

A photograph of two women in a craft store. The woman on the left, wearing a black long-sleeved top, is handing a small pink stuffed animal to the woman on the right, who is wearing a white long-sleeved top and smiling. The background is filled with various craft supplies, including colorful paper, a pink lampshade, and a green poster with a crown. The scene is brightly lit and festive.

# SELECTEREN OP SAFE

Leidraad voor het sollicitatiegesprek

**VEILIGHEID DOOR SAMENWERKING**

# WAT IS 'SELECTEREN OP SAFE?'

*Selecteren op Safe* is een hulpmiddel bij de selectie van winkelpersoneel, variërend van magazijnmedewerker, verkoper, hoofdverkoper, caissière tot (assistent) leidinggevende. De procedure is geschikt voor allerlei soorten winkels, waaronder ook supermarkten en warenhuizen.

- **Accent op integriteit**

De procedure bevat aandachtspunten en instrumenten waarmee u als leidinggevende in korte tijd een goede indruk krijgt van de sollicitant<sup>1</sup>. Hierbij gaat het niet alleen om de vraag of hij de gevraagde taken goed en met de juiste kwaliteit kan uitvoeren. Net zo belangrijk is de vraag naar integriteit en sociaal handelen: hoe denkt hij bijvoorbeeld over wat wél en wat niet kan? Signaleert hij ongewenste situaties? En als hij iets ziet wat niet door de beugel kan, hoe gaat hij daar dan mee om? Kortom: wie haalt u in huis?

*Selecteren op Safe* is geen test, waar een vastomlijnde beslissing uitrolt. Door gebruik van deze procedure krijgt u wél een goed beeld van alle relevante aspecten van de sollicitant. Op basis daarvan, kunt u een weloverwogen beslissing nemen: wél of niet aannemen.

---

<sup>1</sup> Voor de leesbaarheid van deze leidraad wordt voor de verwijzing naar 'sollicitant' gebruik gemaakt van de mannelijke vorm. Waar *hij*, *hem* of *zijn* staat, wordt dus ook *zij* of *haar* bedoeld.

# WAAROM EEN SOLLICITATIEPROCEDURE VOOR WINKELS?

Een aanzienlijk deel van het totaal aantal diefstallen en gevallen van fraude in winkels, wordt gepleegd door eigen personeel. Naar schatting bedraagt de schade van diefstal door eigen medewerkers ongeveer 200 miljoen euro per jaar en van alle ondernemers in Nederland heeft 25% al eens met een vorm van interne criminaliteit te maken gehad. Dit is een behoorlijke verliespost. Daar komt nog eens bij dat (een vermoeden van) interne criminaliteit niet bevorderlijk is voor een prettig werkklimaat, waardoor spanningen kunnen ontstaan, en daarmee de kans op criminaliteit nóg groter wordt.

Er zijn verschillende manieren om interne criminaliteit te voorkomen. Een van de manieren is selectie aan de poort, waarbij ook wordt gekeken naar de manier waarop een sollicitant omgaat met situaties die een beroep doen op integriteit. Een andere manier is het bevorderen van een veilige en prettige werkomgeving, waar de regels duidelijk zijn en worden nageleefd; waar mensen elkaar vertrouwen, zich sociaal opstellen, maar elkaar zonodig ook aanspreken op gedrag. Een dergelijke werkomgeving is een slechte voedingsbodem voor ongewenst gedrag. Interne criminaliteit krijgt er minder kans.

- **Selecteren op Safe richt zich op deze twee vormen van preventie:**

- 1 Toepassing van deze procedure beperkt het risico dat u iemand aanneemt die uiteindelijk toch niet te vertrouwen blijkt.
- 2 Tegelijkertijd wordt uw team versterkt met een medewerker die op belangrijke punten goed uit de bus komt.

# WAT HOUDT DE PROCEDURE IN?

- **De procedure bestaat uit drie onderdelen:**
  - de voorbereiding;
  - het sollicitatiegesprek;
  - beoordelen en beslissen.
- **Het bijbehorende materiaal bestaat uit:**
  - een handleiding;
  - een beknopte leidraad voor de voorbereiding en de uitvoering van het gesprek;
  - een voorbeeld van een sollicitatieformulier;
  - een observatie- en beoordelingsformulier;
  - gefotografeerde situaties (gerelateerd aan aspecten van de werkomgeving zoals integriteit, veiligheid en de sfeer op het werk).
- **Benodigde tijd**

In principe is de totale sollicitatieprocedure in 35 à 45 minuten te doen (van voorbereiding van het gesprek tot en met de beslissing).

# HOE GEBRUIKT U DE PROCEDURE?

Wij raden u aan om vóórafgaand aan de eerste keer dat u bij een sollicitatiegesprek (onderdelen van) deze procedure volgt, de handleiding goed door te nemen. De keren daarna heeft de handleiding meer de functie van naslagwerk.

In de voorbereiding en uitvoering van het sollicitatiegesprek hoeft u de handleiding dus niet steeds bij de hand te hebben. U maakt dan gebruik van de beknopte leidraad in de vorm van twee gekleurde kaarten welke u bij de voorbeeldformulieren terug kunt vinden. Stappen, aandachtspunten en andere essentiële informatie zijn hierin kort samengevat.

*Selecteren op Safe* is flexibel in te zetten. Afhankelijk van de situatie in uw winkel kunt u bepaalde accenten leggen en vragen toevoegen. Bovendien zijn de onderdelen en instrumenten van de procedure ook los van elkaar te gebruiken. Daarbij kunt u uw eigen sollicitatieprocedure en werkwijze aanvullen met een of meer onderdelen van *Selecteren op Safe*. Voor leidinggevendenden met veel ervaring in het voeren van sollicitatiegesprekken en voor winkels die een eigen standaard sollicitatieprocedure hanteren, is vooral de fotomap een welkome aanvulling gebleken. Deze map bevat foto's van situaties die in uw winkel kunnen voorkomen, Door de reacties van de sollicitant op deze foto's, en het samen bespreken ervan, komt u in korte tijd veel te weten over hoe hij zich in dergelijke situaties op zou stellen.

# ANDERE TOEPASSINGEN

De procedure is in eerste instantie bedoeld voor leidinggevendenden van winkels die personeel aannemen en daarbij een goed beeld willen krijgen van de sollicitant. De procedure, of onderdelen daarvan zijn echter ook in andere situaties toepasbaar.

Hierbij kunt u denken aan:

- Onderwijs en opleiding

*In een opleidingstraject voor leidinggevendenden biedt het materiaal bijvoorbeeld de mogelijkheid om te oefenen in het voeren van sollicitatiegesprekken.*

- Teamgerichte activiteiten met het personeel

*Vooral de fotomap leent zich hier goed voor. Het bespreken van de foto's met medewerkers maakt duidelijk hoe belangrijk thema's als betrouwbaarheid, veiligheid en een prettige werksfeer voor de winkel én voor de medewerkers zijn. De foto's kunnen een goed hulpmiddel zijn om duidelijk te maken wat wel en niet kan in de winkel en hoe medewerkers kunnen handelen in bepaalde ongewenste situaties.*

# OVERZICHT VAN DE ONDERDELEN EN HULPMIDDELEN

1. VOORBEREIDING

2. HET SOLLICITATIEGESPREK

3. BEOORDELEN EN BESLISSEN

**1. VOORBEREIDING**

Benodigde tijd	Toelichting	Informatie handleiding	Hulpmiddelen
5 tot 10 minuten	U bereidt zich voor op het sollicitatiegesprek aan de hand van een aantal aandachtspunten.	Hoofdstuk 1	Leidraad voor de voorbereiding (blauwe kaart)  Sollicitatie-formulier
	U stelt uw eigen fotomap samen van de 12 situaties die in uw werkomgeving het meest van belang zijn.	Paragraaf 1.4	Fotomap

