



*De werkelijke uitdaging voor succesvolle digitale transformaties ligt bij het sterker maken van werknemers en hen daadwerkelijk betrekken bij veranderingen.*

## Digitalisering gaat over mensen

**De Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen (SERV) heeft de afgelopen maanden het thema digitalisering centraal gezet in het overleg tussen de Vlaamse sociale partners. Alle sectoren geraken doordrongen van digitale technologieën. Die zullen naar verwachting leiden tot een ingrijpende transformatie van de economie, de arbeidsmarkt en de bredere samenleving. Niet voor niets wordt gesproken van een (vierde industriële) revolutie. Met grote gevolgen voor mensen. In plaats van te focussen op technologie, moet de aandacht vooral daar naar gaan, zegt de SERV. Digitalisering gaat over mensen.**

De digitalisering zorgt voor uitdagingen op meerdere niveaus. Ten eerste op bedrijfs- of organisatieniveau. Nieuwe digitale technologieën – waaronder SMAC-technologieën (Social, Mobile, Analytics & Cloud), artificiële intelligentie, augmented reality, big data en connectiviteit (het Internet of Things) – transformeren de manier waarop bedrijven/organisaties functioneren. De mate waarin en de snelheid waarmee dat gebeurt verschilt naargelang de sector. Maar op een gegeven moment zullen alle bedrijven of organisaties de gevolgen van de digitalisering ondervinden en zich (moeten) aanpassen om relevant te blijven. Het gebruik van nieuwe digitale technologieën is evenwel niet de essentie. Het gaat er niet om als bedrijf aanwezig te zijn op sociale media, een app te ontwikkelen of digitale toepassingen te gebruiken in de productie. De echte uitdaging is het creëren van een nieuwe ‘mindset’ en organisatiecultuur, gericht op een grotere connectiviteit en

interactie met klanten of consumenten. Dat betekent dat in plaats van te focussen op technologie de aandacht veel meer moet gaan naar de mensen die de organisatie uitmaken, om minstens twee redenen. De eerste is dat digitale transformatie vaak – zeker op termijn – tot grondige veranderingen leidt op de werkvloer, in de arbeidsorganisatie en in functie-inhouden. De steun en de betrokkenheid van het personeel zijn dan essentieel. De tweede reden is dat de kennis en vaardigheden die aanwezig zijn op de werkvloer nog te vaak onderbenut worden. Onderzoek wijst uit dat organisaties vandaag slechts 30-40% van het potentieel van de beschikbare technologieën realiseren, en nog minder – een 10-15% – van de capaciteiten van hun werknemers. Daar ligt dus de werkelijke uitdaging voor succesvolle digitale transformaties, bij het werknemers sterker maken en daadwerkelijk betrekken bij veranderingen.

### *Stimuleren van opleiding en vorming*

Om die reden promoten de Vlaamse sociale partners in het SERV-actieplan digitalisering organisatievernieuwingen die zorgen voor betere werknemersbetrokkenheid en meer leerrijke werkomstandigheden. Dat is nodig, want op deze vlakken behalen Scandinavische bedrijven gemiddeld een score die dubbel zo hoog is als bij ons. De Vlaamse sociale partners hebben daarnaast een VESOC-akkoord met de Vlaamse Regering afgesloten om de opleidingsincentives voor werknemers te hervormen. Het gaat om het Vlaams opleidingskrediet, de opleidingscheques en het Vlaams opleidingsverlof (voorheen betaald educatief verlof). Verdere acties staan in de steigers om de deelname aan opleiding en vorming verder te stimuleren bij ondernemingen, zelfstandige ondernemers, werknemers, werkzoekenden en kwetsbare groepen.

Naast het niveau van de organisatie of het bedrijf, zijn er ten tweede ook bredere implicaties voor de wereld van werk. De digitalisering hertekent het landschap van jobs en arbeid grondig. Er zullen bedrijven verdwijnen en andere ontstaan. Er zullen arbeidsplaatsen verloren gaan en elders bijkomen. Vele

taken en beroepen zullen er heel anders uitzien en de gevraagde competenties zullen sterk wijzigen. Het is dan ook belangrijk dat werknemers hun competenties op peil kunnen houden of bij verlies van werk elders snel opnieuw aan de slag kunnen. Dat is echter niet eenvoudig. Het vergt een cultuur van levenslang leren en een goed functionerende arbeidsmarkt om te kunnen anticiperen op opportuniteiten en om periodes van werkloosheid te kunnen vermijden.

