



Verslag

Webinar AI in HR – 27 april 2021

Agenda

1. Verwelcoming en overlopen programma – Sandra Hellings, SERV
2. Inleiding – Ann Vermorgen, voorzitter SERV
3. Key note speech: Kansen en uitdagingen voor een vernieuwend HR-beleid – Ben Greeven, CEO beAu10tic
4. Het innovatieproces van AI-toepassingen voor de HR-afdeling – Nikolaas Bellens, CEO Kazi
5. De introductie en uitrol van AI in het HR-beleid van de onderneming - Marleen Van Daele, recruitment & development manager Lunch Garden
6. Werknemersbetrokkenheid en sociaal overleg – Robert Veekman, vakbondsverantwoordelijke ACV Puls
7. Gedachtewisseling tussen sprekers en deelnemers – moderator: Sandra Hellings, studiedienst SERV

1. Verwelcoming en overlopen programma – Sandra Hellings, SERV

2. Inleiding – Ann Vermorgen, voorzitter SERV

- De studiedienst van de SERV heeft een informatierapport opgemaakt over de sociaaleconomische impact van artificiële intelligentie (AI) en dit vanuit een internationaal vergelijkend perspectief.
- Deze webinar vormt een eerste van drie webinars die de SERV dit jaar wil organiseren als vervolg op dit informatierapport.
- De SERV is in 2017 een digitaliseringstraject opgestart om het belang van een Vlaamse integrale digitale agenda te benadrukken, (gezien de onafwendbare digitale transformatie van de samenleving en economie) :
 - analysenota met de belangrijkste kansen en uitdagingen voor de economie en de arbeidsmarkt
 - visienota met 50 bouwstenen die een aanzet moeten zijn voor een integrale beleidsagenda in Vlaanderen
 - vervolgnota die deze bouwstenen concreet invult aan de hand van aanbevelingen en acties om de overgang naar een digitale samenleving voor te bereiden en aan te pakken.
 - adviezen en rapporten onder meer over e-commerce, slimme steden, Industrie 4.0, de digitalisering in de Vlaamse ondernemingen, e-inclusie, en nu dus over artificiële intelligentie.
 - De SERV was ook promotor van een transnationaal ESF-project 'Sociale partners in digitale versnelling', waarbij kennis, goede praktijken en ervaringen inzake digitalisering en de rol van de sociale partners werden uitgewisseld.
- AI is niet langer een hype maar een werkelijkheid waarmee we in ons dagelijks doen en laten te maken hebben.
- AI is een technologie voor algemene doeleinden, een zogeheten general purpose technology.

- Ook op het vlak van Human Resources biedt AI heel wat mogelijkheden :
 - ontwikkeling van technologieën gericht op doeltreffende rekrutering en interne mobiliteit,
 - analyse van de vaardighedenpool in de onderneming,
 - detectie van opleidingsnoden in het kader van de bij- en omscholing van werknemers,
 - monitoring van de fysieke en mentale toestand (engagement, gezondheid),
 - samenstelling van performante teams in de arbeidsorganisatie,
 - prestatiebeoordeling van de werknemer,
 - efficiënte HR-administratie.
- De introductie van AI is echter geen evidentie en stelt ondernemingen voor heel wat uitdagingen:
 - ontwikkeling van een robuuste business case waarom en waarvoor men AI wil inzetten,
 - nood aan investeringen en aan adequate digitale vaardigheden
 - grondige voorbereiding op juridisch-ethische kwesties in verband met kwalitatieve data, privacy, vooroordelen, transparantie en verklaarbaarheid (black box) en rechten van de werknemer.

Deze webinar zoomt dieper in op de wereld van Human Resource Management in de Vlaamse bedrijfswereld en het potentieel en de uitdagingen van AI voor zowel de onderneming als de werknemer.

