

Inhoud

Inleiding	2
Kennismaking met ondernemer John	2
Vacature 1: Servicemonteur	4
Missie 1: aantrekkelijke, competentiegerichte vacatureteksten maken	4
Stap 1 Huidige vacaturetekst onder de loep	4
Checklist inclusieve vacaturetekst	5
Vacaturetekst Servicemonteur [VOOR]	6
Stap 2: De vier tot zes belangrijkste functie-eisen bepalen	8
Stap 3 Vacaturetekst (her)schrijven	8
Vacaturetekst Servicemonteur [NA]	9
Missie 2: sollicitanten beoordelen op kwaliteiten	10
Stap 4 Vragen opstellen voor de eerste selectie	10
Stap 5 Scores in scoretabellen voor een objectieve beoordeling	11
Missie 3: een doorslaggevend sollicitatiegesprek voeren	13
Stap 6 Vragen opstellen voor het sollicitatiegesprek met bijbehorende scoretabellen	14
Stap 7 Het sollicitatiegesprek voeren	16
Stap 8 Onafhankelijk beoordelen	17

Inleiding

Iedere organisatie wil de juiste mensen op de juiste plek. Maar in een krappe arbeidsmarkt is dat geen eenvoudige opgave. Werkgevers investeren daarom volop in hun aantrekkingskracht – voor zowel huidige medewerkers als potentiële kandidaten. Dankzij genderneutraal taalgebruik verdwijnen functietitels als “voorman” langzaam uit beeld. Steeds meer vrouwen vervullen leidinggevende rollen, ook binnen de techniek. Gelijkwaardige verlofregelingen en aandacht voor culturele diversiteit dragen bij aan een inclusieve werkvloer: een omgeving waar verschillen worden gewaardeerd en waar mensen zichzelf kunnen zijn én zich kunnen ontwikkelen. Dat maakt een organisatie niet alleen inclusiever, maar ook aantrekkelijker.

Toch ontstaat zo’n divers personeelsbestand niet vanzelf. In de praktijk blijkt dat we bij het aannemen van nieuwe collega’s nog vaak vertrouwen op “de klik” in plaats van op een heldere match met de functie-eisen. Sterker nog: die functie-eisen zelf zijn ook niet altijd duidelijk. Of het zijn er veel te veel, waardoor niemand er echt aan voldoet.

De oplossing? Een objectief werving- en selectieproces. Door je te richten op de 4 tot 6 belangrijkste functie-eisen, maak je gerichtere keuzes en vergroot je de kans op de beste match.

In deze handreiking laten we je zien hoe een objectief werving- en selectieproces eruitziet, van vacaturetekst tot sollicitatiegesprek.

Kennismaking met ondernemer John

John de Bree is al negen jaar directeur en sinds kort ook trotse eigenaar van De Bree Installatietechniek: het bedrijf dat zijn vader bijna veertig jaar geleden eigenhandig heeft opgericht. De offerte-aanvragen stromen binnen, maar toch maakt John zich grote zorgen; zijn collega’s krijgen de werkroosters bijna niet meer rond. De belofte dat storingen binnen 24 worden verholpen worden heeft hij al moeten bijstellen naar “binnen drie werkdagen”. En dat heeft al tot aardig wat discussies en teleurgestelde klanten geleid.

John wil de teams dolgraag uitbreiden, maar het lukt maar niet om nieuwe mensen te vinden. Hij is ervan overtuigd geraakt dat de krappe arbeidsmarkt het bedrijf nekt: “Aan mij kan het niet liggen, ik bied betere contracten dan collega-ondernemers in de regio”. Hij vreest voor het voortbestaan van het bedrijf.

Nu hoort hij steeds vaker over bedrijven die zich met “objectieve werving en selectie” meer op de belangrijkste functie-eisen en competenties van werkzoekenden richten. Hij vraagt zich af of deze methode ook geschikt is voor de installatiebranche en specifiek voor zijn bedrijf. Hij legt zijn vraag voor aan zijn HR-collega Angela. Zij is van mening dat het zeker de moeite waard is om ermee aan de slag te gaan. “We zijn in het begin waarschijnlijk wat meer tijd kwijt aan het zorgvuldiger opstellen van vacatures, maar hopelijk plukken we daar later de vruchten van.”

