



de **Recruitmentspecialist**
It's all about the experience

Voordelen meten Candidate Experience & cNPS

Stop met gissen start met aannemen

Met opvallende uitkomsten CE onderzoek 2024



<https://www.linkedin.com/in/evelijndeflines/>



<https://derecruitmentspecialist.nl/>



Waarom deze handout?

Recruitment wordt vaak nog gezien als een operationele taak: vacatures invullen, gesprekken plannen, aannemen. Maar wie meer en betere mensen wil aantrekken, moet strategischer kijken.

Het meten van de Candidate Experience is een sales techniek: kandidaten zijn jouw klanten op de arbeidsmarkt. Hun ervaring bepaalt of ze voor jou kiezen – of afhaken en hun negatieve verhaal delen.

Zoals in sales gebruik je feedback om je aanbod te verbeteren. Candidate Experience meten helpt je om betere kandidaten aan te nemen én om recruitment een strategische plek in de organisatie te geven.

Met deze handout zie je de voordelen van deze aanpak, gecombineerd met cijfers en inzichten.



Waarom deze sales techniek onmisbaar is in recruitment

Het meten van de Candidate Experience is één van de sales technieken die ik gebruik in mijn werk. Want net als in sales gaat het in recruitment om vertrouwen, beleving en overtuiging.

- Kandidaten behandelen als klanten.
- Feedback gebruiken om je proces te verbeteren.
- de cNPS score gebruiken om je verbeteringen te meten en te vergelijken met bedrijven uit dezelfde branche.
- Data inzetten om beslissers mee te krijgen.

Door deze aanpak wordt recruitment niet langer een ad-hoc uitvoerende taak, maar een strategisch instrument om de beste mensen aan te trekken en te behouden.



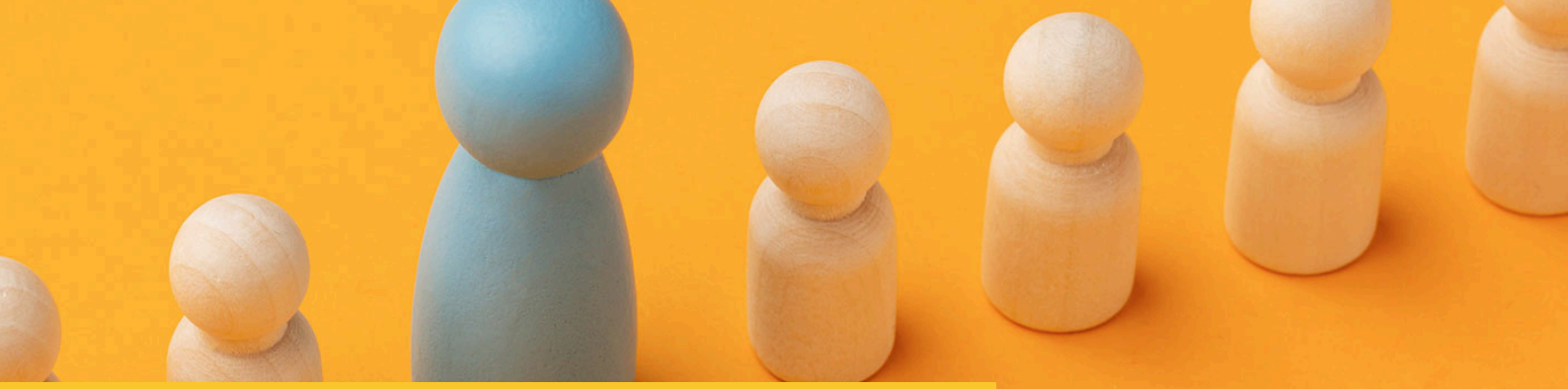
De belangrijkste uitkomsten meting CE

In juni 2024 deelden 411 kandidaten hun ervaring met sollicitaties in Nederland. 58% werd aangenomen, 24% afgewezen en 18% trok zich terug.

De cijfers zijn confronterend:

- cNPS-score: -22 → meer ontevreden dan tevreden kandidaten
- 41% mist duidelijke communicatie, gedurende het proces
- 31% van de teruggetrokken kandidaten vond dat cultuur onvoldoende besproken werd
- 35% kreeg geen goed beeld van de bedrijfscultuur
- 37% vond de gesprekspartners onvoldoende voorbereid
- 68% van de afgewezen kandidaten vond de afwijzing onvoldoende onderbouwd

Dit zijn geen incidenten, maar patronen die ik ook bij klanten zie. Daarom is meten zo waardevol: je krijgt feiten in handen om sterke punten te behouden en knelpunten aan te pakken. Bovendien helpt dit managers te begrijpen hoe zij zelf bijdragen aan het winnen van kandidaten.



Wat is cNPS en wat kun je ermee?

