

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 55

van **ILSE MALFROOT**

datum: 29 oktober 2020

aan **HILDE CREVITS**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN ECONOMIE, INNOVATIE, WERK, SOCIALE ECONOMIE EN LANDBOUW

VDAB - Gebruik artificiële intelligentie bij arbeidsbemiddeling

De Belgische softwareontwikkelaar Radix ontwikkelde, in samenwerking met VDAB, met behulp van artificiële intelligentie een digitale tool die het voor werkzoekenden mogelijk maakt een beroepsoriëntatietest vier keer sneller af te leggen. Deze technologie verhoogt mogelijk het gebruik van de test; het is gebruiksvriendelijker en verbetert tegelijkertijd de relevantie van de beroepsvoorstellen.

De digitale tool Oriënt werkt dankzij machine learning; de tool maakt gebruik van datasets van VDAB en artificiële intelligentie-algoritmes om de verbanden tussen interesses en beroepen te leren. Tijdens de test houdt het algoritme rekening met de eerdere antwoorden van de gebruiker om met gerichte opvolgvragen snel passende beroepen voor te stellen. Waar werkzoekenden vroeger gemiddeld 45 minuten deden over de klassieke vragenlijst, verlaagde Oriënt die tijd tot 10 minuten.

Ten gevolge van de coronacrisis gaan heel wat mensen in de werkloosheid terechtkomen. Een efficiënte en vlotte doorstroming naar een opleiding of werk op maat wordt cruciaal om langdurige werkloosheid te voorkomen en een werkzaamheidsgraad van 80 procent te bereiken.

1. Is de digitale tool Oriënt ondertussen volledig uitgerold? Hoeveel NWWZ's (niet-werkende werkzoekende) maken er gebruik van?
2. Wordt het gebruik van deze tool actief door VDAB gepromoot voor specifieke, moeilijk te plaatsen doelgroepen?
3. Welke kosten gingen gepaard bij de ontwikkeling van de tool? En in welke kosten wordt voorzien voor het implementeren ervan?
4. Houdt de tool rekening met de toeleiding van NWWZ's naar knelpuntberoepen? Zo ja, welke knelpuntberoepen hebben het meeste succes? Graag de rangorde.
5. Hoe evalueert de minister het gebruik van artificiële intelligentie in het matchingproces van werkgever en werknemer bij VDAB?

HILDE CREVITS

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN ECONOMIE, INNOVATIE, WERK, SOCIALE ECONOMIE EN LANDBOUW

ANTWOORD

op vraag nr. 55 van 29 oktober 2020

van **ILSE MALFROOT**

1. De digitale tool Oriënt https://www.vdab.be/welke-job-past-bij-me_wordt_sinds_9/9/2020_proefgedraaid . De jobmarkt is steeds in beweging. Om hierop in te spelen, blijven we Oriënt continue optimaliseren.

Enkele cijfers:

Algemeen van de lancering tot nu	
Gebruik tussen 9/9/20 en 3/11/20	54 000 burgers
	109 014 sessies
→ Dit betekent dat veel burgers Oriënt meerdere keren gebruiken, wat kan duiden op interesse in en waarde van de tool.	
Vergelijking huidige en vorige Oriënt over eenzelfde periode	
Gebruik tussen 9/9/20 en 9/10/20	32 000 burgers
	61 000 sessies
Gebruik tussen 9/9/19 en 9/10/19 (vorige Oriënt)	11 000 sessies Er werd toen geen data over het aantal burgers verzameld.
→ In vergelijking met de vorige Oriënt wordt de nieuwe Oriënt 6 keer meer gebruikt.	

De tool kan enkel anoniem gebruikt worden. Daardoor is het vandaag niet mogelijk te zien hoeveel NWWZ's gebruik maken van de tool.

Op het einde van de sessie geven we de gebruiker de gelegenheid feedback te geven aan de hand van een aantal vragen. Dit gebeurt volledig vrijblijvend en anoniem (er worden geen persoonsgegevens gevraagd). Op basis daarvan hebben we een ruw zicht op de gebruikers.

Uit analyses van de feedback (1665 ingevulde 'polls' dd. 3/11/20) halen we volgende inzichten:

Werkend	17%
Werkzoekend	41%
Student	9%

Ziek	1%
Invalide	1%
Niet ingevuld	28%

2. Deze tool wordt tot op heden gepromoot naar de burger via **vdab.be** en **sociale media**.

Binnen het netwerk van VDAB wordt deze tool gedeeld en kan hij gebruikt worden bij elke dienstverlening.