---



## 2. HET SOLLICITATIEGESPREK

Benodigde tijd	Toelichting	Informatie handleiding	Hulpmiddelen
± 30 minuten	<p>U voert een gesprek met de sollicitant. Hierbij is sprake van vier fasen:</p> <p><b>A. Introductie</b> U geeft beknopte informatie over de winkel en de functie.</p> <p><b>B. Gesprek over functie en taken</b> U stelt vragen gerelateerd aan de functie, taken en benodigde vaardigheden.</p> <p><b>C. Bespreken van situaties</b> De sollicitant kiest twee of drie situaties die hem opvallen. U kiest er ook zelf een.<sup>1</sup></p> <p><b>D. Afronding</b></p> <p>Aanbevolen volgorde A → B → C → D of A → C → B → D</p>	Hoofdstuk 2	<p>Leidraad voor het voeren van een sollicitatiegesprek (oranje kaart)</p> <p>Fotomap</p>

<sup>1</sup> Aan de hand van foto's gaat u de situatie bespreken.

### 3. BEOORDELEN EN BESLISSEN

Benodigde tijd	Toelichting	Informatie handleiding	Hulpmiddelen
5 tot 10 minuten	Na het gesprek neemt u even de tijd om uw ervaringen op een rijtje te zetten. De verzamelde informatie en uw eigen gevoel over de betreffende persoon dragen bij aan de uiteindelijke beslissing.	Hoofdstuk 3	Observatie- en beoordelingsformulier

---

# 1 DE VOORBEREIDING OP HET SOLLICITATIEGESPREK

## 1.1 GEBRUIK VAN EEN SOLLICITATIEFORMULIER

Aangeraden wordt om de sollicitant(en) vooraf een sollicitatieformulier in te laten vullen. Daarin vraagt u alvast naar enkele feitelijke gegevens (o.a. personalia, legitimatie en contactgegevens) en naar relevante informatie over opleiding, ervaring en motivatie voor de functie. Misschien gebruikt u al standaard een formulier. Andere winkels zullen daar nog geen ervaring mee hebben. In het materiaal bij deze procedure is een voorbeeld van een sollicitatieformulier opgenomen waar u gebruik van kunt maken. Op basis van de gegeven antwoorden in het sollicitatieformulier kunt u besluiten om de sollicitant wel of niet uit te nodigen voor een gesprek.

### • Wanneer nodigt u de sollicitant in elk geval niet uit?

Als de sollicitant:

- niet in het bezit is van een geldig legitimatiebewijs;
- niet de vereiste opleiding en diploma's heeft, terwijl voor de functie een bepaald niveau is vereist;
- het formulier heel slordig en onvolledig heeft ingevuld. Vooral als voor de functie enige mate van nauwkeurigheid en netheid vereist is, is dit geen goed voorteken;
- niet aan een andere minimumeis voldoet die geldt voor uw specifieke werkomgeving.

## 1.2 MAKEN VAN EEN AFSpraak

Maak een afspraak voor ongeveer 30 minuten. Vraag aan de sollicitant om een geldig legitimatiebewijs mee te nemen, en kopieën van eventuele diploma's en getuigschriften. Zorg voor een plek waar u rustig met de sollicitant kunt zitten.

### 1.3 AANDACHTSPUNTEN BIJ DE VOORBEREIDING VAN HET SOLLICITATIEGESPREK

Bekijk het ingevulde sollicitatieformulier. Vallen er zaken op? Ontbreken bepaalde gegevens. Waar wilt u meer over weten? Noteer dit en kom daar in het gesprek op terug.

Enkele voorbeelden van opvallende zaken zijn:

- *wel opleiding gevolgd, maar geen diploma;*
- *geen werkervaring, maar al een tijd van school af;*
- *onduidelijke reden voor vertrek (van werk of school);*
- *motivatie van de sollicitant roept vragen op (hij heeft bijvoorbeeld irreële verwachtingen);*
- *in aanraking geweest met de politie.*

Wat betreft dit laatste punt: als een sollicitant in aanraking is geweest met de politie, is dat niet direct reden om hem niet uit te nodigen voor een gesprek. Het kan immers gaan om een klein delict, een kwajongensstreek misschien. De sollicitant kan zijn leven inmiddels wel verbeterd hebben. Om risico's te voorkomen is het wel van belang om hier tijdens het gesprek op door te vragen.

#### • Vragen die u kunt stellen zijn:

Waarom en wanneer ben je met de politie in aanraking geweest?  
Heb je een strafblad? Hoe kijk je nu tegen de situatie aan?

#### • Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG)

In het kader van de sollicitatieprocedure kunt u aan de sollicitant een 'Verklaring Omtrent het Gedrag' vragen. Dit wordt vooral aangeraden bij een leidinggevende functie en bij functies waarbij de medewerker in aanraking komt met gevoelige informatie en/of direct contact heeft met geld. Voor het aanvragen van een VOG moet de sollicitant een formulier indienen bij de gemeente waar hij woonachtig is (hier zijn overigens kosten aan verbonden). Dit formulier kunt u downloaden van de site van het ministerie van Justitie ([www.justitie.nl/themas/vog](http://www.justitie.nl/themas/vog)).

- **Niet mogelijk of wenselijk om vooraf een formulier in te laten vullen?**

Dat kan, bijvoorbeeld omdat u snel iemand nodig heeft. Of bij een functie waarbij onvoldoende schriftelijke beheersing van de Nederlandse taal geen obstakel vormt voor het uitvoeren van de taken. In dergelijke gevallen kunt u wellicht iets langer de tijd nemen voor het sollicitatiegesprek. Laat de sollicitant dan aan het begin van het gesprek het formulier invullen of loop samen even de vragen door.

#### **1.4 SAMENSTELLEN VAN DE FOTOMAP**

Tijdens het sollicitatiegesprek bespreekt u met de sollicitant een aantal situaties. Hierbij maakt u gebruik van de fotomap. In deze map vindt u in totaal 17 gefotografeerde situaties. De eerste 9 situaties zijn algemeen en zijn dus geschikt voor alle winkels (in alle branches). De andere 8 situaties zijn nadrukkelijk gerelateerd aan bepaalde branches, bijvoorbeeld supermarkt, kleding, elektronica en telecom, drogist, etc.

Kies uit het totale aanbod 12 foto's die het beste bij uw winkel passen, en stel daarmee uw eigen fotomap samen. Dit hoeft u maar één keer te doen. De map kunt u bij elk sollicitatiegesprek gebruiken.

Het beste kunt u de algemene foto's aanvullen met 3 uit uw eigen branche. Probeer in ieder geval in totaal niet meer dan 12 foto's in uw map op te nemen, anders wordt het voor de sollicitant te moeilijk om te kiezen.

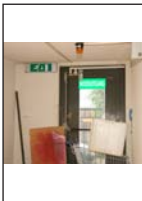
• Totale aanbod van gefotografeerde situaties

Algemeen

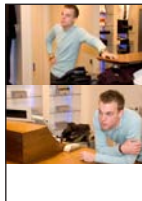
Deze foto's kunnen in iedere winkel en branche worden gebruikt

Meer informatie over de fotomap en hoe u deze in het sollicitatiegesprek kunt gebruiken, vindt u in paragraaf 2.3 van deze handleiding.

