



ELINE DAVID, GENERAL MANAGER NOWJOBS BELGIË

“Veerkracht is belangrijk in ons groeiverhaal”

In de drang naar disruptie binnen de uitzendsector ontstond het volledig digitale NowJobs, een applicatie die flexi-jobbers, jobstudenten en bijverdieners verbindt met werkgevers die tijdelijke jobs aanbieden. Het bedrijf kende de voorbije jaren een sterke groei. “Rond bijverdienen hangt steeds minder een negatieve perceptie. Voor veel mensen gaat het ook om het sociaal contact naast de extra inkomsten”, zegt Eline David, general manager van NowJobs België.

TEKST: MELANIE DE VRIEZE | FOTO'S: JAN LOCUS

Hoe is het idee voor NowJobs ontstaan?

Eline David: “In 2013 volgde ik met een collega van Accent een Creativity Class aan Vlerick. Daar ontstond het idee van SWOP, een soort Tinder voor mensen die op zoek zijn naar een job. Dat hebben we toen als een *gimmick* gelanceerd. Wie naar links swipete, toonde geen belangstelling in de job. Een veeg naar rechts betekende dat iemand van Accent binnen de 48 uur belde. We dachten dat het idee wel wat pr zou opleveren, maar SWOP bleek populairder dan gedacht: elke maand vonden meer dan honderd mensen een job via de app. Vandaag, tien jaar later, staan er meer dan 65.000 vacatures in SWOP, dat door House of HR nog altijd gebruikt wordt als digitaal instroomkanaal voor vaste jobs. NowJobs vertrok van hetzelfde idee, maar maakte het 100 procent digitaal en lanceerde meer functies voor tijdelijke jobs.”

Jullie zijn dus nog een stap verder gegaan?

“We hielden een brainstorm met de titel: *How to kill Accent?* Wat zou een digitale bedreiging kunnen zijn voor Accent? Soms moet je disruptief denken om iets te realiseren. Met een paar personen bij Accent waren we ervan overtuigd dat je alles kunt digitaliseren wat in een traditioneel uitzendkantoor gebeurt. Europees onderzoek had bovendien aangetoond dat een fysiek sollicitatiegesprek voor vaste jobs nog altijd nodig was, maar niet voor laagdrempelige bijverdiens-ten of studentenjobs. Toch was er daarvoor op dat moment nog

niets op de markt. Om die reden hebben we de app gericht op bijverdieners. In 2016 gingen we live met een 100 procent digitaal uitzendplatform voor bijverdieners en studenten binnen horeca en retail. Inmiddels zijn daar een aantal belangrijke sectoren bijgekomen: events en festivals, logistiek en transport, administratie en services, en nijverheid en industrie.”

NowJobs wilde disruptief zijn. Happen jullie nu effectief uit de omzet van andere bedrijven binnen de groep?

“Het is onze sterkte dat wij tot een solide groep (House of HR, red.) behoren die financieel gezond is. De bedrijven binnen

die groep versterken elkaar. Elk jaar groeien we op een verstandige manier. We zullen bij-

“We hadden niet meteen een goede app, maar wel het beste team.”

voorbeeld niet opeens dertig mensen aanwerven als dat niet nodig is. De mensen met wie we ooit zijn begonnen — onze pioniers — zijn er nog altijd. Het is een team dat sterk samenhangt. En ondertussen is ons team nog meer versterkt met heel wat competente NowJobbers. Een gemeenschappelijke deler is onze passie voor ons bedrijf en ons product.”

>>

Leiderschap



Eline David heeft een topsportverleden. Ze speelde vroeger op hoog niveau volleybal en beachvolleybal. Veel zaken die ze toen leerde over het functioneren van teams, trekt ze door naar haar professionele leven. “Als je vertrouwen geeft, dan krijg je dat terug. Dat is mijn stokpaardje: wat je geeft, krijg je ook terug. Hetzelfde gebeurt met flexibiliteit en feedback.”