3. Kansen en uitdagingen voor een vernieuwend HR-beleid – Ben Greeven, CEO beAu10tic

- Definitie van AI (kunstmatige intelligentie) en mogelijkheden hiervan in de hele HR-flow. Is AI een zegen of een vloek ? Deze vraag zullen we op het einde van de voormiddag kunnen beantwoorden.
- Enkele mythes :
 - Hoe meer data, hoe beter
 - Data en modellen, meer is niet nodig. AI is niet alleen maar data. Data en modellen zijn noodzakelijk maar niet genoeg.
 - AI levert onmiddellijk magische resultaten
 - AI en ML (machine learning) zijn hetzelfde : AI wordt vaak verward met machine learning en deep learning. Zij zijn echter onderdeel van AI.
 - AI leert volledig alleen : AI leert niet alleen, wij geven AI modellen en denkpatronen, wij leren de AI.
 - AI is 100% objectief, neen, het is 'man-made'.
- De 5 meest voorkomende toepassingsgebieden vandaag :
 - Talent acquisitie : vinden, screenen, matchen en rangschikken van kandidaten.
 - Data worden verzameld in een bedrijf, data worden getransformeerd in een AI-model om te zien of nieuwe kandidaten deze competenties hebben. AI ondersteunt de ATS (rangschikt potentiële kandidaten en bespaart tijd).
 - Latente semantische analyse: zoekt vergelijkbare documenten en keywords
 - Identificatie: passieve kandidaten op Social Media data, opleiding, interesse
 - Prestatie predictie: Op basis van historische assessment & performance data. Op basis van profielen van mensen die in dienst zijn, gelijke patronen trekken naar kandidaten die bij ons solliciteren.
 - Cognitieve/regel based chatbots, voor solliciteren, pre-screening, interviewplanning, afnemen van video interviews, basis antwoorden voor recruiter & kandidaat beleving. Prescreening wordt geautomatiseerd. Niet alleen om het gemakkelijker te maken voor

de rekruteerder, maar ook voor het gevoel van de kandidaat : ik word snel en gericht begeleid.

- Onboarding : Hoe kan ik kandidaten die niet op zoek zijn toch motiveren om bij mij te solliciteren.
 - Introductie : van bedrijfsinfo voor nieuwe medewerkers.
 - Finaliseren : van nodige documentatie voor een starter.
 - Focus: op policies, m.b.t. shared werkplekken, teamleden, wekelijks introductie trainingsopdrachten.
 - Individualisatie: maatwerk introductie programma's.

- Learning & Development
 - In het nieuwe post COVID-19 is L&D een top priority.
 - Gepersonaliseerd aanbod, trajecten op basis van de benodigde skillsset, gericht op een skills gap die is vastgesteld.
 - Assistentie: Bot Emma : persoonlijke aandacht, exacte info, proactief.
 - Optimalisatie: Oplijsten van training volgens interesse, skill gaps. Data vergelijken : AI kan kijken naar programma's die je volgt, en die mogelijk voor jou interessant kunnen zijn.
 - Vergelijkende data: op basis van eerdere keuzes of gelijkaardige profielen een opleiding voorstellen (cfr. Netflix)

- Engagement & Retentie
 - Humanlike communicatie : Virtuele assistent & chatbots voor HR.
 - Temperatuur meting: hoe groot is de kans dat deze werknemer je bedrijf gaat verlaten (gaat reeds ver): eerder bedenkelijk.
 - AI laat ook mogelijke verloop van een loopbaan (in een onderneming) zien.

- Automatisering
 - Streamline & automate: HR role als strategische business partner
 - Automated communicatie: verdelen van policies, procedures, aankondiging, enz.
 - Automated Messages : ATS/ AI over kandidaat status, naar alle stakeholders.
 - Automated Planning: interviews, feedback over status van sollicitatie.
 - Benefits personalisatie: automatisering – communicatie – compliance

- Zal AI de HR-functie vervangen ? AI faciliteert, het verrijkt, het is geen all-in-oplossing. Regulering is een belangrijke taak voor de overheid.
- Vooral benut bij HR-administratie: logische invulling, zou meer tijd moeten geven om met werknemers bezig te zijn. AI als enabler, dingen mogelijk maken. HR-tech moet faciliteren dat er meer tijd is voor mensen.
- HR zal opschuiven naar een meer strategische rol. Er komt meer tijd voor mensen.
- De technologie stelt ons in staat om nieuwe mogelijkheden te ontdekken, maar stelt ons ook voor een verantwoordelijkheid. Is dit een HR-vraagstuk, neen een corporate.
- Aandachtspunten
 - Technologie is een versterker, maar blijft gebouwd door mensen. De mens maakt nog steeds fouten, hij is niet onfeilbaar. AI kan alleen maar doen wat wij aanleren.
 - Junk AI : enkel gebouwd voor kleine oplossingen die een eigen even gaan leiden.
 - AI-ethic guidelines : is enkel maar framework.
 - Generatieconflict : andere generaties kijken anders tegen AI aan.
 - Overheden zijn en zullen te traag blijven.
 - Cross boarder apps : AI ontwikkeld in bijv. Rusland zal niet compliant zijn aan onze regelgeving : maar je kan dit niet stoppen aan de grens.