De Net Promoter Score (NPS) is ontwikkeld in sales & marketing als eenvoudige manier om klantloyaliteit en tevredenheid te meten. In recruitment is dit vertaald naar de Candidate NPS (cNPS). Met één vraag meet je de tevredenheid van kandidaten:

“Hoe waarschijnlijk is het dat je ons als werkgever zou aanbevelen aan een vriend of collega?”

De score laat direct zien hoeveel kandidaten tevreden of ontevreden zijn. Daarbij kun je onderscheid maken tussen aangenomen, afgewezen, teruggetrokken of direct afgewezen kandidaten.

Met cNPS kun je:

- je score vergelijken met andere organisaties, branches
- verbeteringen volgen in de tijd
- de impact van je recruitmentproces inzichtelijk maken

Net als sales deze score inzet, om hun aanpak te verbeteren, helpt cNPS jou om te bepalen of je werving en selectie op koers ligt. Door dit slim aan te pakken maak je recruitment strategisch – de basis om meer en betere mensen aan te nemen.



De impact van een slechte Candidate Experience

Een slechte Candidate Experience kost niet alleen reputatie, maar ook harde euro's. Zie ook mijn hand-out "Waarom een goede Candidate Experience onmisbaar is". Kandidaten haken sneller af, vacatures blijven langer openstaan en medewerkers vertrekken eerder.

Rekenvoorbeeld gemiste productiviteit per openstaande vacature

Stap 1 – Bepaal jaarkosten medewerker
(bruto jaarsalaris + 30% werkgeverslasten)

☞ Voorbeeld: €60.000 + €18.000 = €78.000

Stap 2 – Bereken productiviteitswaarde
(multipliceer met factor 1,5 → gemiddelde opbrengst t.o.v. kosten)

☞ €78.000 × 1,5 = €117.000 per jaar

Stap 3 – Deel door 12 maanden

☞ €117.000 ÷ 12 = €9.750 per maand

Vuistregel bron Berenschot): een vacature die een maand openstaat kost een organisatie gemiddeld 1 tot 1,5 maandsalaris aan misgelopen productiviteit.



De impact van een slechte Candidate Experience

Voorbeeldberekening (bedrijf met 500 medewerkers, 75 vacatures per jaar):

- 20% kandidaten trekt zich terug → 60 minder kandidaten
- 15 gemiste aannames
-

Extra kosten:

- €67.500 → extra kosten per hire (15 × €4.500)
- €438.750 → 3 maanden gemiste productiviteit
- €50.000 → reputatieschade (conservatieve inschatting)

➡ Totaal: €556.250 per jaar (excl. druk op het team, extra verloop, ziekteverzuim en inzet van W&S-bureaus of assessments).

👉 Door Cost per Hire, Time to Hire, productiviteitsverlies en reputatieschade mee te nemen, maak je inzichtelijk wat een slechte Candidate Experience écht kost. Zonder data blijft het een gevoel – met cijfers leg je de businesscase overtuigend neer. Net zoals sales dat doet.



Wat levert onderzoek doen op?

Het meten van de Candidate Experience geeft organisaties concrete handvatten om te zien wat er goed gaat én waar verbetering nodig is.

Uit mijn onderzoek blijkt dat vooral communicatie, voorbereiding en cultuurpresentatie bepalend zijn.

Met onderzoek naar de Candidate Experience weet je:

- of je marketingbudget effectief wordt besteed
- waar en waarom je kandidaten verliest
- hoe aangenomen, afgewezen en teruggetrokken kandidaten het proces en contact ervaren
- je cNPS-score, zodat je kunt vergelijken met andere organisaties en je eigen vooruitgang monitoren
- én je beschikt over cijfers om managers en directie te overtuigen

Meten maakt recruitment voorspelbaar, strategisch en overtuigend.

Extra tip van mij!

Uit mijn onderzoek blijkt dat 29% van de nieuwe medewerkers vond dat het geschetste beeld van het bedrijf niet klopte met de werkelijkheid.

Wil je niet meteen starten met een onderzoek? Vraag gewoon je nieuwe medewerkers naar hun ervaring.

Veel kleine stappen samen maken een groot verschil. Je hoeft het niet perfect te doen – alleen slim.



Samen aan de slag?

Het meten van de Candidate Experience, is de eerste stap naar verbetering. Door inzicht te krijgen in hoe kandidaten jouw organisatie ervaren, kun je gericht werken aan een sterker proces, betere matches en lagere kosten.

Laat mij jou helpen: Ik doe het werk, jij krijgt de inzichten.

Onafhankelijk onderzoek, eerlijke resultaten en direct toepasbare adviezen. Ik kan ook helpen met het implementeren van de verbeteringen.



Ik doe het werk, jij krijgt de inzichten



✉ Neem gerust contact op

✉ evelijn@derecruitmentspecialist.nl

🌐 www.derecruitmentspecialist.nl