



De toekomst van de candidate experience

Praktische tips voor het online
werven, selecteren en onboarden
van veelbelovend talent

De arbeidsmarkt is radicaal veranderd

De coronapandemie heeft de wereld voorgoed veranderd. We shoppen massaal online, streamingdiensten beleven ongekennde successen, onze jongeren studeren nog steeds grotendeels remote.

Ook op de arbeidsmarkt is de digitalisering niet meer te stuiten. Thuiswerken is helemaal ingeburgerd, zoeken naar werk doen we online en virtueel solliciteren is al lang geen science fiction meer.

41% van de werkgevers denkt dat onze manier van werken voorgoed veranderd is¹

Prioriteiten verschuiven en werkgevers staan voor belangrijke uitdagingen. Want hoe trek je de aandacht van werkzoekenden tussen alle digitale prikkels? En hoe bouw je - in een wereld waarin steeds meer op afstand plaatsvindt - aan een hechte relatie met je medewerkers? Met andere woorden, hoe kun je ook in een digitale wereld altijd de juiste medewerkers vinden en aan je verbinden?

In dit e-book geven we je belangrijke inzichten en cijfers, tips van vakgenoten en praktische voorbeelden waarmee je het hart van talent kunt veroveren in een steeds digitaler georiënteerde wereld.

Veel inspiratie gewenst!

45% van de recruiters ontdekte nieuwe manieren om talent te sourcen²

¹ Onderzoek van Indeed, n=6750 (wereldwijd)

² Onderzoek van Indeed, n=6750 (wereldwijd)



Inhoudsopgave

01 **Digitaal werven**

1. Stel de kandidaat centraal
2. Schrijf een verleidelijke vacaturetekst
3. Laat zien wie je bent
4. Maak solliciteren makkelijk
5. Schep duidelijkheid
6. Houd contact
7. Reageer snel

02 **Selecteren op afstand**

1. Laat je kandidaat shinen
2. Zorg voor een vlekkeloze techniek
3. Schets een levendig beeld van je bedrijf
4. Maak een feestje van een assessment

03 **Online preboarden en onboarden**

1. Warm welkom direct vanaf het contract
 2. Heb de basis op orde
 3. Houd structureel contact
 4. Investeer in het teamgevoel
- 

A person with glasses and a beard is writing in a notebook. A laptop is in the foreground. The image has a blue overlay.

01

Digitaal werven

01 | Digitaal werven

De arbeidsmarkt is krappere dan ooit. Tegenwoordig zijn er zelfs meer vacatures dan werkzoekenden. Werkgevers richten zich daarom massaal op latente kandidaten. Talent dat niet actief op zoek is naar een baan, maar wel openstaat voor een mooie uitdaging. Hoe pakken zij dit succesvol aan?

1. Stel de kandidaat centraal

Beschrijf vooraf de persona van jouw ideale kandidaat en houd deze voor ogen in alles wat je doet. Waar is jouw persona actief online? Wat zoekt hij in een baan en een werkgever, wat houdt hem bezig, wat wil hij veranderen en wat doet zijn hart sneller kloppen? Houd jouw ideale kandidaat voor ogen bij het inrichten van het recruitmentproces. Rol als het ware een virtuele rode loper uit in elke stap van het proces.

Training Tip

Word een pro met het gratis [e-book 10 tips voor de beste vacatureteksten](#)

2. Schrijf een verleidelijke vacaturetekst

We worden vandaag de dag overspoeld met allerlei online boodschappen. Het is jouw missie om jouw vacature er echt uit te laten springen bij je ideale kandidaat. Vacatureteksten schrijven is een kunst op zich. Niet eenvoudig, maar zeker de moeite waard. Het is immers het startpunt van een mooie reis die jullie samen gaan maken: de candidate journey.

Een goede vacaturetekst is letterlijk op het lijf geschreven van jouw persona. Het spreekt aan, maakt nieuwsgierig en doet precies die belofte waar jouw ideale kandidaat bewust of onbewust al een tijdje op zat te wachten. Zodat hij direct op de knop 'Solliciteer' of 'Ontdek meer' klikt.