We gaan John en Angela volgen en zien hoe zij het over een andere boeg gooien bij de volgende vijf functies:

1. Servicemonteur
2. Leidinggevend monteur
3. Engineer of werkvoorbereider E
4. Engineer of werkvoorbereider W
5. Calculator

In een werving- en selectieproces zijn er veel contactmomenten met kandidaten, zowel direct als indirect. Het begint met een vacaturetekst, waarmee je in contact probeert te komen met werkzoekenden. Het eindigt met een sollicitatiegesprek (of gesprekken) waarna een besluit volgt. Om het proces zo helder en eerlijk mogelijk te laten verlopen, is het zaak om op al die momenten objectief te handelen. Aan de hand van drie missies lopen we alle stappen langs die je hierin kunt zetten.

Missie 1: aantrekkelijke, competentiegerichte vacatureteksten maken

Missie 2: sollicitanten beoordelen op kwaliteiten

Missie 3: een doorslaggevend sollicitatiegesprek voeren

Vacature 1: Servicemonteur

Missie 1: aantrekkelijke, competentiegerichte vacatureteksten maken

Het begin van elk werving- en selectieproces is het opstellen van de vacature. Door kritisch naar je vacaturetekst te kijken en diversiteit expliciet te verwelkomen, wordt de vacature aantrekkelijk voor een bredere groep mensen. Door alleen de belangrijkste functie-eisen te noemen, kun je zo breed mogelijk werven op kwaliteiten en expertise.

Stap 1

Huidige vacaturetekst onder de loep

John ziet in de "checklist inclusieve vacaturetekst" dat een aansprekende vacaturetekst voldoet aan drie hoofdpunten:

- Er staan slechts vier tot zes functie-eisen in die helder worden toegelicht
- Er is transparantie over de arbeidsvoorwaarden en de sollicitatieprocedure
- De vacaturetekst is begrijpelijk en toegankelijk

Hij pakt de vacaturetekst voor een servicemonteur erbij en leest 'm nog eens kritisch door. De dingen die hem opvallen typt hij ernaast.

Checklist inclusieve vacaturetekst

Deze checklist helpt je bij het inclusiever maken van je vacaturetekst. Dat wil zeggen: de tekst aansprekender maken voor een grotere groep kandidaten.

De belangrijkste functie-eisen, de kerncompetenties, zijn helder

- ✓ **Er staan 4-6 functie-eisen genoemd**
Hoe minder eisen, hoe meer mensen zich aangesproken voelen. Ook pre's zijn functie-eisen!
- ✓ **Het is duidelijk wat de organisatie zoekt in een kandidaat**
*Beschrijf niet wie iemand moet zijn ("teampayer") maar wat iemand moet kunnen om de functie goed uit te voeren ("je kunt feedback geven en ontvangen binnen je team").
Je kunt hiervoor gebruik maken van competentielijsten.*

Er is transparantie over arbeidsvoorwaarden en het sollicitatieproces

- ✓ **Er is ruimte in het aantal contracturen**
Hoe flexibeler het aantal, hoe meer mensen reageren.
- ✓ **Er staat een salarisrange genoemd**
In tegenstelling tot "een marktconform salaris" geeft een salarisrange duidelijkheid en transparantie.
- ✓ **Vermeld secundaire arbeidsvoorwaarden**
Extra tip: inclusie kan hier expliciet gemaakt worden: "Wij bieden de mogelijkheid om drie christelijke feestdagen om te ruilen voor niet-christelijke feestdagen".
- ✓ **De selectieprocedure wordt uitgelegd**
Vertel waarom de organisatie voor een objectieve methode kiest en wat de kandidaat aan communicatie mag verwachten, met bijbehorende datums.

De vacature is uitnodigend, begrijpelijk in tekst en toegankelijk in vormgeving

- ✓ **De functietitel is genderneutraal**
Dus geen 'gastvrouw' of 'voorman'.
- ✓ **De vacature bevat zo min mogelijk afkortingen en vakjargon**
Gebruik alleen vaktaal als de kandidaat deze al moet beheersen.
- ✓ **De vacature bevat geen moeilijke woorden**
Uit onderzoek blijkt dat mensen – ongeacht taalniveau - graag teksten in gemakkelijke taal lezen. Test of bepaalde woorden B1 niveau zijn, of laat AI je een handje helpen.
- ✓ **De tekst is overzichtelijk geordend**
Maak bijvoorbeeld gebruik van tussenkopjes om de informatie te bundelen. Zo voorkom je dubbele eisen en overlap.
- ✓ **De tekst staat op een webpagina**
Zo is de tekst in principe voor iedereen vindbaar. Pdf-bestanden zijn niet altijd vindbaar en ook niet voor iedereen toegankelijk.
- ✓ **Eventueel beeldmateriaal laat diversiteit zien, maar toont wel een realistische afspiegeling van de organisatie**
Laat (echte) mensen in verschillende functies zien. Stockfoto's van diverse teams zijn misleidend. Laat liever eerlijk zien waar de organisatie staat.
- ✓ **Er wordt impliciet of expliciet verteld op welke manier de organisatie aan diversiteit, inclusie en gelijkwaardigheid (DIG) werkt.**
*Impliciet: "Op ons kantoor kun je gebruik maken van een stilleruimte".
Expliciet: "Hier lees je ons diversiteitsstatement".*