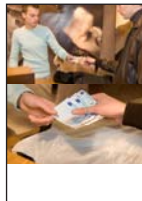
- 1 En in geval van nood?
- 2 Hangplek?
- 3 De klant betaalt, de klant krijgt geld terug
- 4 Toegang tot het magazijn
- 5 Kassa!
- 6 Te laat?
- 7 Mag ik even in je tas kijken?
- 8 De collega's
- 9 Dagje uit!



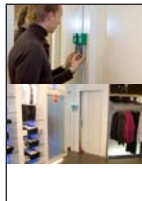
1 En in geval van nood?



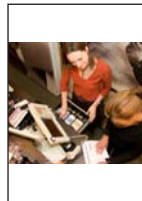
2 Hangplek?



3 De klant betaalt, de klant krijgt geld terug



4 Toegang tot het magazijn



5 Kassa!



6 Te laat?



7 Mag ik even in je tas kijken



8 De collega's



9 Dagje uit!

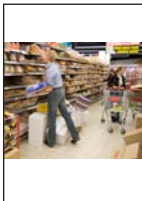
• Totale aanbod van gefotografeerde situaties

**Branche specifiek**

Deze foto's zijn nadrukkelijker afgestemd op bepaalde branches.

Meer informatie over de fotomap en hoe u deze in het sollicitatiegesprek kunt gebruiken, vindt u in paragraaf 2.3 van deze handleiding.

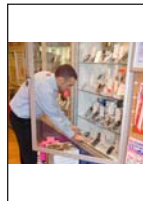
- 10 De voorraad aanvullen  
*(3 verschillende branches)*
- 11 Gaat het?
- 12 Even een sms'je
- 13 De vitrine
- 14 Het werk zit er op
- 15 Iemand in de buurt?  
*(2 verschillende branches)*
- 16 Belkaarten op de toonbank
- 17 Klantvriendelijk  
*(2 verschillende branches)*



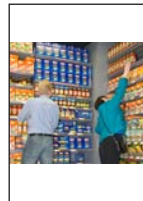
10 De voorraad aanvullen



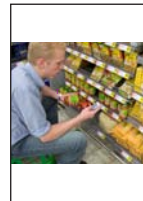
10 De voorraad aanvullen



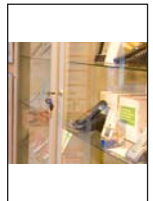
10 De voorraad aanvullen



11 Gaat het?



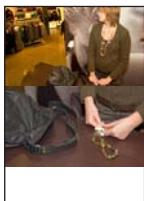
12 Even een sms'je



13 De vitrine



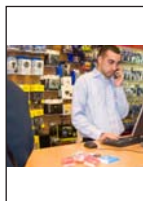
14 Het werk zit er op



15 Iemand in de buurt?



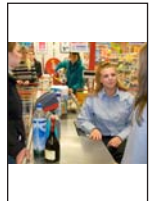
15 Iemand in de buurt?



16 Belkaarten op de toonbank



17 Klantvriendelijk



17 Klantvriendelijk

## 2 HET SOLLICITATIEGESPREK

U voert een sollicitatiegesprek met de sollicitant. Voor een gesprek van 30 minuten kunt u zich het best aan de volgende indeling houden:

- A    **Introductie** (*ongeveer 5 minuten*)
- B    **Functie en taken** (*5 à 10 minuten*)
- C    **Bespreken van situaties** (*10 à 15 minuten*)
- D    **Afronding** (*hooguit 5 minuten*)

Tijdens het gesprek hoeft u alleen de oranje kaart bij de hand te houden. Daarop staan bij iedere fase (A tot en met D) de aandachtspunten en vragen kernachtig samengevat.



# A

## 2.1 INTRODUCTIE

Mocht dit van toepassing zijn:

- vul de ontbrekende gegevens aan in het sollicitatieformulier;
- laat de sollicitant het formulier invullen, of neem samen even de vragen door.

- **Andere aandachtspunten voor de introductie:**

Vraag om essentiële documenten:

- Legitimatiebewijs + eventuele andere documenten, bijvoorbeeld een kopie van een diploma.
- Geef eventueel de mogelijkheid om deze documenten op dezelfde dag alsnog te brengen, indien de sollicitant deze is vergeten.

*Maak hierbij duidelijk dat een geldig legitimatiebewijs een voorwaarde is om bij u aan de slag te kunnen.*

Vertel kort iets over de winkel:

- Samenstelling van het team en uw rol als leidinggevende.
- Dagelijkse gang van zaken, zoals werktijden, pauzes en ziekteverzuim.

Vertel kort iets over de functie/baan:

- Omschrijf de taken die bij de functie horen. Wat moet de medewerker concreet doen? Wat wordt er van hem verwacht?

# B

## 2.2 FUNCTIE EN TAKEN

U wilt een beeld krijgen van de mate waarin de sollicitant in staat zal zijn om de gevraagde taken goed uit te voeren.

- **Nodig de sollicitant uit om zelf te vertellen waarom hij geschikt is voor de functie**

Vraag naar relevante ervaringen, opleiding en motivatie. Laat de sollicitant zo veel mogelijk zelf aan het woord.

Voorbeeld:

*Ik heb net verteld wat je moet doen in deze functie en wat er daarbij van jou wordt verwacht. Zou jij dat allemaal kunnen, denk je? Waarom denk je dat?*

U kunt de sollicitant hierbij een eindje op weg helpen door:

- te vragen naar relevante ervaringen: op school, andere werkervaring, vrije tijd;
- te vragen naar motivatie;

Voorbeeld:

*Wat lijken jou leuke en minder leuke kanten aan dit werk?*

- een voorbeeld uit de praktijk te geven, waaruit blijkt onder welke omstandigheden taken moeten worden uitgevoerd en hoe lastig dat soms kan zijn.

Voorbeeld:

*Terwijl jij de voorraad moet aanvullen, zijn er klanten in de winkel. Van jou wordt verwacht dat je goed doorwerkt, maar er komen steeds klanten naar je toe met allerlei vragen. Hoe zou jij daar mee omgaan?*

- **Vraag naar referenties**

Laat hierbij merken dat u referenties ook gaat checken!

Wordt de sollicitant daar (een beetje) zenuwachtig van? Voor u een reden om de referenties daadwerkelijk na te bellen.

Heeft de sollicitant geen referenties, dan kunt u de sollicitant enkele suggesties geven.

Voorbeeld:

*Vorige werkgever, leraar van school, begeleider van een (sport)vereniging.  
Wat zou deze persoon over jou zeggen, denk je?*

- **Stel enkele opvallende zaken aan de orde**

Soms valt er iets onduidelijks of minder positiefs op in het sollicitatieformulier of in de loop van het gesprek. Aarzel niet om daar meteen op in te gaan, stel open vragen, en maak het onderwerp bespreekbaar.

Voorbeelden van opvallende zaken	Wat u kunt vragen
1 Wel opleiding, geen diploma.	<i>Hoe komt dat?</i>
2 Geen werkervaring, maar al een tijd van school af.	<i>Wat heb je in de tussentijd gedaan?</i>
3 In aanraking geweest met de politie?	<i>Wanneer en waarvoor? Heb je een strafblad? Hoe kijk je daar nu tegen aan?</i>
4 Onduidelijke reden voor vertrek.	<i>Vraag in ieder geval dóór hierover. Hoe vond je het bij je vorige werkgever? Waarom wil je daar weg/ging je daar weg?</i>
5 Motivatie van de sollicitant roept vragen op (hij heeft bijvoorbeeld een verkeerd beeld van de functie).	<i>Vraag om verduidelijking. Confronteer de sollicitant met eventuele te hoge of irreële verwachtingen. Je wilt graag samenwerken, zeg je. Maar in deze functie werk je voornamelijk alleen. Je wilt graag door kunnen groeien naar leidinggevende? Daarvoor heb je wél een diploma nodig!</i>



## 2.3 BESPREKEN VAN SITUATIES

Doel van dit onderdeel is om een goede indruk te krijgen van de mate waarin de sollicitant bijdraagt aan de veiligheid, de sfeer en het vertrouwen in het team. Hiervoor heeft u vooraf uw eigen fotomap met 12 situaties samengesteld (zie paragraaf 1.4. van deze handleiding).