- Bias & Discriminatie: realiteit is dat toepassingen gebouwd worden door witte mannen tussen 25 en 35. Al bij de start zijn onze data Bias.
- Autonomie en rechten: is niet meer terug te vinden wie modellen gebouwd heeft (black box): bedenkelijk.
- Privacy: we weten vaak niet welke data in de engine zitten, beïnvloedt onze keuzes zonder dat we ons daar van bewust zijn.
- Isolatie en sociale interactie: je moet kunnen blijven weten wie je moet contacteren
- Betrouwbaarheid : AI-systemen die onbetrouwbare, onveilige, of slechte kwaliteit data produceren kunnen het gevolg zijn van onverantwoord data management, nalatig design, of twijfelachtige implementatie.

De gevolgen kunnen schade veroorzaken aan het persoonlijk welzijn en/of maatschappelijk belang.

- AI systemen beslissen, voorspellen en klasseren, dit heeft een impact op burgers!

■ AI & covid-19 :

Een analyse uit 2020 gaf 2 belangrijke punten : de bedrijven die AI benutten zijn dit nog meer gaan benutten.

De bedrijven die AI benutten en waar AI een belangrijk onderdeel is/was van hun resultaten zagen een negatieve impact.

In dit Covid-jaar ging de engine slechter presteren dan voorheen. Hij is getraind door de mens en de mens heeft geen herinnering aan een pandemie. Hierdoor nam AI beslissingen op data die het niet ter beschikking had. De mens is dus heel belangrijk bij de opbouw van modellen, wat we niet kennen, zit er niet in.

■ Conclusies

- Facelytix (facial recognition) : Problematiek met Facelytix was heel snel voldoende relevante en gekwalificeerde data verkrijgen. Door voortschrijdend inzicht nam de hoeveelheid alsmaar toe, waardoor het onmogelijk werd het model op een minimaal aanvaardbaar niveau te bewijzen. De uitholling van de maatschappelijke aanvaarding van facial recognition was de beslissing.
- We zitten nog niet in de standaard reproduceerbare fase. De meeste oplossingen zijn vandaag nog niet standaard inzetbaar en vragen "aanpassing" aan de klantsituatie. De meeste engines vragen nog veel maatwerk en inzicht door het bedrijf.
- Het trainen van ML door data raters is hier een belangrijke zwaar onderschatte tijdsbesteding.
- Tot slot : a fool with a tool.... Is still a fool : dat zal voor AI niet anders zijn. (cfr. bot in een Pools bouwbedrijf 'wij weten wel wat ingenieurs nodig hebben').

4. Het innovatieproces van AI-toepassingen voor de HR-afdeling – Nikolaas Bellens, CEO Kazi & MBA Professor

■ Vaststellingen

- Fons Leroy, ex CEO van VDAB en Voorzitter Europese Associatie Public Employment Services : Toekomst draait niet meer om wat mensen kunnen, maar om wat mensen willen.
- 1 op 2 nieuwe medewerkers kijken binnen het jaar uit naar een nieuwe job, omdat de match niet goed zit qua talenten.
- Er zijn grote verschillen in wat mensen belangrijk vinden in een job. Dat is ook niet altijd duidelijk wanneer men met een job start.

- KAZI-verwachtingsscan
 - helpt HR-professionals, managers en hun talent op enkele minuten tijd de belangrijkste verwachtingen inzake jobinhoud en teamrol identificeren
 - maakt job (mis)matches concreet op 14 belangrijke aspecten
 - snel, online, met intuïtieve meerkeuzevragen
 - voor zowel de talent- én jobzijde, sinds 2014
 - ontwikkeld en gevalideerd i.s.m. Thomas More (Centrum voor Psychodiagnostiek)
 - Er komt een profiel uit, mensen op de juiste moment de juiste kansen te geven.
 - Beslissingen worden beter geïnformeerd genomen.
 - Uniek als AI-oplossing voor de arbeidsmarkt.
 - Stappen zetten naar betere diversiteit en inclusie.
 - Identificeert talent-job verwachtingen & (mis)matches (matching engine).
 - Gemeenschappelijke taal. Evenveel praten over taal als over technologie. HR en arbeidsmarkt is zeer complex om dit te doen: met mensen, voor mensen, ...