Good practice GTB (gespecialiseerde trajectbegeleiding):

Tijdens een workshop met klanten, zette GTB Oriënt in als oriënterende tool. Deze klanten hadden allemaal een arbeidsbeperking. Een aantal onder hen waren digitaal laaggeletterd en/of anderstalig.

De anderstalige klant maakte gebruik van Google Translate om enkele woorden te verduidelijken en kon zo Oriënt doorlopen.

De digitaal laaggeletterde klanten gebruikten eveneens Oriënt zelfstandig en gaven als feedback dat de duimpjes omhoog/omlaag zeer intuïtief aanvoelen en gebruiksvriendelijk waren om Oriënt te doorlopen.

Deze gebruikers gaven eveneens als feedback dat ze begrepen waarom bepaalde beroepen werden voorgesteld, nl. op basis van de antwoorden die ze gegeven hadden tijdens de test. Het zette hen aan tot een verruiming van hun blik op de arbeidsmarkt en zijn overgegaan tot acties, samen met hun begeleider.

3. Schatting ontwikkelkosten

Experiment fase (2 maanden = ontwikkeling 1e prototype)	1 FTE/maand
Ontwikkelingsfase (7 maanden: 04/02/20 tem 09/09/20)	2,8 FTE/maand
Onderhoud verdere ontwikkeling en inkanteling in systemen (9 maanden: 09/09/20 tem 05/06/21)	3 FTE/maand
Uitrol, onderhoud en connectie met Burgerprofiel (periode na 05/06/21)	1,4 FTE/maand

4. Knelpuntberoepen worden meegenomen in Oriënt. Gebruikers kunnen tijdens de test een beroep liken door het gebruik van de duimpjes. Deze beroepen worden, op het einde van de test, als eerste gevisualiseerd bij de resultaten omdat de gebruiker aangeeft dat hij hier een grote interesse in heeft. Als dat beroep voorkomt in de lijst van knelpuntenberoepen, wordt dit gevisualiseerd door een 'bel'. Doel is om de gebruiker te informeren dat dit een beroep is waar de werkgevers, meer dan andere beroepen, naar op zoek is.

Top 10 knelpuntberoepen	
Knelpuntberoepen geliket* door de gebruiker tijdens de test.	Voorgestelde knelpuntberoepen op het einde van de test.
Management assistent	Beheerder verzekeringen
Beheerder vastgoed	Douanedeclarant
Commercieel medewerker binnendienst	Medewerker callcenter
Medewerker groene ruimtes	Begeleider sportactiviteiten
Tuinbouwmedewerker	Belastingcontroleur
Boekhouder	Commercieel medewerker binnendienst
Verzorgende	Management assistent
Monteur van interieurinrichtingen	Rijinstructeur
Arts	Hoofdverpleegkundige
Zorgkundige	Bewakingsagent

5. Zoals beschreven in het regeerakkoord wordt van VDAB verwacht dat de dienst op innovatieve en creatieve wijze AI inzet bij het creëren van nieuwe vormen van digitale dienstverlening. VDAB is er op korte tijd in geslaagd om een aantal producten op te leveren zoals Jobnet (matchen van cv's met vacatures), en recent ook Oriënt en Jobbereik. Deze instrumenten, volgens het gemeten gebruik, worden zeer snel veel gebruikt. Dit bewijst dat met deze nieuwe vormen van digitale diensten, VDAB inspeelt op de behoeftes van zijn klanten. Aangezien deze toepassingen an sich al een grote waarde creëren voor de burger, opteert VDAB ervoor om ze nu alvast "anoniem" ter beschikking te stellen. Doelstelling is om deze instrumenten in te bouwen in de gepersonaliseerde website. Het is nog te vroeg om op basis van statistische gegevens de concrete impact te meten. De VDAB bemiddelaars geven wel aan dat deze tools bijdragen aan een sterke bemiddeling. Als dusdanig kan ik besluiten dat met het goed en ethisch gebruik van AI VDAB een extra weg is ingeslagen richting waardevolle digitale dienstverlening. VDAB blijft daarom verder inzetten op AI, onder meer door onderzoek te doen naar hoe de dienst iedereen de voor haar/hem optimale trainingen kan aanbieden in functie van de huidige competenties en eventuele competentiekloven.