3. Laat zien wie je bent

Recruitment gaat niet alleen om het bereiken van de juiste kandidaten. Je wilt hen immers ook daadwerkelijk verleiden bij jou te solliciteren. Vertel dus niet zozeer wat jij zoekt in een kandidaat, maar juist wat je veelbelovend talent te bieden hebt. Verkoop jezelf als werkgever ook online. Wat maakt het aantrekkelijk om bij jou te werken? Wat maakt de baan uniek, hoe is de bedrijfscultuur en waar gaat jouw nieuwe medewerker het verschil maken?

Wees aanstekelijk en breng jouw bedrijf tot leven in de verbeelding van de kandidaat. Echte verhalen van echte mensen maken enthousiast en wekken vertrouwen. Vraag je medewerkers in video's, blogs of reviews te laten zien hoe het écht is om bij jou te werken.

Tech tip

Reviews, aanbevelingen en ervaringen van echte medewerkers wegen zwaar mee in het beslissingsproces. Profiteer van deze gratis reclame en vraag (ex-) medewerkers om je bedrijf te beoordelen op je Indeed Bedrijfspagina.

53%

van de werkzoekenden laat reviews op onafhankelijke sites zoals Glassdoor en Indeed meewegen in de keuze bij welk bedrijf ze solliciteren³

³ Onderzoek van Indeed, n=500

4. Maak solliciteren makkelijk

Het klinkt als een open deur. Toch sta je versteld van de hoeveelheid obstakels die kandidaten tegenkomen als ze online willen solliciteren. Onvindbare informatie, heel veel doorklikken, ellenlange sollicitatieformulieren. Dat kan beter! Want hoe meer moeite een kandidaat moet nemen om te solliciteren, hoe groter de kans op afhaken.

92% — van de werkzoekenden
maakt een online sollicitatie nooit af⁴

Tech tip

Richt een proces in dat een werkzoekende prettig en snel kan doorlopen. Hoe soepeler het proces, hoe meer vertrouwen de kandidaat heeft in zichzelf en jouw bedrijf. En dat komt niet alleen de candidate experience, maar ook de conversie ten goede.

⁴ Bron: [SHRM](#)

5. Schep duidelijkheid

De verschuiving naar online heeft veel voordelen. Het is snel en laagdrempelig. En je kunt solliciteren vanuit je luie stoel. Toch is en blijft solliciteren een spannend en soms ook stressvol proces. Een remote proces kan deze spanning versterken. Wees je hier bewust van en neem zoveel mogelijk vragen en onzekerheden weg.

Zorg dat alle relevante informatie eenvoudig te vinden is, vertel hoe de sollicitatieprocedure eruit ziet en wat de volgende stappen zijn. Help sollicitanten om goed uit de verf te komen. Geef tips over de voorbereiding en het houden van een succesvol online sollicitatiegesprek.

Tech tip

Het Indeed Hiring Platform maakt online solliciteren een feestje voor kandidaat én recruiter.



6. Houd contact

Een online candidate journey heeft veel belangrijke touchpoints die je allemaal kunt benutten voor het bouwen aan een warme relatie met je kandidaten. Toch zijn er in het proces veel momenten van ‘radiostilte’. Bijvoorbeeld nadat de sollicitatie is verstuurd, tussen de uitnodiging en het online sollicitatiegesprek en na het tekenen van het contract.

83%

van de werkgevers heeft te maken met ghosting door kandidaten tijdens het sollicitatieproces⁵

Uit onderzoek van Indeed blijkt dat juist op deze momenten de twijfel bij sollicitanten toeslaat. Met alle risico's van dien. Wees je hier bewust van en blijf tijdens het hele proces nauw in contact met je kandidaten. Geef terugkoppeling, vraag feedback, ondersteun in de voorbereiding voor de volgende stap, en vooral: laat zien dat je betrokken bent.

Tech tip

Slimme workflows in je recruitmentsysteem maken het je gemakkelijk en zorgen ervoor dat je nooit een stap vergeet.

⁵ Onderzoek van Indeed, n=900 (VS)

7. Reageer snel

Wees alert en reageer snel. We leven in een snelle tijd, waarin we als consument gewend zijn 24/7 op onze wenken te worden bediend. Diezelfde service verwachten kandidaten. Dus beantwoord vragen snel en adequaat. Richt je processen zo in, dat je aan hun verwachtingen voldoet en ze zelfs overtreft.