### 2.3.1 Toelichting op de fotomap

- **Alle gefotografeerde situaties zijn op meerdere manieren te interpreteren**

Terwijl de ene sollicitant niets opvallends ziet aan een situatie, kan een andere sollicitant bij dezelfde situatie bijvoorbeeld opmerken dat het een rommeltje is, dat er sprake is van klantenvriendelijk gedrag, dat er blijkbaar goed wordt samengewerkt, of suggereren dat een medewerker iets slechts in de zin heeft.

Voorbeeld:

*'Kassa' (situatie 5). De ene sollicitant ziet helemaal niets bijzonders aan deze foto. 'Gewoon twee medewerkers die de kas opmaken.' Een andere sollicitant vindt het een opvallende situatie, want wat zijn die dames eigenlijk aan het doen? Zijn ze de kas aan het opmaken of zijn ze misschien iets anders van plan? Daarnaast vraagt hij zich af welke regels er zijn over het omgaan met geld.*

Voorbeeld:

*'De voorraad aanvullen' (situatie 10b). De ene sollicitant zal hierbij aangeven dat de winkel een rommelige indruk maakt, en vindt dat niet goed voor het imago van de winkel. Een andere sollicitant merkt misschien ook nog op dat een dergelijke situatie uitnodigt tot diefstal, omdat de medewerker onvoldoende overzicht heeft. Ook de mate waarin de sollicitanten zich zelf geroepen voelen iets aan de situatie te doen, kan van persoon tot persoon variëren. De een ziet dat bijvoorbeeld helemaal niet als zijn verantwoordelijkheid. Terwijl een ander juist vindt dat er altijd iemand moet zijn die overzicht houdt op de winkel, en dit onmiddellijk ter sprake zou brengen bij zijn collega's.*

- **De situaties nodigen uit tot een gesprek**

De voorgaande voorbeelden verwijzen naar belangrijke eigenschappen die een team in positieve zin kunnen versterken. Hierbij gaat het om:

- kunnen inschatten of een situatie een probleem is of kan worden;
- een beeld hebben van wat er zou moeten gebeuren;
- kunnen inschatten wie er iets moet doen;
- zelf verantwoordelijkheid nemen;
- belang hechten aan een prettige werkomgeving.

Door middel van de gefotografeerde situaties en de vragen die u daarbij stelt, wordt de sollicitant uitgenodigd om in te gaan op deze punten.

### **2.3.2 De uitvoering van het gesprek over de situaties**

Vraag aan de sollicitant om alle foto's te bekijken en er dan twee of drie (afhankelijk van de beschikbare tijd) uit te kiezen. Daarna kiest u zelf ook een situatie, die u belangrijk vindt om aan de orde te stellen.

Over de geselecteerde foto's voeren u en de sollicitant een gesprek. Dit gesprek kunt u als volgt aanpakken:

- **Introduceer de situaties**

*Een prettige en veilige werkomgeving vinden wij heel belangrijk: dat geldt voor alle collega's die hier werken, voor mij als leidinggevende, de klant en dus ook voor jou als jij hier zou komen werken. Daarom wil ik graag weten hoe jij over een aantal situaties denkt.*

*Kijk, hier heb ik 12 situaties, uitgebeeld door middel van foto's.*

*Bekijk ze eerst allemaal en kies er dan twee of drie uit die jou het meest opvallen.*

- **Stel vragen bij de geselecteerde situaties**

*Waarom heb je deze foto uitgekozen? Wat is er volgens jou aan de hand?*

*Vind je dat een probleem? Of: vind je dat erg?*

Stem deze vraag eventueel af op de situatie die op de foto is afgebeeld.

Voorbeeld:

Bij foto 6 (Te laat?) vraagt u bijvoorbeeld: *‘Vind je te laat komen een probleem?’*

**Ja**, wel een probleem:

*Voor wie?*

*Wat zou er nu moeten gebeuren? Wie moet iets doen?*

*Wat zouden we hier in de winkel kunnen doen om dit soort situaties te voorkomen?*

*Wat kunnen collega's/leidinggevenden doen? En jij?*

*Stel dat jij hier werkt en je ziet dit. Wat zou jij doen?*

of **Nee**, geen probleem:

*Waarom niet?*

Ga na het antwoord door naar de volgende situatie of naar het volgende onderdeel van het gesprek.

Voorbeeld:

Vragen bij situatie 8 en 9 (‘De collega’s’ en ‘Een dagje uit’)

Deze situaties verwijzen vooral naar het belang van een prettige werkomgeving en de sfeer.

Hierbij stelt u andere vragen, namelijk:

*Waarom heb je deze foto uitgekozen? Wat zie je hier?*

*Vind jij (gezamenlijke activiteiten) belangrijk? Zo ja, waarom/voor wie?*

*Wat vind je ervan als niet iedereen hier aan mee wil doen?*

Na het bespreken van de situaties die de sollicitant heeft uitgekozen, kiest u zelf ook nog een situatie die u belangrijk vindt. Ook deze situatie bespreekt u aan de hand van de bovenstaande vragen.

### 2.3.3 Aanvullende vragen en suggesties

*Heb je zoiets zelf wel eens meegemaakt? Vertel daar eens iets over.*

*Wie zijn dat op die foto? Zijn dat klanten of medewerkers? En wat doen ze daar?*

*Stel je voor dat een collega zoiets doet (of je leidinggevende). Wat doe je dan?*

Als een sollicitant bij alle situaties aangeeft dat er sprake is van dubieuze praktijken en daarbij ook goed kan aangeven wat er dus allemaal kan, is dat opvallend.

Want hoe weet hij dat allemaal? Hierbij is het dus belangrijk om door te vragen.

- **U kunt de situaties gebruiken om te vertellen hoe de gang van zaken in uw winkel is en welke regels er gelden**

Voorbeeld:

*Bij ons worden iedere dag de tassen gecontroleerd. Als ik merk dat een van onze medewerkers zo maar iets meeneemt, halen we meteen de politie erbij.*

# D

## 2.4 AFRONDING

Deze fase spreekt voor zich. U rondt het gesprek af, en geeft daarbij gelegenheid voor het stellen van nog een paar vragen. Maak ook duidelijk wanneer en hoe de sollicitant de uitslag (wél of niet aangenomen) van u te horen krijgt. Eventueel kunt u ingaan op enkele zakelijke aspecten, zoals loon, werktijden, reiskostenvergoeding en afspraken over kleding.

## 2.5 AANVULLENDE SUGGESTIES

- **De volgorde ligt niet vast**

Om een goede indruk te krijgen van de sollicitant moeten alle fasen aan bod komen.

Hierbij maakt het niet uit of u eerst een gesprek voert over de functie en bijbehorende taken (B), of dat u eerst in gesprek gaat over de situaties (C).

De volgorde ligt dus niet helemaal vast. En zoals eerder aangegeven: u hoeft niet al het materiaal te gebruiken. U kunt bepaalde onderdelen verwerken in uw eigen werkwijze bij het voeren van sollicitatiegesprekken.

- **Laat vooral de sollicitant aan het woord**

Een valkuil bij sollicitatiegesprekken is dat de leidinggevende zelf het meest aan het woord is. Stel daarom vragen die uitnodigen tot een wat uitgebreider antwoord.