Ze laat iedereen vrij autonoom samenwerken in de teams. “Onze medewerkers hebben samen geleerd hoe ze moeten communiceren en elkaar feedback geven. Dat gieten we nu nog meer in structuren. Als mensen met een probleem komen, zal ik het niet voor hen oplossen, maar hen wel op de goede weg helpen. Ik toon hen wat ze kunnen zeggen en doen. Als het echt niet anders kan, wil ik wel helpen, maar ze worden veerkrachtiger als ze het zelf aanpakken. Zo creëer je alleen maar sterkere mensen om je heen.”

Verandering

De strategie van NowJobs steunt op vier pijlers voor de cultuur en de manier van leidinggeven.

‘*We are changers*’ is een eerste pijler. “Digitalisering maakt ons sneller en slimmer. Niemand doet nog dezelfde job als zes jaar geleden. Die verandering moet de mindset zijn. Iedereen stelt voortdurend de eigen job in vraag: hoe kunnen we dit beter doen? Verandering komt niet van één persoon, maar van de hele organisatie. Als je daarvoor openstaat en die verandering omarmt, dan sta je al tien stappen voor op de andere.”

De tweede pijler — ‘*we are team players*’ — doet Eline David ook denken aan haar sportverleden. Iedereen werkt aan een gezamenlijk doel. “Ons salesteam werkt niet op individuele targets, wij hebben als bedrijf een doelstelling. Iedereen weet wat het doel is en gaat daarvoor. In sales-teams zie je vaak haantjesgedrag, maar dat werkt hier niet. Een salesteam is niets zonder de input van marketing, IT of het customer success team dat de klantenopvolging doet. Voor ego’s is er hier geen plaats.”

Dankbaarheid

‘*We are grateful*’ is de derde pijler. Aan dankbaarheid hecht Eline David veel belang. “Omdat we hard werken, bereiken we veel. We genieten van die successen en geven onze medewerkers veel terug: van een fijne kantooromgeving tot verse soep, en nog zoveel meer... Op basis van de input en feedback bieden we veel, maar ik vind het wel belangrijk dat ze daar dankbaar voor zijn en het niet als vanzelfsprekend beschouwen.

We zijn niet alleen dankbaar voor onze successen en attenties, maar ook voor leermomenten: een probleem met de app oplossen, een marketingcampagne kritisch bekijken, of onze service heruitvinden. We proberen, leren en groeien. De mogelijkheid om fouten te maken, ook daar moeten we dankbaar voor zijn.”

Doelen stellen

Ook met de laatste pijler — ‘*we are goal getters*’ — refereert Eline David aan haar sportverleden. “Je moet een doel voor ogen hebben en weten waar je naartoe gaat, zowel professioneel als privé.

NowJobs is een commercieel bedrijf dat heldere doelen stelt, maar ook privé moet je weten wat je wil. Op die manier kun je veel beter omgaan met de balans tussen werk en privé. Geef je flexibiliteit, dan krijg je ook flexibiliteit terug van de medewerkers. Het moet niet altijd strikt afgebakend zijn, maar ik vind het wel belangrijk dat de medewerkers disconnecteren.”

Eline David kijkt naar veel mensen op. “Mensen als Rika Coppens en Conny Vandendriessche, de twee *leading ladies* van House of HR, inspireren mij. Hoe snel zij redeneren, daar ben ik nog niet. Door je te omringen met zulke mensen, word je wel sneller, sterker en slimmer. De groep duwt elkaar vooruit.”

“Als mensen met een probleem komen, zal ik het niet voor hen oplossen, maar hen wel op de goede weg helpen.”

Dat sterke team was ook noodzakelijk, want tijdens de beginjaren was NowJobs slachtoffer van zijn eigen succes.

