

# Labo Nieuwe Dienstverlening (VDAB)

---

Jongeren en werk, het is een onderwerp dat bovenaan staat op vele agenda's. Bij VDAB is dat niet anders. Als publieke tewerkstellingsdienst knokken we elke dag om de jeugdwerkloosheid aan te pakken en de doelstellingen van de jongerengarantie te realiseren. Via onze reguliere werking helpen we jongeren aan een eerste ervaring of bijkomende opleiding en ondersteunen we hen via trajectbegeleiding of sollicitatietraining. De uitdaging om iedereen te bereiken en een begeleiding op maat aan te bieden is groot. Grote uitdagingen vragen durf, niet toevallig een van de kernwaarden van VDAB. Wanneer we als publieke tewerkstellingsdienst relevant willen zijn of blijven bij jongeren moeten we onze reguliere dienstverlening in vraag durven stellen.

VDAB richtte in 2014 een Labo Nieuwe Dienstverlening op. Omdat we willen leren hoe we moeten omgaan met demografische en technologische evoluties. Omdat we willen begrijpen welke plaats 'werk' heeft in het leven van jongeren, wat ze van arbeidsmarktdienstverlening verwachten en hoe we hen kunnen versterken bij de transitie van school naar werk of hun eerste stappen op de arbeidsmarkt. Omdat we geloven dat onze dienstverlening pas waarde heeft als ze ook voor de jongeren een meerwaarde is. Omdat we in de vingers willen krijgen hoe we kunnen innoveren. We begonnen van een wit doek, gesteund door onze raad van bestuur, gestuurd door de top van onze organisatie, geïnspireerd en geëvalueerd door de leerstoel *Digital Business Model Innovation* bij KU Leuven en Vlerick Business School.

Jongeren willen een dienstverlening die snel, op maat, laagdrempelig en relevant is. Ze laten zich inspireren door keuzes die hun peers maken, willen weten hoe concurrentieel ze zijn en hoe ze die concurrentiepositie kunnen verbeteren. Ze

netwerken graag, ook met professionals die hen helpen bij de beeldvorming van het beroep of sector waarin ze straks beginnen. Informatie hebben ze graag op hun maat en helder. Jongeren hechten bij hun zoektocht naar een werkgever veel belang aan waarden. Ze zoeken niet alleen naar vacatures, maar naar een bedrijf of organisatie met dezelfde waarden. Laatstejaarsstudenten zien hun zoektocht naar werk als een uitdaging waarbij ze zelf doelen stellen en stappen bepalen. Het zijn maar enkele van de inzichten die we verwierven.

Maar hoe kwamen we tot die inzichten? Van bij het begin zetten we de jongeren centraal. In *customer journeys* die we samen met jongerenambassadeurs en een postdoctorale medewerker van de KU Leuven opzetten, maakten ze ons duidelijk wat werk voor hen betekent, welke stappen ze zetten richting arbeidsmarkt, bij wie ze aankloppen voor informatie of advies. Ze vertelden ons wat ze missen en wat hen zou helpen.

Deze input was de basis voor een reeks nieuwe diensten of (web)apps die we samen met jongeren en startups ontwikkelden. Het labo lanceerde het Vick-platform ([vick.vlaanderen](http://vick.vlaanderen)) waarop je al deze toepassingen vindt. Steeds zaten of zitten jongeren mee aan het stuur. Hun feedback bepaalt of we een toepassing lanceren, bijsturen of schrappen. In ons labo mogen we falen, maar moeten we leren. Met onze eerste toepassing trokken we naar vijfhonderd leerlingen van het GO!, de KU Leuven en de Hogeschool Gent. Later schakelden we over naar een gesloten Facebook-groep waar zevenhonderd afstudeerders vrijwillig mee sleutelden aan een app. Studenten Digitale Marketing van de Ehsal Management School deden ondertussen onderzoek naar een geschikt online *community-model* of *Voice of the Customer* panel omdat we structureel de mening van onze doelgroep willen capteren. Ook voor de

communicatie op het Vick-platform en in de apps deden we een beroep op jongeren. Tijdens schoolvakanties huren we jobstudenten in die de copywriting en content-planning voor sociale media voor hun rekening nemen. Wie kan immers beter communiceren naar de doelgroep dan de doelgroep zelf?

Maar welke toepassingen vind je precies terug op Vick? Vick Mentor is een app die we samen met internationale studenten ontwikkelden via het IBM Extreme Blue programma. Jongeren zoeken via het Tinder-principe een geëngageerde professional uit de sector waar ze willen werken, die hen met info en tips kan bijstaan in de zoektocht naar een job. Vick Mycoach is een digitale coach, vergelijkbaar met een fitnessapp waarin je zelf je doelen bepaalt. Je werkt aan je fitheid op de arbeidsmarkt en wordt hierbij gecoacht door een digitale coach met een coachingsstijl die jij kiest. Daarnaast vind je bij Vick heel wat mini-apps die jongeren informeren, en tips en inzichten geven. Een bezoek aan vick.vlaanderen maakt snel veel duidelijker.

Uiteraard heeft het Labo Nieuwe Dienstverlening doelstellingen. De belangrijkste doelstelling tot nu toe was leren. Op twee jaar tijd hebben we heel wat geleerd. We kregen een beter inzicht in de noden van jongeren en leerden hoe we hen moeten betrekken. We leerden *outside-in* denken. We leerden digitale toepassingen maken met de doelgroep en met kleine startups, met veel aandacht voor gebruikerservaring. We leerden onze eigen platgetreden paden verlaten.

Nu is het tijd om de lessons learned van het labo te delen met gans VDAB en om de Vick-apps te integreren in de reguliere dienstverlening. Hiervoor zetten we een transformatieprogramma op. Alle

medewerkers die met jongeren werken, zullen met Vick aan de slag gaan, en al de schoolverlaters van 2016 zullen de nieuwe dienstverlening voorgesteld krijgen. Met de KU Leuven zullen we een oefening opzetten om het verschil in uitstroom tussen gebruikers en niet-gebruikers in kaart te brengen. Via bootcamps zullen we innovatie voor jongeren binnen gans VDAB stimuleren.

Ook op vlak van innovaties staan we niet stil. We zetten verschillende projecten op rond big data, recommendations en artificial intelligence. Toch ligt de belangrijkste focus op samenwerking. Als innovatieve netwerkregisseur van de arbeidsmarkt wil VDAB andere actoren betrekken. Het labo zal in de toekomst niet zelf alle digitale toepassingen voor Vick ontwikkelen, het gaat op zoek naar partnerschappen binnen onderwijs, sectoren en anderen. Het labo wil een incubator worden waar innovaties van partners ontstaan. Veel aandacht gaat ook naar startups in Vlaanderen die disruptief met arbeidsmarktdienstverlening aan de slag gaan. Bij hen zoeken we inspiratie en synergieën.

Met het Labo Nieuwe Dienstverlening sleutelt VDAB aan een toekomstgericht dienstverleningsmodel dat vertrekt vanuit de noden van jongeren. Dat model is *outside-in* en *digital first*, niet *digital only*. Door in te zetten op de digitale behoeften van jongeren, optimaliseren we de inzet van consulenten voor doelgroepen die daar nood aan hebben. Dat zal de tewerkstelling van alle jongeren alleen maar vooruit helpen.

*Niels Tanésy*  
VDAB