Tech tip

Anticipeer op veel voorkomende vragen, bijvoorbeeld met een FAQ-sectie op je website, geautomatiseerde berichten met info of zelfs een chatbot.



Digitaal werven



Hoe korter het sollicitatieformulier, hoe hoger de conversie



Show, don't tell. Laat medewerkers hun verhaal vertellen op de site, social media en de Indeed bedrijfspagina



Laat kandidaten vooraf een leuke test doen om zelf te ontdekken of er een cultural fit is



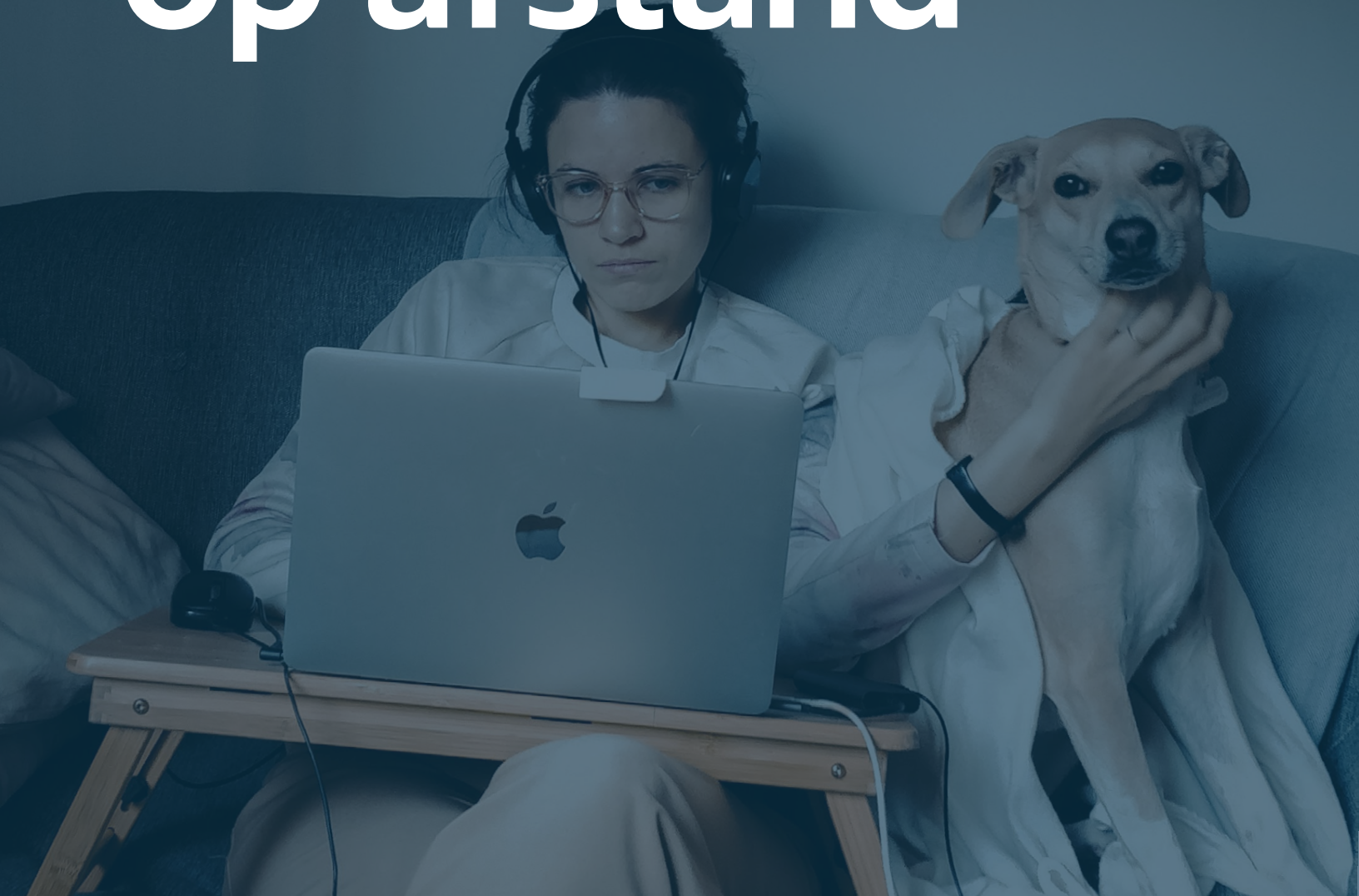
Geef voorafgaand aan het interview tips voor een succesvol online sollicitatiegesprek en FAQ