- Innovatieproces
 - Betrouwbaarheid !
 - i.s.m. academische wereld (Thomas More)
 - Academische partner staat centraal. Zij leveren de talenten en hebben een band met bedrijven. Zo kan de betrouwbaarheid en gebruiksvriendelijkheid gegarandeerd worden. Maar academisch gevalideerd moet ook nog werken op de vloer.
 - Startersvacatures
 - Functionele validaties :
 - Sweco case : validering in de praktijk
 - Kazi en zorgtalent (VDAB-project)
 - Havencentrum
 - Radia HR gaat samen met VDAB nieuw platform lanceren om de brug te maken tussen kmo's.

- Tips voor duurzame AI-innovatie binnen HR :
 - Visie : verruim je blik en identificeer alle opportuniteiten voor waardencreatie. Mensen geen schrik aanjagen.
 - People : focus op het invullen van concrete noden van medewerkers, managers en hr-medewerkers. Niet vertrekken van hypes, maar van wat je nodig hebt (hypecycle checken).
 - Trust : maak je AI-strategie en de beoogde LT-waardencreatie voor elke stakeholder heel duidelijk. Vertrouwen is het nieuwe goud, tonen waar je mee bezig bent
 - Team : een multidisciplinaire uitdaging vereist een multidisciplinaire aanpak van bij de start
 - Focus : start binnen elke context klein en gefocust. 'Kan dit werken binnen mijn organisatie'? Gaat niet enkel over technologie!
 - Partners : identificeer je interne digitale sterktes en zwaktes op voorhand
 - Netwerk : zoek de interactie binnen én buiten de eigen onderneming : praat met gelijkaardige organisaties, hoe pakken anderen het aan, communicatie, pilootproject, feedback verzamelen, delen van best practices.

5. De introductie en uitrol van AI in het HR-beleid van de onderneming - Marleen Van Daele, recruitment & development manager Lunch Garden

Lunch Garden is een onderneming die concreet met HR aan de slag is gegaan.

- Voorstelling van Lunch Garden. 2020 en 2021 waren moeilijke jaren voor de sector. Covid heeft veel zaken enorm versneld. Daarom 2019 als referentiejaar gekozen.
- In 2019 waren er veel moeilijkheden om personeel aan te werven. Er waren te weinig kandidaten. In 2019 zocht Lunch Garden 45 verantwoordelijken, altijd adjunct-managers die doorgroeien naar manager. De meeste vacatures zijn in Vlaanderen, maar daar zijn er veel meer jobhoppers dan in bv. Wallonië. Te weinig kandidaten voor de vacatures. Ook gepraat met gelijkaardige ondernemingen (bv. Mac Donalds) en zij kennen dezelfde problemen. Kandidaten zijn 'career owners' geworden, nemen veel meer hun loopbaan in eigen handen.
- De rekruteringsprocessen bij Lunch Garden zijn onder de loep genomen om die te optimaliseren. Het bedrijf verspreidde vacatures op alle gekende kanalen, maar nieuwe kandidaten vinden, bleef moeilijk. Uit de analyse bleek dat slechts 20% van de totale pool aan talenten wordt bereikt, 80% niet (zoeken niet actief).
- De vacatures bij Lunch Garden bleven 6 maanden niet ingevuld, zorgde er voor dat de onderneming steeds brandjes moest blijven busen op vlak van personeelsinzet. Ondanks vele inspanningen (jobdagen, VDAB, ...) was er echt een impasse.
- Horeca is globaal genomen een knelpuntberoep.
 - kwantitatief: niet voldoende instroom en werkenden willen niet altijd voltijds werken
 - kwalitatief: veel mensen met niet voldoende vakbekwaamheid bieden zich aan
 - werkomstandigheden: is de horeca nog aantrekkelijk als werkgever (na de pandemie)
- Wilden zich concentreren op generaties Y en Z (geboren na 1981). Communiceren en solliciteren vooral via gsm. Deze generatie zit veel op internet en gebruikt 4 sociale media kanalen.
- Heeft beroep gedaan op 'the HR marketers'. Rekruteren = HR + marketing. Het menselijke blijft wel even belangrijk, dat moet in evenwicht zijn.
- Werkwijze:
 - *doelgroepanalyse*: wat verwachten wij, wat is ons ideaal profiel, uit welke sectoren komen zij meestal, i.p.v. Al liever spreken van AR. Ook interviews met mensen die gelijkaardige functies uitoefenen. Om te weten waar de interesses liggen, wat doen ze in hun privé-tijd, welke sites bezoeken ze. Ook spreken met de managers.
 - de opmaak van content, die *contentcreatie* moest ook aansluiten bij de huisstijl
 - *campagne*: via Al een multichannel campaigning, op kledingsites, via Instagram, LinkedIn, ...
 - *lead management*: altijd een telefonische screening van de kandidaten, de kwaliteit van de CV's was daardoor veel hoger.
 - *opvolging*: wat ze doen in hun vrije tijd is belangrijk omdat Lunch Garden 7 op 7 werkt (iemand die voetbalt kan niet aan de slag)
- Die beperkte inzet van Al heeft veel opgeleverd. 1 campagne gevoerd per functie. Juiste boodschap, naar de juiste mensen, op het juiste moment, via de juiste kanalen tot bij de ideale kandidaat. Er waren veel minder CV's, maar van veel betere kwaliteit wat leidde tot een aanwerving van 1 kandidaat op de 3 ingestuurde CV's. Al werd ook al ingezet bij sales (waardoor we weten dat mensen die van de kleur paars houden ook van balletjes in tomatensaus houden), maar nu is Al ook toegepast op HR.