Voorbeeld:

*Kun je daar wat meer over vertellen? Heb je zoiets wel eens meegemaakt?*

*Wat lijkt je leuk aan dit werk? Waarom?*



- **Stel de sollicitant op zijn gemak**

Solliciteren is spannend. Dat geldt voor iedereen. Daarom is het belangrijk om de sollicitant op zijn gemak te stellen, bijvoorbeeld door:

- iets te drinken aan te bieden;
- informatie te geven over de procedure, zodat hij weet wat er gaat komen;
- zelf een ontspannen indruk te maken (laat merken dat u er tijd voor neemt);
- tussendoor een grapje te maken;
- positief in te gaan op een antwoord van de sollicitant.

Voorbeeld:

*Ah, je hebt in de zomer bij '...' gewerkt. Hoe vond je dat? Kun je daar wat meer over vertellen?*

# 3 BEOORDELEN EN BESLISSSEN

U beoordeelt de sollicitant op basis van:

- uw algemene indruk;
- uw inschatting of de betrokkene de taken met voldoende kwaliteit kan uitvoeren;
- uw indruk van zijn mate van integriteit, dit kan blijken uit de wijze waarop hij met situaties omgaat die een beroep doen op integriteit, en situaties die van invloed zijn op de veiligheid en de sfeer op het werk.

Bij de beoordeling kunt u gebruik maken van het volgende schema met observatie- en beoordelingspunten.

### 3.1 OBSERVATIE- EN BEOORDELINGSPUNTEN

- Algemene indruk

Beoordelingspunten	Te merken aan:
1 De sollicitant maakt een ontspannen indruk.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lichaamshouding (opgetrokken schouders, trillen, zweten?).</li> <li>- Oogcontact: kijkt de sollicitant u regelmatig aan, of vermijdt hij juist oogcontact?</li> <li>- Haperen bij het praten.</li> </ul> <p><i>NB. Enige spanning aan het begin is normaal.</i></p>
2 De sollicitant ziet er verzorgd uit.	Heeft de sollicitant, voor dit gesprek en rekening houdend met de functie voldoende aandacht besteed aan hoe hij eruit ziet?
3 Er kwam echt een gesprek op gang.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hij geeft niet alleen korte ja/nee antwoorden.</li> <li>- Hij stelt uit zichzelf vragen.</li> </ul>
4 U vond het een prettig gesprek.	Uw eigen gevoel hierover (een goed gevoel of juist niet?).

• **Geschiktheid voor de functie en gevraagde taken**

Beoordelingspunten	Te merken aan:
<p>1 De sollicitant kan aangeven en onderbouwen waarom hij geschikt is voor de functie.</p>	<p>Hij noemt relevante ervaringen, voorbeelden uit werk en/of geeft verband aan met andere activiteiten (vrije tijd, school, opleiding).</p>
<p>2 Zowel vooropleiding als ervaring lijken voldoende voor de functie.</p>	<p>Afhankelijk van de functie zijn dit o.a.;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diploma's</li> <li>- Referenties</li> <li>- Aantal jaren relevante werkervaring</li> </ul>
<p>3 De sollicitant maakt een gemotiveerde indruk.</p>	<p>De sollicitant laat bijvoorbeeld blijken dat hij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- affiniteit met de branche of het product heeft;</li> <li>- het werk/de werkomgeving leuk vindt;</li> <li>- geld wil hebben en daar best voor wil werken (niet steeds de hand ophouden);</li> <li>- zélf wil werken, dus niet alleen omdat dat van anderen moet (bijvoorbeeld van de sociale dienst of van de ouders).</li> </ul>
<p>4 U heeft de indruk dat hij de gevraagde taken met voldoende kwaliteit uit zal voeren.</p>	<p>Denk hierbij ook aan situaties waarin hij verschillende taken tegelijk of kort na elkaar moet uitvoeren, bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de voorraad aanvullen en tegelijkertijd beschikbaar zijn voor klanten;</li> <li>- binnen de daarvoor geldende tijd een klus afronden.</li> </ul>

- **Integriteit, veiligheid en een prettige werkomgeving**

Beoordelingspunten	Te merken aan:
<p>1 De sollicitant heeft een gezond inzicht wanneer een situatie een probleem is, of kan worden.</p>	<p>Bij de situaties kan de sollicitant goed aangeven of een situatie al dan niet onveilig of ongewenst is, een negatieve invloed heeft op de sfeer, of misschien in een later stadium uit de hand kan lopen.</p> <p>Een gezond inzicht... Dat wil zeggen: datgene wat hij signaleert is adequaat voor de situatie. Precies aangeven wat er allemaal fout kan gaan en hoe, roept op zijn minst twijfels op, want hoe kan de sollicitant dat allemaal weten?</p>
<p>2 Hij noemt adequate maatregelen of oppert geschikte ideeën over wat er in een probleemsituatie zou moeten gebeuren.</p>	<p>Hij noemt maatregelen die met het oog op de situatie realistisch en passend zijn, bijvoorbeeld: leidinggevende inlichten, aanspreken van collega, met suggesties komen hoe iets beter/anders geregeld zou kunnen worden.</p>
<p>3 Hij stelt zich bij problemen niet te passief op, maar neemt zijn verantwoordelijkheid.</p>	<p>De sollicitant ziet zichzelf als iemand die invloed kan hebben op een situatie. Hij legt niet alle verantwoordelijkheid bij anderen (dat gaat mij niet aan, daar bemoei ik me niet mee, dat is de taak van mijn chef, etc.).</p>

**Beoordelingspunten****Te merken aan:**

4 Hij vindt de sfeer op het werk belangrijk en wil zich daar ook voor inzetten.

De sollicitant laat zich positief uit over dit onderwerp, bijvoorbeeld door te vragen naar gezamenlijke activiteiten van collega's, of een opmerking te maken over het belang van collegialiteit of een prettige werksfeer.

## 3.2 HOE KOMT U TOT EEN BESLISSING?

- **Beoordelingsformulier langslopen**

Bij deze procedure is een formulier opgenomen waarbij u bij elk van bovenstaande punten uw mening kunt geven.

- onvoldoende van toepassing
- voldoende van toepassing
- in ruime mate/goed van toepassing

- **Beslissen**

Eerder in deze handleiding is aangegeven dat deze procedure geen test is. Het invullen van het observatie- en beoordelingsformulier leidt niet rechtstreeks tot een advies over wél of niet aannemen. Dit blijft het resultaat van uw eigen afweging. U heeft met deze procedure alleen voldoende relevante informatie kunnen verzamelen en op een rijtje kunnen zetten, om tot een zo goed mogelijke afweging te kunnen komen.

Deze handleiding volstaat verder met een aantal voorbeelden:

*Nagenoeg alle punten voldoende en/of goed?*

Dit betekent dat u een goed gevoel heeft over de sollicitant. U bent van mening dat hij de taken met voldoende kwaliteit kan vervullen. Ook schat u in dat de sollicitant voldoende oog heeft voor veiligheid, integriteit en collegialiteit. Weinig reden dus om de betrokkene niet aan te nemen, tenzij er een kandidaat is die nóg beter uit de bus komt.

*Veel punten onvoldoende, in alle categorieën?*

In dit geval neemt u een duidelijk risico als u de sollicitant aan zou nemen. U heeft namelijk sterke twijfels of de sollicitant de taken met voldoende kwaliteit zal uitvoeren. Bovendien denkt u dat het aannemen van de betrokkene een risico vormt voor de veiligheid en de sfeer in het team.

• **Maar zó eenvoudig ligt het niet**

De moeilijkheid zit hem nu juist bij sollicitanten, die u op sommige punten onvoldoende, op sommige punten voldoende én op sommige punten goed beoordeelt.