Geef constructieve feedback aan sollicitanten die je hebt afgewezen

02

Selecteren op afstand



02 | Selecteren op afstand

Zie een sollicitatiegesprek als een wederzijds selectiegesprek. Sollicitant en werkgever willen hierin immers allebei ontdekken of er een match is. Als werkgever wil je dus zoveel mogelijk te weten komen over je kandidaten en haal je alles uit de kast om hen te overtuigen om voor jou te kiezen. Tegelijkertijd wil je zelf ook een goede keuze maken, gebaseerd op reële inzichten. Doe er daarom alles aan om te zorgen dat jouw sollicitanten tijdens het sollicitatiegesprek helemaal tot hun recht komen.

Sinds corona is het aantal video sollicitatiegesprekken toegenomen

1. Laat je kandidaat shinen

Talentvolle kandidaten hebben de banen voor het uitzoeken. Toch is en blijft het spannend om te solliciteren. Maak het je sollicitanten zo gemakkelijk mogelijk en help hen waar je kunt om zich goed voor te bereiden. Bijvoorbeeld door voorafgaand aan het sollicitatiegesprek alvast tips te geven en iets te vertellen over de etiquette bij jouw bedrijf. Vertel waar ze belangrijke informatie kunnen vinden en bij wie ze terecht kunnen voor vragen.

Je kunt een sollicitatiegesprek een beetje vergelijken met daten. Stel je eens een geslaagde date voor. Wedden dat je hierin jouw gesprekspartner helemaal centraal stelde? Doe hetzelfde bij jouw veelbelovende kandidaten. Focus je op hun drijfveren om bij jou te solliciteren. Straal uit dat je hen bijzonder vindt en laat zien welke bijdrage toegevoegde waarde zij gaan leveren in jouw organisatie. Kom alles over je ideale kandidaten te weten, zodat je hen vervolgens een 'offer you can't refuse' kunt doen.

30% van de werkzoekenden voelt zich minder geïntimideerd tijdens een online sollicitatiegesprek⁶

⁶ Onderzoek van Indeed, n=500 (NL)

2. Zorg voor een vlekkeloze techniek

Online sollicitatiegesprekken maken steeds vaker deel uit van het recruitmentproces. Gelukkig maar, vinden veel kandidaten. Want het scheelt veel reistijd er is geen stress om te laat te komen. Veel werkzoekenden geven aan dat ze een remote sollicitatiegesprek de beste manier vinden om te laten zien wat ze in huis hebben. Help kandidaten in deze positieve flow te blijven en maak het hen zo gemakkelijk mogelijk.

Onvermijdelijk levert online solliciteren ook de nodige stress op. Denk alleen al aan verbindingsproblemen, storende achtergrondgeluiden en onverwachte technische issues. Breng tevoren alle stappen in kaart en ga na hoe je het voor sollicitanten zoveel mogelijk stress kunt voorkomen.

Zet in je uitnodiging alle belangrijke zaken overzichtelijk op een rij. Denk hierbij aan feiten als tijdstip, link, gespreksdeelnemers en het platform dat je gebruikt. Je kunt zelfs een stapje verder gaan en de uitnodiging aangrijpen om alvast een indruk te geven van je bedrijfscultuur. Bijvoorbeeld door sollicitatietips te geven, een virtuele verrassing bij de uitnodiging te voegen of interessante content te delen om alvast in de stemming te komen.

Tech tip

Het Indeed Hiring Platform is een tool die belangrijke stappen in het online recruitmentproces automatiseert. Van het organiseren van video interviews tot de communicatie met kandidaten, de screening, de opvolging en de rapportage.