6. Werknemersbetrokkenheid en sociaal overleg – Robert Veekman, vakbondsverantwoordelijke ACV Puls

Belang van werknemersbetrokkenheid en sociaal overleg.

- De vraag is dikwijls: zijn we als vakorganisatie voor of tegen? Het is iets dat moet kunnen en dat we niet kunnen tegenhouden, de spreker is zelf een believer. De echte versnelling moet nog komen en je kan er beter een deel van zijn dan aan de kant staan en de trein missen. Voor de jongere generaties is dit al veel meer realiteit. En we hebben met Covid allemaal

aan een snel tempo geleerd om technologie te leren kennen en te omarmen. Maar het moet wel een win-win zijn voor alle partijen.

- Dat was gelukkig ook de lijn van de vorige sprekers. Het is bemoedigend dat de bekommernissen gedeeld worden en gelijklopend zijn. Er zijn gesprekken bezig in ondernemingen, maar de werknemersorganisaties zijn niet altijd betrokken.
- Bezorgdheden:
 - Er is vooral schrik voor verlies van humane interactie. Er is nog veel onduidelijkheid over wat AI is. Er worden zaken ingevoerd, één na één, en de vraag bij werknemersafgevaardigden en het personeel is waar dit zal eindigen.
 - Waarden en normen zijn heel belangrijk. Bv. wat is een goede werknemer, wat is discriminatie? Op die vragen zijn de antwoorden heel verschillend. Daar moeten we ons bewust van zijn.
 - Eindverantwoordelijkheid? Niet de boodschap 'de bot heeft dit aangegeven'. Het moet uitlegbaar zijn.
 - Van wie zijn de data? Van de onderneming, van de werknemer? Waar gaan de data naartoe als je de onderneming verlaat? Daar is nog weinig informatie of regelgeving over te vinden en er is daar veel zenuwachtigheid over.
 - Monitoring. Is gekend in de contactcenters. Neem de discussie over de videocamera's in ondernemingen, en deze zijn dan nog goed zichtbaar. AI is veel minder zichtbaar. Chatbots ok om opleiding te geven aan werknemers, gerichte opleiding aanbieden zodat de werknemers tevreden zijn, wat ook goed is voor de onderneming.
- Basis
 - Overleg is fundamenteel.
 - Kennis is fundamenteel, anders zullen mensen tegen zijn of ontkennen dat het er is. Nood aan een kenniscentrum. Mooie voorbeelden in Duitsland van dergelijke kennisinstellingen.
 - Transparantie is nodig, zo niet is er achterdocht. Het moet duidelijk zijn waar je het voor gebruikt. Als het niet transparant is zal het op middellange termijn voor problemen zorgen. Er is geen schrik dat AI jobs zal kosten, er zullen wel verschuivingen zijn. In de uitzendsector is er de hype rond rekrutering, ook door de quarantaine kan het niet fysiek. Je kan ook mensen herskillen als een deel van hun job wegvalt.
 - Regelgeving moet er zo snel mogelijk zijn. Inderdaad, grote kans dat we net altijd te laat zullen zijn, dat we achterop zullen hollen. Dat is een punt van zorg.
- Rond de ethische waarden, is er een belangrijke rol voor de overheid. Ook de sociale partners moeten het daar over eens zijn. Zonder dat dit de ontwikkeling van ondernemingen moet afremmen.
- Privacy in ons dagelijks leven, moet de overheid over waken. Cfr. Lunch Garden op zich niets tegen, maar als je daar kritisch naar kijkt: wat mag er gebruikt worden, wat niet uit de privésfeer. Daar moeten toch barrières in, dat het niet alle richtingen uit gaat.
- Dataprotectie. Voorlopig voorstel bij de EC: wie het model bouwt krijgt de verantwoordelijkheid dat de data juist gebruikt worden.
- Initiatieven als deze dragen bij tot de dialoog. Overleg is cruciaal. Bemoedigend dat de sprekers ook dezelfde bekommernissen delen.