Wat u dan uiteindelijk beslist, is mede afhankelijk van de prioriteiten die u stelt.

Om een idee te geven welke afwegingen zoal gemaakt kunnen worden en hoe de beslissing kan uitpakken, volgen twee voorbeelden.

Voorbeeld 1

*Sollicitant:* Mario, 16 jaar, eindexamenjaar VMBO

*Functie:* magazijnmedewerker in een supermarkt, vakantie- en weekendhulp

**Beoordeling:**

• *Algemene indruk*

Het gesprek liep redelijk. Bij binnenkomst was Mario redelijk ontspannen.

Hij gaf een stevige hand en maakte oogcontact. Hij had zich niet speciaal netjes aangekleed. Tijdens het gesprek ging hij in op vragen, maar hij stelde geen vragen uit zichzelf.

- *Functie en taken*

Mario geeft duidelijk aan waarom hij deze functie wil. Hij is aan het sparen voor een nieuwe brommer en had van een vriend gehoord dat het wel leuk was om hier te werken. Uit zijn houding en antwoorden bleek niet dat hij speciaal geïnteresseerd is in werken in een supermarkt. Hij wil gewoon geld verdienen, het maakt hem eigenlijk niet uit waar en hoe. Hij vroeg ook al snel wat hij per uur zou gaan verdienen.

- *Veiligheid, integriteit en sfeer*

Mario koos foto 4 (De toegang tot het magazijn) en 15a (Iemand in de buurt?). Bij beide foto's geeft hij aan dat er sprake is van een ongewenste situatie. Opvallend is dat hij vertelt over wat er allemaal kan gebeuren en hoe een medewerker de boel kan flessen. Daar heeft de leidinggevende geen goed gevoel bij, want hoe weet hij dat allemaal? Op de vraag wat Mario zelf als medewerker zou kunnen doen als hij zoiets ziet gebeuren, weet hij geen antwoord. Uit Mario's reactie op foto 9, de keuze van de leidinggevende (Dagje uit), blijkt dat hij gezamenlijke activiteiten leuk vindt. Echter, als hij het zelf moet betalen weet hij niet of hij zou meegaan.

**Uitkomst:**

De leidinggevende besluit Mario niet aan te nemen.

Belangrijkste reden: gebrek aan motivatie en twijfels bij de vraag of Mario verleidingen kan weerstaan. Wat betreft de motivatie: geld verdienen, daar is niets mis mee, maar hij vroeg helemaal niets over de producten en de gang van zaken in de winkel. Wat betreft het tweede punt zijn er twijfels of Mario verleidingen kan weerstaan. In het magazijn ligt toch alles voor het grijpen.



## Voorbeeld 2

Sollicitant: Annet, 18 jaar, VMBO-T, 2 jaar MBO, niveau 3

Diploma: VMBO-T

Ervaring: vakantiehelp bij een drogist/parfumerie

Functie: fulltime verkoopmedewerker in een kledingwinkel

**Beoordeling:**

- *Algemene indruk*

Het gesprek kwam niet zo goed op gang. Annet leek in het begin erg gespannen. Haar handen trilden en ze vermeed oogcontact. Gaandeweg ging het beter: er was regelmatig oogcontact en ze stelde uit zichzelf vragen. Ze zag er goed verzorgd en modieus uit.

- *Functie en taken*

Annet kan goed onderbouwen waarom ze deze functie wil. Ze heeft een diploma VMBO-T en is daarna gestart met een MBO opleiding facilitair medewerker. Dat valt haar behoorlijk tegen. Ze vindt het niet gezellig op school, de lessen zijn saai, ze wil graag wat geld op zak hebben en bovendien viel de eerste stage behoorlijk tegen. 'Dat is duidelijk niet wat ik wil!' Het vakantiewerk dat ze vorig jaar deed, vond ze wél leuk. Ze vindt het leuk om klanten te adviseren, krijgt er een kick van als klanten tevreden de winkel verlaten en ze een dag goed gedraaid heeft. Annet geeft aan dat ze al twee maanden niet meer naar school is geweest. Haar vader wees haar erop dat je bij 'xxx' ook intern opleidingen kunt volgen. Zo kun je toch verder komen. Bovendien, vindt ze het leuk om collega's te hebben. En met klanten werken gaat haar goed af, zegt ze. Wel vindt ze onder tijdsdruk werken lastig en wordt zenuwachtig als een collega haar op de vingers kijkt.

- *Veiligheid, integriteit en sfeer*

Annet kiest twee situaties die verwijzen naar een goede sfeer (situaties 8 en 9). Ze benadrukt nog eens dat ze het belangrijk vindt om leuke collega's te hebben. Met situatie 15a 'Iemand in de buurt?' (de keuze van de leidinggevende) weet ze eigenlijk geen raad. 'Ik weet niet of ik daar iets van zou zeggen, tegen mijn collega's, of tegen de chef. Dat is toch een soort klikken. Ik zou het wel heel vervelend vinden als zoiets voor mijn ogen gebeurt.'

**Uitkomst:**

De leidinggevende besluit om Annet aan te nemen.

Belangrijkste reden is: goede motivatie. Misschien kan ze nu nog niet alles even goed en snel, maar ze is duidelijk bereid om te leren en om verder te leren. Dat wil ze liever niet (alleen) op school. Haar reactie op situatie 15a vindt de leidinggevende geen reden om aan haar eerlijkheid of integriteit te twijfelen. Het brengt hem wel op een idee om het een en ander rond 'lastige situaties' met het hele team door te nemen.

# VOORBEREIDING

Laat de sollicitant *zo mogelijk* vooraf een *sollicitatieformulier* invullen. U kunt hiervoor gebruik maken van het voorbeeldformulier dat als aparte bijlage bij de handleiding is toegevoegd.

Niet mogelijk	Wél mogelijk
<p>Plan in dit geval iets meer tijd voor het sollicitatiegesprek. Dan kunt u aan het begin van het gesprek de vragen uit het formulier samen even langslopen en invullen.</p>	<p>Op grond van de antwoorden kunt u:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• beslissen of u de sollicitant uitnodigt voor een gesprek;</li> <li>• het gesprek voorbereiden.</li> </ul> <p>Ontbreken er gegevens? Vallen bepaalde zaken op? Noteer dit, dan kunt u daar in het gesprek op terugkomen.</p>

- **Bij het maken van een afspraak:**

- Maak een afspraak voor ongeveer 30 minuten.
- Vraag een *legitimatiebewijs* mee te nemen en, indien relevant voor de functie, om *kopieën van diploma's*.
- Regel een plek waar u rustig kunt zitten.

NB. Als de sollicitant geen legitimatiebewijs heeft, heeft het geen zin om hem uit te nodigen voor een gesprek. Om onnodig werk te voorkomen, is het dus van belang om hier tijdig naar te vragen (dus niet pas tijdens het eerste gesprek).

- **Stel uw eigen map met 12 gefotografeerde situaties samen**

Deze map kunt u bij elk sollicitatiegesprek gebruiken.

# HET SOLLICITATIEGESPREK

VOLGORDE A → B → C → D OF A → C → B → D

## A. INTRODUCTIE

### • Voor zover van toepassing:

- ontbrekende gegevens in het sollicitatieformulier langslopen, of
- aan het begin van het gesprek (samen) dit formulier invullen.

### • Vraag naar vereiste documenten:

Legitimatiebewijs + eventuele vereiste diploma's.

Geef eventueel de mogelijkheid om dit dezelfde dag alsnog te brengen.

