

# AI-chatbots veranderen het speelveld bij sollicitaties



**De afgelopen jaren hebben toegankelijke toepassingen van artificial intelligence (AI) veel aandacht gekregen. Bekende voorbeelden zijn taalmodellen ChatGPT, Gemini, Claude en Copilot. Ook bij sollicitaties heeft AI inmiddels een nadrukkelijke rol. Om meer inzicht te krijgen in de omgang met AI-tools bij het werven en selecteren van werknemers, heeft Tilburg University in samenwerking met Rendement Uitgeverij onderzoek gedaan.**

Ruim twee jaar geleden lanceerde Open-AI ChatGPT. De chatbot bereikte al snel een enorm publiek en wakkerde daarmee het besef van de mogelijkheden van AI aan. De ontwikkeling van taalmodellen nam daarna een vlucht; ook andere techpartijen brachten laagdrempelige AI-tools naar buiten en ontwikkelden die in een hoog tempo door.

## Kansen voor werkgevers en sollicitanten

Op het terrein van [werving en selectie](#) bieden AI-tools kansen aan zowel werkgevers als sollicitanten. Werkgevers kunnen hun werving bijvoorbeeld inclusiever en effectiever maken, terwijl is gebleken dat sollicitanten hun kans om naar een volgende ronde te gaan aanzienlijk kunnen vergroten.

Arbeids- en organisatiepsychologen van Tilburg University hebben samen met de redactie van Rendement Uitgeverij een vragenlijst opgesteld om een beter beeld te krijgen van de werving en selectie in Nederland en het gebruik van AI hierbij. Dit najaar vulden 1.234 professionals met ervaring op het gebied van werving en selectie de vragenlijst volledig in (zie het kader). Het onderzoek is een vervolg op [een onderzoek dat in 2023 is uitgevoerd \(artikel\)](#).

### Grote diversiteit binnen de groep respondenten

Iets meer dan de helft van de respondentengroep is werkzaam in HR. Het overige deel bestaat voornamelijk uit recruiters, leidinggevenden en directieleden. Veel respondenten werken in het mkb, maar evengoed is een derde van de geënquêteerden actief in het grootbedrijf. De vragenlijst is vanuit alle sectoren ingevuld. Onder meer de zakelijke dienstverlening, zorg en welzijn, industrie, techniek en onderwijs zijn goed vertegenwoordigd; sectoren die kampen met grote uitdagingen door de personeelstekorten en dus vaak op zoek zijn naar personeel. De overgrote meerderheid van de respondenten heeft het afgelopen jaar werknemers aangenomen. 12% verwelkomde meer dan 100 werknemers in de organisatie.

## Sollicitatiebrief blijft populair

Net als vorig jaar behoren de sollicitatiebrief en het cv/sollicitatieformulier tot de populairste selectiemethoden: 94% van de organisaties selecteert met een cv of formulier, 80% vraagt een brief. Juist bij de brief en het cv gebruiken sollicitanten AI. Met een taalmodel is het vrij simpel om deze documenten op te stellen of aan te scherpen.

In het onderzoek is aan de selecteurs gevraagd om te schatten hoeveel procent van hun sollicitanten de brief en het cv met een taalmodel schrijft. De gemiddelde schatting is voor de brief 29% en voor het cv 25%. Dit kan nog een onderschatting zijn. Oudere onderzoeken onder sollicitanten zelf suggereren hogere percentages en in de tussentijd is het gebruik van taalmodellen verder toegenomen.

## AI-check op sollicitatiebrief

Voor veel organisaties lijkt dit echter niet zo veel uit te maken: slechts 14% van de selecteurs neemt bij de beoordeling van een sollicitatiebrief mee of deze brief met een taalmodel gemaakt lijkt. Bij de beoordeling van een cv doet 6% een dergelijke AI-check.

Zoals u in de [infographic 'AI-tools bij werving en selectie'](#) kunt zien, hoeft het vermoeden dat AI is gebruikt voor de sollicitatie ook niet de kans te verkleinen dat de sollicitant op gesprek mag komen. Aan de andere kant kan een deel van de selecteurs het AI-gebruik niet waarderen, zeker niet voor het schrijven van de brief. Voor ongeveer een kwart maakt het daarbij wel uit om welke functie het gaat.