Functie-eisen en
competenties

Transparantie

Uitnodigend en
begrijpelijk

Vacaturetekst Servicemonteur [VOOR]

Is techniek jouw passie, wil jij graag op mooie moderne locaties werken en passen de termen **teamspeler en klantgericht echt bij jou? Dan zoeken wij jou! Word Servicemonteur!**

Wat ga jij doen?

Als fulltime servicemonteur ben jij het gezicht en aanspreekpunt op diverse projectlocaties. Jouw werkzaamheden bestaan hoofdzakelijk uit het plegen van preventief en correctief onderhoud op diverse vaste locaties, maar ook het opleiden van mensen binnen het team. Jij steekt je handen uit de mouwen bij aanpassingen binnen het gebouw en begeleidt deze van A tot Z. Dit betekent ook dat je de administratie op orde houdt, je bestellingen plaatst bij de werkvoorbereider en opdrachten monitort.

Door jouw nauwkeurigheid komt er niemand voor verrassingen te staan. Tenslotte ben jij hét aanspreekpunt voor de opdrachtgevers, leveranciers en onderaannemers. Dankzij jou blijft iedereen op de hoogte van wat er speelt. Ook als er een wens is vanuit de klant neem jij het werk op en deel jij dit met de Contractbeheerder. Vervolgens ben jij er ook bij om te helpen met het uitvoeren hiervan.

Kortom, een verantwoordelijke en dynamische baan. Als servicemonteur rapporteer je aan de Contractbeheerder. Het draaien van storingsdiensten is onderdeel van je werkzaamheden. Niet onbelangrijk: je komt op geweldige locaties te werken, namelijk diverse werkplaatsen van de NS met Leidschendam als hoofdlocatie. Daarnaast ben je ook met enige regelmaat rondom Utrecht aan het werk. Jij bent daar het vaste gezicht op locatie en bouwt een mooie band op met opdrachtgevers en leveranciers.

Past ons DNA bij jou?

Gezonde, comfortabele en toekomstbestendige gebouwen. Daar staan we voor. Wij leveren integrale dienstverlening op het gebied van beheer en onderhoud; bouwkundig, installatietechnisch en facilitair. Je mag onder andere het volgende verwachten als je bij ons komt werken:

- Aansprekende en uitdagende projecten;
- Een informele en prettige werksfeer. We werken in een platte organisatiestructuur, dat betekent dat alle deuren altijd voor iedereen open staan;
- Volop kansen om jezelf te ontwikkelen en genoeg doorgroeimogelijkheden. We hebben onder andere een eigen Academy met een groot aanbod aan cursussen en trainingen;

Wanneer ben je een teamspeler en wat houdt "klantgericht" in?

Hoeveel uur is "fulltime"?

Van A tot Z: kan dit specifieker?

Hier staan behoorlijk veel verwachtingen genoemd. Zijn dit allemaal functie-eisen of slechts pre's? Als er dingen tussen staan die we niet tot de 4-6 belangrijkste functie-eisen rekenen, zijn het verborgen functie-eisen die mogelijk de drempel verhogen voor kandidaten om te solliciteren.

Moeilijke taal.

Dit klinkt uitnodigend. We kunnen hier meer vertellen over wat we doen om mensen zich thuis te laten voelen.

- De salarisschaal loopt van €2.697 tot en met €4.549;
- Goed materiaal voor goede professionals. Of het nou een telefoon van de zaak, een laptop of gereedschap is; bij ons ben je verzekerd van goed materiaal;
- Wij vallen onder de cao metaal en techniek technisch installatiebedrijf. Dat betekent een goed pensioen, 25 vakantiedagen en 13 ADV dagen;
- Wij zien graag dat jij met veel plezier bij ons werkt. Wij geloven dat fysieke en mentale gezondheid daarbij onmisbaar zijn. Daarom dagen wij jou uit om samen met collega's hieraan te werken en bieden we je de mogelijkheid om je aan te melden bij ons FIT programma. Dit is een platform waarin vitaliteit (gezondheid en mentaal) sportieve uitdagingen en gezelligheid op een laagdrempelige manier samenkomen.

