

VIDEOSOLLICITATIES EFFICIËNT OF TIJDROVEND EXTRAATJE?

COMPUTER MEET MENSELIJKE EMOTIES

Videosollicitaties kunnen nooit de plaats innemen van een persoonlijk gesprek, daarover zijn vriend en vijand het wel eens. Maar daarna lopen de meningen uiteen. Want waar de een de efficiency van de videosollicitatie prijst, noemt de ander dit bijna beledigend. 'Als ik dertig kandidaten heb, dan zie ik die allemaal persoonlijk.'

TV kijken. Het wordt nogal eens afgedaan als tijdverspilling, maar Reyndert Coppelmans en zijn zakenpartners hielden er een plan aan over dat ten grondslag ligt aan hun bedrijf Cvive. Twee verschillende series zorgden voor inspiratie. Ten eerste was er het filmpje waarin Barney Stinson, een van de hoofdpersonen uit *How I met your mother* aan werkgevers laat zien hoe grandioos hij is. De andere serie was *Lie to me* waarin psycholoog Cal Lightman (een rol van Tim Roth) als een menselijke leugendetector de lichaamshouding en gezichtsuitdrukkingen gebruikt om onwaarheden aan het licht te brengen.

Wat een mens kan, moet een computer beter kunnen, bedachten Coppelmans en zijn partners, en het idee achter het softwareprogramma Evir was geboren. Videosollicitaties besparen volgens Coppelmans tijd, geven een beter beeld van

een kandidaat dan een cv op papier en bieden een uitgelezen kans om het werkgeversmerk onder de aandacht te brengen wanneer je het programma presenteert in de huisstijl van de organisatie. Maar hoe prik je door sociaal wenselijke antwoorden heen of kijk je voorbij cameravrees wanneer je geen persoonlijk contact hebt met de kandidaat? Dat is waar de software zijn rol speelt.

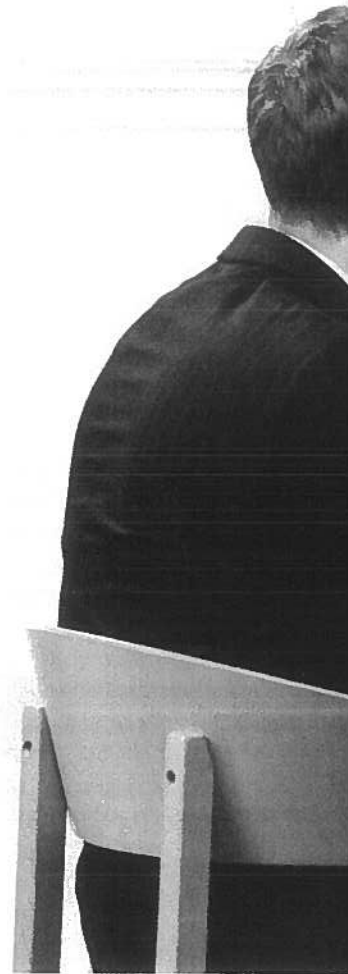
Coppelmans: 'Iedereen heeft dezelfde gezichtsexpressie voor een emotie. Onder andere boosheid, verdriet, blijheid zijn makkelijk te herkennen wanneer deze zich als "macro" vertonen. Dat wil zeggen tussen de 1-3 seconden. Deze expressies zijn controleerbaar en dus manipuleerbaar. Maar er zijn ook "micro-expressies". Dit zijn niet-controleerbare gezichts-expressies, die bij iedereen zichtbaar zijn voor een tiende tot een dertigste van een seconde, en die een accurate reflectie zijn van de gevoelde emotie.'

Het programma Evir analyseert de mi-

cro-expressies en kan ook het geluid van de stem ontleden om zo stress op te sporen. Zo kan het gebeuren dat de software aangeeft dat de kandidaat *contempt* voelt, een mogelijke indicatie voor arrogantie, terwijl hij op een gemiddelde observator als serieus en betrouwbaar overkomt. En dan is het tijd om door te vragen, zegt Coppelmans.

Geen leugendetector

Coppelmans benadrukt overigens dat de software niet bedoeld is als leugendetector. 'Dat klinkt heel negatief terwijl wij





'Videosollicitaties
besparen tijd en
geven een beter
beeld van een
kandidaat dan een
cv op papier'

juist naar het positieve kijken. Wij kunnen passie niet meetbaar maken, maar wij kunnen wel laten zien welke emoties mensen voelen bij bepaalde statements. Zo kun je mensen heel goed matchen aan een vacature. Als mensen met hun werkzaamheden zo dicht mogelijk zitten bij waar ze energie van krijgen, dan worden ze vanzelf gepassioneerd.'

