

Instructies voor de beoordelaar

Voor senior dossierbeheerder, senior klantendienstmedewerker, senior administratief beheerder, backofficemedewerker complexe dossiers en teamverantwoordelijke klantendienst

Plaats in het selectieproces

Deze test hoort in de tweede fase. Het eerste gesprek met de recruiter is achter de rug en de kandidaat komt in aanmerking. De test bepaalt of de kandidaat wordt doorgestuurd naar het gesprek met de leidinggevende. Zo voorkom je dat een leidinggevende tijd investeert in iemand van wie de basisvaardigheden nog niet aangetoond zijn.

Waarom deze test bestaat

Een cv en een gesprek tonen wat iemand kan vertellen over zijn werk. Ze tonen niet hoe iemand werkt. Deze test maakt zes vaardigheden zichtbaar die in een dossier- of klantendienstfunctie dagelijks tellen en die in een gesprek moeilijk te beoordelen zijn.

VAARDIGHEID	WAT DE TEST ZICHTBAAR MAAKT
PC-vaardigheid	digitale informatie verwerken in meerdere bestanden en zelfstandig een antwoord opstellen
Absorptievermogen	relevante informatie filteren uit een grotere set gegevens onder tijdsdruk
Schrijfvaardigheid	helder, correct en gestructureerd communiceren
Klantgerichtheid	empathie tonen en een passende oplossing voorstellen
Nauwkeurigheid	gegevens juist interpreteren en tegenspraak opmerken
Grenzen bewaken	een onredelijke eis weigeren zonder de klant kwijt te spelen

De casus speelt zich af in een interieurwinkel. Dat is bewust gekozen, want geen enkele kandidaat heeft er voorkennis van. Kandidaten met en zonder sectorervaring worden zo op gelijke voet beoordeeld.

De vijf ingebouwde discriminatoren

De casus bevat vijf elementen die zwakke van sterke kandidaten scheiden. Ze staan nergens vermeld en de kandidaat krijgt geen enkele hint.

- De foute claim:** de klant schrijft dat ze zes eetkamerstoelen bestelde. De bestelling toont er vier en de leveringsbon toont er vier. Een sterke kandidaat merkt dit op en corrigeert het vriendelijk. Een zwakke kandidaat belooft twee stoelen na te leveren.
- De onredelijke eis:** de klant eist terugbetaling van de volledige bestelling van 2.013 euro plus een jaar gratis levering op al haar bestellingen. Geen van beide past binnen de richtlijnen. De kandidaat moet nee zeggen en toch de relatie bewaren.
- De loyale klant:** in de klachtenmail schrijft de klant enkel dat ze al jaren bestelt. Het exacte aantal, zeven bestellingen in twaalf maanden, staat alleen in het klantprofiel. De richtlijnen kennen loyale klanten vijf procent extra toe.
- Bestelling tegenover levering:** nergens staat welk artikel fout geleverd is. De kandidaat moet de orderinhoud en de leveringsbon zelf naast elkaar leggen om te zien dat de hanglamp ontbreekt en dat er twee kussens te veel zijn.
- Het bestandsformaat:** de kandidaat moet zijn antwoord in Word typen en vervolgens opslaan als pdf. Dat staat in de instructies zonder verdere uitleg. Wie dat niet kan, of wie er hulp voor vraagt, geeft u meteen een zuiver signaal

over zijn PC-vaardigheid. Dit is de enige discriminator die u observeert in plaats van leest.

Wat u doet bij een vraag over het opslaan. Verwijs terug naar de instructies en leg niet uit hoe het moet.

Noteer wel dat de vraag gesteld werd, hoeveel tijd het opslaan kostte en of het bestand uiteindelijk als pdf en met de juiste bestandsnaam werd aangeleverd. Dit gaat niet mee in de puntenscore, maar hoort thuis in de kwalitatieve evaluatie. Bij een functie waarin iemand dagelijks documenten verwerkt, weegt dit signaal zwaar.

Twee mogelijke verklaringen, allebei relevant. Levert de kandidaat een Word-bestand in plaats van een pdf, of klopt de bestandsnaam niet, dan gaat het om een van deze twee. Ofwel beheerst hij de handeling niet, en dan is het een tekort in PC-vaardigheid. Ofwel kan hij het wel en heeft hij de instructie gewoon niet gevolgd, en dan is het een tekort in nauwkeurigheid. Beide wegen zwaar in een dossierfunctie, waar een instructie correct opvolgen even goed telt als de techniek beheersen. Het onderscheid maakt u tijdens de nabespreking: vraag de kandidaat de handeling ter plaatse te tonen. Lukt dat vlot, dan weet u dat het om slordigheid ging.

Afname op locatie

- Zet alle testmaterialen klaar op een laptop en controleer of alles opent.
- Voorzie een rustige, afgezonderde ruimte.
- Zorg dat de laptop **geen internettoegang** heeft.
- Start de tijdmeting zodra de kandidaat begint en noteer de effectieve tijd. De 35 minuten omvatten het opslaan van het bestand.
- Bij overschrijding volgt geen puntenaftrek. Noteer de tijd en breek af na 45 minuten.
- Beantwoord geen inhoudelijke vragen tijdens de test.

Afname van thuis uit

De kandidaat mag de test thuis maken op voorwaarde dat hij tijdens de volledige duur in videogesprek blijft met de recruiter en zijn scherm deelt. Zo blijft AI-gebruik uitgesloten.

- **Camera aan:** gezicht en bovenlichaam zichtbaar gedurende de hele test.
- **Volledig scherm delen:** geen enkel venster of tabblad, maar het volledige bureaublad.
- **Gsm zichtbaar:** met het scherm naar beneden naast het toetsenbord, want een tweede toestel is het grootste lek.
- **Recruiter blijft aanwezig:** met microfoon uit, camera aan.
- **Verdachte signalen:** lange pauzes gevolgd door een plotse volledige alinea, of een blik die stelselmatig naast het scherm gaat.