### Maar zij doen het ook...

In het onderzoek vroeg een enkeling zich af waarom het een issue zou zijn dat een sollicitant een taalmodel gebruikt om zichzelf te 'verkopen', als de werkgever hetzelfde doet bij het opstellen van de vacaturetekst? Of AI-gebruik kwaad kan, hangt aan zowel sollicitant- als werkgeverszijde onder meer af van de mate waarin ['gefaket' wordt \(artikel\)](#) en de andere partij daardoor keuzes maakt op basis van valse informatie.

## Gebruik van AI gedogen

Dat organisaties het AI-gebruik gedogen, blijkt nog duidelijker uit de antwoorden op de vraag hoe sollicitanten taalmodellen mogen gebruiken. 79% geeft daarbij aan dat het aan sollicitanten zelf is om te bepalen hoe ze van een taalmodel profiteren, zolang de inhoud van de met AI opgestelde documenten maar overeenkomt met de werkelijkheid. 11% geeft concreet aan dat sollicitanten geen taalmodellen mogen gebruiken.

Organisaties kunnen proberen het AI-gebruik een beetje te sturen door in de vacaturetekst aan te geven of en hoe de sollicitant een taalmodel mag inzetten. Bij slechts twee respondenten gebeurt dat.

**Brieven en cv's kunnen als selectiemiddel aan waarde verliezen omdat ze minder authentiek zijn**

## Niet goed bruikbaar als selectiemiddelen

Hoewel organisaties dus coulant omgaan met het veelvuldige gebruik van taalmodellen, geldt wel dat brieven en cv's als selectiemiddel aan waarde kunnen verliezen omdat ze minder authentiek zijn. En ze stonden al ter discussie [om andere redenen \(artikel\)](#). Ze vragen immers vrij veel tijd van sollicitanten en uit wetenschappelijk onderzoek volgt dat deze selectiemiddelen niet goed bruikbaar zijn om te voorspellen of een sollicitant naar wens zal functioneren.

Organisaties hebben ook wel degelijk zorgen over de inzet van taalmodellen:

- De werkelijke kennis en vaardigheden worden lastiger te beoordelen (62%).
- Taalmodellen moedigen sollicitanten aan om minder zichzelf te zijn (49%).
- Sollicitanten kunnen onbewust foutieve informatie verschaffen (28%).
- De privacy en vertrouwelijkheid van sollicitatiegegevens komen in het gedrang (15%).

- Sollicitanten kunnen expres foutieve informatie verschaffen (14%).
- Sollicitanten zonder toegang tot taalmodellen worden benadeeld (13%).
- De selectiekosten zullen stijgen (4%).

Sommige werkgevers zien weinig risico's, bijvoorbeeld omdat ze ook met andere selectie-instrumenten toetsen of sollicitanten voldoen of omdat schrijfvaardigheden in hun functies niet zo relevant zijn. Anderen maken zich geen zorgen omdat ze überhaupt niet over het thema hebben nagedacht.

## Richtlijnen voor AI-gebruik

Beleid kan risico's beperken, maar komt langzaam van de grond. 9% van de organisaties heeft algemene richtlijnen voor AI-gebruik en nog eens 9% is bezig met het opstellen van dit beleid. Slechts 2% heeft specifieke richtlijnen voor het gebruik van taalmodellen bij de werving en selectie en 2% werkt daaraan.

44% van de respondenten geeft aan dat hun organisatie niet van plan is om actie te ondernemen vanwege het gebruik van taalmodellen door sollicitanten. 48% weet niet of er wat gaat gebeuren. Bij 8% is er wél een concreet voornemen te reageren op AI-gebruik. Bijvoorbeeld door:

- transparantie van sollicitant te eisen;
- duidelijke instructies te ontwikkelen;
- vacatures aan te passen om de inzet van taalmodellen moeilijker te maken (bijvoorbeeld door verborgen, witte teksten in de vacaturetekst op te nemen, die het resultaat van tools beïnvloeden);
- personeel te trainen in AI-tools;
- detectiesoftware te gebruiken;
- selectiemethoden aan te passen (zoals het stoppen met sollicitatiebrieven);
- gebruik van taalmodellen te verbieden.