7. Gedachtewisseling tussen sprekers en deelnemers – moderator Sandra Hellings

Verspreiding en acceptatie van AI – Ben Greeven

Hoe zit het met de implementatie van AI in Vlaanderen, ruim of gaat het enkel om experimenten in topbedrijven? Wat is de verwachting op lange termijn? Wat is de invloed van de coronacrisis op de verspreiding en acceptatie?

Cijfers hierover worden best met een korrel zout genomen en liggen veel lager in België en Vlaanderen: vnl. hoog in het domein van aanwerven. Hoe mensen gaan sourcen ? Hoe mensen die latent bereikbaar zijn bereiken.

Tot nu toe lag de focus op process automation, maar laatste jaar voor de coronacrisis maakte automation van services opgang. Een aantal hebben een inhaalbeweging gemaakt onder invloed van de COVID-crisis om dat door te voeren.

Gaan we AI in de toekomst meer zien in België ? Ja ! We gaan een versnelling zien, we worden lamgeslagen met technologie en het werkt. Mensen zijn gewoontedieren en worden langzaam aan gewoon aan AI. Het gaat zeker gebruikt worden, maar we moeten erover waken dat we niet te ver gaan in de gewenning. Dus de acceptatie stijgt, het is de taak van de overheid ervoor te zorgen dat we niet te ver gaan en ook negatieve aspecten blijven zien.

Kleine en grote ondernemingen? Als je de tool kan gebruiken, is dat een drempel, want kost tijd en geld. Maar als we AI hebben die we standaard kunnen uitrollen, zullen prijs en drempels dalen en de verspreiding toenemen. Dit is iets voor de komende 24 maanden.

Ruime acceptatie van AI bij HR – Welke termijn?

We gaan het heel snel zien. Komende 18 maanden nog meer dan voorbij 18 maanden.

Groot verschil tussen grote ondernemingen en KMO?

Ja. Tot we aan goede reproduceerbare tools zitten die KMO's kunnen kopen. Hoe langer we ermee mee bezig zijn, gaan de kinderziekten er uit, hoe meer standaardisering, hoe makkelijker de implementatie.

Kunnen toepassingen getransfereerd worden naar overheid? - Nikolaas Bellens

Er zijn significante verschillen - 3 algemene redenen en 1 speciale :

Speciaal : in privé moet men zich soms schikken naar procedures die door advocaten uit een ver land worden opgesteld, bij de overheid werkt Selor binnen een wetgevend en procedureel kader, wat het moeilijk maakt om dingen te proberen of te doen.

Algemeen :

- 1- De overheid moet het goede voorbeeld geven en vertrouwen wekken. De overheid kan het zich niet permitteren om de bal mis te slaan. In dat kader is het positief dat VDAB een taak heeft als dataregisseur
- 2- wat speelt: 'not invented here-syndroom': neiging om het zelf allemaal te ontwikkelen en dan vaak niet compatibel met marktoplossingen en wat andere overheden doen.
- 3- Stakeholdersdynamiek met vakbonden is anders :
 - a. Vertrekken vanuit transparantie
 - b. Werken met talent (niet de data) en gelukkiger maken op de job
 - c. Strategisch, holistisch op voorhand al uw stakeholders mee in bad trekken

Het bijspijkeren van interne kennis zal ook bij overheden moeten gebeuren.

Waar zet de overheid op in?

- Chatbots & Algoritmische besluitvorming
- Predictieve analyse en identiteitserkenning
- Net zoals in de privé ook ingang vinden in rekrutering en selectie

Attitude en skills van AI-professionals ? – Ben Greeven

Zijn de HR-professionals klaar voor de uitdagingen van de HR-tech-arbeidsmarkt?