Wie de software van Cvive gebruikt, weet dat alle kandidaten langs dezelfde lat worden gelegd. De vragen zijn voor iedereen hetzelfde en de analyse van gezichtsuit-

drukking en stem wordt volgens dezelfde wetenschappelijk onderbouwde methode uitgevoerd. Dit levert informatie op waarmee de recruiter tijdens een videogesprek kan doorvragen. Waarom trok de kandidaat bijvoorbeeld zijn mondhoek op toen hem werd gevraagd naar zijn talent om te delegeren. Het is een micro-expressie die duidt op minachting. Dit vervolgesprek wordt ook weer op afstand en met behulp van een camera gevoerd, zodat de software opnieuw kan speuren naar de minuscule spiertrekken die de ware emoties verraden. Pas na dit gesprek is het tijd voor een persoonlijk >

‘Je wil de softe gegevens hebben. Past iemand bij een organisatie? Daarvoor moet je iemand zien, meemaken, ruiken, voelen’



gesprek, zegt Coppelmans. ‘Software kan een face-to-face gesprek nooit vervangen. Hoe goed iemand ook bij een vacature past, er moet ook een klik zijn en dat kan alleen worden bepaald door de HRM’er of de recruiter. Maar je kan die gesprekken wel zo efficiënt mogelijk maken. Door eerst videogesprekken te voeren, nodig je alleen de kandidaten die echt bij de vacature passen uit voor een persoonlijk gesprek.’

Ruiken en voelen

Michiel Cobben, sales adviseur en recruiter bij De Gunfactor is het hier hartgrondig mee oneens. Hij ziet videosollicitaties als een middel dat je alleen inzet als het echt niet anders kan. En hij kan zich niet veel situaties voorstellen waar dat zo is. ‘Je wilt twee dingen weten van een kandidaat. Ten eerste de harde gegevens: wat is zijn opleiding, zijn ervaring? Daarnaast wil je de softe gegevens hebben. Past iemand bij een organisatie? Daarvoor moet je iemand zien, meemaken, ruiken, voelen. Wil je meer efficiency in je procedure? Selecteer dan scherper.’ Cobben betoogt dat als het videogesprek als extraatje aan de procedure wordt toegevoegd, je geen efficiency wint, maar je juist extra werk op je hals haalt. Iedere kandidaat die op papier voldoet, wil Cobben het liefst persoonlijk zien. Ook als dat er er dertig zijn. ‘Het komt vaak genoeg voor dat je binnen een minuut merkt dat iemand niet bij de functie past, en soms zeg ik dat ook direct, want we dan toch nog een goed gesprek van een uur hebben.’ Volgens Cobben is het idee dat je een kandidaat in een video echt kan beoordelen

bijna een belediging voor de kandidaat, en zegt dat een videosollicitatie zich ook tegen de potentiële werkgever kan keren. ‘Als je een kandidaat later nog zou willen uitnodigen voor een andere functie, dan kan het heel goed zijn dat hij zegt: “Je hebt me afgewezen op basis van een video van tien minuten, bekijk het dan ook maar”.’

Zelfs wanneer een kandidaat aan de andere kant van de wereld zit, vindt Cobben de videosollicitatie maar een schamel alternatief voor een persoonlijk gesprek. ‘Als je praat over een functie waarvoor je in het buitenland werft en waarvoor je de kandidaten niet naar Nederland kunt halen, dan vliegt de recruiter maar naar het buitenland. Dat gebeurt vaak genoeg.’

Betere indruk

Marianne Sturman, directeur van Moneyppenny, is een vurig pleitbezorger van videosollicitaties. ‘Wij doen niet anders. Wij zijn helemaal van het op afstand werken. Videosollicitaties maken solliciteren veel efficiënter. Je krijgt een veel betere indruk van een kandidaat dan met een papieren cv.’

Bij Moneyppenny draait alles om Het Nieuwe Werken. En in dat plaatje van tijd- en plaatsafhankelijk werken past

T ook de e-recruiter, zegt Sturman. ‘Een videosollicitatie is voor kandidaten veel makkelijker in te plannen op een tijd die hen uitkomt. En voor de klant is het met een video gemakkelijker om te bepalen wie er voor een gesprek moet worden uitgenodigd.’

De recruiters van Moneyppenny gebruiken geen vaste scripts voor de gesprekken die zij met kandidaten voeren. Sturman: ‘Wij hebben wel met software gewerkt, maar tegenwoordig werken wij met skype. Iedereen heeft dat, en die gesprekken kun je ook opnemen. Veel bedrijven zijn georiënteerd op systemen, maar wij zijn daarin heel pragmatisch. We hebben goede recruiters die geen vast script nodig hebben om zo’n gesprek te voeren.’

De gesprekken die aan de werkgever worden voorgelegd, zijn heel kort, zegt Sturman. Een filmpje mag niet meer dan één of twee minuten duren en moet heel erg *to the point* zijn: waarom denk je dat jij geschikt bent voor deze functie?

Het is aan de klant om uit de videosollicitaties een selectie te maken van mensen waarmee nader moet worden gesproken. Want, ook Sturman benadrukt dat het persoonlijke gesprek belangrijk blijft. ‘De videosollicitatie is een additioneel instrument.’

Interpretatie

Coppelmans beaamt dat laatste van harte. ‘Onze software is niet bedoeld om HR overbodig te maken in het werving- en selectieproces. Ik zeg ook niet dat je met Evir 100 procent zeker de juiste kandidaat werft. Wij leveren alleen de informatie aan. De interpretatie daarvan ligt nog steeds bij het bedrijf.’