer tijd te kunnen besteden aan werkzoekenden en vacatures die minder makkelijk bemiddelbaar zijn?

ANTWOORD

op vraag nr. 473 van 20 april 2016

van **EMMILY TALPE**

1. De digitale transformatie op de arbeidsmarkt en in de uitzendsector is niet nieuw, maar zet zich stevig door. Ploy (van Randstad), het voorbeeld dat u aanhaalt, is één van de initiatieven die een speler van de sector neemt om zijn dienstverleningsmodel te vernieuwen. Eerder zagen andere initiatieven van andere uitzendkantoren het licht (o.a. Swopajob van Accent Jobs).

Vandaag is het te vroeg om de impact van deze app op de uitzendsector of de arbeidsmarkt in te schatten. Zoals u aangeeft, is de app op dit moment gericht op één sector (horeca) in één regio/provincie (Antwerpen). Ik begrijp dat Randstad dit project beschouwt als aan startup waarvan het de effecten en de levensvatbaarheid opvolgt.

Vorig jaar publiceerde Federgon, de federatie van HR-dienstverleners en dus ook uitzendkantoren haar toekomstvisie "Foresight 2020" (terug te vinden op federgon.be). In deze visie is er aandacht voor de digitalisering van de sector en de automatisering van het beroep arbeidsbemiddelaar/uitzendconsulent. Wat ik eruit onthoud, is dat het beroep van bemiddelaar zeker niet verdwijnt, maar dat de rol van deze consulent sterk kan evolueren. Deze evolutie vinden we ook terug bij Ploy: de app legt een aantal bemiddelingstaken in handen van werkgevers en werkzoekenden zelf, maar tegelijk bevat ze bijkomende services die wel degelijk worden uitgevoerd door Randstad-personeelsleden (in het geval het tot een 'match' komt, zorgen zij onder meer voor de volledige administratieve afhandeling). Een app als Ploy knipt dus niet zozeer de menselijke factor weg, maar zet die in waar de toegevoegde waarde het grootst is.

2. Als minister van werk en innovatie juich ik de komst van dergelijke tools toe. Zeker wanneer ze ontwikkeld worden door spelers die de regelgeving (dus ook arbeidsrecht, barema's, e.d.) kennen én respecteren. Met de VDAB als innovatieve netwerkregisseur van de Vlaamse arbeidsmarkt willen we arbeidsmarktactoren stimuleren om nieuwe initiatieven te nemen in functie van een optimaal functionerende markt. De VDAB stelt via haar open services een digitaal matchingsysteem ter beschikking. Op dit moment maken startups en andere bedrijven hiervan gebruik voor de ontwikkeling van nieuwe digitale tools (Vb. Jobwalkr).
3. Wat de toepassing betreft: de VDAB is de regisseur van de arbeidsmarkt. Na een positieve evaluatie zullen medewerkers van de VDAB deze tool promoten bij bedrijven en werkzoekenden in de Antwerpse Horeca. De VDAB zal als actor op de arbeidsmarkt deze app niet nabouwen: de rollen van de VDAB en uitzendkantoren op de arbeidsmarkt zijn verschillend. De VDAB is geen werkgever van uitzendkrachten, maakt geen arbeidsovereenkomsten op en keert geen lonen uit. Het samenbrengen van vraag en aanbod is dan weer wel een gemeenschappelijke rol, al is Ploy gericht op korte opdrachten in één sector. Ploy is niet het eerste voorbeeld van digitale matching, ook de VDAB werkt hier al jaren mee.

Wanneer ik kijk naar de dienstverlening van de VDAB zie ik tools of componenten die gebaseerd zijn op een digitale matching, al dan niet in de vorm van een app. Ik geef twee voorbeelden:

- Een van de pijlers van de vacaturewerking van de VDAB is de automatische matching op basis van competenties. Werkzoekenden krijgen automatisch vacatures op maat in hun mailbox, zonder tussenkomst van een consulent.
- In 2015 lanceerde de VDAB een Mentor-app die jongeren matcht aan geëngageerde professionals die hen op sleeptouw nemen bij hun eerste stappen op de arbeidsmarkt, zonder tussenkomst van een consulent.

De VDAB is zich bewust van de impact van technologische evoluties op de arbeidsmarkt:

- De VDAB volgt nieuwe apps uit binnen- en buitenland op de voet en kijkt naar de relevantie ervan voor de eigen werking.
- De VDAB investeert actief in een Labo Nieuwe Dienstverlening. Bedoeling is om te leren wat nieuwe technologieën en processen voor de eigen werking kunnen betekenen en hoe ze zelf nieuwe digitale toepassingen kunnen maken, samen met klanten. De eerder vermelde Mentor-app is hier een voorbeeld van. Samen met verschillende bedrijven en onderwijsinstellingen (d.m.v. leerstoelen) zet VDAB experimenten op rond artificial intelligence, big data e.a. om te sleutelen aan dienstverlening die futureproof is: op maat, laagdrempelig, snel en relevant.
- De VDAB stimuleert grote en kleine actoren om samen te vernieuwen door te werken met open services. Co-creatie met partners staat centraal.

4. Het doel van de VDAB is zoveel mogelijk mensen zo lang mogelijk aan het werk houden. VDAB is er voor alle actieven (4 miljoen mensen) op de arbeidsmarkt. Er is een uitgebreide mix van diensten, tools en kanalen nodig. Hoewel 'digitaal' steeds belangrijker wordt, zal de VDAB-dienstverlening nooit 'digital only' worden. De consulenten zullen steeds ingezet worden voor klanten of diensten waar ze de grootste toegevoegde waarde leveren.

De VDAB investeert in het versterken van de digitale competenties van werkzoekenden opdat ze maximaal gebruik kunnen maken van digitale tools om hun loopbaan te beheren. In dat verband gaat 'radicaal digitaal' hand in hand met 'radicaal amicaal'.

Door te sleutelen aan een digitaal dienstverleningsmodel zal de digitale zelfbediening bij klanten uiteraard toenemen en de capaciteit van consulenten nog efficiënter ingezet worden. De VDAB wil een dienstverlening verzekeren die toegankelijk is voor alle burgers en ondernemingen.