### • Vertel kort iets over de winkel

- Samenstelling van het team en uw rol als leidinggevende
- Gang van zaken: o.a. werktijden, pauzes

### • Vertel kort iets over de functie/baan

Taken die bij de functie horen. Wat wordt er van hem verwacht?

## B. FUNCTIE EN TAKEN

### • Motivatie, opleiding en ervaring

Laat de sollicitant hierover zo veel mogelijk zelf aan het woord!

voorbeeld:

*'Als je zo hoort wat je moet doen als je hier komt werken, waarom denk je dat juist jij geschikt bent?'*

Help de sollicitant eventueel een eindje op weg door:

- te vragen naar relevante ervaringen;
- te vragen naar motivatie;
- een voorbeeld te geven:

*'Je moet snel en in je eentje kunnen werken; je moet goed kunnen rekenen. Kan jij dat?'*

### • Vragen n.a.v. het sollicitatieformulier

Stel enkele opvallende zaken aan de orde, zoals:

- 
- |  |  |
|--|--|
| • Wel opleiding, geen diploma.   | • Vraag naar de reden.   |
| • Geen werkervaring, maar al een tijd van school af.   | • Wat heb je in de tussentijd gedaan?  |
| • In aanraking geweest met de politie.   | • Wanneer en waarvoor? Heb je een strafblad? Hoe kijk je daar nu tegen aan?  |
| • Onduidelijke reden voor vertrek.   | • Vraag door: Hoe vond je het bij je vorige werkgever? Waarom wil je daar weg/ging je weg?   |
| • Motivatie van de sollicitant roept vragen op (hij heeft bijvoorbeeld irreële verwachtingen). | • Vraag om verduidelijking. Confronteer de sollicitant met eventuele te hoge en irreële verwachtingen. 'Je wilt graag samenwerken? In deze functie werk je voornamelijk alleen.' |
-

## C. BESPREKEN VAN SITUATIES

### • Introduceer de situaties

Een prettige en veilige werkomgeving vinden wij heel belangrijk: dat geldt voor alle collega's die hier werken, voor mij als leidinggevende, de klant en dus ook voor jou als jij hier zou komen werken. Daarom wil ik graag weten hoe jij over een aantal situaties denkt. Kijk, hier heb ik 12 situaties, uitgebeeld door middel van foto's. Bekijk ze eerst allemaal en kies er dan twee (of drie) uit die jou het meest opvallen.

### • Stel vragen bij de geselecteerde situaties

#### Standaardvragen

- 1 Waarom heb je deze foto uitgekozen? Wat is er volgens jou aan de hand?
- 2 Vind je dat een probleem? (Of: vind je dat erg?)

---

#### Zo ja:

- 3 Voor wie?
- 4 Wat zou er nu moeten gebeuren? Wie moet iets doen?
- 5 Wat zouden we hier in de winkel kunnen doen om dit soort situaties te voorkomen? Wat kunnen collega's/leidinggevenden doen? En jij?
- 6 Stel dat jij hier werkt en je ziet dit, wat zou jij doen?

#### Zo nee:

- Waarom niet?  
*Ga na het antwoord door naar de volgende situatie of naar het volgende onderdeel van het gesprek.*

### Voorbeeld

*Vragen bij situatie 8 en 9 ('De collega's' en 'Een dagje uit')*

- 1 Waarom heb je deze foto uitgekozen? Wat zie je hier?
- 2 Vind jij dit belangrijk? Zo ja, waarom/voor wie?
- 3 Wat vind je ervan als niet iedereen hier aan mee wil doen?

*Kies zelf ook nog een situatie en leg deze voor aan de sollicitant*

### Aanvullende vragen en tips

- Heb je zelf zoiets wel eens meegemaakt? Vertel daar eens iets over.
- Wie zijn dat op die foto? Zijn dat klanten of medewerkers? En wat doen ze daar?
- Stel je voor dat een collega zoiets doet (of je leidinggevende). Wat doe je dan?
- U kunt de situaties gebruiken om te vertellen hoe het bij uw winkel geregeld is en welke regels er gelden.

## D. AFRONDING

- Vraag om een reactie.
- Geef gelegenheid voor een laatste vraag.
- Bespreek eventueel nog enkele zakelijke punten (voor zover nog niet aan de orde geweest).
- Maak duidelijk wanneer en hoe de sollicitant de uitslag (wél of niet aangenomen) te horen krijgt.

# SOLLICITATIEFORMULIER

## PERSONALIA

Achternaam:			
Voorletters:	Geslacht:	<input type="checkbox"/> man	<input type="checkbox"/> vrouw
Roepnaam:	Burgerlijke staat:		
Geboortedatum:	Geboorteplaats:		

## CONTACTGEGEVENS

Adres:	Telefoon:
Huisnummer:	E-mail:
Postcode en plaats:	

## ANDERE PERSOONLIJKE GEGEVENS

Sofi-nummer: \_\_\_\_\_

Nummer legitimatiebewijs (paspoort, rijbewijs, ID-kaart, overig): \_\_\_\_\_

Ben je wel eens in aanraking geweest met de politie?  ja  nee

*Zo ja, wanneer en waarvoor?*

\_\_\_\_\_

## OPLEIDING

Zit je nog op school of volg je een opleiding?  ja  nee

*Zo ja, welke?*

\_\_\_\_\_

*Zo nee, wat voor school of opleiding heb je gedaan?*

\_\_\_\_\_

*Wanneer heb je deze afgesloten?*

\_\_\_\_\_

Heb je een diploma?  ja  nee

Heb je nog andere cursussen of opleidingen gedaan? (bijv. EHBO)  ja  nee

*Zo ja, welke?*

\_\_\_\_\_

## ERVARING

Heb je hiervoor al in een winkel of soortgelijke onderneming gewerkt?  ja  nee

*Zo ja, waar en hoe lang?*

\_\_\_\_\_

*Reden vertrek?*

\_\_\_\_\_

*Zo nee, heb je andere werkervaring? (bijv. een krantenwijk of administratief werk)*

\_\_\_\_\_

## MOTIVATIE

Waarom solliciteer je op deze functie?

\_\_\_\_\_

# OBSERVATIE- EN BEOORDELINGSFORMULIER

Geef bij ieder punt aan in hoeverre hiervan volgens u sprake is: onvoldoende, voldoende of goed.

onvoldoende    voldoende    goed

## ALGEMENE INDRUK

- |   |                          |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 De sollicitant maakte een ontspannen indruk.<br><i>(afgezien van spanning aan het begin van het gesprek)</i>                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 De sollicitant zag er voldoende verzorgd uit.<br><i>(rekening houdend met de functie waarvoor hij in aanmerking wil komen)</i>              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 Er kwam een gesprek op gang.<br><i>(niet alleen korte antwoorden zoals ja en nee, sollicitant stelde zelf ook vragen, zocht oogcontact)</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 U vond het een prettig gesprek.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## GESCHIKTHEID VOOR GEVRAAGDE FUNCTIE EN TAKEN

- |  |                          |                          |                          |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 De sollicitant kon aangeven/onderbouwen waarom hij geschikt is voor de functie.<br><i>Hij noemde de relevante ervaringen, voorbeelden uit werk en/of gaf verband aan met andere activiteiten (vrije tijd, school, opleiding)</i>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 Hij heeft voor deze functie de vereiste opleiding en ervaring.<br><i>NB het gaat hier uitdrukkelijk om zaken die vereist zijn voor de functie.</i>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 Hij maakte een gemotiveerde indruk.<br><i>Hij heeft bijvoorbeeld affiniteit met de branche, het product en/of het werk/de werkomgeving.<br/>Hij wil geld verdienen, maar dan wel op een leuke manier; wil dit uit zichzelf dus niet alleen omdat dat van anderen moet.</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 U heeft de indruk dat hij de taken met voldoende kwaliteit kan uitvoeren.<br><i>Denk ook aan situaties waarbij hij taken tegelijkertijd of kort na elkaar moet uitvoeren.</i>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## INTEGRITEIT, VEILIGHEID EN SFEER OP HET WERK

Op basis van het gesprek over de situaties; in hoeverre is naar uw mening sprake van de volgende eigenschappen?