“We hadden niet meteen een goede app, maar wel het beste team. In het begin was het een zoektocht om bijverdieners en bedrijven samen te brengen. We startten in Gent om te zien hoeveel bijverdieners en bedrijven we nodig hadden om de app zijn werk te laten doen. In ons expansieplan zouden we stad per stad aanpakken en ons merk laten uitbreiden als een olievlek. Door een reportage op VTM over NowJobs kwamen er opeens 20.000 bijverdieners en honderd bedrijven bij. Met vallen en opstaan voegden we de ene functie na de andere toe, maar de app kon de groei soms niet aan. Tegelijk moesten we het team snel uitbreiden met de juiste mensen. In zes jaar tijd groeiden we van vier naar tweehonderd medewerkers. Alles in symbiose verder laten groeien, is geen exacte wetenschap. Intussen zijn we actief in vier landen. Naast België zijn dat Nederland, Duitsland en Frankrijk. Toen we in 2019 in Nederland startten, hebben we ongeveer alles verkeerd gedaan. En daar hebben we veel uit geleerd.”

Wat deden jullie toen fout?

“We hebben te veel gedaan alsof België en Nederland twee aparte landen waren. In plaats van één team te vormen, ontstond er een wij-zijdynamiek. Zodra we dat merkten, werkten we aan verbinding. Nu hebben we één groot Europees team dat samenwerkt. We stellen elkaar vragen en leren van elkaar. Het is niet de bedoeling dat we alles opnieuw moeten uitvinden. In 2021 zijn we naar Frankrijk getrokken en het jaar daarop naar Duitsland. In 2022 namen we ook StaffMe in Frankrijk over, een platform voor micro-entrepreneurs. Helaas bestaat er geen handleiding voor een overname. Het

was niet evident om een nieuwe app te introduceren na het samenvoegen van StaffMe's eigen app en NowJobs. Ook het samenkomen van twee teams is niet altijd eenvoudig. We zijn de overname nog aan het verwerken, maar we hebben ook daar veel uit geleerd. Veerkracht is belangrijk in een dergelijk groeiverhaal. We vieren elk klein succes.”

In het begin richtten jullie je vooral naar studenten. Is dat intussen veranderd?

“Toen we startten, was 70 procent van de mensen die via NowJobs werkten, student. Nu is dat ongeveer vijftig procent. De andere helft bestaat uit werkenden en ouderen. Studenten kiezen vaak voor een studentenjob om bij te verdienen, ouderen zoeken vooral sociaal contact. Met zijn 85 jaar is Willy de oudste gebruiker van onze app. Uit ons jaarlijks onderzoek over *moonlighting* — de Engelse term voor bijver-

dienen — blijkt dat bijverdieners het nieuwe normaal geworden is, onder meer door de inflatie. Dat bewijzen ook de registraties in onze app: vandaag hebben 500.000 bijverdieners zich geregistreerd bij NowJobs. Die groep wordt steeds groter.

78 procent van de mensen met een flexi-job doet iets compleet anders dan hun hoofdberoep. Zo zijn er bijvoorbeeld heel wat boekhouders of bankbedienden die tijdens het weekend in de horeca werken. De combinatie van de twee contractvormen geeft hen een extra energieboost en ze leren andere skills. Ze zijn daar ook trots op. Bijverdieners kreeg een positievere connotatie dan vroeger. Zo'n bijverdienste is ook laagdrempelig, het is een manier om iets anders te exploreren, zonder een te grote sprong in het diepe te maken. NowJobs zit in de frontlinie om het bijverdienen nog populairder te maken.”



“Toen we in 2019 in Nederland startten, hebben we ongeveer alles verkeerd gedaan. En daar hebben we veel uit geleerd.”



Hoe zit het nu met het statuut van flexi-jobber?

“Dat flexi-jobs de arbeidskrapte oplossen, kun je niet tegenspreken. Binnen tien jaar zal er een structureel arbeidstekort zijn van 10 procent. Die vergrijzing kun je ontkennen of omarmen. Wij kiezen voor dat laatste. Veel 65-plussers zijn na hun loopbaan nog energiek en willen hun tijd op een nuttige manier invullen. Die gepensioneerde flexi-jobbers kunnen en willen structurele arbeidstekorten opvangen. Een flexi-job houdt hen bovendien maatschappelijk betrokken, wat hun welzijn verbetert. Gepensioneerde flexi-jobbers

Hebben jullie veel concurrentie?