3. Schets een levendig beeld van je bedrijf

Veel kandidaten maken zich zorgen dat ze met een online sollicitatiegesprek geen goede indruk kunnen krijgen van de bedrijfscultuur en de werkomgeving. Wees creatief en ga op zoek naar manieren waarop je het bedrijf ook in een gesprek op afstand tot leven kunt brengen. Dat doe je natuurlijk in eerste instantie al met de manier waarop je zelf als gesprekspartner overkomt. Stel de kandidaat op zijn gemak, wees toegankelijk en oprecht geïnteresseerd.

Doe je het gesprek met meerdere personen, oefen dan even samen en spreek de rolverdeling af. Andere originele manieren om kandidaten een gevoel te geven bij de bedrijfscultuur? Kies een leuke achtergrond, toon een impressie van het laatste teamuitje, geef een virtuele rondleiding, kortom gebruik je creativiteit om het hart van je sollicitant te veroveren!

4. Maak een feestje van een assessment

Assessments maken vaak deel uit van sollicitatieprocedures. Vaak aan het eind van traject, maar ook aan het begin om alvast het kaf van het koren te scheiden. Hoe je assessments ook inzet, bedenk altijd dat ook deze fase tweerichtingsverkeer is waarin beide partijen willen aftasten of er een goede match is.

Nu deze testen vaak online worden afgenomen, is het extra belangrijk om aandacht te hebben voor de beleving van de kandidaat. Je wilt hem immers niet afschrikken door een afstandelijke, schoolse toets.

Laat je inspireren door succesvolle voorbeelden. Kijk eens hoe Red Bull, de Politie en Luchtverkeersleiding Nederland serious gaming hebben toegevoegd aan hun proces. Brainstorm eens met je collega's hoe jullie de funfactor kunnen toevoegen aan het sollicitatieproces op een manier die echt bij jullie past.

Tech tip

Maak tests, knock-out questions en assessments zo objectief mogelijk en wees je bewust van mogelijke bias in het recruitmentproces. Dit bevordert een inclusief en divers aannamebeleid.

Selecteren op afstand



Breek het ijs door het gesprek te beginnen met een leuke vraag, een grappige anekdote of door iets te laten zien



Geef een virtuele rondleiding, laat collega's op de werkvloer aan het woord, laat een filmpje zien van een bedrijfsfeestje



Gebruik je lichaamstaal ook online. Kijk in de camera (niet naar je scherm), knik, glimlach en stel je toegankelijk en benaderbaar op.



Vraag na afronding van de procedure feedback over het sollicitatieproces, ook van kandidaten die zijn afgewezen



Geef recruiters en hiring managers een crash course online interviewen



Neem het gesprek op, zodat je het nog eens terug kunt zien

03

Online preboarden en onboarden



03 | Online preboarden en onboarden

Hoera! Je hebt de ideale nieuwe collega gevonden en het contact is getekend. Maar tijd om rustig achterover te leunen is er niet. Want ook na de aanname slaat bij kandidaten de twijfel en onzekerheid vaak toe. Spijt ligt op de loer. Wat kun jij doen om veelbelovend talent aan boord te houden?

65% van de werkenden kijkt al binnen 91 dagen nadat ze zijn aangenomen weer naar vacatures⁷

⁷ Gegevens van Indeed (wereldwijd)



1. Warm welkom direct vanaf het contract

We zien het vaak. Tijdens het recruitmentproces halen werkgevers alles uit de kast om talent voor zich te winnen. Maar in de preboarding fase - na het toesturen van de arbeidsovereenkomst tot de eerste werkdag - valt een oorverdovende stilte. Met alle risico's van dien.

Verras je nieuwe aanwinst direct na de aanname met een warm welkom en betrek hem vanaf het allereerste moment na de aanname bij je organisatie en het team. Richt een onboardingproces in waarin je heel bewust de rode loper uitrolt voor je nieuwe collega. Start hiermee meteen na het tekenen van het contract. Beschrijf - net als in het recruitmentproces - alle touchpoints waarin je het verschil wilt maken.

Tech tip

Richt in je ATS naast recruitmenttaken ook workflows in om het onboardingproces te structureren. Denk hierbij aan alerts, gesprekken, mails en feedbackregistratie.