Hier staan alle arbeidsvoorwaarden op een rij, dat gaat dus al goed. Bovendien laten we met ons FIT-programma de menselijke kant van ons bedrijf zien en dat we een gezonde werkomgeving belangrijk vinden.

Past jouw DNA bij ons?

Werk jij toekomstgericht en ben je ondernemend? En wil je vooral ook plezier hebben in jouw dagelijks werk? Dan past ons DNA bij elkaar. Qua persoon:

- Ben je in het bezit van minimaal een MBO 3 opleiding Werktuigbouwkunde
- Ben je nauwkeurig in jouw werk, zowel in het onderhoud als de administratie. En je kan goed werken met Word en Excel;
- Kan je makkelijk en snel schakelen met opdrachtgevers, leveranciers en onderaannemers. Dit doe je omdat je communicatief sterk en tevens een echte vakman/vakvrouw bent;
- Heb je minimaal 2 tot 4 jaar ervaring als servicemonteur (geen vereiste);
- Heb je ervaring met het begeleiden en contact houden met onderaannemers;
- Heb je kennis (of ben je bereid dit te leren) van meet- en regelsystemen.

Snapt iedereen wat "toekomstgericht en ondernemend werken" is?

Hier staan de belangrijkste functie-eisen genoemd.

De minimale tijd aan werkervaring is geen vereiste, waarom staat het hier dan toch genoemd?

Ons bedrijf

Met trots, vakmanschap én plezier zorgen wij ervoor dat gebouwen gezond, comfortabel en toekomstbestendig zijn. Dit doen wij door langlopende integrale beheer- en onderhoudscontracten aan te gaan. Een duurzame en transparante relatie met onze klanten staat centraal.

Verwachten we hierin iets van de kandidaat?

Solliciteer nu!

Voor meer informatie over deze functie neem je contact op met .. telefonisch of via whatsapp via ... Heb je zin in deze functie? Aarzel niet, klik op de knop en solliciteer direct. We zien je reactie graag tegemoet. Veel succes!

We leggen nog niet uit hoe het selectieproces eruit ziet.

Stap 2:

De vier tot zes belangrijkste functie-eisen bepalen

Wat John vooral opvalt, is de hoeveelheid verborgen eisen die in de tekst staan. Hij realiseert zich dat dit mensen kan afschrikken; er zullen er maar weinig zijn die achter elke eis een vinkje kunnen zetten. Wat zijn nu écht de kerncompetenties voor deze functie? Tijd om met de vacaturehouder om de tafel te gaan.

Samen met zijn collega Angela pakt hij het digitale functiehandboek [\[link\]](#) erbij en komen tot het volgende lijstje:

Belangrijkste functie-eisen servicemonteur:

1. **MBO 3 werk- en denkniveau**
2. **Richting werktuigbouwkunde**
3. **Klantgerichtheid:** Je begrijpt de behoeften van de klant, communiceert duidelijk over oplossingen en bouwt vertrouwen op door vriendelijk professioneel en behulpzaam te zijn.
4. **Probleemoplossend vermogen:** Je onderzoekt storingen grondig, bedenkt efficiënte en duurzame oplossingen en zorgt dat problemen definitief en binnen de gestelde tijd worden verholpen.
5. **Planmatig werken:** Je organiseert je werkzaamheden efficiënt, her-prioriteert flexibel bij onverwachte situaties, en communiceert helder over voortgang en wijzigingen met klanten en collega's.
6. **Kwaliteitsgerichtheid:** Je werkt nauwkeurig volgens geldende normen en veiligheidsvoorschriften, controleert je werk grondig, en levert betrouwbare resultaten die voldoen aan hoge kwaliteitsstandaarden.

Stap 3

Vacaturetekst (her)schrijven

Aan de hand van de checklist én de zorgvuldig gekozen kerncompetenties wordt de vacaturetekst herschreven.

Vacaturetekst Servicemonteur [NA]

Over de functie

Als **servicemonteur** ben jij het vaste aanspreekpunt op verschillende projectlocaties. Je onderhoudt installaties, verhelpt storingen en zorgt ervoor dat alles optimaal functioneert. Daarnaast begeleid je collega's, plaats je bestellingen en houd je de administratie bij. Je werkt op meerdere locaties, met Leidschendam als uitvalsbasis en af en toe in Utrecht.