Volgens mij niet, we zijn daar niet klaar voor. We zijn meer klaar dan 10 jaar geleden voor de HR-tech-evolutie. We zijn al tech-savy. Algemeen, neen, we zijn niet klaar. We komen het niet zo veel tegen, dus kan je er nog niet veel expertise in hebben. Hoe ga je de kwaliteit testen als de mensen in HR nog niet de expertise hebben. Hoe gaan ze weten wat ze aankopen?

Er is nood aan bedrijven die adviseren over de finaliteit van AI-toepassingen, nl. wat doe je ermee? Expert testing is erg belangrijk, alsook (interne) pilot-cases in een bepaalde toepassing. Immers, “het zit in de blackbox”, is geen urban legend.

Testing en terug kijken van welke technologie is gebruikt, welke data, wat zijn value-cases, is erg belangrijk.

WTO: the biggest challenge is reskilling, ook voor HR-professionals.

Werd jij daar ook betrokken? – Marleen Van Daele

Wij zitten bij Lunch Garden in een heel operationele omgeving. Wij werken niet met ingenieurs, met mensen die voor hun pc zitten. Al die tools worden door onze medewerkers gebruikt in de vrije tijd.

Dat was de enige opleiding die ik in dat opzicht heb gehad. Je wordt er altijd constant mee geconfronteerd. Ik ben niet van de generatie Y of Z, maar het is belangrijk te weten hoe het ook voor onze leeftijdscategorie wordt ingezet en dat het voor ons ook wel werkt.

Werd jij daar ook betrokken in het uitdenken van de manier van hoe dat moet gebeuren?

Sinds COVID is alles op een laag pitje gezet. We zullen er niet voor eind 2021 budgetten voor hebben. Het vergt een kleine investering, wij zitten nog altijd in overlevingsmodus op alle vlak.

Vaardighedenkloof tussen laaggeschoolden en hooggeschoolden? Digitale vaardigheden? – Robert Veekman

Digitalisering in het algemeen en AI in het bijzonder zou de vaardighedenkloof binnen een organisatie kunnen vergroten, o.a. tussen kort- en langgeschoolden. Wat is jouw visie hierop?

Opleiding in het kader van upskilling en AI is nog erg beperkt, ook binnen vakbonden, we moeten daar enkele versnellingen hoger schakelen

Is er sprake van een digitale kloof bij Lunch Garden?

Marleen Van Daele: We zien toch wel dat er een groot verschil is bij ons. Dat het voor de laaggeschoolden enorm moeilijk is en voor de hooggeschoolden de evidentie zelf. Zowel naar manager als service medewerker altijd dezelfde kwaliteit kunnen aanbieden. Andersgeschoold aanbod vraagt enorm veel tijd. Nood aan opleiding is enorm. We lopen achter. In China en het Oosten is dat schering en inslag, de evidentie zelf. We zitten achter, zeker op vlak van HR. We moeten onszelf echt gaan bijscholen. Dat is iets wat steeds duidelijker wordt. Ik weet niet wat de oplossing is. We moeten terug de schoolbanken op.

Werknemersbetrokkenheid – Robert Veekman

Worden de werknemers in veel ondernemingen betrokken bij de implementatie van AI, bijvoorbeeld wanneer beslist wordt om de informatievoorziening voortaan via een chatbot of een virtuele intelligente agent te laten verlopen?

Op het terrein volg ik momenteel een sector op waar de chatbot sinds een paar jaar zijn intrede heeft gedaan namelijk de contactcenters/klantendienst. Tot op heden werd ik nog niet gevraagd om de invoering van zo'n systeem op voorhand te bespreken, laat staan dat wij als vakorganisatie daar een medezeggenschap over krijgen. Wel hebben wij in bepaalde discussies over de afbouw van werknemers gehoord dat bedrijven de opkomst van de chatbot gebruiken om bepaalde beslissingen te motiveren.

Inzet AI bij werving en selectie – Nikolaas Bellens

Er zijn bij een aantal deelnemers toch ook wel twijfels over de efficiëntie van de inzet van AI bij HR. Zijn er 'academische bewijzen' (literatuur, surveys, good practices, enz.) van een betere matching en efficiëntere rekrutering via AI?