Maak het bijzonder! Zo kun je bijvoorbeeld net als Tony's Choclonely naast het 'droge' contract een speciale fun-editie van de arbeidsovereenkomst versturen. Zoek naar een ludieke manier om alvast kennis te maken met het team. Laat collega's alvast connecten op social media en nodig je nieuwe aanwinst alvast uit voor (online) activiteiten. Hierdoor wordt de kandidaat bevestigd in zijn keuze en voelt hij zich extra welkom in het team.

2. Heb de basis op orde

Een eerste werkdag is spannend. Zeker als de nieuwe medewerker vanuit huis start en de onboarding online plaatsvindt. Zorg ervoor dat de nieuwe werkomgeving vanaf het allereerste moment vertrouwd en veilig aanvoelt. Maak van je onboarding een mooie mix van 'harde' en de 'zachte' elementen in het werk.

Natuurlijk moet de basis op orde zijn. Laptop, koptelefoon, inloggegevens, interne communicatiekanalen, check of alles werkt en gemakkelijk toegankelijk is. Plan in het inwerkprogramma ook een rondje 'wie is wie' en 'hoe werkt wat'.

HR tip

Organisatiestructuur, wie is wie, pensioenregeling, security guidelines, personeelshandboek, interne kennisbank; leg belangrijke zaken vast en maak ze digitaal vindbaar en toegankelijk. Handig als referentie voor alle nieuwe én huidige medewerkers.

Maak voor de eerste periode een inwerkschema met per periode duidelijke doelen en feedbackmomenten. Ga na welke bijeenkomsten voor de nieuwe collega interessant zijn om bij aan te haken. Om van te leren, maar ook om met een frisse blik input te leveren. Dit bevestigt gelijk de waarde van de nieuwe aanwinst voor de organisatie.



Medewerkers maken graag impact. Daag nieuwe collega's direct vanaf dag 1 uit om het verschil te maken."

3. Houd structureel contact

In een setting waarin we veel remote werken, is aandacht en persoonlijk contact cruciaal. Op afstand missen we immers de informele momentjes, de non-verbale communicatie en het gevoel van verbondenheid. Moederziel alleen in je werkkamer achter je laptop liggen onzekerheid en twijfel snel op de loer. Laat je nieuwe collega regelmatig blijken dat je blij met hem bent. Toon je betrokken, houd je vinger aan de pols, vraag geregeld feedback, wees alert en reageer snel op vragen en opmerkingen.

Tech tip

Gebruik je marketing automation tool ook voor interne mailings. Bijvoorbeeld bij verjaardagen, jubilea en in de inwerkperiode.

4. Investeer in het teamgevoel

Een nieuwe baan is leuk, uitdagend, maar ook best spannend. Het kost altijd even om vertrouwd te raken met je nieuwe collega's. Maak de start zo prettig en gemakkelijk mogelijk. Organiseer een digitale welkomstbijeenkomst en bied je nieuwe medewerker de kans om collega's beter te leren kennen. Bijvoorbeeld door alvast een reeks informele contactmomenten in te plannen met teamleden of een gezellig teamuitje te organiseren.

Pre-boarding

-  Maak van het arbeidscontract een feestje
-  Stuur alvast een persoonlijk welkomstpakket
-  Geef voor de start al een kijkje achter de schermen van bedrijf en werkplek
-  Haak nieuwe teamleden direct aan bij online borrels en team activiteiten
-  Betrek hen bij online workshops en kennissessies
-  Maak een memory spel met foto's en trivia om het team te leren kennen

Onboarding

-  Start met een persoonlijk welkom door het boegbeeld van de organisatie/CEO
-  Zorg voor een verrassend welkomstmoment met het team en bedenk een origineel kennismakingsrondje
-  Geef een virtuele rondleiding door het bedrijf
-  Koppel de nieuwe collega aan een coach en een buddy
-  Plan deelname aan relevante meetings alvast in de agenda



Vind hier je nieuwe medewerker

Indeed helpt mensen over de hele wereld om nieuwe medewerkers of een baan te vinden. Meer dan 250 miljoen mensen per maand zoeken naar vacatures, plaatsen cv's en doen onderzoek naar bedrijven via Indeed.⁵

⁵ Google Analytics, unieke bezoekers, februari 2020

Indeed Ireland Operations Ltd. | 124 St. Stephen's Green | Dublin 2, Ireland