Wat ga je doen?

- Onderhouden en repareren van installaties.
- Opsporen en verhelpen van storingen.
- Begeleiden van collega's en afstemmen met opdrachtgevers en leveranciers.
- Plannen en organiseren van taken en materialen.
- Registreren van werkzaamheden en opstellen van rapportages.
- Meedraaien in storingsdiensten.

Wat neem jij mee?

- **Technisch inzicht:** Je hebt mbo 3-werk- en denkniveau in een technische richting, bij voorkeur werktuigbouwkunde.
- **Klantgerichtheid:** Je luistert goed naar de klant en legt duidelijk uit wat je gaat doen. Je bent vriendelijk en professioneel en je helpt graag.
- **Probleemoplossend vermogen:** Je zoekt uit wat er mis is en zorgt snel voor een goede en blijvende oplossing.
- **Planmatig werken:** Je plant je werk goed en past je planning aan als dat nodig is. Je houdt klanten en collega's op de hoogte.
- **Kwaliteitsgerichtheid:** Je werkt netjes en veilig. Je controleert je werk goed en zorgt voor een betrouwbaar resultaat.

Wat bieden wij?

- Een salaris tussen **€2.697 en €4.549**, afhankelijk van ervaring.
- 25 vakantiedagen en 13 ADV-dagen conform cao Metaal en Techniek.
- Goede voorzieningen, zoals een telefoon, laptop en professioneel gereedschap.
- Opleidings- en doorgroeimogelijkheden via onze Academy.
- Een open en betrokken werksfeer.
- Een vitaliteitsprogramma met sportieve en sociale activiteiten.

Over ons

Wij zetten ons in voor gezonde, comfortabele en duurzame gebouwen. Met vakmanschap en plezier zorgen we voor hoogwaardig beheer en onderhoud in langdurige samenwerkingen met onze klanten.

Solliciteren?

Interesse? Neem contact op via **[contactgegevens]** of solliciteer direct via **[sollicitatielink]**. We kijken uit naar jouw reactie!

Missie 2: sollicitanten beoordelen op kwaliteiten

Het is belangrijk om bij iedere kandidaat uitsluitend te vragen naar dat wat direct relevant is voor de functie. Het is een goed idee om de motivatiebrief en het cv te vervangen door een vaste set vragen. Zo kun je sollicitanten goed met elkaar vergelijken. Het gaat immers niet om “wie is de kandidaat”, maar om “wat kán de kandidaat”.

Stap 4

Vragen opstellen voor de eerste selectie

John en Angela willen een vragenlijst opstellen die elke sollicitant moet beantwoorden. Kandidaten hoeven dus geen motivatiebrief te schrijven of een cv in te sturen, maar vertellen alleen datgene wat voor de functie belangrijk is. Dat scheelt de sollicitant tijd én kopzorgen.

Maar welke vragen zijn nu voor zo'n eerste selectie het meest geschikt? John en Angela hebben vier uitgangspunten:

- **We stellen niet te veel vragen**, want dat verhoogt weer de drempel om te solliciteren
- **We stellen niet te diepgaande vragen**, want die kunnen we beter bewaren voor het sollicitatiegesprek
- **We leiden de vragen goed in** en leggen steeds uit waarom de gevraagd functie-eis belangrijk is.
- **We stellen enkel vragen die ingaan op de allerbelangrijkste functie-eisen**, zodat alleen mensen solliciteren die aan de minimale voorwaarden voldoen.

Uiteindelijk hebben ze ervoor gekozen om voor de eerste selectie te focussen op de competenties **technisch inzicht**, **probleemoplossend vermogen** en **planmatig werken**. Zonder deze competenties is de functie namelijk niet uit te voeren.

1. **Technisch inzicht:** Als servicemonteur werk je elke dag met installaties. Soms moet je snel zien wat er kapot is en hoe je het kunt maken, ook zonder veel uitleg of handleidingen.

Waaruit blijkt dat jij mbo 3-werk- en denkniveau in een technische richting hebt?
Je kunt hierbij putten uit behaalde diploma's, certificaten en werkervaring.

2. **Klantgerichtheid:** Je hebt vaak direct contact met klanten op locatie. Het is belangrijk dat je luistert, rustig uitlegt wat je gaat doen en vriendelijk blijft, ook als klanten ontevreden zijn.