Er zijn grote stappen gezet inzake het koppelen van competenties aan opportuniteiten (harde kant). Je kan daar dingen voor bouwen: functieprofielen, competenties, CV's ... Er is een taal voor.

Veel moeilijker ligt het voor de zachte kant, terwijl die skills / eigenschappen in toenemende mate erg belangrijk zijn. Ze zijn echter moeilijker te meten, over te spreken.

Wij hebben een tweezijdige tool die academisch gevalideerd is. Maar validatie gebeurt binnen een context (vb. voor ICT-profielen). Dus moet gezocht worden naar business cases, best practices (bv. IBM Watson, Shell, L'Oréal).

Shell, L'Oréal: mensen geselecteerd door AI hebben sterkere carrièreprofielen dan de controlegroep. Is dat academisch gevalideerd? Nee, maar bedrijven liegen niet, ze hebben er belang bij.

Robert Veekman: Is het bedrijf ook bereid om data transparant te maken naar voormalige en toekomstige werknemer? AI is een heel mooie oefening om in het algemeen transparantie in het bedrijf toe te laten (ook naar de vakbond toe).

Ethiek en discriminatie – Robert Veekman en Marleen Van Daele

Welke concrete procedures worden nu al toegepast?

Robert Veekman. Concrete cases: aantal gedaan, groot probleem is openness en honesty: ja we hebben performance data, we hebben cases waar we kunnen aantonen dat bij aanwerving van nieuwe mensen we kunnen voorspellen wie succesvol gaat zijn en wie niet in het bedrijf.

Dus werkt het: ja! Maar gaat dit worden gedeeld? Nu soms nog een probleem, maar als de info meer wordt gedeeld, stijgt vertrouwen, dit is nodig.

Er zijn weinig regels, enkel stelt zich de vraag "is het GDPR-proof". Regelgeving moet versneld worden doorgevoerd om geen wildgroei te krijgen. Men weet nu niet wat providers doen met de AI-data; onvoldoende checks&balances.

Ik ken geen applicatie waarin ik kan zien wat de concrete regelgeving is, buiten de eigen corporate values.

Welke zijn de valkuilen en de succesfactoren van het inzetten van AI in een multidiverse werkvloer/werkomgeving?

Marleen Van Daele. Lunch Garden heeft een multidivers personeelsbestand in de restaurants: van een medewerker die – soms – amper kan lezen of schrijven, tot een Manager waarvan we een meer uitgebreide IT-kennis vragen.

We hebben nog geen ervaring in het recruterend met AI als het over medewerkers gaat. Maar mocht dit nodig zijn in de toekomst, zullen we zeker dezelfde werkwijze volgen als voor de pool van de verantwoordelijken.

De valkuilen blijven de menselijke factor: als je niet de juiste gegevens gebruikt, worden de algoritmes losgelaten op verkeerde data en krijg je niet de gewenste resultaten. De output moet dus ook zeer kritisch bekeken worden. Een goede voorbereiding en een correcte analyse achteraf is dus van essentieel belang. De menselijke factor/impact op het proces zal altijd de beperkende factor blijven, maar dat geldt ook in de positieve zin. Zonder de menselijke factor, is er geen succes.

Kan jij putten uit ervaringen van werknemers in deze situatie?

Robert Veekman: Helaas beschik ik niet over een reeks ervaringen om dit te toetsen aan de praktijk. Wel zien wij hier en daar de eerste uitrol van dergelijke Algoritmen waar wij (vakorganisaties Nationaal en Internationaal) ons omtrent bepaalde aspecten zorgen maken. Ik verwijs naar de slides met de risico's die werden toegelicht.

Rol van de overheid? Concrete aanbeveling ?

Ben Greeven: de overheid moet het voortouw nemen in de Europese regelgeving rond transparantie van de data in AI voor de owner. Kan in principe onder de GDPR.

Nicolaas Bellens: we zijn goed in vakjes denken, maar over grenzen heen ervaringen delen: fora creëren waar mensen met mekaar in overleg kunnen treden, respect voor andere contexten, door ogen van anderen leren kijken (vb. van advocaten, software-ontwikkelaars).

Marleen Van Daele: we moeten terug naar de schoolbanken en over de grenzen kijken wat er gebeurt. De overheid moet zichzelf bijscholen, staat zelf nog in de kinderschoenen.

Robert Veekman: alle partijen rond de tafel brengen, omzetten in goede regelgeving op alle overheidsniveaus.