## Vacaturetekst opstellen met AI-taalmodel

Een kwart van de organisaties benut zelf taalmodellen bij de werving en selectie. Zo'n vier op de tien respondenten heeft geen goed zicht op dit AI-gebruik. 37% laat taalmodellen volledig links liggen (in het mkb gaat het om meer dan de helft van de organisaties).

De populairste toepassingen zijn het opstellen van een vacaturetekst of functieprofiel. Een beperkt deel wil taalmodellen ook in gaan zetten voor het ontwikkelen van de selectieprocedure, het beoordelen van sollicitanten, het verzamelen van informatie over kandidaten en/of de communicatie over sollicitaties.

### Fijne teksten, meer tijd

De redenen om zelf taalmodellen in te zetten voor recruitment, lopen uiteen:

- voor een verbeterde online vindbaarheid van vacatureteksten (14%);
- voor beter gestructureerde en leesbare sollicitatiedocumenten (13%);
- om tijd te besparen bij het verwerken van sollicitaties (12%);
- voor het verbeteren van de kandidaatervaring (9%);
- om [objectievere selectieprocedures \(artikel\)](#) te bevorderen (8%);
- Voor het verlagen van wervings- en selectiegerelateerde kosten (7%).

Op dit moment stelt vrijwel geen enkele selecteur (afgerond 0%) een taalmodel te gebruiken voor de beoordeling van een brief of cv. Selectie door taalmodellen kent risico's, zoals bias. In een eerder onderzoek van Indeed gaf 80% van de werknemers aan liever door een mens te worden beoordeeld dan door AI, ondanks dat mensen ook (of meer) vooroordelen hebben.



Op de themapagina [Werken met AI](#) vindt u meer informatie, waaronder [een voorbeeldregeling \(tool\)](#), over de inzet van AI-tools.

Dit artikel is tot stand gekomen in samenwerking met Djurre Holtrop, universitair docent bij Tilburg University, e-mail: [d.j.holtrop@tilburguniversity.edu](mailto:d.j.holtrop@tilburguniversity.edu)

## Dit is een artikel van de redactie van HR Rendement

HR Rendement is dé informatiebron voor HR-professionals die hun organisatie verder willen helpen. De insteek is: hoe kan een HR-adviseur, HR-medewerker of andere HR-specialist bijdragen aan een beter rendement van personeel en arbeid? HR Rendement behandelt onderwerpen zoals wijzigingen in wet- en regelgeving, ontwikkelingen in het arbeidsrecht, fiscaal voordelige beloningsvormen, arbeidsvoorwaarden, arbeidsomstandigheden, personeelssubsidies en de inzet van HR-instrumenten en personeelsdata.

De onafhankelijke en ervaren redactie van HR Rendement zit bovenop het nieuws en vertelt u als eerste wat deze ontwikkelingen zijn. Altijd in heldere taal en met een praktische insteek, zodat u de informatie direct kunt vertalen naar uw eigen werksituatie. HR Rendement is daarnaast multimediaal. De voor uw vakgebied relevante informatie verschijnt:

- ✓ dagelijks op het digitale platform Rendement Online, waar u onder meer het laatste nieuws, checklists, rekentools, maatwerkbrieven en verdiepingsartikelen tot uw beschikking heeft;
- ✓ wekelijks gebundeld in een e-mailnieuwsbrief;
- ✓ maandelijks in het vakblad HR Rendement, boordevol nieuws en achtergrondartikelen, digitaal en op de mat;
- ✓ tweemaandelijks in een handzaam themadossier: een pocketboekje dat iedere editie een complex onderwerp uitdiept.



Rendement is een succesvolle uitgeverij van met name praktische vakbladen en digitale ondersteuning.

Het assortiment bestaat uit een crossmediaal portfolio: van printuitgaven zoals magazines en themadossiers tot online ondersteuning in de vorm van digitale naslagwerken, e-nieuwsbrieven, een vragenservice en tools.

[www.rendementuitgeverij.nl](http://www.rendementuitgeverij.nl)