Stel: je bent bij een klant die zegt dat een storing vaak terugkomt. Wat zeg je tegen de klant? Wat doe je daarna? Geef je antwoord in maximaal 5 zinnen.

3. **Probleemoplossend vermogen:** Als servicemonteur moet je vaak storingen opsporen en snel oplossen. Soms weet je niet direct wat er mis is. Dan moet je zelf goed onderzoeken en beslissen wat de beste oplossing is.

Kun je een voorbeeld geven van een keer dat je een lastige storing tegenkwam? Wat deed je om het probleem snel, goed en blijvend op te lossen? Vertel in maximaal 6 stappen.

4. **Planmatig werken:** Je werkt vaak op meerdere plekken op een dag. Je moet goed plannen hoeveel tijd je nodig hebt, spullen meenemen en klanten en collega's op tijd informeren als iets verandert.

Stel: je hebt drie klussen op een dag en één klus duurt langer. Wat doe je? Hoe laat je klanten en collega's dit weten? Geef je antwoord in maximaal 5 stappen.

5. **Kwaliteitsgerichtheid:** Als servicemonteur moet je ervoor zorgen dat installaties veilig en netjes werken. Je controleert je eigen werk goed, zodat de installatie betrouwbaar blijft en klanten tevreden zijn.

Kun je vertellen over een situatie waarin je een fout of risico zag in je werk of dat van een collega? Wat deed je toen? Geef je antwoord in maximaal 5 zinnen.

Stap 5

Scores in scoretabellen voor een objectieve beoordeling

Angela maakt bij elke vraag een scoretabel waarin ze vastlegt wat mogelijke antwoorden zijn en welke antwoorden passen bij een geschikte kandidaat en welke bij een minder geschikte kandidaat. Als straks alle sollicitaties binnen zijn, kunnen zij en John de antwoorden van de kandidaten op precies dezelfde manier beoordelen.

[...]

1. Technisch inzicht

Waaruit blijkt dat jij mbo 3-werk- en denkniveau in een technische richting hebt?
Je kunt hierbij putten uit behaalde diploma's, certificaten en werkervaring.

Score

Omschrijving

1 - Onvoldoende

Geen relevante diploma's/certificaten, nauwelijks technische werkervaring, kan weinig voorbeelden geven van eigen technisch inzicht.

Score	Omschrijving
2 - Voldoende	Heeft mbo 3-diploma of vergelijkbare certificaten óf relevante werkervaring. Kan globaal uitleggen hoe problemen worden opgelost.
3 - Goed	Heeft mbo 3-diploma én aanvullende certificaten of brede ervaring. Legt duidelijk uit hoe technische problemen zelfstandig zijn aangepakt.

2. Probleemoplossend vermogen

Kun je een voorbeeld geven van een keer dat je een lastige storing tegenkwam? Wat deed je om het probleem snel, goed en blijvend op te lossen? Vertel in maximaal 6 stappen.

Score	Omschrijving
1 - Onvoldoende	Kan geen concreet voorbeeld geven. Laat weinig structuur of inzicht zien in het oplossen van storingen.
2 - Voldoende	Geeft een voorbeeld en laat een logische werkwijze zien om de storing op te lossen. Zoekt uit wat er mis is en zorgt voor een oplossing. Deze is echter niet snel of blijvend.
3 - Goed	Geeft een voorbeeld en laat een logische werkwijze zien om de storing op te lossen. Zoekt uit wat er mis is en zorgt snel voor een goede en blijvende oplossing.

3. Planmatig werken

Stel: je hebt drie klussen op een dag en één klus duurt langer. Wat doe je? Hoe laat je klanten en collega's dit weten? Geef je antwoord in maximaal 5 stappen.

Score	Omschrijving
1 - Onvoldoende	Houdt geen rekening met planning, vindt het lastig te reageren op onverwachte situaties en informeert klanten/collega's slecht.
2 - Voldoende	Heeft een goede planning en past planning aan als dit nodig is. Klanten en/of collega's worden hierover echter niet duidelijk geïnformeerd.
3 - Goed	Heeft een goede planning en past planning aan als dit nodig is. En communiceert helder en proactief met alle betrokkenen.

John en Angela zetten de vacature online en verspreiden deze via social media en hun vaste netwerken. Ze zetten erbij wat de sluitingsdatum is, zodat werkzoekenden precies weten tot wanneer ze kunnen solliciteren.