“NowJobs is het enige platform in België dat het mogelijk maakt om de volledige flexibele poule te beheren: werkgevers kunnen zowel nieuwe bijverdieners zoeken als hun eigen flexi's, jobstudenten of bijverdieners inschrijven via de app. Op vlak van service hebben we dus een grote voorsprong op de kleinere spelers. Ook met ons product onderscheiden we ons van onze concurrenten: we zetten alles op alles om onze app intuïtief te houden. Toen ik aan dit

we kunnen groeien. Per vacature hebben wij nu gemiddeld vijftien sollicitaties.”

Hoe moeilijk is het om geschikt personeel te vinden?

Het is niet evident, maar we hebben het grote voordeel dat we bijna geen verloop kennen. We werken volgens het principe 'hire slow, fire fast', maar dat ontslaan gebeurt zelden. Sinds vorig jaar hebben we een hr-businesspartner die de aanwervingen voor zijn rekening neemt. Zo'n specialistenrol hadden

we al veel eerder moeten

introduceren

in plaats van

zelf de aanwervingen

te doen.

Gelukkig hebben

we ook een uitgebreide

community van

mensen die instromen

en meegroeien in de organisatie. Ze waren ooit klant

of werkten als student met onze app. Elke zomer komen

een tiental studenten helpen om de binnenkomende vragen van bijverdieners en bedrijven te beantwoorden.

Daarvan blijven er ook veel plakken. We bieden hen ook heel wat stageplaatsen, zowel nationaal als internationaal.”

In welke mate bent u bezig met duurzaam ondernemen?

“Dat vormt een belangrijk deel van onze activiteiten. VZW's hebben gratis toegang tot onze app en mensen kunnen ook aangeven dat ze

als vrijwilliger willen werken. Vanuit onze community is er een grote bereidwilligheid om dat te doen. We hebben ook nauwe contacten met JobRoad, een vzw binnen onze groep die jongeren met een achterstand tot de arbeidsmarkt integreert bij onze klanten.”

Wat zijn de grootste uitdagingen voor het bedrijf?

“In ons land slagen we erin om continu te groeien terwijl we in Frankrijk een acceleratie gevonden hebben met StaffMe. De volgende uitdaging is om succesvol te worden in Nederland en Duitsland. We doen voor 80 procent hetzelfde in de verschillende landen, maar we moeten telkens inspelen op de noden van de lokale markt. We merken dat alles rond mensen draait. Technologie is handig, maar het zijn wel de medewerkers die ervoor zorgen dat iets werkt. In Duitsland moet je bijvoorbeeld meer offline doen. Je zit met heel wat lokale aanpassingen, door de wetgeving of GDPR.”

Wat is de belangrijkste les die je tot nog toe geleerd hebt?

“Als je niks probeert, kun je ook niks verkeerd doen. Ik heb veel fouten gemaakt, maar dat kan. Het is ook niet erg, zolang je ze niet opnieuw maakt en eruit leert. Dat is een mindset in ons bedrijf. Door te proberen en te experimenteren, worden ons team en ons bedrijf slimmer.” ■

“De vergrijzing kun je ontkennen of omarmen. Wij kiezen voor dat laatste.”



zouden dan ook minder snel een beroep doen op de sociale zekerheid. Daarom begrijp ik niet waarom de Belgische regering de uitbreiding van het statuut complexer maakt. Waar flexi-jobbers eerst onbeperkt belastingvrij mochten bijverdienen, zullen ze vanaf 2024 belast worden wanneer ze met hun bijverdienste meer dan 12.000 euro netto verdienen. Waarom moet je iets veranderen dat goed werkt?”

project begon, was een van de voorwaarden dat de app supereenvoudig moet zijn, want anders kun je niet groeien. In België hebben we een team van veertig mensen dat onze app continu updatet en verder ontwikkelt. De kennis die daar rond is opgebouwd, is sterk. Ondertussen verloopt de b2c-acquisitie vlot. Ik denk dat 80 procent van de Belgische studenten de app kent. Bij de flexi-jobbers is dat ook aan het groeien. Hoe meer bedrijven wij vinden, hoe sneller