Daarom vragen de Vlaamse sociale partners in het SERV-actieplan een onderwijs- en opleidingsaanbod dat meer afgestemd is op volwassenen en dat beter anticipeert op snel veranderende competentievereisten. Want vandaag participeert slechts de helft van de volwassen Vlamingen (25-64 jaar) aan een of andere vorm van formeel of non-formeel leren. In andere vergelijkbare landen ligt dat cijfer tegen de 70%. Ook het aantal kwalificaties behaald via volwassenonderwijs en de deelname van werkenden aan het hoger onderwijs zijn zeer laag in ons land. Het aanbod moet daarom meer flexibel en vraaggericht worden, met meerdere instapniveaus en instroommomenten, met maatwerktrajecten waarin leren en werken kunnen worden gecombineerd, en met gebruik van de beste leer- en studeerstrategieën. Sectoren moeten voor hun opleidingsaanbod meer onderling samenwerken.

### ***Digitaal loopbaanondersteuningspakket***

De Vlaamse sociale partners vragen daarnaast ook ondersteuning van werk-naar-werk-loopbaantransities. Zij vragen een evaluatie van het huidige beleidsinstrumentarium (waaronder loopbaanbegeleidingscheques en opleiding en vorming voor werkenden) en een langetermijnvisie en -strategie voor het loopbaan-, opleidings- en vormingsbeleid. Onderdeel daarvan is de discussie over duurzame inzetbaarheid en over het anders vormgeven van loopbanen, met meer afwisseling tussen werken en leren en meer ruimte voor her-, om- en bijscholing. Een digi-



***De digitalisering kan tot problemen leiden op het vlak van uitsluiting, privacy (ook op de werkvloer), arbeidsverhoudingen en sociale rechten.***

**Peter Van Humbeek**

taal loopbaanondersteuningspakket dat informeert over de maatregelen waarop men beroep kan doen, moet werkenden helpen om hun loopbaan actief in handen te nemen.

### ***Uitdaging voor ons sociaal model***

Digitalisering gaat vaak hand in hand met nieuwe werkvormen en meer flexibele arbeidsformules en vormt een uitdaging voor ons sociaal model waarin verloning en promotie vaak samenhangen met anciënniteit en ervaring. Er is ook een groot risico op concentratie van informatie, kapitaal en macht, doordat in de digitale economie heel andere mechanismen spelen dan in de 'traditionele' economie als gevolg van netwerkeffecten en lage opschaalkosten. Dat kan problemen geven op het vlak van uitsluiting, privacy (ook op de werkvloer), arbeidsverhoudingen en sociale rechten. De digitalisering heeft daardoor impact op bredere vraagstukken van sociale bescherming, fiscaliteit en solidariteit.

### ***Aandacht voor mensen die achterop dreigen te geraken***

Daarom vragen de Vlaamse sociale partners in het SERV-actieplan dat het debat over de ethische en maatschappelijke impact van digitale technologie verder wordt gevoerd, met bijzondere aandacht voor mensen die achterop dreigen te geraken. Want deze groep is erg divers. Kortgeschoolden, langdurig werkzoekenden, personen met een arbeidshandicap, 55+ers, personen met een migratieachtergrond of werknemers die langdurig ziek zijn, zijn nu al erg precare groepen op de arbeidsmarkt. Er dreigen door de digitalisering nieuwe mechanismen van sociale uitsluiting en 'nieuwe kwetsbaren' te ontstaan: werknemers die routineuze taken uitoefenen, personen met verou-

derde kwalificaties of beperkte sleutelcompetenties, digitaal ongeletterden, personen met weinig leermogelijkheden, enz. Er moet worden vermeden dat digitalisering leidt tot grotere ongelijkheid in onderwijs-, opleidings- en duurzame tewerkstellingskansen. Groepen die nu minder interesse hebben of minder kansen krijgen (bijv. freelancers), behoeven extra aandacht. Hiervoor moeten de kansen van opleidingsengagementen voor alle werkenden ongeacht het statuut worden verkend. Daarnaast blijft het cruciaal om de ongekwalificeerde uitstroom en het aantal jongeren dat niet aan het werk zijn of een opleiding volgt te verminderen. Er is ook nog een grote groep niet-beroepsactieven in Vlaanderen die mits de juiste begeleiding en activering inzetbaar kan worden voor de arbeidsmarkt. Digitale toepassingen kunnen toelaten om ze beter te bereiken en kunnen zorgen voor meer opties voor hen op de arbeidsmarkt.

### ***Gevolgen voor sociaal overleg***

De Vlaamse sociale partners hebben tot slot ook de gevolgen van de digitalisering voor het sociaal overleg op de agenda gezet. Ontwikkelingen zoals de vervaging van sectorale grenzen, het ontstaan van nieuwe verhoudingen en arbeidsvormen zoals o.a. in de platformeconomie of de snelheid waarmee disruptieve technologieën zaken veranderen, vragen om een bezinning over de geijkte structuren en werkwijzen van het sociaal overleg om het slagkrachtiger te maken.

| Peter Van Humbeek |

*Peter Van Humbeek is stafmedewerker van de Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen*