De korte vragenlijst lijkt zijn werk te doen: maar liefst vier mensen reageren (dat zijn er vier meer dan bij de eerste poging!). Maar zijn ze ook geschikt voor de functie?

John en Angela gaan dit keer niet samen om de tafel, maar beoordelen onafhankelijk van elkaar de sollicitaties. Met het invullen van de normtabellen hebben ze heel snel een goed beeld. Drie kandidaten scoren en worden uitgenodigd voor een gesprek.

Scores	
1	Onvoldoende
2	Matig
3	Voldoende
4	Ruim voldoende
5	Excellent

Gespreks datum	Tijdstip	Naam kandidaat	Scores						Totaalscore	Opmerking
			Functie-eis 1	Functie-eis 2	Functie-eis 3	Functie-eis 4	Functie-eis 5	Functie-eis 6		
1										
2										
3										
4										

Missie 3: een doorslaggevend sollicitatiegesprek voeren

De kunst is om een persoonlijk gesprek te voeren mét focus op de belangrijkste functie-eisen. Als we met iemand in gesprek zijn, willen we graag dat "het klikt". Dat is heel sociaal en menselijk, maar in een sollicitatiegesprek niet wenselijk. De kans bestaat dat je de persoon aanneemt met wie je het best klikt, terwijl diegene misschien niet het meest geschikt is voor de baan. Een omgekeerd voorbeeld: misschien mis je bij een kandidaat bepaalde sociale vaardigheden. Vraag jezelf dan af: mis ik die sociale vaardigheden nu vooral in het persoonlijk contact, of zijn deze ook essentieel voor de functie? Als dat laatste het geval is, dan zou dit één van de 4-6 belangrijkste functie-eisen moeten zijn waar je iemand onderbouwd op kunt beoordelen. Als het geen functie-eis betreft, is het niet eerlijk als je je waarneming zou laten meewegen in de beoordeling.

Stap 6

Vragen opstellen voor het sollicitatiegesprek met bijbehorende scoretabellen

[...]

Angela en John hebben bij de eerste selectie gekozen om te letten op drie dingen: **technisch inzicht, probleemoplossend vermogen** en **planmatig werken**. Van de drie kandidaten die zij hebben uitgenodigd voor een gesprek, hebben ze dus al een eerste indruk op deze punten. Ze vinden dat ze genoeg weten over het technisch inzicht van de kandidaten. Maar ze willen tijdens het sollicitatiegesprek nog wel letten op probleemoplossend vermogen en planmatig werken, naast natuurlijk klantgerichtheid en kwaliteitsgerichtheid.

Ze doen dit op dezelfde manier als bij de eerste selectie: ze bedenken vragen en maken scorelijsten om de antwoorden te beoordelen. Elke vraag wordt eerst ingeleid.

1. Klantgerichtheid

Je hebt vaak direct contact met klanten op locatie. Het is belangrijk dat je luistert, rustig uitlegt wat je gaat doen en vriendelijk blijft, ook als klanten ontevreden zijn.

Stel je voor: een klant is ontevreden omdat een storing die jij hebt opgelost kort daarna opnieuw optreedt. Hoe ga je hiermee om?

Score	Beschrijving
1	Geeft geen duidelijk antwoord op de vraag
2	Reageert vriendelijk op de klant, maar komt niet echt tot de kern van het probleem en communiceert niet over wat er gaat gebeuren.
3	Reageert vriendelijk en professioneel op de klant, komt enigszins tot de kern van het probleem, maar communiceert nog niet duidelijk over wat er gaat gebeuren.
4	Reageert vriendelijk en professioneel op de klant, komt door goed luisteren tot de kern van het probleem en neemt klant enigszins mee in wat er gaat gebeuren.
5	Reageert vriendelijk en professioneel op de klant, komt door goed luisteren tot de kern van het probleem en neemt de klant duidelijk mee in wat er gaat gebeuren.

2. Kwaliteitsgerichtheid

Betrouwbaarheid en veiligheid van installaties zijn essentieel.

Kun je een situatie beschrijven waarin jouw zorgvuldige manier van werken leidde tot het voorkomen van een fout of veiligheidsrisico?

Score	Omschrijving
1 - Onvoldoende	Ziet fouten of risico's niet of onderneemt geen actie om ze te herstellen.
2 - Voldoende	Herkent fouten of risico's en grijpt in, maar controleert/checkt de betrouwbaarheid van het resultaat niet/onvoldoende.
3 - Goed	Herkent fouten en risico's en grijpt in, controleert het werk en checkt de betrouwbaarheid en kwaliteit van het resultaat.

