

‘We kennen elkaar al, zeggen kandidaten als ze de recruiter ontmoeten. Hebben ze de chatbot gesproken.’



Joboti

Oprichters: Luuk van Neerven en Stephan Kockelkoren

Ervaring in de branche: Van Neerven heeft ervaring in de werving- en selectiebranche en als interim recruiter. Kockelkoren was eerder betrokken bij HR-techbedrijven Jobsy en Jobbely.

Gestart: april 2016

Personeel in dienst: zes, inclusief stagiairs

Chatbot Eva wordt mee uit gevraagd

Wat is het maximumsalaris? Mag ik thuiswerken? Recruiters krijgen vaak dezelfde vragen. Beantwoorden kost veel tijd, tenzij je een slimme chatbot dit soort gesprekjes laat doen. Met dat idee ging Joboti in 2016 de markt op.

Frans Tilstra

De twee oprichters van Joboti, Luuk van Neerven en Stephan Kockelkoren, kennen elkaar sinds de brugklas. Kockelkoren studeerde vervolgens 'computational psychology', Van Neerven ging de recruitment in. "In 2016 kwam Stephan met het idee om chatbots in te zetten voor recruitment", vertelt Van Neerven. "De techniek om computers te laten converseren met mensen werd steeds slimmer. Ik vond het meteen een goed idee."

Recruiters besteden volgens Van Neerven een groot deel van hun tijd aan het beantwoorden van steeds dezelfde vragen van kandidaten. Is de vacature nog open? Wat is het maximumsalaris? Mag ik op gesprek? "Elke werkgever heeft wel een top 10 meest gestelde vragen, vaak heel simpele. Zulke vragen kun je inmiddels beter door een computer laten beantwoorden. Ga maar na: de software is snel, goedkoop en altijd beschikbaar, ook buiten kantooruren."

Vergissen is menselijk

En de ingewikkelde vragen? "Onze chatbot heeft nog moeite met het begrijpen van de intentie van een kandidaat als die meerdere vragen verpakt in een grote lap tekst. Bijvoorbeeld: 'Ik ben nog maar 14 jaar en ik wil bij jullie werken, maar dan wel in de zomer als parttime vakantiekracht. Mag dat?' Als de chatbot er niet uit komt, laten we vragen beantwoorden door een echt persoon. Dat geldt ook als de bot het antwoord simpelweg niet weet. Hij gaat natuurlijk niet zelf antwoorden verzinnen."

Joboti adviseert zijn klanten om eerlijk te zijn over het gebruik van de chatbot. Desondanks beseffen niet alle kandidaten dat ze met een computer chatten. "Veel chat-

bots krijgen een vrouwelijke persoonlijkheid. Die bots worden regelmatig mee uit gevraagd door kandidaten! Aan de andere kant krijgen recruiters van vlees en bloed soms een chatbot als alter-ego. 'Hoi, we kennen elkaar al!', zeggen kandidaten dan als de recruiter voor het eerst ontmoeten. Hebben ze de chatbot gesproken."

Antwoorden vertragen

Joboti doet dan ook zijn best de chatbot zo menselijk mogelijk te maken. "We vertragen de antwoorden van de bot, want een mens zou ook niet direct antwoord geven. Verder passen we het taalgebruik per kandidaat aan, op basis van vooraf vastgestelde persona's. Tot slot strooit de bot af en toe wat 'chit-chat' door het gesprek. Kom je op maandagochtend op de website, dan kan de chatbot vragen hoe je weekend was. 's Avonds krijg je eerder de vraag of je lekker zat te Netflixen." De markt begint de chatbots te omarmen, aldus Van Neerven. "In het begin kwamen alleen de echt innovatieve bedrijven op ons af. Nu volgen ook de grotere namen die Joboti zien als middel om hun processen te optimaliseren." Joboti heeft nu vijftientig klanten, waaronder USG, Nuon, DPA, Kruidvat en Mise en Place. "Onze ambitie is om naast Nederland het komende jaar België te veroveren en vervolgens heel Europa. De bot spreekt alle talen, dus de wereld ligt open. **X**"

Elk jaar starten meer dan duizend nieuwe *flexbureaus*. In de rubriek Starter portretteert Flexmarkt elke keer een nieuwkomer.