De sterkste controle komt na de test. Stel drie vragen over het geleverde antwoord: waarom koos je dit percentage, waar vond je dat gegeven, en wat zou je anders doen bij een tweede klacht van dezelfde klant. Wie zijn eigen antwoord niet kan verdedigen, heeft het niet zelf gemaakt. Noteer dit apart in de kwalitatieve evaluatie.

Beoordeling

De checklist bevat twintig criteria, verdeeld over zes onderdelen, en bestaat uit twee tabbladen. Op het tabblad

Beoordeling vult u in. Op het tabblad **Scoringslegende** staat alles wat u nodig hebt om te scoren: de algemene regels in deel 1 en per criterium in deel 2 wanneer u 5, 3 of 0 toekent. Zo scoren twee recruiters hetzelfde antwoord op dezelfde manier.

ONDERDEEL	PUNTEN	WAT HET MEET
A. Analyse van het dossier	25	de feiten uit vier bestanden halen zonder wegwijzer
B. Oplossing binnen de richtlijnen	25	een kader correct toepassen in plaats van op aanvoelen compenseren
C. Grenzen bewaken	10	nee zeggen zonder de relatie te beschadigen
D. Empathie en klantgerichtheid	15	of de klant zich gehoord voelt
E. Taal en nauwkeurigheid	15	of het antwoord zonder correctie de deur uit kan
F. Creativiteit en eigenaarschap	10	wat de kandidaat toevoegt bovenop de opdracht

Twée soorten criteria

- **Vaste criteria:** u kiest 5, 3 of 0. Het invulveld laat geen andere waarde toe, want tussenwaarden zoals 4 of 2 maken de vergelijking tussen beoordelaars onbetrouwbaar.
- **Aftrekcriteria:** spelling en grammatica, en correctheid van overgenomen gegevens. U telt het aantal fouten en vult dat aantal in. De score berekent zichzelf: 5 punten min 2,5 punt per fout. Eén fout levert dus 2,5 punten op en vanaf twee fouten is het criterium 0. Dat is streng en bewust zo: een antwoord dat naar een klant vertrekt hoort foutloos te zijn. Deze velden blijven leeg tot u een aantal invult, ook als dat aantal nul is, zodat een vergeten telling meteen opvalt.

Wat telt als fout

- **Taalfout:** elke spelfout, grammaticafout, ontbrekende hoofdletter of leesteken dat de zin fout maakt. Tel elke fout één keer, ook wanneer ze zich herhaalt.
- **Gegevensfout:** elk foutief bedrag, datum, artikelnaam, artikelnummer of bestelnummer in het antwoord.

Werkwijze

- Lees het volledige antwoord één keer door voor u begint te scoren.
- Scoor daarna criterium per criterium, met deel 2 van de Scoringslegende ernaast open.
- Noteer bij elk criterium waarop u de score baseert. Dat maakt de nabespreking concreet.
- Vul tot slot de kwalitatieve evaluatie in, inclusief de antwoorden op de drie controlevragen.

Beslissingsregel

SCORE	GEVOLG
85 tot 100	sterk profiel, doorsturen naar de leidinggevende met vermelding van de sterke punten
70 tot 84	doorsturen naar de leidinggevende, met de zwakkere onderdelen als aandachtspunt in het gesprek
onder 70	komt niet in aanmerking, kandidaat krijgt feedback van de recruiter

Ijk de eerste keer. Deze test geeft geen hints en bevat vier verborgen elementen. Laat de eerste drie tot vijf kandidaten door twee recruiters onafhankelijk scoren en vergelijk de resultaten. Wijken jullie meer dan tien punten af, dan ligt dat aan de interpretatie van de criteria en niet aan de kandidaat.

Creativiteit meewegen

Creativiteit is een apart criterium van tien punten. Bedoeld wordt: een oplossing of formulering die binnen de richtlijnen

past, die niet gevraagd was en die de klant echt vooruithelpt. Denk aan levering op zaterdag voorstellen, plaatsingshulp aanbieden, een rechtstreeks doorkiesnummer geven of een volgende bestelling zelf laten opvolgen. Origineel klinkende beloftes die de richtlijnen overschrijden tellen niet mee, want die horen thuis onder grenzen bewaken.

Beoordelingsprincipes

- Beoordeel objectief op basis van de vooraf bepaalde criteria.
- Focus op de kwaliteit van het antwoord. Tijd is context en geen doel op zich.
- Hou rekening met verschillende schrijfstijlen zolang de inhoud correct is.
- Let op deze signalen, ook wanneer de score voldoende is: collega's of afdelingen bij naam de schuld geven, beloftes doen die de richtlijnen overschrijden, of de klant naar een andere dienst doorschuiven zonder zelf iets op te lossen.

Onderhoud van de casus

De casus speelt in juli 2026. Wordt de test later gebruikt, verschuif dan de datums in de klachtenmail en in het tabblad Orderdetails naar een recente periode. Bewaar daarbij het patroon: bestelling op een zaterdag, gewenste levering op donderdag, werkelijke levering zes dagen later op woensdag, klacht de dag nadien. Verandert dat aantal dagen, dan verschuift ook de kortingscategorie en klopt het voorbeeldantwoord niet meer.

Nabespreking

- Bespreek de resultaten in een aparte sessie met de kandidaat.
- Benoem zowel sterke punten als verbetermogelijkheden.
- Geef ook feedback aan kandidaten die afvallen. Dat is het verschil tussen een test die selecteert en een test waar mensen iets aan overhouden.