3. Probleemoplossend vermogen

In deze functie is het belangrijk dat je bij een storing snel in actie komt en zorgt voor een goede en blijvende oplossing.

Kun je een voorbeeld geven van een moment waarop je een storing moest oplossen terwijl er druk op stond? Wat deed je precies, en hoe heb je ervoor gezorgd dat het probleem blijvend werd verholpen?

Score	Beschrijving
1	Geeft geen duidelijk antwoord op de vraag
2	Geeft een voorbeeld waarbij de oplossing niet tijdig of tijdelijk was.
3	Geeft een voorbeeld waarbij de storing tijdig opgelost werd, maar van tijdelijke aard.
4	Geeft een voorbeeld waarbij de storing tijdig en duurzaam opgelost werd.
5	Geeft een voorbeeld waarbij de storing tijdig en duurzaam opgelost werd en er expliciet aandacht was hoe een dergelijk probleem in de toekomst te voorkomen.

4. Planmatig werken

Je werkt op meerdere locaties die niet altijd dicht bij elkaar zijn en je moet je werk goed plannen en afstemmen met anderen.

Stel je voor dat je op één dag meerdere afspraken hebt bij verschillende klanten, maar op weg van de ene klant naar de andere klant kom je in de file te staan. Hoe ga

je om met je planning en hoe houd je alle betrokkenen op de hoogte?

Score	Omschrijving
1	Doet niets of meldt zich veel te laat zonder uitleg.
2	Meldt zich te laat met minimale informatie en zonder overleg over planning.
3	Informeert de klant tijdig, past planning aan en zoekt een werkbare oplossing.
4	Informeert proactief, stemt af met andere afspraken en zoekt eventueel alternatieven.
5	Neemt volledige regie: communiceert tijdig met alle partijen, houdt ruimte in planning en stelt klantgericht oplossingen voor.

Stap 7

Het sollicitatiegesprek voeren

Het is zo ver: de sollicitatiegesprekken. Het is niet gelukt om alle drie de kandidaten op dezelfde dag uit te nodigen. Het is daarom extra belangrijk dat John en Angela goede notities maken, want het beoordelen van de kandidaten komt pas op het moment dat alle kandidaten zijn langs geweest. Zo proberen ze te voorkomen dat ze al (onbewust) een voorkeur ontwikkelen. Een gelijk speelveld is belangrijk. John en Angela maken gebruik van de volgende vuistregels:

- ✓ **Stel de kandidaat op zijn of haar gemak, vertel hoe het gesprek ongeveer zal verlopen en waarom je voor de methode van objectief selecteren kiest.**

Voor een kandidaat kan het prettig zijn als er (nogmaals) wordt uitgelegd waarom de organisatie aan gelijke kansen werkt.

- ✓ **Maak aantekeningen.**

Noteer de kern van de antwoorden. Het scoren komt later.

- ✓ **Wanneer een antwoord onvoldoende inzicht geeft, stel je de juiste vervolgvragen.**

Aan de hand van STARR-vragen (Situatie, Taak, Actie, Resultaat, Reflectie) kun je bij iedere kandidaat dezelfde hoeveelheid informatie ophalen.

- ✓ **Rond het gesprek goed en neutraal af.**

Check of de kandidaat nog vragen heeft en/of leg het vervolg van de procedure uit.

Stap 8

Onafhankelijk beoordelen

Er zijn drie hartstikke goede en leuke gesprekken gevoerd. Gevoelsmatig hebben John en Angela wel een idee welke kandidaat als best uit de bus komt, maar uiteraard is dit niet het moment om op hun gevoel af te gaan. De scores geven de doorslag. Ze volgen de volgende stappen:

- ✓ **Noteer individueel de scores per vraag aan de hand van de normeringstabellen.**

Doe dit op basis van je eigen aantekeningen, zonder overleg met anderen.

- ✓ **Vul samen het totaalscoreformulier in.**

Loop per vraag alle kandidaten af. Kom in overleg tot één score per competentie per kandidaat.

- ✓ **Kom tot een objectief besluit.**

Aan de hand van de gewogen totaalscores wordt bepaald welke kandidaat doorgaat.

Het was een close call, maar uiteindelijk is er één kandidaat die het best scoort. Het fijne aan de objectieve aanpak is dat Angela ook de kandidaten die het niet geworden zijn op een juiste manier kan inlichten. Ze kan met een goede onderbouwing uitleggen waarom zij het (net) niet geworden zijn.