- |  |                          |                          |                          |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 De sollicitant beseft op een gezonde manier wanneer een situatie een probleem is, of kan worden.<br><i>Bij de situaties gaf de sollicitant aan of een situatie al dan niet onveilig of ongewenst is, een negatieve invloed heeft op de sfeer, of uit de hand zou kunnen lopen.</i>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 Hij noemde de maatregelen of opwerpte ideeën over wat er in een situatie zou moeten gebeuren.<br><i>Hij noemde hierbij maatregelen die met het oog op de situatie realistisch en passend zijn (bijvoorbeeld leidinggevende inlichten, aanspreken van collega, met suggesties komen hoe iets geregeld zou kunnen worden ter voorkoming van ongewenste situaties).</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 Hij neemt verantwoordelijkheid. Hij ziet voor zichzelf een rol weggelegd.<br><i>De sollicitant ziet zichzelf ook als speler: iemand die direct of indirect invloed kan hebben op een situatie. Hij legt niet alle verantwoordelijkheid bij anderen, en stelt zich bij problemen niet te passief op.</i>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 Hij vindt de sfeer op het werk belangrijk en heeft daar iets voor over.<br><i>Liet zich bijvoorbeeld positief uit over gezamenlijke activiteiten en over het belang van collegialiteit. Ziet dat hij daar zelf ook een rol in heeft.</i>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



1 En in geval van nood?





2 Hangplek?



3 De klant krijgt geld terug



#### 4 De toegang tot het magazijn



## 5 Kassa!

Wilt u niet...

- geen vaat of andere spullen laten staan

- na gebruik de pantry netje achterlaten

Bij voorbaat dank!

## Wanneer ben je te laat?

- 1<sup>e</sup> Oeps!
- 2<sup>e</sup> Trakteren!
- 3<sup>e</sup> Gesprek met leidinggevende
- 4<sup>e</sup> Officiële waarschuwing met aantekening in dossier

### Laat het niet zo ver komen!

	1e	2e	3e	4e
Esmee	☹	☹		
Elias				
Debbie				
Job	X			
Laura	X	X		
Luzanne				
Nasim		⊙	X	
Shena				
Migo				



7 Laat mij eens even in je tas kijken



## 8 De collega's



Wie gaat er Mee!

# Inschrijflijsjt Dinnershow

Naam:

Jeroen van Smoolen Leuke idee! ;  
Chantal  
Michèle de Groot  
Linda Jansen  
Hedi Louwersheimer

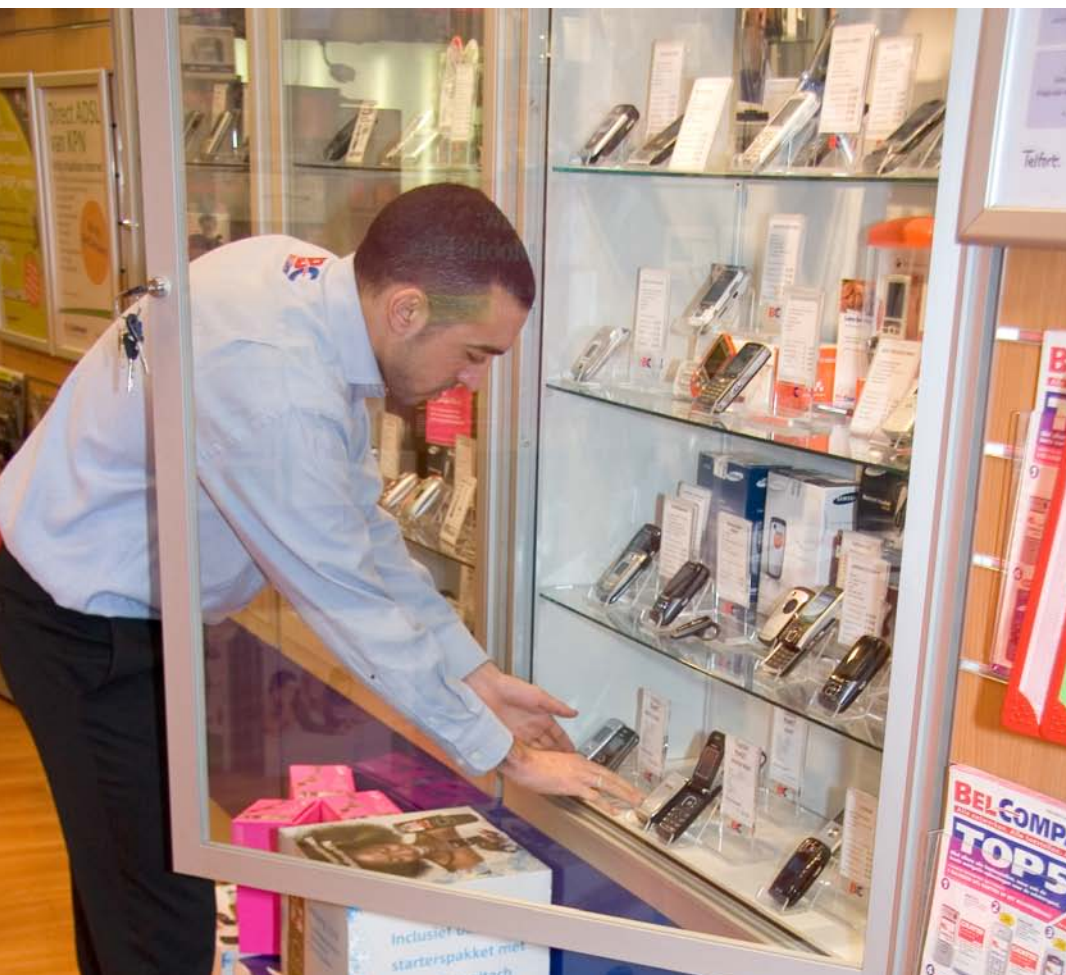




10a De voorraad aanvullen



## 10b De voorraad aanvullen



10c De voorraad aanvullen











15a Iemand in de buurt?





15b Iemand in de buurt?



## 16 Belkaarten op de toonbank



17a Klantvriendelijk?



17b Klantvriendelijk?

Dit instrument is mede tot stand gekomen door het Samenwerkingsverband Integriteit en Werk.

### **Uitgave**

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid

Jaarbeursplein 17, 3521 AN Utrecht

Postbus 14069, 3508 SC Utrecht

Servicedesk (030) 7516777

info@hetccv.nl

www.hetccv.nl

### **Auteur**

Ingeborg Tönis, PLATO: Platform Opleiding, Onderwijs en Organisatie B.V. Universiteit Leiden

### **Tekst- en eindredactie**

Roses Unlimited, Rotterdam

### **Ontwerp en vormgeving**

Vorm Vijf Ontwerpteam, Den Haag

### **Foto omslag**

Inge van Mill, Den Haag

### **Druk**

Artoos, Rijswijk

© 2006 het CCV

De volgende winkels hebben meegewerkt aan het vooronderzoek en/of testfase:

KPN, ETAMgroep, MAKRO, VENDEXKBB, Belcompany Leiden, Digros Leiderdorp,

Primafoon Naaldwijk, V&D Leiden en WE Amstelveen.